

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

**THE EFFECTS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON STAFF'S
OPERATIONAL PERFORMANCE AT THE OFFICES
OF ACADEMIC PROMOTION AND REGISTRATION
OF RAJAMANGALA UNIVERSITIES OF TECHNOLOGY
IN THE CENTRAL REGION**



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

สมจิตร สุวรักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ในเขตภาคกลาง

The Effects of Knowledge Management on Staff's Operational Performance
at the Offices of Academic Promotion and Registration of Rajamangala
Universities of Technology in the Central Region

ชื่อ-นามสกุล

นางสมจิตร สุวรักษ์

สาขาวิชา

เทคโนโลยีการบริหารการศึกษา


อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.อร่ามศรี อภาอตุล


ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.คำรณ สิริระชนกุล)


..... กรรมการ
(ดร.อนันต์ เดียวต้อย)


..... กรรมการ
(ดร.อร่ามศรี อภาอตุล)

คณะกรรมการชุดสหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์


..... คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ในเขตภาคกลาง

ชื่อ - นามสกุล นางสมจิตร สุวรัถย์

สาขาวิชา เทคโนโลยีการบริหารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อร่ามศรี อาภาอกุล

ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
2) ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) การจัดการความรู้
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน
ประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และนำไป
ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากร ประกอบด้วย
ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในสำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 มหาวิทยาลัย
คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 136 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
แบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66
และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93
2) การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้
ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม
ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

Thesis Title The Effects of Knowledge Management on Staff's Operational Performance at the Offices of Academic Promotion and Registration of Rajamangala Universities of Technology in the Central Region

Name – Surname Mrs. Somchit Suwaruk

Program Administration Education Technology

Thesis Advisor Dr. Aramsri Arpha-adul

Academic Year 2011

ABSTRACT

This research was entitled to the effects of Knowledge Management on Staff's Operational Performance at the Offices of Academic Promotion and Registration of Rajamangala University of Technology in the Central Region. It aims to study 1) the level of Knowledge Management in the Offices of Academic Promotion and Registration and the efficiency level of the staff's performance 2) the relationship between Knowledge Management and the efficiency of staff's performance, and 3) the effects of Knowledge Management on Staff's performance at the Offices of Academic Promotion and Registration of Rajamangala Universities of Technology.

The study was a descriptive research. The instrument used in the study was a 5-scale questionnaire which had been examined by the five experts before being piloted with a sample group of thirty people. The data were collected from a population of 136 consisting of government officers, government staff, university staff, permanent employees, and temporary employees who were working at the Offices of Academic Promotion and Registration of five Rajamangala Universities of Technology in the Central Region of Thailand, namely, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUT), Rajamangala University of Technology Krungthep (RMUTK), Rajamangala University of Technology Phra Nakhon (RMUTP), Rajamangala University of Technology Rattanakosin (RMUTR), and Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi (RMUTSB). The data were analyzed by using the statistical package program to determine percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follow 1) Knowledge Management of the staff in the Offices of Academic Promotion and Registration was overall at a high level with the average of 3.66 and the efficiency of

staff's performance in the Offices of Academic Promotion and Registration was also at a high level with the average of 3.93. 2) the relationship between Knowledge Management and the staff's performance at the .01 level of significance. 3) Knowledge Management had an overall effect at 53 percent on the staff's performance in terms of Knowledge Identification, Knowledge Accessment, and Learning at .05 level of significance.



Keywords: Knowledge Management, Operational Performance of staff, Offices of Academic Promotion and Registration

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตาจากรองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ รองศาสตราจารย์ ดร.กำรณ ศิระชนกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลนันทน์ ธรรมรักจิตกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประนอม พันธุ์ไสว ดร.อนันต์ เตียวต้อย ดร.อร่ามศรี อภาออคูล ดร.สุกัญญา แสงเดือน และอาจารย์ สุกัญญา บุญศรี ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาตรวจสอบผลงานและชี้แนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อย่างดียิ่ง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.นายุทธ สงค์ธนาพิทักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้อนุมัติทุนการศึกษาให้ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ ผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนอนุญาตให้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยพิจารณาพร้อมกับผู้ทรงคุณวุฒิอีก 4 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุขุมล หวังวงษ์พันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์รัตน์ คชสิทธิ์ อาจารย์บรรลือ ขอรวมเดช อาจารย์สมคิด รักษาทรัพย์ และคณาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้คุณธรรมให้ผู้วิจัยสามารถศึกษา ค้นคว้า จนเกิดความเข้าใจและนำหลักการที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้เขียนหนังสือทุกเล่มที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมาอ้างอิงในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ บุคลากรทุกท่านในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บุคคลในครอบครัว เพื่อน ๆ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ที่มีส่วนร่วมเกื้อกูลให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ให้สำเร็จตามความมุ่งหมายด้วยดี

สมจิตร สุวรรักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	8
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	12
2.1.1 ความหมาย ลำดับชั้น การจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้.....	12
2.1.2 แนวคิดและวัตถุประสงค์การจัดการความรู้.....	18
2.1.3 กระบวนการจัดการความรู้.....	23
2.1.4 การจัดการความรู้ในสถานศึกษา แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ในสถานศึกษา.....	35
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	40
2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ.....	40
2.2.2 แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ.....	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.....	44
2.3.1 ประวัติความเป็นมา.....	44
2.3.2 การบริหารจัดการและแผนภูมิโครงสร้าง.....	46
2.3.3 การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.....	65
2.3.4 การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....	74
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	76
2.4.1 งานวิจัยในประเทศ.....	76
2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	80
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	84
3.1 ประชากร.....	84
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	86
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	86
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
3.7 สรุปวิธีดำเนินการวิจัย.....	94
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1.....	97
4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2.....	99
4.3 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3.....	116
4.4 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 4.....	119
4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	121
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	124
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	124
5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	124

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	125
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	125
5.5 การอภิปรายผลการวิจัย.....	128
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	137
5.6.1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	138
5.6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	138
บรรณานุกรม.....	139
ภาคผนวก.....	147
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	148
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ.....	150
ภาคผนวก ค ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ.....	166
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	171
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	188
ประวัติผู้เขียน.....	208

สารบัญตาราง

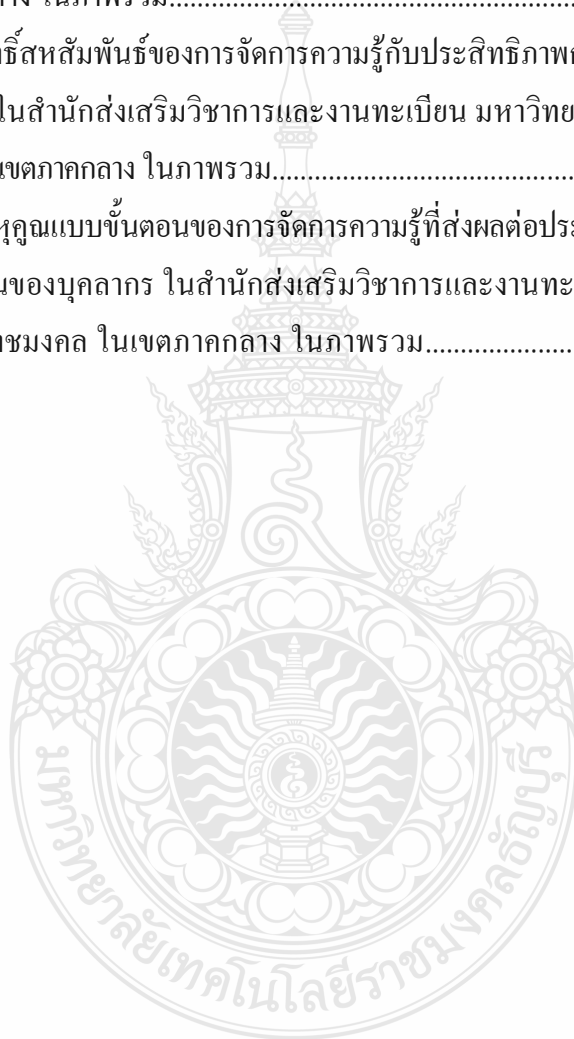
ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้.....	29
2.2 รูปแบบการจัดการความรู้จากแนวคิดของนักวิชาการ.....	33
2.3 ความพร้อมของระบบเครือข่าย.....	38
3.1 ประชากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ในเขตภาคกลาง.....	85
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง.....	97
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ การจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม.....	99
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ การจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการบ่งชี้ความรู้.....	101
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ การจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้.....	102
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ การจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ.....	103
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ การจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้.....	105
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ การจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการเข้าถึงความรู้.....	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้..... 107
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการเรียนรู้..... 109
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม..... 110
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านต้นทุนการดำเนินงาน..... 111
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน.. 112
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านปริมาณงาน..... 113
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน..... 114
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน..... 115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16	
ค่าความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม.....	116
4.17	
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม.....	118
4.18	
การถอดยพหุคุณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม.....	119



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2.1 ภาพแสดงการจำแนกความรู้.....	14
2.2 แสดงแบบจำลองของ PMQA.....	21
2.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ Turban	24
2.4 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ Probst.....	24
2.5 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ.....	25
2.6 กระบวนการจัดการความรู้.....	31
2.7 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.....	49
2.8 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ.....	52
2.9 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร.....	56
2.10 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์.....	60
2.11 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ.....	63
2.12 ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการด้านการจัดการความรู้.....	73
3.1 แผนผังแสดงขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	89
3.2 แผนผังสรุปวิธีการดำเนินการวิจัย.....	93
4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร.....	121
4.2 สรุปผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่มีค่าความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร.....	122

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 หน้า 4 ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วน of ราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546: 4) เพื่อให้ส่วนราชการสามารถสนองต่อเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือเรียกโดยย่อว่าสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารการเปลี่ยนแปลงสำหรับหน่วยงานของราชการไทย เพื่อให้ก้าวไปสู่องค์กรที่มุ่งเน้นในยุทธศาสตร์โดยมีตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้ คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ชีตสมรรถนะ 4) ประสิทธิภาพ ทั้งยังได้นำเสนอเครื่องมือในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จตามตัวชี้วัด โดยวิธีการบริหารการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. นั้น ได้กำหนดให้มีการบริหารใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) การบริหารกระบวนการ โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งมีเครื่องมือในการปฏิบัติให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม เช่น การรีออกแบบงาน (Reengineering) การลดขั้นตอนและทำให้ง่าย (Work Simplification) การควบคุมคุณภาพ (Six Sigma, TQM) การลดความสูญเสียดังกล่าวประโยชน์ (Lean Enterprise) 2) กระบวนการบริหารลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก 3) การวางระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งได้แก่ทุนมนุษย์ ทุนข้อมูลสารสนเทศและทุนความรู้ โดยใช้หลักการ Knowledge Management เพื่อเสริมสร้างขีดสมรรถนะของหน่วยราชการและสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ซึ่งถือเป็นแนวคิดของการบริหารจัดการสมัยใหม่ให้มีการจัดการ

ความรู้ภายในองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546-2550 และได้กำหนดยุทธศาสตร์และมาตรการที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ โดยระบบการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ 1) ด้านประสิทธิผล ตามพันธกิจ 2) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 3) ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร โดยเริ่มต้นเมื่อ พ.ศ. 2548 ให้มีการเริ่มเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ พ.ศ. 2549 ให้ทดลองปฏิบัติ โดยมีการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความรู้ในส่วนราชการ และ พ.ศ. 2550 มีการปฏิบัติจริง โดยส่งเสริมและมีการจัดการความรู้ในส่วนราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จัดทำเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การจัดการวิเคราะห์และจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางให้หน่วยราชการใช้ในการประเมินตนเองเพื่อก้าวไปเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หรือเรียกว่าองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) ซึ่งเป็นลักษณะขององค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับสถานะต่าง ๆ อย่างชัดเจนมีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเวลาและคุณภาพของผลงานดีเยี่ยมเป็นที่ยอมรับของสังคม ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญต่อบริบทและการนำเครื่องมือการบริหารในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส (SWOT Analysis) แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร (Balanced Scorecard: BSC) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: MQA) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) มาพัฒนาหน่วยงานเพื่อก้าวไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ต่อมา พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถวัดความสำเร็จในการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ: 2548)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า KM นั้น เป็นแนวคิดใหม่ของการบริหารองค์กรที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก ตามปกติแล้วการจัดการความรู้มักจะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของทุกคนเริ่มจากครอบครัวด้วยการเรียนรู้จาก

พ่อแม่ สอนลูก ปูย่า ตายาย ถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาชาวบ้านให้แก่ลูกหลานในครอบครัวของตน ซึ่งถือปฏิบัติกันมาหลายชั่วอายุคน โดยใช้วิถีธรรมชาติ เช่น พุศุคย ตั้งสอน จดจำ จนกลายเป็น วัฒนธรรม หรือประเพณี ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบแต่อย่างใด วิธีการดังกล่าวถือว่าเป็นการจัดการความรู้รูปแบบหนึ่ง ต่อมาโลกในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ทั้งทาง สังคม การเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา การให้บริการ การรับรู้ข่าวสาร และการแข่งขัน ทำให้คนในสังคม ต้องดำเนินชีวิตอย่างเร่งรีบในแต่ละวัน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว การใช้วิธีการจัดการความรู้แบบธรรมชาติอาจก้าวไม่ทันโลกยุคโลกาภิวัตน์ จึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ เพื่อช่วยให้คนในองค์กรนั้นอยู่รอดได้อย่างมีความสุข สะดวกสบาย และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่จะผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์กรต้องมีการปรับ กระบวนทัศน์ในการบริหารจัดการด้วยการสะสมทุนมนุษย์ หรือวัตถุดิบ เช่น การสะสมองค์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทักษะ ประสบการณ์ของคนที่จะกระจายอยู่ทั่วทั้งองค์กร โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวช่วยให้การจัดการความรู้ที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุก ๆ ด้านมากยิ่งขึ้น

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการจัดการศึกษา การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและมีบทบาทในการพัฒนามันสมองของประเทศ เพราะการผลิตบัณฑิตให้เป็นคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้คู่คุณธรรม มีจริยธรรม สติปัญญา มีบุคลิกภาพที่ดี มีสมรรถนะสูง เพื่อออกไปเป็นบุคลากรที่มีคุณค่าในการพัฒนาประเทศนั้น นอกจากสถาบันอุดมศึกษา ในปัจจุบันจำเป็นต้องปรับรูปแบบของกระบวนการจัดการเรียนการสอน เพื่อสร้างเสริมและพัฒนา ความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพให้มีเอกลักษณ์เหนือคู่แข่งแล้ว ยังต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงและเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เป็นหน่วยงานระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา (มาตรา 4 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) เป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สามารถจัดการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญา ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เดิมมีชื่อว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” มีวิทยาเขตต่าง ๆ กระจายอยู่ทั่วภูมิภาคของประเทศไทย หลังจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชทรงลงพระปรมาภิไธยใน

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว จึงเปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล”

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เดิมชื่อ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ (สบ.) เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีภารกิจหน้าที่ส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านงานทะเบียนนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ข้าราชการที่มีประสบการณ์สูงส่วนมากย้ายไปปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทำให้หน่วยงานประสบปัญหาในเรื่ององค์ความรู้ของหน่วยงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานใหม่มีประสบการณ์น้อยและมีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราว ขาดความมั่นคงในอาชีพจึงเกิดความเสี่ยงกับหน่วยงาน ซึ่งโลกปัจจุบันมีการแข่งขันสูง หากเกิดการผิดพลาดในกระบวนการปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยทั้งระบบ ตัวจักรสำคัญในการที่จะทำให้การบริหารงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ คือรูปแบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน โดยเฉพาะภาระหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงและมีความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรเข้าสู่การจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ และพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม นโยบาย หลักสูตรการเรียนการสอนรวมถึงแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นการสนองตอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 มหาวิทยาลัย ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการด้านการจัดการความรู้เครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2552 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสมรรถนะการทำงาน โดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง แต่ละแห่งได้เริ่มดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้แล้ว ดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีงบประมาณ 2550 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปีงบประมาณ 2552 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีงบประมาณ 2552 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ 2553 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปีงบประมาณ 2553 ซึ่งรายละเอียด จะกล่าวถึงในบทที่ 2 ต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้จึงได้จัดทำวิจัยเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกันและมีกระบวนการบริหารจัดการในภารกิจหน้าที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่คล้ายกัน เช่น การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การวัดและประเมินผล ตลอดจนการส่งเสริมงานวิชาการต่าง ๆ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ซึ่งทั้ง 5 มหาวิทยาลัย ได้มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น 1) กิจกรรม KM ได้แก่ 1.1) การประชุมคณะกรรมการบริหารเครือข่าย KM 9 มทร. 1.2) การถ่ายทอดความรู้เรื่องการวิจัย 1.3) การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำยุทธศาสตร์ KM 2) ทะเบียนความรู้ ได้แก่ 2.1) เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ 2.2) รายงานการดำเนินงาน โครงการบริหารจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ เรื่อง โครงการประชุมสัมมนาเครือข่ายการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล “ราชมงคล.. คลังความรู้ด้านบริการสังคม” 10-13 กุมภาพันธ์ 2554 2.3) การตระหนักสู่การเข้าเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน 2.4) การถ่ายทอดความรู้เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรและการเลื่อนเงินเดือนตามระบบใหม่ 2.4) การถ่ายทอดความรู้จากกิจกรรมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติเครือข่ายการจัดการความรู้ 9 มทร. 3) คลังความรู้ ได้แก่ 3.1) กิจกรรมการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี (หลักสูตรเทียบโอน) สาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ให้กับนักศึกษาจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 ณ ห้องประชุมระพีพัฒน์ ชั้น 3 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3.2) การประกันคุณภาพการศึกษาและบทบาทของนักศึกษากับการประกันคุณภาพ 3.3) กิจกรรมการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง การพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2554 ณ ห้องประชุมระพีพัฒน์ ชั้น 3 อาคารสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 4) เครือข่าย KM ได้แก่ 4.1) ข้อตกลงความร่วมมือเครือข่าย KM 4.2) ทำเนียบเครือข่ายการจัดการความรู้ เป็นต้น เมื่อมีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการบวนการดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่แล้วจะทำให้องค์การเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาผู้วิจัยจะนำไปเพิ่มพูนความรู้และประยุกต์ใช้

ให้เกิดประโยชน์เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ให้เป็นตัวแทนหรือภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ทั่วประเทศได้มีแนวทางในการจัดการความรู้ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปบูรณาการให้เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

1.2.3 เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

1.3.2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

1.3.3 การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1.4.1 ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

1.4.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วยประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ตามทฤษฎีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, (2548: 5-6) ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)
7. การเรียนรู้ (Knowledge Learning)

1.4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอนตามทฤษฎีของปีเตอร์สัน และ โพลวแมน (กมล ชูดีพงศ์นำวิน, 2543: 16; อ้างอิงมาจาก Peterson and Plowman, 1953: 433) ดังนี้

1. ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost)
2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality)
3. ปริมาณงาน (Quantity)
4. เวลาของการปฏิบัติงาน (Time)
5. วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Method)

1.4.2 วิธีการศึกษา

เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ซึ่งจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของประชากร และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเที่ยงตรง (Validity Value) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product moment/Correlation Coefficient) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เช่น ความคิด ทักษะ ประสบการณ์ และความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร เช่น บันทึก รายงานการประชุม คู่มือในการปฏิบัติงาน เป็นการนำความรู้มาจัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสะดวกในเวลาที่ต้องการใช้งาน ประกอบด้วย 7 ข้อ ดังนี้

1.5.1.1 การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) หมายถึงการกำหนดควิสัยทัศน์/พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร โดยระบุประเภทความสำคัญและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

1.5.1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) หมายถึง การสร้างความรู้ใหม่ โดยการแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกองค์กร รักษาความรู้เก่าที่ยังมีประโยชน์และกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป

1.5.1.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) หมายถึง การรวบรวม ข้อมูลความรู้จากผู้มีประสบการณ์เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

1.5.1.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ ทำให้ความรู้นั้นเข้าใจง่าย

1.5.1.5 การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) หมายถึง การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว และได้ความรู้ที่ถูกต้อง

1.5.1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน เช่น ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ หรือการจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีการเรียนรู้ (Learning)

1.5.1.7 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การนำความรู้ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น

1.5.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตหรือใน กระบวนการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ โดยสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

1.5.2.1 ต้นทุนของการดำเนินงาน (The Cost of Operation) หมายถึง การใช้ทรัพยากร อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

1.5.2.2 คุณภาพของการปฏิบัติงาน (The Quality of Operation) หมายถึง ผลงานมีความ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ

1.5.2.3 ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนงานที่ผู้ปฏิบัติทำได้ตามที่องค์การกำหนดไว้โดยเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.5.2.4 เวลาของการปฏิบัติงาน (The Time of Work) หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยอยู่ในระยะเวลาตามที่กำหนดไว้

1.5.2.5 วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Method) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

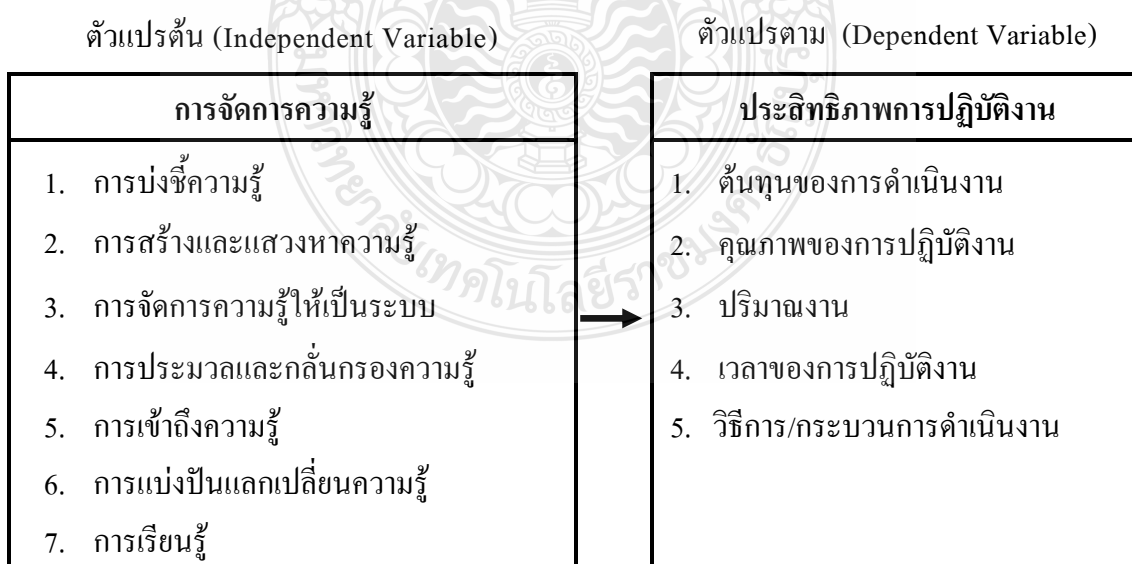
1.5.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานสนับสนุนภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

1.5.4 มทร. หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

1.5.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้ศึกษาข้างต้นจึงสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ปรากฏดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เห็นความสำคัญและรู้คุณค่าในการจัดการความรู้

1.7.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ได้แนวทางในการจัดการความรู้

1.7.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เพื่อเป็นพื้นฐานความคิดที่นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวความคิด และเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.1.1 ความหมาย ลำดับขั้น การจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้

2.1.2 แนวคิดและวัตถุประสงค์การจัดการความรู้

2.1.3 กระบวนการจัดการความรู้

2.1.3.1 การบ่งชี้ความรู้

2.1.3.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

2.1.3.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

2.1.3.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

2.1.3.5 การเข้าถึงความรู้

2.1.3.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

2.1.3.7 การเรียนรู้

2.1.4 การจัดการความรู้ในสถานศึกษา แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้

ในสถานศึกษา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

2.2.1.1 ต้นทุนของการดำเนินงาน

2.2.1.2 คุณภาพของการปฏิบัติงาน

2.2.1.3 ปริมาณงาน

2.2.1.4 เวลาของการปฏิบัติงาน

2.2.1.5 วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

2.2.2 แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 - 2.3.1 ประวัติความเป็นมา
 - 2.3.2 การบริหารจัดการและแผนภูมิโครงสร้าง
 - 2.3.3 การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 - 2.3.4 การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.1.1 ความหมาย ลำดับชั้น การจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้

ความหมาย :

ปัจจุบันหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญ และยอมรับกันอย่างแพร่หลายว่าการจัดการความรู้ที่ได้นำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้ เมื่อศึกษาแนวคิดหรือนิยามของคำว่า “ความรู้” จะพบว่า มีผู้รู้หลายท่านได้ให้นิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

บุญส่ง หาญพานิช (2546: 13) จำกัดความคำว่า “ความรู้” หมายถึง ประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ กระบวนการ หรือข้อมูลสารสนเทศที่ผนวกด้วยความเข้าใจอันเกิดจากการเปรียบเทียบ การวินิจฉัย และการตรวจสอบผลกระทบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ภายในบุคคล เช่น ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ มโนทัศน์ ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งฝังลึกอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ภายนอกตัวบุคคล ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในสื่อสิ่งพิมพ์ทั่วไป และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คู่มือ บทความ ตำรา วารสาร รายงานวิจัย สิทธิบัตร ผลิตภัณฑ์

ัชชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548: 17) ได้กล่าวว่า ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูล และสารสนเทศทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ ซึ่งประเภทของความรู้แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ความรู้โดยนัย หมายถึง ความรู้เฉพาะตัวที่เกิดจากประสบการณ์ การศึกษา การสนทนา การฝึกอบรม ความเชื่อ ความรู้ประเภทนี้ถือเป็นความรู้ไม่เป็นที่ทางการจัดระบบหมวดหมู่ไม่ได้ แต่สามารถแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้นี้ได้ ซึ่งองค์กรต้องพยายามปรับเปลี่ยนความรู้นี้ให้เป็นความรู้ที่ปรากฏขึ้น 2) ความรู้ที่ปรากฏ คือ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดจากบุคคลออกมาในรูปของบันทึกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ เอกสาร มาตรฐาน ลิขสิทธิ์ เป็นต้น

3) ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม คือ เป็นความรู้ที่เกิดจากความเชื่อ ศรัทธา ซึ่งจะเกิดจากผลสะท้อนกลับของตัวความรู้ และสภาพแวดล้อมขององค์กร องค์กรที่พัฒนามาเป็นเวลานาน จะมีการพัฒนาความเชื่อร่วมกัน เป็นความสามารถหลักขององค์กรซึ่งก็คือ วัฒนธรรมองค์กร

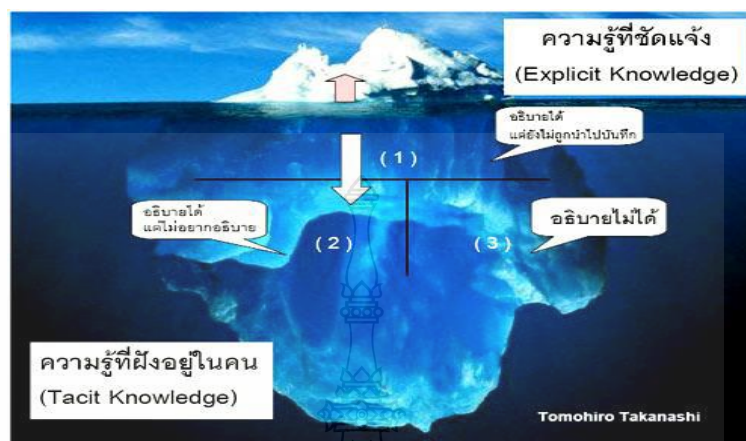
อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550: 6) ได้กล่าวว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สะสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือความรู้ คือ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ หรือองค์วิชาในแต่ละสาขาและองค์ประกอบของ ความรู้ได้แก่ ประสบการณ์ ความจริงที่ได้จากการลงมือปฏิบัติคุณยพินิจ กฎแห่งมวลประสบการณ์และสัญชาตญาณ คุณค่า และความเชื่อถือ เป็นต้น

ลำดับขั้น:

มาร์คาร์ด (Marquardt, 1996: 243) ได้แบ่งลำดับขั้นของความรู้ โดยอธิบายความสำคัญจากลำดับล่างขึ้นไปดังนี้ ข้อมูล (Data) ประกอบด้วยตัวหนังสือ ข้อเท็จจริง รูปภาพที่สื่อความหมาย และรหัสตัวเลขต่าง ๆ ซึ่งปราศจากบริบทและยังไม่มีความหมาย สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่เต็มไปด้วยบริบทและความหมาย ซึ่งรูปแบบและเนื้อหาของมันสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้ หลังจากที่ได้ผ่านการจัดรูปแบบ จัดประเภทและประมวลผลแล้ว ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วยสาระหลักการ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ความชำนาญ (Expertise) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ความสามารถ (Capability) ประกอบด้วย การใช้กำลังความสามารถและความชำนาญขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548-255: 30) กล่าวว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการกลั่นกรอง วิเคราะห์ หรือสังเคราะห์โดยมีการแปลงรูปของการบันทึกและข้อมูลให้เข้าใจมากขึ้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ เช่น การรวบรวมรายชื่อผู้ที่ตอบบัตร หรือลงชื่อเข้างานช้ากว่ากำหนดเป็นประจำในช่วงเวลา 1 เดือน หรือการสรุปยอดสินค้าขายดีในแต่ละเดือน ความรู้ คือ สารสนเทศผ่านกระบวนการคิดเรียบเรียงเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือแปลงสภาพให้พร้อมใช้งานหรือช่วยในการตัดสินใจกับงานต่าง ๆ เช่น เมื่อผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เห็นรายงานสรุปรายชื่อผู้ที่ตอบบัตร หรือลงชื่อเข้างานช้ากว่ากำหนดเป็นประจำแล้วทำการคิดหาแนวทางแก้ไข เพื่อปรับพฤติกรรมของพนักงานกลุ่มนี้ หรือการนำรายงานสรุปยอดสินค้าขายดีมาใช้ประกอบการวางแผนการผลิตสินค้า เป็นต้น และยังได้กล่าวว่าความรู้ (Knowledge) จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) คือ ภูมิความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่าง ๆ อธิบายออกมาได้ยาก แต่สามารถพัฒนาและแบ่งปันได้ 2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) คือความรู้

ภายนอกตัวบุคคลที่เป็นทางการและเป็นระบบซึ่งถูกบันทึกและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และวีดิทัศน์ เป็นต้น ปรากฏดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงการจำแนกความรู้ จากมุมมองของ M. L. & Spencer M. S. (1993). *Competency at Work*. New York: John Wiley & Sons. P. 11 (อ้างถึงในเอกสารวิชาการเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่, 2548 – 2550: 31)

การจัดการความรู้ :

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547:12) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นกลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยน ทำให้ความรู้ที่ต้องการ สัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ความสำเร็จเกิดจากการผสมผสานการทำงานของคน กระบวนการ และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกัน จึงจะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเป็นกรอบความคิดในการจัดการ โครงสร้างความรู้ในองค์กร เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้ในองค์กรที่ต้องการความรู้ได้รับประโยชน์ ในรูปแบบที่เหมาะสมตามเวลาที่ต้องการ ปัจจุบันการประยุกต์ใช้ระบบบริหารความรู้มีความจำเป็นในทุกองค์กรที่ต้องการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548: 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยนและการใช้ความรู้

ธีระ รุณเจริญ (2550: 214) กล่าวไว้ว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมาย 3 ประการไปพร้อม ๆ กัน คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ “การจัดการความรู้” คือ กระบวนการ

ที่เป็นเครื่องมือ หรือวิธีการเพิ่มมูลค่า หรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล หรือองค์กร การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล องค์กร และพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคมเศรษฐกิจบนพื้นฐานความรู้

ชฎารัตน์ สุขศีล (2551: 18) ได้กำหนดความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง เครื่องมือ หรือกระบวนการที่ทำให้องค์กร สามารถเก็บ รับ สร้าง และต่อยอดองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สามารถทำงานตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ (Quality) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประหยัด (Cost) เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเติบโตได้โดยสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ได้ทำให้องค์กรสร้างผลงาน (Performance) ที่ดีกว่า (Better) ถูกกว่า (Cheaper) เร็วกว่า (Faster) โดยอาศัยพลังปัญญาหรือสินทรัพย์ทางปัญญา (Intellectual Capital) ของคนในองค์กรเป็นหลัก (Intellectual Capital = Competency x Commitment) และสามารถรวบรวมความรู้ที่ใช้ได้เหล่านั้นเอาไว้ให้บุคคลอื่น ๆ ในองค์กรได้นำไปใช้ต่อได้ง่าย จนกลายเป็นความฉลาดขององค์กร (Organizational Intelligence) ที่แสดงออกให้เห็นในรูปของสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competence)

เกียรติศักดิ์ พันธุ์คำเจียก (2552: 17) กล่าวถึง การจัดการความรู้ว่าเป็นการจัดการความรู้ที่มีอยู่ภายในตัวคน องค์กร และภายนอกตัวคน โดยกระบวนการกำหนด การสืบค้น การสร้าง การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประเมินผลความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร และสังคม

ความสำคัญของการจัดการความรู้:

บดินทร์ วิจารณ์ (2547: 3) อธิบายไว้ว่า มนุษย์มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้กับสังคมมนุษย์ที่ยังคงยึดติดกับอำนาจ จึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันขึ้นและมีการชิงความได้เปรียบ โดยใช้ “ความรู้” ที่เหนือกว่าเป็นฐานพลังในการแข่งขัน ยิ่งมองผ่านม่านอนาคต เรายังเห็นสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่อง และหลายครั้งสิ่งที่เราเคยเรียนรู้มาอาจต้องกลับไปตั้งระดับความรู้ของที่มีอยู่เดิมเป็นศูนย์ สืบเนื่องจากองค์ความรู้ใหม่ ที่เราไม่คุ้นเคย ดังนั้นเราจึงต้องเรียนรู้ให้เป็น เราไม่สามารถเรียนรู้และสามารถทำงานได้ตามลำพังอีกต่อไป องค์กรชั้นนำจึงเห็นความจำเป็นของ “การจัดการองค์ความรู้”(Knowledge Management: KM) และถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2547: 23-37) ได้สรุปความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ ดังนี้ 1) ด้านลูกค้า การจัดการความรู้ทำให้ลูกค้าและผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งมักจะถูกนำมาเป็นวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร 2) ด้านการเงิน การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

(Intangible Assets) หรือสินทรัพย์ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-financial Assets) 3) ด้านการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เกิดการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ พัฒนาการเรียนรู้ในหมู่พนักงาน เกิดความมั่นใจในตนเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นการรักษาต้นทุนมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคลขององค์กร รวมทั้งยังช่วยสนับสนุนภาวะผู้นำ 4) ด้านกระบวนการการใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ภายในองค์กร เป็นการยกระดับความรู้และวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice) ภายในองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมและช่วยเพิ่มพูนผลผลิต (Innovation and Productivity) ให้แก่องค์กรสร้างความได้เปรียบทางการตลาดและในการแข่งขันของกิจการ รวมทั้งช่วยให้เกิดประโยชน์จากระบบสารสนเทศขององค์กร

วันดาวิสา รัตนสุรงค์ (2550: 27) ได้กล่าวว่าจากการศึกษาการจัดการด้านความรู้เพื่อมาใช้ในองค์กร (Knowledge Management) พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้นำมาจัดการความรู้ในองค์กร ตัวอย่างจากต่างประเทศ ได้แก่ 1) บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด (3M) มีเวทีถาม-ตอบ (Forum) และมีการประชุมหรือการอภิปราย (Conference) ภายในสำหรับพนักงานได้มาแลกเปลี่ยนความรู้และการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ จนทำให้ 3M เป็นบริษัทชั้นนำ ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมยอดเยี่ยมของโลก 2) บริษัทดาว เคมิคอล (Dow Chemical) ได้เก็บข้อมูลสิทธิบัตร 25,000 รายการ ไว้ในฐานข้อมูลเพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาต่อยอด จากความคิดใน สิทธิบัตร 3) บริษัทแอมเวย์ (Am Way) เป็นบริษัทขายตรงเน้นให้ลูกค้าเชื่อและยอมรับทั้งคุณภาพและราคาของผลิตภัณฑ์ นั่นด้วย 4) บริษัทฟูจิ ซีร็อก (Fuji Xerox) จัดสร้างห้องกาแฟส่วนกลาง เพื่อให้พนักงานจากทุกฝ่ายที่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้มาพบปะพูดคุยกัน ได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร ตัวอย่างจากในประเทศ ได้แก่ 1) บริษัททรู (TRUE) มีการผสมผสานระหว่างการจัดการความรู้กับศูนย์บริการข้อมูลให้ความช่วยเหลือ สอบถามปัญหา ข้อเสนอแนะ บริการต่าง ๆ ทางโทรศัพท์รวมไว้แห่งเดียว (Call Center) ที่ต้องการความ รวดเร็วและความเชี่ยวชาญในการค้นหาข้อมูลจากพนักงานซึ่งจะทำให้ความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีการใช้ซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยบริหารงานด้วย Call Center ในองค์กร 2) บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน): เริ่มจากเป้าหมายของธุรกิจ หรือหน่วยงานมาใช้เป็นตัวกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้โดยรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การเผยแพร่ความรู้ได้ใช้วิธีการผสมผสาน เช่น การจัดอบรมในห้องเรียน การใช้ระบบที่ปรึกษา หรือพี่เลี้ยง (Coaching และ Mentor) การเรียนรู้จาก E-learning ภายในบริษัท เป็นต้น

ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย (2550: 10) การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการสร้างความรู้ การรวบรวมความรู้ การจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ แบ่งปันความรู้ เผยแพร่ โดยการบริหารจัดการความรู้ให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์กร และพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน ผลจากการสร้างความรู้ ก่อให้เกิดผลงานทางด้านวิชาการต่าง ๆ และเกิดทักษะความชำนาญ สามารถนำมาเพื่อใช้ในการพัฒนา องค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ธีระ รุญเจริญ (2550: 215-216) กล่าวว่า การจัดการความรู้เริ่มที่ปณิธานความมุ่งมั่น (Purpose) อันยิ่งใหญ่ร่วมกันของสมาชิกองค์กรกลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายที่จะรวมกัน ใช้ความเพียรดำเนินการ จัดการความรู้ ด้วยวิธีการและยุทธศาสตร์อันหลากหลาย เพื่อใช้ความรู้เป็นพลังหลักในการ บรรลุ เป้าหมายตามความมุ่งมั่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร กลุ่มบุคคล เครือข่าย และยังประโยชน์ อันไพศาลให้แก่สังคมในวงกว้างด้วย การจัดการความรู้มีความหมายกว้าง ในการจัดการความรู้ จะต้องมีการจัดการครบทั้ง 3 องค์ประกอบของความรู้ คือ ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในองค์กร และความรู้เปิดเผย รวมทั้งจะต้องมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนากิจกรรมหลัก/(Core Activities) ของ องค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย การจัดการความรู้จะต้องดำเนินการในลักษณะที่บูรณาการอยู่ใน กิจกรรมหรืองานประจำ ไม่ถือเป็นกิจกรรมที่แยกจากงานประจำ ต้องดำเนินการโดยไม่ทำให้สมาชิกของ องค์กรรู้สึกว่ามีภาระเพิ่มขึ้นการจัดการความรู้เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับคนในองค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ผลของการจัดการความรู้วัดจากผลงานวัฒนธรรมองค์กร สันทิพย์ทางปัญญาขององค์กร และความสามารถในการสร้างนวัตกรรมหรือการปรับตัวขององค์กร การจัดการความรู้ที่ดีมีลักษณะ ลงทุนน้อยแต่ได้ผลกระทบมาก การจัดการความรู้ที่เลวเป็นการจัดการความรู้ที่ได้ผลไม่คุ้มค่าในการ จัดการความรู้คือ ความเป็นองค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization) หรือองค์กรเคอร์ติก (Chaordic Organization) และการที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้ ไม่มีสิ่งใด หรือหลักการใดสำคัญยิ่งกว่าจินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กลุ่มผู้ดำเนินการจัดการความรู้ อย่างเต็มที่มีความเป็นอิสระที่จะคิดมีความมั่นใจที่จะคิด และนำความคิดมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดร่วมกันผ่านการกระทำเพื่อเป้าหมายบรรลุความ มุ่งมั่นที่กำหนดร่วมกันในภาพกว้าง การจัดการความรู้จะต้องเชื่อมโยงกับกิจกรรมเกี่ยวกับความรู้ ที่หลากหลาย

จากความหมาย ลำดับขั้น การจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้ที่นักวิชาการ และผู้รู้หลายท่านได้อธิบายไว้ สรุปได้ว่าความรู้ เกิดจากสมองของมนุษย์ที่ได้สั่งสมมาจากการเรียนรู้ ทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยการจำ การคิด การเขียน การเรียนรู้ ทั้งจากอาจารย์ผู้สอนหรือเรียนรู้ ด้วยตนเองจากหนังสือ เอกสาร หลักฐาน สารสนเทศ หรือจากปรากฏการณ์ของธรรมชาติ ซึ่งความรู้ สามารถถ่ายทอดได้หลายรูปแบบ เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประเพณี ค่านิยม และการจัดการความรู้

มีความสำคัญต่อองค์กรในยุคโลกาภิวัตน์หลายประการ เนื่องจากปัจจุบันโลกมีความเปลี่ยนแปลง และมีคู่แข่งสูง องค์กรต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ฉะนั้นลูกค้าจึงควรได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ดีและมีคุณภาพ ทุกองค์กรจึงพยายามพัฒนาตนเอง ให้เป็นองค์กรคุณภาพ และการที่จะเป็นองค์กรคุณภาพได้ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อมีการเรียนรู้ มีการเก็บความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรจะทำให้เกิดเป็นความฉลาดขององค์กรซึ่งการเก็บความรู้ นั้นต้องมีเครื่องมือช่วยการ จัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการจัดเก็บความรู้ เป็นไปอย่างมีระบบ และสามารถนำความรู้ มาใช้ได้สะดวกในเวลาที่ต้องการ การจัดการความรู้จึงถือ เป็นการรวบรวมศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวคิดทั้งศาสตร์และศิลป์ เช่น ศาสตร์ด้านบุคคล ด้านการบริหาร ด้านสารสนเทศ ด้านการจัดการ เพื่อมาช่วยในการจัดระบบความรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีความรู้ ในระดับต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร โดยรวบรวม และนำความรู้เหล่านั้นมาสังเคราะห์ให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่และปรับปรุงพัฒนาให้มีระดับที่สูงขึ้น เป็นการต่อยอด ความรู้ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงถือได้ว่าการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือสร้างพลังในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้เกิดองค์การ แห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) ต่อไป

2.1.2 แนวคิดและวัตถุประสงค์การจัดการความรู้

แนวคิดการจัดการความรู้:

สุรชาติ ฅ หนองคาย (2550: 31) ได้สรุปแนวคิดหลักของนักวิชาการจากต่างประเทศ ที่สำคัญ ๆ ในการจัดการความรู้และพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ในวารสารบริหารงานสาธารณสุข ดังนี้

1. คริส อภิริส (Chris Argyris) ผู้นำเสนอแนวคิดการเรียนรู้สองชั้น (Double Loop Learning) โดยตั้งข้อสังเกตว่า การใช้ความรู้ของพนักงานในการทำงานเป็นสิ่งที่ดีกว่าการทำงานแบบลองผิด ลองผิด เพราะความเสี่ยงในการที่จะไม่บรรลุผลจะมีน้อยกว่า แต่การเรียนรู้ลักษณะนี้จะมีข้อจำกัด ถ้าหากไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ความรู้อยู่ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน ถ้าคนผู้มีความรู้และทักษะ ในการทำงานออกจากองค์กรไปเพราะเป็นการเรียนรู้แบบวงจรเดียว (Single Loop Learning)

2. ปีเตอร์ เซ็งเก้ (Peter Senge) ผู้นำเสนอแนวคิดวินัยห้าประการ (The Fifth Discipline) ได้ให้คำนิยามองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า “เป็นองค์กรที่มีการขยายขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างสรรค์อนาคตของตน” โดยมีทักษะและวิธีเรียนรู้ 5 ประการ คือ 1) การเรียนรู้ในเรื่องงาน ของตนเอง (Personal Mastery) 2) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) 3) การเรียนรู้ที่จะมีเจตคติที่ดีต่องาน

จนถึงขั้นเป็นแบบอย่างได้ (Mental Model) 4) การเรียนรู้เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) 5) การเรียนรู้ที่จะคิดเป็นระบบ (System Thinking)

3. ไมเคิล เจ มาร์ควาร์ด (Michael J. Marquardt) นำเสนอแนวคิดการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Building the Learning Organization) โดยวิธีการเรียนรู้อย่างมีพลวัตไม่หยุดนิ่ง (Learning Dynamics) จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้สู่องค์การ (Organization Transformation) การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่บุคคล (People Transformation) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการประยุกต์เทคโนโลยี (Technology Application) โดยมุ่งให้เกิดสภาวะที่สำคัญ ดังนี้ 1) เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศของการเรียนรู้รายบุคคลและรายกลุ่ม 2) มีการสอนคนของตนเองให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง 3) ทุกคนช่วยองค์กรเรียนจากความผิดพลาดและความสำเร็จ ซึ่งส่งผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. โนนากะ และ ทาเคอูชิ (Nonaka and Takeuchi) นำเสนอแนวคิดองค์การสร้างสรรค์ ความรู้ (Knowledge-Creating Company) ได้เสนอแนวคิดว่าความรู้ที่แฝงเร้นอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) จะเกิดประโยชน์ต่อองค์การก็ต่อเมื่อเปลี่ยนมาเป็นความรู้ที่สามารถใช้อ้างอิงเพื่อใช้สอย (Explicit Knowledge) ได้ หากมีการจัดระบบโดยมีกระบวนการสำคัญ ดังนี้ 1) กระตุ้นหรือจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการที่บุคคลในองค์การถ่ายทอดหรือแสดงความรู้ภายในตนออกมาเรียกว่า การถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ (Socialization: S) 2) ความรู้ที่ถ่ายทอดออกมาต้องจัดให้เป็นความรู้ที่องค์การสามารถนำไปอ้างอิงหรือประยุกต์ใช้ได้ (Externalization: E) 3) บุคคล ทีม หรือองค์การสามารถนำความรู้ที่ถ่ายทอดออกไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ (Combination: C) 4) บุคคล ทีม หรือองค์การนำความรู้ที่ถ่ายทอดไว้ในองค์การไปปรับประยุกต์กับความรู้ภายในตนเกิดเป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ใหม่ภายในตน (Internalization: I) ซึ่งความรู้ใหม่ หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นนี้ ถ้าหากเป็นทักษะ หรือความรู้ที่แฝงเร้นอยู่ภายในตนเองอีกครั้งก็จะไม่เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่สำหรับองค์การต้องเริ่มกระบวนการถ่ายทอดอีกครั้ง จึงเรียกแบบจำลองนี้ว่า SECI Model

5. ดี เกอัส (De Geus) ผู้นำเสนอแนวคิดองค์การเป็นสิ่งมีชีวิต (A Living Company) De Geus ได้ทำงานอยู่กับ รอยัล ดัชท์ เชลล์ นานถึง 38 ปี ได้สรุปว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ต้องมีลักษณะสำคัญดังนี้ 1) ยึดเป้าประสงค์เป็นหลัก (Goal Oriented) คุณลักษณะนี้เป็นคุณลักษณะของผู้มีภาวะผู้นำที่ไม่หลงออกนอกกลุ่มนอกทางที่มุ่งสู่เป้าประสงค์ขององค์การ 2) ตื่นตัวอยู่เสมอ (Self-Aware) โดยต้องสามารถแยกแยะว่าผู้ใดคือ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ผลผลิต ผู้ใดคือผู้อยู่ในกระบวนการผลิต หรือในห่วงโซ่คุณค่าขององค์การ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการและผู้ใดคือผู้ถือหุ้น เพราะผลกระทบจากบุคคลดังกล่าวมีผลต่อองค์การแตกต่างกัน 3) รู้สิ่งที่คุกคามความอยู่รอดของ องค์การ

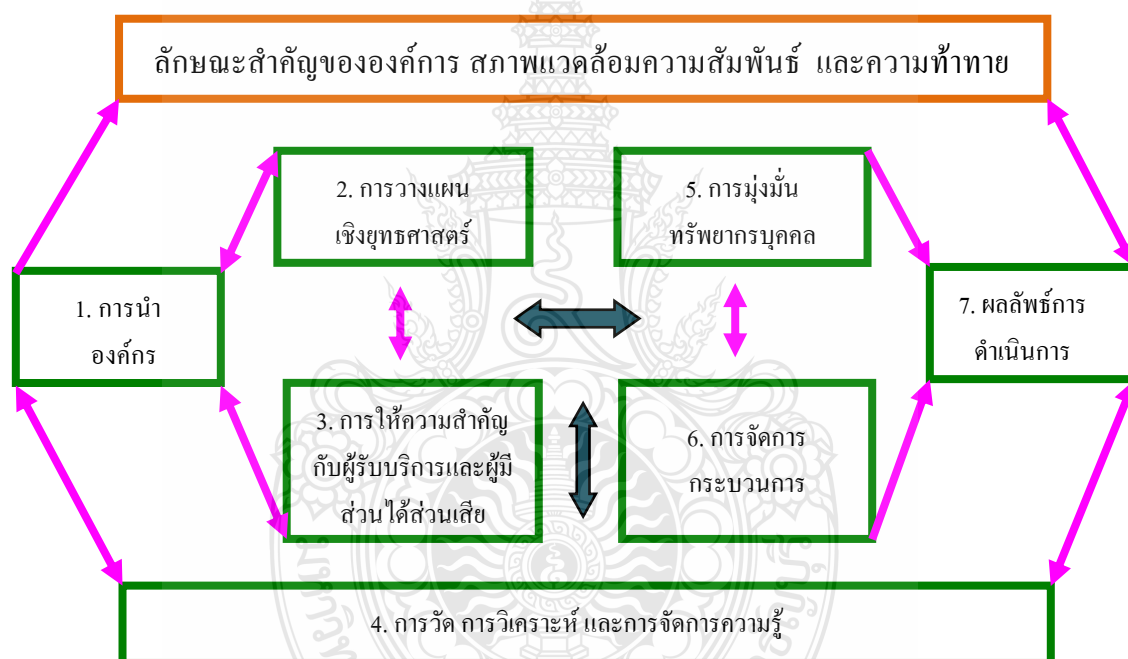
(Subject to Disease) การรู้ตัวสิ่งที่จะเข้ามาคุกคามองค์การล่วงหน้า จะทำให้สามารถกำหนดมาตรการป้องกันได้แต่เนิ่น ๆ 4) ตระหนักรู้ว่าถ้าไม่ปรับตัวต้องถึงแก่ความตาย (Mortal) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงองค์การต้องปรับตัวให้เท่าทันสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง

6. ลีฟ เอควินสัน (Leif Edvinsson) ผู้นำเสนอแนวคิดองค์การสร้างทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ได้เสนอว่า การสร้างผลผลิตประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) ถ้าหากวัดมูลค่าของปัจจัยนำเข้าซึ่งอาจปรับเป็นทุนทางการเงิน (Financial Capital) เทียบกับมูลค่าของผลผลิตที่องค์การสามารถผลิตได้และถ้าผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่าปัจจัยนำเข้าย่อมแสดงว่ากระบวนการได้สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิต กระบวนการขององค์การที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นนั้นถือว่าเป็นทุนที่แฝงอยู่ในองค์การ (Tacit Capital) ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผลผลิต จึงเรียกว่า ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) โดยทุนทางปัญญาขององค์การยังแบ่งออกเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) และทุนทางโครงสร้าง (Structural Capital)

7. เดวิด เอ. การ์วิน ผู้นำแนวคิดการเรียนรู้ในการทำงาน (Learning in Action) การทำงานในเรื่องเดียวซ้ำ ๆ ทำให้เกิดทักษะความชำนาญงาน แต่การทำงานใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อนถือเป็นโอกาสในการเรียนรู้ โดยใช้กระบวนการที่สำคัญ คือ การแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ (Systematic Problem Solving) ทดลองปฏิบัติจริง ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (Experimentation with new Approach) เรียนรู้จากประสบการณ์ของตนและประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา (Learning from their own Experience and Past History) เรียนรู้จากประสบการณ์ของคนและความเป็นเลิศของผู้อื่น (Learning from Experiences and Best Practices of Others) และถ่ายโอนความรู้ให้มีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว (Human Capital) (Transferring Knowledge Quickly and Efficiently)

8. คณะนักวิจัยจากสหภาพยุโรปโดยมีนักวิจัยที่สำคัญ คือ กัส สไครเบอร์ (Gus Schreiber) ฮันส์ อักเคอร์มานส์ (Hans Aker mans) อันโจ อันเจเวียร์เดน (Anjo Anjewienden) ได้ร่วมกันเสนอแนวคิดในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมาก ๆ ไปสู่ระบบการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ (Common KADS) เพื่อนำไปสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความรู้เป็นรูปธรรมอย่างมาก แนวคิดนี้ได้สรุปว่า การจัดการความรู้ขององค์การต้องพิจารณาให้รอบคอบทั้งสามระดับ จากล่างสู่บนคือ ระดับบุคคลระดับทีม กลุ่มงาน และระดับองค์การ คือ การพัฒนาให้คนในองค์การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (Learning Person หรือ Learning Agent) การพัฒนาทีม ให้เป็นทีมแห่งการเรียนรู้ (Learning Team) และหลาย ๆ ทีมรวมกันเป็นองค์การ ก็คือ การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งแนวทางของแนวคิดนี้เรียกว่า Common KADS (Common Knowledge Analysis and Diagnosis System)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (อ้างอิงในสุรชาติ ณ หนองคาย, 2550: 35) กำหนดให้ส่วนราชการพัฒนาระบบราชการให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นการสนองตอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยการใช้เกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ซึ่งพัฒนามาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) ให้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรด้วยการประเมินตนเอง ประกอบด้วย 7 หมวด คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การจัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ปรากฏดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองของ PMQA ตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนดเพื่อใช้พัฒนาองค์กรให้มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้:

วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันระหว่างองค์กร ซึ่งการจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา เป้าหมายในการ

จัดการความรู้มีผู้สรุปไว้ ดังนี้

นฤมล พกฤษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543: 65) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจางาน เป็นต้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยประเภทคุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาดและการแข่งขันทำให้สามารถลดช่องว่าง และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

5. การพัฒนาทรัพย์สิน เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

6. การยกระดับผลิตภัณฑ์การนำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อีกด้วย

7. การบริการลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้า จะเป็นการสร้างความพึงพอใจและเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้แก่องค์กร

8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร

วิจารณ์ พานิช (2547: 7) ได้ระบุว่าเป้าหมายการจัดการความรู้แบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนาคน คือพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานทุกระดับตั้งแต่ชั้นผู้น้อยและระดับกลาง ซึ่งจะได้ประโยชน์มากที่สุด

3. เพื่อพัฒนาฐานความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นการเพิ่มพูนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบาก หรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2549: 28) กล่าวว่า การจัดการความรู้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาพรวมขององค์กร คือ สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ลดความเสี่ยงและทำให้ความสูญเสียต่ำลง สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร หรือแม้กระทั่งเป็นการรวมนวัตกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อองค์กร อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในรายละเอียด การจัดการความรู้จะมีประโยชน์หลายประการ ดังนี้

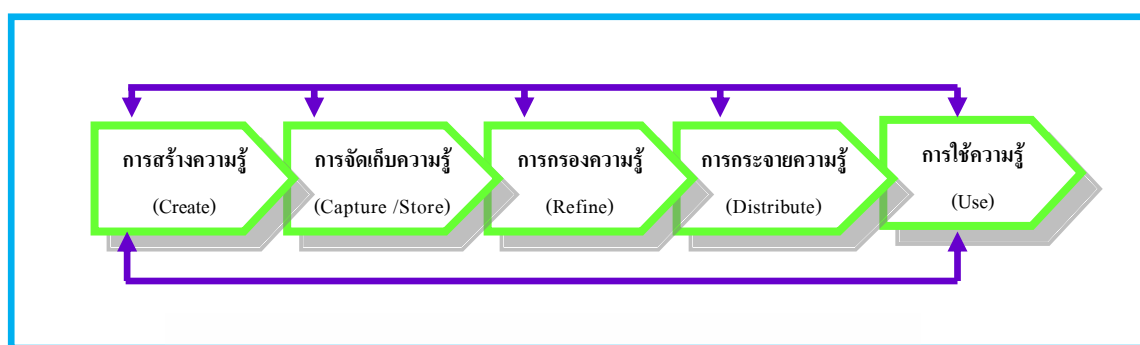
1. อำนวยความสะดวกในการตัดสินใจให้ดีขึ้น
2. สร้างและสนับสนุนทางปัญญาขององค์กร
3. กระตุ้นให้เกิดการเคลื่อนไหว ความคิดอย่างอิสระอันจะนำไปสู่ความเข้าใจและสร้างสรรค์นวัตกรรม

4. จัดกระบวนการที่ไม่จำเป็น ทำให้การปฏิบัติงานเคลื่อนไหวดีขึ้น
5. เพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานเพื่อที่จะนำมาใช้ได้ตลอดเวลา
6. ปรับปรุงการบริการและประสิทธิภาพการบริการลูกค้า
7. นำไปสู่ความสามารถในการผลิตที่ดีกว่า

จากการศึกษาแนวคิดและวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ดังกล่าวแล้ว สรุปได้ว่าองค์กรต่าง ๆ จะดำเนินการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร โดยองค์กรต้องมีนโยบาย วิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม องค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ กลยุทธ์การจัดการความรู้ โดยเฉพาะผู้บริหารองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ต้องมีความชัดเจนในนโยบายขององค์กร และทุกคนในองค์กรต้องได้รับการถ่ายทอดความรู้ จนทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันทุกกระบวนการหรือทุกกิจกรรม จึงจะส่งผลให้การจัดการความรู้ในองค์กรดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพได้ผลตามที่องค์กรคาดหวังไว้

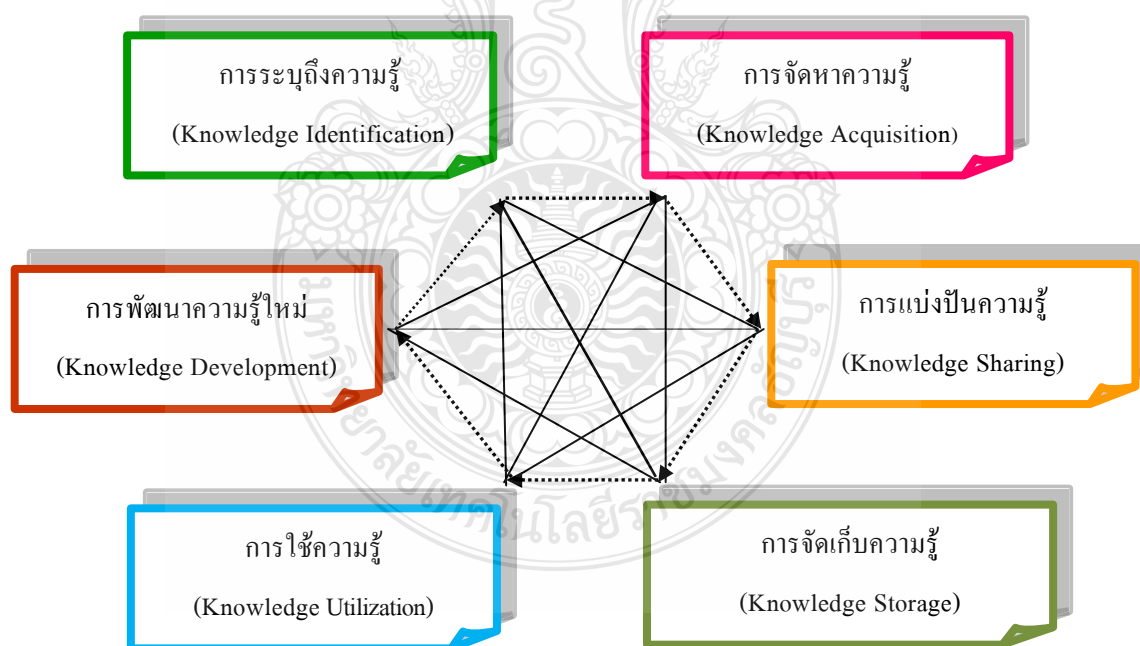
2.1.3 กระบวนการจัดการความรู้

เชอแบน (Turban: 2001) การจัดการความรู้ประกอบด้วย การสร้าง (Create) การดักจับ และเก็บ (Capture and Store) การเลือกหรือกรอง (Refine) การกระจาย (Distribute) และการใช้ (Use) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว ปรากฏดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ เรอแบน (Turban: 2001)

โปรบท์ (Probst: 2000) สรุปไว้ว่า การจัดการความรู้จะต้องมีองค์ประกอบคือ การกำหนดความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Identification) การจัดหาความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Acquisition) การพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) การใช้ความรู้ (Knowledge Utilization) และการจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) องค์ประกอบดังกล่าว ปรากฏดังภาพที่ 2.4

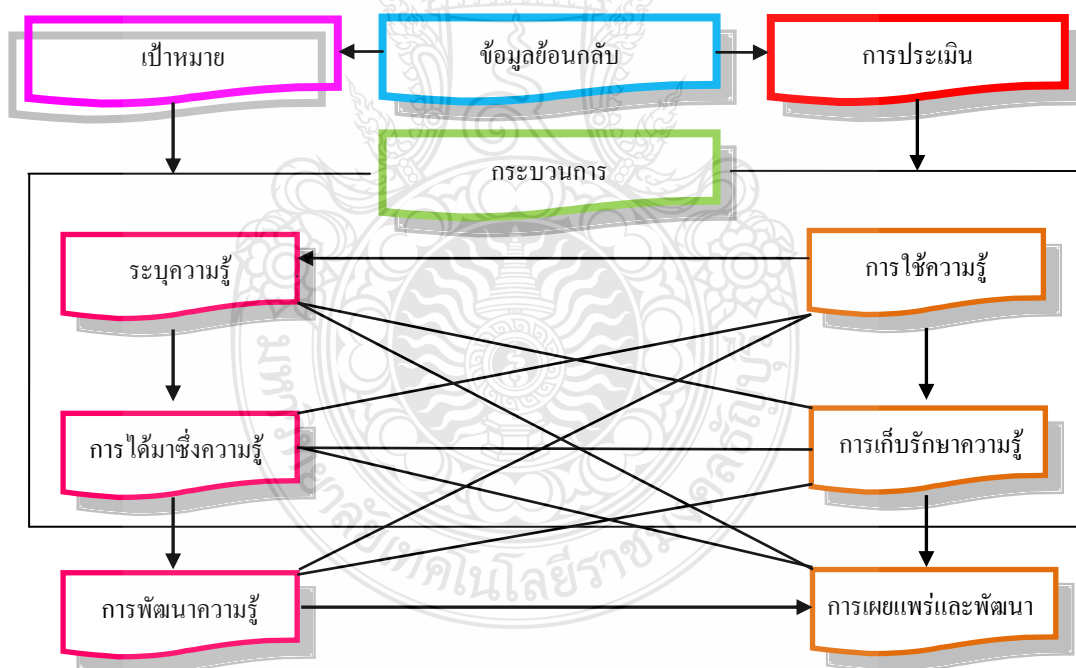


ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ โปรบท์ (Probst: 2000)

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548: 71-73) กล่าวถึงกระบวนการการจัดการความรู้ (knowledge Management Process) เป็นการบริหารทรัพยากรความรู้ขององค์กรในลักษณะองค์รวม (Holistic) องค์ประกอบหลักในการจัดการความรู้จะประกอบด้วยกิจกรรมหลาย ๆ ประการที่เกี่ยวข้องกับความรู้โดยตรง การสร้างระบบการจัดการความรู้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการหลายประการ โดยมีหลักการในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ระบบการบริหารภายใน ประกอบด้วย ระบบการนิยามหรือการให้ความหมายขององค์ความรู้ ระบบการแสวงหาหรือสร้างองค์ความรู้ ระบบการพัฒนาองค์ความรู้ ระบบการเผยแพร่ความรู้ ระบบการจัดเก็บและการรักษาความรู้ และระบบการนำความรู้ไปใช้

2. ระบบการบริหารภายนอก คือ ระบบทั้งหมดที่กล่าวมา แต่เพิ่มอีก 2 ระบบ คือ ระบบการวางเป้าหมาย และระบบการวัดและประเมินผล ด้วยการมีเป้าหมายที่จะนำผลประเมินไปใช้ในการหาแนวทางที่จะนำไปสู่การปฏิบัติจริง การประเมินจึงเน้นการวัดตัวแปรต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมเห็นได้ชัดเจน สร้างเป็นแผนภูมิองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ปรากฏดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ในมุมมองของชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548: 52)

มาร์ควาร์ด (Marquardt, 1996: 129) ได้แสดงความคิดไว้ว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้มี 4 ประการ ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge acquisition) จากแหล่งภายใน และภายนอกองค์กร
2. การสร้างความรู้ (Knowledge creation)
3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge storage and retrieval)
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge transfer and utilization)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5-6) ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2547: 54) ได้ขยายความในการบ่งชี้ความรู้ว่า ในการค้นหาว่าองค์ความรู้มีอะไรบ้าง มีรูปแบบใดบ้าง อยู่ที่ใครและรู้อะไรที่องค์กรต้องจะทำ ให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “รู้เรา” นั่นเอง ซึ่งโดยทั่วไปองค์กรสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่า แผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) ในขั้นตอนนี้เพื่อว่าความรู้ใดมีความสำคัญองค์กรจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประโยชน์ของแผนที่ความรู้ คือ ช่วยทำให้เห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้องค์กรทราบว่ามีความรู้ที่ทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หรือไม่ ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนในการจัดเก็บและรวบรวม และทำให้บุคลากรทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไร และจะหาความรู้ที่ตนต้องการที่ไหนนอกจากนี้ยังใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐาน ความรู้ที่องค์กรสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการใช้เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงานและการเคลื่อนย้ายแหล่งข้อมูลความรู้ต่อระบบต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับเตือนใจ รักษาพงศ์ (2551: 22) ที่กล่าวว่ากลยุทธ์ในการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ องค์กรต้องกำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจน กำหนดกลยุทธ์ที่จะดำเนินการพัฒนารูปธรรมของการเรียนรู้ รวมทั้งต้องมีการวัดผลเพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงดำเนินงานขององค์กร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) หมายถึง การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้อธิบายไว้ว่าจากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความจำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้ว

องค์กรก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นที่มารวมไว้ เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มียังนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่ก็ได้ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ นอกจากนี้องค์กรจะต้องพิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็น หรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้คือ การกำหนดเนื้อหาความรู้ที่ต้องการ และการดึงจับความรู้ดังกล่าวให้ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จ คือ บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กร ที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วขึ้น และทำให้การเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการวางโครงการสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต การจัดการความรู้ให้เป็นระบบเมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้วองค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้น หมายถึงการจัดทำสารบัญและจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้มีการเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว การแบ่งชนิดหรือประเภทความรู้ที่ขึ้นอยู่กับผู้ใช้งานไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นแบบไหน โดยทั่วไปการแบ่งประเภทความรู้จะแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้

- 3.1 ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร
- 3.2 หัวข้อ/หัวเรื่อง
- 3.3 หน้าที่/กระบวนการ
- 3.4 ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริหาร กลุ่มตลาด หรือกลุ่มลูกค้า

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) หมายถึงการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว องค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปและภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ คือ

4.1 การจัดทำ หรือปรับปรุงแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จะช่วยให้การป้อนข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว

4.2 การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กรนั้น คือ องค์กรควรจัดทำอภิธานศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจซึ่งจะ

ช่วยให้การป้องกันข้อมูล ความรู้ การแบ่งประเภทและการจัดเก็บได้มาตรฐานเดียวกันที่สำคัญต้องมีการ ปรับปรุงอธิษฐานศัพทให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้ อย่างสะดวก

4.3 การเรียบเรียง คัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ความครบถ้วน ความเที่ยงตรง ความทันสมัย สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) หมายถึง เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web Board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การเข้าถึงความรู้ ความรู้ที่ได้มานั้นจะไร้ค่า หากไม่ถูกนำไปเผยแพร่เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะ คือ

5.1 การป้อนความรู้ (Push) คือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นแบบ “Supply-Base” เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปมักจะทำให้ ผู้รับรู้สึกว่าได้รับข้อมูล/ความรู้มากเกินไปหรือไม่ตรงตามความต้องการ

5.2 การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) คือการที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะ ข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งทำให้ลดปัญหาการได้รับการกระจายความรู้นี้เป็นแบบ “Demand-Based” องค์กรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ความรู้

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) สามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณี เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ กรณีเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยน ความรู้ เป็นต้น สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่าการจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวใช้ได้ดีสำหรับความรู้ในกระดาดเท่านั้น สำหรับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ ในคนนั้นจะต้องทำด้วยการพบปะกันตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่ม หรือที่ อิกุจิโร โนซากะ (Ikujiro Nonaka) เรียกว่า การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ซึ่งจะทำได้ในหลายรูปแบบ จากการศึกษาพบว่าองค์กร ส่วนใหญ่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จในการทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ สาเหตุมาจากอุปสรรคต่าง ๆ ปรากฏดังตารางที่ 2.1

ชนิดของอุปสรรค	อุปสรรค
ตัวบุคคล	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีทัศนคติที่ว่าความรู้ คือ อำนาจ 2. ไม่ทราบว่าสิ่งที่ตนเองมีนั้นมีประโยชน์กับคนอื่นหรือไม่ 3. ไม่ทราบว่าคนอื่นไม่รู้สิ่งที่ตนเองรู้ 4. ไม่เห็นประโยชน์ ไม่มีแรงจูงใจของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5. ไม่มีเวลาและความมุ่งมั่นเพียงพอในการเรียนรู้จากผู้อื่น 6. ไม่มีความสัมพันธ์หรือความคุ้นเคยเพียงพอกับบุคคลที่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ด้วย (ยังไม่ไว้เนื้อเชื่อใจ)
ส่วนรวม / โครงสร้าง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ยังไม่มีกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ 2. ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน 3. ระบบสารสนเทศไม่เอื้อ 4. ยังไม่มีระบบการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้ที่แลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น
ค่านิยม / วัฒนธรรมองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่มี "ภาษากลาง" (Common Language) ที่เข้าใจและใช้ร่วมกันได้ 2. มีการแข่งขันระหว่างหน่วยงานสูง บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือไม่เปิดเผย 3. ผู้บริหารไม่ยอมรับความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการลองสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ

ตารางที่ 2.1 แสดงอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547: 57)

จะเห็นได้ว่าอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นเรื่องของทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร หรือองค์กรจะทำอย่างไรเพื่อที่จะปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนส่วนใหญ่ให้เห็นประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ เปิดกว้างและยอมรับกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ การแบ่งปันความรู้ในองค์กรทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กร มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อให้บุคลากรได้เลือกใช้วิธีการตามความถนัดและสะดวก วิธีการหลัก ๆ มีดังต่อไปนี้

- 6.1 ทีมข้ามสายงาน (Cross-function Team)
- 6.2 นวัตกรรมและวงจรคุณภาพ (Innovation & Quality Circles)
- 6.3 ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice หรือ Cop)

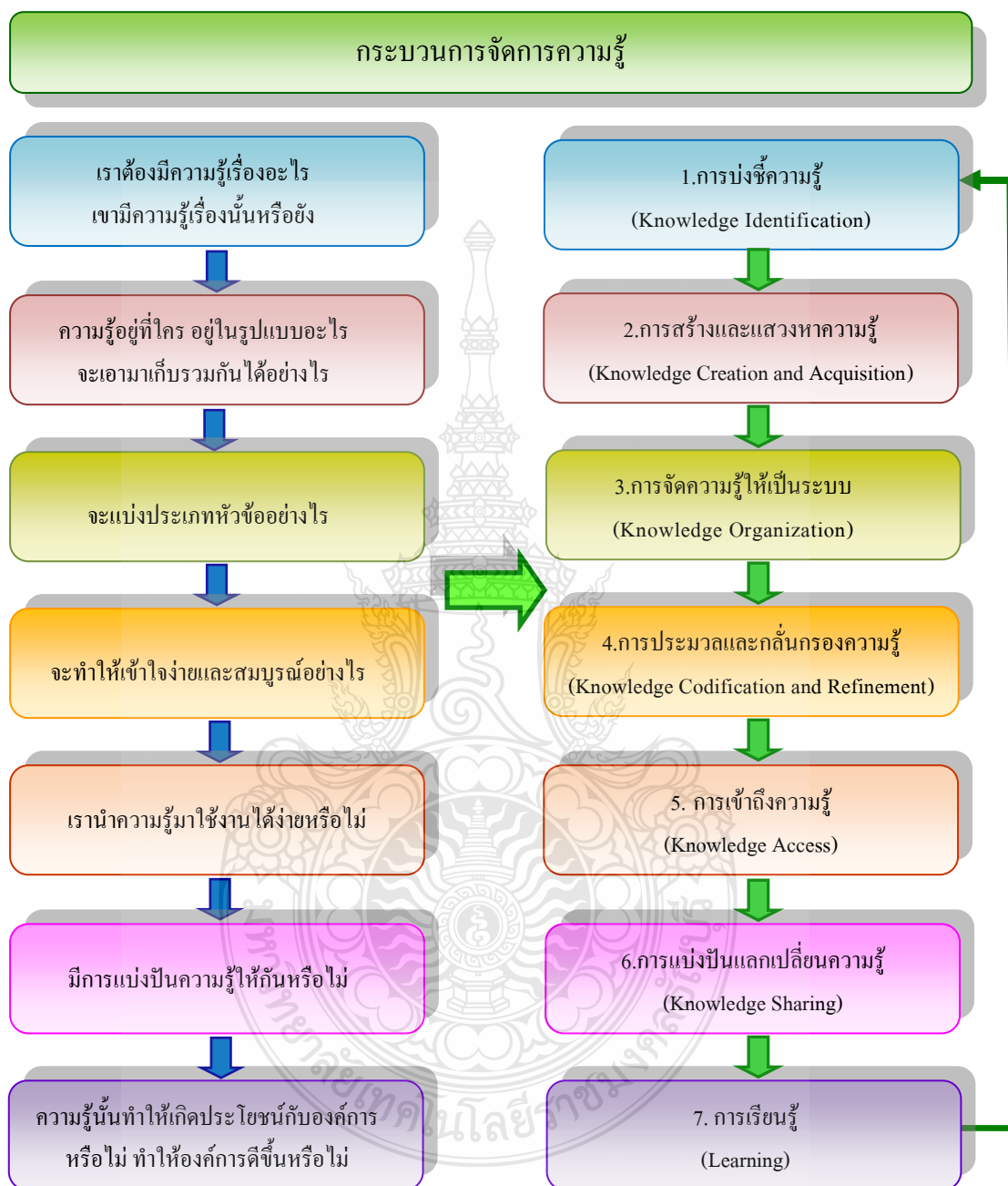
6.4 ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

