บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบจำลองการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขอบข่ายการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลอง
2. หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
3. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
4. ภาระงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย
5. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย กับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)
6. หลักการ แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซี่ยน การศึกษา : การสร้างประชาคมอาเซียน 2558
7. กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)
8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลอง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลอง ประกอบด้วย 1.1 ความหมายและความสำคัญของแบบจำลอง 1.2 ประเภทของแบบจำลอง 1.3 องค์ประกอบของแบบจำลอง 1.4 จุดมุ่งหมายสำคัญของการตรวจสอบแบบจำลอง และ 1.5 ขั้นตอนการพัฒนาแบบจำลองโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความหมายและความสำคัญของแบบจำลอง

รายงานการศึกษาหลายฉบับได้ให้ความหมายของคำว่า “แบบจำลอง หรือ Model” ไว้หลายความหมาย สรุปได้ดังนี้ ตามพจนานุกรมการศึกษาของ Good (1973) ได้รวบรวมความหมายของแบบจำลองไว้ในพจนานุกรมการศึกษาไว้ 4 ประการ คือ แบบจำลอง หมายถึง แบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ เป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบ เช่น การออกเสียงภาษาต่างประเทศเพื่อให้ผู้เรียนได้เลียนแบบ เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่ง

หนึ่งหรือหลักการหรือแนวคิด และเป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งรวมกันเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคม อาจจะเขียนออกมาเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์หรือบรรยายเป็นภาษาก็ได้ ดังนั้น ตามความหมายดังกล่าวของ Good อาจกล่าวได้ว่า ตัวแบบ คือ แบบจำลองของสิ่งที่เป็น ส่วนพจนานุกรม Contemporary English ของ Longman (1981; 2008) ได้ให้ความหมายของคำว่า ตัวแบบ ไว้ไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ตัวแบบ หมายถึง สิ่งซึ่งเป็นแบบย่อส่วนของจริงซึ่งเท่ากับแบบจำลอง เช่น รูปแบบเรือดำน้ำ หรือหมายถึง สิ่งของหรือคนที่นำมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการบางอย่าง เช่น ครูแบบอย่าง นักเดินแบบ หรือแม่แบบในการวาดภาพศิลป์ หรือหมายถึง แบบหรือรุ่นของผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์รุ่น 486DX เป็นต้น

รายงานการศึกษาที่ผ่านมามากมายอธิบายคำว่า แบบจำลอง หมายถึง แนวคิดหรือการย่อหรือการจำลองหรือการเลียนแบบความสัมพันธ์ส่วนต่าง ๆ ของข้อมูลในระบบที่ปรากฏอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริงของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยในการจัดระบบความคิดเกี่ยวกับความเป็นจริงในเรื่องนั้น หรือเพื่ออธิบายปรากฏการณ์การศึกษาโครงสร้างที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่สลับซับซ้อนขององค์ประกอบหรือตัวแปรที่เป็นกระบวนการของปรากฏการณ์สำคัญ เพื่อเป็นการจัดระเบียบโดยการลดทอนเวลาให้เข้าใจสาระสำคัญของปรากฏการณ์นั้นให้ง่ายขึ้น เช่น การจำแนกประเภท กรอบแนวคิด หรือการแยกเป็นชนิด เป็นต้น (Kaplan, 1964; English & English, 1965; Willer, 1967; Forcese & Richer, 1973; Nadler, 1980; Stoner & Wankle, 1986; Stoner & Wankel, 1986; Keeves, 1988; Joyce & Weil, 1992; Baldev Raj, 1996; Willer, 1999)

แบบจำลองถูกพัฒนาขึ้นเพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์นั้น ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ตัวแบบจึงไม่ใช่การบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกแง่ทุกมุม แต่เป็นตัวแทนอย่างง่ายที่ใช้อธิบายมิติที่สำคัญบางมิติเท่านั้น (Daft, 1992) ส่วนการที่จะระบุว่าแบบจำลองหนึ่ง ๆ จะต้องมีรายละเอียดมากน้อยเพียงใดจึงจะเหมาะสมนั้น ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ไม่ได้มีข้อกำหนดตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์แต่ละอย่าง และวัตถุประสงค์ของผู้สร้าง แบบจำลองที่ต้องการจะอธิบายปรากฏการณ์นั้น ๆ อย่างไร (Bardo & Hardman, 1982) ดังนั้น แบบจำลองจึงเป็นการสร้างความคิดรวบยอดของชุดปรากฏการณ์ ด้วยวิธีการของเหตุผลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในนิยามความสัมพันธ์ และข้อเสนอของระบบรูปนัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบจำลองที่มีความเที่ยงตรงจะพัฒนาเป็นทฤษฎีต่อไป (Willer, 1986)

จากรายงานการศึกษาข้างต้นได้ให้ความหมายของแบบจำลองไว้หลากหลาย สามารถสรุปได้ว่า แบบจำลองเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้นักทฤษฎีมองเห็นเหตุการณ์และแสดงความสัมพันธ์ ตลอดจนการควบคุม อ้างอิง หรือแปลความหมาย การสร้างแบบจำลองจึงเป็นที่นิยมของนักทฤษฎีโดยทั่วไป แบบจำลอง เป็นการแสดงองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเท่านั้น ไม่ใช่ปรากฏการณ์หรือสถานการณ์จริง ตัวอย่างเช่น เราเขียนแผนผังบริเวณโรงเรียน แผนผังนั้นจึงเป็นเพียงข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์ของอาคารต่าง ๆ ไม่ใช่บริเวณโรงเรียนจริง ๆ สรุปได้ว่า ตัวแบบ ช่วยให้มองเห็นทฤษฎีได้ง่ายขึ้น แต่ไม่ใช่ตัวทฤษฎีโดยตรง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้คำว่า "ตัวแบบ (Model)" เพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจและนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองต่อไป

1.2 ประเภทของแบบจำลอง

แบบจำลองของการจัดการศึกษาตามแนวคิดของ Bardo & Hardman (1982) ได้แบ่งแบบจำลองหรือตัวแบบ ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ตัวแบบปกติ ตัวแบบประชาธิปไตย ตัวแบบทางการเมือง ตัวแบบจิตวิสัย และตัวแบบคลุมเครือ ส่วนรายงานการศึกษาอื่น ๆ ที่ผ่านมาได้แบ่งตัวแบบไว้หลายประเภทสรุปได้ดังนี้

1.2.1 แบบจำลองเชิงกายภาพ (Physical Model) ได้แก่

1.2.1.1 แบบจำลองคล้ายจริง (Iconic Model) มีลักษณะคล้ายของจริง เช่น เครื่องบินจำลอง หุ่นไล่กา หุ่นตามร้านตัดเสื้อผ้า เป็นต้น (Smith, 1980)

1.2.1.2 แบบจำลองเหมือนจริงหรือเชิงเปรียบเทียบหรือตัวแบบเชิงปฏิบัติ (Analogue/Practical Model) มีลักษณะคล้ายปรากฏการณ์จริง เช่น การทดลองทางเคมีในห้องปฏิบัติการก่อนที่จะทำการทดลองจริง เครื่องบินจำลองที่บินได้ หรือเครื่องฝึกบิน เป็นต้น แบบจำลองชนิดนี้ใกล้เคียงความจริงกว่าแบบแรก หรือเป็นตัวแบบความคิดที่ใช้การอุปมาอุปมัยที่แสดงออกในลักษณะของการเปรียบเทียบปรากฏการณ์ของสิ่งต่าง ๆ อย่างน้อย 2 สิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นลักษณะรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม เช่น ตัวแบบการทำนายจำนวนนักเรียนที่เข้าสู่ระบบโรงเรียน เป็นต้น ตัวแบบนี้ใช้กันมากทางด้านวิทยาศาสตร์กายภาพ สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ (Smith, 1980; Keeves; Steiner, 1988)

1.2.2 แบบจำลองเชิงภาษาหรือข้อความ (Semantic Model) เป็นแบบจำลองที่ใช้ภาษาในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทาง

ความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น เช่น แบบจำลองการเรียนรู้ในโรงเรียน เป็นต้น หรือเป็นแบบจำลองความคิดที่แสดงออกผ่านทางการใช้ภาษาด้วยการพูดและการเขียน เพื่อใช้อธิบายโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์ ตัวแบบนี้ใช้กันมากทางด้านศึกษาศาสตร์ (Keeves, 1988)

1.2.3 แบบจำลองเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic Model) เป็นแบบจำลองความคิดที่ใช้สมการหรือสูตรทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ส่วนมากจะเกิดขึ้นหลังจากได้ตัวแบบเชิงภาษาแล้ว ตัวแบบประเภทนี้นิยมใช้กันทั้งในสาขาจิตวิทยา ศึกษาศาสตร์ และการบริหารการศึกษา (Keeves, 1988)

1.2.4 แบบจำลองเชิงสาเหตุหรือทฤษฎี (Casual/Theoretical Model) เป็นแบบจำลองความคิดที่พัฒนามาจากเทคนิคการวิเคราะห์วิถีเส้นทาง (Path Analysis) แบบจำลองเชิงสาเหตุทำให้สามารถศึกษาแบบจำลองเชิงข้อความที่มีตัวแปรสลับซับซ้อนได้ แนวคิดสำคัญของแบบจำลองนี้ คือ ต้องสร้างขึ้นจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว ซึ่งแบบจำลองจะเขียนในลักษณะสมการเส้นตรง แต่ละสมการจะแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างแบบจำลองของสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในสภาพการณ์ที่เป็นจริงเพื่อทดสอบแบบจำลอง แบบจำลองลักษณะนี้นิยมใช้ในด้านการศึกษา (Keeves, 1988) แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.2.4.1 แบบจำลองระบบเส้นเดี่ยว (Recursive Model) เป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรด้วยเส้นโยงที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุในทิศทางเดียว โดยไม่มีความสัมพันธ์ย้อนกลับ

1.2.4.2 แบบจำลองเชิงสาเหตุเส้นคู่ (Non-Recursive Model) คือ แบบจำลองที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยมีทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรภายในตัวแปรตัวหนึ่งอาจเป็นทั้งตัวแปรเชิงเหตุและเชิงผลพร้อมกันจึงมีทิศทางย้อนกลับได้

1.2.5 แบบจำลองเชิงทฤษฎี (Theoretical Model) เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นจากกรอบความคิดที่มีทฤษฎีเป็นพื้นฐาน และเป็นตัวช่วยให้เกิดแบบจำลองที่มีโครงสร้างที่สัมพันธ์กัน (Steiner, 1988)

1.2.6 แบบจำลองเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Model) ได้แก่

1.2.6.1 แบบจำลองข้อความหรือรูปแบบเชิงคุณภาพ (Verbal/Qualitative Model) แบบจำลองนี้พบมากที่สุด เป็นการใช้ข้อความปกติธรรมดาในการอธิบายโดยย่อ เช่น คำพรรณนาลักษณะงาน คำอธิบายรายวิชา เป็นต้น (Smith, 1980)

1.2.6.2 แบบจำลองทางคณิตศาสตร์หรือตัวแบบเชิงปริมาณ (Mathematical/ Quantitative Model) เป็นแบบจำลองที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปรโดยสัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ปัจจุบันมีแนวโน้มว่าจะนำไปใช้ในด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้นโดยเฉพาะในการวัดและประเมินผลทางการศึกษา แบบจำลองลักษณะนี้สามารถนำไปสู่การสร้างทฤษฎีเพราะสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานได้ แบบจำลองทางคณิตศาสตร์นี้ส่วนมากพัฒนามาจากตัวแบบเชิงข้อความ เช่น สมการและโปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น (Smith, 1980; Keeves, 1988)

ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบจำลองเชิงสาเหตุหรือทฤษฎี (Casual/Theoretical Model) เพราะเป็นแบบจำลองหรือตัวแบบความคิดที่พัฒนามาจากเทคนิคการวิเคราะห์วิถีเส้นทาง (Path Analysis) ตัวแบบเชิงสาเหตุทำให้สามารถศึกษาตัวแบบเชิงข้อความที่มีตัวแปรสลับซับซ้อนได้ แนวคิดสำคัญของตัวแบบนี้ คือ ต้องสร้างขึ้นจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว ซึ่งตัวแบบจะเขียนในลักษณะสมการเส้นตรง แต่ละสมการจะแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรของสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในสภาพการณ์ที่เป็นจริงเพื่อทดสอบแบบจำลองหรือตัวแบบ อย่างไรก็ตาม แบบจำลองลักษณะนี้นิยมใช้ในด้านการศึกษา (Keeves, 1988) ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้แบบจำลองระบบเส้นเดี่ยว (Recursive Model) ที่เป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรด้วยเส้นโยงที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุในทิศทางเดียว โดยไม่มีความสัมพันธ์ย้อนกลับ

1.3 องค์ประกอบของแบบจำลอง

รายงานการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า องค์ประกอบของแบบจำลองตามแนวคิดเชิงระบบขององค์กรกับหลักการบริหารตามสถานการณ์ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี โครงสร้าง และกระบวนการจัดการและการตัดสินใจสั่งการ ซึ่งแบบจำลองทั่วไปควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ แบบจำลองหรือ ตัวแบบจะต้องนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถพิสูจน์ทดสอบได้หรือสามารถนำไปสร้างเครื่องมือเพื่อไปพิสูจน์ ทดสอบได้ โครงสร้างของแบบจำลองจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์ เรื่องนั้นได้ แบบจำลองจะต้องสามารถช่วย

สร้างจินตนาการ ความคิดรวบยอด และความสัมพันธ์ รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของการสืบเสาะความรู้ และแบบจำลองควรจะประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง เพราะฉะนั้น แบบจำลองเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก แต่ต้องใช้ให้ถูกกับงานในแต่ละลักษณะ จึงไม่อาจจะกำหนดให้เป็นหลักเกณฑ์แน่นอนตายตัวได้ (Brown & Moberg, 1980; Keeves, 1988)

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการกำหนดองค์ประกอบของแบบจำลองไม่ได้ระบุว่าต้องมีองค์ประกอบใดบ้าง จำนวนเท่าใด และมีลักษณะเป็นอย่างไร ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์ที่ศึกษาเป็นสำคัญ แต่แบบจำลองจะต้องมีตัวแปรผันครบแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นเหตุเป็นผลกัน และความสัมพันธ์เหล่านั้นสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวแบบ โดยใช้ข้อมูลที่พิสูจน์และเชื่อถือได้ รวมทั้งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

1.4 จุดมุ่งหมายสำคัญของการตรวจสอบแบบจำลอง

การตรวจสอบแบบจำลองมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการตรวจสอบแบบจำลอง นั้นว่ามีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เที่ยงตรง เชื่อถือได้เพียงใด จุดมุ่งหมายสำคัญของการตรวจสอบแบบจำลอง เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแบบจำลองในการปฏิบัติจริง โดยปกติแล้วแบบจำลองการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ มักจะดำเนินการตรวจสอบแบบจำลองด้วยวิธีการทางสถิติ แต่การตรวจสอบแบบจำลองบางเรื่องนั้นไม่สามารถกระทำด้วยวิธีการดังกล่าวได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดบางประการ ซึ่งผลของการตรวจสอบจะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธตัวแบบนั้น และนำไปสู่การสร้างทฤษฎีใหม่ ๆ ต่อไป (Keeves, 1988)

รายงานการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ความคิดเห็นของนักการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบแบบจำลองทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ สามารถดำเนินการโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งการวิจัยทางการศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือการวิจัยเชิงปริมาณมากเกินไป ในบางเรื่องต้องการความละเอียดอ่อนลึกซึ้งมากกว่านั้น การตรวจสอบแบบจำลองโดยอาศัยความรอบรู้และการรับรู้ของผู้เชี่ยวชาญ จะสามารถช่วยให้การตรวจสอบแบบจำลองทางสังคมศาสตร์ดำเนินไปได้ด้วยดี สำหรับแนวคิดเรื่องการตรวจสอบแบบจำลองโดยผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้ แนวคิดแรก เป็นแบบจำลองการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จะดำเนินการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวโยงกับวัตถุประสงค์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจผสมผสานปัจจัยต่าง ๆ เข้าด้วยกันตามวิจารณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับ

คุณภาพหรือความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน แนวคิดที่สอง เป็นตัวแบบการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่า ซึ่งไม่อาจตรวจสอบด้วยเครื่องมือวัดใด ๆ ได้ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้ถูกนำมาใช้ในวงการทางการศึกษาระดับสูงมากขึ้น ทั้งนี้เพราะองค์ความรู้เฉพาะสาขานั้นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้น ในวงการอุดมศึกษาจึงนิยมนำตัวแบบนี้มาใช้ในการตรวจสอบเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง แนวคิดสุดท้าย เป็นตัวแบบที่ยอมให้เกิดความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้เชี่ยวชาญตามความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่พิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัย จึงสรุปว่า การตรวจสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง หมายถึง การดำเนินการด้วยวิธีการทางสถิติหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของตัวแบบในการปฏิบัติจริง ซึ่งผลของการตรวจสอบความเหมาะสมของตัวแบบจะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธตัวแบบนั้นและนำไปสู่การสร้างทฤษฎีใหม่ต่อไป

1.5 ขั้นตอนการพัฒนาตัวแบบ

การพัฒนาแบบจำลอง เป็นการกำหนดมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อชี้ให้เห็นชัดเจนว่าตัวแบบเสนออะไร เสนออย่างไร เพื่อให้ได้อะไร และสิ่งที่ได้นั้นอธิบายปรากฏการณ์อะไร และนำไปสู่ข้อค้นพบอะไรใหม่ เพื่อให้สามารถนำตัวแบบที่สร้างขึ้นไปใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด สำหรับการพัฒนาแบบจำลองการจัดการความรู้ นั้น มีขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน จากการศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาแบบจำลอง ตั้งแต่ปี 2551 - 2552 พบว่า ขั้นตอนการพัฒนาแบบจำลอง เริ่มจาก 1) การศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ 2) การศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ปัจจุบัน 3) การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาการจัดการความรู้ 4) การสร้างแบบจำลองการจัดการความรู้ 6) การพิจารณา ตรวจสอบ ปรับปรุง และพัฒนาแบบจำลองการจัดการความรู้ 7) การนำแบบจำลองที่พัฒนาไปทดลองใช้ และ 8) การนำผลการทดลองใช้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แล้วทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ (มะห์ดี มะดือราแว, 2551: วณิช นิรันตรานนท์: สังคม วงภูดร: สาวิตรี แก้วเกื้อกูล, 2552)

2. หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

เมื่อโลกเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ความรู้จึงเป็นอำนาจ (Knowledge Power) เนื่องจากเป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของบุคคลและองค์กร เป็นความรู้ที่ใช้ในงาน และสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงาน หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง โดยอาจสร้างขึ้นจากการเลือกเอาความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้จากภายนอกมาปรับแต่ง เพื่อการใช้งานหรือสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้เหล่านี้มีลักษณะบูรณการและมีความจำเพาะต่อบริบทของงาน ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กรนั้น (Gordon, 2001) ความรู้ที่จะนำมาใช้เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายนั้น จำเป็นจะต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยนับตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา การจัดการความรู้ ไม่ใช่ศาสตร์ของการพัฒนาองค์กรที่มุ่งเฉพาะการใช้เทคโนโลยี และเครือข่ายแต่เพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่ได้กลายเป็นศาสตร์ใหม่ที่องค์กรชั้นนำทั่วโลก ไม่เว้นแม้แต่ในการจัดการศึกษา ที่ได้มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้เพื่อการพัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มผลผลิต และบริการขององค์กรมากขึ้นเรื่อยๆ (Paul, 2002) ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้ศึกษา หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ซึ่งมีนักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้ โดยมีสาระที่นำเสนอ ดังนี้

2.1 ความหมายการจัดการความรู้

Nonaka and Takeuchi (2001) ได้ให้ความหมาย การจัดการความรู้ว่า คือ กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กร และนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์ การบริหารเทคโนโลยีและระบบในองค์กร ในขณะที่ Sallis and Jones (2002) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการของการใช้ความรู้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างครูกับนักเรียนระหว่างทีมงาน และการนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งทางวิชาการในฐานะผู้นำความรู้ในสังคม ภายใต้การสนับสนุนของผู้บริหารสถานศึกษา และปัจจัยสนับสนุนอื่นที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การแสดงออกของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่วัดได้จากพฤติกรรม ซึ่งมีกระบวนการของการใช้ความรู้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ โดยประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การสร้างความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างครูกับนักเรียนและระหว่างทีมงาน ซึ่งมีการนำความรู้ไปใช้

เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งทางวิชาการในฐานะผู้นำความรู้ในสังคม ภายใต้การสนับสนุนของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านกระบวนการจัดการความรู้ องค์ประกอบด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร องค์ประกอบด้านบุคลากรในองค์กร และองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำในองค์กร

2.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบหลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ในการสังเคราะห์หาองค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยนั้น ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

Senge (1990) ได้เสนอแนวคิดว่า ถ้าทุกคนในองค์กรมีการจัดการความรู้ โดยมีการเรียนรู้ และมีการพัฒนาแนวความคิดตลอดจนพัฒนาความสามารถใหม่ๆของตนเอง ให้เกิดขึ้นและเคลื่อนไหวอยู่ในองค์กรตลอดเวลา จะส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งการเรียนรู้ในองค์กรนั้น ประกอบด้วยหลักการ 5 ประการ (The Fifth Discipline) ตามแนวคิดของ Senge (1990) ที่กล่าวว่าเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กร มีดังนี้ 1) มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking) ทุกคนต้องมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ นอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วย หลักการข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่างๆ ภายในองค์กรได้ 2) มุ่งสู่ความเป็นเลิศและรอบรู้ (Personnal Mastery) โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมายด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตน (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำ และต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์จึงจำเป็นต้องมีแรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Attention) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน ทำงานด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ 3) มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Model) ผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะคือ 3.1) เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือเรื่องราวใดๆ 3.2) ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น และ 3.3) กระบวนทัศน์ หมายถึง กรอบความคิด หรือแนวปฏิบัติที่ปฏิบัติตามๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุด 4) มีการสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Shared Vision) โดยวิสัยทัศน์ขององค์กร นับว่าเป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต

ซึ่งลักษณะวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ดี คือ กลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มต้นนำเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจัง ซึ่งวิสัยทัศน์จะต้องมีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ และวิสัยทัศน์ขององค์กรต้องเป็นภาพบวกต่อองค์กรเสมอ และ 5) มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learn) องค์กรมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีสำนึกร่วมกันว่า กำลังทำอะไร ทำอย่างไร และจะทำอะไรต่อไป ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าของงานอย่างแท้จริงนั่นเอง ส่วน Marquardt (1996) ได้เสนอตัวแบบเชิงระบบของการจัดการความรู้จากแหล่งความรู้ไปสู่การใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การแสวงหาความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ 4) การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ โดย Marquardt (1996) ระบุว่า การจัดการความรู้ในองค์กรจะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เมื่อดำเนินการตามกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตามลำดับก็ได้ นอกจากนี้การจัดการความรู้เป็นกระบวนการซึ่งเป็นการจัดระเบียบเพื่อสร้างสรรค์องค์กรและใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนและปรับปรุงองค์กรอีกด้วย ในขณะเดียวกันความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่างองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย คน กระบวนการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกระบวนการของการจัดการความรู้ ทั้ง 4 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นการแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลกระทบ ต่อการดำเนินการขององค์กร จากแหล่งต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อจะได้นำความรู้นั้นมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรต่อไปนี้

1.1 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายในองค์กร (Internal Collection of Knowledge) เป็นความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ และเป็นปัจจัยสำคัญหลายประการสำหรับการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร การได้มาซึ่งความรู้ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถทำได้ดังนี้ 1) การให้ความรู้กับพนักงาน เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม การแสดงผลงาน ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น 2) การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ และ 3) การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ

1.2 การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร (External Collection of Knowledge) องค์กรต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เพื่อการปรับปรุงงานและสร้างให้เกิดความคิดใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพราะองค์กรต้องอาศัยความคิดและการสร้างสรรค์ด้วยข้อมูลสารสนเทศจาก

สภาพแวดล้อมภายนอก ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้ 1) การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับองค์กรอื่น 2) การจ้างที่ปรึกษา 3) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อที่หลากหลาย อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ e-mail บทความ โทรทัศน์ วีดีทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น 4) การตรวจสอบแนวโน้มทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี 5) การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า คู่แข่งขันและจากแหล่งอื่นๆ 6) การจ้างพนักงานใหม่ 7) การร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ เพื่อสร้างพันธมิตรและการร่วมลงทุน

2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) เป็นการสร้างความรู้ของบุคคลทีมงานและองค์กรที่ สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ (Generative) เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือเพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กรซึ่งทุกๆ คนในองค์กรสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ รูปแบบต่างๆ ในการสร้างความรู้ มีดังนี้

2.1 บุคคลให้ความรู้ที่ตนมีอยู่กับผู้อื่น เช่น การถ่ายทอดความรู้จากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด

2.2 การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่ ผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่และมีการแบ่งปันทั่วทั้งองค์กร

2.3 ความรู้ที่ได้จากการรวมและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน รูปแบบนี้อาจจำกัดความรู้ที่มีอยู่แล้ว

2.4 ความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นการภายใน โดยสมาชิกขององค์กรค้นพบแนวทางได้เอง และมีกิจกรรมมากมายที่องค์กรสามารถดำเนินการเพื่อสร้างความรู้

2.5 การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ

2.6 การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

2.7 การทดลอง ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจและโอกาสสำหรับการเรียนรู้

2.8 การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต

3. การจัดเก็บความรู้และการค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) เป็นการนำความรู้ที่สร้างขึ้น หรือที่ได้มา นำมาจัดเก็บเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ใหม่ในครั้งต่อๆ ไป โดยองค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และต้องพิจารณาถึงวิธีการที่จะเก็บรักษา และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กรต้องเก็บรักษาสิ่งที่ต้องการ

เรียกว่าเป็นความรู้ไว้ให้ได้ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนผลสะท้อนกลับ การวิจัยและการทดลอง การจัดเก็บเกี่ยวข้องกับด้านเทคนิค เช่น การบันทึกเป็นฐานข้อมูล (Database) หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน รวมทั้งเกี่ยวข้องกับกระบวน การทางมนุษย์ด้วย เช่น การสร้างและการจดจำของปัจเจกบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้ การเก็บสะสมความรู้ องค์กรควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

3.1 โครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ควรเป็นระบบที่สามารถค้นหา และส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3.2 จัดให้มีการจำแนกรายการต่างๆ เช่น ข้อเท็จจริง นโยบาย หรือขั้นตอนการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานความจำเป็นในการเรียนรู้

3.3 อาศัยการจัดการที่สามารถส่งมอบให้กับผู้ใช้ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ทันเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ ระบบการจัดเก็บความรู้ที่มีคุณภาพ คือ ต้องมีการจัดหมวดหมู่ตามองค์ประกอบต่างๆ เช่น ตามความจำเป็นของการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของงาน ความชำนาญของผู้ใช้ การใช้สารสนเทศ และสถานที่ตั้งที่สารสนเทศถูกเก็บไว้ ในส่วนของการค้นคืนความรู้เป็นลักษณะของการเข้าถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป องค์กรควรทำให้พนักงานทราบถึงช่องทางหรือวิธีการสำหรับการค้นหาความรู้ต่างๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำสมุดจัดเก็บรายชื่อ และทักษะของผู้เชี่ยวชาญ การทำสมุดหน้าเหลืองขององค์กร หรือในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น เครือข่ายการทำงานตามระดับชั้น การประชุม การฝึกอบรม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ในองค์กร

4. การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) เป็นการใช้ความรู้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและเป็นความจำเป็นขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นก็ต่อเมื่อความรู้มีการกระจายและการถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร การถ่ายโอนความรู้ และการใช้ประโยชน์จากความรู้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกด้านอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การเคลื่อนที่ของสารสนเทศและความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเป็นไปได้ ทั้งที่โดยตั้งใจและโดยไม่ตั้งใจ

Hasanail (2002) ได้ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญของการจัดการความรู้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรม 3)โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) การวัด

Holsapple and Johsi (2002) ได้สังเคราะห์แนวคิดการจัดการความรู้ที่ปรากฏในวรรณกรรมตั้งแต่ปี ค.ศ.1993 – 1997 โดยนำกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ 10 แบบมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆมาสังเคราะห์เป็น “Three – Fold Framework” ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 อย่าง คือ 1) ทรัพยากรความรู้ 2) กิจกรรมการจัดการความรู้ และ 3) อิทธิพลการจัดการความรู้ จากการศึกษางานวิจัยของ Hlupic; Pouloudi and Rzevski (2002) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสำเร็จขององค์กรในการจัดการความรู้ พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ จะต้องมีองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญ คือ 1) บรรยากาศองค์กร 2) การใช้และการลงทุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) คน และ 4)วัฒนธรรมองค์กรโดยคนและวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการจัดการความรู้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sallis and Jones (2002) ที่ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญ ในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กรพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และพันธกิจกลยุทธ์ 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) องค์กรแห่งการเรียนรู้ 4) ภาวะผู้นำ 5) ทีมงานและทีมการเรียนรู้ และ 6) กระบวนการในการแบ่งปันความรู้ การสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จ โดยองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจ กลยุทธ์ซึ่งองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการจัดการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการกำหนดความรู้ที่สำคัญในองค์กร ส่วน Collison and Parcell (2004) ได้ทำการศึกษาถึงผลความสำเร็จของการจัดการความรู้พบว่า ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ ซึ่งเกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่างของคนกระบวนการ และเทคโนโลยี โดยองค์ประกอบทั้งสามจะมีส่วนของความสำเร็จร่วมกันอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ส่วน Wheelen and Hunger (2004) ได้เสนอผลการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กร พบว่าองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์กร คือ 1) วัฒนธรรมของการใฝ่รู้ 2) ความเชื่อ ทัศนคติ 3) การทำงานเป็นทีม 4) พลังร่วม 5) การไว้วางใจ 6) การเผยแพร่ขีดความสามารถ และ 7) กระบวนการจัดการความรู้โดยมีกระบวนการด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้เป็นองค์ประกอบย่อยที่สำคัญที่สุด

และ Debowsky (2006) ได้เสนอว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการพัฒนาระบบต้องอาศัยแนวทางของ 5 ระบบหลัก หรือ 5 Ps ของกลยุทธ์การจัดการ ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) คน 3) กระบวนการ 4) ผลผลิต และ 5) การดำเนินการ

สำหรับ Frankin (2007) ได้กล่าวว่าความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่างองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย คน กระบวนการ เทคโนโลยี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. คน (People) กลยุทธ์หลักที่องค์กรใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมุ่งที่ความสามารถของคนในองค์กร ที่จะสร้างนวัตกรรมและมีความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสภาวการณ์ การพัฒนาคนในองค์กรจึงมีความสำคัญอันดับแรก การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ กระบวนการและเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร เพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยนและทำให้ความรู้ที่ต้องการ ได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จากหลายศาสตร์เช่น การบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กร

2. กระบวนการ (Process) กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้โดยต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอก เป็นการแยกแยะว่า ความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้าง รูปแบบและตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่ โดยการบริหารกระบวนการนั้นจะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร ขั้นตอนของการจัดการความรู้ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

2.1 การจัดหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ (Knowledge Acquisition) การจัดหาความรู้เป็นขั้นตอน ของการพัฒนาและการสร้างความรู้ใหม่ เช่น การวิจัยและพัฒนา การได้มาซึ่งความรู้จำเป็นต้องอาศัยการวิจัย จะทำให้มีความรู้อยู่เสมอ เมื่อนำผลการวิจัยไปใช้ก่อให้เกิดปัญหาใหม่ก็มีการวิจัยใหม่ ค้นพบสิ่งใหม่ นำผลการวิจัยไปใช้ก่อให้เกิดสิ่งที่เรียกว่าวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เป็นวงจรของการจัดการความรู้

2.2 การแบ่งปันความรู้ (Knoeledge Sharing) เป็นการใช้ความรู้ร่วมกันในองค์กรมี 4 ระดับ ได้แก่ Know What (รู้ว่าคืออะไร: เป็นความรู้ข้อเท็จจริง) Know How (รู้วิธีการ: เป็นความสามารถในการนำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ) Know Why (รู้เหตุผล: เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ผลของประสบการณ์แก้ปัญหานำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น) และ Care Why (ใส่ใจกับเหตุผล: เป็นความรู้ในเชิงความคิดสร้างสรรค์ริเริ่มที่ต้องการแก้ไขปัญหาและทำให้ดีขึ้น) การแบ่งปันความรู้เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร

2.3 การใช้หรือเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Utilization) เป็นการเผยแพร่สารสนเทศให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ในองค์กรได้เพื่อประโยชน์ ซึ่งเป็นการเผยแพร่ขีดความสามารถในการตัดสินใจและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร

3. เทคโนโลยี (Technology) การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ เรียกว่า ระบบบริหารความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ (Repositories) เครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่าย (Sever) จัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมทั้งการเผยแพร่เนื้อหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แพลตฟอร์มที่ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaborative Platforms) การมีระบบและฐานข้อมูลที่ใช้งานร่วมกันได้ สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นการสร้างนวัตกรรม ด้านระบบเครือข่าย (Network) เป็นโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบเครือข่ายสนับสนุนการสื่อสารและการสนทนา และวัฒนธรรม (Culture) เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกัน

จากการศึกษางานวิจัยของ McCall (2008) ที่ได้เสนอผลงานวิจัย เรื่อง “ ระบบการจัดการความรู้และผลกระทบต่อการใช้ความรู้ที่ชัดแจ้ง พบว่า ระบบการจัดการความรู้ จะมุ่งเน้นการใช้ความรู้ร่วมกันโดยนำความรู้ที่ชัดแจ้งที่มีอยู่ในองค์กรที่สามารถบันทึกไว้ได้อย่างง่ายดายในคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาใช้ร่วมกัน เช่น ข้อมูลพื้นฐานรายละเอียดขั้นตอนสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถเก็บบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ได้ และสามารถนำมาถ่ายทอดให้คนในองค์กรได้อย่างง่ายดาย ในขณะที่ความรู้เงียบหรือความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคนถูกพัฒนาขึ้นมากตามประสบการณ์ของคนๆ นั้น และก็เป็น

เรื่องยากเช่นกัน ที่จะทำให้คนๆ นั้นถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวเขาออกมาเป็นเอกสาร แต่ระบบการจัดการความรู้นั้นจะเป็นตัวช่วยให้องค์กรนั้นสามารถนำความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนนั้นออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบการจัดการความรู้ ก็คือคนนั่นอง

