

แบบประเมินบทความวิจัย
การประชุมวิชาการระดับชาติ “การศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ครั้งที่ 3” ประจำปี 2562
วันศุกร์ที่ 31 พฤษภาคม 2562

ณ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร

1. ชื่อบทความ : การนำเสนอเพื่อพัฒนาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
ในลักษณะการนำเสนอผลงานวิจัย

2. หัวข้อการประเมินบทความ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	ผ่าน/แก้ไข	ไม่ผ่าน	
1. บทคัดย่อภาษาไทย	✓		- ขาดคำอธิบาย + สถิติที่ให้อธิบายเพิ่มเติม
2. Abstract	✓		- ขาดคำอธิบาย ผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับบทสรุป
3. บทนำ	✓		- ขาดการอ้างอิง
4. วัตถุประสงค์การวิจัย	✓		- ขาดการกล่าวถึงวัตถุประสงค์การวิจัย/วิธีการ
5. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)	-	-	- ไม่สอดคล้องกับหัวข้อ
6. วิธีดำเนินการวิจัย	✓		- จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่เหมาะสม 313 คน - ควรอธิบายขั้นตอนการวิจัย และตรวจสอบความถูกต้อง
7. ผลการวิจัย		✓	- ไม่พบข้อสรุป 3 ข้อ. - ควรทบทวนใหม่ - ควรหาแหล่งข้อมูล
8. สรุปผลการวิจัย	✓		- ควรสรุปให้ชัดเจน
9. อภิปรายผล		✓	- ไม่พบการอภิปรายผล + ขาดการอ้างอิง - ขาดการสรุปผล
10. ข้อเสนอแนะ	✓		
11. เอกสารอ้างอิง	✓		- ควรไปตรวจสอบในเนื้อหา
12. องค์ความรู้ใหม่และคุณค่าทางวิชาการ	✓		
13. ความถูกต้องตามรูปแบบ (Template)	✓		

ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

- ☐ 1) บทความผ่านเกณฑ์โดยไม่ต้องแก้ไข
☒ 2) บทความผ่านเกณฑ์ และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
☐ 3) บทความไม่ผ่านเกณฑ์

การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการ ความรู้ในสถาบันการศึกษาเอกชน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาเอกชนกรณีศึกษามหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต” เป็นการวิจัยหาแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ที่เหมาะสม 2. เพื่อวิเคราะห์ข้อดี-ข้อเสียของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในแบบต่างๆ 3. เพื่อค้นหาแนวทางสำหรับชี้แนะให้สถาบันการศึกษาเกิดความตื่นตัวที่จะพัฒนาระบบการจัดการฐานความรู้ในองค์กรให้มีความทันสมัยและสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในองค์กร การวิจัยครั้งนี้ เลือกเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตจำนวน 256 คน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี ทำงานในกลุ่มงานการสอน ผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การจัดการความรู้ การส่งเสริมให้หาความรู้ การวิเคราะห์ความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้ ด้านการถ่ายโอนความรู้ อยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบ ได้แก่ ระบบเซิร์ฟเวอร์ทำงานช้าหรือล่มในบางครั้ง ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยสามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากได้

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ, สถาบันการศึกษา

รศ.ดร.ไพจิตร + รศ.ดร.วิภาดา ศรีสุข

Finding ways to develop the use of information technology for knowledge management in private educational institutions.

Case study of Rattana Bundit University

ABSTRACT

Research title Finding ways to develop the use of information technology for knowledge management in private educational institutions. Case study of Rattana Bundit University. Research to find ways to use information technology for knowledge management in educational institutions with the objective: 1. To develop the use of information technology for proper knowledge management. 2. To analyze the advantages and disadvantages of using information technology for knowledge management in various ways. 3. To find ways to guide educational institutions to be aware of the development of knowledge management systems in modern organizations and can apply technology to benefit management in the organization. This research choose to collect data from Rattana Bundit University, 256 people. The research found that most of the samples were female, aged between 35-44 years, with a master's degree. Have work experience between 5-10 years working in the teaching group. Query analysis results: Knowledge Management Promotion for knowledge Knowledge analysis Knowledge storage Application Knowledge transfer at a high level. Problems encountered include: The server system is running slow or crashes sometimes. Use of information technology for knowledge management of personnel. Satisfaction with the use of information technology for knowledge management in organizations is at a high level. Comments are needed to use modern information technology to store large amounts of data

