



สภาพการจัดการความรู้ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Status of Knowledge Management of Ramkhamhaeng University Regional

Campuses in Honour of His Majesty the King

ดร. นารินี แสงสุข*

ดร. นवलละออ แสงสุข**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ของบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2) ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 3) เปรียบเทียบการปฏิบัติการจัดการความรู้ระหว่างบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพต่างกัน และ 4) เปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีสถานภาพแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 720 คน โดยใช้สูตรของ Yamané การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ทดสอบค่าที (t -test) ทดสอบค่าเอฟ (F -test) และทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ของบุคลากรในภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการกระจายความรู้

*อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**รองศาสตราจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง



และด้านที่บุคลากร มีระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ ต่ำที่สุด คือ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้

2. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ต่ำที่สุด คือ ด้านการกระจายความรู้

3. การปฏิบัติการจัดการความรู้ระหว่างบุคลากร ที่มีเพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ เข้าร่วมการอบรม/สัมมนาที่แตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติการในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. การรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ระหว่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มี เพศ ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีคณะที่ศึกษา และประสบการณ์เข้าร่วมการอบรม/สัมมนาแตกต่างกันจะมีการรับรู้แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ บัณฑิตศึกษา

Abstract

This research aimed 1) to determine the level of practicing the employees' knowledge management at the regional campus in the Honors of the Majesty of the King 2) to access the level the awareness of the knowledge management of graduate students in the Honors of the Majesty of the King 3) to compare the employees' knowledge management practice at the different demography such as gender, working position, studies level, training and seminar experiences 4) to compare the awareness of the knowledge management at the different status of graduate students. Samplings were drawn from 720 samples comprising administrators, officials and graduate students. The study used rating scale questionnaire designed as the tool for data collection. Percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (*S.D.*), *t* - test together with Scheffe' s method were used for data interpretation.



The findings of this research were concluded as follows.

1. The level of the employees' knowledge management practice at a whole and at individual aspects was high. The highest averaged level was seen in the knowledge creation aspect was, followed by the knowledge storage aspect and the knowledge distribution aspect. On the other hand, the knowledge implementation or application was found the lowest. There was no statistically different significance at the 0.05 level.

2. The graduate students' level the awareness of the knowledge management as a whole and at individual aspect was high. The knowledge creation aspect was disclosed to be highest. The second higher level, on average, consists of the knowledge storage, and the knowledge implication or application respectively. However, the knowledge distribution aspect was found the lowest. There was no difference of the perspective from the different genders and study levels; nevertheless, the graduate students from different faculties and seminar experiences had a statistically different significance at the 0.05 level as a whole aspect and at individual aspect.

3. The knowledge management practice among employees from different genders, working position, study levels, training and seminar experiences had no statistically different significance at the 0.05 level both as a whole and at individual aspects.

4. There was no difference as a whole and at individual aspects in the awareness of the knowledge management from the graduate students with different genders and study levels, from which there was a statically different significance at the 0.05.

For the whole aspect and in each of perspectives on knowledge management of the graduates different in gender, studies level has a statically different significance at the 0.05. On the other hand, those who are differentiated in faculties and experiences has themselves a statistically different significance at the 0.05 level.

Keywords: knowledge management; graduate education



บทนำ

โลกปัจจุบันกำลังอยู่ในยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based economy) ซึ่งหมายถึง เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนไปโดยใช้ความรู้ (Drucker, 2007, pp. 451-452) กล่าวคือ โลกกำลังเปลี่ยนแปลงจากความเจริญที่มีการใช้ทรัพยากรเป็นฐาน ไปสู่ความเจริญที่ใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ใช้สติปัญญาและความรู้เป็นฐาน จากในอดีตที่เน้นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติมาเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ ซึ่งนับวันจะหมดหรือสูญไปจากโลก มาสู่การเพิ่มมูลค่าธุรกิจโดยใช้สติปัญญาและความรู้ของคน ซึ่งเป็นสิ่งที่กล่าวกันว่า ยิ่งใช้ยิ่งงอกงามและมีการลงทุนน้อย ทำให้ความรู้กลายเป็นสินทรัพย์ขององค์กรที่เรียกว่า สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (intangible asset)

