

การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR SUPPORTING STAFF OF THE FACULTY OF EDUCATION, KHON KAEN UNIVERSITY

ดร.วรรณ ทอดทอง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยกรณี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 38 คน เป็นข้าราชการ จำนวน 22 คน พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ จำนวน 16 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกต การศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ และจัดประชุมสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอข้อมูลตามกรอบแนวคิด นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบรายงานเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ผลการวิจัย พบว่า

ด้านการกำหนดเป้าหมาย (วิสัยทัศน์) หน่วยงานมีการกำหนดเป้าหมายโดยยึดตามแนวนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่น และของคณะศึกษาศาสตร์ โดยผู้บริหารมีนโยบายให้จัดประชุมประจำเดือนทั้งบุคลากรสายผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุน การประชุมกลุ่มงาน การประชุมหัวหน้างาน มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันโดยเน้นการพัฒนางาน วิธีการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ทุกคนในกลุ่มงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดประชุมสัมมนาระดมสมองจากบุคลากร โดยใช้ปัญหาจากการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นประเด็นหลักร่วมกับการพิจารณาสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก เพื่อกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ หน่วยงาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน คือ การพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์กร และพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ โดยการพูดคุย สอบถาม แลกเปลี่ยน ปรึกษาหารือกัน ในระหว่างการทำงาน และถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรม ประชุมสัมมนา สรุปและจัดทำเป็นรายงานนำเสนอที่ประชุมบุคลากรประจำเดือน ซึ่งเป็นการแบ่งปันความรู้ที่ได้รับมาให้บุคลากรได้รับรู้ร่วมกันทุกคน และแลกเปลี่ยนในการประชุมประจำเดือน ประชุมหัวหน้างาน ประชุมกลุ่มงาน ประชุมกลุ่มย่อย มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรสาย

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 17

และการสัมมนาวิชาการเพื่อเผยแพร่งานวิจัยสู่ชุมชน ครั้งที่ 5

สนับสนุน เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน พุคคุยแลกเปลี่ยนถึงข้อผิดพลาดของงานที่เกิดขึ้น ร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป และจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานประจำเดือน แจ้างข้อมูล/ข่าวประชาสัมพันธ์ในระบบการบริหารจัดการสารสนเทศคณะศึกษาศาสตร์ และส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการแสดงผลงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ด้านการสร้างคลังความรู้ บุคลากรมีการสร้างคลังความรู้ โดยการรวบรวมผลงานจากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเมื่อเกิดสิ่งใหม่ในองค์กร นำเสนอผ่านเว็บไซต์ มีวิธีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบในรูปของแฟ้มข้อมูล เพิ่มสะสมงาน เพิ่มเอกสาร รวบรวมเป็นหมวดหมู่ในรูปแบบไฟล์ข้อมูล ในคอมพิวเตอร์ ทั้งในระบบสืบค้นคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และฐานข้อมูลในระบบการบริหารจัดการสารสนเทศคณะศึกษาศาสตร์ มีการนำความรู้ที่มีอยู่ไปขยายผล ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ในเว็บบอร์ด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการให้บริการ การนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่นๆ ที่มีความสอดคล้องกัน

ปัญหา อุปสรรคของการจัดการความรู้ บุคลากรยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ อย่างแท้จริง การดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ขาดความต่อเนื่องและไม่มีการกำกับติดตามอย่างจริงจัง บุคลากรขาดการเรียนรู้ร่วมกัน การให้ความร่วมมือและการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ยังมีน้อย บุคลากรมีภาระงานมาก ไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ การจัดทำหมวดหมู่ของภาระงานที่หลากหลาย ทำให้การค้นหามาใช้งานค่อนข้างยาก และสับสน

แนวทางในการจัดการความรู้ บุคลากรได้ให้แนวทางในการจัดการความรู้ โดยเห็นว่าควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ บุคลากรควรมีการแสวงหาความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ควรมีผู้รับผิดชอบในเรื่องการจัดการความรู้โดยเฉพาะ โดยการกำหนดและมีการมอบหมายในแต่ละกลุ่มงานให้ชัดเจน และควรมอบให้สำนักงานประกันคุณภาพนำเรื่องการจัดการความรู้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพ ซึ่งแนวทางในการจัดการความรู้ควรมี 8 ขั้นตอน คือ กำหนดนโยบาย จัดทำแผนการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การรวบรวม จัดอบรม/สัมมนา จัดทำการจัดการความรู้ในกลุ่มงาน จัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน เก็บบันทึกข้อมูล เก็บคลังกลาง และเข้าร่วมโครงการแสดงผลงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, บุคลากรสายสนับสนุน, สังกัดคณะศึกษาศาสตร์

