

## การพัฒนาารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

### The Development of Knowledge Management Model for Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus

พงษ์ศักดิ์ เพ็ชรเกิด<sup>1\*</sup>  
Pongsak Petchkerd<sup>1\*</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ และ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดการความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการจัดการความรู้ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) รูปแบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี มีผลต่อการจัดการความรู้ในทุกกระบวนการจัดการความรู้ตั้งแต่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งจะเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ หากองค์กรมีการจัดการความรู้ตามขั้นตอนนี้ได้ครบถ้วนทุกปัจจัย และทุกกระบวนการจัดการความรู้ ก็จะทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

**คำสำคัญ:** การพัฒนารูปแบบ การจัดการความรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้

#### Abstract

This research aimed to 1) study the effectiveness and the factors affecting knowledge management, 2) study the relationship between factors influencing success in knowledge management, and 3) develop knowledge management model of Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang campus. The sample consisted of 165 administrators and staff of the Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang campus. The instrument used in the research was questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The results of this research showed that 1) the effectiveness of knowledge management showed a high level, 2) factors influencing success in knowledge management were positively correlated with the knowledge management. Leadership, organizational culture, process and tools, and technology showed a high positive correlation with the knowledge management. Environment and communication showed a moderate positive relationship with the knowledge management at the 0.01 level of significance, 3) knowledge management model consisted of six factors: leadership,

<sup>1</sup> วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ตรัง 92150

<sup>1</sup> College of Hospitality and Tourism, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus, Trang, 92150

\*Corresponding author: e-mail: pongsak.pe@rmutsv.ac.th

Received: January 21, 2021, Accepted: March 7, 2021, Published: March 24, 2021



organizational culture, environment, communication, processes and tools, and technology. The above factors affected every process of the university's knowledge management: knowledge identification, knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge exchange, knowledge storage, and knowledge utilization. These processes were systematically connected. If the organization employs a complete knowledge management process and factors, the knowledge management processes will be more effective. It also leads to be a learning organization.

**Keywords:** model development, knowledge management, learning organization

## บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge based society economy) ที่ทุกคนในสังคมจะต้องมีความสามารถที่จะนำความรู้มาสร้างนวัตกรรม เพื่อใช้เป็นพลังแห่งการขับเคลื่อนในการที่จะพัฒนาสังคม เพื่อนำความรู้และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม ซึ่งเป็นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการพัฒนาประเทศ สิ่งที่เป็นปัจจัยหลักที่จะนำมาใช้ขับเคลื่อนความเป็นอยู่ของคนในสังคมให้ดีขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดี กินดี มีความสุขและสามารถแข่งขันหรือร่วมมือกับสังคมอื่นประเทศอื่นได้ โดยอาศัยความรู้และนำความรู้มาใช้ประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับตนเอง ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ (สายสุตา และคณะ, 2561)

ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานราชการต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยจะไม่สามารถแข่งขันในสังคมโลกได้ (วิจารณ์, 2549) จะเห็นได้จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติในมาตรา 11 ว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ บุคคลต้องเรียนรู้ แต่พบว่า องค์กรมีปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ โดยเฉพาะองค์กรแบบราชการเปลี่ยนแปลงยาก หากจะเปลี่ยนต้องเปลี่ยนการเรียนรู้อุของคนในองค์กรเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังขาดการแบ่งปันความรู้ที่ทำให้ความรู้ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ขาดการเรียนรู้อันที่เข้ากับกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ จากปัญหาอุปสรรคเหล่านี้ ทำให้องค์กรจำเป็นต้องจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของงาน การพัฒนาคน และเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (ประพันธ์, 2538)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนจากการปฏิบัติเป็นตัวนำ ไม่ใช่เพียงแต่เรียนจากครูหรือตำรา แต่เน้นที่การเรียนรู้อันเป็นการปฏิบัติซึ่งทำให้เกิดประสบการณ์ และเน้นความรู้ที่เป็นความรู้ในคน ที่เรียกกันว่า ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ส่วนความรู้ที่ได้จากเอกสารตำราต่าง ๆ นั้น เรียกว่า ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ค้นหาได้จากสาธารณะทั่วไป ทำให้หน่วยงานมักเกิดการละเลยความรู้ที่อยู่ในคน จึงเป็นเรื่องที่ต้องมีการจัดการความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคนให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (วิจารณ์, 2547)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันการศึกษาในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จัดการเรียนการสอนด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีพื้นที่จัดการศึกษา 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดชุมพร แบ่งการจัดการศึกษาออกเป็น 12 คณะ และ 3 วิทยาลัย สำหรับวิทยาเขตตรังประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานวิทยาเขตตรัง สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ ที่กำหนดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ประกอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้มีการกำหนดประเด็นตัวชี้วัดเรื่องการจัดการความรู้ ในการกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน มีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การจัดการความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร แต่ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากร และจัดให้มีเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ก็ยังพบว่า การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จากการศึกษาพบว่ามหาวิทยาลัยมีปัญหามากหลายด้าน ได้แก่ ปัญหาการถ่ายทอดความรู้ ปัญหาการจัดเก็บความรู้ไม่เป็นระบบ