นอกจากนี้ ยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ยังทำให้องค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง โดยเน้นการใช้สติปัญญาและใช้ความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้กับองค์กรของตน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ดังคำกล่าวของ Wriston (อ้างถึงใน มาร์ควอดด์, ไมเคิล เจ, 2549, หน้า 34) ที่ว่า ในที่สุดแล้ว ที่ตั้งของเศรษฐกิจ

ยุคใหม่ไม่ใช่เทคโนโลยี ไม่ใช่ไมโครชิพ และเครือข่ายการสื่อสารทั่วทั้งโลกที่มีอยู่แต่อยู่ที่ความคิดของมนุษย์ ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถจัดการกับความรู้และสติปัญญาของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำมาเพิ่มคุณภาพหรือมูลค่าของผลผลิตของตนได้ องค์กรนั้นก็สามารรถดำรงอยู่ได้ แม้กระทั่งองค์กรที่เป็นระบบราชการก็ต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งต้องมีการปฏิรูปเพื่อความอยู่รอด (ปัทมส มาลากุล ณ อยุธยา, 2549) และเจริญก้าวหน้าได้ โดยการดึงความรู้ของบุคลากรในองค์กรซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และยังเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสถานศึกษา โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่นับวันจะมีความรุนแรงขึ้นเป็นลำดับ หากองค์กรไม่สามารถปรับตัวโดยการดึงความรู้ของคนในองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์จะเป็นสิ่งที่น่าเสียดายอย่างยิ่ง

ในประเทศไทยมีหน่วยงานหลายแห่งกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้มีการดำเนินการจัดการความรู้ภายในองค์กร เช่น ในหน่วยงานราชการ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนา



ระบบราชการ (ก.พ.ร.) (ม.ป.ป., หน้า 14-15) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546-2550 โดยกำหนดยุทธศาสตร์และมาตรการที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการสร้างเครือข่ายที่เชื่อมโยงการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนให้มีศักยภาพในการสร้าง “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)” นอกจากนี้ ยังมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2550) ในมาตรา 6 ซึ่งกล่าวว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ภายในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน หน่วยงานราชการหลายแห่ง

จึงได้ตื่นตัวในการนำความรู้หรือระบบการบริหารจัดการความรู้ขององค์กรมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสถาบันองค์กร เพื่อรวบรวมองค์ความรู้จากความรู้ในตัว (tacit knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (explicit knowledge) เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างต่อเนื่องไม่รู้จักจบ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาคนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กรหรือสถาบันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด (นฤมล พุกษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ., 2543, หน้า 61-62; ยืน ภู่วรรณ, 2543, หน้า 110-111; Choo, 2000; Nickols, 2000, pp. 12-21; Nonaka & Takeuchi, 1995)

การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก โดยเฉพาะความรู้ประเภทความรู้ในตัว (tacit knowledge) ซึ่งหมายถึง ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล จึงจำเป็นจะต้องมีวิธีการดึงความรู้ของคนเหล่านี้ออกมาเพื่อถ่ายทอดสู่บุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่เป็นการปฏิบัติที่ดี (best practice) ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าความรู้ประเภทนี้จัดการยากกว่าความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจน หรือความรู้ที่เป็นทางการ