ส่วน Renato Rocha Souza (2008) ได้เสนอผลงานวิจัย เรื่อง “กลยุทธ์การจัดการความรู้ในการค้นหาความรู้ตามรูปแบบขององค์กร” พบว่า การส่งเสริมการสร้างกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กรนั้น ให้อนุมานมุมมองของกระบวนการจัดการความรู้ใหม่ โดยให้มองความรู้เป็นทรัพยากรที่สามารถจัดการได้ ซึ่งองค์ประกอบของการจัดการความรู้จะประกอบด้วย 1) โครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร 2) พฤติกรรมของคนในองค์กร และ 3) วิสัยทัศน์ของผู้นำในองค์กร ซึ่ง Adel (2010) ได้เสนอผลงานวิจัย เรื่อง “แบบจำลองการยอมรับกระบวนการการจัดการความรู้ในองค์กรมหาชนอิหร่าน” พบว่า การยอมรับกระบวนการการจัดการความรู้ ในองค์กรมหาชนของอิหร่าน ขึ้นอยู่กับรูปแบบของการจัดการความรู้โดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐ ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรจะได้รับการยอมรับต้องประกอบด้วย 1) ปัจจัยองค์กร รวมทั้งวัฒนธรรมของความรู้ ผู้นำที่มีความรู้ความคิดสร้างสรรค์ แหล่งข้อมูลของความรู้ และโครงสร้างของความรู้ตามกระบวนการการจัดการความรู้ 2) บุคลากรที่อยู่ในองค์กรซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด 3) ปัจจัยบริบท: รวมทั้งปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางวัฒนธรรมและปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี และ 4) มิติทางด้านเทคนิค (กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการความรู้ที่ชัดเจน) และมิติทางสังคม (ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ฝังลึกอยู่ในตัวคน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peggy D. Brewer (2010) ที่ได้เสนอผลงานวิจัย เรื่อง “ตัวแบบทฤษฎีการจัดการความรู้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการศึกษาที่สูงขึ้น” พบว่า องค์กรใช้วิธีการต่างๆสำหรับการพัฒนากลยุทธ์การจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ โดยจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) คนในองค์กร 3) สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร 4) การเผยแพร่ขีดความสามารถ 5)การเรียนรู้ร่วมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Norbert (2010) ที่ได้เสนอผลงานวิจัย เรื่อง “ถ่ายโอนความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้ร่วมกัน” พบว่าการถ่ายโอนความรู้จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนนั้น สามารถทำได้โดยอาศัยเทคโนโลยีหรือเทคนิคต่างๆ ในการเก็บข้อมูลความรู้ทั้งหมดเอาไว้ แต่ทั้งนี้การถ่ายโอนความรู้ลักษณะนี้จะแตกต่างกับการถ่ายโอนความรู้จากวาจา ดังนั้นในหลายองค์กรจะมีบริบทที่หลากหลายแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรนั้นๆ โดยจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยัง

พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรประกอบไปด้วย 1) วัฒนธรรมองค์กร 2) สภาพแวดล้อมขององค์กร 3)การสนับสนุนด้านไอที 4)การเผยแพร่ขีดความสามารถ 5) การเรียนรู้ร่วมกัน

ในขณะที่ Mansour (2011) ได้เสนอผลงานวิจัย เรื่อง "โมเดลแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ความสามารถและสมรรถนะ โดยใช้ SEM กรณีอุตสาหกรรมยานยนตร์อิหร่าน" พบว่าความรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้นโดยผ่านรูปแบบที่ไม่ซ้ำกันและมีความปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีและคนที่ไม่สามารถเลียนแบบได้ง่าย ดังนั้นองค์ประกอบของการจัดการความรู้จะประกอบไปด้วย 1) ความรู้ความสามารถในกระบวนการจัดการความรู้ 2) การเปลี่ยนแปลงความรู้ 3) การประยุกต์ใช้ความรู้ 4) การคุ้มครองความรู้ 5) การสร้างนวัตกรรม และ 6) การเรียนรู้ร่วมกัน นอกจากนี้ Tan Thai Soon (2011) ได้เสนอผลงานวิจัย เรื่อง "กระบวนการการจัดการความรู้ขององค์กรและผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา องค์กรรัฐวิสาหกิจในประเทศมาเลเซีย" พบว่า การเรียนรู้ในองค์กรนั้นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการสร้างความรู้ที่สอดคล้องกับหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงการ "เปลี่ยนพฤติกรรม" ของคนในองค์กรนั่นเอง นอกจากนี้ยังเน้นการเรียนรู้เป็นศูนย์กลางในกระบวนการสร้างความรู้ โดยผลการวิจัยในครั้งนี้ให้การสนับสนุนเชิงประจักษ์สำหรับความสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้และกระบวนการสร้างความรู้ และจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ พบว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้ของคนในองค์กร 2) ทักษะของคนในองค์กร 3) ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร และ 4) ประสิทธิภาพขององค์กร

จากผลการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยเพื่อการสังเคราะห์กำหนดองค์ประกอบหลักขององค์ประกอบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จากทัศนะและจากผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการดังกล่าว ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าองค์ประกอบบางตัวมีความหมายเดียวกัน แต่นักวิชาการเรียกชื่อต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้การนำเอาองค์ประกอบแสดงในตารางสังเคราะห์มีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงกำหนดชื่อองค์ประกอบที่มีความหมายเหมือนกันแต่เรียกชื่อแตกต่างกันที่เป็นกลาง (Neutral) เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความหมายเดียวกันและครอบคลุมองค์ประกอบอื่นที่ใช้ชื่อแตกต่างกันนั้น หรือเลือกใช้ชื่อองค์ประกอบหนึ่ง ดังนี้

1. ผู้นำในองค์กร มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) ภาวะผู้นำองค์กร 2) การเป็นผู้นำในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ 3) ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ 4) การเป็นผู้นำในการส่งเสริมการจัดการความรู้ 5) ภาวะผู้นำและการจัดการ 6) ผู้นำ / ผู้ หารองค์กร 7) วิสัยทัศน์ผู้นำ และ 8) ภาวะผู้นำ

2. กระบวนการจัดการความรู้ มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) กระบวนการ 2) มีความรู้เรื่องกระบวนการจัดการความรู้ 3) กิจกรรมการจัดการเรียนรู้ 4) กระบวนการในการแบ่งปันความรู้การสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญ 5) กระบวนการเรียนรู้/การเรียนรู้ 6) ความรู้ความสามารถในกระบวนการจัดการความรู้ 7) การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 8) การเรียนรู้ร่วมกัน 9) การเรียนรู้ 10) ทีมงานและทีมการเรียนรู้ และ 11) ชุมชนปฏิบัติ

3. บุคลากรในองค์กร มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) คน 2) บุคลากรในองค์กร 3) ทักษะของคนในองค์กร 4) การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตน มีความมุ่งมั่นรอบรู้ และ 5) พฤติกรรมของคนในองค์กร

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) เทคโนโลยีการเรียนรู้ 2) การใช้และการลงทุนทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) เทคโนโลยีสารสนเทศ 4)พื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยี 5) เทคโนโลยี 6) การสนับสนุนด้านไอที และ 7) การสร้างนวัตกรรม

5. วัฒนธรรมองค์กร มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) โครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร 2) วัฒนธรรมของการใฝ่รู้ 3) วัฒนธรรมองค์กรโดยคน 4) วัฒนธรรมของความรู้ และ 5) เจตคติ ประกอบด้วย ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ทัศนคติ หรือแนวความคิดเห็นและกระบวนทัศน์ กรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตาม ๆ กันไปจนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

จากการกำหนดชื่อองค์ประกอบ 5 รายการข้างต้น และจากองค์ประกอบที่เป็นทัศนะหรือผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการแหล่งต่างๆ ที่มีความหมายเฉพาะอื่นๆ ผู้วิจัยได้นำมาแสดงในตารางสังเคราะห์ 1 โดยองค์ประกอบเหล่านี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework) ที่ผู้วิจัยจะพิจารณาใช้เกณฑ์เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ต่อไป

ตารางที่ 1

ตารางใน Exel

จากตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจากความถี่ขององค์ประกอบที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือก เป็นองค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ในระดับสูง (ในที่นี้ คือ ความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป) พบว่า สามารถคัดสรรองค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ได้ 5 องค์ประกอบที่จะใช้เป็นกรอบแนวความคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

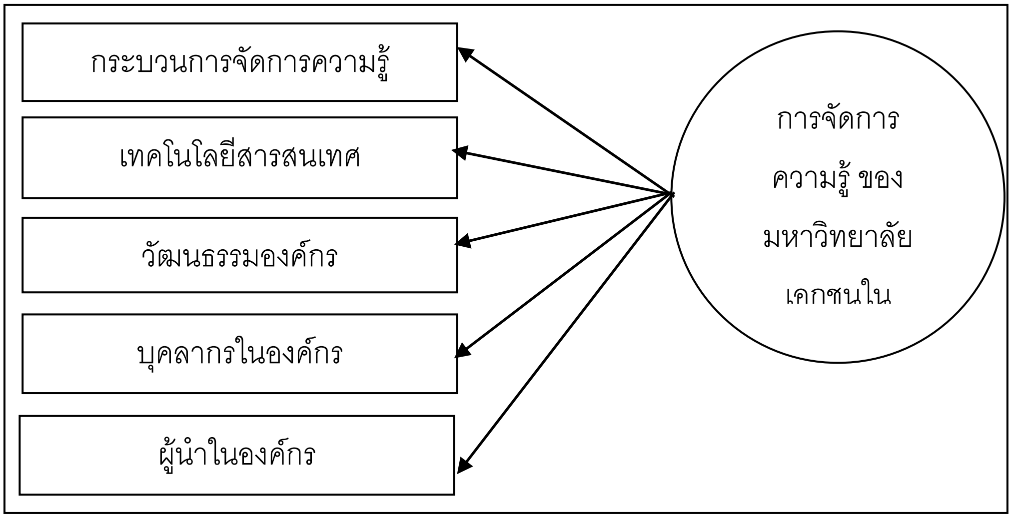
องค์ประกอบที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบที่ 4 บุคลากรในองค์กร

องค์ประกอบที่ 5 ผู้นำในองค์กร

จากองค์ประกอบหลักข้างต้น สามารถสร้างตัวโมเดลการวัดการจัดการความรู้ได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการวัดการจัดการความรู้

จากภาพที่ 1 แสดงโมเดลการวัด การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยที่ได้จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 1) กระบวนการจัดการความรู้ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) บุคลากรในองค์กร และ 5) ผู้นำในองค์กร

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์หาองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลัก ซึ่งเมื่อกำหนดได้องค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลักแล้ว ผู้วิจัยจะศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์หาตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลักต่อไป

2.3 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยกระบวนการจัดการความรู้

ในการสังเคราะห์หาองค์ประกอบย่อยของกระบวนการจัดการความรู้ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยของกระบวนการจัดการความรู้ ในที่นี้ ผู้วิจัยศึกษาจากทัศนะ หรือจากผลงานวิจัยของนักวิชาการ ดังนี้

จากการศึกษาแนวคิดของ Probst Raub and Romhardt (2000) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้ 1) การกำหนดความรู้ เพื่อให้ทราบแหล่งความรู้ และรูปแบบของความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร 2) การแสวงหาความรู้ เป็นการแสวงหาและกำหนดความรู้จากแหล่งภายนอก ว่าสามารถนำความรู้มาจากแหล่งไหน มีวิธีการให้ได้มาซึ่งความรู้ที่จะนำไปใช้การพัฒนาจัดการความรู้อย่างไร 3) การพัฒนาความรู้ เป็นการนำเอาความรู้ที่ได้มาบริหารจัดการให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานได้ตามต้องการ 4) การแบ่งปันและการกระจายความรู้ ให้กับบุคคลอื่นเพื่อให้มีการนำเอาความรู้ไปใช้งาน และอาจทำให้เกิดความรู้เพิ่มเติมขึ้นมาใหม่กระบวนการนี้รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กรด้วย 5) การใช้ความรู้ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพราะไม่ว่าองค์กรจะมีความรู้มากเพียงใด หากไม่สามารถแบ่งปันและนำความรู้กลับมาใช้ใหม่ได้ ส่วน Srikantaiah and Koenig (2000) เสนอว่า องค์กรจะต้องมีวินัยในกระบวนการของการจัดการความรู้ จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพตามที่ต้องการประกอบด้วย 1) การยึดกุมความรู้ 2) การประเมินผล 3) การแบ่งปันความรู้ และ 4) การจัดเก็บหรือการรวบรวมความรู้ ไว้ในฐานข้อมูล เอกสารและนโยบายองค์กร ซึ่ง Tannonbaum and Alliger (2000) ได้เสนอ 4 มุมมองหลักที่จะทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ คือ 1) การแลกเปลี่ยนความรู้ 2) การเข้าถึงความรู้ 3) การซึมซับความรู้ และ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ โดยที่ Kucza (2001) ได้นำเสนอองค์ประกอบของกระบวนการในทางปฏิบัติของการจัดการความรู้ไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1) การระบุความต้องการความรู้ 2) การดึงความรู้ออกมา 3) การส่งมอบความรู้ให้กับผู้ที่ต้องการความรู้ 4) การสร้างความรู้ 5) การรวบรวมละการจัดเก็บความรู้ และ 6) การปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย ในขณะที่ Takeuchi and Nonaka (2001) เสนอว่า กระบวนการ

จัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การแสวงหาความรู้หรือยึดกุมความรู้ 4) การกลั่นกรองความรู้ 5) การแลกเปลี่ยนความรู้ และ 6) การใช้ความรู้

สำหรับ Sallis and Jones (2002) ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการของการใช้ความรู้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย 1) การแสวงหาความรู้ 2) การเก็บรวบรวมความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การแลกเปลี่ยนความรู้ และ 5) การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wiig (2002) ที่ได้เสนอว่ากระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) มีองค์ประกอบดังนี้ 1) การจัดหาความรู้ 2) การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ 3) การใช้ความรู้ 4) การเคลื่อนย้าย การกระจายความรู้ และการแบ่งปันความรู้ และ 5) การสร้างความรู้ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นวัฏจักรที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mertins, Heisig and Vorbeck (2003) ที่ได้แสนอรูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กรว่า จะต้องประกอบด้วยหลักการจัดการความรู้ที่สำคัญ คือ 1) การกำหนดความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การเก็บความรู้ 4) การแลกเปลี่ยนความรู้หรือการแบ่งปันความรู้ และ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mckean and smith (2003) ทีเสนอว่า การจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ที่เริ่มจาก 1) การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ ซึ่งต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีความคิดใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่จะสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรได้ 2) การเข้าถึงความรู้ ซึ่งองค์กรต้องรู้ว่าจะเข้าถึงความรู้ได้อย่างไรซึ่งอาจได้ความรู้จากผู้ที่มีความรู้ หรือเครือข่ายต่างๆ 3) การยึดกุมความรู้ ซึ่งส่วนมากจะได้จากความรู้ที่ฝังลึกในคน 4) การสร้างความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดความสำเร็จเพราะจะได้จากการเปลี่ยนความรู้ระหว่างคน ระหว่างกลุ่มคน หรือระหว่างองค์กร และ 5) การใช้ความรู้ เพื่อประโยชน์ของพนักงานและองค์กร โดยองค์การจะต้องสร้างวัฒนธรรมการใฝ่รู้ให้เกิดกับพนักงานภายใต้ศาสตร์และการจัดหาความรู้

จากการศึกษางานวิจัยของ Jie Yang et al (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความสามารถของกระบวนการการจัดการความรู้และการเติบโตขององค์กร” พบว่า กระบวนการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และกระบวนการจัดการความรู้นี้เป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้ปฏิบัติในองค์กรของตนมากขึ้น นอกจากนี้จากการวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่าทุนทางปัญญาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้ได้ว่าประกอบด้วย 1) ทุนทางปัญญา 2) การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล

และ3) แหล่งของข้อมูลความรู้ โดยทั้งหมดนี้จะทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dursun Delen and Suliman al-hawamdeh (2009) ที่ได้เสนอข้อค้นพบของกระบวนการจัดการความรู้แบบองค์รวมว่า ความรู้ส่วนใหญ่จะฝังอยู่ในตัวคนมากที่สุดและจะอยู่ในรูปแบบของความรู้เงียบ เพราะฉะนั้นองค์กรต้องสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลให้มีการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนนั้นออกมาให้มากที่สุดซึ่งอาจทำได้ได้โดยการให้ทุกคนในองค์กรถ่ายทอดความรู้ที่ตนเองมีอยู่ไว้ในสารสนเทศ ก็ได้และทำดัชนีการสืบค้นเพื่อง่ายต่อการค้นหาข้อมูลเมื่อต้องการใช้ข้อมูลนั้น

และจากการศึกษางานวิจัยของ Radoje Cvejic and Jelena Mijailovic (2009) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย "เรื่อง การจัดการความรู้และการบริหารการเปลี่ยนแปลงในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย" พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 1) การสร้างความรู้ 2) ฐานความรู้ 3) การแลกเปลี่ยนความรู้ และ 4) การกระจายความรู้ภายในสถาบัน โดยเฉพาะในส่วนของห้องสมุดที่เป็นหน่วยงานให้บริการความรู้ที่สำคัญที่สุด ควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพและมีความรู้ที่หลากหลาย แม้แต่ในธุรกิจ ในตลาดโลกต่างก็หันมาสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานของตนให้สนใจกระบวนการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้น

Alfonso Acuna (2010) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาความรู้ของชุมชนให้ยั่งยืนต้องเริ่มจากสร้างให้คนในชุมชนนั้นมีกระบวนการจัดการความรู้โดยเริ่มจากการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถทำได้โดยการแลกเปลี่ยนความรู้กันในชุมชนนั่นเอง นอกจากนี้ฐานความรู้ยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานหรือชุมชน ซึ่งฐานความรู้นี้จะมีส่วนช่วยปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ให้มีการถ่ายโอนความรู้ไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงานหรือชุมชนนั้น ที่เรียกว่ากลยุทธ์ "สถาบันฐานความรู้" นั่นเอง

สำหรับงานวิจัยของ Wong Choy Har et al. (2011) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง "ผลกระทบของ HRM กับวิธีการปฏิบัติตามรูปแบบแนวคิดการจัดการความรู้" พบว่า กลยุทธ์การปฏิบัติงานด้าน HRM การพัฒนาและการสร้างความรู้ขององค์กร สามารถนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทได้ โดยความรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องให้พนักงานฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของ HRM ต้องใช้ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการวางแผนและการเลือกวิธีการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพตลอดจนวิธีการบริหารการจัดการเพื่อให้ การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยองค์ประกอบของ HRM ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การเลือก

วิธีการจ้างงาน 2) การรับรู้และการให้รางวัลเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและเป็นปัจจัยในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน 3) การประเมินผลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและเพิ่มการพัฒนาบุคลากร 4) การจัดการทีมด้วยตนเอง โดยเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการจัดการทีมด้วยตนเอง สามารถสร้างความรู้และนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพได้ และ 5) การพัฒนาการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เช่นการฝึกอบรมในเวลางานและการประชุมเชิงปฏิบัติ เป็นต้น นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า การะบวนการจัดการความรู้นั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 องค์ประกอบดังนี้ 1) การแสวงหาความรู้ 2) การแบ่งปันความรู้ และ 3) การประยุกต์ใช้ความรู้

นอกจากนี้ Jingyuan Zhao and Patricia Ordo ez de Pablos (2011) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฏีการจัดการความรู้ว่า กระบวนการจัดการความรู้นั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ 1) นวัตกรรมการจัดการความรู้ 2) การแพร่กระจายความรู้ และ 3) สภาพแวดล้อม

จากผลการศึกษาทฤษฏีและงานวิจัยเพื่อการสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของกระบวนการจัดการความรู้ จากทัศนะและผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการ ดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า องค์ประกอบบางตัวมีความหมายเดียวกัน แต่นักวิชาการเรียกชื่อต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้การนำเอาองค์ประกอบแสดงในตารางสังเคราะห์มีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงกำหนดชื่อองค์ประกอบที่มีความหมายเหมือนกันแต่เรียกชื่อแตกต่างกันที่เป็นกลาง (Neutral) เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความหมายเดียวกันและครอบคลุมองค์ประกอบอื่นที่ใช้ชื่อแตกต่างกันนั้น หรือเลือกใช้ชื่อองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนความรู้ มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกันมีดังนี้ 1) การแลกเปลี่ยนความรู้หรือการแบ่งปันความรู้ 2) การแบ่งปันและกระจายความรู้ 3) การแบ่งปันความรู้ 4) การแลกเปลี่ยน 5) การเคลื่อนย้าย การกระจายความรู้ และการแบ่งปันความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การแพร่กระจายความรู้

2. การจัดเก็บความรู้ มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) การเก็บความรู้ 2) การจัดเก็บหรือรวบรวมความรู้ 3) การเก็บรวบรวมความรู้ และ 4) การจัดเก็บและค้นคืนความรู้

3. การนำความรู้ไปใช้ มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) การใช้ความรู้ 2) การประยุกต์ใช้ความรู้ และ 3) การใช้ประโยชน์

4. การแสวงหาความรู้ มีองค์ประกอบที่มีความหมายเดียวกัน มีดังนี้ 1) การระบุความต้องการความรู้ 2) การดึงความรู้ออกมา 3) การเข้าถึงความรู้ และ 5) การจัดหาความรู้

จากการกำหนดชื่อองค์ประกอบย่อยข้างต้น และจากองค์ประกอบที่เป็นทัศนะหรือผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการแหล่งต่างๆ ที่มีความหมายเฉพาะอื่นๆ ผู้วิจัยได้นำมาแสดงในตารางสังเคราะห์ 2 โดยองค์ประกอบเหล่านี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework) ที่ผู้วิจัยจะพิจารณาใช้เกณฑ์เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ต่อไป

ตารางที่ 2

ตารางใน Exel

จากตารางที่ 2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบ กระบวนการจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจากความถี่ขององค์ประกอบที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกเป็นองค์ประกอบในระดับสูง (ในที่นี้ ใช้ความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป) ได้องค์ประกอบรวม 4 องค์ประกอบที่จะใช้เป็นกรอบแนวความคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

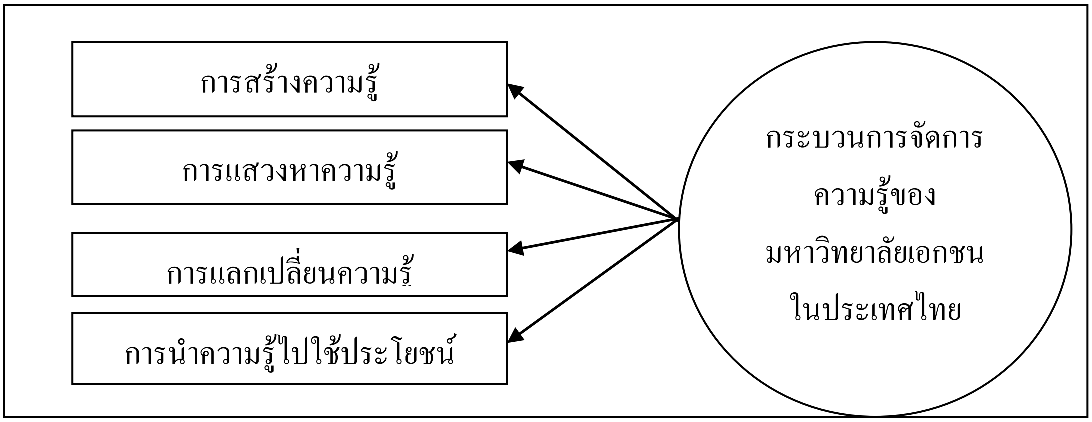
องค์ประกอบที่ 1 การสร้างความรู้

องค์ประกอบที่ 2 การแสวงหาความรู้

องค์ประกอบที่ 3 การแลกเปลี่ยนความรู้

องค์ประกอบที่ 4 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

จากองค์ประกอบหลักข้างต้นสามารถสร้างตัวโมเดลการวัดองค์ประกอบ กระบวนการจัดการความรู้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลการวัดองค์ประกอบ กระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศ ไทย

จากภาพที่ 2 แสดงโมเดลการวัดองค์ประกอบ กระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ที่ได้จากการสังเคราะห์ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย 1) การสร้างความรู้ 2) การแสวงหาความรู้3) การแลกเปลี่ยนความรู้ และ 4) การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

จากการทบทวนแนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ สามารถสรุปได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกถึง

การใช้ความรู้โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ที่วัดได้จากองค์ประกอบ 1) การสร้างความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การแลกเปลี่ยนความรู้ และ 4) การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

การแสวงหาความรู้ เป็นกิจกรรมหนึ่งของมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาความรู้เพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ขึ้นมา ด้วยกระบวนการและวิธีการต่างๆ โดยความรู้จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยกันในกลุ่มซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่นด้วยการสร้างความร่วมมือและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบการแสวงหาความรู้เป็น 4 ประเภท (Takeuchi & Nonaka, 2001) คือ

1. การสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Socialization) คือ การแสวงหาความรู้โดยการสร้างความรู้แบบไม่ชัดแจ้งให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง ซึ่งสามารถทำได้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การฝึกอบรม และการแนะนำ เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการจัดทำประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

2. การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก (Externalization) คือ การพูดหรือบรรยายความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง โดยการใช้อุปมาอุปมัยการเปรียบเทียบ และการใช้ตัวแบบ เช่น การนำประสบการณ์จากการไปเห็นหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีคอมพิวเตอร์ในที่ทำงานเป็นจำนวนมากแต่การใช้ประโยชน์ยังน้อยมาก จึงมีการเปรียบเทียบว่ามีคอมพิวเตอร์เป็นเสมือนเฟอร์นิเจอร์ที่มาประดับห้องทำงานเท่านั้น การเปรียบเทียบดังกล่าวช่วยทำให้มองเห็นภาพได้ง่ายขึ้น

3. การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (Internalization) คือ การแสวงหาความรู้โดยวิธีการสร้างความรู้แบบชัดแจ้งให้เป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้งโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ศึกษาจากความรู้ที่ได้เขียนไว้ในคู่มือ เอกสาร เพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สูงขึ้น เช่น การซื้อตำราโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาฝึกฝนจนเกิดความชำนาญขึ้น

4. การผสมผสาน (Combination) คือ การแสวงหาความรู้โดยการสร้างความรู้แบบไม่ชัดแจ้งให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง โดยการรวบรวมหรือบูรณาการองค์ความรู้ หรือสังเคราะห์ ความรู้ที่มีอยู่เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมา เช่น การนำองค์ความรู้ของวิชาคอมพิวเตอร์มาผสมผสานกับความรู้ด้านองค์กรและการจัดการเกิดเป็นองค์ความรู้ในวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ดังนั้น การแสวงหาความรู้สามารถค้นพบจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร อีกทั้งความรู้ยังสามารถสร้างขึ้นได้ทั้งก่อนลงมือทำ ระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ซึ่งได้จากการสังเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม และการสร้างความรู้ใหม่ที่ยังไม่เคยมีการแสวงหาความรู้จากภายนอกองค์กร เช่น จาก internet สื่อ สิ่งพิมพ์ e-mail บทความ โทรทัศน์ วีดิทัศน์และภาพยนตร์ การร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ หรือกับหน่วยงานภาคธุรกิจ เพื่อสร้างพันธมิตร และสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของบุคลากร ในองค์กรของตนเอง เพื่อนำมาใช้ใน การปฏิบัติงาน และพัฒนางาน โดยนำความรู้นั้นมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรนั้นๆ (Marquard, 1996) ส่วนขั้นตอนการแสวงหาความรู้นั้น สามารถทำได้โดยเริ่มจากการกำหนดนโยบายการแสวงหาความรู้ที่องค์กรต้องการจะเรียนรู้ มีการกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับนโยบาย และลักษณะงาน มีการเตรียมทีมที่ผู้ชำนาญการและบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง เตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ/สื่อ โสตทัศน์ต่างๆ มีการประเมินความพร้อมและมีการเปิดโอกาสให้มีการแสวงหาความรู้จากช่องทางต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ซึ่งในการแสวงหาความรู้ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น องค์กรต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถสืบเสาะ ค้นหา และรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจาย หรือแฝงอยู่ตามที่ต่างๆ ทั้งในและนอกองค์กร มีการช่วยเหลือให้การสนับสนุนและยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้การแสวงหาความรู้เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็วและมีผลดี (Marquarde, 1996) รวมทั้งมีการร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างพันธมิตรในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน อันเป็นปัจจัยที่สำคัญของการแสวงหาความรู้ด้วย ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อยการแสวงหาความรู้ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่ศึกษาหาความรู้ ด้วยกระบวนการและวิธีการต่างๆ โดยความรู้จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยกันในกลุ่มซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่นด้วยการสร้างความร่วมมือ และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบการแสวงหาความรู้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม 2) การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก 3) การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน และ4) การผสมผสาน

ด้านการสร้างความรู้ เป็นการสร้างความรู้ผ่านความร่วมมือระหว่างองค์กรและเครือข่าย (Network) และผสานพลังจากทุกส่วนเพื่อสร้างให้เกิดพลังความร่วมมือ (Synergy) ระหว่างองค์กรทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อก่อให้เกิดการถ่ายโอนทางความรู้และนำความรู้ที่ได้รับมาต่อ

ยอด อันจะนำไปสู่การสร้างให้เกิดความรู้ใหม่ที่มีความเหมาะสม โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจะช่วยประหยัดทรัพยากรในด้านเวลา และบุคลากร ตลอดจนการเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้ด้วย นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัยของ Kucza (2001) พบว่า การสร้างความรู้ เป็นวัฏจักรที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการนำความรู้ซ่อนตัวหรือความรู้ส่วนบุคคล (Tacit Knowledge) ที่มีอยู่มาใช้ ให้เป็นประโยชน์และการสร้างสรรค์ ให้สามารถเกิดความรู้ใหม่ เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร และ Wiig (2002) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความรู้ว่า ความสำเร็จของหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการสร้างและรักษาความรู้ที่ทำให้เกิดผลิตผลของงาน การสร้างความรู้ผ่านรู้แบบง่ายๆ เช่นการจัดทำคู่มือ มีการจัดหาและเปลี่ยนรูปแบบความรู้ที่ต้องการ และทำให้แน่ใจว่ามีการสร้างความรู้ให้เกิดขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง ทำให้มั่นใจว่าความรู้ทั้งหมดที่มีอยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีการควบคุมดูแลการจัดการความรู้ ขั้นตอน และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง โดยเตรียมการสนับสนุนทั่วทั้งองค์กรจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงการส่งเสริมให้เกิดภาวะผู้นำในองค์กร

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อยการสร้างความรู้ ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่สามารถนำความรู้ที่ได้การสร้างความรู้อย่างง่ายๆ มาสร้างหรือถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้กับอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน โดยการสร้างความรู้ผ่านการเปลี่ยนความผิดพลาดหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียน การสร้างความรู้ผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ตลอดจนการสร้างความรู้ผ่านความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและเครือข่าย (Network) ซึ่งความรู้ที่มหาวิทยาลัยเอกชนสร้างขึ้นมานี้สามารถนำไปเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานได้

ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ มี 2 มิติ คือมิติในด้านความรู้ที่ฝังลึกในคน และมิติในด้านความรู้เปิดเผย หรือความรู้ที่ชัดแจ้ง และ Sahasrabudhe (2002) ได้ให้ทัศนะว่า การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นการให้ความรู้ซึ่งกันและกัน โดยมุ่งที่คน กลุ่มคน ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน โดยผ่านกระบวนการให้ความรู้ระหว่างบุคคลกับเอกสาร (People-to-Document) หรือระหว่างบุคคลกับบุคคล (People-to-People) ในองค์กร ซึ่งจะต้องไม่ใช้เฉพาะเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีการใช้คนด้วย เช่น การประชุม อบรม สัมมนา การสร้างเครือข่าย การใช้เทคโนโลยีในการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การประชุมทางไกล การสนทนาผ่านทางเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ การแลกเปลี่ยนความรู้ไม่ใช้เป็นเรื่องของธรรมชาติ ต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนและต้องใช้เวลา ซึ่งจะ

ช่วยในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ได้ดีและช่วยเพิ่มพูนความสามารถและทักษะของบุคลากรในองค์กรด้วย นอกจากนี้เราสามารถใช้วรรณกรรมเป็นกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้อีกด้วย โดยใช้วิธีการวิจัย เมื่อได้ผลวิจัยแล้วการใช้ประโยชน์จากแหล่งภายนอกเช่นสิทธิบัตร (Hall et al. 2000)

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อยการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกันมารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนความรู้กัน ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ซึ่งองค์ประกอบหลักที่สำคัญๆ ของการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) มีอยู่ด้วยกัน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คน 2) สถานที่และบรรยากาศ และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ส่วนด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ McKean and Smith (2003) ได้ให้ทัศนะว่าเป็นการนำความรู้ที่ได้จากการเก็บมาใช้ หรือนำความรู้มาใช้ใหม่ เป็นความรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่บุคลากรในองค์กรมีการเก็บไว้อย่างเป็นระบบ เช่น จากฐานข้อมูล วรรณกรรม เอกสาร คู่มือตำรา บทความ หลักสูตร เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคลหรือองค์กร ซึ่งรวมถึง กระบวนการในการเรียนรู้ และการจัดการระบบข้อมูลข่าวสารซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dale (2004) ที่กล่าวว่าผลที่เกิดการใช้ความรู้จะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มความสามารถและทักษะของบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญมากขึ้น และมีผลเชิงป้อนกลับ

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อยการนำความรู้ไปใช้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยที่ได้ประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนความรู้ และมีการเผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ และมหาวิทยาลัยได้ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม พร้อมทั้งนำความรู้ไปกำหนดนโยบายเป้าหมาย กลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยในอนาคต

2.4 การวัดกระบวนการจัดการความรู้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการวัดกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) พบว่า มีงานวิจัยเกี่ยวกับการวัดกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ดังนี้ Adel Salavati (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กรของอิหร่าน ซึ่งมีวิธีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิค Delphi สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา และใช้วิธีทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิจัยนี้ นักวิจัยได้ใช้

แบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและสังเคราะห์ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพ นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามและแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คนซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยและในอุตสาหกรรม การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scales สำหรับการทดสอบสมมติฐานนักวิจัยได้ใช้ MPL ในระดับความเชื่อมั่นของร้อยละ 99 และเบต้า ค่าสัมประสิทธิ์ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วน Jie Yang et al (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความสามารถของกระบวนการการจัดการความรู้และการเติบโตขององค์กร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้ การวัดกระบวนการจัดการความรู้ ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ตัวอย่างจากการสำรวจ 500 บริษัท และเป็นบริษัทที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการทำงานกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้จัดการอาวุโส และกลุ่มผู้จัดการ โดยกลุ่มผู้จัดการอาวุโสทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการวิจัยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก ส่วนผู้จัดการได้รับแบบสอบถามและจดหมายทางไปรษณีย์ โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และได้รับแบบสอบถามกลับคืน190 ชุด คิดเป็น 38% และใช้การทดสอบ T-test พบว่าไม่มีความแตกต่างที่สำคัญระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม ที่ระดับ .05 งานวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวัด โดยใช้รูปแบบการให้คะแนน 5 ระดับ ตั้งแต่ "เห็นด้วย" จนถึง "เห็นด้วยอย่างยิ่ง"และใช้ Ranging Scales โดยวิสัยทัศน์วัดจากการสะท้อนให้เห็นถึงระดับของการทำข้อตกลงของพนักงานความมุ่งมั่น ด้านทักษะวัดจากการจัดการโครงการโดยเน้นทักษะทางเทคนิคของผู้จัดการโครงการ การวัดทักษะด้านการตลาดและด้านการจัดการ จะเน้นที่การจัดรูปแบบการศึกษา และด้านระบบวัดจากรูปแบบการให้รางวัล โดยมุ่งเน้นไปที่พนักงาน การวัดการศึกษาครั้งนี้ใช้สี่รายการที่พัฒนาขึ้นใหม่สะท้อนให้เห็นถึงการเจริญเติบโตขององค์กร และ Mohammed N. A. Abdelhakim (2009) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง บทบาทของผู้บริหารกับการจัดการความรู้ในระดับอุดมศึกษา: กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยของ Duba มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ แบบสอบถามได้รับการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากการสัมมนาการวิจัยของมหาวิทยาลัยในดูไบ (UD) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิเพื่อตรวจสอบว่าการวิจัยมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือและมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและโปรแกรมลิสเรล 6.28 โดยแบบสอบถามนี้ จะถูกแจกจ่ายให้กับคณะของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของดูไบคณะอาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารและคณะอาจารย์ในวิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ แห่งละ 35 ชุด ดังนั้นแบบสอบถามที่ทำการสำรวจจะกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยต่างๆ ของดูไบ (UD) ที่มีประสบการณ์ที่ดีในด้านการศึกษาและอยู่ในระดับอุดมศึกษาที่

มีคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมาจากความหลากหลายของมหาวิทยาลัยและมีการแข่งขันต่างๆการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยเพียงอาจารย์ของมหาวิทยาลัยในดูใบ เท่านั้นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นที่ยอมรับในการวิจัยทางด้านการศึกษาในระดับสูงที่มีคุณภาพแบบสอบถามประกอบด้วยสามส่วนหลัก ในส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ วิทยาลัย สถานะปัจจุบันของ KM ในมหาวิทยาลัยของพวกเขามุมมองเกี่ยวกับความรู้ที่เก็บไว้ในมหาวิทยาลัยในดูใบ เทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยดูใบตำแหน่งระดับบริหารภายในมหาลัยวิทยาดูใบและ ความสามารถหลักที่ผู้บริหารควรจะมีส่วนที่สองมีทั้งหมด 19 ข้อ ประกอบด้วยทัศนคติของผู้เข้าร่วมการวัดกับบทบาทหลักของผู้บริหาร โดยการตอบในส่วนที่สองนี้เป็นลักษณะแบบมาตราส่วน มี 5 ระดับ คือ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" (SA) และ "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง". (SD). ในส่วนที่สามของแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับโอกาสที่จะแสดงความเห็นกับประสบการณ์ของพวกเขาอย่างเต็มที่ และการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบ ในขณะที่ Tan Thai Soon (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษาองค์กรรัฐวิสาหกิจในมาเลเซีย มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ ใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s coefficient alpha)เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ใช้ Factor Analysis for the Knowledge Management Enablers ใช้ Factor Analysis for Organizational Creativity ใช้ Factor Analysis for Organizational Performance และใช้ regression analysis for Learning ในการวิเคราะห์ข้อมูลนอกจากนี้ Susanne Durst (2011)ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาธุรกิจขนาดกลางในการสูญเสียความรู้ขององค์กรมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้การงานวิจัยครั้งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับเจ็ดบริษัทขององค์กรขนาดกลางในประเทศเยอรมันโดยสัมภาษณ์ในเรื่องของการจัดการความรู้ใน SMEs และให้ข้อมูลเชิงลึกในการจัดการความรู้ที่ บริษัทที่ได้รับมาและใช้ในการดำเนินงานในธุรกิจด้วย

2.5 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการสังเคราะห์หาองค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในที่นี้ผู้วิจัยศึกษาจากทัศนะ หรือจากผลงานวิจัยของนักวิชาการ ดังนี้

Marquerdt and Raynolds (1996) กล่าวถึง องค์ประกอบของการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีการเรียนรู้ (Learning Technology) ว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรที่จะช่วยส่งเสริมให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่องค์กรนำไปใช้ในการจัดการความรู้ทั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กรใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่ง Farida Hasanali (2002) ได้ให้ทัศนะว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ให้เกิดผลสำเร็จ โดยองค์กรจะต้องมีการจัดหาเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในองค์กร มีการพัฒนาทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีแก่บุคลากร และส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Collison and parcel (2004) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยี (Technology) มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการหาความรู้เพื่อใช้ในการสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในด้านการจัดเก็บความรู้ และส่งเสริมการทำงานของสมาชิกในองค์กร โดยการสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ (Process) ในองค์กร และการทำงานของคน (people) ซึ่งองค์ประกอบทั้งสาม จะมีส่วนของความสำเร็จร่วมกัน และจากการศึกษางานวิจัยของ Keyser (2004) ที่ได้เสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร โดยพบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร มีความสำคัญต่อการจัดความรู้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ เนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การจัดการความรู้ และเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บความรู้ ในขณะที่ Buckman (2005) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ (Technology) ไว้ว่า ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ตเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้แล้วระบบฐานข้อมูลและ Knowledge Portal ที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในภาพรวมแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ และนำความรู้ไปใช้ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ อย่างไรก็ตาม ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้นั้น องค์กรต้องมั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีนั้นๆ สามารถเชื่อมต่อหรือบูรณการเข้ากับระบบเดิมที่องค์กรมีอยู่ได้อย่างแนบสนิท รวมถึงจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ง่าย อีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรจะต้องตระหนักก็คือเทคโนโลยีไม่ได้ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้แต่ทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้เกิดได้ รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ Franklin (2007) ได้กล่าวว่าความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจาก การผสมผสานการทำงานระหว่างองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย คน กระบวนการ และเทคโนโลยี โดยให้แนวคิดในการจัดการเทคโนโลยีไว้ว่า การจัดการความรู้ มีการใช้เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้นในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ เรียกว่า ระบบบริหารความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ (Repositories) เครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่าย (Server) ตัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมทั้งการเผยแพร่เนื้อหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แพลตฟอร์มที่ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaborative Performs) การมีระบบและฐานข้อมูลที่ใช้งานร่วมกันได้สนับสนุนการทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสารในระบบเครือข่าย (Network) เป็นโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบเครือข่ายที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและใช้ข้อมูลร่วมกัน

จากการศึกษางานวิจัยของ Adel (2010) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องโมเดลแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ความสามารถและสมรรถนะหลัก โดยใช้ SEM กรณีอุตสาหกรรมยานยนตร์อิหร่าน พบว่า เทคโนโลยีในด้านการจัดการความรู้นั้น นับว่าเป็นทรัพยากรขององค์กรที่ความสามารถอย่างโดดเด่นมากและสามารถทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันด้วย เทคโนโลยีมีส่วนให้ประโยชน์โดยเฉพาะกับลูกค้า โดยกระบวนการการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นผ่านเทคโนโลยีนั้นขึ้นอยู่กับสมรรถนะหลักขององค์กรนั้นๆ ด้วย เนื่องจากเทคโนโลยีจัดว่าเป็นทรัพย์สินทางปัญญาสำหรับองค์กรที่กำลังมองหาความได้เปรียบในการแข่งขันที่ท้าทายนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Serban and Luan (2002) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพรวมของการจัดการความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ได้รับความนิยมทั้งในภาคธุรกิจและภาคการศึกษาโดยสิ้นเชิงและความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาและการใช้กลยุทธ์ ด้านการจัดการความรู้ เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถที่จะหาข้อมูลที่จำเป็นอย่างทันท่วงทีโดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เนื่องจากข้อมูลเป็นแรงผลักดันองค์กรให้กลายเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเทคโนโลยีและนวัตกรรมจะกลายเป็นการแข่งขันที่สำคัญ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้สามารถนำมารวบรวมเป็นข้อมูลสารสนเทศภาพรวม โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์องค์กร (Intranet) โดยระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือระบบพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) จะช่วยให้ระบบการจัดเก็บความรู้ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Haesli and Boxall (2005) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ตามกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์: การสำรวจของของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อประมวลการตั้งค่าการรับสมัคร พบว่า การพัฒนากลยุทธ์การจัดการความรู้มุ่งสู่การจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากมีการใช้ไอทีในด้านของการประมวลความรู้และการจัดเก็บความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมจะเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนให้คนในองค์กรได้มีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในด้านการสื่อสาร การสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เพื่อช่วยให้คนในองค์กรสามารถประสานการทำงานด้วยกันได้ โดยอาจใช้ข้อมูลร่วมกัน และเทคโนโลยีจะช่วยในการจัดเก็บข้อมูลซึ่งเปรียบเสมือนคลังความรู้ด้วย

นอกจากนี้ Pyka and Rodan (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่องเครือข่ายนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์: จากแรงจูงใจที่ใช้เพื่อการจัดการความรู้ พบว่า กระบวนการจัดการความรู้และเรียนรู้ขององค์กรจะกลายเป็น กุญแจสำคัญในการคิดสร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรมขององค์กร ผู้จัดการจะใช้ประโยชน์จากนวัตกรรม ในบริบทนี้นวัตกรรมใหม่ อาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสนับสนุนการทำงาน ช่วยในการสื่อสาร และสุดท้ายเทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บข้อมูลด้วย เนื่องจากผลผลิตและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบที่สนับสนุนการทำงานของพวกเขา

จากการศึกษาองค์ประกอบที่เป็นทัศนะหรือผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการแหล่งต่างๆ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาแสดงในตารางสังเคราะห์ 3 โดยองค์ประกอบเหล่านี้ถือว่าเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework) ที่ผู้วิจัยจะพิจารณาใช้เกณฑ์เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ต่อไป

ตารางที่ 3 สังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

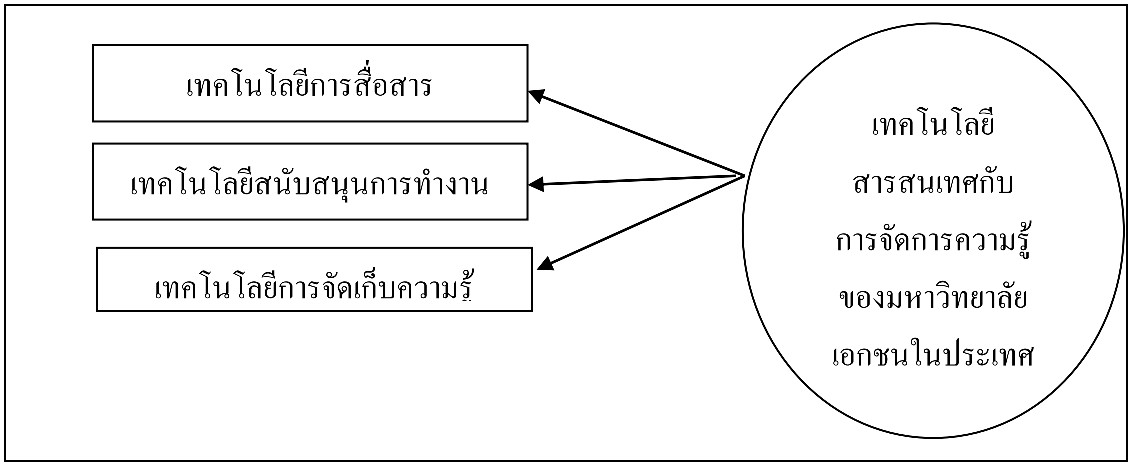
จากตารางที่ 3 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ ในการ พิจารณาจากความถี่ขององค์ประกอบที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกเป็นองค์ประกอบในระดับสูง (ความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป) ได้องค์ประกอบย่อยของการจัดการกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 องค์ประะอบที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual) ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 3 องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เทคโนโลยีการสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 2 เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน

องค์ประกอบที่ 3 เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้

จากองค์ประกอบข้างต้น สามารถสร้างโมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

จากภาพที่ 3 แสดงโมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ที่ได้จากกาสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีการสื่อสาร 2) เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และ 3) เทคโนโลยีการจัดเก็บความรู้

จากการทบทวนหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่แสดงออกถึงการใช้ความรู้โดยผ่านการจัดการกับเทคโนโลยีที่วัดได้จากองค์ประกอบ 1) เทคโนโลยีในการสื่อสาร 2) เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน และ 3) เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

เทคโนโลยีการสื่อสาร ทั้งนี้ Marquardt and Raynolds (1996) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีการสื่อสาร ในการจัดการความรู้ขององค์กรว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หากมีเทคโนโลยีที่มีคุณภาพย่อมนำไปสู่คุณภาพในการติดต่อสื่อสารในที่สุด โดยองค์กรควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนข้อมูลจากฐานข้อมูล ต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์และช่วยในการตัดสินใจ และองค์กรเองก็ต้องทำการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hlupic Pouloudi and Rzevski (2002) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยีในการสื่อสารถือเป็นหัวใจสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร เพราะหากการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพย่อมนำมาซึ่งความร่วมมือในการจัดการความรู้ของสมาชิก อย่างไรก็ดีการพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิกในการใช้เทคโนโลยีย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องควบคู่กันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Farida Hasanali (2002) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์การด้วยกัน และกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างเครือข่าย สร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการถ่ายโอนความรู้ให้ทั่วทั้งองค์กรและเกิดการสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง และจากการศึกษางานวิจัยของ Collison and Parecell (2004) ที่ได้ศึกษาผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ พบว่า องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี (Technology) มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มพูนการเรียนรู้ในองค์กร เช่น การนำวีดีทัศน์ โสตทัศน์ และการฝึกอบรมสื่อประสม มาใช้ประโยชน์เพื่อ