มีการจัดเก็บไว้อย่างหลากหลาย มีทั้งที่จัดเก็บเป็นเอกสารและจัดเก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์กระจาย เมื่อต้องการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจไม่สามารถนำมาใช้เพื่อประโยชน์ได้ ปัญหาการประยุกต์ใช้ความรู้ยังไม่เชื่อมโยงกับงาน และที่ผ่านมายังไม่ได้มีการกำหนดรูปแบบการจัดการความรู้ที่ชัดเจน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เพื่อนำไปเป็นรูปแบบในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวน 280 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณตามสูตรของ Yamane (Taro Yamane) กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 165 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 2 ส่วน คือ

1. แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต 5 ระดับ
2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยอิสระ

วิธีการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการสร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
2. ศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด (Framework) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง
4. สร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้
5. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง
6. นำคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิมาทำการปรับปรุง แก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

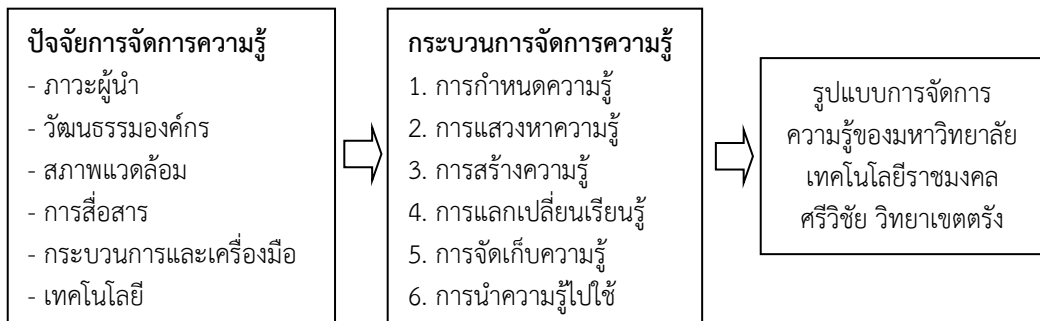
เครื่องมือการวิจัยผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.95 หลังจากแก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทำการสอบถามและให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยชี้แจงและตอบคำถามกรณีกลุ่มตัวอย่างมีประเด็นสงสัย

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของนักวิชาการหลายคน ได้แก่ วิลาวุธ (2549) กลีมา (2549) ปิยรัตน์ (2550) ชินวัฒน์ (2556) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี และกรอบแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ วิจารณ์ (2549) ประพนธ์ (2549) ประกอบด้วยแนวคิด 6 ขั้นตอน คือ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ในการหาค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) มีรายละเอียดดังนี้ r เท่ากับ 0.01-0.30, 0.31-0.70 และ 0.71-0.99 มีความสัมพันธ์น้อย ปานกลาง และมาก ตามลำดับ

## ผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.12 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.60 สถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 50.90 และปฏิบัติงานในสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 67.30

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ และกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