(explicit knowledge) ซึ่งได้รับการบันทึกอยู่แล้วในสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ คู่มือปฏิบัติงาน และฐานข้อมูลที่สามารถถ่ายทอดไปสู่บุคคลอื่นได้ง่าย ดังนั้น การจัดการความรู้ให้ประสบผลสำเร็จจึงต้องอาศัยปัจจัยหลายประการด้วยกัน และสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ สถาบันการศึกษาของประเทศซึ่งอยู่ในข่ายต้องดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้เช่นเดียวกัน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2514 โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็นสถาบันการศึกษาแบบตลาดวิชา เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนสถานที่เรียนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในขณะนั้น จึงต้องดำเนินการตามแรงขับเคลื่อนของระบบราชการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งที่ 10 ของรัฐ จัดตั้งขึ้นมาเพื่อขยายโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชาชนชาวไทย ซึ่งนับเป็นปรัชญาการดำเนินงานที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยฯ ยึดมั่นตลอดมา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548, หน้า 15) นับตั้งแต่เปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปี พ.ศ. 2514 จนถึงปัจจุบัน โดยมี

การจัดการเรียนการสอนใน 9 คณะ คือ (1) นิติศาสตร์ (2) บริหารธุรกิจ (3) มนุษยศาสตร์ (4) ศึกษาศาสตร์ (5) วิทยาศาสตร์ (6) รัฐศาสตร์ (7) เศรษฐศาสตร์ (8) วิศวกรรมศาสตร์ และ (9) เทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน และบัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548, หน้า 17-18) ในปี พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นมหาวิทยาลัยที่ใหญ่ที่สุดของประเทศที่ไม่จำกัดจำนวนการรับนักศึกษา และคิดค่าลงทะเบียนเพียงหน่วยกิตละ 25 บาท เท่านั้น และมีจำนวนนักศึกษามากกว่าหกแสนคน ได้ผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีมาแล้วห้าแสนกว่าคน และผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโท และระดับประกาศนียบัตรเก็บบสี่หมื่นคน (รังสรรค์ แสงสุข, 2548, หน้า 15) ทั้งนี้ จากการสำรวจข่าวสารจากสื่อมวลชน พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงในระดับสูง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีภาระหน้าที่ในการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ 4 ประการ ได้แก่ (1) การสอน (2) การวิจัย (3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ (4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการอย่างครบถ้วน ส่วนการพัฒนา การจัดการของ



มหาวิทยาลัยฯ นั้น มหาวิทยาลัยฯ ได้มีการบริหารจัดการที่มีรายละเอียดเป็นเอกสารที่สื่อสารแก่ประชากรรามคำแหงอย่างต่อเนื่อง จึงนับได้ว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา นอกเหนือจากการจัดการศึกษาภายในประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ยังเปิดหลักสูตรในต่างประเทศ โดยรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ให้ข้อมูลว่า สภามหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้อนุมัติเปิดหลักสูตรปริญญาโททุกสาขาวิทยบริการในต่างประเทศ เพื่อเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาระดับมหาบัณฑิตแก่นักศึกษาและคนไทยในต่างแดน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548, หน้า 20) นับได้ว่า เป็นภารกิจสำคัญที่มุ่งพัฒนามาตรฐานการศึกษาไทยให้เทียบเท่ากับมหาวิทยาลัยชั้นนำของนานาชาติ โดยแสดงถึงศักยภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยไทย และช่วยสร้างชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ และประเทศชาติ อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนา มหาวิทยาลัยฯ ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป เพื่อให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นศูนย์กลางการศึกษาที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของโลก

(รังสรรค์ แสงสุข, 2548, หน้า 14)

สำหรับการบริหารจัดการความรู้และทรัพยากรบุคคลนั้น มหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ประชากรได้รับทราบ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรทุกระดับขององค์กรที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนรวมทั้งพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง จึงทำให้สามารถสรุปว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ขององค์กรเช่นกัน

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เป็นอย่างมาก โดยในปี พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความรู้ภายในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2548-2549 และแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2550-2551 ตามลำดับ (คณะกรรมการบริหารความรู้ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549, หน้า 4) พร้อมกันนี้ได้มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2548-2549 และแผน



ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2550-2551 ตามลำดับ ไปสู่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติทั้ง 23 สาขา โดยการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ครอบคลุมไปถึงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติทั้ง 23 สาขา ได้รับการถ่ายทอดการจัดการความรู้จากส่วนกลาง

ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เห็นว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ไปเป็นลำดับจนเป็นที่รู้จักในสังคมอย่างกว้างขวาง และมีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งเห็นได้จากมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงอย่างเป็นรูปธรรม จึงสนใจศึกษาระบวนการจัดการความรู้ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงในปัจจุบัน เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อใช้เป็นแนวทางเสนอให้ผู้บริหารในการวางแผนการดำเนินการจัดการความรู้สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไปในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 10,810 คน ได้แก่ บุคลากรสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 20 สาขา คือ รองอธิการบดี เจ้าหน้าที่ จำนวน 373 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 10,437 คน ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 720 คน ได้แก่ บุคลากรสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 20 สาขา คือ รองอธิการบดี เจ้าหน้าที่ จำนวน 120 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 600 คน แยกนักศึกษาเป็นคณะรัฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะศึกษาศาสตร์ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) มีเกณฑ์ที่ใช้แบ่ง คือ บุคลากร และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง



แบบโควต้า (quota sampling) คือ บุคลากร จำนวน 120 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 600 คน ซึ่งแยกเป็น นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะศึกษาศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการความรู้สร้างแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 บุคลากรของสาขาวิทยบริการ-เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ชุดที่ 2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการ-เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ นำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด ไปทดสอบความน่าเชื่อถือ ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ 0.965 และ 0.977 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) หาค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติ t-test กรณีที่เปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ของบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสร้างความรู้ รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการกระจายความรู้ และด้านที่บุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ ต่ำที่สุดคือ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้



2. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสร้างความรู้ รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ และด้านที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ต่ำที่สุด คือ ด้านการกระจายความรู้

3. การปฏิบัติการจัดการความรู้ระหว่างบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มี เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ประสบการณ์ เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ แตกต่างกัน มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. การรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ระหว่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มี เพศ ชั้นปีที่ศึกษา แตกต่างกัน

มีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ศึกษาอยู่ในคณะ และมีประสบการณ์เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลและวิจารณ์

จากการศึกษาระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ของบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ของบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านการสร้างความรู้ รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการกระจายความรู้ และด้านที่มีระดับปฏิบัติต่ำที่สุดคือ



ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ สอดคล้องกับ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (ม.ป.ป., หน้า 14-15) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะ ปี พ.ศ. 2546-2550 กำหนดยุทธศาสตร์และ มาตรการที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อ การพัฒนาการเรียนรู้ มีการจัดสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สร้างเครือข่ายที่เชื่อมโยง การเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนให้มีศักยภาพใน การสร้าง “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)” เพื่อให้การบริหารจัดการการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาที่ต้องตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต ให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับ การประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม และแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับ

การรับรู้ สูงที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ ร่องลงมา คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ส่วนด้านที่มีระดับ การรับรู้ ต่ำที่สุด คือ ด้านการกระจายความรู้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัย แบบตลาดวิชา ที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามที่มหาวิทยาลัยจัดให้ และมหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา วิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริม วิชาการและวิชาชีพชั้นสูง และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย รามคำแหง พ.ศ. 2514 อ้างถึงในมหาวิทยาลัย รามคำแหง, สำนักอธิการบดี, 2530, หน้า 1-2) นับตั้งแต่ได้รับการสถาปนาในปี พ.ศ. 2514 จนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ พัฒนาระบบของการศึกษาแบบตลาดวิชา ในระดับอุดมศึกษา ทั้งในด้านวิชาการและ สังคมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ อีกทั้งยังได้มีการพัฒนา การศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ การเรียนการสอนทางไกล การใช้คอมพิวเตอร์ ในทุกระดับทั้งงานด้านบริการและการสอน e-Book, e-Learning และ e-Testing รวมทั้ง



การกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาค จำนวน 20 แห่ง ตามปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2550)

ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติการจัดการความรู้ระหว่างบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มี เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ และประสบการณ์เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนรู้ ที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติการจัดการความรู้ ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของสันติมา ศรีสังข์สุวรรณ (2542, หน้า 70) ที่ได้ศึกษา การพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อก้าวสู่ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้วยตนเองในระดับบุคคลต้องอาศัยความพร้อม ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และ ความต้องการของแต่ละบุคคล การส่งเสริมแรง เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดความต้องการที่จะ เรียนรู้ นั้นในระดับองค์กรจะต้องสนับสนุน ส่งเสริมบรรยากาศเพื่อการเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากร

ในองค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์การทำงาน เรียนรู้จากการแก้ปัญหา เรียนรู้จากการทำงาน ร่วมกัน ส่วนอุปสรรคของการเรียนรู้เกิดจาก ลักษณะของความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะ การบริหารในระบบราชการ หลักวิสัยทัศน์พัฒนา แบบแยกส่วน และยังพบข้อจำกัดพัฒนาการเรียนรู้ ด้วยตนเองของคนไทยส่วนหนึ่งมาจากการปลูกฝัง การพัฒนาในแต่ละช่วงชีวิต เช่น การอบรมเลี้ยงดู ระบบการจัดการเรียนการสอน นอกจากนั้น อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัย รามคำแหง ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ จะเห็นได้จากการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ บริหารความรู้ภายในมหาวิทยาลัยฯ จัดทำแผน ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายใน องค์กร พ.ศ. 2548-2549 และแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2550-2551 ตามลำดับ (คณะกรรมการบริหาร ความรู้ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549, หน้า 4) พร้อมกับได้มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2548-2549 และแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบ บริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2550-2551 ตามลำดับ ไปสู่สาขาวิทยบริการเฉลิม- พระเกียรติทั้ง 20 สาขา โดยการจัดการความรู้



ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้นได้ครอบคลุมไปถึงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติทั้ง 20 สาขา ได้รับการถ่ายทอดการจัดการความรู้จากส่วนกลาง มีการบริหารจัดการความรู้และทรัพยากรบุคคล เผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้ประชาคมของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับทราบ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรทุกระดับขององค์กรที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนรวมทั้งพัฒนาตนเอง จะเห็นว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ไปเป็นลำดับ และมีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแนวการปฏิบัติเพื่อบรรลุความเป็นองค์กรเรียนรู้ของวิจารณ์ พานิช (2554) ให้ข้อคิดว่า ควรให้บุคลากรทุกระดับริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้เปลี่ยนการไหลเวียนของความรู้หรือสารสนเทศ จากการไหลขึ้นลงตามแท่งอำนาจ เป็นไหลเวียนไปทุกทิศทุกทางภายในองค์กร เปลี่ยนความหมายของคำว่า “ผู้นำ” จากการ หมายถึง ผู้บริหารสูงสุด มาเป็น หมายถึง ทุกคนในองค์กร สามารถริเริ่มวิธีการ

ทำงานใหม่ ๆ ริเริ่มงานใหม่ ตามขอบเขตความรับผิดชอบของตน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ดำเนินกระบวนการให้คนในองค์กรร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) หรือปณิธานความมุ่งมั่น (purpose) และเป้าหมาย (goal) โดยทำความเข้าใจซ้ำ ๆ จนเข้าใจลึกกลงไปถึงวิธีปฏิบัติ พฤติกรรม ความเชื่อ และคุณค่า จนเกิดสภาพความเป็นเจ้าของ (ownership) วิสัยทัศน์นั้น บุคลากรทุกคนขององค์กรมีการสร้างและใช้ความรู้ในการทำงาน เมื่อมีการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีประสบการณ์ซึ่งในประสบการณ์จะมี “ความรู้ในคน” (tacit knowledge) อยู่ ถ้าเอาความรู้จากประสบการณ์ในผู้ร่วมงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จะเกิดการยกระดับความรู้ และสามารถบันทึกออกมาเป็น “คลังความรู้” จากการทำงานสำหรับนำไปใช้ในการทำงานให้มีผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้นอีกวนเวียนเรื่อยไป