6.5 การสลับเปลี่ยนงาน (Job rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment)

6.6 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

7. การเรียนรู้ (Learning) ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้ จากสร้างองค์ความรู้มากกว่านำความรู้ไปใช้ มากกว่าเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียน ต่อไปอย่างต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำ ความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ปัญหาและปรับปรุงองค์กร ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะถึงแม้องค์กรจะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือก ถ่ายทอด และแบ่งปัน ความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลา และทรัพยากรที่ใช้ดังคำกล่าวของปีเตอร์ เซ็งเก้ (Peter Senge) ที่ว่า “ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรร่ ก็ตามอย่างมีประสิทธิภาพ” Knowledge is the Capacity for Effective Actions) องค์กรจะต้องกระตุ้น และสร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรทุกคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าลองผิดลองถูก โดยผู้บริหารต้องยอมรับ ผลลัพธ์ที่จะออกมาไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว เพราะกระบวนการเรียนรู้ มิได้ขึ้นอยู่กับ ผลลัพธ์ แต่มาจากประสบการณ์ที่ได้รับในการลองนำความรู้ที่ได้มาฝึกปฏิบัติ หากล้มเหลวก็จะไม่ทำผิด ซ้ำสองอีก อย่างไรก็ตามการเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะต้องสอดคล้องกับทิศทางและค่านิยม ขององค์กรด้วยการเรียนรู้ของบุคลากร จะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมากมายซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อย ๆ ความรู้เหล่านี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ๆ อีก เป็นวงจร ที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”

จากการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน เขียนเป็นกระบวนการจัดการความรู้ ปรากฏดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Model) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548: 5)

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550: 97) กล่าวว่า กระบวนการพื้นฐานในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ การแสวงหาความรู้ เป็นการแสวงหาความรู้ทั้งที่เป็นการหยั่งรู้เอง ทักษะและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้มีประสบการณ์สูง จะมองเห็นแนวโน้มหรือทิศทางของความต้องการใช้ความรู้ด้านต่าง ๆ แล้ววางแผนและดำเนินการที่จะจัดหาความรู้ นั้น ๆ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เป็นการเผยแพร่ความรู้ การใช้ประโยชน์ความรู้เป็นการเรียนรู้บูรณาการอยู่ในองค์กร สมาชิกสามารถรับรู้ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา ทั้งการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และการใช้ประโยชน์ความรู้จะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยกระบวนการทั้ง 3 ส่วนนี้สามารถแบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ชัดเจนเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเผยแพร่และการกระจายความรู้
6. การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้
7. การเรียนรู้และการนำไปใช้ประโยชน์

ธีระ รุญเจริญ (2550: 215) กล่าวว่า การจัดการความรู้ประกอบด้วยกิจกรรมกระบวนการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

1. การขุดค้นและรวบรวมความรู้ คัดเลือกเอาไว้เฉพาะความรู้ที่จำเป็น สำหรับการ ใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กรนำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมกับบริบทของสังคมและขององค์กร ถ้าไม่เหมาะสมก็ดำเนินการปรับปรุง
2. การจัดหมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน
3. การจัดเก็บความรู้เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย
4. การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้
5. การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้
6. การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้
7. การสร้างความรู้ใหม่
8. การประยุกต์ใช้ความรู้
9. การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

นายแพทย์ชาติ เจริญศิริ ได้กล่าวในการประชุมสัมมนา เรื่อง ประมวลการจัดการความรู้ ของกระบวนการประชามน์าน สรุปลี้ได้ดังนี้ (สุภาวิณี ทรงพรวิชัย, 2546) การจัดการความรู้ เป็น กระบวนการค้นข้อมูลและรวบรวมความรู้ คัดเลือกเอาไว้เฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีการจัดหมวดหมู่ความรู้ จัดเก็บสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ จัดกิจกรรมกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้าง ประยุกต์ และการใช้ความรู้ การจัดการความรู้ เป็นการสร้างและใช้ความรู้ โดยผู้ทำงานต้องร่วมมือกันทำ หลายคนที่มีความคิด ต่างกันยังมีความต่างกันมาก ๆ ยิ่งมีความสร้างสรรค์มาก ต้องใช้กระบวนการแลกเปลี่ยน หรือ กระบวนการกลุ่มให้เป็นการจัดการความรู้ ต้องมีพื้นฐานการปฏิบัติงาน ต้องเน้นการจัดการความรู้ ณ จุด ทำงาน ตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้สำคัญที่สุด โดยมีผู้อำนวยการความสะดวกนำความรู้ขององค์กร และความรู้ จากโลกภายนอกมาใช้ในการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรซึ่งต้องอยู่หนึ่งมีความไม่แน่นอน กับอนาคต เป็นพลังที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ มีการจดบันทึกอย่างเป็นระบบจดบันทึกความสัมพันธ์ของ เรื่องราวและเหตุการณ์ให้สัมพันธ์กันทั้งวัน เวลา สถานที่ และสิ่งที่เกิดขึ้น หากบันทึกไว้อย่างชัดเจน จะเกิดพลังมหาศาลเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ

จากแนวคิดของการจัดการความรู้ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปรูปแบบการจัดการความรู้จาก แนวคิดของนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ ปรากฏดังตารางที่ 2.2

แนวคิดของนักวิชาการ	รูปแบบการจัดการความรู้
มาร์ควาร์ด (Marquardt : 2539)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแสวงหาความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ 4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์
กูซซ์ซ่า (Kucza : 2547) โพรบ์ รอบน์ และ รอมฮาร์ด (Probst, Raub and Romhardt : 2547)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การระบุความต้องการ/การระบุถึงความรู้ 2. การแบ่งปันความรู้/การจัดหาความรู้ 3. การส่งมอบความรู้/การพัฒนาความรู้ 4. การสร้างความรู้/การแบ่งปัน/การกระจายความรู้ 5. การรวบรวมและจัดเก็บความรู้/การใช้ความรู้ 6. การปรับปรุงความรู้/การเก็บรักษา/จดจำความรู้

ตารางที่ 2.2 รูปแบบการจัดการความรู้จากแนวคิดของนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศ

แนวคิดของนักวิชาการ	รูปแบบการจัดการความรู้
เทอร์แบน (Turban : 2547)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความรู้ 2. การจัดและเก็บความรู้ 3. การเลือกหรือกรองความรู้ 4. การกระจายความรู้ 5. การใช้ความรู้ 6. การติดตาม/ตรวจสอบ
<p>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 - 2550)</p> <p>บุญดี บุญญากิจ และคณะ พัชรินทร์ สิริสุนทร (2550)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบ่งชี้ความรู้ / การค้นหาความรู้ 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ 3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5. การเข้าถึงความรู้ 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7. การเรียนรู้

ตารางที่ 2.2 รูปแบบการจัดการความรู้จากแนวคิดของนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศ (ต่อ)

จากการศึกษาองค์ประกอบของการจัดการความรู้ จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้นั้นประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) มนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะมนุษย์ คือสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์การ เป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์การ 2) เทคโนโลยีถือเป็นเครื่องมือที่มนุษย์สามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น 3) กระบวนการจัดการความรู้ เป็นการบริหารจัดการในการนำความรู้ที่มีอยู่จากแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเกิดนวัตกรรมใหม่ขึ้นในองค์การ โดยผู้บริหารต้องวางแผนให้ประสบความสำเร็จด้วยการสำรวจและวางแผนความรู้ การพัฒนาความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ รูปแบบกรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ของนักวิชาการแต่ละยุคแต่ละสมัยมีความแตกต่างกันเล็กน้อย องค์การแต่ละแห่งจึงควรพิจารณาว่ารูปแบบใดที่มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์การและสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้รูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการไทยได้เรียนรู้การดำเนินงานการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เชื่อมโยงกับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

(Change Management Process) เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรเกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

2.1.4 การจัดการความรู้ในสถานศึกษา แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในสถานศึกษา การจัดการความรู้ในสถานศึกษา :

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548: 15-23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สถานศึกษาต้องมีเป้าหมายในการจัดการความรู้เพื่อให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสถานศึกษาบรรลุผล การจัดการความรู้เพื่อมุ่งให้วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสถานศึกษาบรรลุผล สถานศึกษาจะต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ก่อน โดยในแผนจะต้องมีการระบุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและผู้เรียนมีคุณภาพตามเป้าหมายของหลักสูตร เพื่อให้การจัดการความรู้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สถานศึกษาจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในการจัดการความรู้ อีกด้วย และองค์ประกอบของการจัดการความรู้ในสถานศึกษามี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของครูและบุคลากร เพื่อให้การจัดการความรู้ บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารและคณะควรจัดสภาพแวดล้อม เพื่อสร้างสรรค์ให้ครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษายึดแนวทางในการทำงาน โดยมีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานที่ควรปฏิบัติ

2. การสื่อสารให้บุคลากรทุกคนเข้าใจว่าทำไมจึงต้องมี “การจัดการความรู้” เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อจะดำเนินการให้มี “การจัดการความรู้” ให้บังเกิดผลดีก็จะต้องให้ทุกคนเข้าใจตรงกันว่าสถานศึกษากำลังจะทำอะไรทำไปแล้วจะได้ผลดีที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาแก่ครูและบุคลากรทุกคน และก่อให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้แค่ไหน อย่างไร จะเริ่มเมื่อใด

3. กระบวนการและเครื่องมือในการจัดการความรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) ก็จะใช้เครื่องมือที่อาจจะต้องเกี่ยวข้องกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะการจัดการความรู้ประเภทความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) นั้น เป็นความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ ซึ่งมาจากประสบการณ์การทำงาน เครื่องมือประเภทนี้ คือ

- 3.1 การสัมมนาหรือประชุมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงปฏิบัติการร่วมกัน
- 3.2 การแบ่งปันความรู้ ข้อมูล
- 3.3 การสอนงาน
- 3.4 การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ
- 3.5 การพบปะพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ
- 3.6 การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

4. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ในเรื่อง “การจัดการความรู้” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

4.1 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเบื้องต้นเรื่ององค์การจัดการความรู้แก่ผู้บริหารระดับสูง (Chief Executive Officer: CEO) ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในสถานศึกษา

4.2 เพื่อสร้างและพัฒนาทีมจัดการความรู้ในสถานศึกษา ประกอบด้วยผู้จัดการความรู้ (Chief Knowledge Officer: CKO) ผู้ อำนวยความสะดวกและผู้ปฏิบัติการจัดการความรู้ให้มีความสามารถสร้างให้เกิดการจัดการความรู้ในองค์กรและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งรวบรวมประมวลองค์ความรู้ในสถานศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ

4.3 เพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสถานศึกษาด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เสวนา ประชุม สัมมนา และเผยแพร่ความรู้โดยเครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์

4.4 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอื่นได้

5. การวัดผล (Measurements) “การจัดการความรู้” จะทำให้รับรู้ว่าการจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ประสบความสำเร็จ ผลการวัดจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะช่วยให้สามารถทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น และผลจากการวัดจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการตัดสินใจที่จะให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น หรือปรับปรุงวิธีการจัดการความรู้ใหม่ นอกจากการวัดผลยังจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้รับรู้ถึงสภาพการณ์ในขณะนั้นว่าได้บรรลุเป้าหมาย (Desired State) ที่ตั้งไว้แล้วหรือยัง

6. การยกย่องชมเชยและให้รางวัลเป็นแรงจูงใจในการจัดการความรู้ การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจในการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรรหาโอกาสที่จะให้ผู้ที่ตั้งใจแลกเปลี่ยนความรู้มีโอกาสได้รับแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานเพื่อทำให้มีกำลังใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเรียนรู้ตลอดชีวิต

ยูทชนา แซ่เตียว (2548: 261) ได้กล่าวถึงปัญหาในการจัดการความรู้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร คือวัฒนธรรมองค์กรในการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคลภายในองค์กรด้วยกัน สิ่งหนึ่งที่มักจะเป็นปัญหาอยู่เสมอคือ การที่ผู้ที่มีความรู้นั้นไม่ยอมถ่ายทอดซึ่งอาจเป็นเพราะการมีความรู้ดังกล่าวทำให้บุคคลนั้นมีอำนาจ มีความสำคัญ บางองค์กรทำให้ปัญหาดังกล่าวนี้เลวร้ายมากยิ่งขึ้น ด้วยการประเมินบุคลากรจากความรู้ที่มีโดยไม่ให้ออกาสในการสนับสนุนบุคลากรอย่างทั่วถึง หรือแม้แต่การนำความรู้มาใช้เพื่อเป็นอำนาจต่อรองทางการเมืองภายในองค์กรอีกด้วย ส่วนในด้านผู้รับความรู้ก็เกิดปัญหาความไม่ยอมรับในตัวผู้ถ่ายทอดความรู้ โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นบุคลากรระดับเดียวกัน เคยปฏิบัติงานร่วมกันมานาน บุคคลที่มีประสบการณ์มากกว่าความรู้

มักจะเปิดรับความรู้จากการถ่ายทอดในลักษณะดังกล่าวนี้ได้ยาก ปัญหาที่บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ โดยทั่วไปการหาความรู้ของบุคลากรมักจะมีแนวโน้มที่ถดถอยลงเมื่ออายุสูงขึ้น เรียกว่าทำงานมาอยู่ตัวแล้วก็เลยพยายามทำงานจากทักษะหรือประสบการณ์มากกว่าการใช้ความคิดที่ได้จากการเรียนรู้มาพัฒนาตนเอง ซึ่งการเปิดรับความรู้อยู่เสมอจะไม่ทำให้ทักษะในการเรียนรู้ลดลง ปัญหาสุดท้ายคือ การยอมรับในความผิดพลาดในสังคมวัฒนธรรมของเรามองว่า ความผิดพลาดเป็นเรื่องไม่ดีต้องหลีกเลี่ยง ถ้าหากทำขึ้นมาแล้วต้องปกปิดให้มิดชิด จึงกลายเป็นว่าเราได้เรียนรู้จากมุมมองด้านเดียว คือ มุมมองด้านความสำเร็จ โดยไม่ได้เรียนรู้ว่าก่อนที่จะมีความสำเร็จต้องผ่านความยากลำบากอะไรบ้าง เราจะไม่รู้เลยว่าอะไรผิด อะไรควรหลีกเลี่ยง ไม่ทำอีก เพราะจะทำให้เกิดความผิดซ้ำครั้งแล้วครั้งเล่า เราจะไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นเพราะเราไม่เคยนำปัญหามาวิเคราะห์แล้วคิดกันต่อว่าเราจะตอบสนองต่อปัญหาอย่างไร สิ่งเหล่านี้เป็นสภาพที่เป็นจริงในสังคมและเมื่อเกิดซ้อนกับภาพที่เกิดขึ้นภายในองค์กร องค์กรเลยไม่มีโอกาสที่จะได้นำปัญหามาวิเคราะห์ ไม่เคยมีการระดมสมองเพื่อคิดป้องกันแก้ปัญหา นี่เป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งในการถ่ายทอดความรู้ ถึงแม้ว่าการแก้ปัญหามีหลายวิธีแต่สิ่งหนึ่งที่เป็นจุดร่วมของการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็คือ การแก้ไขวัฒนธรรมองค์กร มีการเปิดใจยอมรับในการที่จะรับความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะมาจากที่ใด ในขณะที่ผู้ให้ก็ต้องคิดว่าการถ่ายทอดความรู้นั้น เมื่อยังให้ก็ยังไม่ได้รับในส่วนที่องค์กรควรต้องมีสิ่งจูงใจทั้งการให้ความรู้และการรับความรู้ มีการปรับทัศนคติต่าง ๆ ของการเรียนรู้ และในประการ สุดท้ายคือ การปรับเจตคติของผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับให้ยอมรับความผิดพลาดเพื่อจะได้แก้ปัญหาต่อไป

จากการศึกษาการจัดการความรู้ในสถานศึกษาแล้ว สรุปว่า การจัดการความรู้ในสถานศึกษาต้องมีการรวบรวมและจัดเก็บความรู้ทั้งความรู้ที่เป็นรูปธรรมหรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี/คู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ และความรู้ที่เป็นนามธรรมหรือความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลในรูปของความคิด ทักษะ ประสบการณ์ ควรได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้บริหารทุกระดับในการจัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อให้เกิดการนำไปใช้อย่างเป็นระบบและช่วยให้นักวิชาการเข้าถึงความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่จะนำมาพัฒนางานในสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่สถานศึกษานั้นได้กำหนดไว้ ปัญหาการจัดการความรู้ในสถานศึกษานั้นส่วนมากมาจากการไม่ถ่ายทอดความรู้ หรือไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากร ซึ่งเกิดจากการหวงความรู้หรือต้องการได้รับการยกย่องชมเชยและเป็นบุคคลสำคัญขององค์กร นอกจากนี้ยังเกิดจากพฤติกรรมการอึดตัวจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากอายุงานนานมีประสบการณ์มากจึงขาดความกระตือรือร้น

ในการค้นหาความรู้ใหม่ หรือไม่สะสมความรู้เดิมทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรไม่ต่อเนื่อง ฉะนั้นสถานศึกษาที่จะจัดการความรู้ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรและหาแนวทางแก้ไขต่อไป

แนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในสถานศึกษา:

นำทิพย์ วิภาวิน (2547) ได้กล่าวว่า จุดเริ่มต้นของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในองค์กร จะเริ่มต้นจากความเข้าใจระดับการใช้ความรู้ในองค์กร คล้าย ๆ การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) หรือการหาจุดอ่อนจุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคามขององค์กร ขั้นที่สองเป็นความเข้าใจขั้นตอนของการจัดการความรู้ ขั้นที่สามเป็นความเข้าใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กรเพราะความรู้ของคนเป็นหัวใจของความสำเร็จและขั้นสุดท้ายเป็นการทำแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กร ซึ่งจะมีการปฏิบัติตามแผนงานและมีการประเมินผลโดยลำดับ ดังนี้

1. เข้าใจใจระดับการใช้ความรู้ในองค์กร โดยพิจารณาว่าสภาพขององค์กร ณ ปัจจุบันอยู่ ณ จุดใด โดยเปรียบเทียบระดับของการใช้ความรู้ (Knowledge Literacy) และความพร้อมของระบบเครือข่ายในองค์กร (Network Established) ปรากฏตารางที่ 2.3

2 มีระดับการใช้ความรู้มาก แต่ระบบเครือข่ายยังไม่พร้อม	3 มีระดับการใช้ความรู้มาก และมีระบบเครือข่ายที่พร้อมแล้ว
1 มีระดับการใช้รู้น้อย และระบบเครือข่ายไม่พร้อม	4 มีระดับการใช้รู้น้อย แต่มีระบบเครือข่ายที่พร้อมแล้ว
พร้อมแล้ว	ไม่พร้อม

ตารางที่ 2.3 ความพร้อมของระบบเครือข่าย ของนำทิพย์ วิภาวิน (2547)

หากองค์กรอยู่ในสภาพที่พร้อม เช่น อยู่ในระดับที่ 3 การนำระบบจัดการความรู้มาใช้จะทำให้ได้สะดวกและรวดเร็วกว่า ส่วนองค์กรที่ไม่พร้อมก็ต้องปรับสภาพองค์กรให้มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่นระบบเครือข่ายและพัฒนาการใช้สารสนเทศในองค์กร

2. เข้าใจขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยให้แต่ละองค์กรระบุวิธีการในการสร้างการจัดเก็บและการนำความรู้มาใช้ ดังนี้

- 2.1 วิธีการค้นหาความรู้ขององค์กรมีอะไรบ้าง
- 2.2 วิธีการสร้างและพัฒนาความรู้มีอะไรบ้าง
- 2.3 วิธีการจัดเก็บ การบันทึก และการค้นหาความรู้มีอะไรบ้าง
- 2.4 วิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้มีอะไรบ้าง
- 2.5 วิธีการนำความรู้ที่บันทึกไว้แล้วออกมาใช้ประโยชน์มีอะไรบ้าง
- 2.6 วิธีนำความรู้ของแต่ละบุคคลออกมาใช้มีอะไรบ้าง

3. เข้าใจการพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กร โดยพิจารณาว่าประสิทธิภาพของคนในองค์กรด้านใดที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุง หรือต้องการปรับปรุง หรือสามารถปรับปรุงได้อีก โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

- 3.1 ประสิทธิภาพในด้านวิชาชีพ เช่น ความรู้ในการทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
- 3.2 ประสิทธิภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น การสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความใจกว้าง ความยืดหยุ่น การทำงานร่วมกับผู้อื่น การมองภาพรวมความสามารถในการเรียนรู้ การจัดลำดับความสำคัญ

4. ทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กร โดยกำหนดประสิทธิภาพด้านใดที่จำเป็นอย่างยิ่งต้องพัฒนาตามลำดับความสำคัญ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขั้นตอนการทำงาน ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามแผนปฏิบัติการ

จากการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในองค์กร สรุปได้ว่าบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ต้องสำรวจความรู้ความสามารถของตนเองด้วยการทำวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) โดยหาจุดอ่อนจุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของตนเองให้พบก่อนที่จะนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร เพราะบุคลากรทุกคนมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์แตกต่างกัน หลังจากนั้นบุคลากรทำการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ ซึ่งจะทำให้การทำงานภายในองค์กรนั้นเกิดประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) ซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ และมีส่วนช่วยขับเคลื่อนพลังความคิดสร้างสรรค์ พลังแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การรวบรวม และการจัดเก็บความรู้ จึงสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ปีเตอร์สัน และ โพลวแมน (Peterson & Plowman, 1953. อ้างถึงในภคนิจ ศรีธธา, 2549: 13) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตส่วนความหมายอย่างกว้างขวาง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจ ที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพัน ทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างได้แก่ 1) ต้นทุน (Cost) คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน 2) คุณภาพ(Quality) จะต้องมียุทธศาสตร์สูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คู่มีค่า และมีความพึงพอใจ 3) ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 4) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะ ที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย 5) วิธีการ (Method) ในการผลิต คือจะต้องลงทุน น้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

มิลเลท (John D' Millet, 1954: 4) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว (Human Satisfaction and Benefic Produced) ซึ่งความพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน (Satisfaction Service) โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ไซมอน (Simon, 1980: 180-181) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง สัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยให้ความเห็นว่าในสังคมนั้นไม่สามารถจะวัดประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ แต่อาจวัดได้ในประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งงานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น พิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเข้ากับผลที่ได้รับออกมา กล่าวคือ ประสิทธิภาพเท่ากับผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และหากเป็นการบริหารงานองค์การของรัฐจะบวกความพึงพอใจเข้าไปด้วยอธิบายได้ดังสมการ

$$E = (O - I) + S \text{ เมื่อ}$$

$E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

กิปสันและคณะ (Gibson and Others, 1982: 37) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of Output to Input) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบเข้าด้วยกัน เช่น อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost) อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน เป็นต้น

เซอร์โต (Certo, 2000: 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

สมใจ ลักษณะ (2547: 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด กล่าวคือ การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน และเป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย (2548: 15-16) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และทำให้ลูกคามีความพึงพอใจโดยดูจากผลสำเร็จเกี่ยวกับการทำงานในเชิงคุณภาพและปริมาณการให้บริการตลอดจนคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับพนักงาน

บุรินโท ชามะรัตน์ (2548: 16) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นการวัดระหว่าง Input กับ Output โดยพิจารณาถึงเวลา คือ ความเร็ว การใช้ทรัพยากร คือ ประหยัด ถูกต้อง คุ่มค่า ไม่สูญเสียเปลือง ไม่สิ้นเปลืองใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่ดี มีความเหมาะสมโดยบุคคลหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.2 แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ และต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ซึ่งมีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพขององค์กรไว้ ดังนี้

ล็อก (Locke, 1976: 1300-1302) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงาน มี 9 ประการ คือ

1. ทำงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากของงาน โอกาสเรียนรู้ หรือศึกษา งาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่าย เงินเดือนของหน่วยงาน

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ บ้านหนึ่งบ้านอายุตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการเดินทาง วันหยุดประจำปี

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างอาคาร สถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คำแนะนำ โยบายความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในด้านการบริหารงานของผู้นิเทศ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน

9. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน

ทิวาดี เมฆสุวรรณ (2538: 6-7) ได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จไว้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จและความสัมฤทธิ์ผลของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) และมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงาน เพื่อขุบเลิกงานที่

ซ้ำซ้อนและหมดความจำเป็นโดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจ ตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบบริหารที่ีผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ของส่วนราชการเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

สมใจ ลักษณะ (2547: 12-13) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบ 4 ประการ ซึ่งหากองค์ประกอบนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การก็จะนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ กล่าวคือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ องค์ประกอบสำคัญทั้ง 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงค่านิยมของสังคม การพัฒนาเทคโนโลยี สภาพภาวะการซื้อขาย คู่แข่งขันทางการผลิตและการบริการ แหล่งวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การ การกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การ วัฒนธรรมขององค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคลากรต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยองค์ประกอบด้านบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญรองจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในหลายทฤษฎีนั้น สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การได้อย่างสมดุล โดยวัดได้จากการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เวลา ซึ่งประสิทธิภาพของคนวัดได้จากการใช้คนให้เหมาะกับงาน มีความพร้อม ความสามารถ ความพยายาม ความคล่องตัว

ในการปฏิบัติงาน การประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ตลอดจนการใช้วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องด้วยวิธีการที่เหมาะสม จนทำให้เกิดผลลัพธ์เป็น (Output) ในปริมาณหรือคุณภาพเป็นที่พึงพอใจเกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การคาดหวัง ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์การไปสู่การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจึงจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิตและการบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์การตลอดไปนั้นต้องอาศัยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เพียงพอและมีคุณภาพ ซึ่งในหน่วยงานราชการที่เป็นสถานศึกษาต้องปฏิบัติภารกิจด้วยความประหยัด ได้ผลงานรวดเร็ว คู่มีค่ากับทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีที่มีอยู่ เพื่อให้ได้ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ นักศึกษา และผลผลิต (Output) คือบัณฑิต ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทฤษฎีของปีเตอร์สัน และโพลวแมน ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพประกอบด้วย 1) ต้นทุน 2) คุณภาพ 3) ปริมาณ 4) เวลา 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

2.3.1 ประวัติความเป็นมา

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 เป็นวันที่พระราชบัญญัติ “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ได้ถูกประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 92 ตอนที่ 48 หน้า 1 และมีผลบังคับใช้ในวันต่อมา พระราชบัญญัตินี้กำหนดให้วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นกรมในกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นจึงถือได้ว่าวันดังกล่าวเป็น “วันสถาปนาวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” วันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 ได้รับความอนุเคราะห์จากกรมธนารักษ์จัดสรรที่ดินบริเวณคลองหกฝั่งตะวันตก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โฉนดเลขที่ 706 และแปลงเลขที่ ปท. 268 คลองรังสิตฝั่งเหนือ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โฉนดเลขที่ 39 รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 740 ไร่ เพื่อก่อสร้างศูนย์กลางการศึกษาระดับปริญญา (Main Campus) วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” ตามหนังสือสำนักราชการเลขที่ รล.0003/16942 ลงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2531 จึงถือว่าวันที่ 15 กันยายน ของทุกปีเป็นวันราชมงคลน้อมเกล้าฯ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้เชิญพระราชลัญจกรประจำพระองค์และพระมหาพิชัยมงกุฏ เป็นเครื่องหมายราชการของสถาบันฯ ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 ประเทศไทยได้ประกาศใช้กฎหมายการศึกษาฉบับแรกคือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจการบริหารจัดการ

ผู้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยอิสระ และมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ดังนั้นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิม และยกร่างเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก ลงวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 (ตรงกับวันอังคาร ขึ้น 9 ค่ำ เดือน 2) และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างจาก 1 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (28 วิทยาเขต) เป็น 9 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่สามารถบริหารงานการจัดการศึกษาตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นอิสระภายใต้สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่ง แต่จะมีจุดที่เชื่อมโยงกันตามกฎหมาย คือ ทั้ง 9 มหาวิทยาลัยใช้กฎหมายฉบับเดียวกัน ในด้านวิชาการและการใช้ทรัพยากรอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้จบการศึกษาจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญา และแต่ละแห่งจะมีชื่อเฉพาะต่อท้ายตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ตามมาตรา 5 ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
(Rajamangala University of Technology Thanyaburi: RMUTT)
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
(Rajamangala University of Technology Krungthep: RMUTK)
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
(Rajamangala University of Technology Tawan-ok: RMUTTO)
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
(Rajamangala University of Technology Phra Nakhon: RMUTP)
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
(Rajamangala University of Technology Rattanakosin: RMUTR)
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
(Rajamangala University of Technology Lanna: RMUTL)

7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
(University of Technology Srivijaya: RMUTS)
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
(Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi: RMUTSB)
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
(Rajamangala University Of Technology Isan: RMUTI)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง ยังคงความเป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีนโยบายการบริหารจัดการที่คล้ายกัน ในหลาย ๆ ด้าน เช่น หลักสูตร การเรียนการสอน ระบบการรับนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การวัดและประเมินผล การเทียบโอนรายวิชา นอกจากนี้ยังมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น งานพระราชทานปริญญาบัตร ให้ผู้สำเร็จการศึกษา โดยใช้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นศูนย์กลาง ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการบริหารงาน เพื่อให้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้รับความนิยมนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง มีสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญยิ่ง โดยมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและสถิติการศึกษาของนักศึกษา ตั้งแต่แรกเข้ากระทั่งสำเร็จการศึกษา ตลอดจนการส่งเสริมงานวิชาการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ นอกจากนี้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง มีการประสานงานร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย เช่น การขอโอนย้ายสถานศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี การรับสมัครนักศึกษาใหม่ นอกจากนี้บุคลากรยังมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะ ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2.3.2 การบริหารจัดการและแผนภูมิโครงสร้าง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีนโยบายการบริหารจัดการและแผนภูมิโครงสร้างที่คล้ายกัน โดยจะกล่าวถึงตามลำดับดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดการเรียนการสอน 10 คณะ และ 1 วิทยาลัย ได้แก่ 1) คณะศิลปศาสตร์ 2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 4) คณะบริหารธุรกิจ 5) คณะศิลปกรรมศาสตร์ 6) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 7) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 8) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 9) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 คณะเทคโนโลยีการเกษตร เลขที่ 2 ถนนพหลโยธิน 87 ซอย 2 ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย เลขที่ 8 ถนนพหลโยธิน 87 ซอย 2 ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130

วิสัยทัศน์ (Vision)

มหาวิทยาลัยชั้นนำด้านวิชาชีพบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศไทย มหาวิทยาลัยชั้นนำ หมายถึง การที่มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. คุณภาพบัณฑิตเป็นที่ยอมรับ
2. คุณภาพการจัดการเรียนการสอนได้มาตรฐานระดับชาติ
3. คุณภาพอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน
4. คุณภาพของงานวิจัยเชิงบูรณาการและประยุกต์เชิงพาณิชย์
5. คุณภาพกระบวนการด้วยระบบมาตรฐานต่าง ๆ และกลไกที่มีประสิทธิภาพ
6. คุณภาพงานบริการวิชาการ สามารถเพิ่มศักยภาพและความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสถานประกอบการ ครอบคลุมไปถึงประเทศเพื่อนบ้าน ส่วนการเป็นมหาวิทยาลัยด้านวิชาชีพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง 1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ร่วมกับสื่อการสอนที่ทันสมัยในทุกสาขาวิชา 2) เน้นความรู้ความเข้าใจด้านวิชาชีพ 3) เน้นงานปฏิบัติวิชาชีพ 4) เน้นความชำนาญเฉพาะสาขา 5) บูรณาการแนวคิดด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับงานวิชาชีพ

ปรัชญาการจัดการศึกษา (Philosophy)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มุ่งเน้นการพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้มีทักษะความชำนาญด้านวิชาชีพ เสริมสร้างทุนมนุษย์ที่มีมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศไทย

พันธกิจ (Mission)

1. จัดการศึกษาวิชาชีพระดับอุดมศึกษาบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม ผู้การผลิตเชิงพาณิชย์และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. ให้บริการงานวิชาการและการศึกษาที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อการมีอาชีพอิสระและ
พัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน

4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม

5. บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาล ส่งเสริมบุคลากรทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

R – Reputation	เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง
M – Morality	เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณธรรมและจริยธรรม
U – Uniqueness	เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะทาง
T – Technology	เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีชั้นนำ
T – Trustworthiness	เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความน่าเชื่อถือ

อัตลักษณ์ของบัณฑิต

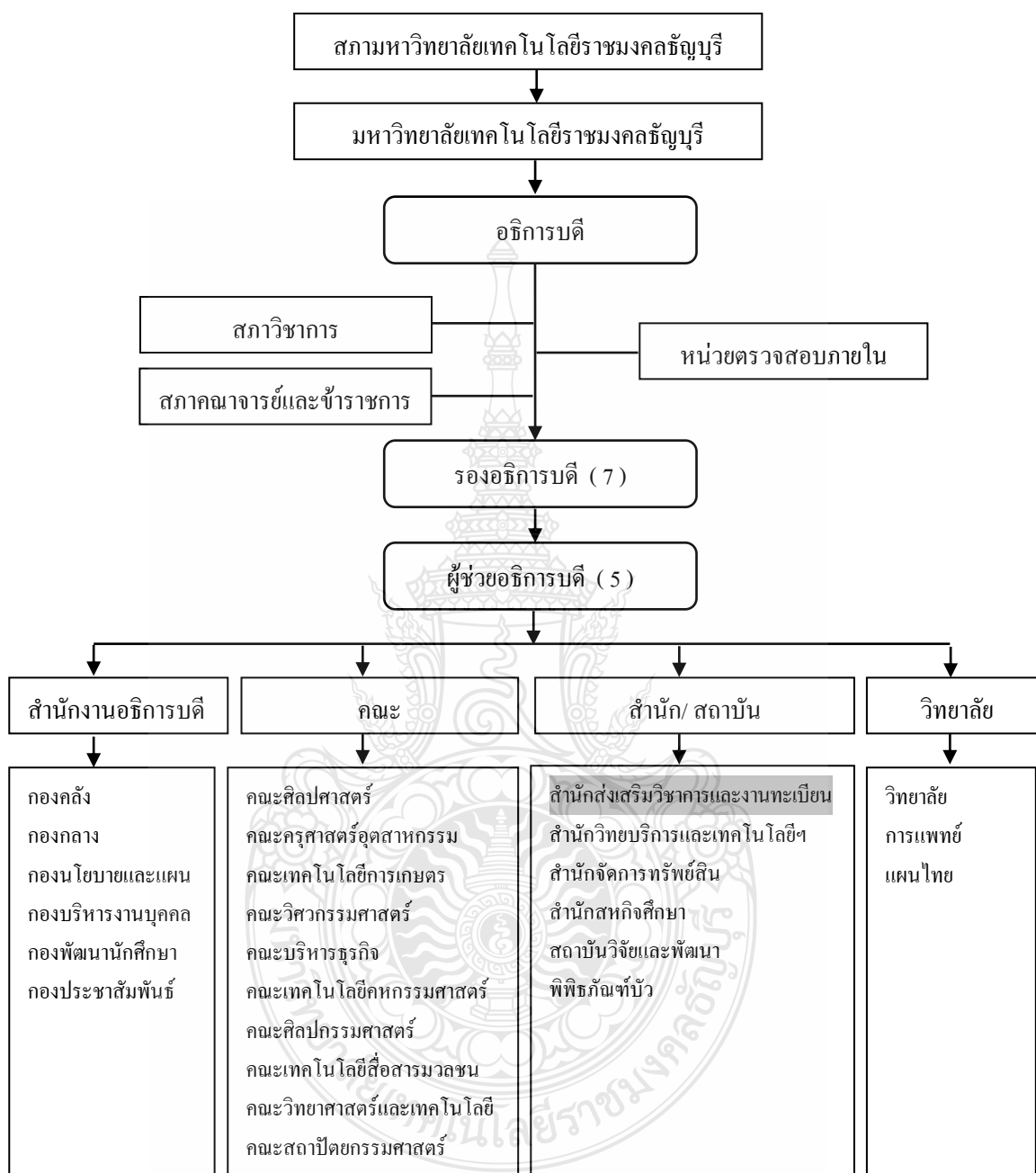
1. บัณฑิตนักปฏิบัติ (Hands-on)
2. มีทักษะที่ใช้เทคโนโลยีเป็นพื้นฐาน (Technology Based Education & Training)
3. เชี่ยวชาญวิชาชีพ (Professional Oriented)