ABSTRACT

The purpose of this study were to investigate current phenomenon of knowledge management including its problems and ways for supporting staffs of the Faculty of Education, Khon Kaen University. Target group for this research was 38 supporting staffs from the Faculty of Education, Khon Kaen University including 22 public servants and 16 university staffs and civil servants. Data was collected by observation, document study, interview and focus group discussion. It was consequently analyzed by content analysis technique before presenting through conceptual framework. Findings were presented through the format of descriptive analysis report. **Research findings were found as follows:**

For determining goals (visions), the Faculty of Education set the goals based on the policy of Khon Kaen University and those of its own as well. The goals were jointly determined focusing on developing task and its procedure for supporting effective work and all department members could internally change their role if need. Problem of previous performance was submitted as the main theme of determining organization's goals considering with internal and external circumstances. The goals were clearly found including work development, man development, organization development and development for being learning organization.

For learning and sharing experiences, staffs frequently learned and shared knowledge with each other through conversations, questions, sharing and discussion while they were working. Work experiences were also distributed to colleagues as well as the knowledge from training, meeting and seminar which were seen each participation report at monthly meeting of staffs.

For creating knowledge base, staffs built knowledge base by collecting result of sharing and learning activities through new thing and presenting outcome on website. The method of collecting and storing knowledge was systematically made in the format of data folder, port folio and document folder before classifying and storing in data file format. It was also found work manual, service manual and the application to other related task.

Problems and obstacles of knowledge management were found that staffs had not still understood well for its concept. The process of knowledge management was not organized continuously and lacking of serious supervision. Staffs were hardly found

the cooperative leaning as well as the individual recognition in knowledge management. The overload task could be affected to time for thinking about knowledge management. To classify various and a large number of task, it could be easily found the problem of confusion, inconvenience and difficulty of data usage.

Recommendations for knowledge management; ways for conducting knowledge management should be followed 8 steps including 1) determining policy, 2) creating plan of knowledge management, 3) learning and sharing, 4) collecting and workshop/seminar, 5) creating knowledge management in each department, 6) scheduling working calendar, 7) data collecting and note, and 8) storing in central data warehouse and participating the project of "Show and Share".

Keywords: Knowledge management, Supporting Staff, Faculty of Education

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นลักษณะของสังคมข้อมูลข่าวสาร มีความรวดเร็วและแตกต่างจากอดีตที่ผ่านมา กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถคาดการณ์อนาคตในรูปแบบเดิมได้ แนวคิดที่เราต้องคิดออกจากกฎเกณฑ์เดิมๆ ไปสู่สิ่งใหม่ๆ และเข้าใจถึงสภาพการแข่งขันยุคใหม่ที่มีความรวดเร็ว ความรู้มีอิทธิพลมากทั้งในส่วนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและในส่วนที่ทำให้สามารถปรับตัวเพื่อให้อยู่กับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ในระดับองค์กร ความรู้ที่มีอยู่และที่เกิดขึ้นใหม่สามารถทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้ในทุกแง่มุมที่สำคัญคือช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น คุณลักษณะขององค์การยุคใหม่ในการปรับองค์กรให้ทันโลก คือ องค์กรนั้นควรเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสในการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ซึ่งการปรับระบบขององค์กรต้องพัฒนาระบบการบริหารให้องค์กรจึงไปข้างหน้าได้เต็มขีดความสามารถ องค์กรยุคปัจจุบันควรพัฒนาระบบบริหารคือ 1) ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ภาวะผู้นำ เรียนรู้การทำงานเป็นทีม เรียนรู้การคิดเชิงระบบ ต้องมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร 3) ต้องมีกระบวนการพัฒนาที่ต่อเนื่อง 4) ต้องมีการบริหารองค์ความรู้ องค์กรเรียนรู้เป็นองค์กรที่ขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพเพื่อสร้างผลงานและสร้างอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยผู้คนในองค์กรต่างก็เรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง (วิโรจน์ สารรัตน์, 2548)

เป้าหมายของการนำวิธีการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัย มี 6 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงานการสร้างสรรค์ขององค์กร 2) ช่วยให้บุคลากรแต่ละคนมีผลงานดีขึ้น ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มขึ้นในระยะยาว และเป็นเครื่องมือให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข 3) สร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความกระตือรือร้น เกิดความสุขจากการ ได้ออก