Keywords: Knowledge Management, information technology, Educational institution

การวิจัยเรื่อง “การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาเอกชน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1 เพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ที่เหมาะสมด้านการศึกษา
- 2 เพื่อวิเคราะห์ข้อดี-ข้อเสียของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในแบบต่างๆ เพื่อชี้แนะทางการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมต่อไป
- 3 เพื่อค้นหาแนวทางสำหรับชี้แนะให้สถาบันการศึกษาเกิดความตื่นตัวที่จะพัฒนาระบบการจัดการฐานความรู้ในองค์กรให้มีความทันสมัยและสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการการเรียนการสอน การจัดการในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ อาศัยรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษา โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาแนวทางถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้สำหรับสถาบันการศึกษาในยุค Thailand 4.0 อย่างเหมาะสม โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคณาจารย์ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ซึ่งคณาจารย์ที่อยู่ประจำในมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต พ.ศ.2561 มีจำนวน 313 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบให้โอกาสไม่เท่ากัน (Non-Probability Sampling) ซึ่งวิธีที่เลือกใช้คือ การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก โดยเลือกจากแบบสอบถามจากในมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรเท่านั้น จำนวน 313 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม การออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม กระบวนการจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากคณาจารย์ในแต่ละสถาบันการศึกษา งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบให้โอกาสไม่เท่ากัน (Non-Probability Sampling) โดยวิธีที่เลือกใช้คือ การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก โดยเลือกสอบถามจากอาจารย์ภายในสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในสถาบันเท่านั้น

ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยมีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา การระหว่างวันที่ 1 - 31 กันยายน 2561 โดยรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับคณาจารย์ภายในสถาบัน 313 ชุด

ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยมีการดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างวันที่ 1 - 31 กันยายน 2561

ดร.อนันต์ รัตนสมบูรณ์ และ ดร.อรอนงค์ วัฒนศิริ, ๒

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปของคณาจารย์ที่อยู่ในสถาบันนั้น ๆ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการจัดระเบียบข้อมูล หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแจกแจงความถี่ เป็นต้น การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อองค์การในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร โดยได้ทำการกำหนดคะแนนตามระดับความสำคัญ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.5 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ 40.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี ร้อยละ 50.25 ถัดมา ได้แก่ ช่วงอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 21.25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 69.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน 5-10 ปี ร้อยละ 50.25 ด้านกลุ่มงานที่ปฏิบัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน กลุ่มงานการสอน ร้อยละ 50.25 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ การหาความรู้ การสร้างความรู้ การวิเคราะห์ความรู้ การจัดเก็บความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการถ่ายโอน พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการความรู้ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในขั้นจัดเก็บความรู้ ร้อยละ 73.75 ถัดมา ได้แก่ ขั้นการหาความรู้ ร้อยละ 57.25 ขั้นสร้างความรู้ ร้อยละ 56.75 การส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรหาความรู้ พบว่า มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลภายนอกสูงถึง ร้อยละ 78.50 ถัดมา ได้แก่ อ่านบทความ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ ร้อยละ 61.25 เว็บไซต์ของสถาบัน ร้อยละ 59.0 การใช้ Social Media แลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น ร้อยละ 75.25 การส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันสร้างความรู้ พบว่า การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ร้อยละ 88.50 ถัดมา ได้แก่ การอ่านหนังสือ วารสาร คู่มือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 67.25 การส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันวิเคราะห์ความรู้ พบว่า มีการใช้ฐานข้อมูลทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการวิเคราะห์ความรู้ เพื่อตัดสินใจแก้ปัญหา งาน ร้อยละ 67.25 ถัดมา ได้แก่ สนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะการวิเคราะห์ความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน ร้อยละ 62.75 การจัดเก็บความรู้ พบว่า บุคลากรขององค์กรมีการจัดเก็บความรู้ภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ร้อยละ 70.75 ถัดมา ได้แก่ มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 66.55 การประยุกต์ใช้ความรู้ พบว่า มีการใช้ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานแก้ปัญหาของการปฏิบัติงาน ร้อยละ 70.25 ถัดมา ได้แก่ การนำความรู้ของบุคลากรที่มีไปใช้กับการทำงานเป็นทีม ร้อยละ 69.75 การนำความรู้ที่ผู้อื่นถ่ายทอดไว้ใช้ประโยชน์ในกลุ่มงานหรือหน่วยงาน ร้อยละ 63.00 การถ่ายโอนความรู้ พบว่า ภายในองค์กรมีการถ่ายโอนความรู้โดยการฝึกอบรมให้กับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 60.75 ถัดมา ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น วิกิทัศน์ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 59.25 ข้อดี-ข้อเสีย ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในสถาบัน ได้แก่ เหตุผลที่สถาบันใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร จากการวิเคราะห์ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ดีที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันในระดับมาก

สรุปบทเรียน
ข้อควรระวัง
3 ข้อ

ความรู้และสามารถค้นหาความรู้ที่ต้องการได้ และการจัดเก็บความรู้ภายนอกหน่วยงานอย่างเป็นระบบตามลำดับ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการใช้ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานแก้ปัญหาของการปฏิบัติงาน มากที่สุด ถัดมาได้แก่การนำความรู้ของบุคลากรที่มีไปใช้กับการทำงานเป็นทีม การนำความรู้ที่ผู้อื่นถ่ายทอดไว้ใช้ประโยชน์ในกลุ่มงานหรือหน่วยงาน บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ระหว่างกันได้อย่างอิสระ การจัดเก็บแนวทางปฏิบัติงานที่ดี (Best practice) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการใช้ความรู้ของบุคลากรอย่างเต็มที่ ตามลำดับ สำหรับการถ่ายโอนความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการถ่ายโอนความรู้โดยการฝึกอบรมให้กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น วิทยุทัศน์ อินเทอร์เน็ต ถัดมาได้แก่การกระจายความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึกคู่มือการปฏิบัติงาน บันทึก รายงาน การเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงานการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานในหน่วยงานเพื่อให้มีการถ่ายโอนข้อมูล และการถ่ายโอนความรู้แบบเสมือนจริง เช่น การเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ตามลำดับ ข้อดี-ข้อเสีย ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร ความสะดวกรวดเร็ว การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ การใช้งานง่าย ความถูกต้องเชื่อถือได้ การได้รับความรู้ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ประหยัดค่าใช้จ่าย ความสมบูรณ์ของข้อมูล การแบ่งปันความรู้ และเทคนิคการนำเสนอข้อมูล ตามลำดับ ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในสถาบัน จากการวิเคราะห์ พบว่า องค์กรมีปัญหาในปัจจุบันด้าน ความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และ ความทันสมัยของเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ขณะเดียวกัน พบว่าองค์กรมีปัญหาในปัจจุบันด้านคุณภาพของการให้บริการ และการให้บริการข้อมูล ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการองค์กร ความรู้ในองค์กร ในระดับมาก โดยคำนึงถึงปัจจุบัน การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ความถูกต้องของข้อมูล การให้บริการข้อมูล ความรู้ ความทันสมัยของเทคโนโลยี ความสะดวกรวดเร็ว และคุณภาพของการให้บริการ ตามลำดับ ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย สามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากได้ และสามารถทำงานได้รวดเร็วกว่าระบบที่ใช้ในปัจจุบัน บุคลากรทุกคนควรสามารถค้นคว้าข้อมูลได้ง่าย และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกโดยข้อมูลในระบบต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และมีเนื้อหาที่น่าสนใจ นอกจากนี้ ควรมีการใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถาบัน ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของสถาบันมากขึ้น ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป ดังนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้เกี่ยวข้องด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสถาบันการศึกษาเอกชน ดังนี้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ ด้านการจัดการความรู้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในขั้นจัดเก็บความรู้ มากที่สุด ถัดมาได้แก่ขั้นการหาความรู้ ขั้นสร้างความรู้ ขั้นการประยุกต์ใช้ความรู้ ขั้นการถ่ายโอนความรู้ และขั้นการวิเคราะห์ความรู้ ตามลำดับ ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะคือ องค์กรควรจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล การหา