ผลการเปรียบเทียบ การรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ระหว่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มี เพศ ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน พบว่า มีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ



มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ศึกษาในคณะต่างกัน และมีประสบการณ์เข้าร่วมการอบรม/สัมมนา เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนรู้ต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ภูมิหลังของแต่ละคนแตกต่างกันตามลักษณะพื้นความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาที่สั่งสมมา ตามลักษณะบริบทของสาขาวิชานั้น ๆ นอกจากนี้ บดินทร์ วิจารณ์ (2547, หน้า 45-46) ยังกล่าวถึงการแบ่งปันแลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจายถ่ายโอนความรู้ว่ามีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบ e-Learning เป็นต้น และการนำไปประยุกต์ใช้งานก่อให้เกิดประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น โดยอัจฉรา ธรรมภรณ์ (2531) ได้อธิบายว่า

การเรียนรู้เริ่มเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า (stimulus) มากระตุ้นบุคคล ระบบประสาทจะตื่นตัวเกิดการรับสัมผัส (sensation) ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อแปลความหมายโดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นการรับรู้ (perception) ใหม่ อาจสอดคล้องหรือแตกต่างไปจากประสบการณ์เดิมแล้วสรุปผลของการรับรู้ นั้น เป็นความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (concept) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (response) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งเร้าตามที่รับรู้ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้แล้ว การเรียนรู้ไม่ใช่วุฒิภาวะ แต่การเรียนรู้อาศัยวุฒิภาวะ วุฒิภาวะ คือ ระดับความเจริญเติบโตสูงสุดของพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของบุคคลแต่ละวัยที่เป็นไปตามธรรมชาติ เพราะการที่บุคคลจะมีความสามารถในการรับรู้หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้ามากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีวุฒิภาวะเพียงพอหรือไม่ การเรียนรู้เกิดได้ง่าย ถ้าสิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อผู้เรียน การเรียนสิ่งที่มีความหมายต่อผู้เรียน คือ การเรียนในสิ่งที่ผู้เรียนต้องการจะเรียนหรือสนใจจะเรียน เหมาะกับวัยและวุฒิภาวะของผู้เรียนและเกิดประโยชน์แก่ผู้เรียน



การเรียนในสิ่งที่มีความหมายต่อผู้เรียน
ย่อมทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีกว่า
การเรียนในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่สนใจ
การเรียนรู้แตกต่างกันตามตัวบุคคลและ
วิธีการเรียนรู้สิ่งเดียวกัน บุคคลต่างกันอาจ
เรียนรู้ได้ไม่เท่ากันเพราะบุคคลอาจมี
ความพร้อมต่างกัน มีความสามารถในการเรียน
ต่างกัน มีอารมณ์ ความสนใจที่จะเรียนต่างกัน
และมีความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่
เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะเรียนต่างกัน การเรียนรู้สิ่ง
เดียวกัน ถ้าใช้วิธีเรียนต่างกัน ผลของการเรียนรู้
อาจมากน้อยต่างกันได้ และวิธีที่ทำให้เกิดการ
เรียนรู้ได้มากสำหรับบุคคลหนึ่งอาจไม่ใช่วิธี
เรียนที่ทำให้อีกบุคคลหนึ่งเกิดการเรียนรู้
ได้มากเท่ากับบุคคลนั้นก็ได้อีกสอดคล้องกับ
วิจารณ์ พานิช (2554ก) ที่กล่าวใน “การจัดการ
ความรู้” การที่บุคลากรมีความรู้ความชำนาญ
เฉพาะทางด้านใดด้านหนึ่ง อาจเกิดความเคยชิน
กับงานประเภทใดประเภทหนึ่ง เคยชินกับวิธีคิด
แบบใดแบบหนึ่งและเคยชินกับเทคโนโลยี
หรือวิธีทำงาน ซึ่งความเคยชินนี้จะทำให้ไม่
เข้าใจคนในสาขาวิชาอื่นหรือหน่วยงานอื่น
ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นยาก เป็นคนเรียนรู้ยาก
และความรู้แคบ ความร่วมมือภายในองค์กร