#### 1. ปัจจัยการจัดการความรู้

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คือ ภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 วัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 สภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และกระบวนการและเครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ปัจจัยการจัดการความรู้	เฉลี่ย	SD	ระดับ
<b>1. ภาวะผู้นำ</b>			
1.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.76	0.84	มาก
1.2 ผู้บริหารมีกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของการพัฒนามหาวิทยาลัย	3.73	0.84	มาก
1.3 ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.71	0.80	มาก
1.4 ผู้บริหารเอาใจใส่ต่อความต้องการบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้	3.67	0.85	มาก
1.5 ผู้บริหารได้สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้การทำงาน	3.72	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
<b>2. วัฒนธรรมองค์กร</b>			
2.1 มหาวิทยาลัยมีพื้นฐานความเชื่อร่วมกันว่า “ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยอยู่ที่บุคลากรทุกระดับ”	3.65	0.85	มาก
2.2 มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	3.75	0.78	มาก
2.3 มหาวิทยาลัยให้คุณค่ากับบุคลากรที่ทำงานเป็นตัวอย่างที่ดีในการเรียนรู้	3.51	0.79	มาก
2.4 บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	3.53	0.86	มาก
2.5 บุคลากรมีความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.70	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
<b>3. สภาพแวดล้อม</b>			
3.1 มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร	3.59	0.72	มาก
3.2 มีการนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการสร้างบรรยากาศการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.52	0.72	มาก
3.3 มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน	3.53	0.69	มาก
3.4 มีการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้	3.50	0.67	มาก
3.5 มีบรรยากาศที่สนับสนุนและตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้	3.47	0.71	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>
<b>4. การสื่อสาร</b>			
4.1 มีการสื่อสารแผนงาน และเป้าหมายการจัดการความรู้ให้ทุกคนรับทราบอย่างทั่วถึง	3.46	0.78	ปานกลาง
4.2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.42	0.79	ปานกลาง
4.3 มีการสื่อสารและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างเครือข่ายด้านการจัดการความรู้	3.56	0.77	มาก
4.4 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.42	0.79	ปานกลาง
4.5 มีการสื่อสารให้บุคลากรรับรู้ว่า การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องทำในงานประจำ	3.53	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.79</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>5. กระบวนการและเครื่องมือ</b>			
5.1 มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.58	มาก
5.2 มีการถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจนและง่ายต่อการเรียนรู้	3.34	0.82	ปานกลาง
5.3 มีระบบหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงานในระบบงานที่เกี่ยวข้องกัน	3.28	0.88	ปานกลาง
5.4 มีความยืดหยุ่นทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ข้ามสายงานได้	3.50	0.73	มาก
5.5 มีระบบการสอนงานแบบพี่เลี้ยงและเพื่อนช่วยเพื่อน	3.31	0.88	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>6. ด้านเทคโนโลยี</b>			
6.1 มีระบบฐานข้อมูลความรู้เพื่อการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย	3.65	0.75	มาก
6.2 มีเทคโนโลยีที่เพียงพอแก่การใช้ถ่ายทอดความรู้และการบริการความรู้	3.62	0.83	มาก
6.3 มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพื่อช่วยในการเรียนรู้ เช่น E-mail , Webboard , Blog เป็นต้น	3.73	0.81	มาก
6.4 มีการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคม เช่น Facebook สำหรับการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.85	0.74	มาก
6.5 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการจัดการความรู้	3.73	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

## 2. กระบวนการจัดการความรู้

จากผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการจัดเก็บความรู้และการนำความรู้ไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