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 17

และการสัมมนาวิชาการเพื่อเผยแพร่งานวิจัยสู่ชุมชน ครั้งที่ 5

ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในหน้าที่ของตน 4) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนขององค์กร ให้เป็นผู้ที่มีความเป็นพลวัต มีความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและปรับตัว ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง 5) เป็นเครื่องมือสั่งสมความรู้และทุนปัญญา ขององค์กร 6) มีผลต่อการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (วิจารณ์พานิช, 2546)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลที่ผลิตบัณฑิตเพื่อการพัฒนาประเทศและภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการดำเนินงานตามพันธกิจทั้งในด้านการวิจัย บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัยด้านต่างๆ ดังกล่าว มหาวิทยาลัยฯ ได้อาศัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการปฏิรูประบบบริหารจัดการให้เหมาะสมกับบริบทการเปลี่ยนแปลงในช่วงโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของพันธกิจเป็นสำคัญ มีการวางเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยเฉพาะเครื่องมือการจัดการความรู้เพื่อดึงองค์ความรู้ที่มีในองค์กร ในตัวบุคลากร เพื่อการใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ การพัฒนาคน พัฒนางาน และการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มมูลค่าในการนำส่งผลผลิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่เรียกว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

คณะศึกษาศาสตร์ เป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนแผนพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ได้ผลสัมบูรณ์ยิ่งขึ้น สำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานของคณะศึกษาศาสตร์ ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อสนับสนุน บริการ และอำนวยความสะดวก ให้คณะศึกษาศาสตร์บรรลุตามพันธกิจ แผนกลยุทธ์และเป้าหมายในด้านต่างๆ ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ ถือเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งในการทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อสนับสนุน บริการ และอำนวยความสะดวก ให้คณะศึกษาศาสตร์บรรลุตามพันธกิจ แผนกลยุทธ์และเป้าหมาย บุคลากรสายสนับสนุนจำเป็นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์จากตัวบุคคลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันแนะนำมาปรับปรุงงาน และเกิดการพัฒนางานของหน่วยงาน/องค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามของการวิจัย

1. ปรัชญาการณปัจจุบัน และปัญหาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอย่างไร

2. แนวทางการจัดการความรู้ที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งมีขั้นตอนในการวิจัยเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสังเกต การจดบันทึก ศึกษาเอกสาร ดูร่องรอยปรากฏการณ์ต่างๆ โดยใช้ภาพถ่าย และบันทึกเสียงผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จาก 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารและการจัดการ กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษา และกลุ่มงานแผนและบริหารทรัพย์สิน ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ จำนวน 38 คน

ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางในการจัดการความรู้ โดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม เพื่อหาแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 9 คน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกคณะ เลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ และหัวหน้ากลุ่มงาน/ตัวแทนบุคลากร จำนวน 6 คน โดยนำข้อเสนอแนะ และแนวทางในการจัดการความรู้ จากกรณีศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรฯ ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเป็นประเด็นในการสนทนากลุ่ม

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การกำหนดเป้าหมายจะทำอะไร 2) แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ 3) คลังความรู้ การรวบรวมจากประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

กลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจงในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จาก 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงาน

บริหารและการจัดการ กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษา และกลุ่มงานแผนและบริหาร ทรัพย์สิน จำนวน 38 คน แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 22 คน พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงาน ราชการ จำนวน 16 คน

การหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาคุณภาพของแบบสังเกต แบบศึกษาเอกสาร และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ภายใต้การควบคุมและให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ความตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของ ภาษาโดยผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองใช้ และเก็บ รวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล คือ การตรวจสอบ แหล่งข้อมูล แหล่งที่มาที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ แหล่งบุคคล และตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีที่ต่างกัน เพื่อ รวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการศึกษาจาก แหล่งเอกสาร โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จากการเตรียมข้อคำถามไว้ล่วงหน้า พร้อมกับศึกษา ข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบ และให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านรายงานบททวนข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านการกำหนดเป้าหมาย