ความรู้การและสร้างความรู้ ให้เพียงพอกับความต้องการใช้งานของบุคลากร นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนให้มีทักษะในการประยุกต์ใช้ความรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการถ่ายโอนความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน และการเพิ่มทักษะการวิเคราะห์ความรู้ ในส่วนของการส่งเสริมให้บุคลากรของสถาบันหาความรู้ พบว่า มีการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อหาข้อมูลภายนอก มากที่สุด ถัดมาได้แก่การอ่านบทความ วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ อื่นๆ รองลงมาได้แก่การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น การใช้ระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ขององค์กร และการสอบถามความรู้จากผู้อื่น ตามลำดับ ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะแก่องค์กรคือ องค์กรควรจัดหาช่องทางการหาความรู้ของบุคลากรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรควรจัดหาช่องทางการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตให้บุคลากรอย่างเพียงพอ เพื่อให้บุคลากรได้หาความรู้ด้วยตัวเองได้ผ่านเว็บไซต์ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) นอกจากนี้ องค์กรควรจัดหาแหล่งความรู้อื่นๆ ให้แก่ บุคลากร เช่น บทความ วารสาร และสิ่งพิมพ์ บุคลากรของสถาบันส่วนใหญ่สร้างความรู้โดยวิธีการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การอ่านหนังสือ วารสาร คู่มือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถัดมาได้แก่ การสร้างความรู้จากข้อมูลข้อเสนอแนะหรือการร้องเรียน และการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตตามลำดับ นักวิจัยแนะนำให้องค์กรธุรกิจส่งเสริมให้บุคลากรทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้านประสบการณ์การทำงาน และมีการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่มงาน ตลอดจนส่งเสริมให้มินิสัยรักการอ่าน นอกจากนี้ องค์กรควรปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลความรู้แก่พนักงานผ่านเว็บไซต์ขององค์กรให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรวิเคราะห์ความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจัดให้บุคลากรขององค์กรใช้ฐานข้อมูลทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการวิเคราะห์ความรู้เพื่อตัดสินใจแก้ปัญหาทางาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะการวิเคราะห์ความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน ถัดมาได้แก่ การวิเคราะห์ความรู้ที่ได้จากผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงการให้บริการ การดึงความรู้จากทักษะการทำงานมาถ่วงกรองข้อมูลให้เป็นประโยชน์ และการนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาประมวลผลและปรับใช้ในหน่วยงานตามลำดับ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้องค์กรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านทักษะการวิเคราะห์ความรู้ให้แก่บุคลากรทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีการฝึกปฏิบัติด้านการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เชิงสถิติและคณิตศาสตร์ ด้านการจัดเก็บความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจัดเก็บความรู้ภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ถัดมาได้แก่มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจำแนกรายการ คัดแยกหมวดหมู่ความรู้ข้อมูลพื้นฐานความจำเป็นตามลำดับความสำคัญ การมีเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นที่จัดเก็บความรู้และสามารถค้นหาความรู้ที่ต้องการได้ และการจัดเก็บความรู้ภายนอกหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ตามลำดับ ผู้วิจัยเสนอแนะให้องค์กรจัดหาอุปกรณ์สำหรับการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรอย่างเพียงพอ เช่น สื่อบันทึกข้อมูลฮาร์ดดิสก์ เครื่องเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรควรพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบฐานข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ เพื่อช่วยให้บุคลากรขององค์กรสามารถสืบค้นความรู้จากระบบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ระบบการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวควรได้รับการพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบความรู้อื่นๆ ได้ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ พบว่า บุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่มีการใช้ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานแก้ปัญหาของการปฏิบัติงาน มากที่สุด ถัดมาได้แก่การนำความรู้ของบุคลากรที่มีไปใช้กับการทำงานเป็นทีม การนำความรู้ที่ผู้อื่นถ่ายทอดไว้ใช้ประโยชน์ในกลุ่มงานหรือหน่วยงาน บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ระหว่างกันได้อย่างอิสระ การ

จัดเก็บแนวทางปฏิบัติงานที่ดี (Best practice) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการใช้ความรู้ของบุคลากรอย่างเต็มที่ ตามลำดับ ผู้วิจัยเสนอแนะให้องค์กรธุรกิจส่งเสริมให้บุคลากรจัดตั้งกลุ่มการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีทักษะการจัดการความรู้อย่างสร้างสรรค์ โดยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุกคนทำกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ร่วมกัน เช่น การประกวดและมอบรางวัลกลุ่มงานการจัดการเรียนรู้ดีเด่น ประจำปี การให้รางวัลบุคลากรที่มีผลการทำกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ดีเด่น เป็นต้น สำหรับการถ่ายทอดความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการถ่ายทอดความรู้โดยการฝึกอบรมให้กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้แบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น วิทยุทัศน์ อินเทอร์เน็ต ถัดมาได้แก่การกระจายความรู้เป็นลายลักษณ์อักษรเช่น การบันทึกคู่มือการปฏิบัติงาน บันทึก รายงาน การเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงาน การใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานในหน่วยงานเพื่อให้มีการถ่ายทอดข้อมูล และการถ่ายทอดความรู้แบบเสมือนจริง เช่น การเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ตามลำดับ ผู้วิจัยเสนอแนะให้องค์กรจัดหาสื่อและช่องทางการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในองค์กร อย่างเพียงพอ เช่น การถ่ายทอดความรู้ผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน กระดานข่าว (Web board) การสนทนา (Chat) การเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า ระบบเซิร์ฟเวอร์ทำงานช้า หรือล่มในบางครั้ง นอกจากนี้ ข้อมูลบางส่วนมีการจัดเก็บไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้เสียเวลาในการค้นคว้า และองค์กรธุรกิจบางแห่งยังมีการใช้คอมพิวเตอร์รุ่นเก่า ซึ่งทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลได้ช้า เกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง โปรแกรมล้าสมัย และคอมพิวเตอร์มีหน่วยความจำในเครื่องน้อย ทำให้การเก็บข้อมูลไม่เพียงพอ ผู้วิจัยเสนอแนะให้องค์กรจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ สามารถใช้ทำงานกับระบบการจัดการความรู้ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพกับยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากร ผู้วิจัยเสนอแนะให้องค์กรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรทุกคน เพื่อให้บุคลากรมีทักษะการใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรในด้านความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า องค์กรมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ในระดับมาก โดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ความถูกต้องของข้อมูล การให้บริการข้อมูล ความรู้ ความทันสมัยของเทคโนโลยี ความสะดวกรวดเร็ว และ คุณภาพของการให้บริการ ตามลำดับ ผู้วิจัยเสนอแนะให้หน่วยงานขององค์กรที่ยังไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร ควรที่ได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารองค์กรและมีการเร่งพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถเห็นได้ชัดว่าองค์กรมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรในระดับมาก เนื่องจากก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย สามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากได้ และสามารถทำงานได้รวดเร็วกว่าระบบที่ใช้ในปัจจุบัน บุคลากรทุกคนควรสามารถค้นคว้าข้อมูลได้ง่าย และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกโดยข้อมูลในระบบต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และมีเนื้อหาที่น่าสนใจ นอกจากนี้ ควรมีการใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลให้น่าสนใจ

มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเสนอแนะให้แก่องค์กรจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนระบบการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างเพียงพอ โดยองค์กรอาจสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบการจัดการความรู้เพิ่มเติมเพื่อมาสนับสนุนการจัดระบบการจัดการความรู้ขององค์กรให้สามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ แนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้สำหรับองค์กร เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผล การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ รวมทั้งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ามาประกอบกัน ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้สำหรับองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจ โดยผู้วิจัยเสนอแนวทางในการพัฒนาดังนี้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ เช่น ค้นหาความรู้วิเคราะห์ข้อมูล จัดระเบียบและดึงเอาความรู้ไปใช้อย่างเหมาะสม การได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และบุคลากรต้องตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงคุณค่าของการจัดการความรู้ การวัดผลของการจัดการความรู้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบถึงสถานะ และความคืบหน้าของการจัดการความรู้ ทำให้สามารถทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์รวมทั้งกิจกรรมต่างๆเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ องค์กรควรมีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับหรือเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนมีการพัฒนาการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์หาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต เพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มี การวิจัยเพิ่มเติมดังนี้

- 1 ศึกษาถึงการเปรียบเทียบหาความเหมือนและความแตกต่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐ
- 2 ศึกษาการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้
- 3 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในด้านเชิงคุณภาพเพื่อหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ตรงกับความต้องการใช้งาน และการสนับสนุน ของสถาบันให้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- รัส สุวรรณมาลา. (2551). ความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัยไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรีรัตน์ แสงวารี. (2556). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน,” วารสารเกษมบัณฑิต. ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 : หน้า 99 – 113.
- ทิพย์พพร มหาสินไพศาล. (2554). “ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเอกชน,” วารสารนักบริหาร. ปีที่ 31 ฉบับที่ 3.
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2557). หลักและเทคนิคการสอนระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขจรรัตน์ สุขศีล. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงาน

- ของธุรกิจผลิตภัณฑ์ผ้าไหมในเขตจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม :วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ดาร์รัตน์ ลีเสริมสุขศิริ. 2553. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติแบบ
ผสมผสานเพื่อเสริมสร้างพลวัตการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2551. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ :
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี
- พนามาศ ตริวรรณกุล. 2547. การถ่ายทอดความรู้หลักสูตร การผลิตมะขามหวาน และธุรกิจชุมชน.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- มณฑนา ศรีเอก. 2555. การศึกษาความพร้อมการจัดการความรู้มาใช้ในธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ของกลุ่มบริษัท
ไทยรุ่ง พาร์เทนเนอร์ส จำกัด. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธนบุรี
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. 2549. ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์ซีเ็ด
ยูเคชั่น
- Huseyin Tanriverdi. 2005. Information Technology Relatedness, Knowledge Management
Capability, and Performance of Multibusiness Firms. MIS Quarterly. Vol. 29, No. 2, pp.
311-334.
- Shelly, G., Cashman, T. & Vermaat, M. 2002. Discovering computers 2003 :Concepts
for a digital world. Boston, MA : Course Technology.
- Turban, E., Leidner, D., Mclean, E., & Wetherbe, J. 2006. Information technology for
Management : transforming organizations in the digital economy 5th ed.