กระบวนการจัดการความรู้	เฉลี่ย	SD	ระดับ
<b>1. การกำหนดความรู้</b>			
1.1 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดความรู้ที่ชัดเจนสำหรับการทำงาน	3.85	0.69	มาก
1.2 มหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการความรู้	3.77	0.70	มาก
1.3 มหาวิทยาลัยมีการสำรวจและรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงาน	3.60	0.70	มาก
1.4 มหาวิทยาลัยมีการจัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงาน	3.61	0.70	มาก
1.5 บุคลากรให้ความร่วมมือในการร่วมกันคิด วางแผนเพื่อช่วยกำหนดความรู้ในการพัฒนามหาวิทยาลัย	3.53	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>
<b>2. การแสวงหาความรู้</b>			
2.1 บุคลากรมีการแสวงหาและรวบรวมความรู้จากผู้เชี่ยวชาญภายในมหาวิทยาลัย	3.61	0.82	มาก
2.2 บุคลากรมีการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.01	0.70	มาก
2.3 มีการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้แก่บุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ที่ต้องการ	3.73	0.82	มาก
2.4 บุคลากรมีการค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การอบรม สัมมนา ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต	3.73	0.82	มาก
2.5 บุคลากรได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน	3.52	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>
<b>3. การสร้างความรู้</b>			
3.1 มหาวิทยาลัยมีการสร้างความรู้จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน	3.67	0.75	มาก
3.2 บุคลากรมีการนำข้อมูลจากการอบรม สัมมนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.65	0.83	มาก
3.3 มหาวิทยาลัยมีการจัดทำเอกสาร ตำรา คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน	3.59	0.73	มาก
3.4 มหาวิทยาลัยมีการสร้างความรู้ร่วมกันกับมหาวิทยาลัยเครือข่าย	3.55	0.71	มาก
3.5 มหาวิทยาลัยมีการรวบรวมข้อมูลมาสร้างเป็นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.63	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>
<b>4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b>			
4.1 มหาวิทยาลัยมีการจัดให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติงาน	3.76	0.77	มาก
4.2 มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญได้ถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน	3.52	0.77	มาก
4.3 มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้	3.54	0.74	มาก
4.4 มหาวิทยาลัยมีการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันภายนอกมหาวิทยาลัย	3.42	0.92	ปานกลาง
4.5 มหาวิทยาลัยมีการถ่ายทอดความรู้ผ่านเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.53	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>
<b>5. การจัดเก็บความรู้</b>			
5.1 มหาวิทยาลัยมีการจัดเก็บองค์ความรู้เพื่อใช้ในการทำงานและการเรียนรู้อย่างชัดเจน	3.58	0.83	มาก
5.2 มีการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ง่าย	3.48	0.88	ปานกลาง
5.3 มีโครงสร้างการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบทำให้สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว	3.42	0.82	ปานกลาง
5.4 มหาวิทยาลัยมีเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยในการจัดเก็บความรู้	3.41	0.90	ปานกลาง
5.5 มหาวิทยาลัยมีหน่วยงานหรือบุคลากรรับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้ได้อย่างเป็นระบบ	3.47	0.89	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>6. การนำความรู้ไปใช้</b>			
6.1 บุคลากรมีการนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง	3.77	0.75	มาก
6.2 บุคลากรมีการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงาน	3.52	0.64	มาก
6.3 บุคลากรมีการนำความรู้ที่ได้ไปสร้างให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่มหาวิทยาลัยได้	3.37	0.89	ปานกลาง
6.4 มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์องค์ความรู้และเข้าถึงข้อมูลสะดวก	3.42	0.78	ปานกลาง
6.5 บุคลากรมีการนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาองค์กรจนได้รับรางวัล	3.40	1.02	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>



### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการความรู้กับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง อย่างมีนัยสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการความรู้กับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ปัจจัยการจัดการความรู้	การกำหนดความรู้	การแสวงหาความรู้	การสร้างความรู้	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	การจัดเก็บความรู้	การนำความรู้ไปใช้	ภาพรวม
1. ภาวะผู้นำ	0.714**	0.714**	0.714**	0.697**	0.659**	0.612**	0.750**
2. วัฒนธรรมองค์กร	0.640**	0.694**	0.687**	0.687**	0.615**	0.615**	0.732**
3. สภาพแวดล้อม	0.607**	0.657**	0.629**	0.673**	0.548**	0.614**	0.678**
4. การสื่อสาร	0.533**	0.581**	0.645**	0.590**	0.547**	0.679**	0.652**
5. กระบวนการและเครื่องมือ	0.641**	0.759**	0.777**	0.624**	0.671**	0.628**	0.749**
6. เทคโนโลยี	0.641**	0.702**	0.711**	0.740**	0.689**	0.706**	0.765**

\*\*มีนัยทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ส่วนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยและกระบวนการที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง นำผลมาสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี มีผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในทุกกระบวนการจัดการความรู้ตั้งแต่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ ไม่ได้มีผลเพียงกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเท่านั้น แต่สามารถนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนในด้านการสื่อสาร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และกระบวนการและเครื่องมือ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

2. ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้กับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ด้านการแสวงหาความรู้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา คือ การกำหนดความรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 การสร้างความรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนในด้านการนำไปใช้พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และด้านการจัดเก็บความรู้ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการพัฒนาแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ 6 ปัจจัย คือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี มีผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในทุกกระบวนการจัดการความรู้ตั้งแต่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งจะเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ไม่ได้มีผลเพียงกระบวนการใดกระบวนการหนึ่งเท่านั้น

### อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การพัฒนาแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง สามารถสรุปแบ่งได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ มีประเด็นอภิปรายดังนี้  
**ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ สามารถอภิปรายในประเด็นดังต่อไปนี้**