เกิดขึ้นได้ยาก ภายใต้บรรยากาศที่เกิดการ
แลกเปลี่ยนอย่างเสรีในความคิดเห็นซึ่งกัน
และกัน โดยไม่จำเป็นต้องเห็นพ้องกันเสีย
ทั้งหมด การพัฒนาความรู้และทักษะของ
พนักงานในการทำงานร่วมกับคนอื่นที่มี
วิธีคิดและประสบการณ์ต่างจากตนเอง
มีความหลากหลายมาก ช่วยให้องค์กรและ
ผู้บริหารองค์กรสามารถพัฒนาความคิด-
สร้างสรรค์และนวัตกรรมจากความหลากหลาย
เหล่านั้น จะอธิบายถึงความยากของการจัดการ
ความรู้ ได้แก่ ความรู้เป็นเรื่องที่พุดง่าย แต่
ทำให้ชัดเจนได้ยาก ความรู้ที่สำคัญที่สุด เป็น
สิ่งที่แลกเปลี่ยนได้ยาก และวัดคุณค่าที่แท้จริง
ของทรัพย์สินด้านความรู้ (knowledge asset)
ได้ยาก เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับพื้นฐาน
ทางสังคมทางวัฒนธรรมและเป็นความรู้
เชิงข้อเท็จจริง เช่น ความรู้ในระดับที่ผู้จบ
การศึกษามหาวิทยาลัยใหม่ ๆ เป็นความรู้ที่
เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริง เช่น ความรู้
ที่มีอยู่ในผู้จบมหาวิทยาลัยออกไปทำงาน
2-3 ปี ภายใต้สภาพความเป็นจริงที่ซับซ้อน
เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือ
เหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ผลของประสบการณ์
แก้ปัญหาที่ซับซ้อนและนำประสบการณ์มา



แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เป็นความรู้ในลักษณะของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มาจากภายในของตนเอง นอกจากนี้ยังมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้อื่น ได้แก่ ประสบการณ์ ซึ่งเป็นทั้งตัวความรู้เองและเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้ ความเป็นจริง (truth) ความรู้ต้องเชื่อมโยงกับความเป็นจริง และความเป็นจริงเป็นบ่อเกิดของความรู้ ความซับซ้อน (complexity) คนมีความรู้จะมีความเข้าใจความซับซ้อน และ ความเข้าใจความซับซ้อนก็จะช่วยให้เกิดความรู้ การตัดสินใจหรือวินิจฉัย (judgment) คนเราใช้ความรู้เป็นเครื่องตัดสินสถานการณ์ใหม่ โดยการเปรียบเทียบกับความรู้ที่มีอยู่แล้ว และใช้การตัดสินใจตรวจสอบความพอเพียงของความรู้ที่ตนมีอยู่แล้ว และเพิ่มเติมความรู้จากประสบการณ์ใหม่ สามัญสำนึก (common sense) คนมีความรู้จะมีความสามารถใช้สามัญสำนึก ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดี คุณค่าและความเชื่อ (value & belief) เป็นส่วนประกอบที่แฝงอยู่ในความรู้จนเป็นเนื้อเดียวกัน ถ้ามีคุณค่าหรือความเชื่อพื้นฐานต่างกัน จะพัฒนาความรู้จากเหตุการณ์เดียวกัน ออกมาเป็นความรู้คนละชุด และแตกต่างกันได้อย่างมาก วิธีการดึงความรู้ของคนออกมาเพื่อถ่ายทอดสู่บุคคลอื่น

โดยเฉพาะประเภทความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นทางการ (explicit knowledge) ซึ่งได้รับการบันทึกอยู่แล้วในสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ คู่มือปฏิบัติงานและฐานข้อมูล จะสามารถถ่ายทอดไปสู่บุคคลอื่นได้ง่าย แต่อุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่ สถานะที่ไม่เท่าเทียมกัน อาจปิดกั้นการแลกเปลี่ยนความห่างทั้งในเชิงระยะทางและในด้านเวลา ทำให้การแลกเปลี่ยนเกิดได้ยากเกิดความพิการของกลไกตลาดในตลาดความรู้ โดยเปรียบเทียบเป็น “ผู้ขาย” และ “ผู้ซื้อ” เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ เช่น ผู้ซื้อและผู้ขายไม่มีโอกาสพบกัน มีภาวะ “ความรู้ล้นตลาด” และ “ความรู้ขาดแคลน” เกิดการผูกขาดความรู้ เกิดการกักตุนความรู้ ทำให้เกิดความขาดแคลนเทียม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากร สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม แต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ รองลงมา คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการกระจายความรู้ และด้านที่มีระดับ



ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ต่ำที่สุด คือ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ นั้น มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีแหล่งความรู้จำนวนมากที่ได้จากการวิจัยหรือจากประสบการณ์การทำงาน หรือผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญที่สามารถสอนองค์กรอื่น ให้ประสบความสำเร็จ จึงควรส่งเสริม สนับสนุน หรือมีแนวทางในการนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยหรือจากประสบการณ์การทำงานไปประยุกต์ใช้สานต่อโครงการเพื่อพัฒนาคนในองค์กรเดียวกัน

2. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม แต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการสร้างความรู้ ร่องลงมา คือด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ และด้านที่นักศึกษามีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ต่ำที่สุด คือ ด้านการกระจายความรู้ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงควรหาแนวทางในการกระจายความรู้ไปสู่ศึกษาระดับบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ควรมีการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการจัดการความรู้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. ควรมีการศึกษากระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง



บรรณานุกรม

- คณะกรรมการบริหารความรู้ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2549). *แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร พ.ศ. 2550-2551*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. (2543). การจัดการความรู้ (Knowledge Management). *รังสิตสารสนเทศ*, 6(1), 60-71.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). *การจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมกมลการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ปีณรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2549). *การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์กร และการสร้างองค์กรที่เรียนรู้*. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2549, จาก http://kpi.ac.th/media/client/client_pic/journal_pdf/journal_2546/01.--.pdf
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2548). *34 ปีมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). *ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายตามพันธกิจ วัตถุประสงค์เป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนา*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2552, จาก <http://www.ru.ac.th/th/index.php/site/page?view=Vision>
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักงานอธิการบดี. (2530). *พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา. (ม.ป.ป.). *รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2546-2547*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- มาร์ควอดด์, ไมเคิล เจ. (2549). *การพัฒนาองค์กร... แห่งการเรียนรู้* (บดินทร์ วิจารณ์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมกมลการพิมพ์.



- ยี่น ภู่วรรณ. (2543). การจัดการความรู้. *วารสารไมโครคอมพิวเตอร์*, 18 (177), 110-113.
- วิจารณ์ พานิช (2554ก). *การจัดการความรู้*. ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2554, จาก www.qa.siam.edu/KM/KM_Article4.pdf
- วิจารณ์ พานิช. (2554ข). *ทศปฏิบัติสู่ความเป็นองค์การเรียนรู้ของหน่วยราชการ*. ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2554, จาก www.siweb.dss.go.th/LO/fulltext/new/KM-10step.doc
- สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ. (2542). *ศึกษาการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีลพบุรี.
- อัจฉรา ธรรมาภรณ์. (2531). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี, คณะศึกษาศาสตร์.
- Choo, C. W. (2000, April 26-28). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Paper presented at the 11th Congress of Southeast Asian Librarian, Singapore.
- Drucker, P. F. (2007). *Management: Tasks responsibilities, practices*. New Brunswick, NJ: Transaction.
- Nickols, F. (2000). The knowledge in knowledge management. In J. M. Cortada & J. A. Woods (Eds.), *The knowledge management yearbook 2000-2001* (pp. 12-21). Boston: Butterworth-Heinemann.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Spiral 5*. Retrieved January 9, 2007, from http://www.nwlink.com~donclark/history_knowledge/nonaka.html