นโยบายหลักด้านการบริหารจัดการและพัฒนา

นโยบายหลักด้านการบริหารจัดการและพัฒนาที่ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ
ได้แก่

- C1 การพัฒนาด้านการจัดการศึกษา (Competence)
- C2 การพัฒนางานวิจัย (Creativity)
- C3 การพัฒนาด้านบริการวิชาการแก่สังคม (Community)
- C4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (Culture)
- C5 การพัฒนานักศึกษา (Capability Building)
- C6 การพัฒนาอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ (Care)
- C7 การบริหารจัดการ (Commitment)
- C8 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computeracy)
- C9 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศ (Communication)
- C10 การสร้างความร่วมมือทั้งภายในและต่างประเทศ (Collaboration)
- C11 การยกระดับการให้บริการและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน (Catalyst)

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.7 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นส่วนราชการหนึ่งในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2548 หมวด 1 บททั่วไป มาตรา 8 เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีนโยบายการบริหารงานและภารกิจหน้าที่ ดังนี้

ปรัชญา

แหล่งรวมข้อมูล เป็นศูนย์กลางทะเบียน สนับสนุนการเรียน พากเพียรบริการ

วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนาความเป็นเลิศการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจ

1. ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนนักศึกษา
3. ดำเนินการด้านประมวลผลสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติการศึกษาของนักศึกษา
4. บริหารจัดการแบบหลักธรรมาภิบาล

อัตลักษณ์

1. การให้บริการที่ประทับใจด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
2. บุคลากรมีคุณภาพ สามารถทำงานทดแทนกันได้
3. จุดบริการ One Stop Service ที่ให้บริการทุกอย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
4. หน่วยงานเล็กแต่มีคุณภาพ (จิ๋วแต่แจ๋ว)

ภารกิจหน้าที่

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีภารกิจหน้าที่ เริ่มตั้งแต่การแนะแนวการศึกษา โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับปริญญาตรี เริ่มตั้งแต่การรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษา โดยรับจาก 3 ระบบ คือ ระบบโควตา ระบบสอบตรง และระบบสอบผ่าน Admissions กลาง การจัดการศึกษา การจัดการเรียนและตารางสอบ การรับลงทะเบียนเรียน การเทียบโอนหลักสูตรรายวิชา การจัดทำทะเบียนประวัติการศึกษา การรวบรวมประมวลผลและแจ้งผลการเรียน การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การออกหนังสือรับรองคุณวุฒิ การจัดทำสถิติประมวลผลการศึกษา การออกเอกสารสำเร็จการศึกษา การจัดทำปริญญาบัตร และประสานงานรับพระราชทานปริญญาบัตร งานส่งเสริมวิชาการโดยมีการประสานงานร่วมกันระหว่างคณะต่าง ๆ และวิทยาลัย

การแพทย์แผนไทย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ การดำเนินการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยวิทยาเขต 3 แห่ง มีการจัดการเรียนการสอน แบ่งเป็น 8 คณะ 1 วิทยาลัย คือ 1) วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ เลขที่ 2 ถนน นางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 เดิมเป็นสถานศึกษาด้านเทคนิค แห่งแรกของประเทศไทย ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ และเป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนของคณะบริหารธุรกิจ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ และวิทยาลัย นานาชาติ 2) วิทยาเขตบพิตรพิมุขมหาเมฆ เลขที่ 878 ถนนอาคาร สงเคราะห์ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 เดิมแยกการบริหารจัดการมาจากวิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ ปัจจุบัน เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนของคณะศิลปศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ 3) วิทยาเขตพระนครใต้ เลขที่ 149 ถนนเจริญกรุง เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 เดิมเป็นโรงเรียนการช่างสตรีแห่งแรกของ ประเทศไทย ปัจจุบันเป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ปรัชญา

ปรัชญาการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นมหาวิทยาลัยที่ มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความเจนจัดทางวิชาการ และมีคุณสมบัติที่จำเป็นตามลักษณะวิชาชีพพร้อมที่ จะทำงานและปรับปรุงตนเองให้มีความก้าวหน้าทันต่อวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี รวมทั้งปลูกฝัง ความมีระเบียบวินัย มีคุณธรรม ความรับผิดชอบในจรรยาวิชาชีพและต่อสังคม

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิชาชีพโดดเด่น คิดเป็นทำได้ ใจกายเป็นสุข

พันธกิจ

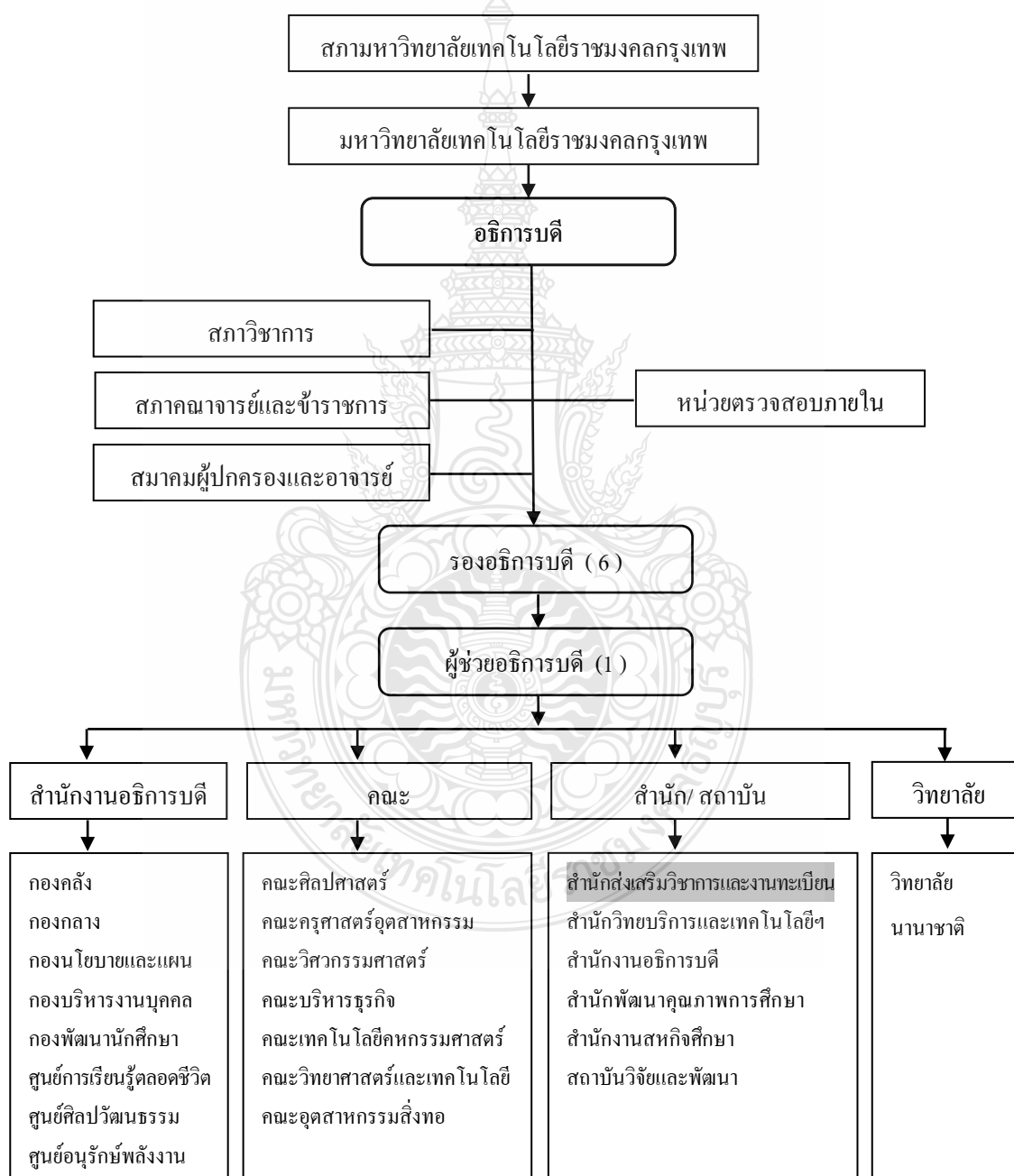
1. จัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นให้ผู้เรียนคิดเป็นทำได้
2. วิชาชีพสังคมเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและภูมิภาค
3. พัฒนาและบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีใจกายเป็นสุข

เป้าประสงค์

1. จัดระบบการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ
2. สร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. บริหารงานสารสนเทศด้วยระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย
4. เป็นเลิศด้านบริหารวิชาชีพ
5. ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
6. สร้างกลไกความพร้อมในการพึ่งตนเอง
7. สร้างผู้นำมืออาชีพในทุกระดับ

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



ภาพที่ 2.8 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2549 เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีนโยบายการบริหารงาน ดังนี้

วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่งเสริมสนับสนุนบริการงานวิชาการ ด้วยเทคโนโลยี และยึดมั่นคุณธรรม

พันธกิจ

1. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
2. ส่งเสริมการบริการการศึกษา
3. พัฒนาปรับปรุงระบบฐานหลักสูตรและฐานข้อมูลนักศึกษา

เป้าประสงค์

1. สร้างระบบสนับสนุนการจัดการศึกษา
2. สร้างรูปแบบงานบริการการศึกษา
3. สร้างกลไกการบริหารจัดการ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. พัฒนาระบบบริการ
3. บริหารระบบสารสนเทศด้วยระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย

ภารกิจหน้าที่

ภารกิจหน้าที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีหน้าที่รับผิดชอบงาน เริ่มตั้งแต่การแนะแนว การศึกษา โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับปริญญาตรี มีการดำเนินการสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษา การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การจัดการศึกษา การจัดการรายสอนและตารางสอบ การรับลงทะเบียนเรียน การเทียบโอนหลักสูตรรายวิชา การจัดทำทะเบียนประวัติการศึกษา การรวบรวมประมวลผล และแจ้งผลการเรียน การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การออกหนังสือรับรองคุณวุฒิ การจัดทำสถิติ

ประมวลผลการศึกษา การออกเอกสารสำเร็จการศึกษา การจัดทำปริญญาบัตร และประสานงานรับพระราชทานปริญญาบัตร มีการประสานงานร่วมกันระหว่างคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงตาม มาตรา 6 และ 9 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 118 ก. ออกเป็น 12 ส่วนราชการ ดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
3. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
4. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
5. คณะบริหารธุรกิจ
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
7. คณะวิศวกรรมศาสตร์
8. คณะศิลปศาสตร์
9. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
10. สถาบันวิจัยและพัฒนา
11. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
12. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการจัดการเรียนการสอน แบ่งเป็น 9 คณะ คือ 1) วิทยาเขตเทเวศร์ เลขที่ 399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี จัดการเรียนการสอนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 2) วิทยาเขตโชนดิเวช เลขที่ 188 ถนนศรีอยุธยา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 จัดการเรียนการสอนในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ 3) วิทยาเขตพณิชยการพระนคร เลขที่ 89 ถนนพินิจโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 จัดการเรียนการสอนในคณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ 4) วิทยาเขตชุมชนพระนครอุดมศักดิ์

เลขที่ 517 ถนนนครสวรรค์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 จัดการเรียนการสอนในคณะอุตสาหกรรม
สิ่งทอและออกแบบแฟชั่น 5) วิทยาเขตพระนครเหนือ เลขที่ 1381 ถนนพิบูลสงคราม เขตบางซื่อ
กรุงเทพมหานคร 10800 จัดการเรียนการสอน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยแห่งโลกอาชีพ ผลิตผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยี สร้างคุณค่าสู่สากล

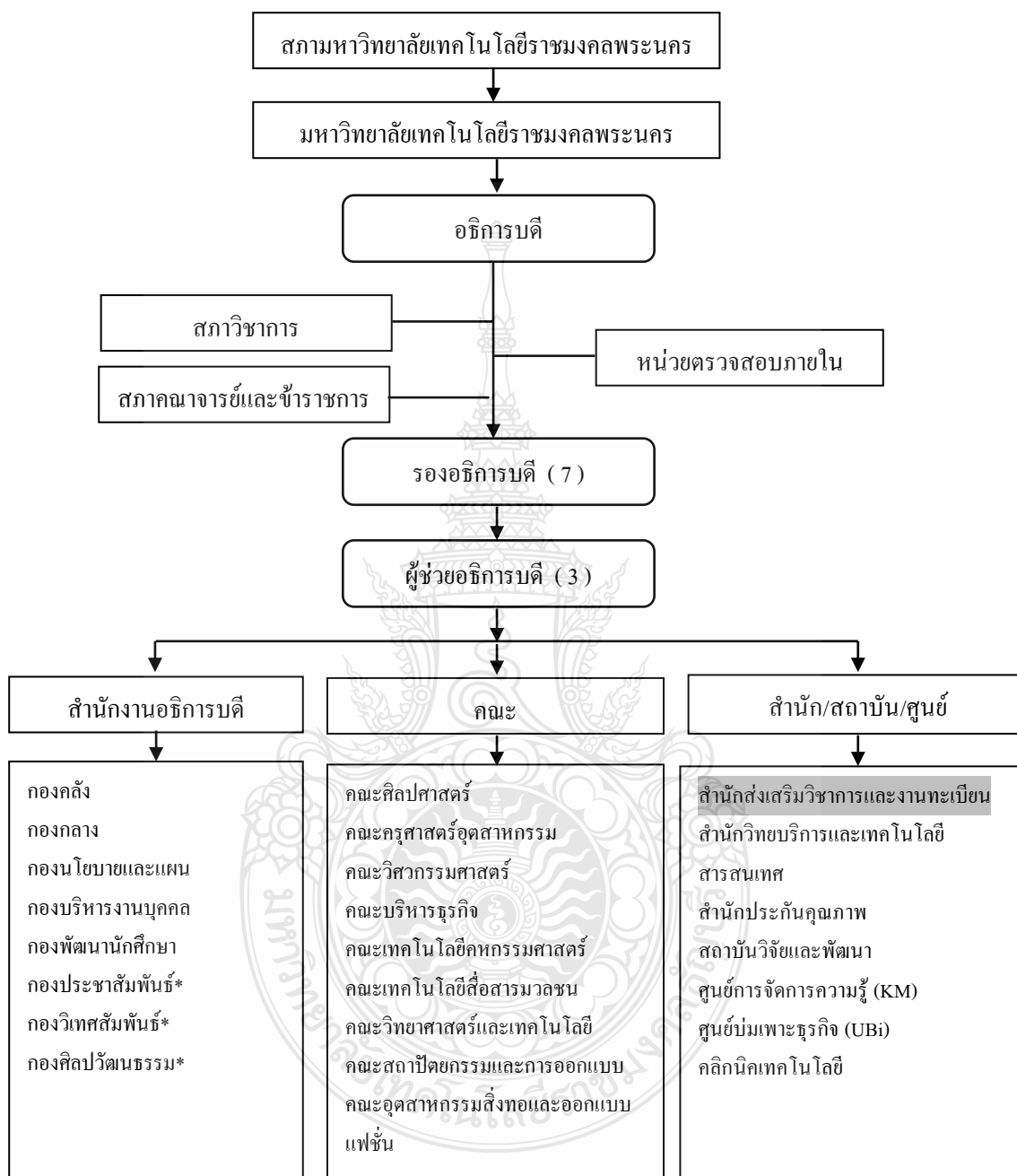
พันธกิจ

1. จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพและมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม บนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งการผลิตและบริการที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศ
3. ให้บริการงานวิชาการและการศึกษาที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อม

เป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย

1. เป็นแหล่งการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่เข้มแข็งและได้มาตรฐานสากล
2. สร้างคนคุณภาพสู่โลกอาชีพ (สร้างคนเก่งและคนดีที่มีทักษะวิชาชีพ)
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง
4. เป็นแหล่งทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
5. สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงบูรณาการเพื่อการแข่งขันในระดับชาติและนานาชาติ

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ภาพที่ 2.9 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

* หน่วยงานภายในจัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. 2548 หมวด 1 บททั่วไป มาตรา 8 มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อย่างมีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สถานศึกษาอื่นสถานประกอบการ ผู้ปกครอง นักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและสถิติการศึกษาของนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษานอกจากนั้นยังทำหน้าที่ส่งเสริมงานวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ การประสานงานในการจัดทำหลักสูตร การศึกษาสหกิจศึกษา การจัดทำมาตรฐานการศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาการดำเนินงานกิจกรรมของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ทุกประเภทตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการจัดทำระเบียบรายวิชา ตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ และการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
3. ดำเนินการเกี่ยวกับด้านทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ การจัดทำประวัติการจัดเก็บผลการเรียน การจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา
4. ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาและหนังสือรับรอง
5. ดำเนินการด้านประมวลผลสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนและงานวิชาการที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการพัฒนาโปรแกรม
6. ประสานงานในการดำเนินการจัดทำหลักสูตร ติดตามประเมินผล และจัดมาตรฐานการเรียนการสอนและวิชาชีพ
7. ประสานงานในการดำเนินงานสหกิจศึกษา การประเมินคุณภาพของสถานประกอบการ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา
8. ประสานงานในการจัดทำมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
9. วางแผน ควบคุมและติดตาม การประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วิสัยทัศน์

สานสัมพันธ์ ร่วมพลังมุ่งพัฒนาสู่หน่วยงานฐานข้อมูลด้านวิชาการและงานทะเบียน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

พันธกิจ

1. สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรของทุกคณะให้เป็นไปตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และตามต้องการของสถานประกอบการ
2. เสริมการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของทุกคณะให้มีคุณภาพ
3. พัฒนาระบบทะเบียนนักศึกษาและระบบประมวลผลการศึกษาให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่
4. พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการและงานทะเบียนให้นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไปด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่
5. พัฒนาหน่วยงานให้มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย

1. เพื่อให้มีหลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพได้มาตรฐานด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี
3. เพื่อให้มีระบบงานทะเบียนและการประมวลผลการศึกษาที่มีประสิทธิภาพทันสมัย เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนเข้าสู่การดำเนินงานแบบ E-University
4. เพื่อให้มีระบบบริการข้อมูลสารสนเทศด้านวิชาการและงานทะเบียน สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไปที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่
5. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ถึงพร้อมซึ่งอุดมการณ์และทักษะคุณภาพในการเรียนรู้ และการให้บริการสมัยใหม่ที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

นโยบาย

1. พัฒนาหน่วยงานและระบบบริหารจัดการให้มีศักยภาพพร้อมสำหรับการดำเนินงานตามพันธกิจให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ
2. สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน
3. พัฒนาและปรับปรุงการบริหารและการบริการงานวิชาการและงานทะเบียนให้มีทั้งประสิทธิภาพและคุณภาพ
4. นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการและการบริการแก่นักศึกษา คณะ สำนัก มหาวิทยาลัย ฯ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้ถึงพร้อม ซึ่งอุดมการณ์และทักษะคุณภาพในการให้บริการทางวิชาการและงานทะเบียนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

6. สร้างบรรยากาศความร่วมมือในการบริการให้เกิดริและความสะดวกซึ่งกันและกันทั้งหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานอื่น

7. สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับของหน่วยงาน มีวินัย มีความสามัคคี เสียสละ และความรักต่อหน่วยงาน

8. ส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานทุกระดับร่วมมือร่วมใจในการทำนุบำรุงศาสนา อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และรู้จักสิทธิหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดีของประเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยพื้นที่ 4 แห่ง มีการจัดการเรียนการสอน แบ่งเป็น 6 คณะ 3 วิทยาลัย คือ (1) พื้นที่วิทยาเขตศาลายา เลขที่ 96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โดยจัดการเรียนการสอน 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ 2) คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ 3) วิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนรัตนโกสินทร์ 4) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ (2) พื้นที่บึงพิตรพิมุข จักรวรรดิ เลขที่ 264 ถนนจักรวรรดิ แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 10100 โดยจัดการเรียนการสอน 1) คณะบริหารธุรกิจ 2) คณะศิลปศาสตร์ (3) พื้นที่เพาะช่าง เลขที่ 86 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 โดยเปิดการเรียนการสอนวิทยาลัยเพาะช่าง (4) พื้นที่วิทยาเขตวังไกลกังวล ถนนเพชรเกษม (ก.ม. 242) ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110 โดยจัดการเรียนการสอนใน 1) คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2) คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์
เป็นผู้นำในการจัดการศึกษาวิชาชีพสู่ความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศิลปกรรม การบริการและบริหารธุรกิจสู่สังคมการประกอบการเพื่อก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ

พันธกิจ
1. จัดการศึกษามุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ และมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ และการเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณธรรม

2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมบนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสังคมศาสตร์ ส่งการผลิตและการบริการที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศ

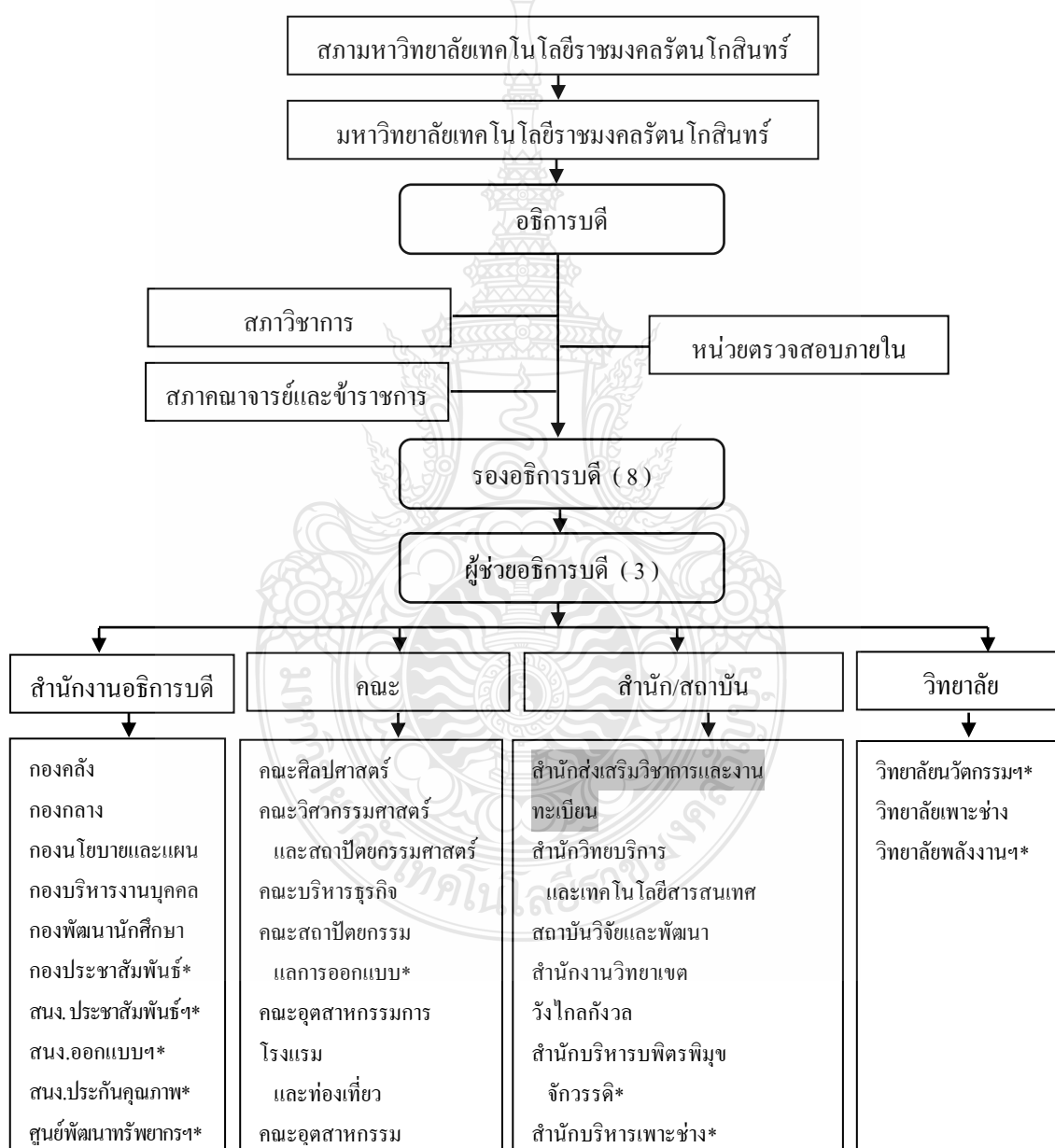
3. ให้บริการงานวิชาการและการศึกษาที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อการมีอาชีพอิสระ และพัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน

4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและรักษาสีงแวดล้อม

5. บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาล ส่งเสริมบุคลากรทุกคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

ปณิธาน เป็นมหาวิทยาลัยแห่งสังคมการประกอบการ (SMART Entrepreneur)

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.10 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

* หน่วยงานภายในจัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีนโยบายการบริหารงานส่งเสริมการจัดการศึกษาในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งการบริหารงานภายในสำนักเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล และฝ่ายวิชาการ

ปรัชญา

เป็นแหล่งศูนย์บริการข้อมูลทางวิชาการและงานทะเบียนที่ถูกต้องและทันสมัย

ปณิธาน

มุ่งให้บริการเป็นที่พึงพอใจด้วยความประทับใจอย่างรวดเร็ว

วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มุ่งมั่นพัฒนาส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ได้

มาตรฐานสู่สากล

พันธกิจ

วิชาการ

1. พัฒนาหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษา
2. ส่งเสริมและพัฒนางานวิชาการ
3. พัฒนางานระดับบัณฑิตศึกษา
4. พัฒนางานกลุ่มสหกิจศึกษา

กลุ่มทะเบียนและประมวลผล

1. พัฒนางานรับสมัครและทะเบียนการศึกษา
2. พัฒนางานสอบและรับรองผลการศึกษา
3. พัฒนางานประมวลและสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2547 มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานสุวรรณภูมิ เกิดจากการรวมทั้ง 4 วิทยาเขต คือ 1) วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา หันตรา 2) วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสกรี 3) วิทยาเขตนนทบุรี 4) วิทยาเขตสุพรรณบุรี โดยมีที่ตั้งสำนักงานอธิการบดีอยู่ในพื้นที่วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา หันตรา และหลังจากที่กฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการระดับคณะ สถาบัน สำนัก

ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีผลใช้บังคับแล้ว ทั้ง 4 แห่ง วิทยาเขตได้หลอมรวมเป็นมหาวิทยาลัย โดยจัดตั้งคณะ สถาบัน สำนัก ลงในพื้นที่ทั้ง 4 วิทยาเขตแทนและเพื่อให้สะดวกในการสื่อสาร ระหว่างภายในองค์กรและภายนอกองค์กร จึงเรียกทั้ง 4 พื้นที่ว่า

1. ศูนย์หัตถรา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ตำบลหัตถรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (เป็นที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี)
2. ศูนย์वासกรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ตำบลท่าवासกรี อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ศูนย์นนทบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ตำบลสวนใหญ่ อำเภอมือหนึ่ง จังหวัดนนทบุรี
4. ศูนย์สุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลยานยาว อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี

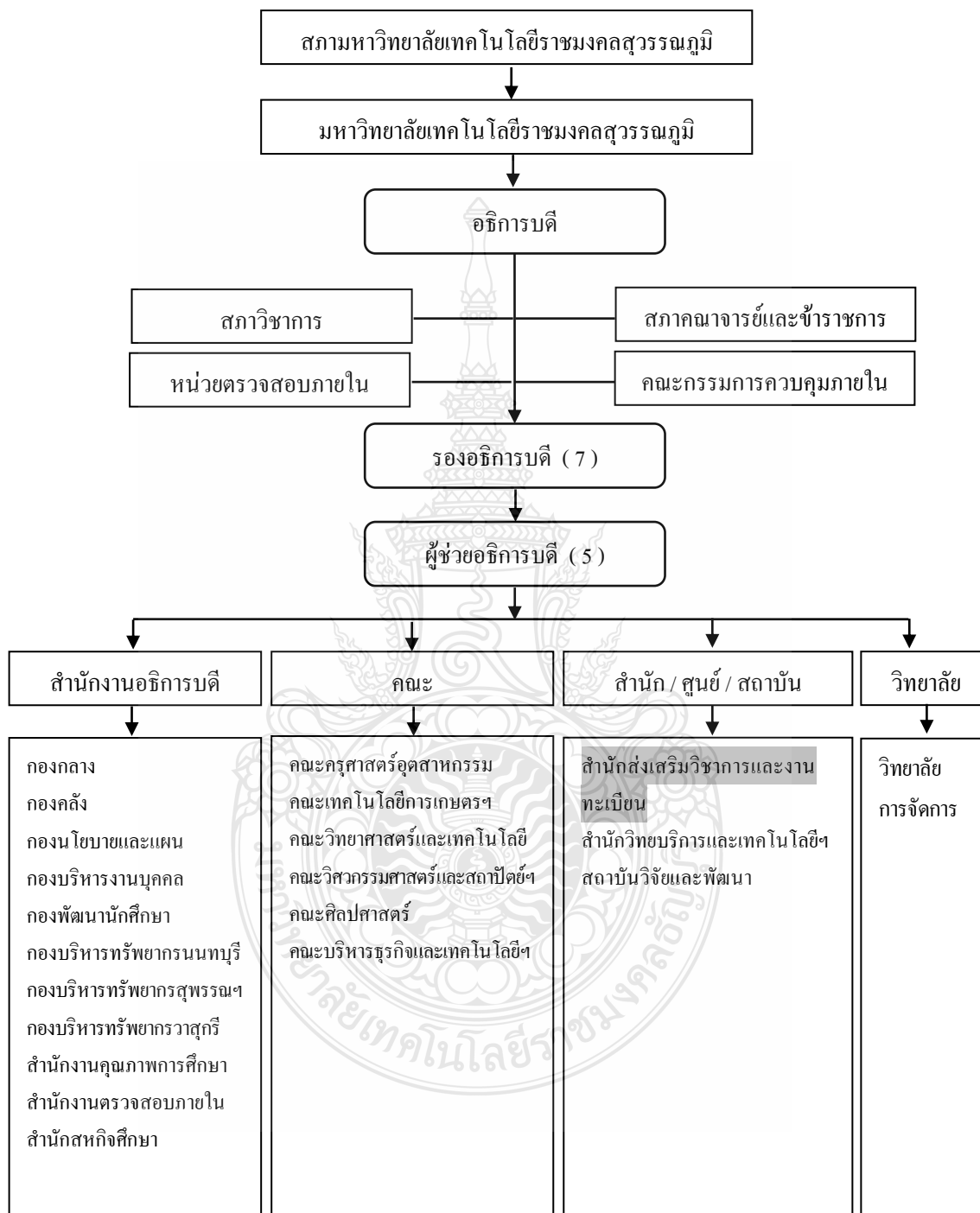
วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพัฒนาคนด้านวิชาชีพสู่มาตรฐานสากลและเสริมสร้างสังคมให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพในระดับสากล ตอบสนองความต้องการของประเทศ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม
3. บริการวิชาการที่หลากหลาย มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของสังคม
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. บริหารอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



ภาพที่ 2.11 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นส่วนราชการหนึ่งในมหาวิทยาลัยฯ ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญ โดยมีนโยบายการบริหารงานและภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานหลักสูตร งานพระราชทานปริญญาบัตร งานรับนักศึกษาใหม่

วิสัยทัศน์

มุ่งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยยึดหลัก PDCA และเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนางานและบุคลากร เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านวิชาการ และข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ

พันธกิจ

1. วิเคราะห์และพัฒนาหลักสูตรให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ
2. ดำเนินการบริหารหลักสูตรเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ
3. ดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่จัดทำทะเบียนประวัติและข้อมูลสารสนเทศนักศึกษา
4. ดำเนินการระบบลงทะเบียน การประมวลผลและการจัดตารางสอน ตารางสอบ
5. ออกเอกสารรับรองทางการศึกษาให้นักศึกษาผู้สำเร็จการศึกษา

แผนยุทธศาสตร์

1. วิเคราะห์และบริหารหลักสูตรให้ได้หลักสูตรมาตรฐาน
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการที่มีคุณภาพ

เป้าประสงค์

1. เพื่อผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพตามความต้องการของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อผลิตกำลังคนด้านสังคมศาสตร์ที่มีคุณภาพตามความต้องการของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อพัฒนาฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้และสร้างแนวคิดที่นำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร ประมวลผล และบริการข้อมูลสารสนเทศแก่นักศึกษา หน่วยงาน บุคคลทั่วไป

จึงสรุปในภาพรวมได้ว่า โครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญ โดยมีภารกิจบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ กำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานกับหน่วยงานภายในอื่น ๆ ของแต่ละมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษาใหม่
2. การรับรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียน
3. การตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษาใหม่กับสถานศึกษาเดิม
4. การจัดทำทะเบียนประวัตินักศึกษา
5. การจัดทำปฏิทินการศึกษา ตารางสอน ตารางสอบ ทะเบียนการศึกษา
6. การตรวจสอบและการรับรองคุณวุฒิการศึกษา
7. การออกหนังสือ หรือเอกสารทางราชการ
8. การร่างประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับนักศึกษา
9. การพัฒนาและออกแบบระบบ โปรแกรมงานทะเบียน
10. การจัดทำระเบียบการสอบคัดเลือกเข้าศึกษา คู่มือนักศึกษา คู่มือบัณฑิต สุจิตร์ ปริญญาบัตร
11. การเสนอขออนุมัติการสำเร็จการศึกษาต่อสภาวิชาการและสภามหาวิทยาลัยฯ
12. เหยี่ยงเกียรติคุณและการจัดเรียงปริญญาบัตรในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
13. การวางแผนพัฒนาหน่วยงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว
14. การวางแผนปฏิบัติงานหรือโครงการตามงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณผลประโยชน์
15. การจัดการความเสี่ยงและรายงานการควบคุมคุณภาพภายในตามระเบียบของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.)
16. การประกันคุณภาพภายใน
17. การพัฒนาบุคลากรตามระเบียบมหาวิทยาลัย
18. การจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
19. การพัฒนาหลักสูตร

2.3.3 การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 256 หมวด 3 มาตรา 11 (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546: 4) กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ

เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน และการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสามของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ดำเนินการประเมิน เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2 และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐาน คือ มาตรฐานว่าด้วยผลการจัดการศึกษา การบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และการประกันคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพภายนอก รอบสามระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 18 ตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ตัวบ่งชี้พื้นฐาน เป็นการประเมินภารกิจสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งพัฒนามาจากรอบหนึ่ง และรอบสอง ตัวบ่งชี้กลุ่มที่สองคือตัวบ่งชี้เอกลักษณ์ เป็นการประเมินเอกลักษณ์ ปรัชญา นวัตกรรม จุดเด่น ลักษณะพิเศษ โดยสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ระบุซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาการเลือกกลุ่มสถาบันในอดีต และตัวบ่งชี้กลุ่มที่สาม คือตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริมเป็นการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาที่ขึ้นาสังคม หรือแก้ปัญหาสังคม ในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งในรอบสามนี้เป็นการประเมินในระดับคณะวิชา รวมถึงการจัดการศึกษานอกที่ตั้งด้วย ตามที่ สมศ. ได้มีนโยบายเชื่อมโยงประสาน คือ การเชื่อมโยงระหว่างการประเมินคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกซึ่งการประเมินคุณภาพภายใน กฎกระทรวงได้กำหนดให้ทุกสถาบันต้องประเมินตนเองทุก 1 ปี โดยต้นสังกัดกำกับดูแล การประเมินคุณภาพภายใน และ สมศ. ประเมินคุณภาพภายนอกทุก 5 ปี ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงควรดำเนินการให้การประเมินคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกเชื่อมต่อประสานกัน โดยมีคณะทำงานจากตัวแทนทุกหน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการด้านการจัดการความรู้ เครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2552 (รายงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2552: 28-29) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะการทำงาน โดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 5 มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการจัดการความรู้ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดย การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานในการจัดทำยุทธศาสตร์และบริหารจัดการความรู้ในองค์กร จัดทำยุทธศาสตร์และแผนการจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยอาศัยกรอบการดำเนินงาน ดังนี้ 1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 2) ตัวชี้วัดที่ 12 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงาน ก.พ.ร. 3) ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ของ สกอ. 4) ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัย จัดทำแผนการจัดการความรู้ (ตามประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย) จำนวน 3 แผน ประกอบด้วย แผนที่ 1 ด้านงานวิจัย รับผิดชอบโดย : สถาบันวิจัยและพัฒนา แผนที่ 2 ด้านพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา รับผิดชอบโดย : กองบริหารงานบุคคล และสำนักงานประกันคุณภาพ แผนที่ 3 ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รับผิดชอบโดย:สำนักงานประกันคุณภาพ โดยทุกแผนได้ผ่านความเห็นชอบจาก ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรจัดทำแผนการจัดการความรู้ ได้อาศัยแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (KM-Team) 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ได้จัดประชุมเพื่อพิจารณาการดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ และรวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและมีความเหมาะสม ในการรวบรวมเพื่อนำมาประกอบการจัดทำองค์ความรู้ ซึ่งเป็นความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยการรวบรวมข้อมูลเนื้อหาที่ได้จากการประชุมและแสวงหาความรู้ เพื่อที่จะนำมาจัดทำในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ เพื่อให้มีความสะดวกและเป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยสำนักงานประกันคุณภาพ ได้จัดโครงการให้ความรู้ด้าน PMQA ซึ่งเป็น Best Practice ขององค์ความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ ได้ดำเนินการจัดทำช่องทางในการเข้าถึงองค์ความรู้เพื่อให้บุคคลภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนที่สนใจในเนื้อหาขององค์ความรู้ จำนวน 2 ช่องทางได้แก่ ข้อมูลองค์ความรู้จากเว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพ <http://qa.rmutr.ac.th> และจดหมายข่าวของหน่วยงาน 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยสร้างเครือข่ายด้านการจัดการความรู้กับมหาวิทยาลัยราชมงคล/ทั้ง 7 แห่ง ได้มีการจัดโครงการสร้างคลังความรู้ (Knowledge Base) และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 12-13 พฤษภาคม 2552 ณ โรงแรมนนทบุรีพาเลซ จ.นนทบุรี 7) การเรียนรู้ ได้ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ โดยได้นำองค์ความรู้ที่ได้จัดทำทั้ง 3 แผน นำไปเผยแพร่ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำองค์ความรู้ที่ได้จัดทำไปประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เริ่มดำเนินการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยจัดตั้งศูนย์การจัดการความรู้ เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดตั้งเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2551 เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้เป็นผู้มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง 2) เพื่อใช้เป็นแหล่งจัดเก็บความรู้และภูมิปัญญา (Intellectual Capital) ของมหาวิทยาลัยฯ สำหรับใช้พัฒนาเป็นคลังสมอง 3) เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีการแสดงความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในหน้าที่ของตน ทำให้มีความสุขในการทำงาน 4) เพื่อจัดให้มีระบบในการบริหารการเรียนรู้เพื่อรองรับให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานในการจัดทำยุทธศาสตร์และบริหารจัดการความรู้ในองค์กร จัดทำยุทธศาสตร์และแผนการจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ รายงานผลการปฏิบัติงานการจัดการความรู้ และประเมินผลการจัดการความรู้ ซึ่งในปีการศึกษา 2554 ได้มีการแผนการจัดการความรู้ 3 แผน คือ แผนที่ 1 องค์กรความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ ประเด็นยุทธศาสตร์คือ จัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ แผนที่ 2 คือ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีกิจกรรมการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ ได้แก่ ความรู้ในการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ได้แก่ การจัดทำทะเบียนความรู้ คลังความรู้ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ได้แก่ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ ได้แก่ การเผยแพร่ Web Site การจัดทำเป็นเอกสาร E-document หนังสือเวียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ การอบรม สัมมนา กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง Web blog Web board E-mail ชุมชนนักปฏิบัติ ฯลฯ 7) การเรียนรู้ ได้แก่ การนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติ แผนที่ 3 คือ องค์กรความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ จัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่ได้มาตรฐาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนาศาสนาบันสู่การเรียนรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ แผนที่ 1/2554 โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์คือ คุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษา ประกอบด้วย

กิจกรรมการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ ได้แก่ การจัดสนทนากลุ่มระหว่างผู้รับผิดชอบกิจกรรมการจัดการความรู้จากทุกหน่วยงาน เพื่อให้มีความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ที่ให้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์และร่วมกันวิเคราะห์หาคำว่าความรู้ที่จำเป็น 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ได้แก่ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงาน โดยแบ่งเป็นกลุ่มสอนและกลุ่มสนับสนุน 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ได้แก่ การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ได้แก่ คณะทำงานตรวจสอบกลั่นกรองความรู้ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย 5) การเข้าถึงความรู้ โดยการจัดเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลในเว็บไซต์เพื่อให้ผู้สนใจเข้าถึงและนำไปใช้ได้ง่ายและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ ซีดี ฯลฯ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในชุมชนนักปฏิบัติ หรือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ 7) การเรียนรู้ โดยจัดกิจกรรมทบทวน (AAR) และถอดประสบการณ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนาสถาบันสู่การเรียนรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยจัดทำแผนการจัดการความรู้แผนที่ 1 โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์คือ เร่งผลิตและพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วยกิจกรรมการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ ได้แก่ ความรู้ที่บ่งชี้โดยหน่วยงานและเป็นความรู้ที่จำเป็นในการเพิ่มสมรรถนะและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ได้แก่ การจัดทำทะเบียนความรู้/คลังความรู้ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ได้แก่ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ ได้แก่ การเผยแพร่ Web Site การจัดทำเป็นเอกสาร E-document หนังสือเวียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ การอบรม สัมมนา กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทาง Web blog Web board E-mail และบอร์ด KM 7) การเรียนรู้ ได้แก่ การนำการจัดการความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้เมื่อปีงบประมาณ 2552 รับผิดชอบโดย:สำนักงานประกันคุณภาพ โดยทุกแผนได้ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ได้อาศัยแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหลัก ซึ่งประกอบกระบวนการจัดการความรู้ด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (KM-Team) 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ได้จัดประชุมเพื่อพิจารณาการดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ และรวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

และมีความเหมาะสม ในการรวบรวมเพื่อนำมาประกอบการจัดทำองค์ความรู้ ซึ่งเป็นความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยการรวบรวมข้อมูล/เนื้อหาที่ได้จากการประชุม อบรม และสัมมนา 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยสำนักงานประกันคุณภาพ ได้จัดโครงการให้ความรู้ด้าน PMQA โดยการอบรมบุคลากรทุกหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย ให้มีความรู้ความเข้าใจตรงกัน 5) การเข้าถึงความรู้ ได้ดำเนินการจัดทำช่องทางในการเข้าถึงองค์ความรู้เพื่อให้บุคคลภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนที่สนใจในเนื้อหาขององค์ความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยสร้างเครือข่ายด้านการจัดการความรู้กับมหาวิทยาลัยราชมงคล ทั้ง 9 แห่ง 7) การเรียนรู้ ได้แก่ การนำการจัดการความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้ทำบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding: MOU) ร่วมกันทั้ง 9 แห่ง ประกอบด้วย

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มสมรรถนะการทำงาน โดยใช้ความสำเร็จขององค์กรและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้มีรายชื่อเป็นเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ KM 42 สถาบันการศึกษา ได้แก่

มหาวิทยาลัย

1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. มหาวิทยาลัยมหิดล
5. มหาวิทยาลัยศิลปากร หอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
6. มหาวิทยาลัยบูรพา
7. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
9. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
10. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

11. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
23. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
24. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์
25. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

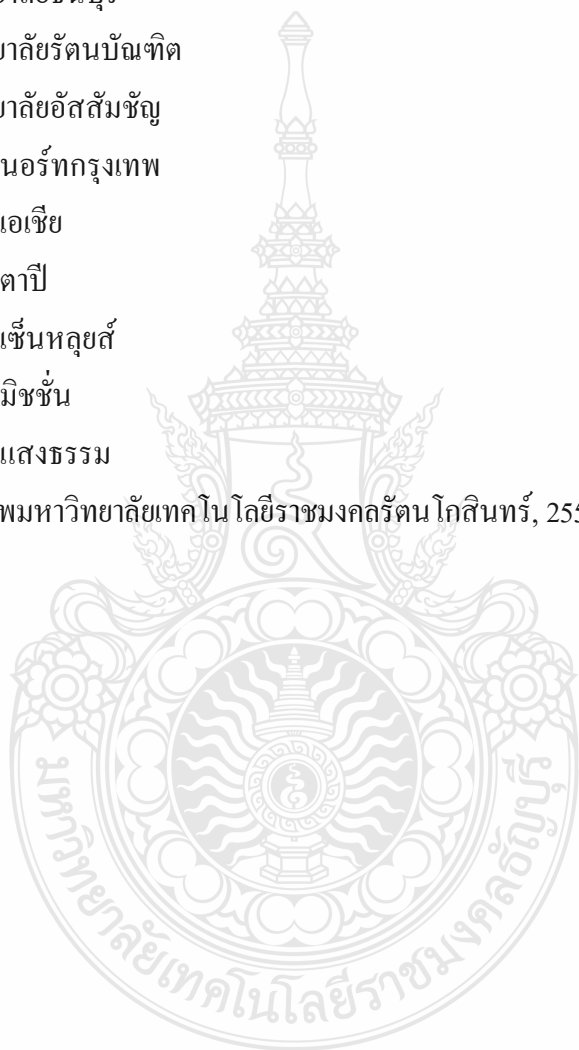
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

26. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
27. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
28. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
29. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเอกชน

30. มหาวิทยาลัยเกริก
31. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
32. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสดมฟอร์ด
33. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
34. มหาวิทยาลัยธนบุรี
35. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
36. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
37. วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
38. วิทยาลัยเอเชีย
39. วิทยาลัยตาปี
40. วิทยาลัยเซ็นหลุยส์
41. วิทยาลัยมิชชั่น
42. วิทยาลัยแสงธรรม

(รายงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2552: 10-11)



ความร่วมมือทางวิชาการด้านการจัดการความรู้
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

วันที่ 6 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552



ภาพที่ 2.12 ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการด้านการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (รายงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2552: 28-29)

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ได้แก่

โครงการที่ 1 คือ "ราชมงคล คลังความรู้ด้านบริการสังคม" จัดขึ้นระหว่างวันที่ 10-13
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี มีผู้เข้าร่วมโครงการ คือ สมาชิกเครือข่าย
การจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย จำนวน 9 มหาวิทยาลัย ได้จัดกิจกรรมในการจัดการความรู้ ดังนี้
1) บรรยายพิเศษเรื่อง “กระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักการบูรณาการด้านการเรียนรู้กับ
การทำงาน (Work Integrated Learning) กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” และ “ตัวบ่งชี้และ
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2553 2) เสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
ของการดำเนินการประกันคุณภาพศึกษากลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี 3) แบ่งกลุ่มย่อยดำเนินกิจกรรม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติจำนวน 6 CoP ได้แก่ 3.1) กระบวนการจัดการเรียนการสอนใช้
ทักษะที่มีเทคโนโลยีเป็นฐาน 3.2) ระบบและกลไกการสร้างความสำเร็จวิชาชีพให้กับนักศึกษา
3.3) ระบบกลไกพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ 3.4) การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
3.5) การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ 3.6) การบริการวิชาการแก่สังคมแบบมีส่วนร่วม
4) นำเสนอผลงานนิทรรศการจัดการความรู้ (KM Corner) “ราชมงคล.....คลังความรู้ด้านบริการสังคม

โครงการที่ 2 คือ "ราชมงคล บูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติ" จัดขึ้นวันที่ 2-5 เมษายน 2555
ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน/จังหวัดนครราชสีมา/มีผู้เข้าร่วมโครงการ/คือ
สมาชิกเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย จำนวน 9 มหาวิทยาลัย/โดยมีการ Show & Share
ผลงานการจัดการความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1) ระบบกลไกพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ
(Hands-on) 2) กระบวนการจัดการเรียนการสอน ใช้ทักษะที่มีเทคโนโลยีเป็นฐาน (Technology Based
Education Training) 3) ระบบและกลไกการสร้างความสำเร็จวิชาชีพ (Professional Oriented)
ให้กับนักศึกษา

2.3.4 การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตามนโยบายและแนวทางการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขต
ภาคกลาง ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (เว็บไซต์ www.rmutt.ac.th) 2) มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (เว็บไซต์ www.rmutk.ac.th) 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
(เว็บไซต์ www.rmutp.ac.th) 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (เว็บไซต์ www.rmutr.ac.th)
และ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (เว็บไซต์ www.rmutsb.ac.th) สำนักส่งเสริม

วิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางแต่ละแห่งได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการปฏิบัติราชการ จึงได้ดำเนินการด้านการจัดการความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งในการวิจัยนี้จะกล่าวถึงการจัดการความรู้ในภาพรวมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย ได้มีการใช้เครื่องมือของ KM เข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ ดังนี้ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (2) กำหนดแผนการจัดการความรู้ (3) ทะเบียนความรู้ (4) คลังความรู้ (5) กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ (6) ชุมชนนักปฏิบัติ (7) การสัมมนาเชิงวิชาการ (8) เวทีถาม-ตอบ (9) ระบบพี่เลี้ยง (10) การสับเปลี่ยนงาน/ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ 1) ขั้นตอนการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ 2) ขั้นตอนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี 3) ขั้นตอนการรายงานตัวผ่านเว็บรับสมัคร 4) รายละเอียดการพิมพ์บัตรประจำตัวผู้สมัคร 5) พิธีพระราชทานปริญญาบัตร 6) การรับเข้าและการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา 7) คู่มือการปฏิบัติงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 8) คู่มือการเทียบโอนผลการเรียนสำหรับคณะและอาจารย์ 9) คู่มือการเทียบโอนผลการเรียนสำหรับนักศึกษา 10) การขอรับบริการก่อนเข้าศึกษา 11) การรับบริการขณะศึกษา 12) การรับบริการเมื่อใกล้สำเร็จการศึกษาและสำเร็จการศึกษาแล้ว 13) การตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 14) บันทึกเล่าเรื่องแนวทางการนำเสนอหลักสูตรปรับปรุง TQF 15) บันทึกการเล่าเรื่องเทคนิคการให้บริการ เป็นต้น ความรู้เหล่านี้จะเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางทั้ง 5 มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้นักศึกษา อาจารย์ และผู้สนใจได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

จากการศึกษาการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง แล้วสรุปได้ว่าการจัดการความรู้ในสถานศึกษานั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะปัจจุบันระบบราชการมีการปรับลดจำนวนข้าราชการโดยการยุบรวมอัตราตำแหน่งที่ว่างลง สืบเนื่องมาจากการเกษียณอายุราชการหรือการลาออกจากราชการ ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากภาระงานของบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิม ทำให้บุคลากรไม่มีเวลาสำหรับการศึกษาค้นคว้าหรือพัฒนาตนเอง หากหน่วยงานได้มีการนำการจัดการความรู้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน จะทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างบรรยากาศในการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและทีมงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตและก้าวหน้าในอนาคตได้

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

บุญส่ง หาญพานิช (2546: 62) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารความรู้ในสถานศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและสังเคราะห์แนวความคิดที่เกี่ยวกับธรรมชาติความรู้ องค์ความรู้ของการอุดมศึกษา การบริหารจัดการอุดมศึกษาไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ โครงสร้างพื้นฐานของการบริหารจัดการความรู้ สิ่งท้าทายของการบริหารจัดการความรู้ และนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย เน้นด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีความต้องการในระดับมาก ขณะที่สภาพเป็นจริงในปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้านที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การบริการความรู้ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมการไว้วางใจ วัฒนธรรมพลังร่วม และสิ่งท้าทายและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ ลักษณะงานที่ผู้บริหารมีความต้องการในระดับมาก ให้มีการนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งเกิดจากการบริหารจัดการความรู้ไปใช้ ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การพัฒนาการเรียนการสอน หลักสูตร เทคโนโลยี ห้องสมุด การวิจัย การประเมินความดีความชอบ การธำรงรักษาบุคลากร การสร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงานของบุคลากรและการบริการความรู้ ผู้บริหารมีความประสงค์ให้ในระดับมาก ให้มีการแบ่งปันความรู้ ให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่ต่างฝ่ายต่างเป็นผู้ให้และผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ การเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะ การถ่ายทอดความรู้ การจัดอบรมสัมมนาการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ การให้คำปรึกษารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่นำเสนอ เน้นด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการบริการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ด้านวิสัยทัศน์ คือ การเป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้และบริการความรู้ ด้านนโยบายคือ ให้มีการแบ่งปันความรู้อย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ด้านเป้าหมายคือพัฒนา วัฒนธรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และวัฒนธรรมการบริการความรู้ พัฒนาฐานความรู้ อิเล็กทรอนิกส์ของสถาบัน และพัฒนาปฏิสัมพันธ์ความรู้ด้านการประเมิน คือ ประเมินความสามารถ และวัฒนธรรมของสถาบัน ด้านยุทธศาสตร์ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการความรู้ไว้

6 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ ผู้บริหาร ยุทธศาสตร์ปฏิสัมพันธ์ความรู้ ยุทธศาสตร์การสื่อสารความรู้ ยุทธศาสตร์เทคโนโลยี ยุทธศาสตร์การไว้วางใจ และยุทธศาสตร์ร่วมพลัง ด้านสำนักบริหารจัดการความรู้ คือ การวางแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการความรู้ ด้านกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนและบริการความรู้ คือ การเตรียมความพร้อม การกำหนดวิธีการแบ่งปัน และบริการ การประเมินและปรับปรุงแก้ไข ด้านผลการดำเนินการ คือ ทำให้ได้วัฒนธรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และบริการความรู้ชุมชน ฐานความรู้อิเล็กทรอนิกส์ ปฏิสัมพันธ์ความรู้ นวัตกรรมการเรียนรู้ ผลิตภัณฑ์และบริการ

สวรส บัณฑิตวิทยาลัย (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาหลักการ แนวคิด และแนวทางในการจัดการความรู้ ในองค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ในองค์กรที่ศึกษา คือ การประสานครหลวง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า องค์กรมีการจัดการความรู้ โดยการจำแนกและกำหนด องค์ความรู้หลัก แล้วจึงนำไปจัดทำแผนฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน มีการใช้การประชุมเป็นวิธีการ ปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหา โดยพนักงานมีโอกาสแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความรู้ในการ ปฏิบัติงาน มีกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ ชมรมนักวิทยาศาสตร์ และชมรม ผู้ปฏิบัติงานรายได้ พนักงานใช้กิจกรรมดังกล่าวเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ พนักงานยังไม่สนใจกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดแรงจูงใจ ในการเข้าร่วมกิจกรรม หวังแทนความรู้ ยังไม่มีการดำเนินการในการเชื่อมโยงระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานกับพฤติกรรมด้านความรู้ของพนักงานและมีแนวโน้มที่จะนำระบบ E-Learning และ E-Training มาใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้และได้เรียนรู้เทคโนโลยี มากขึ้น รวมถึงสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ มากที่สุด องค์กรควรริเริ่ม โครงการจัดการความรู้ที่องค์กรด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อน เนื่องจาก เป็นองค์กรที่มีความพร้อมมากที่สุด ปัจจัยที่องค์กรต้องให้ความสำคัญได้แก่ การสำรวจความพร้อม ในด้านต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนโครงสร้าง องค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อให้มีผู้รับผิดชอบชัดเจน การได้รับการ สนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหารระดับสูง การยอมรับความเสี่ยงหากเกิดข้อผิดพลาด จากการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการใช้ช่องทางสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จุฬารัตน์ ต้นประเสริฐและคณะ (2547: ง) ได้ศึกษาเรื่อง วิจัยและพัฒนาระบบการจัดการ ฐานความรู้การเกษตร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) 2) เพื่อพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็งและมีศักยภาพในการแข่งขันที่ยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า ในการวิจัยและพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่จะนำมาใช้กับคลังข้อมูลขนาดใหญ่ นั้น ระบบฐานข้อมูล จะต้องมีประสิทธิภาพสูง (Efficient) สามารถขยายการเก็บข้อมูลได้อย่างไม่จำกัด (Scalable) จัดเก็บ

ได้ทั้งข้อมูลแบบธรรมดา มัลติมีเดีย และข้อมูลแบบใหม่ ๆ (Extensible) ค้นหาและเข้าถึงข้อมูล (Indexing and Searching) ที่ต้องการได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือสูง (Reliable) มีระบบการติดตั้งและการจัดการที่ง่าย (Configurable) ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถทำงานร่วมกับฐานข้อมูลระบบอื่นได้โดยง่าย ระบบที่พัฒนาขึ้นจะได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างฐานข้อมูลความรู้ เพื่อบริหารองค์ความรู้ (Knowledge Management) ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เครื่องมือในการค้นหาข้อมูล (Searching) และการค้นหารูปแบบข้อมูลด้วยเทคนิคทางเหมืองข้อมูล (Data Mining) เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ต้องการวิจัยและพัฒนาให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลและความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้

ณัฐนันท์ ยอดคนพเกล้า (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่าบุคลากรทางการแพทย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ โรงพยาบาลมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการผู้ป่วยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้านการค้นหาคำความรู้ โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับวิธีการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของกิจการด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โรงพยาบาลมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยการนำข้อมูลจากการบันทึกการปฏิบัติงานมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างเหมาะสม บุคลากรทางการแพทย์ที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

นวลลออ แสงสุข (2550) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาปัญหาของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน และ 3) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ยุค คือ ยุคเริ่มแรก เป็นยุคเริ่มตั้งมหาวิทยาลัยฯ เป็นช่วงเวลาเริ่มตั้งมหาวิทยาลัยฯ ยังไม่มีระบบการจัดการความรู้ชัดเจน ผู้บริหารจัดการระบบการจัดการความรู้แบบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และตอบสนองต่อสถานการณ์เป็นหลักจะเห็นได้ว่าในระยะเริ่มแรกนั้น การจัดการส่วนใหญ่เป็นเรื่องการจัดการแกนหลักของระบบการศึกษามหาวิทยาลัยฯ ก่อน ดังนั้นความรู้ที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ ได้เรียนรู้ทั้งจากภายนอกและจากกระบวนการทำงานจึงกระจุกกระจายและฝังตัวอยู่กับบุคลากรในแผนกต่าง ๆ ในแบบความรู้ในตัว (Tacit Knowledge) ซึ่งแฝงอยู่เฉพาะตัวบุคลากรเท่านั้น ผลที่เกิดขึ้นคือ มหาวิทยาลัยฯ ยังไม่สามารถพัฒนาได้เท่าที่ควรเป็นยุคของการทำงานให้ได้ผล (Effectiveness) ยุคที่สอง คือ เป็นยุคที่ระบบการจัดการภายในมหาวิทยาลัยฯ เริ่มลงตัวประกอบด้วยที่จำนวนนักศึกษา

เริ่มมีมากขึ้น มหาวิทยาลัยฯ จึงเริ่มตระหนักถึงความจำเป็นในการรวบรวมและจัดตั้งหลักการจัดการความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มเข้ามามีบทบาทในการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่าเมื่อปริมาณงานให้บริการทางการศึกษามากขึ้น มหาวิทยาลัยฯ ต้องพยายามเพิ่มประสิทธิภาพโดยการรวบรวม ความรู้ในตัว ในที่ต่าง ๆ เรียบเรียงเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของทุกฝ่ายลดการทำงาน และความผิดพลาดซ้ำซ้อน ในยุคเริ่มพัฒนานี้จึงเป็นยุคของการแสวงหาเครื่องมือ เพื่อจัดการกับระบบการจัดการความรู้ โดยเครื่องมือหลักที่ใช้ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) เช่น การลงทุนระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (Mainframe) เพื่อจัดระบบการลงทะเบียนและตรวจสอบด้วยคอมพิวเตอร์ มาใช้เป็นแห่งแรกในประเทศไทย เรียกว่าเป็นยุคของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ยุคที่สาม ยุคกำลังพัฒนาเป็นช่วงเวลาที่มีความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยฯ เริ่มลงตัวและสามารถรวบรวมความรู้ชัดแจ้งต่าง ๆ ให้เป็นแนวคิด (Concept) เพื่อสร้างเป็นนโยบาย การจัดการความรู้ในระดับสูงได้ ประกอบกับการที่จำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมากจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น กอปรกับเป็นยุคแห่งการก้าวกระโดดทางวิทยาการด้านสารสนเทศ ต้นทุนในระบบสารสนเทศมีราคาถูกลง และมหาวิทยาลัยฯ มีทรัพยากรต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยฯ จึงสามารถปรับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อปรับปรุงการจัดการความรู้ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์ (Software) เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งในด้านการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การกระจายความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ 2) ปัญหาของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ในอดีตจนถึงปัจจุบันพบว่า มี 10 ประการ คือ 2.1) ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ 2.2) ขาดความสามารถในระบบสารสนเทศใหม่ ๆ 2.3) มีการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง 2.4) ขาดความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 2.5) การให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการจัดการความรู้ยังไม่เพียงพอ 2.6) มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรมีน้อย 2.7) ขาดระบบสนับสนุนในการเรียนรู้ของบุคลากร และ 2.10) ขาดการสร้างให้บุคลากรเป็นผู้สนใจใฝ่เรียนรู้ 3) รูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯรามคำแหงที่เหมาะสมในอนาคตควรดำเนินการใน 4 ด้าน ได้แก่ 3.1) ด้านการสร้างความรู้ ควรดำเนินการโดยมุ่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้สร้างความรู้โดยมหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนให้ดำเนินการ และมีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้สร้างความรู้โดยมีการลงมือปฏิบัติจริง 3.2) ด้านการจัดเก็บความรู้ มหาวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการโดยการกำหนดให้มีกระบวนการเก็บรวบรวมความรู้ภายในมหาวิทยาลัยฯ และมีการกำหนดให้มีโครงการที่เกี่ยวกับการสร้างฐานข้อมูลของ

มหาวิทยาลัยฯ 3.3) ด้านการกระจายความรู้มหาวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการโดยกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศทางความรู้จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้ กำหนดข้อปฏิบัติในการกระจายข้อมูลสู่หน่วยงานต่าง ๆ และกำหนดวิธีการในการกระจายความรู้สู่หน่วยงานย่อย และ 3.4) ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ มหาวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการ โดยการนำความรู้จากฐานข้อมูลออกไปใช้และมีการใช้ระบบการสื่อสารเพื่อการไหลของงานสู่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ

ชรียา จันทรอินทร์ (2550: ง) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์และเปรียบเทียบความพร้อมจำแนกตามสถานภาพของบุคลากรใน 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านเทคนิค ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติบุคลากรมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความพร้อมมากที่สุด รองลงมาคือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ด้านเทคนิคบุคลากรมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ บุคลากรมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจารย์มีความพร้อมมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ การเปรียบเทียบความพร้อมทั้ง 3 ด้านพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ สถานภาพต่างกัน มีความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านทัศนคติผู้บริหารและอาจารย์มีความพร้อมแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านเทคนิคผู้บริหารมีความพร้อมแตกต่างจากอาจารย์และเจ้าหน้าที่และด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ อาจารย์มีความพร้อมแตกต่างจากเจ้าหน้าที่

นัตระแก้ว ชีระเดชากุล (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 2 พบว่าในกระบวนการบริหารจัดการความรู้ในด้านแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ตรงกันข้ามกับขั้นตอนการจัดเก็บและเผยแพร่ที่ทำได้น้อยที่สุด เพราะการจัดการระบบฐานข้อมูลสถานศึกษายังไม่ได้รับความใส่ใจมากนัก เป็นการบันทึกความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ลงในแบบฟอร์มเท่านั้น ปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษาได้แก่ การให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและความจริงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ซัลลิส และ โจนส์ (Sallis & Jones, 2002: 126-129) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์กรพบว่าองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร องค์ประกอบด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการจัดการ

องค์ประกอบด้านทีมงานและทีมการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านกระบวนการในการแบ่งปันความรู้ การสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ ในองค์การประสบผลสำเร็จ โดยองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด สำหรับการกำหนดความรู้ที่สำคัญไว้ในองค์การ

โคโกส ซัมเมิล แอลลินี คายน์ (Coukos-Semmel, Eleni Dainne, 2002) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์ และกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินการใช้ระบบการจัดการ ความรู้ซึ่งเชื่อมต่อกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัย 2) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ระบบ และ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการจัดการความรู้ 3) พัฒนารูปแบบการจำแนกประสิทธิผลของการ จัดการความรู้เครื่องมือในการวิจัยเป็นมาตรฐานค่าเกี่ยวกับกลยุทธ์และกระบวนการ ผลการวิจัย พบว่า 1) มหาวิทยาลัยมีการใช้กลยุทธ์ระดับมาก แต่ใช้กระบวนการในระดับน้อย 2) กลยุทธ์ใช้เทคโนโลยี มากที่สุด 3) ไม่มีความแตกต่างระหว่างการใช้ภาวะผู้นำในกลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน 4) กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้สามารถจำแนกประสิทธิภาพ การจัดการความรู้ได้ร้อยละ 76 มีความแปรปรวนของประสิทธิผลระหว่างร้อยละ 46.6 (ด้านการวัดผล) ถึงร้อยละ 30.1 (ด้านวัฒนธรรม) และ 5) กระบวนการวัดผลเป็นปัจจัยที่มีความวิกฤตมากที่สุดต่อประสิทธิภาพ ของระบบการจัดการความรู้

ชินลอยน์ (Chin-loy, 2003: 90) ได้ศึกษาการประเมินอิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อความสำเร็จ ของการจัดการความรู้ งานวิจัยนี้เพื่อทดสอบรูปแบบผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการความรู้และผลประโยชน์ขององค์การ และความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างจัดการ ความรู้และผลประโยชน์ขององค์การที่ได้รับ โดยหลักการสำคัญต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ ในองค์การ เช่น การแบ่งปันความรู้ การพัฒนาความสามารถใหม่ ๆ สำหรับกิจกรรมที่ผ่านกระบวนการ เรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 133 คน ของผู้ตอบที่เป็นตัวแทนจาก 38 ใน 49 บริษัทของอเมริกาเหนือ ซึ่งให้ความสำคัญในด้านวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ใช้เครื่องมือ 2 ชุดในการวัดคือ ของ Cameron and Quinn's 1999 OCAI วัดวัฒนธรรมองค์การใน 4 ด้าน คือ วัฒนธรรมแบบเผ่าพันธุ์ วัฒนธรรม แบบทุนนิยม วัฒนธรรมแบบการตลาดและวัฒนธรรมแบบราชการ และ Lason's Chen, (2004: 2) ได้ศึกษา เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ พบว่าปัจจุบันองค์การที่ประสบผล สำเร็จจะต้องมีการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การ โดยองค์การเหล่านั้นมีองค์ประกอบหลัก ที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มีผู้นำที่มีพฤติกรรมในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการจัดการ ความรู้ โดยกำหนดไว้เป็นวิสัยทัศน์ขององค์การซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ และมีกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการ จัดการความรู้ที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ด้วย

ฟอนซีกา แอนนา ฟาร์เวีย (Fonseca, Ana Flavia, 2003: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการความรู้นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาธนาคารโลก ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการจัดการความรู้ซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การจดบันทึก การวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ของธนาคารโลกได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ปรับปรุงการแบ่งปันข้อมูลความรู้ภายในองค์กร และส่งเสริมการออกแบบและประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้อย่างมีส่วนร่วม ผลผลิตของความรู้ การมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของโครงการมีผลต่อการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตามผลการศึกษาก็ได้แสดงให้เห็นอิทธิพลของการจัดการความรู้ต่อกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลกระทบที่มีอิทธิพลในการทำให้การจัดการความรู้ครบถ้วน คือ กระบวนการจัดการความรู้และผลผลิตความรู้และบริการควบคู่กัน ไป และสำหรับสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแนวราบ เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในแง่บวก แม้ว่าหลักการการจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญ แต่การนำผลของความรู้ไปปฏิบัติยังมีความแตกต่างระหว่างประเทศต่าง ๆ

ไคร์เซอร์ (Keyser, 2004: Abstract) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างบริษัทไฟฟ้านิวเอนสซี ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของการจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรบริษัทไฟฟ้าในรัฐเทนเนสซี จำนวน 1,870 คน ซึ่งเดิมการจัดการความรู้จะมุ่งเน้นการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลางและสูง และสำหรับการศึกษานี้จะมุ่งไปที่กลุ่มพนักงานระดับล่าง ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และนอกจากนั้นการรับรู้และความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ยังมีการแตกต่างกันในกลุ่มของบุคลากรในงานต่าง ๆ ขององค์กร

เอล ฮาวารี เมนท์ (Al-Hawari, Maen, 2004-Abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ และผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา ช่องว่างของความรู้จากทฤษฎีและประสบการณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล ระบบของการจัดการความรู้ สำหรับผู้จัดการบริษัทที่ต้องการขยายขนาดของระบบฐานข้อมูล เช่น ระบบการจัดการความรู้สำหรับผู้จัดการบริษัทที่ต้องการขยายขนาดของระบบฐานข้อมูล เช่น ระบบการจัดการความรู้ การเลือกใช้รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการช่วยปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานองค์กร การจัดการความรู้ให้เพียงพอ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประยุกต์ใช้ความรู้ และรูปแบบของการจัดการความรู้ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการจัดการความรู้ 3 รูปแบบที่คล้ายคลึงกัน คือ ความสามารถในการใช้ความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ทั้ง 3 รูปแบบนี้จะช่วยปิดช่องว่างของการเรียนรู้ และนอกจากนั้น

ยังได้ศึกษารูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้กับผลการดำเนินงานองค์กร โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 338 องค์กร จากโรงงานอุตสาหกรรมทั่วออสเตรเลีย โดยผลการวิจัยได้ยืนยันว่าองค์กรจะสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานองค์กรได้โดยการจัดการความรู้ ซึ่งจะมีประโยชน์ในการพัฒนาความสมดุลของการจัดการความรู้ และรูปแบบการจัดการความรู้ในเชิงบวก เพื่อสร้างความพอเพียงในการนำไปใช้ ซึ่งการประยุกต์ใช้ความรู้จะเป็นปัจจัยที่เหมาะสมที่สุดในการสร้างผลการดำเนินงานขององค์กร และช่วยให้องค์กร มีศักยภาพ สร้างผลผลิต และนำไปสู่วิธีการปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าการจัดการความรู้ในสถานศึกษานั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจากสถานการณ์ของโลกที่เป็นโลกไร้พรมแดนการบริการศึกษาระดับอุดมศึกษามีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษานานาชาติเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันทางการอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน และสถาบันการศึกษานานาชาติเพิ่มสูงขึ้น ปัจจัยสำคัญ ในสภาพของการแข่งขัน คือคุณภาพและประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงในสังคมเป็นกรอบบังคับการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ ให้สอดคล้องและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการใช้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ซึ่งจะทำให้มหาวิทยาลัยไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ปัจจุบันมีแหล่งเรียนรู้กระจายในหลายรูปแบบ แต่เมื่อต้องการใช้ความรู้ไม่สามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ มหาวิทยาลัยจึงควรใช้กระบวนการจัดการความรู้เพื่อรวบรวมข้อมูล ข่าวสารให้เป็นระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยเกิดการพัฒนาระบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงได้กำหนดแนวทางในการจัดการความรู้ตามแนวคิดทฤษฎีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, (2548: 5-6) ประกอบด้วย 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ เพื่อสร้างคุณค่าและเปลี่ยนสินทรัพย์ทางปัญญาให้เป็นทุนของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของปีเตอร์สัน และโพลวแมน (กมล ชูติพงษ์วิน, 2543: 16; อ้างอิงจาก Peterson and Plowman, 1953: 433) ได้แก่ 1) ต้นทุนของการดำเนินงาน 2) คุณภาพของกาปฏิบัติงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาของการปฏิบัติงาน 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ที่มีลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกทุกหน่วยในประชากรที่ศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล เอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 มหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวนทั้งสิ้น 136 คน ปรากฏดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง (ข้อมูลปีการศึกษา 2554)

ลำดับที่	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	บุคลากร (คน)
1.	มหาวิทยาลัยราชมงคลเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	40
2.	มหาวิทยาลัยราชมงคลเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	20
3.	มหาวิทยาลัยราชมงคลเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	32
4.	มหาวิทยาลัยราชมงคลเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	24
5.	มหาวิทยาลัยราชมงคลเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	20
	รวม	136

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐานและตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และต้นสังกัด

2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ (X_{tot}) ตามแนวคิดทฤษฎีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548: 5-6) ดังนี้

2.1.1 การบ่งชี้ความรู้ (X_1)

2.1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (X_2)

2.1.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (X_3)

2.1.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4)

2.1.5 การเข้าถึงความรู้ (X_5)

2.1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (X_6)

2.1.7 การเรียนรู้ (X_7)

2.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y_{tot}) ตามแนวคิดทฤษฎีของ ปีเตอร์สันและโพลวแมน (กมล ชูติพงษ์วิน, 2543: 16; อ้างอิงมาจาก Peterson and Plowman, 1953: 433) คือ

2.2.1 ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost)

2.2.2 คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality)

2.2.3 ปริมาณงาน (Quantity)

2.2.4 เวลาของการปฏิบัติงาน (Time)

2.2.5 วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Method)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน ต้นสังกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจ รายการ (Checklist) มีจำนวน 6 ข้อ โดยเป็นชนิดตอบแบบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร เกี่ยวกับระดับความสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ รวมจำนวน 35 ข้อ ดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การเรียนรู้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ รวมจำนวน 25 ข้อ ดังนี้ 1) ต้นทุนของการดำเนินงาน 2) คุณภาพของการปฏิบัติงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาของการปฏิบัติงาน 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต

ลักษณะของแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 อันดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต โดยกำหนดค่าของคะแนนเป็น 5 อันดับ มีความหมาย ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ

เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารตำรา บทความทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย กำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัย ตลอดจนเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสร็จสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามต่อไป

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับร่างตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นการปรับปรุงเนื้อหาข้อคำถามทั้ง 3 ตอน ให้ครอบคลุมเนื้อหาและมีความชัดเจนมากขึ้น

5. แบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

6. แบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (แสดงไว้ในภาคผนวก ข) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหาและความเที่ยงตรง โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ให้คะแนน +1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

7. แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC $\geq .50$ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC $\leq .50$ ให้ตัดทิ้งหรือปรับปรุงใหม่ โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยใช้สูตรของ วาโร เฟ็งส์วัสดี, 2551: 245) ดังนี้ (แสดงไว้ในภาคผนวก ค)

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน (\sum R)}}{\text{จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ (N)}}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับประเด็นหลักที่ศึกษา
 ΣR แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

8. แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว พบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมเท่ากับ 0.85 ถือว่าข้อคำถามมีค่าความเที่ยงตรงสูงใช้ได้ แต่มีคำถามบางข้อที่มีค่า $IOC \leq .50$ ต้องนำมาปรับแก้ไขอีกครั้งโดยความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา (แสดงไว้ในภาคผนวก ง) แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 คน

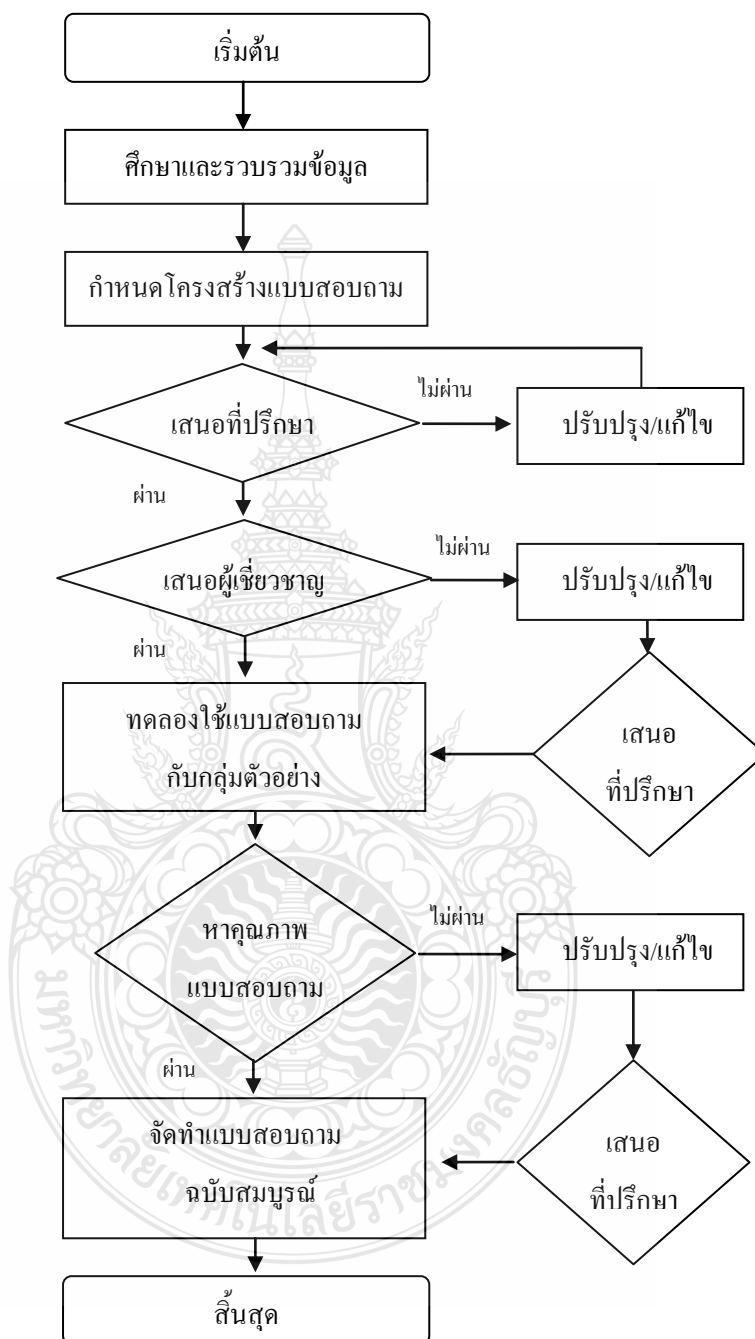
9. แบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามตอนที่ 2 การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เท่ากับ 0.954 และตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เท่ากับ 0.945 รวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.969 จึงถือว่าคำถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach, 1990: 202-204) ของ (วาโร เห่งสวัสดิ์, 2551: 260) ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 K แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

10. เสนอผลการทดลองใช้แบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรต่อไป

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปแผนผังขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ปรากฏดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 แผนผังแสดงขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการเสนอคำร้องต่อบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยไปยังผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 มหาวิทยาลัย
2. นำหนังสือจากบัณฑิตศึกษา (แสดงไว้ในภาคผนวก จ) พร้อมแบบสอบถามเสนอผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ทางไปรษณีย์
3. ประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เพื่อขอเก็บข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดกระทำกับข้อมูลที่ได้รับคืนตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 136 ฉบับ โดยคิดเป็นร้อยละ 100 ก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัสเพื่อแปลงข้อมูลในแบบสอบถามให้เป็นตัวเลข
3. นำข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแบบสอบถามมาลงสื่อบันทึกข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
4. ตรวจสอบความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล ก่อนทำการประมวลผล
5. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

- 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ
- 1.2 วิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean: μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: σ) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ของ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2552: 69) ดังนี้

- 4.51 - 5.00 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
 3.51 - 4.50 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 2.51 - 3.50 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 1.51 - 2.50 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 1.00 - 1.50 หมายถึง การจัดการความรู้/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อใช้สำหรับตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

2.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Simple Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์ของ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553: 316) แปลความหมาย ดังนี้

- 0.71 – 1.00 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์กันสูง
 0.31 – 0.70 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง
 0.01 – 0.30 หมายถึง มีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ
 เท่ากับ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
สูตรในการคำนวณ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 104)

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 F แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean: μ) โดยใช้สูตรของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 105)

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่มประชากร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: σ) โดยใช้สูตรของ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2552: 59)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรของ (วาโร เฟ็งส์วักส์, 2551: 304)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

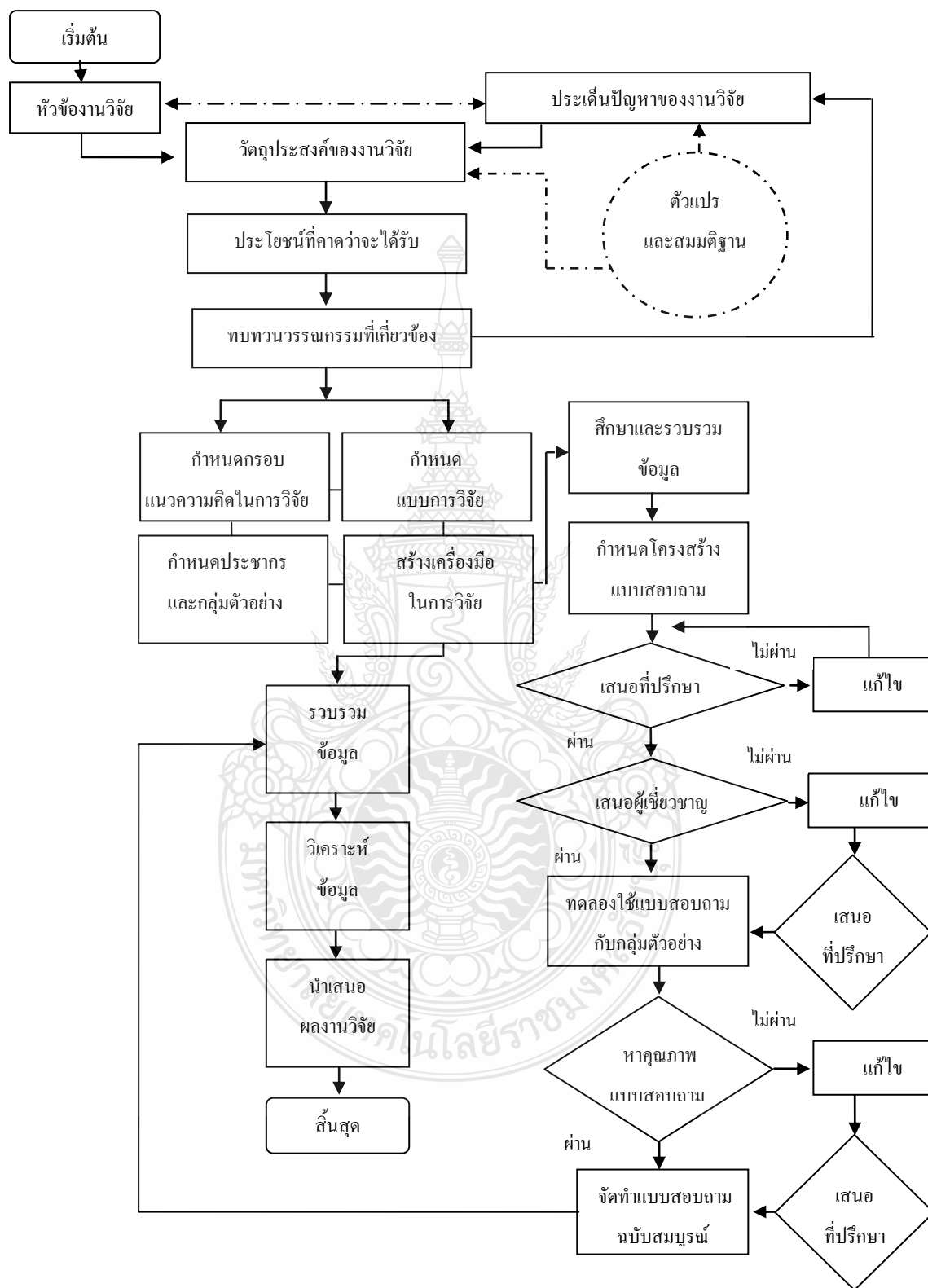
เมื่อ r_{xy} แทน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 N แทน เป็นจำนวนคนหรือสิ่งที่ศึกษา
 $\sum X$ แทน เป็นผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X
 $\sum Y$ แทน เป็นผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ Y
 $\sum X^2$ แทน เป็นผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน เป็นผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน เป็นผลรวมทั้งหมดของคะแนนดิบ X และ Y คูณกันแต่ละคู่

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) สมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ โดยใช้สูตรของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 143) ดังนี้

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

เมื่อ Y' แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)
 a แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
 b_1, b_2, b_k แทน น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k
 x_1, x_2, x_3 แทน คะแนนของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรต้น) ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k
 k แทน จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรต้น)

สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 3.2 แผนผังสรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

3.7 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

จากภาพที่ 3.2 สรุปวิธีการดำเนินการวิจัยได้ว่า ก่อนอื่นต้องเลือกหัวข้อปัญหา โดยกำหนดให้แน่ชัดว่าจะวิจัยเรื่องอะไรแล้วเขียนชื่อเรื่องที่จะวิจัย ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดและทฤษฎี ตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย เอกสารอื่น ๆ หรือผลงานการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการวิจัย หลังจากกำหนดชื่อเรื่องแล้วเขียนเค้าโครงการวิจัยซึ่งประกอบด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย คำนิยามศัพท์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ กำหนดกลุ่มประชากร สร้างเครื่องมือในการวิจัย ตามขั้นตอน ส่งผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา เลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดลองใช้เครื่องมือ และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ประสานกับบัณฑิตศึกษาจัดทำหนังสือขอเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากร แล้วรวบรวมข้อมูลมาจัดกระทำ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แล้วตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล เขียนรายงานการวิจัยตามรูปแบบในกลุ่มมือของบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และจัดพิมพ์ผลงานวิจัยเผยแพร่ให้สาธารณชนได้ศึกษาต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่ส่งถึงผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ รวมทั้งสิ้นจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน และหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยระดับการจัดการความรู้กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ตอนที่ 4 ผลการวิจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

N	หมายถึง จำนวนกลุ่มประชากร
μ	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
σ	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X ₁	หมายถึง การจัดการความรู้ด้านการป้ังชี้ความรู้
X ₂	หมายถึง การจัดการความรู้ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้
X ₃	หมายถึง การจัดการความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

X ₄	หมายถึง การจัดการความรู้ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้
X ₅	หมายถึง การจัดการความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้
X ₆	หมายถึง การจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
X ₇	หมายถึง การจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้
X _{tot}	หมายถึง การจัดการความรู้
Y ₁	หมายถึง ประสิทธิภาพด้านต้นทุนการดำเนินงาน
Y ₂	หมายถึง ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน
Y ₃	หมายถึง ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน
Y ₄	หมายถึง ประสิทธิภาพด้านเวลาของการปฏิบัติงาน
Y ₅	หมายถึง ประสิทธิภาพด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน
Y _{tot}	หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้กรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้กรณีข้อมูลมีการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
SS.	หมายถึง ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS.	หมายถึง ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df.	หมายถึง ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
r	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	หมายถึง ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย
Std.Error	หมายถึง ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอย
b	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ
\bar{Y}	หมายถึง ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ
Z \bar{Y}	หมายถึง ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
β (Beta) Adjusted Square	หมายถึง ค่ามาตรฐานสัมประสิทธิ์การถดถอย
**Sig	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่เปลี่ยนจากเดิมเมื่อเพิ่มตัวแปรตามที่ละตัว
**Sig	หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Sig	หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรในสถานศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 136 ฉบับ เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สถานภาพการปฏิบัติงาน ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

(N = 136)			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	1.1 ชาย	37	27.21
	1.2 หญิง	99	72.79
	รวม	136	100.00
2. อายุ			
	2.1 ต่ำกว่า 36 ปี	79	58.09
	2.2 36 – 40 ปี	17	12.50
	2.3 41 – 45 ปี	13	9.56
	2.4 46 – 50 ปี	14	10.29
	2.5 51 – 55 ปี	8	5.88
	2.6 มากกว่า 56 ปี	5	3.68
	รวม	136	100.00
3. ระดับการศึกษา			
	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	13.24
	3.2 ปริญญาตรี	99	72.79
	3.3 ปริญญาโท	19	13.97
	3.4 ปริญญาเอก	0	00.00
	รวม	136	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
4.1 น้อยกว่า 2 ปี	11	8.09
4.2 2 – 5 ปี	57	41.91
4.3 6 – 10 ปี	21	15.44
4.4 มากกว่า 10 ปี	47	34.56
รวม	136	100.00
5. สถานภาพการปฏิบัติงาน		
5.1 ข้าราชการ	42	30.88
5.2 พนักงานราชการ	1	0.74
5.3 พนักงานมหาวิทยาลัย	34	25.00
5.4 ลูกจ้างประจำ	3	2.21
5.5 ลูกจ้างชั่วคราว	56	41.18
รวม	136	100.00
6. ตั้งกีดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		
6.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	40	29.41
6.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	20	14.71
6.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	32	23.53
6.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	24	17.65
6.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	20	14.71
รวม	136	100.00

ผลจากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตามข้อมูลทั่วไปจำนวนทั้งสิ้น 136 คน พบว่า

เพศ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 72.79 เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.21 ตามลำดับ

อายุ ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 36 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 58.09 รองลงไปอายุ 36-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และน้อยที่สุดอายุมากกว่า 56 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 72.79 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.97 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 ส่วนปริญญาเอกไม่มี คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ระหว่าง 2-5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 41.91 ส่วนประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09 ตามลำดับ

สถานภาพการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาคือ ข้าราชการ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.88 และพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และพนักงานราชการมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เท่ากัน คือ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71

4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ระดับการจัดการความรู้กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง

วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) จากกลุ่มประชากรจำนวน 136 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม

(N=136)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X ₁)	3.90	0.57	มาก	1
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (X ₂)	3.66	0.55	มาก	3

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม (ต่อ)

(N=136)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (X3)	3.59	0.62	มาก	5
ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X4)	3.56	0.67	มาก	6
ด้านการเข้าถึงความรู้ (X5)	3.71	0.61	มาก	2
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (X6)	3.55	0.66	มาก	7
ด้านการเรียนรู้ (X7)	3.65	0.60	มาก	4
รวม (X _{tot})	3.66	0.51	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.2 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม (X_{tot}) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.66$, $\sigma=0.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.55-3.90 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ($\mu=3.90$, $\sigma=0.57$) ด้านการเข้าถึงความรู้ ($\mu=3.71$, $\sigma=0.61$) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ($\mu=3.66$, $\sigma=0.55$) ด้านการเรียนรู้ ($\mu=3.65$, $\sigma=0.60$) ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ($\mu=3.59$, $\sigma=0.62$) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ($\mu=3.56$, $\sigma=0.67$) และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\mu=3.55$, $\sigma=0.66$)

เมื่อวิเคราะห์การจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นรายด้านจะได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_i)

(N=136)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
1. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายในการจัดการความรู้อย่างชัดเจน	4.15	0.74	มาก	1
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ให้ความสำคัญกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.91	0.70	มาก	3
3. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร	4.01	0.77	มาก	2
4. ท่านได้บันทึกสิ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร	3.74	0.80	มาก	4
5. ท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	3.71	0.69	มาก	5
รวม	3.90	0.57	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.3 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_i) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.90$, $\sigma=0.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51- 4.15 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายในการจัดการความรู้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ($\mu=4.15$, $\sigma=0.74$) รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน รับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ยคือ ($\mu=4.01$, $\sigma=0.74$) และ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ($\mu=3.71$, $\sigma=0.69$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (x_2)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
	(N=136)			
6. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนส่งเสริม หรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายใน และภายนอกมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนางาน เช่น การอบรมผ่านดาวเทียม การศึกษาดูงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ	4.15	0.74	มาก	1
7. ท่านได้ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาระบบการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.81	0.66	มาก	2
8. ท่านได้แสวงหาความรู้จากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่น ๆ ทั้งจากหน่วยงานภายใน และภายนอก ตลอดจนเอกสาร วารสาร และ Internet เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	3.74	0.74	มาก	4
9. ท่านได้ทำการกำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็นและนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	3.75	0.66	มาก	3
10. ท่านได้จัดบันทึกผลงานที่ผิดพลาดไว้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขครั้งต่อไป	3.51	0.76	มาก	5
รวม	3.66	0.55	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.4 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (X_2) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม

มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.66$, $\sigma=0.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 - 4.1 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนส่งเสริมหรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก มาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนางาน เช่น การอบรมผ่านดาวเทียม การศึกษาดูงาน การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($\mu=4.15$, $\sigma=0.74$) รองลงมาคือ ท่านได้ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ การปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาระบวนการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยคือ ($\mu=3.81$, $\sigma=0.70$) และท่านได้จัดบันทึกผลงานที่ผิดพลาดไว้เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ($\mu=3.51$, $\sigma=0.76$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (X₃)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
11. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน รวบรวมข้อมูล ความรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลที่ สามารถค้นหาไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.76	0.76	มาก	1
12. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ บุคลากรด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากร	3.49	0.81	ปานกลาง	4
13. ท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปของสมุดบันทึก และ/หรือ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์	3.43	0.79	ปานกลาง	5
14. ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้ จากฐานความรู้ที่หน่วยงานของท่านทำขึ้น	3.55	0.87	มาก	3

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (X₃) (ต่อ)

(N=136)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
15. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.72	0.78	มาก	2
รวม	3.59	0.62	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.5 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (X₃) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.59$, $\sigma=0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.43-3.76 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ คือสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถค้นหาไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ($\mu=3.76$, $\sigma=0.76$) รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยคือ ($\mu=3.72$, $\sigma=0.78$) และท่านได้มีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปของสมุดบันทึกและ/หรือในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ($\mu=3.43$, $\sigma=0.79$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X4)

(N=136)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
5. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการประมวลข้อมูลความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย	3.60	0.70	มาก	2
17. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน	3.57	0.81	มาก	*3
18. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้อย่างละเอียด ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	3.57	0.89	มาก	*3
19. ท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง	3.55	0.87	มาก	4
20. ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน มาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	3.60	0.77	มาก	1
รวม	3.56	0.67	มาก	

หมายเหตุ * หมายถึง อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผลจากตารางที่ 4.6 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X4) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.56$, $\sigma=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.55-3.60 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.60$, $\sigma=0.77$) รองลงไปคือสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการ

ประมวลข้อมูลความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.60$, $\sigma=0.70$) และท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์และนำมาจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ($\mu=3.55$, $\sigma=0.87$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการเข้าถึงความรู้ (Xs)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
	(N=136)			
21. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ขององค์กรไว้ในที่เดียวกัน เพื่อสะดวกในการค้นหา รายงานผล เช่น การปฏิบัติงาน ประจำปี งานวิจัย จุลสาร วารสาร สารสนเทศ ฯลฯ	3.46	0.82	ปานกลาง	5
22. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ได้จัดทำอร์ดประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรทุกคน ในหน่วยงานและผู้สนใจได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.55	0.83	มาก	4
23. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการเวียนหนังสือคำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคน รับทราบ	3.94	0.74	มาก	1
24. ท่านสามารถเข้าถึงความรู้ของหน่วยงานได้ สะดวก รวดเร็ว โดยผ่านระบบสารสนเทศ	3.74	0.77	มาก	3
25. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้ทุกคน ทราบและปฏิบัติงานได้	3.88	0.76	มาก	2
รวม	3.71	0.61	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.7 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.71$, $\sigma=0.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.46-3.94 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการเขียนหนังสือคำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารใหม่ ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ($\mu=3.94$, $\sigma=0.74$) รองลงมาคือสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อให้ทุกคนทราบและปฏิบัติงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยคือ ($\mu=3.88$, $\sigma=0.76$) และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ขององค์กรไว้ในที่เดียวกัน เพื่อสะดวกในการค้นหา เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี งานวิจัย จุลสาร วารสาร สารสนเทศ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ($\mu=3.46$, $\sigma=0.82$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (X_6)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
	(N=136)			
26. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับนำความรู้ต่าง ๆ ไปเผยแพร่ให้บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานทราบ	3.49	0.83	ปานกลาง	3
27. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการอบรม หรือสัมมนากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	3.86	0.85	มาก	1
28. ท่านมีโอกาสสรุปและเผยแพร่แนวคิดที่ได้รับ ให้เพื่อนร่วมงานทราบหลังจากเข้าร่วมสัมมนา	3.41	0.89	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (X6) (ต่อ)

(N=136)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
29. ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้จากการประชุมให้กับผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานเสมอ หน่วยงานทราบ	3.52	0.79	มาก	2
30. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้รุ่นใหม่ ทักษะและประสบการณ์ มากกว่าให้บุคลากร หรือผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์น้อยกว่า	3.46	0.80	ปานกลาง	4
รวม	3.54	0.66	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.8 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ (X6) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.54$, $\sigma=0.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-3.49 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ได้ดังนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการอบรม หรือสัมมนาทั้งหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ($\mu=3.86$, $\sigma=0.85$) รองลงมาคือท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้จากการประชุมให้กับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยคือ ($\mu=3.52$, $\sigma=0.79$) และท่านมีโอกาสสรุปและเผยแพร่แนวคิดที่ได้รับให้เพื่อนร่วมงานทราบหลังจากเข้าร่วมสัมมนา มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ($\mu=3.41$, $\sigma=0.89$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการเรียนรู้ (X₇)

(N=136)

การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
31. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปประยุกต์หรือบูรณาการไว้ เพื่อให้เกิดความรู้ และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไป อย่างต่อเนื่องทั่วทั้งหน่วยงาน	3.57	0.68	มาก	5
32. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรมาใช้ ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.60	0.70	มาก	4
33. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ในการปฏิบัติงาน	3.65	0.78	มาก	3
34. ท่านได้นำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจ และปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน	3.70	0.70	มาก	2
35. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยน ความรู้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.74	0.74	มาก	1
รวม	3.65	0.60	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.9 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการเรียนรู้ (X₇) ในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.65$, $\sigma=0.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.57-3.74 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตาม เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ได้ดังนี้ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยน

ความรู้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($\mu=3.74$, $\sigma=0.74$) รองลงมาคือ ท่านได้นำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.70$, $\sigma=0.70$) และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์หรือบูรณาการใช้ เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งหน่วยงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ($\mu=3.57$, $\sigma=0.68$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม

(N=136)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (Y1)	4.00	0.57	มาก	*1
ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (Y2)	3.92	0.56	มาก	2
ด้านปริมาณงาน (Y3)	3.90	0.59	มาก	3
ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (Y4)	4.00	0.58	มาก	*1
ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Y5)	3.79	0.63	มาก	4
รวม (Ytot)	3.93	0.50	มาก	

หมายเหตุ * หมายถึง อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผลจากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม (Ytot) มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.93$, $\sigma=0.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.79-4.00 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และด้านต้นทุนของการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.58$ และ $\mu = 4.00$, $\sigma = 0.57$) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ($\mu=3.92$, $\sigma=0.56$) ด้านปริมาณงาน ($\mu=3.90$, $\sigma=0.59$) ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ($\mu=3.79$, $\sigma=0.63$)

เมื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นรายด้านจะได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (Y₁)

(N=136)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
36. ท่านมีความเชื่อมั่นในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.98	0.76	มาก	3
37. ท่านมีความผูกพันและเจตคติที่ดี ต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.01	0.73	มาก	2
38. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ	4.22	0.76	มาก	1
39. ท่านได้นำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.94	0.68	มาก	4
40. ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงาน อย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศ เวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน 10 นาที ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ ฯลฯ	3.88	0.77	มาก	5
รวม	4.01	0.57	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (Y₁) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขต ภาคกลาง ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=4.01$, $\sigma=0.57$) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88 - 4.22 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ได้ดังนี้ ท่านปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย คือ ($\mu=4.22$, $\sigma=0.76$) รองลงมาคือ ท่านที่มีความผูกพัน และเจตคติที่ดีต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมี

ค่าเฉลี่ย ($\mu=4.01$, $\sigma=0.73$) และท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน 15 นาที ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ ตรวจสอบมิเตอร์น้ำและมิเตอร์ไฟ ฯลฯ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu=3.88$, $\sigma=0.77$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (Y2)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
41. ท่านมีความสามารถเฉพาะตัวในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.85	0.77	มาก	*3
42. ท่านมีทักษะประสบการณ์ในการปรับกระบวนการทำงาน ให้งานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี	3.85	0.72	มาก	*3
43. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.99	0.72	มาก	1
44. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	3.96	0.67	มาก	*2
45. ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3.96	0.61	มาก	*2
รวม	4.01	0.57	มาก	

หมายเหตุ * หมายถึง อันดับที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ผลจากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (Y2) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=4.01$, $\sigma=0.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85-3.99 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.99$, $\sigma=0.72$)

รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และมีประสิทธิภาพเท่ากับผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลुวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.96$, $\sigma=0.67$ และ $\mu=3.96$, $\sigma=0.61$) และท่านมีความสามารถเฉพาะตัวในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพเท่ากับท่านมีทักษะประสบการณ์ในการปรับกระบวนการทำงานให้งานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ($\mu=3.85$, $\sigma=0.77$ และ $\mu=3.85$, $\sigma=0.72$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านปริมาณงาน (Y_3)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
	(N=136)			
46. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง	3.73	0.80	มาก	5
47. ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสม	3.76	0.72	มาก	4
48. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	3.91	0.70	มาก	3
49. งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์	4.09	0.74	มาก	1
50. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.03	0.72	มาก	2
รวม	3.90	0.59	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน (Y_3) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.90$, $\sigma=0.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73-4.09 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=4.09$, $\sigma=0.74$) รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=4.03$,

$\sigma=0.72$) และ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.73$, $\sigma=0.80$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (Y4)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ		ความหมาย	อันดับ
	μ	σ		
51. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีแผนปฏิบัติราชการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.99	0.69	มาก	4
52. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.87	0.75	มาก	5
53. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น	4.22	0.76	มาก	2
54. ท่านจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติ ก่อนหลัง	4.00	0.66	มาก	3
55. ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน	4.25	0.74	มาก	1
รวม	4.00	0.58	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (Y4) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=4.00$, $\sigma=0.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85-4.25 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ท่านอุทิศเวลาให้กับการ

ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=4.25$, $\sigma=0.74$) รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ของท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=4.22$, $\sigma=0.76$) และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่านมีการลดขั้นตอน การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ($\mu=3.87$, $\sigma=0.75$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Y_5)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ			อันดับ
	μ	σ	ความหมาย	
	(N=136)			
56. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน กัับภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง	3.91	0.74	มาก	1
57. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.76	0.80	มาก	3
58. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งบุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติได้	3.71	0.78	มาก	5
59. ท่านได้รับการฝึกอบรมให้ทำงานอย่างถูกต้อง ก่อนลงมือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.75	0.75	มาก	4
60. ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์ และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	3.80	0.72	มาก	2
รวม	3.79	0.63	มาก	

ผลจากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Y_5) ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขต

ภาคกลาง ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.79$, $\sigma=0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.71 – 3.91 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีนโยบาย หรือกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu=3.91$, $\sigma=0.74$) รองลงมาคือ ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข โดยมีค่าเฉลี่ย ($\mu=3.80$, $\sigma=0.72$) และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานของท่าน มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนซึ่งบุคลากรมีทะเบียนความเข้าใจและปฏิบัติได้ประสิทธิผล มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ($\mu=3.71$, $\sigma=0.78$)

4.3 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ว่าตัวแปรต้น (X) แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) ในแต่ละด้านหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเป็นตารางความสัมพันธ์ในภาพรวม ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม (X_{tot}) และ (Y_{tot})

(N=136)

ตัวแปร	ต้นทุนของ การ ดำเนินงาน (Y1)	คุณภาพ ของการ ปฏิบัติงาน (Y2)	ปริมาณ งาน (Y3)	เวลา ของการ ปฏิบัติงาน (Y4)	วิธีการ/ กระบวนการ ดำเนินงาน (Y5)	ประสิทธิ ภาพการ ปฏิบัติงาน (Ytot)
การบ่งชี้ความรู้ (X1)	.568**	.514**	.421**	.612**	.574**	.639**
การสร้างและแสวงหา ความรู้ (X2)	.458**	.399**	.354**	.510**	.464**	.519**

ตารางที่ 4.16 ค่าความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม (X_{tot}) และ (Y_{tot}) (ต่อ)

(N=136)

ตัวแปร	ต้นทุนของ การ ดำเนินงาน (Y1)	คุณภาพ ของการ ปฏิบัติงาน (Y2)	ปริมาณ งาน (Y3)	เวลา ของการ ปฏิบัติงาน (Y4)	วิธีการ/ กระบวนการ ดำเนินงาน (Y5)	ประสิทธิ ภาพการ ปฏิบัติงาน (Ytot)
การจัดการความรู้ ให้เป็นระบบ (X3)	.474**	.326**	.229**	.481**	.617**	.508**
การประมวล และถ่วงกรอง (X4)	.525**	.358**	.357**	.496**	.623**	.562**
การเข้าถึงความรู้ (X5)	.651**	.412**	.401**	.584**	.640**	.639**
การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ (X6)	.437**	.240**	.229**	.447**	.611**	.470**
การเรียนรู้ (X7)	.649**	.383**	.328**	.546**	.660**	.611**
การจัดการความรู้ (X_{tot})	.638**	.443**	.391**	.622**	.714**	.669**

** Sig = .01

ผลจากตารางที่ 4.16 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในเขตภาคกลาง โดยภาพรวม (X_{tot}) และ (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($r = .639^{**}$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

(N=136)

การจัดการความรู้	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y _{tot})		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X ₁)	.639**	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (X ₂)	.519**	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (X ₃)	.508**	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X ₄)	.562**	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการเข้าถึงความรู้ (X ₅)	.639**	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (X ₆)	.470**	ปานกลาง	ทางบวก
ด้านการเรียนรู้ (X ₇)	.611**	ปานกลาง	ทางบวก
การจัดการความรู้ของบุคลากร (X _{tot})	.669**	ปานกลาง	ทางบวก

** Sig = .01

ผลจากตารางที่ 4.17 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยภาพรวม (X_{tot}) และ (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r = .639**) โดยด้านการบ่งชี้ความรู้ (X₁) และด้านการเข้าถึงความรู้ (X₅) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดคือ (r = .639**) รองลงมาคือด้านการเรียนรู้ (X₇) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r = .611**) และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (X₃) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด (r = .508**)

4.4 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 ว่าตัวแปรต้น (X) แต่ละด้านส่งผลต่อตัวแปรตาม (Y_{tot}) ในภาพรวม ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวม (Y_{tot})

(N=136)					
Source of Variation	df	SS	MS	F	Sig.
Regression	3	17.701	5.900	49.569	.000 ^c
Residual	132	15.712	.119		

* Sig = .05

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) = .728
 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) = .530
 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = .519
 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) = .34501

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก

ตัวแปร	β	Std. Error	Beta	t	Sig.
ด้านการเข้าถึงความรู้ (X ₅)	.182	.077	.223	2.355	.020
ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X ₁)	.307	.069	.353	4.456	.000
ด้านการเรียนรู้ (X ₇)	.222	.071	.256	3.107	.002
ค่าคงที่ (Constant)	1.241	.224		5.550	.000

* Sig = .05

ผลจากตารางที่ 4.18 พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมี 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_1) ด้านการเรียนรู้ (X_7) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple R) = 0.728 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.530 หมายถึงการจัดการความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_1) และด้านความรู้ (X_7) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ได้ร้อยละ 53 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) = 0.519 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) = 0.34501 ซึ่งลักษณะนี้แสดงว่า การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) ด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_1) และด้านความรู้ (X_7) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่สภาพการมีปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลที่มีต่อกันเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.241 + 0.182(X_5) + 0.307(X_1) + 0.222(X_7)$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z\hat{Y} = 0.223(X_5) + 0.353(X_1) + 0.256(X_7)$$

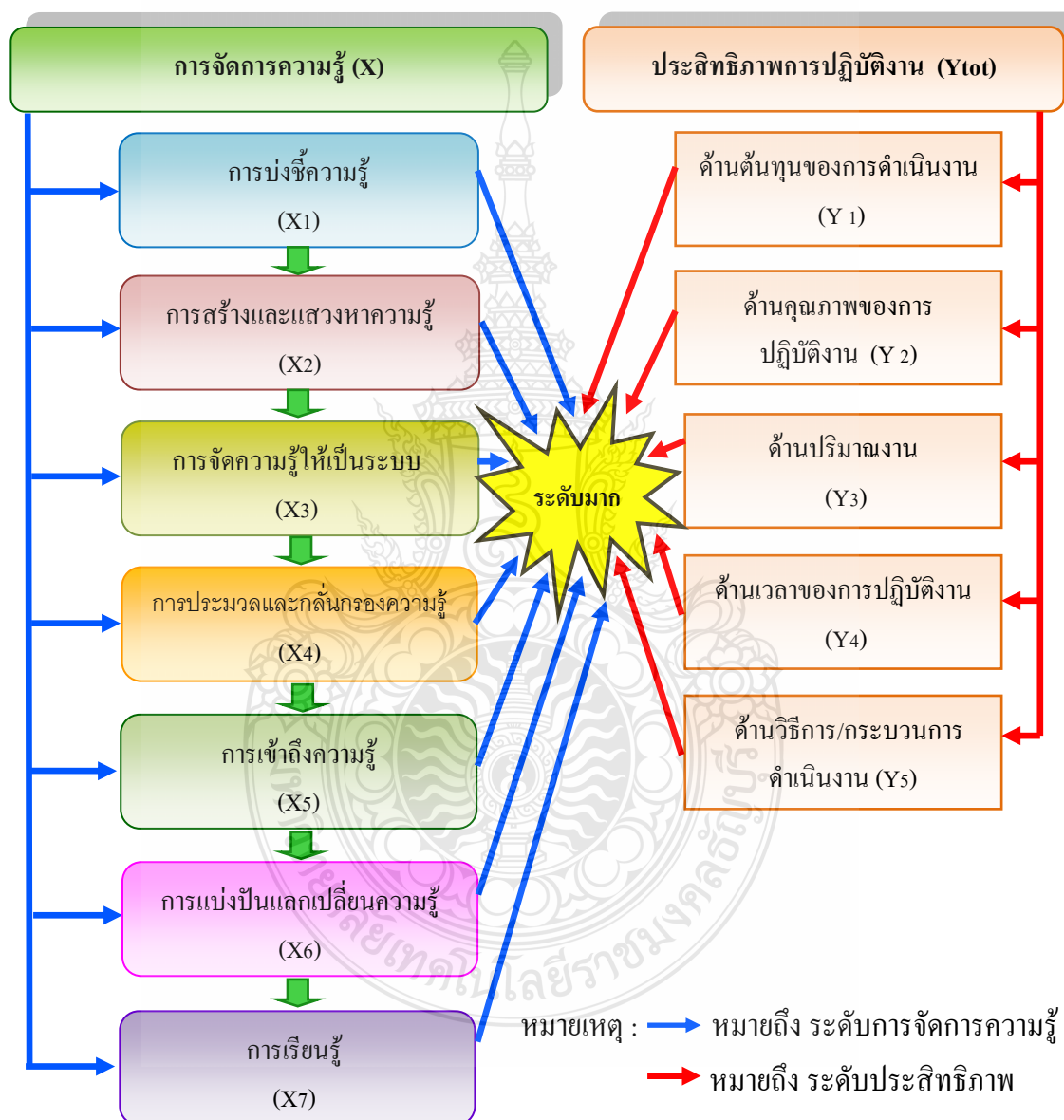
จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เพิ่มขึ้น 0.182 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรด้านการบ่งชี้ความรู้ (X_1) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เพิ่มขึ้น 0.307 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
3. ถ้าตัวแปรด้านความรู้ (X_7) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 ผลจากตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.15 สรุปเป็นแผนผังผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ปรากฏดังภาพที่ 4.1