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บดินทร์ (2549) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นปัจจัยที่เอื้อและส่งเสริมต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ เพราะภาวะผู้นำจะกำหนดทิศทาง ความเชื่อ และค่านิยมร่วม เพื่อก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันทั่วองค์กร และประเมินผลลัพธ์จากที่ความหวังได้ และที่สำคัญคือ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และปฏิบัติให้เป็นแบบอย่าง (Role Model)

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในมหาวิทยาลัยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ เป็นเงื่อนไขที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอีกปัจจัยหนึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รักษ์ (2552) ที่สรุปว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับบริหารที่ให้ความเสมอภาคและยุติธรรม ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เห็นแก่พวกพ้อง และมีความเชื่อมั่นว่าพนักงานมีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา รวมถึงพนักงานทุกคนมีความผูกพันไว้ใจซึ่งกันและกัน จะทำให้พนักงานมีการจัดการความรู้ได้ดียิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ เจริญ และคณะ (2552) พบว่า



องค์กรที่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและเหมาะสมกับการแลกเปลี่ยนความรู้ จะทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกอยากที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จัดเก็บความรู้และเผยแพร่ความรู้ที่มีอยู่ในแก่พนักงานคนอื่นในองค์กร

4. ปัจจัยด้านการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ และการสื่อสารให้บุคลากรรับรู้ว่าการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องทำในงานประจำ

5. ปัจจัยด้านกระบวนการและเครื่องมือ ปัจจัยนี้ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการความรู้ อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการจัดการความรู้ มีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานการปฏิบัติและกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และสร้างคลังความรู้ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือช่วยในการดึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ทำให้บุคลากรได้นำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษร (2551) ที่พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ การค้นหาความรู้ การสร้างองค์ความรู้ การจัดระบบความรู้ ประมวลผลความรู้ การเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือหลากหลายประเภทถูกสร้างขึ้นมานำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้

6. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อความสำเร็จต่อการจัดการความรู้ โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้การจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์กรความรู้ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน สอดคล้องกับผลวิจัยของ บดินทร์ (2549) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยี (Technology) และกระบวนการ (Process) เอื้อต่อการจัดการความรู้ที่สำคัญ

#### **กระบวนการจัดการความรู้ สามารถอภิปรายในประเด็นดังต่อไปนี้**

1. การกำหนดความรู้ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน มีการแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการจัดการความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรทุกคนรับทราบและปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิจารย์ (2549) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อกำหนดความรู้ สร้างความรู้ และใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ

2. การแสวงหาความรู้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการนำความรู้มาพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำทิพย์ (2547) ที่กล่าวว่า ทุกคนมีโอกาสในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง โดยมีแหล่งความรู้ไว้รองรับ เช่น ห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล การสร้างสังคมแห่งปัญญา มีการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

3. การสร้างความรู้ บุคลากรมีกระบวนการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ จากการประชุม อบรม สัมมนา หรือค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ นำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำทิพย์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่จากทัศนคติและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร เป็นการพัฒนาความรู้ของแต่ละบุคคลในลักษณะของกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในกลุ่ม

4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ในระดับมาก บุคลากรให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูล ข่าวสาร ประสบการณ์ทำงาน การนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ประชุม สัมมนา ทั้งภายในและภายนอกองค์กรนำมาแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ที่ได้รับมาให้บุคลากรได้รับรู้ร่วมกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์รัตน์ (2550) ที่พบว่า คุณค่าความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลอันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน ได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อกระจายความรู้และขยายฐานความรู้สู่สังคม โดยมีการประชุมหารือแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้รับจากการอบรม เรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดความรู้

5. การจัดเก็บความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง มหาวิทยาลัยยังขาดการสร้างระบบฐานข้อมูลให้เข้าถึงง่าย การรวบรวมความรู้ยังไม่เป็นระบบ ยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และยังไม่มี การจำแนกข้อมูล บุคลากรไม่สามารถนำข้อมูลนั้น ๆ มาใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับ บุญดี และคณะ (2549) ได้กล่าวว่า ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยมีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในภาพรวมเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ ดึงความรู้ไปช่วย ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