พบว่า การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานด้านจัดการความรู้ มีการกำหนดเป้าหมาย โดยการยึดตามแนวนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่น และของคณะศึกษาศาสตร์ โดยผู้บริหารได้มี นโยบายให้มีการจัดประชุมประจำเดือนทั้งบุคลากรสายผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุน การ ประชุมกลุ่มงาน การประชุมหัวหน้างาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะมีการนำ ความรู้ของแต่ละคนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันโดยเน้น การพัฒนางาน วิธีการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ทุกคนในกลุ่มงานสามารถทำงานทดแทน กันได้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดประชุมสัมมนาระดมสมองจากบุคลากร โดยใช้ปัญหาจากการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นประเด็นหลัก ร่วมกับการพิจารณาสภาพแวดล้อมของ องค์กรทั้งภายในและภายนอก เพื่อกำหนดเป้าหมายวิสัยทัศน์ หน่วยงาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน คือ การพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์กร และพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ บุคลากรยังมีความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ว่าเป็นการประมวลองค์ความรู้จากตัวบุคคล ข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ รวมถึงประสบการณ์ของตัวบุคคล และได้เห็นความสำคัญ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 17
และการสัมมนาวิชาการเพื่อเผยแพร่งานวิจัยสู่ชุมชน ครั้งที่ 5

ของการจัดการความรู้ว่ามีประโยชน์ สามารถรวบรวมความรู้ที่หลากหลายมาจัดการอย่างเป็นระบบ ให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร

2. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์

พบว่า บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันอยู่เสมอโดยการพูดคุย สอบถาม แลกเปลี่ยน ปรึกษาหารือกัน ในระหว่างการทำงาน และถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน มีการนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา มาสรุปและจัดทำเป็นรายงาน เสนอผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อนำเสนอที่ประชุมบุคลากรสายสนับสนุนประจำเดือน และมีการแลกเปลี่ยนในการเข้าร่วมการประชุมประจำเดือน ประชุมหัวหน้างาน ประชุมกลุ่มงาน ประชุมกลุ่มย่อย มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน พูดคุยแลกเปลี่ยนถึงข้อผิดพลาดของงานที่เกิดขึ้น ร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป และจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานประจำเดือน แจกข้อมูล/ข่าวประชาสัมพันธ์ในระบบการบริหารจัดการสารสนเทศคณะศึกษาศาสตร์ และส่งบุคลากรเข้าร่วม โครงการแสดงผลงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

3. ด้านการสร้างคลังความรู้

พบว่า บุคลากรมีการสร้างคลังความรู้ โดยการรวบรวมผลงานจากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเมื่อเกิดสิ่งใหม่ในองค์กร นำเสนอผ่านเว็บไซต์ มีวิธีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล แฟ้มสะสมงาน แฟ้มเอกสาร รวบรวมเป็นหมวดหมู่ในรูปแบบไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ทั้งในระบบสินค้าคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และฐานข้อมูลในระบบการบริหารจัดการสารสนเทศคณะศึกษาศาสตร์ มีการนำความรู้ที่มีอยู่ไปขยายผล ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ในเว็บบอร์ด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการให้บริการ การนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่นๆ ที่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งข้อมูลสามารถเชื่อมโยงและสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง บุคลากรสามารถดึงข้อมูลมาใช้ได้เลย

4. ปัญหา อุปสรรคของการจัดการความรู้

พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างแท้จริง การดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ขาดความต่อเนื่อง และไม่มีการกำกับติดตามอย่างจริงจัง บุคลากรสายสนับสนุนขาดการเรียนรู้ร่วมกัน การให้ความร่วมมือและการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ยังมีน้อย บุคลากรมีภาระงานมากไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ การจัดหมวดหมู่ของภาระงานที่หลากหลาย ทำให้การค้นหาการใช้งานค่อนข้างยาก และสับสน

5. แนวทางในการจัดการความรู้

พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เสนอแนะแนวทางในการจัดการความรู้ โดยควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากบุคลากรยังมีความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ไม่ดีพอ บุคลากรสายสนับสนุนควรมีการแสวงหาความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ควรมีผู้รับผิดชอบในเรื่องการจัดการความรู้โดยเฉพาะ โดยการกำหนดและมีการมอบหมายในแต่ละกลุ่มงานให้ชัดเจน และควรมอบให้สำนักงานประกันคุณภาพนำเรื่องการจัดการความรู้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพภายใน และจากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม ทำให้ได้แนวทางในการจัดการความรู้ ดังนี้ 1) ควรมีการกำหนดนโยบาย 2) มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ 3) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) มีการรวบรวม การจัดอบรม/สัมมนา 5) การจัดทำการจัดการความรู้ในกลุ่มงาน จัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมให้ชัดเจน 6) เก็บบันทึกข้อมูล 7) เก็บคลังกลาง และ 8) เข้าร่วมโครงการแสดงผลงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