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

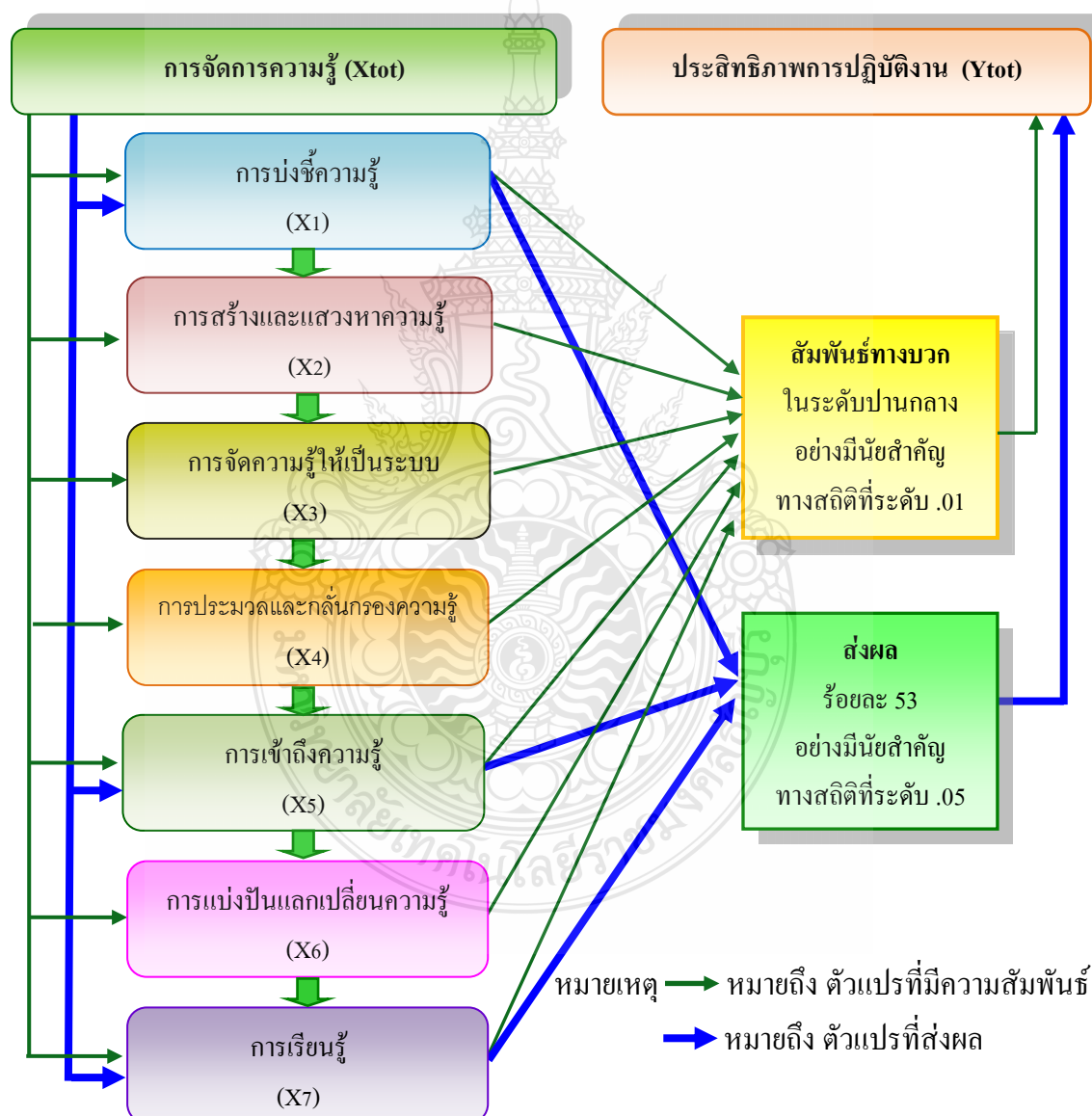


ภาพที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากภาพที่ 4.1 สรุปได้ว่าระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ผลจากตารางที่ 4.18 และ ตารางที่ 4.19 สรุปเป็นแผนผังผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยค่าความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในเขตภาคกลาง ปรากฏดังภาพที่ 4.2

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่มีค่าความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากภาพที่ 4.2 สรุปได้ว่าการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการ มี 3 ด้าน คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (multiple R) = 0.728 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.530 ซึ่งหมายถึงการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ได้ร้อยละ 53 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) = 0.519 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) = 0.34501 ซึ่งลักษณะนี้แสดงว่า การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y_{tot}) ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นการวิจัยในแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อทราบดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ 1) การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2) การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง 3) การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการจัดการความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามแนวคิดทฤษฎีของสำนักงานของคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยยึดตามแนวคิดทฤษฎีของปีเตอร์สัน แอนด์ โพลวแมน ประชากรที่ใช้คือ บุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 136 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 มหาวิทยาลัย

ดังนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

เสนอคำร้องต่อบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยไปยังผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 มหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัยประสานกับผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ทางโทรศัพท์และส่งแบบสอบถาม จำนวน 136 ฉบับ ขอเก็บข้อมูลคืนทางไปรษณีย์

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาจำนวน 136 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัสเพื่อแปลงข้อมูลในแบบสอบถามให้เป็นตัวเลข และนำข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแบบสอบถามมาลงสื่อบันทึกข้อมูล ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพ และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

5.4 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง สรุปผลการวิจัยได้ว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 36 ปี ส่วนการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2-5 ปี สถานภาพใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว และปฏิบัติงานที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยภาพรวมพบว่าการจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยด้านที่มีการปฏิบัติมากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการบ่งชี้ความรู้ ผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการกำหนด วิทยาลัย/พันธกิจ/เป้าหมายในการจัดการความรู้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ของท่านมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้เป็น ลายลักษณ์อักษร และข้อที่มีการจัดการความรู้ในระดับปฏิบัติมากลำดับน้อยที่สุดคือสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนของท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อ พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านการเข้าถึงความรู้ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และปานกลาง โดยข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการ เวียนหนังสือคำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารใหม่ ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่านได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้ทุกคนทราบและปฏิบัติงานได้ และข้อที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับน้อยที่สุดคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ขององค์กรไว้ในที่เดียวกัน เพื่อสะดวกในการค้นหา เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี งานวิจัย จุลสาร วารสาร สารสนเทศ

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ใน ระดับมากและปานกลาง โดยข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการอบรม หรือสัมมนากับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้จากการประชุมให้กับ ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ และข้อที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางลำดับน้อยที่สุด คือ ท่านมีโอกาสสรุปและเผยแพร่แนวคิดที่ได้รับให้เพื่อนร่วมงานทราบหลังจากเข้าร่วมสัมมนา

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ตามทัศนะของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีประสิทธิภาพมากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านต้นทุนของ การดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านเวลาของการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทุกรายข้อ โดยข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ รองลงมาคือ ท่านมีความผูกพันและเจตคติที่ดีต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และข้อที่มีประสิทธิภาพมากอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน 15 นาทีใช้กระดาษ Recycle ในการร่ำหนังสือ ตรวจสอบมิเตอร์น้ำและมิเตอร์ไฟ ฯลฯ

ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทุกรายข้อ โดยข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น และข้อที่มีประสิทธิภาพมากอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และข้อที่มีประสิทธิภาพมากอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ ท่านมีทักษะประสบการณ์ในการปรับกระบวนการทำงานให้งานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี และท่านมีความสามารถเฉพาะตัวในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ โดยข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีนโยบาย หรือกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน รองลงมาคือ ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข และข้อที่มีประสิทธิภาพมากอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีแผนภูมิแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 7 ด้านคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการ

แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ตามทัศนะของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการบ่งชี้ความรู้และด้านการเข้าถึงความรู้ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด รองลงมา คือด้านการเรียนรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีความสัมพันธ์ปานกลางที่มีค่าน้อยที่สุด

3. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยภาพรวมนั้น ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 7 ด้านคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับของตัวแปรที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการ คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ จึงสรุปได้ว่าการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ระดับการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่าโดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้บริหารและบุคลากร ให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง โดยการเข้าร่วมเรียนรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ การอบรม การประชุม สัมมนา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้จากโครงการที่เสนอขออนุมัติและแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งบุคลากรได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองและทีมงาน สอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (2547: 1-7) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นทักษะ (Skill) ไม่ใช่ความรู้เชิงทฤษฎี หรือกล่าวให้ชัดเจนขึ้น การจัดการความรู้มีส่วนที่เป็น

ทักษะสืบสวน และส่วนที่เป็นทฤษฎีเพียงส่วนเดียว ต้องลงมือทำจึงจะทำได้และเกิดความรู้ความเข้าใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ ลาจินติก (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 พบว่า การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ตามทัศนะของครูและผู้บริหารเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาวะผู้นำองค์กร ความเชื่อ ค่านิยมวัฒนธรรมของหน่วยงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในสถานศึกษา การสื่อสารในสถานศึกษา กระบวนการจัดการความรู้ การวัดผลการจัดการความรู้ องค์ประกอบที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ ในส่วนของสถานศึกษาได้แก่ การส่งเสริมบุคลากรโดยสนับสนุนงบประมาณ นโยบาย แผนงานชัดเจน ตลอดจนระบบสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน ด้านผู้บริหารต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน สร้างขวัญกำลังใจโดยใช้หลักพรหมวิหาร 4 เป็นบุคคลที่รับผิดชอบสูง ด้านครูผู้สอนต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง นำเข้าองค์ความรู้ใหม่ บรรยายภาพเป็นประชาธิปไตย ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ประสานสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและเข้าใจหลักของการจัดการความรู้ สอดคล้องกับ วันทนา เมืองจันทร์และคนอื่น ๆ (2549: 3-6) ที่กล่าวว่า สถานศึกษาเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่พัฒนาคนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะชีวิต ซึ่งเป็นความสามารถที่มนุษย์มีติดตัวมาตั้งแต่เกิด เพราะเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ ทั้งต่อตนเองและสังคมการพัฒนาทักษะชีวิตในขั้นพื้นฐาน เพื่อนำไปสู่การมีทักษะชีวิตที่นำไปใช้พัฒนาชีวิตของตนเองให้มีคุณภาพ สามารถสร้างความสุขความดีงามและทำประโยชน์ให้แก่สังคม สถานศึกษาจึงต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อให้ทุกคนมีการสร้างความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้และใช้ความรู้ เพื่อให้สถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การจัดการความรู้ในองค์กรเป็นเรื่องที่มีคุณค่าสมควรที่สถานศึกษาจะบริหารจัดการให้มีการจัดการความรู้ขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้ที่มีคุณค่า เป็นการมองคนว่าเป็น "ทรัพย์สินทางปัญญา" ทั้งนี้เพราะ การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้ที่เรียนจากการปฏิบัติเป็นตัวนำ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ และเกิดการดำเนินงานที่เป็นตัวอย่างที่ดี (Best Practice) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สังเวียน ผักไหม (2552: บทคัดย่อ) การจัดการความรู้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 โดยรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ดังนั้นอาจเป็นไปได้ที่ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ชัดเจนสอดคล้องกับการปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นไปตามแนวทางเดียวกันกับนโยบายที่กำหนดไว้โดยผู้บริหารในองค์กร พึงน่านนโยบายมายึดถือปฏิบัติ โดยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมพัฒนาความรู้ความสามารถในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ สร้างหรือกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมให้ชัดเจนทั้งในด้านการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการใช้ประโยชน์ ให้เอื้อประโยชน์ต่อ

การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับชั้น โดยการสร้างภาพวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีการรวบรวม และสร้างคลังความรู้ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนา บุคลากรทั้งภายในและภายนอก อันเป็นหลักและกลไกสำคัญในการจัดการความรู้ซึ่งต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกคนในองค์กร จึงอภิปรายผลการวิจัยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านการบ่งชี้ความรู้ ผลการวิจัยพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้ เพราะผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย มีการกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายในการจัดการความรู้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัย มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรทุกคนทราบและปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดประชุมสัมมนา เพื่อเป็นการระดมสมองจากบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร และบุคลากร ซึ่งทุกคนจะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นโดยใช้ปัญหาจากการดำเนินงาน ที่ผ่านมาเป็นประเด็นหลักร่วมกับการพิจารณาสภาพแวดล้อมของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งวิจารณ์ พานิช (2547: 7) ได้ระบุว่าเป้าหมายการจัดการความรู้แบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ 1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น 2) เพื่อพัฒนาคน คือพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ทุกระดับ ตั้งแต่ขั้นผู้น้อยและระดับกลาง ซึ่งจะได้ประโยชน์มากที่สุด 3) เพื่อพัฒนาฐานความรู้ขององค์กรหรือ หน่วยงานเป็นการเพิ่มพูนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบาก หรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิต (2548) เสนอกระบวนการจัดการความรู้ไว้ 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อบรรลุเป้าหมาย 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ สอดคล้องกับนิธิพล นวลมณี (2550) พบว่าข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีมุมมองความพร้อมในการนำการจัดการความรู้ ในองค์กรอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับเดือนใจ รักษาพงศ์ (2551: 22) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์ในการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ องค์กรต้องกำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจน กำหนดกลยุทธ์ที่จะ ดำเนินการพัฒนารูปธรรมของการเรียนรู้ รวมทั้งต้องมีการวัดผลเพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงดำเนินงาน ขององค์กร

ด้านการเข้าถึงความรู้ ผลการวิจัยพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ทั้งนี้ เพราะผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขต

ภาคกลาง ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย มีการเขียนหนังสือคำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับหรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้ทุกคนทราบและปฏิบัติงานได้ มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ขององค์กรไว้ในที่เดียวกันเพื่อสะดวกในการค้นหา เช่น รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี งานวิจัย จุลสาร วารสาร สารสนเทศ ตำรา บทความ หลักสูตร บทความ คู่มือ หนังสือ ฯลฯ จัดทำ บอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการกำหนดเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการความรู้ และมีการสร้างระบบ เครือข่ายความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และของมหาวิทยาลัย (เว็บไซต์) สอดคล้อง กับเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้คือ ความรู้เกิดจากการประมวล สังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศ เหล่านั้นจนกลายเป็นความรู้แล้ว ซึ่งความรู้นี้ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ที่ซ่อนอยู่ในความคิดของบุคลากร และฝังอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด (Explicit Knowledge) ที่ปรากฏ ในเอกสารบันทึก หรือรายงานต่าง ๆ ขององค์กร การจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่าย และดึงออกมาใช้ได้โดยสะดวก การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นในระดับ ทีมงาน หรือระดับกลุ่มในองค์กร ที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน เพราะการจัดการความรู้ จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างทีม และสอดคล้องกับ บุญดี บุญญกิจ และคณะ (2548: 23) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยน และการใช้ความรู้ สอดคล้องกับธีระ รุญเจริญ (2550: 214) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมาย 3 ประการ ไปพร้อม ๆ กัน คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ “การจัดการความรู้” คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่า หรือคุณค่าของกิจการของ องค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่ม หรือองค์กร การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของ บุคคล องค์กร และพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคมเศรษฐกิจบนพื้นฐานความรู้

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ผลการวิจัยพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในอันดับน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว จึงขาดแรงจูงใจ และให้ความสำคัญในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือทีมงาน น้อยบุคลากรบางส่วนขาดความกระตือรือร้น เนื่องจากภาระงานที่มีมากเกินไป จึงทำให้ไม่มีเวลาเข้าร่วม กิจกรรม ดังนั้นจึงเป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549: 57) ที่กล่าวว่า เพราะภาระงานที่มีมากเกินไปจึงทำให้ไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมในการถ่ายทอด

และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันไม่ว่าจะในเวทีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างไม่เป็นทางการ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมการสอนงาน นอกจากนี้การยืมตัวมาช่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบและมอบหมายงานแต่ละกลุ่มงานให้ชัดเจน ตลอดจนการสร้างบรรยากาศการเปิดใจ และความสัมพันธ์อย่างไว้วางใจกัน หรือจัดเครือข่ายระหว่างกลุ่มสถานศึกษาด้วยกันเพื่อจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น อาจช่วยให้การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ได้ผลและมีค่าเฉลี่ยมากขึ้น สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546: 75) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานก็จะสามารถเปิดใจบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในงานให้บุคคลอื่นรับรู้ได้ สอดคล้องกับ ทิพย์รัตน์ อดิวัฒนชัย (2550) พบว่า ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรใช้ประโยชน์ สื่อสาร เชื่อมโยงข้อมูลในองค์กรมากที่สุด สอดคล้องกับซัลลิส และ โจนส์ (Sallis & Jones, 2002: 126-129) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์การพบว่า องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจและกลยุทธ์ องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การ องค์ประกอบด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการจัดการ องค์ประกอบด้านทีมงานและทีมการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านกระบวนการในการแบ่งปันความรู้ การสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์การประสบผลสำเร็จ โดยองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการกำหนดความรู้ที่สำคัญไว้ในองค์การ สอดคล้องกับน้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 30) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การ เป็นวิธีการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การ เป็นวิธีการพัฒนาความรู้ของแต่ละบุคคลในลักษณะของกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในกลุ่ม สอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (2547: 12) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความรู้ (Create) ในมุมมองเดิม ความรู้จะต้องสร้างโดยผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ ในมุมมองใหม่ ความรู้เกิดขึ้นทุกจุดของการทำงาน โดยทุกคนที่ทำงาน เป็นความรู้ฝังอยู่ในสมองซึ่งอาจจะพูดออกมาไม่ได้ การสร้างความรู้อาจทำได้ทั้งก่อนลงมือทำ ระหว่างทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากทำงาน สอดคล้องกับปฐมพงศ์ สุภเลิศ (2550: 9-10) ที่กล่าวว่า การสร้างความรู้เป็นการสังเคราะห์ข้อมูล โดยรวบรวมเอาข้อมูลและสารสนเทศมาผสมผสานกันนอกจากนี้ยังประสานกับข้อมูลสารสนเทศเดิม ความรู้เดิมของบุคคลนั้น ๆ อีกด้วย และขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตลอดจนอารมณ์ของบุคคลนั้นด้วย ถ้าบุคคลนั้นอยู่ในที่ปลอดภัยหรือสงบสุขก็จะรับข้อมูลได้มาก หลากหลายและเปิดกว้าง การคัดกรองก็มีความเป็นเหตุเป็นผลสูงทำให้การคัดกรองมีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลนั้นอยู่ในที่คับขัน มีความเครียดสูงก็จะได้รับข้อมูลน้อยหรือ

ผิดพลาด กระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ คือ ต้องจัดสิ่งแวดล้อมที่ดี อบอุ่น ปลอดภัยในทางจิตวิทยา สอดคล้องกับ น้าทิพย์ วิภาวิน (2547: บทนำ) ที่กล่าวว่า ทุกคนมีโอกาสนในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง โดยมีแหล่งความรู้ไว้รองรับ เช่น ห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล การสร้างสังคมแห่งปัญญา มีการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สอดคล้องกับงานวิจัยของเข็มชาติ ไชยโวหาร (2548) ได้ศึกษาพบว่าด้านการสร้างคลังความรู้ของสถานศึกษานานกลางและขนาดใหญ่มีการจัดระบบห้องสมุดที่พร้อมแก่การเรียน สามารถจัดทำระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริหาร การบริการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนสถานศึกษานานกลางเล็กยังขาดความพร้อมของห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และจำนวนเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับ สุกิจ แดงมีแสง และ ขงยุทธ อิมอุไร (2546: 71-12) มีความเห็นว่า การแสวงหาความรู้ย่อมจะเกิดขึ้นได้หากมีความใฝ่รู้ ความอยากหรือความต้องการที่จะรู้เป็นพลังผลักดันให้เกิดการแสวงหาความรู้

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในภาพรวมของแต่ละด้านมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ตามลำดับ ซึ่งการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยความเป็นผู้นำของผู้บริหารและของบุคลากร ต้องยอมรับซึ่งกันและกัน มีการร่วมกันวางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ ประเมินผล และร่วมกันปรับปรุงแก้ไขกระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับสำนักงาน ก.พ. (อ้างถึงใน โสภาก ถุดลักษ์ณกุล, 2540: 14) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา สอดคล้องกับพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ที่กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน และสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 21-24) ที่กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ ต้องมีคุณลักษณะสำคัญดังนี้ 1) มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพเหมาะสมกับภารกิจที่กระทำทั้งทางด้านเทคโนโลยี หรือศาสตร์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการพัฒนาภารกิจที่รับผิดชอบให้ได้ผลดีที่สุดและดียิ่งขึ้นกว่าเดิม 2) มีความคิด ทักษะคิด คิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างเป็นระบบ มีเหตุผลคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม 3) มีสภาพจิตใจที่สมบูรณ์ มีคุณธรรม อาทิ ขยัน อดทน เสียสละ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม รับผิดชอบ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ไม่มีอคติ ไม่เห็นแก่ตัว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน จงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น

4) มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน 5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้ประสานความร่วมมือ สามารถปฏิบัติภารกิจร่วมกับผู้อื่น ดีในทุกระดับ จึงอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย มีความเชื่อมั่น ความผูกพัน และเจตคติที่ดีต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน 10 นาที ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ ฯลฯ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรและเต็มใจให้บริการลูกค้า โดยไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2543: 29-31) ที่กล่าวว่าความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอก โดยหลักการแล้ว องค์การควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์การบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือ มีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี และสอดคล้องกับ ดิน ปรัชญพฤทธิ และอิสระ สุวรรณกุล (2544: 130) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย มีแผนปฏิบัติราชการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จขึ้น โดยจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง และอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงาน

แล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของจุฬารัตน์ โสตะ (2550: เว็บไซค์) กล่าวว่า หัวใจสำคัญของการจัดการเวลา มี 2 ประการ คือ 1) เรียนรู้ที่จะจัดลำดับความสำคัญ โดยการเอา งานทั้งหลายมาจัดลำดับความสำคัญแล้วลงมือทำงานที่สำคัญที่สุด 2) เรียนรู้ที่จะมอบหมายงาน โดย พิจารณามุมมองที่เหมาะสมทำงานแทนในกิจกรรมต่าง ๆ และให้ความไว้วางใจกับงานที่เขาทำได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อนันท์ งามสะอาด (2550: เว็บไซค์) กล่าวว่า ผู้บริหารองค์กรที่มองเห็นคุณค่า ของเวลา และสามารถบริหารเวลาที่มีอยู่ให้บังเกิดผลประโยชน์ย่อมเป็นผู้ได้เปรียบ และจะสามารถ ขจัดปัญหาอันเป็นผลจากความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ รอบข้างได้อย่างมี ประสิทธิภาพนั้นย่อมหมายความว่าบุคคลนั้นได้ควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างไว้ในมือได้แล้ว

คุณภาพของการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย มีความสามารถเฉพาะตัวในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีทักษะ ประสบการณ์ที่ถูกสั่งสมภายในตัวบุคลากรได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุด มี การปรับกระบวนการทำงานในหน่วยงานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี และมีน้ำใจในการบริการ โดย ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งงานที่ปฏิบัติต้องทำสำเร็จ มีความถูกต้อง แม่นยำทางเทคนิค รอบคอบ ผลงานที่สำเร็จออกมาเรียบร้อยและสมบูรณ์แบบไม่ต้อง แก่ใจ มีความเที่ยงตรง รวดเร็ว ทันต่อเวลา และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรและความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรด้วย จึงจะทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน สอดคล้องกับ เสถียร คามีสักดิ์ (2550: 38) ที่กล่าวว่า กรอบแนวคิดของผู้มี ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ 1) เป็นบุคลากรที่มีเหตุผล 2) เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3) เป็นผู้รั ฐักสามัคคี 4) เป็นผู้ที่มีน้ำใจบริการ 5) เป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม และสอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2546: 7) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความ สามารถ โดยใช้เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและมีคุณภาพงานเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kontoghiorghes และ Constantine John (1997: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบจากการฝึกอบรมกระบวนการผลิตและคุณภาพทำงาน หลังจากนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในองค์กร พบว่ากระบวนการผลิตและคุณภาพการทำงานถูกใช้เป็น เครื่องมือวัดระดับการทำงานของแต่ละคน

ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย บางส่วนอาจไม่เข้าใจในนโยบายหรือกระบวนการดำเนินงาน วิธีการทำงาน หรือแผนภูมิแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากรบางรายไม่ได้รับการฝึกอบรมให้ทำงานก่อนลงมือปฏิบัติจริง นอกจากนี้อาจเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ยังไม่พร้อมหรือไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน จึงควรมีแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างจิตสำนึกร่วมกัน ลดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน นอกจากนี้ควรมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์ และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาวิธีการหรือกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550: 21-24) ที่กล่าวว่า กระบวนการในการปฏิบัติงานแตกต่างกันได้ อาจขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ รูปแบบวิธี อาทิ คนบางคนปฏิบัติงานตามคำสั่ง แต่บางคนคิดสร้างสรรค์ผลงานให้ดีกว่าที่สั่ง หรือทำได้ตามคำสั่งแต่ใช้วิธีลัดในการปฏิบัติงานที่เหน็ดเหนื่อยกว่า เสียเวลาน้อยกว่า แต่ได้ผลคุ้มค่าเท่ากัน กระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจึงควรมีลักษณะดังนี้

- 1) ใช้ระยะเวลาน้อยในการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผล
- 2) เกิดการสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติภารกิจน้อย หรือไม่มีการสูญเสีย อาทิ ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผล ประหยัดแรงงาน หรือพลังงาน ที่ใช้ไปในการดำเนินงานตามภารกิจ ประหยัดวัสดุ อุปกรณ์ การสูญเสียโดยไม่จำเป็น
- 3) กระบวนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจนในการดำเนินงาน โดยอาจมีคำแนะนำหรือคู่มือปฏิบัติงานประกอบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน
- 4) กระบวนการปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ง่ายต่อการติดตาม ควบคุม และตรวจสอบผลสำเร็จ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการบ่งชี้ความรู้และด้านการเข้าถึงความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด สอดคล้องกับ สุวเนตร ธงยศ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม

และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถด้านนวัตกรรม เพื่อให้ นักบัญชีใช้ผลการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับไคร์เซอร์ (Keyser, 2004: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ และผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างบริษัทไฟฟ้ารัฐเทสเนสซี่ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ซึ่งวิธีการจัดการความรู้จะสามารถเป็นข้อมูลในอดีตที่ใช้ในการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูงได้ และถ้ามีการจัดการความรู้ที่ดีแล้ว ลูกจ้างหลายกลุ่มจะเข้าใจในงานและจะไม่เกิดความแตกต่างกันระหว่างลูกจ้างและสอดคล้องกับเฮลโลล์ (Harold, 2004: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ความรู้โดยนัยและความรู้อย่างเป็นทางการในการจัดการกลยุทธ์การจัดการความรู้ กระบวนการ บริษัทการเงินและนวัตกรรม พบว่า การจัดการความรู้สามารถพัฒนาองค์กรได้มาซึ่งผลลัพธ์สามารถยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กระบวนการจัดการความรู้ นวัตกรรม ผลผลิตทางกลยุทธ์ การจัดการความรู้สามารถพัฒนาถึงข้อสมมุติฐานว่าระบบการจัดการความรู้ที่ใช้ความรู้โดยนัยเป็นศูนย์กลางของกระบวนการที่สมบูรณ์ที่สุด

3. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง คือ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คิดเป็นร้อยละ 53 สอดคล้องกับ กนกนิก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุมิคุณ (2548: บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า หน่วยงานราชการ เป็นหน่วยงานที่เต็มไปด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายทั้งความคิด ประสบการณ์ และความรู้ ซึ่งเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้ร่วมมือในการสร้างและใช้ความรู้โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างเหมาะสม จะทำให้การดำเนินการของหน่วยงานเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานได้

5.6 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในสถานศึกษา ดังนี้

5.6.1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

1. การจัดการความรู้ควรเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคลากรทุกคนและทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการพัฒนางาน สร้างภาพนวัตกรรมการเรียนรู้ให้ชัดเจน โดยมีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนสิ่งที่เป็นความรู้ การปรับปรุง และบูรณาการให้เข้ากับการปฏิบัติงาน

2. ควรนำการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานและเป็นวัฒนธรรมของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์

3. ควรจัดให้มีระบบการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ด้านการจัดการความรู้ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัย และมีการรวบรวมประสบการณ์ความรู้ไว้เป็นฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต โดยจัดเป็นหมวดหมู่และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบทำการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอและง่ายต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

4. ควรจัดให้มีสังคมแห่งการเรียนรู้ เช่น โครงการ โชว์และแชร์ (Show and Share) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ใหม่ ๆ ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

5.6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการจัดทำรูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และของมหาวิทยาลัยให้ชัดเจน

2. ควรศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา

3. ควรมีการประเมินผลการจัดการความรู้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยและเผยแพร่องค์ความรู้ต่อสาธารณชน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรกนก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพิศุณ. การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร: เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น, 2545.
- เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก. การจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม. รายงานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2552.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: อักษรไทย, 2545.
- ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัด นครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม: , มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- เข้มชาติ ไชยโวหาร. การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.
- จิรัชมา วิเชียรปัญญา. การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์คุษบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตร การสอน และเทคโนโลยีการศึกษา สาขาวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- จุฬารัตน์ โสตะ. “เทคนิคการบริหารเวลา,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bbznec.com/scripts2>. [สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2553].
- จุฬารัตน์ ดันประเสริฐ และคณะ. วิจัยและพัฒนาระบบการจัดการฐานความรู้การเกษตร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://service.nectec.or.th/research/detail.php>. [สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2553].
- ฉัตรแก้ว วีระเดชากุล. การบริหารการจัดการความรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สุพรรณบุรี เขต 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551).
- ชฎารัตน์ สุขศิลป์. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานธุรกิจผลิตภัณฑ์ผ้าไหมในเขตจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ชรียา จันทร์อินทร์. การศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัย เอเชียอาคเนย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548.
- ชูศรี วงศ์รัตน. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์, 2553.
- ณัฐนันท์ ยอดคนพเกล้า. การจัดการความรู้มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของโรงพยาบาลรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม/ การศึกษาปัญหาพิเศษของณัฐนันท์ ยอดคนพเกล้า. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบด. ปทานุกรมการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สมาคมนักสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2544.
- เดือนใจ รักษาพงศ์. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาคุณฤทัยบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย. การจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณต์. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบอบราชการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ., 2538.
- ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2543.
- ธีระ รุณเจริญ. ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง, 2550.
- นฤมล พกฤษศิลป์และพัชรา หาญเจริญกิจ. การจัดการความรู้ในสถานศึกษา. ม.ป.ท., 2548.
- นวลละออ แสงสุข. การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์, 2550.
- นิธิพล นวลมณี. มุมมองของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอส อาร์ พรินติ้ง, 2547.
- บดินทร์ วิจารณ์. การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2547.
- บุญดี บุญญากิจ. และคณะ. การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.
- _____ . การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: 2548.

- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญส่ง หาญพานิช. การพัฒนารูปแบบการบริหารความรู้ในสถาบันการอุดมศึกษาของไทย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- บุรินโท ชามะรัตน์. ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. มหาสารคาม: , มหาวิทยาลัยวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ. การจัดการความรู้สู่การประยุกต์ใช้: **KM Knowledge management**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550 ก.
- ปัทมาวรรณ ดิงห์ศรี. การศึกษาระบบการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- เปรมศักดิ์ จินโจ. สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานภาครัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี. การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- พิชัย เสี่ยมจิตต์. เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารสถาบันการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2549.
- ภคนิจ ศรีททา. วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทคดิง จำกัด. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. รายงานแผนกลยุทธ์พัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ฉบับปรับปรุง, 2553-2556.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. บล็อก เพื่อการจัดการความรู้ ราชมงคลธัญบุรี: **KM Blog@RMUTT (Rajamangala University of Technology Thanyaburi)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.rmutt.ac.th/>. [สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2554].
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. **RMUTK KM: Knowledge Sharing**, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.rmutk.ac.th/>. [สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2555].

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. ศูนย์การจัดการความรู้ (KM), [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: <http://www.rmutp.ac.th/>. [สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2554].
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. การจัดการความรู้, [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: <http://www.rmutr.ac.th/>. [สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2554].
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ระบบบริหารจัดการความรู้, [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก: <http://www.rmutsb.ac.th/>. [สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2554].
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์: สร้างองค์กรอัจฉริยะ.
กรุงเทพมหานคร: สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.
- ยุทธนา แซ่เตียว. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547.
- ยุทธนา แซ่เตียว. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นามมีบุ๊ค.
พับลิเคชั่น, 2545.
- วสันต์ ลาจน์ทีก. การจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
หนองคาย เขต 4 (รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.
- วลีรัตน์ ตันทลเศรษฐ์. ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานองค์กร:
กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา, 2552.
- วาโร เฟิงส์สวัสดิ์. วิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2551.
- วันดาวิสา รัตนสุรงค์. การพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ในส่วนราชการ ของกองการ
เจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- วันทนา เมืองจันทร์ และคนอื่น ๆ. การจัดการความรู้ในสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนา
ข้าราชการ, 2549.
- วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยชัย.
การจัดการความรู้ คืออะไร: ไม่ทำไม่รู้ “การจัดการความรู้เพื่อคุณภาพ, 2547.
_____ . ความรู้ยุคใหม่ อยู่ในคนมากกว่าตำรา. สานปฏิรูป, 2547.

- วิโรจน์ สารรัตน์. **โรงเรียนองค์การแห่งการเรียนรู้: แนวคิดทางการบริหารการศึกษา.**
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ, 2545.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์ม
และไอทีเก็ซ, 2541.
- สมาใจ ลักษณะ. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัท
ชนธัชการพิมพ์ จำกัด, 2546.
- _____. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:
เพิ่มทรัพย์การพิมพ์, 2547.
- สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. **การจัดการความรู้ในสถานศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ครูสภา
ลาดพร้าว, 2548.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. **การจัดการความรู้เพื่อคุณภาพที่สมดุล.**
นนทบุรี, 2547.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร:
จิรวัดน์เอ็กซ์เพรส, 2549.
- สวรส บั้วมีรูป. **การจัดการความรู้ในองค์กร : กรณีศึกษาการประปานครหลวง.**
ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบทฤษฎีและองค์กร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.
- สุกิจ แดงมีแสง และขงยุทธ อิมอไร. **การเปลี่ยนและการพัฒนาองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทยูเอชเอ็ม
จำกัด.** ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.
- สุพัตรา ปราณี. **การประเมินคุณภาพการฝึกอบรม เรื่อง การจัดการความรู้ในสถานศึกษา
ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.** (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2550.
- สุรชาติ ณ หนองคาย. **ศักยภาพรวมของข้าราชการ วารสารดำรงราชานุภาพ.** (มกราคม-มีนาคม), 2550.
- สุวเนตร ธงยศ. **ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของ
นักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัท ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.**
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- สังเวียน ผักไผ่. **การจัดการความรู้ในโรงเรียน.** สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2.
งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **การประชุมเชิงปฏิบัติการ “หลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง”**, 2548.
- _____. **การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. การจัดการความรู้**, 2548 -2551.
- สุภาวิณี ทรงพรวิเศษ. รายงานการประชุมสัมมนา เรื่อง ประมวลผลการจัดการความรู้ของกระบวนการประชาคมผ่าน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.cbt.vijai.org> nan.doc. [สืบค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2553].
- ไสว โสจนะสุกฤกษ์. **Knowledge management, 2550**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www. http://www.areeya630](http://www.areeya630). [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2552].
- เสถียร คามีสักดิ์. **การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550**.
- โสภา กฤตลักษณ์กุล. **การปรับปรุงระบบงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540**.
- อนันท์ งามสะอาด. **เวลา (Time) และการจัดการเวลา (Time Management), 2550**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.moe.go.th/wijai/time manag.htm](http://www.moe.go.th/wijai/time%20manag.htm). [สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2553].
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ์. **การจัดการความรู้ ฉบับปฐมบท. นครปฐม: เพชรเกษม, 2550**.
- อิสตรีย์ หารราชครูญโรจน์, ชุศรี ติตะกวังค์, อนันต์ เดียวต้อย. **รายงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2552**.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมฤทธิ์. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 10)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ส.ส.ท., 2549.
- Al-Hawari, Maen. **Knowledge management styles and performance: a knowledge space model from both theoretical and empirical perspectives**. Thesis Ph.D. The University of Wollongong, 2004.
- Certo, Samuel. **Modern Management**. (8th ed.) Prentice-Hall, New Jersey. 2000.
- Chin-Loy, C. **Assessing the Influence of Organizational Culture on Knowledge Management** (online) 2003 (cite 2007 March 14). Available form [http://proquest. Ume.com/pqweb](http://proquest.ume.com/pqweb).
- Coukos-Semmel, Eleni Dainne. “Knowledge Management: Porgress and Surategies used in United States Research Universities”. **Dissertation Abstracts International**. 63(02): 516-A; August, 2002.