6. การนำความรู้ไปใช้ การนำความรู้ไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับการ นำความรู้ไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจเป็นผลเนื่องจากทรัพยากรที่ใช้ในการจัดเก็บความรู้ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในการนำไปใช้งาน และการนำความรู้ไปใช้ของบุคลากรอาจจะยัง สับสน และไม่นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานของตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรแก้ว (2551) พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยเริ่มมีความเข้าใจในการจัดการความรู้ที่ดีขึ้น ส่วนในด้านการจัดเก็บความรู้และการนำ ความรู้ไปใช้ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นผลมาจากการทรัพยากรที่ใช้ในการจัดเก็บความรู้ยังมี ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และการนำความรู้ไปใช้ของบุคลากรอาจจะยังสับสนและนำไปประยุกต์ใช้ในงาน ของตัวเองไม่เป็น อาจจะต้องมีการแนะนำจากผู้รู้

### การพัฒนาแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

จากผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวัฒน์ (2556) ที่พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม กระบวนการและเครื่องมือ และเทคโนโลยี มีผลต่อ การจัดการความรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กลีมา (2549) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัย ในการจัดการความรู้ด้านภาวะผู้นำ เทคโนโลยี การสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ในส่วนของกระบวนการ จัดการความรู้ตั้งแต่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ โดยแต่ละกระบวนการจะเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบจะขาดช่วง ตอนหนึ่งตอนใดไปไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ (2549) พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 6 ขั้นตอน คือ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บ ความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ เป็นกระบวนการที่สำคัญของการจัดการความรู้ ถ้ามหาวิทยาลัยดำเนินการได้ ตามรูปแบบการจัดการความรู้ตามขั้นตอนได้ครบถ้วนทุกกระบวนการ และดูปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ทุกปัจจัย ก็จะทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น โดยนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมหาวิทยาลัยควรจัดทำฐานข้อมูลความรู้ให้เป็นระบบ จัดทำเป็นกระบวนการ ทำงานเป็นขั้นตอนที่เข้าใจง่าย โดยสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีการถ่ายทอดผ่านสื่อที่ หลากหลายช่องทาง เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ และนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ

### เอกสารอ้างอิง

- กลีมา สวรรประเสริฐ. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- เกษร โพธิ์สุวรรณ. 2551. การจัดการความรู้ของห้องสมุดวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.
- เจษฎา นกน้อย ณิชวุฒิ โรจนันันรุตติกุล พยัต วุฒิรงค์ กรภัทร์ จารุกาเนต กนก เกรียงไกร และจิรพงศ์ อินทรวงค์. 2552. นานาทรศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร. 197 หน้า.



- न्द्रแก้ว ชีระเดชากุล. 2551. การบริหารการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- ชินวัฒน์ ศาสนนันท์. 2556. ประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม. กรุงเทพมหานคร.
- ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย. 2550. การจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2547. การจัดการความรู้กับคลังความรู้. เอสอาร์ ฟรินด์ติ้ง แมสโปรดักส์. กรุงเทพมหานคร. 134 หน้า.
- บดินทร์ วิจารณ. 2549. การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. เอ็กซ์เปอร์เน็ท. กรุงเทพมหานคร. 258 หน้า.
- บุญดี บุญญากิจ นางลักษณะ ประสพสุขโชคชัย ดิสพงศ์ พรชนกนถ และปรีयरณ กรรณล้วน. 2549. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร. 161 หน้า.
- ประพนธ์ ผาสุกยัต. 2549. การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO. ไยใหม่. กรุงเทพมหานคร. 120 หน้า.
- ประพนธ์ หาญขว้าง. 2538. องค์กรแห่งการเรียนรู้: แนวทางในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในอนาคต. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- ปิยรัตน์ กาญจนะจิตรา. 2550. การจัดการความรู้ในระบบราชการไทย: กรณีศึกษา กรมส่งเสริมการเกษตร กรมอนามัย และกรมสุขภาพจิต. ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.
- รักษ์ วิศุภากาญจน์. 2552. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศธนาคารออมสิน. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- วิจารย์ พานิช. 2547. สถานศึกษากับการจัดการความรู้เพื่อสังคม. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร. 26 หน้า.
- วิจารย์ พานิช. 2549. การจัดการความรู้ : ฉบับนักปฏิบัติ. สุขภาพใจ. กรุงเทพมหานคร. 270 หน้า.
- วิลาวัลย์ มาคุ้ม. 2549. การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์การศึกษาคุณวุฒิปบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.
- สายสุดา เตียเจริญ ณิชชา มณีวงศ์ และอาทิตา นกอยู่. 2561. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 11(3): 1313-1328.