อภิปรายผล

1. ปรากฏการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.1 ด้านการกำหนดเป้าหมาย ผลการวิจัย พบว่า มีการกำหนดเป้าหมายโดยการยึดตามแนวนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่น และของคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน และกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งอนาคต วิสัยทัศน์ พันธกิจมีความสอดคล้องกัน โดยมาจากการกำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหาร บุคลากรสายผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุน และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน โดยเน้นการพัฒนางาน

พัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ทุกคนในงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ อาจเป็นเพราะคณะศึกษาศาสตร์เป็นหน่วยงานที่พร้อมรับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ และเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพในการให้บริการ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และบุคลากรยังมีความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ว่าเป็นการประมวลองค์ความรู้จากตัวบุคคล ข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ รวมถึงประสบการณ์ของตัวบุคคล และได้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ว่ามีประโยชน์สามารถรวบรวมความรู้ที่หลากหลายมาจัดการอย่างเป็นระบบให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2546) ในส่วนของการกำหนดเป้าหมายว่า ต้องมีความชัดเจนว่าต้องการบรรลุผลงานอะไร และต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และวิจารณ์ พาณิช (2547) ซึ่งกล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ และดำเนินงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ หรือ ก.พ.ร. (2548) เสนอกระบวนการจัดการความรู้ไว้ 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อบรรลุเป้าหมายการสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการเรียนรู้ และสอดคล้องกับนิธิพล นวลภ (2550) พบว่าข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีมุมมองความพร้อมในการนำการจัดการความรู้ในองค์กรอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ ผลการวิจัย พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูล ข่าวสาร ประสบการณ์การทำงาน การนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนา ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาสรุปและจัดทำเป็นรายงาน ซึ่งเป็นการทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ที่ได้รับมาให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับรู้ร่วมกันทุกคน ทำให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน มีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน พุดคุยแลกเปลี่ยนถึงข้อผิดพลาดของงานที่เกิดขึ้น แล้วร่วมกันวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาเหล่านั้น มีการแลกเปลี่ยนแนวคิดกันเพื่อช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มงาน และมีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย (2550) พบว่า ด้านการ

แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรใช้ประโยชน์ สื่อสาร เชื่อมโยงข้อมูลในองค์กรมากที่สุด รองลงมาพบว่า มีคุณค่าความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคลากรอันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคนได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อกระจายความรู้และขยายฐานความรู้สู่สังคม และน้อยที่สุด ได้แก่ การประชุมหารือแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้อบรม เรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดความรู้ รัตน์ เทียงตรง (2548) ซึ่งได้ศึกษา พบว่าด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของโรงเรียนได้ใช้การบริหารงานโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเน้นการมีส่วนร่วม มีคำสั่งมอบหมายงานที่ชัดเจน มีความพร้อมด้านทรัพยากรวัตถุเทคโนโลยี งบประมาณและบุคคล บุคลากรรู้หน้าที่การงานของตน มีการประสานงาน สื่อสารที่ดี มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นและสามารถสรุปผลงานได้ ความเป็นมืออาชีพสูง สามารถนำสื่อมาใช้และประกอบการพัฒนางาน นอกจากนั้น คณะศึกษาศาสตร์ยังจัดให้มีโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานประจำเดือนเป็นการเชื่อมโยงกับกิจกรรม โดยมุ่งไปที่การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของคณะฯ และส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการแสดงผลงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพและสร้างผลงานและสร้างอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยคนในองค์กรต่างก็มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องด้วย

1.3 ด้านการสร้างคลังความรู้ ผลการวิจัย พบว่าบุคลากรมีการสร้างคลังความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรวบรวมผลงานจากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การเรียนรู้ร่วมกันเมื่อเกิดสิ่งใหม่ในองค์กร นำเสนอผลงานผ่านเว็บไซต์ โดยมีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ในการจัดระบบฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายที่ช่วยสนับสนุนในการติดต่อ เช่น จัดเก็บในแฟ้มสะสมผลงาน รวบรวมผลงานเป็นหมวดหมู่ในรูปแบบไฟล์ข้อมูล ซึ่งเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ทั้งในระบบสินค้าคลังของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และฐานข้อมูลในระบบการจัดการสารสนเทศคณะศึกษาศาสตร์ แฟ้มเอกสาร และมีการนำความรู้ที่มีอยู่ไปขยายผลหลายแนวทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล หรือความรู้ลงในเว็บบอร์ด เพื่อให้บุคคลอื่นสามารถนำความรู้ที่มีไปใช้ประโยชน์ต่อไป มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน มีวิธีการเข้าถึงความรู้ ซึ่งข้อมูลสามารถเชื่อมโยงและสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารย์ พานิช (2548) กล่าวถึงการจัดเก็บความรู้จากแนวคิดการจัดการความรู้ ที่เรียกว่า ทฤษฎี “ขนมเปียกปูน” ซึ่งหมายความว่า ระบบการจัดการความรู้แทรกหรือคั่นเป็นเนื้อหาเดียวกันกับงานประจำและระบบอื่นๆ ในลักษณะที่เรียกว่า KM inside ซึ่งหมายถึงมีการจัดการความรู้แทรกอยู่ทั่วไปจนมองไม่เห็นการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ ตัวเป้าหมายคือผลงาน ซึ่งตรงกันข้ามกับทฤษฎีขนมชั้น ซึ่งการ