- Fonseca, Ana Flavia. **The effect of an integrated knowledge management architecture of organizational performance and impact. The case of the World Bank.**
Thesis Ph.D. The University of Maryland, College Park, 2003.
- Gibson, James L.; Ivanchvich, John M. and Donnelly, James (1982) *Organizations: Behavior, Structure, Process.* (4th ed.) Business Publication, Texas.
- Harold, Harlow. **The Relationships Between Tacit and Explicit Knowledge Management Strategies and Methodologies and Firm Financial and Innovation Outcomes.** D.B.A. San Diego. Alliant International University, 2004.
- Keyser, Richard Lewis. **“Assessing the Relationship between Knowledge Management and Plant Performance at the Tennessee Valley Authority,”** Dissertation Abstracts International, 2004. pp 60 - 70.
- Kontoghiorghes, Constantine John. **Training Effects on Productivity and Work Quality after the introduction of new technologies in the organization: An Exploratory Study.** Doctor's Thesis Ph.D. Georgia: Georgia State University, 1997.
- Locke, E.A. **The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D.** (Dunnette Edition) Land book of Industrial and Organization Psychology, Ram McNally, Chicago, 1976.
- Marquardt, M.J. **Building the learning organization: System approach to quantum improvement and global success.** New York: McGraw-Hill, 1996.
- Millet, John.D., **Management in the public Service** (New York: Mc Graw-Hill book, 1954). p 4
- Petersen, Elmore and Plowman, Grosvenor E. **Business Organization and Management.** Illinois: Irwin, 1953.
- Probst, G., S. Raub, and K.Romhardt. **Knowledge Management in Higher Education.** Bangkok: Office of the Secretariat, ASAIHL_THAILAND, 2000.
- Sallis, E., & Jones, G. **Knowledge management in Education.** London: Kogan Page, 2002.
- Simon, Herbert A. **The Role of the Leader in Public Administration.** McMillan, New York, 1980.
- Turban, E., and Aronson, J. E. **Decision Support Systems and Intelligent Systems.** Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001.

ภาคผนวก

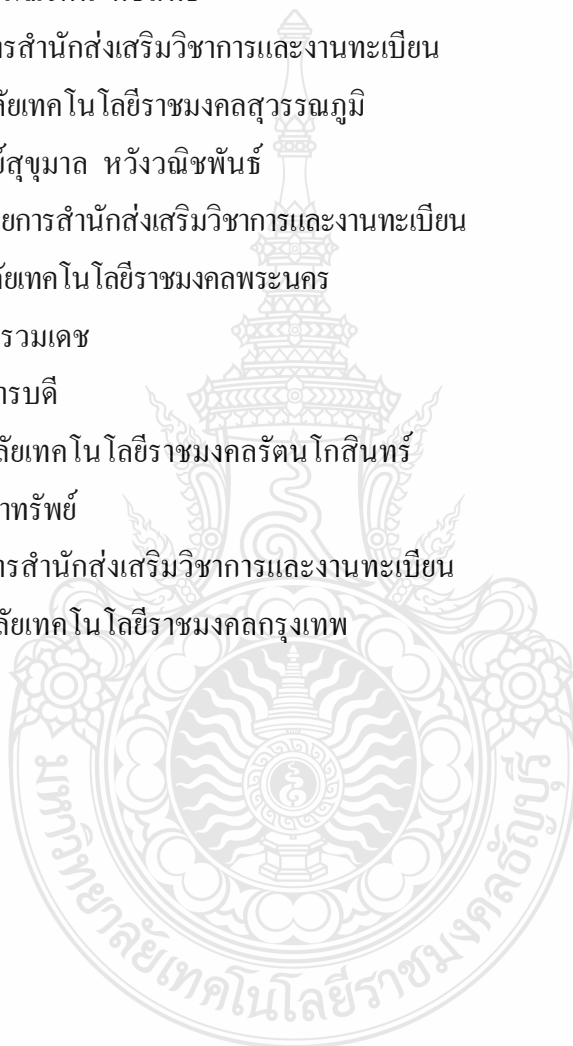


ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

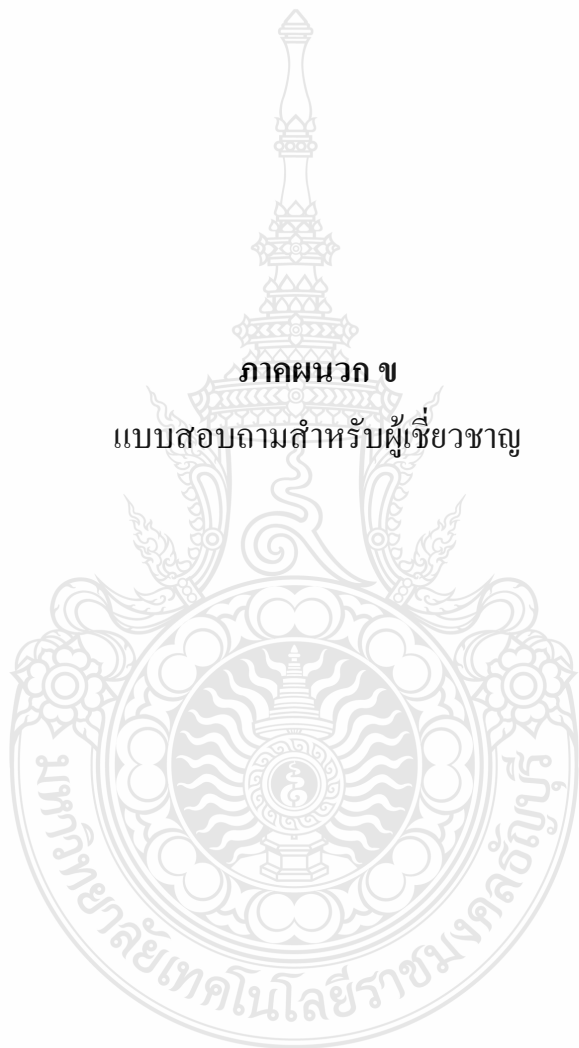


รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรศักดิ์ ตระกูลชีวานิตต์
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์รัตน์ คชสิทธิ์
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุขุมล หวังวนิชพันธ์
รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. อาจารย์บันลือ ขอรวมเดช
ผู้ช่วยอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
5. อาจารย์สมคิด รักษาทรัพย์
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ



แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ในเขตภาคกลาง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรทางการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสำรวจรายการ (Checklist) ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 7 ด้าน คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ มีจำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5 ด้าน คือ ต้นทุนของการดำเนินงาน คุณภาพของการปฏิบัติงาน ปริมาณงาน เวลาของการปฏิบัติงาน วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ มีจำนวน 25 ข้อ

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนทุกข้อด้วย โดยข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะเป็นความลับ และการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สมจิตร สุวรกิจ

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
1	2	3	4	5	คำแนะนำ
+1	+1	+1	+1	+1	

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 - 35 ปี
 36 - 40 ปี
 41 - 45 ปี
 46 - 50 ปี
 51 - 55 ปี
 มากกว่า 56 ปี

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
1	2	3	4	5	คำแนะนำ
0	+1	0	+1	0	30 - 35 เป็น 36 ปี

3. ระดับการศึกษาคำแนะนำ

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
1	2	3	4	5	คำแนะนำ
+1	+1	+1	+1	+1	

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 1 ปี
 2 - 5 ปี
 6 - 10 ปี
 มากกว่า 10 ปี

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
1	2	3	4	5	คำแนะนำ
+1	+1	0	+1	0	1 เป็น 2 ปี

5. สถานภาพการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการ
- พนักงานราชการ
- พนักงานมหาวิทยาลัย
- ลูกจ้างประจำ
- ลูกจ้างชั่วคราว

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
1	2	3	4	5	คำแนะนำ
+1	+1	+1	+1	+1	

6. สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
1	2	3	4	5	คำแนะนำ
+1	+1	+1	+1	+1	

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
7 ด้าน คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวล
และกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อความจากแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ที่ท่านพิจารณาตาม
ความเหมาะสม โดยที่

- +1 หมายถึง ข้อคำถามนี้มีความตรงตามเนื้อหาในการวิจัย
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนี้มีความตรงตามเนื้อหาในการวิจัย
- 1 หมายถึง ข้อคำถามนี้ไม่มีความตรงตามเนื้อหาในการวิจัย

ข้อ	การจัดการความรู้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)							
1	หน่วยงานของท่านมีการกำหนด วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายในการ จัดการความรู้อย่างชัดเจน	+1	+1	0	+1	0	ท่านหรือข้าพเจ้า ใช้ให้เหมือนกัน
2	หน่วยงานของข้าพเจ้าให้ความสำคัญ กับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	+1	+1	0	+1	+1	
3	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบ การดำเนินการจัดการความรู้ เป็นลายลักษณ์อักษร	+1	+1	+1	+1	+1	
4	ท่านได้มีการกำหนดสิ่งที่ต้องการรู้ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการ จดบันทึกไว้	0	+1	0	+1	+1	ตัด ฐู และ มี ออก
5	ท่านได้จัดลำดับความสำคัญของ ความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	จำเป็น

ข้อ	การจัดการความรู้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)							
6	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุน ส่งเสริมหรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้ง ภายในและภายนอกมาให้ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและ พัฒนางาน เช่น การอบรมผ่าน ดาวเทียมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน ฯลฯ	+1	+1	+1	+1	+1	
7	ท่านได้ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษา กระบวนการคิดและแนวทางการ ปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	0	+1	+1	+1	+1	คำถามข้อ 7 และ 8 ต่างกันอย่างไร
8	ท่านได้แสวงหาความรู้จากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญอาจารย์ บุคคลอื่น ๆ ทั้ง จากหน่วยงานภายใน และภายนอก ตลอดจนเอกสาร วารสาร และ Internet โดยเฉพาะองค์การ ที่มีการบริหารจัดการที่คล้ายกัน	0	+1	+1	+1	+1	
9	ท่านได้ทำการกำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็น หรือความรู้ที่ล้าสมัยออกไปเสมอ และ นำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงงานให้ ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	0	+1	+1	+1	+1	
10	ท่านมีการจดบันทึกผลงานที่ผิดพลาด ไว้เพื่อนำมาเป็นโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขโดยคำนึงถึงสาเหตุก่อน	0	+1	+1	+1	+1	จำเป็นต้องใส่หรือ

ชื่อ	การจัดการความรู้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)							
11	หน่วยงานของท่านมีการรวบรวมข้อมูล ความรู้และสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถค้นหา นำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	
12	หน่วยงานของท่านมีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากทักษะ ประสบการณ์ของบุคลากรด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากร หรือบุคคลอื่นสามารถนำไปเรียนรู้ได้	0	0	+1	+1	+1	ต่างกันอย่างไร
13	ท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปของสมุดบันทึก และในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือเก็บไว้ใน E-mail	0	+1	0	+1	+1	และ/หรือ ต่างกันอย่างไร
14	ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานของท่านทำขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	
15	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	การจัดการความรู้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)							
16	หน่วยงานของท่านมีการประมวล ข้อมูล ความรู้และทักษะการ ปฏิบัติงานหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	
17	หน่วยงานของท่านมีการกลั่นกรอง และตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่ บุคลากรจะนำไปใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	
18	หน่วยงานของท่านได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานไว้อย่างละเอียด ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	+1	+1	
19	ท่านได้มีการจัดทำสรุปผลการ ปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	+1	+1	+1	+1	+1	ท่านได้นำสรุปผลการ ปฏิบัติงานมา วิเคราะห์และจัดลำดับ ความสำคัญข้อดี และข้อควรปรับปรุง
20	ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการ ปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและ ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	+1	+1	+1	+1	+1	คล้ายกับข้อ 10

ข้อ	การจัดการความรู้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)							
21	หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ขององค์กรไว้ในที่เดียวกัน เพื่อสะดวกในการค้นหา เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี งานวิจัย จุลสาร วารสาร สารสนเทศ ฯลฯ	+1	+1	+1	+1	+1	
22	หน่วยงานของท่านได้จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	
23	หน่วยงานของท่านมีการเวียนหนังสือ คำสั่งกฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ	+1	+1	+1	+1	+1	
24	หน่วยงานของท่านมีการเวียนหนังสือ คำสั่งกฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ	+1	+1	+1	+1	+1	
25	หน่วยงานของท่านได้จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี เพื่อให้ทุกคนทราบและปฏิบัติงานได้	0	+1	+1	+1	+1	แผนปฏิบัติการ

ข้อ	การจัดการความรู้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)							
26	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับนำความรู้ต่าง ๆ ไปเผยแพร่ให้บุคคลประจำปี เพื่อให้ทุกคนทราบและปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	+1	+1	
27	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการอบรมหรือสัมมนากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	+1	+1	+1	+1	+1	
28	ท่านมีโอกาสรูปและเผยแพร่แนวคิดที่ได้รับให้เพื่อนร่วมงานทราบหลังจากเข้าร่วมสัมมนา	+1	+1	+1	+1	+1	
29	ท่านได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้จากการประชุมให้กับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	
30	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์มากกว่า ให้บุคลากรรุ่นใหม่หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	การจัดการความรู้	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
การเรียนรู้ (Learning)							
31	หน่วยงานของท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์หรือบูรณาการใช้เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่	0	+	0	+	+	ต้องใช้คำว่าบูรณาการ
32	หน่วยงานของท่านมีการนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน	+	+	+	+	+	
33	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมเพื่อเกิดการสนทนา และการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	+	+	+	+	+	
34	ท่านได้นำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน	+	+	+	+	+	
35	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการสร้างผลงานให้ดีขึ้น	0	+	+	+	+	สร้างหรือปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาใน
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5 ด้าน คือ ต้นทุนของการดำเนินงาน คุณภาพของการ
ปฏิบัติงานปริมาณงาน เวลาของการปฏิบัติงาน วิธีการ / กระบวนการดำเนินงาน

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามจากแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย \surd ที่ท่านพิจารณาตาม
ความเหมาะสม โดยที่

+1 หมายถึง ข้อคำถามนี้มีความตรงตามเนื้อหาในการวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนี้มีความตรงตามเนื้อหาในการวิจัย

-1 หมายถึง ข้อคำถามนี้ไม่มีความตรงตามเนื้อหาในการวิจัย

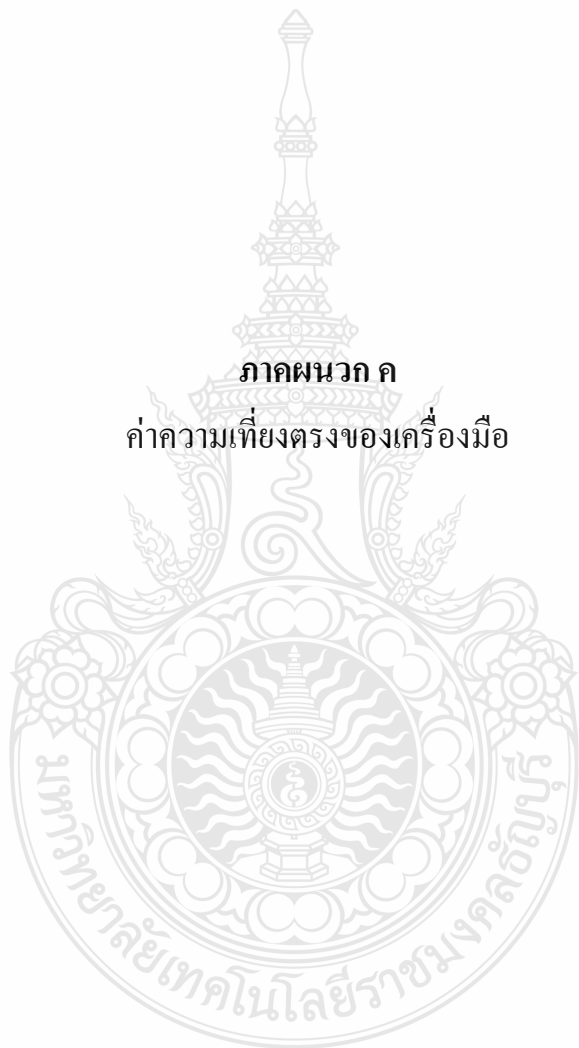
ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
ต้นทุนของการดำเนินงาน (The Cost of Operations)							
36	ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของ หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	+1	+1	+1	+1	+1	
37	ท่านมีความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อ หน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน	0	+1	+1	0	+1	เลือกอย่างไร อย่างหนึ่ง
38	ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	+1	+1	+1	0	+1	
39	ท่านได้นำทัศนคติที่ดีและความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนตัวมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงาน	0	+1	+1	0	+1	เลือกอย่างไร อย่างหนึ่ง
40	หน่วยงานของท่านมีนโยบายการ ประหยัดพลังงานเพื่อลดต้นทุนและ ท่านปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	0	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
คุณภาพของการปฏิบัติงาน (The Quality of work)							
41	ท่านมีความสามารถเฉพาะตัวในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาได้ทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร	0	0	+1	+1	+1	
42	ท่านมีความรอบรู้ ทักษะ ประสบการณ์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับกระบวนการทำงานให้งานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี	0	+1	+1	+1	+1	
43	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีความถูกต้องสมบูรณ์และเชื่อถือได้	0	+1	+1	+1	+1	
44	งานที่ท่านปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	+1	+1	+1	+1	+1	
45	ผลลัพธ์ของงานที่ท่านปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน	0	+1	0	+1	+1	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
ปริมาณงาน (Quantity)							
46	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับภาระงานตามกรอบอัตราค่าจ้าง	+1	+1	+1	+1	+1	
47	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบ	+1	+1	0	+1	+1	
48	ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	0	+1	+1	+1	+1	
49	งานที่ท่านปฏิบัติมีความยากและซับซ้อน ต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์	0	0	+1	+1	+1	
50	ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของหน่วยงาน	0	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
เวลาของการปฏิบัติงาน (The Time of Work)							
51	หน่วยงานของท่านมีแผนการ ดำเนินงานที่ชัดเจนและสอดคล้อง กับนโยบาย	0	+1	+1	+1	+1	
52	หน่วยงานของท่านมีการลดขั้นตอน การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มปริมาณงาน	+1	+1	0	+1	+1	ปฏิบัติ
53	หน่วยงานของท่านมีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการ ปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	
54	ท่านมีวินัยในการบริหารเวลา โดย จัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้อง ปฏิบัติก่อนหลัง	0	+1	+1	+1	+1	
55	ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายอย่างสุด ความสามารถ จนงานแล้วเสร็จ ทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ข้อเสนอแนะ
		1	2	3	4	5	
วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Method or Process Operation)							
56	หน่วยงานของท่านมีนโยบาย หรือ กระบวนการดำเนินงาน ที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	
57	หน่วยงานของท่านมีการออกแบบ วิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	+1	+1	0	+1	+1	ปฏิบัติ
58	หน่วยงานของท่านมีแผนภูมิแสดง ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งบุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติ ได้	+1	+1	+1	+1	+1	
59	ท่านได้รับการฝึกอบรมให้ทำงาน อย่างถูกต้องก่อนลงมือปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	
60	ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมิน สถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาใน การปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุ และแนวทางปรับปรุงแก้ไข	+1	+1	+1	+1	+1	



ภาคผนวก ค

ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

คำถามข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5	ΣR	$IOC = \Sigma R/N$	หมายเหตุ
สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (IOC = 0.76)								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2	0	+1	0	+1	0	2	0.40	ปรับปรุง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4	+1	0	0	+1	0	2	0.40	ปรับปรุง
5	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
การจัดการความรู้								
ด้านการบ่งชี้ความรู้ (IOC = 0.80)								
1	+1	+1	0	+1	0	3	0.60	ใช้ได้
2	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4	0	+1	0	+1	+1	3	0.60	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (IOC = 0.84)								
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
7	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
8	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
9	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
10	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้

ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (IOC = 0.84)											
11		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
12		0	0	+1	+1	+1		3		0.60	ใช้ได้
13		0	+1	0	+1	+1		3		0.60	ใช้ได้
14		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
15		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (IOC = 0.96)											
16		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
17		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
18		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
19		+1	+1	+1	0	+1		4		0.80	ใช้ได้
20		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
ด้านการเข้าถึงความรู้ (IOC = 0.96)											
21		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
22		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
23		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
24		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
25		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (IOC = 1)											
26		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
27		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
28		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
29		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
30		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้

ด้านการเรียนรู้ (IOC = 0.88)											
31		0	+1	0	+1	+1		3		0.60	ใช้ได้
32		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
33		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
34		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
35		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน											
ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (IOC = 0.64)											
36		+1	0	+1	0	+1		3		0.60	ใช้ได้
37		0	0	+1	0	+1		2		0.40	ปรับปรุง
38		+1	+1	+1	0	+1		4		0.80	ใช้ได้
39		0	+1	+1	0	+1		3		0.60	ใช้ได้
40		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (IOC = 0.76)											
41		0	0	+1	+1	+1		3		0.60	ใช้ได้
42		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
43		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
44		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
45		0	+1	0	+1	+1		3		0.60	ใช้ได้
ด้านปริมาณงาน (IOC = 0.80)											
46		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
47		+1	+1	0	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
48		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
49		0	0	+1	+1	+1		3		0.60	ใช้ได้
50		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้

ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (IOC = 0.84)											
51		0	+1	+1	+1	0		3		0.60	ใช้ได้
52		+1	+1	0	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
53		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
54		0	+1	+1	+1	+1		4		0.80	ใช้ได้
55		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
ด้านวิธีการ / กระบวนการดำเนินงาน (IOC = 0.1)											
56		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
57		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
58		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
59		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
60		+1	+1	+1	+1	+1		5		1.00	ใช้ได้
IOC รวม = 0.85											

หมายเหตุ: ข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 ได้ปรับปรุงโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการแล้ว



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ในเขตภาคกลาง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรทางการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสำรวจรายการ (Checklist) ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 7 ด้าน คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ มีจำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 5 ด้าน คือ ต้นทุนของการดำเนินงาน คุณภาพของการปฏิบัติงาน ปริมาณงาน เวลาของการปฏิบัติงาน วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ มีจำนวน 25 ข้อ

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนทุกข้อด้วย โดยข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะเป็นความลับและการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สมจิตร สุวรักษ์

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ในเขตภาคกลาง

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 36 ปี

36 – 40 ปี

41 – 45 ปี

46-50 ปี

51 – 55 ปี

มากกว่า 56 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 2 ปี

2 - 5 ปี

6 - 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

5. สถานภาพการปฏิบัติงาน

ข้าราชการ

พนักงานราชการ

พนักงานมหาวิทยาลัย

ลูกจ้างประจำ

ลูกจ้างชั่วคราว

6. สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยกำหนดค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านตามสภาพความเป็นจริง

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)						
1	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีการกำหนดวิสัยทัศน์ / พันธกิจ / เป้าหมายในการจัดการความรู้อย่างชัดเจน					
2	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านให้ความสำคัญกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร					
3	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นลายลักษณ์อักษร					
4	ท่านได้บันทึกสิ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร					
5	ท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ					

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)						
6	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนส่งเสริม หรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญ ทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้ที่เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนางาน เช่น การอบรมผ่านดาวเทียม การศึกษาดูงาน การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ					
7	ท่านได้ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ การปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษากระบวนการ ปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
8	ท่านได้แสวงหาความรู้จากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่น ๆ ทั้งจากหน่วยงานภายใน และภายนอก ตลอดจนเอกสาร วารสาร และ Internet เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ					
9	ท่านได้ทำการกำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็น และนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน					
10	ท่านได้จัดบันทึกผลงานที่ผิดพลาดไว้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขครั้งต่อไป					

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)						
11	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถค้นหา นำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
12	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคลากรด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากร หรือบุคคลอื่นสามารถนำไปเรียนรู้ได้					
13	ท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปของสมุดบันทึก และ / หรือในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์					
14	ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้จากฐานความรู้ที่หน่วยงานของท่านทำขึ้น					
15	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ					

ชื่อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)						
16	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการประมวลข้อมูลความรู้ และทักษะ การปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบ และภาษาที่เข้าใจง่าย					
17	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ ก่อนที่บุคลากร จะนำไปใช้งาน					
18	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้อย่างละเอียด ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน					
19	ท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง					
20	ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน มาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน					

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)						
21	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ขององค์กรไว้ในที่เดียวกัน เพื่อสะดวกในการค้นหา เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี งานวิจัย จุลสาร วารสาร สารสนเทศ ฯลฯ					
22	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ได้จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
23	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการเวียนหนังสือคำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ					
24	ท่านสามารถเข้าถึงความรู้ของหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็ว โดยผ่านระบบสารสนเทศ					
25	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้ทุกคนทราบและปฏิบัติงานได้					

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)						
26	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับนำความรู้ต่าง ๆ ไปเผยแพร่ให้บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานทราบ					
27	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการอบรม หรือสัมมนากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก					
28	ท่านมีโอกาสสรุปและเผยแพร่แนวคิดที่ได้รับ ให้เพื่อนร่วมงานทราบหลังจากเข้าร่วมสัมมนา					
29	ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้จากการประชุมให้กับผู้บังคับบัญชา					
30	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการสนับสนุนให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้รุ่นใหม่ ทักษะและประสบการณ์มากกว่าให้บุคลากร หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า					

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การเรียนรู้ (Learning)						
31	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปประยุกต์หรือบูรณาการใช้ เพื่อให้เกิดความรู้ และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไป อย่างต่อเนื่องทั่วทั้งหน่วยงาน					
32	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรมาใช้ ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
33	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน มีการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ในการปฏิบัติงาน					
34	ท่านได้นำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจ และปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน					
35	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยน ความรู้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านต่าง ๆ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่าน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้.....
.....
.....
2. การสร้างและแสวงหาความรู้.....
.....
.....
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ.....
.....
.....
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้.....
.....
.....
.....
5. การเข้าถึงความรู้.....
.....
.....
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้.....
.....
.....
.....
7. การเรียนรู้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยกำหนดค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของท่านตามสภาพความเป็นจริง

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ต้นทุนของการดำเนินงาน (The Cost of Operations)						
36	ท่านมีความเชื่อมั่นในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
37	ท่านมีความผูกพันและเจตคติที่ดีต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน					
38	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
39	ท่านได้นำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
40	ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน 10 นาที ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ ฯลฯ					

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
คุณภาพของการปฏิบัติงาน (The Quality of work)						
41	ท่านมีความสามารถเฉพาะตัวในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
42	ท่านมีทักษะประสบการณ์ในการปรับกระบวนการทำงาน ให้งานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี					
43	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
44	งานที่ท่านปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด					
45	ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน					
ปริมาณงาน (Quantity)						
46	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง					
47	ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสม					
48	ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
49	งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์					
50	ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน					

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
เวลาของการปฏิบัติงาน (The Time of Work)						
51	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีแผนปฏิบัติราชการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย					
52	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
53	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น					
54	ท่านจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติ ก่อนหลัง					
55	ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน					

ข้อ	การปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (Method or Process Operation)						
56	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน กับภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง					
57	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
58	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของท่าน มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งบุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติได้					
59	ท่านได้รับการฝึกอบรมให้ทำงานอย่างถูกต้อง ก่อนลงมือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
60	ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์ และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียนของท่าน ดังนี้

1. ต้นทุนของการดำเนินงาน.....

.....
.....

2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน.....

.....
.....

3. ปริมาณงาน.....

.....
.....

4. เวลาของการปฏิบัติงาน.....

.....
.....

5. วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามทุกข้อมา ณ โอกาสนี้ด้วย

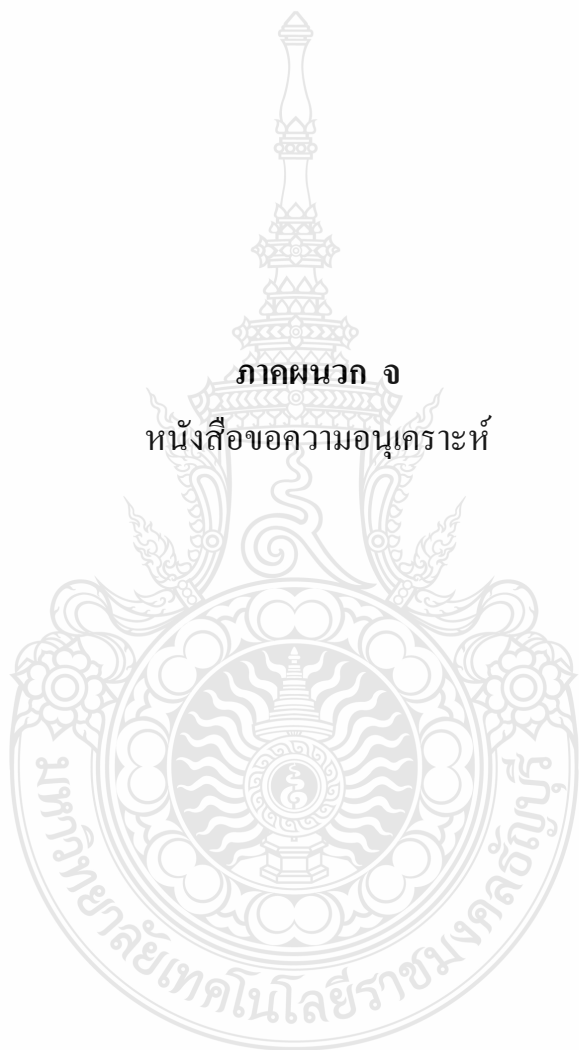
สมจิตร สุวรักษ์

ผู้วิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

Variables	Cronbach's Alpha
ตัวแปรต้น (Independent Variable)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
X1	.715
X2	.749
X3	.895
X4	.863
X5	.799
X6	.754
X7	.905
X _{tot}	.954
Y1	.855
Y 2	.852
Y 3	.839
Y 4	.821
Y 5	.889
Y _{tot}	.945

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร. 025493207

ที่ ศธ 0578.02 / 0203

วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.อร่ามศรี อาภาอตุล

เนื่องด้วย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดให้มีการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553

ในการนี้ คณะฯ ขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมเป็นกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา จำนวน 1 ราย ในวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2554 ตั้งแต่เวลา 13.00 – 14.00 น. เป็นต้นไป ณ ห้องประชุมชั้น 3 อาคารศึกษาศาสตร์ 1 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามรายละเอียดในตารางการสอบดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ที่ ศธ 0578.02 / 0154



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

15 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.อนันต์ เดียวต้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตารางการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

เนื่องด้วย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดให้มีการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553

ในการนี้ คณะฯ ขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมเป็นกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา จำนวน 1 ราย ในวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2554 ตั้งแต่เวลา 13.00 – 14.00 น. เป็นต้นไป ณ ห้องประชุมชั้น 3 อาคารศึกษาศาสตร์ 1 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามรายละเอียดในตารางสอบคังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02/ 0324.1



คณะกรรมการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

๙ เมษายน 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพุมล หวังวิชพันธ์

เนื่องด้วย นางสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้แก่ นางสมจิตร สุวรัถย์ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02 / 0324.2



คณะกรรมการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

๙ เมษายน 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์รัตน์ ทชสิทธิ์

เนื่องด้วย นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง โดยมี ดร.อร่ามศรี อาภาอกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02/ 0324



คณะกรรมการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

๗ เมษายน 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายบันลือ ขอรวมเดช

เนื่องด้วย นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในกรณี คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปันปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02/0324.9



คณะกรรมการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

๗ เมษายน 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์สมคิด รักษาทรัพย์

เนื่องด้วย นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง โดยมี ดร.อร่ามศรี อภาอตุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)
คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร. 025493207

ที่ ศธ 0578.02/ ๐5๕๐

วันที่ ๗ เมษายน 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรศักดิ์ ตระกูลชีวานินต์

เนื่องด้วย นางสมจิตร สุวรักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้อย่างดียิ่ง จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้แก่ นางสมจิตร สุวรักษ์ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปันปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร. 025493207

ที่ ศธ 0578.02/0235

วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

เรียน ผศ.ประนอม พันธุ์ไสว

เนื่องด้วย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดให้มีการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553

ในกรณี คณะฯ ขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ ร่วมเป็นกรรมการสอบ หัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา จำนวน 2 ราย ในวันศุกร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2554 ตั้งแต่เวลา 14.00 – 16.00 น. เป็นต้นไป ณ ห้องประชุมชั้น 3 อาคารศึกษาศาสตร์ 1 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามรายละเอียดในตารางการสอบดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



ที่ ศธ 0578.02 / 04๔3

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

13 มิถุนายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาปริญญาโทเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้วย นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านดำเนินการให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ นักศึกษาปริญญาโทเข้าทำการเก็บข้อมูล โดยรายละเอียดในเรื่องของวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานไปยังสถานศึกษาด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02 / 04๔3



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

13 มิถุนายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาปริญญาโทเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ด้วย นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศอุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านดำเนินการให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาปริญญาโทเข้าทำการเก็บข้อมูล โดยรายละเอียดในเรื่องของวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานไปยังสถานศึกษาด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02 / 04๔3



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

13 มิถุนายน 2554

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์ให้นักศึกษาปริญญาโทเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ด้วย นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะฯ จึงขอลาอนุเคราะห์จากท่านดำเนินการให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรักษ์ นักศึกษาปริญญาโทเข้าทำการเก็บข้อมูล โดยรายละเอียดในเรื่องของวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานไปยังสถานศึกษาด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020



ที่ ศธ 0578.02 / 0423

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

13 มิถุนายน 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาปริญญาโทเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ด้วย นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านดำเนินการให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาปริญญาโทเข้าทำการเก็บข้อมูล โดยรายละเอียดในเรื่องของวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานไปยังสถานศึกษาด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02 / 04๔3



คณะกรรมการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

13 มิถุนายน 2554

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์ให้นักศึกษาปริญญาโทเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ด้วย นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะฯ จึงขอลาอนุเคราะห์จากท่านดำเนินการให้แก่ นางสาวสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาปริญญาโทเข้าทำการเก็บข้อมูล โดยรายละเอียดในเรื่องของวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานไปยังสถานศึกษาด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020

ที่ ศธ 0578.02 / 04๔3



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

13 มิถุนายน 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาปริญญาโทเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้วย นางสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ดร.อร่ามศรี อากาศกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านดำเนินการให้แก่ นางสมจิตร สุวรัถย์ นักศึกษาปริญญาโทเข้าทำการเก็บข้อมูล โดยรายละเอียดในเรื่องของวันและเวลา นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานไปยังสถานศึกษาด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2549 3207

โทรสาร 0 2577 5020



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร. 025493207

ที่ ศธ 0578.02 / 0288

วันที่ ๑ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ

เนื่องด้วย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดให้มีการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554

ในการนี้ คณะฯ ขอเรียนเชิญท่านร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา จำนวน 3 ราย ในวันที่ พุธที่ 5 เมษายน 2555 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. - 17.30 น. ณ ห้อง 109 ชั้น 1 อาคารศึกษาศาสตร์ 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ตามรายละเอียดในตารางการสอบดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แสงเดือน)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา

รักษาราชการแทน คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร. 025493207

ที่ ศธ 0578.02 / 0388

วันที่ ๑ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.คำณ สิริชนกุล

เนื่องด้วย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดให้มีการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554

ในการนี้ คณะฯ ขอเรียนเชิญท่านร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา จำนวน 3 ราย ในวันที่ พุธที่ 5 เมษายน 2555 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. - 17.30 น. ณ ห้อง 109 ชั้น 1 อาคารศึกษาศาสตร์ 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ตามรายละเอียดในตารางการสอบดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แสงเดือน)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา

รักษาราชการแทน คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร. 025493207

ที่ ศษ 0578.02/0386

วันที่ ๑ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.อร่ามศรี อากาศกุล

เนื่องด้วย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้จัดให้มีการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554

ในการนี้ คณะฯ ขอเรียนเชิญท่านร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา จำนวน 3 ราย ในวันที่ พุธที่ 5 เมษายน 2555 ตั้งแต่เวลา 13.00 น. – 17.30 น. ณ ห้อง 109 ชั้น 1 อาคารศึกษาศาสตร์ 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ตามรายละเอียดในตารางการสอบดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แสงเดือน)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา

รักษาราชการแทน คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทรศัพท์ 0 2549 3207
 ที่ ศธ 0578.02/ 0390 วันที่ 12 มีนาคม 2555
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบคัดย่อ (ABSTRACT) ของนักศึกษาระดับปริญญาโท

เรียน คณบดีคณะศิลปศาสตร์

ด้วยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะดำเนินการสอบวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ในวันที่ 5 เมษายน 2555 ในกรณี ขอความอนุเคราะห์ ผศ.ดร.กมลนันท ธรรมรักขิตกุล เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจคัดย่อ (ABSTRACT) ของนักศึกษาจำนวน 3 ราย ดังนี้

1. นางสาวจิตร์ สุวรักษ์ หมายเลขโทรศัพท์ 081 9057199 หรือ 0 2549 3614
2. นางสาวดวงธิดา พุตระกูล หมายเลขโทรศัพท์ 084 3991996
3. นางกรกมล เพิ่มผล หมายเลขโทรศัพท์ 087 9229238

ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ)
 คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสมจิตร สุวรักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	15 มิถุนายน 2508
ที่อยู่	บ้านพักข้าราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 39 หมู่ 1 ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
การศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2535
ประสบการณ์การทำงาน	นักวิชาการศึกษา ระดับ 5 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2531-2547	
พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