จัดการความรู้แยกออกจากงานประจำ แยกออกจากการพัฒนาบุคลากร ทำให้คนในองค์กรรู้สึกว่ามีความเพิ่มขึ้นจึงทำให้เกิดความล้มเหลว

2. แนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เสนอแนะแนวทางในการจัดการความรู้ โดยควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากบุคลากรมีความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ไม่ดีพอ บุคลากรสายสนับสนุนควรมีการแสวงหาความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ควรมีผู้รับผิดชอบในเรื่องการจัดการความรู้โดยเฉพาะ โดยการกำหนดและมีการมอบหมายในแต่ละกลุ่มงานให้ชัดเจน และควรมอบให้สำนักงานประกันคุณภาพนำเรื่องการจัดการความรู้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งการจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการสร้างความรู้ หารรวบรวมความรู้ การจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบ่งปันความรู้ เผยแพร่ โดยการบริหารจัดการความรู้ให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์กร และพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้เกิดทักษะความชำนาญ สามารถนำมาเพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ หรือ ก.พ.ร. (2548) เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน ซึ่งทั้ง 7 ขั้นตอนจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ทั้งที่มีอยู่เดิมภายในองค์กร และความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรกำหนดเป้าหมายสำหรับการจัดการความรู้ให้ชัดเจน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดความสามัคคี ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ เพื่อนำสู่การพัฒนาองค์กรในทิศทางเดียวกัน เพื่อสามารถพัฒนาการบริหารจัดการความรู้ให้ได้อย่างต่อเนื่องอันส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ยังไม่ชัดเจน การให้ความร่วมมือและการยอมรับของบุคลากรยังมีน้อย

1.2 ควรมีการให้ความรู้ และส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดการความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างแท้จริง การดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ขาดความต่อเนื่อง และไม่มีกำกับการติดตามอย่างจริงจัง

1.3 ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองตามความสนใจ เพื่อให้ได้ความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เข้ากับแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์สำหรับโครงการหรือกิจกรรมสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานอย่างแท้จริง

1.4 ควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีฐานข้อมูลในการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้องค์ความรู้ได้อยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ยังไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้ให้เป็นระบบ

1.5 ควรนำแนวทางในการจัดการความรู้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นสายผู้สอน หรือผู้บริหาร ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้

2.2 ควรมีการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดอื่นๆ ที่มีอยู่หลายรูปแบบที่นำเสนอโดยสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) หรือสถาบันอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

เข็มชาติ ไชยโวนาร. (2548) การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3. รายงานการศึกษาระดับปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทิพย์รัตน์ อดิวัฒน์ชัย. (2550). การจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิธิพล นวลมณี. (2550). มุมมองของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร. รายงานการศึกษาระดับปริญญารัฐประศาสนศาสตร

มหบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552. ขอนแก่น:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัตน์ เทียงตรง. (2548). การจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1: กรณีศึกษา โรงเรียนอนุบาลดงรักศรี.

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิจารณ์ พานิช. (2546). ผู้การสร้างสรรค์สูงส่งเติมศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย.

วารสารศูนย์บริการวิชาการ, 11(3), 3-7.

_____. (2547). การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยวลัย

ลักษณ์.

_____. (2548). ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม

(สคส.). กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2547). โรงเรียนองค์การแห่งการเรียนรู้: แนวคิดทางการศึกษา.

พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (2548). การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: ส่งเสริมการ

จัดการความรู้เพื่อสังคม.

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ คู่มือ

การจัดทำแผนการจัดการความรู้. 8-16 กรกฎาคม พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.].