ถ่ายทอดพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในองค์กรให้ดีขึ้น และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) จะช่วยทำให้การเข้าถึงความรู้ทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว น่าสนใจ เช่น intranet, internet, e-learning, web blog, chat room ฯลฯ ตลอดจนการสนับสนุนด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการจัดการความรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ ป้ายนิเทศ ห้องอบรม ห้องประชุม เป็นต้น

ดังนั้นสามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย “เทคโนโลยีในการสื่อสาร” ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ที่มีการดำเนินการพัฒนาระบบ การส่งเสริมการสร้างเครือข่าย การติดต่อสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในมหาวิทยาลัย ภายใต้บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมกัน

ส่วนเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการที่บุคลากรได้มีการนำความรู้ที่ได้จากการเก็บในฐานข้อมูลมาใช้ หรือนำความรู้มาใช้ใหม่ โดยอาศัยกลไกทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และทันเวลา (Albrecht, 2003) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนของบุคลากร ซึ่งต้องมีความเหมาะสมและพอเพียงต่อการสร้างประสิทธิภาพในการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์กร ซึ่ง Little; Quintas, and Ray (2002) ได้ให้แนวคิดว่า ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรพิจารณา ดังนี้ 1) กระตุ้นและส่งเสริมความสามารถของบุคลากรให้เข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) พัฒนาสื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อที่จะใช้เป็นทักษะในการค้นคว้าหาความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) สร้างหรือขยายการสอน การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี 4) ใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้าความรู้ทั้งในและนอกองค์กร 5) การวางแผนและพัฒนาระบบการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 6) สร้างความตระหนักในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และ 7) เพิ่มความรับผิดชอบในการบริหารเทคโนโลยีและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป หากในองค์กรมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบแล้ว ก็จะเกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันของบุคลากรตลอดเวลา ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development) ในที่สุด และการพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังใช้เอกสารเป็นกระดาษ ซึ่งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนาบุคลากรทำได้ยาก หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรจึงมักถูกจำกัด

อยู่ในกรอบของการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ปัจจุบันได้มีการนำระบบประเมินผลการทำงาน (Performance Management System) มาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กร โดยระบบดังกล่าวจะช่วยในการกระจายและเชื่อมโยงเป้าหมายและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) จากผู้บริหารระดับสูงสุดไปจนถึงระดับล่างสุดได้ และเมื่อพนักงานถูกประเมินผลงานแล้วผู้บังคับบัญชาสามารถวางแผนการพัฒนาให้แต่ละบุคคลได้ (Individual Development Plan) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Keyser (2004) ที่กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานว่า เป็นวิธีการที่องค์กรร่วมกันหาแนวทางหรือวิธีดำเนินการให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี การเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการเรียนรู้ผ่านระบบร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และนอกจากนี้ Thomas & Christopher (2005) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานไว้ว่า หลายองค์กรในประเทศที่พัฒนาแล้วได้นำเอาเทคโนโลยีไปช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายๆ ด้านคือ ระบบการบันทึกประวัติการติดต่อและให้บริการ โดยจะจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้บริการแต่ละครั้ง เพื่อนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดปัญหาต่อไป มีการขจัดงานที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงาน (Non-Value Added) เพราะถือว่าเป็นงานที่ก่อให้เกิดการสูญเสียทั้งเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งการพัฒนาความสามารถการทำงานในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรได้อย่างถึงตัวบุคคล และสามารถเข้าไปศึกษาและพัฒนาความรู้ของตนเองได้โดยไม่จำกัดเวลา และมีการพัฒนาซอฟท์แวร์เพื่อมาสนับสนุนการทำงานและช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงานด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย "เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน" ได้ว่าหมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน อาจารย์สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่ายขึ้น และมีการเรียนรู้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์

ส่วนด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บความรู้ นั้นจะช่วยในการจัดเก็บความรู้ได้มาก สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (Marquarde and Raynoles, 1996 : and Coming and Worley, 2001) ในการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้นั้น จะทำให้สมาชิกทุกคนมีโอกาสในการสืบเสาะ ค้นหา และ

รวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายหรือแฝงอยู่ตามที่ต่างๆ ทั้งในและนอกองค์กรมาไว้รวมกัน มีการช่วยเหลือให้การสนับสนุนและยอมรับซึ่งกันและกัน ในการช่วยให้การแสวงหาความรู้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีผลดี (Marquarde, 1996) นอกจากนี้ Bollinger & Smith (2001) ได้ให้ทัศนะว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยในการจัดเก็บความรู้ การกระจายความรู้ การบริการ และถ่ายทอดความรู้ ให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ องค์กรต่างๆ จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Keyser (2004) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีที่ใช้กันในปัจจุบันจึงถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันแบบหลายๆคน และ การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีค่าใช้จ่ายต่ำลง เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งานข้อมูล และสารสนเทศที่ได้มาจะมีคุณภาพในการนำไปวิเคราะห์และใช้งานมากเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันเทคโนโลยียังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิตและการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลง ใช้เวลาในการทำงานที่ลดลง และได้สินค้าหรือผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย “เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้” ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยและบุคลากรในมหาวิทยาลัย

2.6 การวัดการจัดการความรู้กับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้กับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการวัดการจัดการความรู้กับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย Mansour (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องโมเดลแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ความสามารถและสมรรถนะ โดยใช้ SEM กรณีอุตสาหกรรมยานยนตร์อิหร่าน มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้สมการเชิงโครงสร้าง(SEM) วิเคราะห์โดยโปรแกรมลิสเรล 8.5 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 280 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในองค์กรที่ได้จากการ random classified และเมื่อแจกแบบสอบถามไปแล้ว ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 198 ชุด นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) เพื่อหา

ค่าความเที่ยง (Reliability) และใช้ factor analysis and criteria factor ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบ ใช้ซอฟแวร์โปรแกรม SPSS 18.0 ถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งแรกและ ซอฟแวร์โปรแกรม LISREL 8.5 ถูกนำไปใช้เป็นครั้งที่สอง ส่วน Fahmi Ibrahim (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบูรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการจัดการความรู้ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสร้างทฤษฎีที่ได้จากการศึกษา แล้วสร้างข้อคำถามเพื่อสัมภาษณ์ในเชิงลึก (in-depth interviews) แล้วนำไปสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงจาก 6 บริษัท ที่แตกต่างกันในอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ในสหราชอาณาจักร โดยการสัมภาษณ์ จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดที่สำคัญอย่างเต็มที่ ส่วนการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ the thematic analysis technique และ Hassan Danaee Fard (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการวัดการจัดการความรู้ ขององค์กรในอิหร่าน มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การวิจัยครั้งนี้มีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เริ่มต้นด้วยคำถามเกี่ยวกับสถานะปัจจุบันของวงจรการจัดการความรู้ และศึกษาตามกรอบทฤษฎี หาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม ซอฟต์แวร์ SPSS เพื่อตรวจสอบการตั้งสมมติฐาน การทดสอบโดยใช้ Chi-square ใช้ Frequency distribution and ใช้ One way variance test และ ใช้ Correlation coefficient for examining correlation between loops of the knowledge management ในขณะที่ Hamid Rahimi (2011)ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ในหมู่สมาชิกในมหาวิทยาลัย มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ ใช้correlation method ใช้ stratified randomized sampling และใช้ frequency, percentage, average, and standard deviation and inferential level(correlation coefficient, ANOVAs and t-test ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม ซอฟต์แวร์ SPSSนอกจากนี้ Iona Novak and Sarah McIntyre (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องผลของการศึกษาการจัดการความรู้ในสถานที่ทำงาน ตามหลักฐานและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ ในการวิจัยครั้งนี้ มีการออกแบบ longitudinal pre-post และใช้ Adapted Fresno Test (AFT) ใช้ frequency counts of presentations using EBP methodologies and critically appraised topics (CATs) were produced. Mean differences were analysed using paired t-tests.

2.7 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมองค์กร

ในการสังเคราะห์หาองค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมองค์กรกับการจัดการความรู้ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมองค์กร ในที่นี้ ผู้วิจัยศึกษาจากทัศนะ หรือจากผลงานวิจัยของนักวิชาการ ดังนี้

Ogbonna and Harris (2000) ได้ศึกษาถึงรูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) วัฒนธรรมองค์กร (organization culture) และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยศึกษาบริษัท ใน UK พบว่าภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรจะเชื่อมโยงถึงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นๆ อย่างไรก็ตามการเชื่อมโยงระหว่างภาวะผู้นำและผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพถูกทดสอบอย่างเป็นอิสระต่อกัน จากการศึกษาระหว่างภาวะผู้นำและผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพถูกทดสอบอย่างเป็นอิสระต่อกัน จากการศึกษาทั้ง 3 แนวคิดมีความสัมพันธ์กันเล็กน้อย ซึ่งการศึกษายังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำและผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากสื่อกลาง คือ วัฒนธรรมองค์กร โดยมีข้อเสนอแนะว่า การจัดการกับวัฒนธรรมในองค์กรจะต้องให้คงอยู่ การไม่ยอมรับวัฒนธรรมที่จะขัดขวางหรือเป็นอุปสรรค ต่อการสร้างทีมงานและส่งเสริมการบริหารแบบมีส่วนร่วมในองค์กร โดย Robbins (2001) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการจัดการด้านวัฒนธรรมว่า เป็นพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์กรและเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่อย่างเป็นทางการของบุคลากรที่องค์กรกำหนดขึ้น แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง และบุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น บทบาทสำคัญประการหนึ่งของผู้นำคือการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่ดีงามและสอดคล้องกับบริบทหรือภาระงานของสมาชิกในองค์กรและการสร้างให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ George and Jones (2002)ที่ได้ ให้ทัศนะเกี่ยวกับการจัดการด้านวัฒนธรรมว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนด แต่ช่วยให้องค์กรอยู่รอดและประสบผลสำเร็จเป็นเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งผู้นำควรให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กร การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และจัดสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยของ Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC), Bern, Switzerland, (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัย “เรื่องการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ความท้าทาย ที่ถูกครอบงำ” ผลการวิจัย พบว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีการจัดการความรู้นั้นสามารถทำได้หลากหลายวิธีด้วยกันโดยองค์กรต้องมีการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และการเรียนรู้ภายในองค์กรมีแนวทางในการวางแผนการจัดการความรู้ มีวิธีการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรมีวิธีการปฏิบัติงาน มีเครือข่ายเพื่อส่งเสริมการสร้างเครือข่าย ทั้งภายในองค์กรและกับคู่ค้าในการสร้างเวทีที่เหมาะสมสำหรับการแบ่งปันความรู้และการเรียนรู้ มีส่วนร่วมในชุมชนเพื่อแบ่งปันความรู้อื่น ๆ มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการทำงานร่วมกันระหว่างประเทศในสาขาของการจัดการความรู้ และเรียนรู้ของ นอกจากนี้จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ดังนั้น องค์กรต้องสร้างวัฒนธรรมในองค์กรให้เป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร และจากงานวิจัยดังกล่าวยังพบว่า องค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกาและยุโรปมองวัฒนธรรมองค์กรเป็นอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดในการถ่ายโอนความรู้ นอกจากนี้ Patrick S. W. Fong and Cecilia W. C. Kwok, (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัย “เรื่องวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จในระดับโครงการและองค์กรในบริษัทที่ให้พันธสัญญา” ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ที่ประสบความสำเร็จในองค์กรที่ให้พันธสัญญา ซึ่งแตกต่างจากสิ่งอื่น โดยผู้บริหารควรคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานและต้องขจัดวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคออกไปก่อนที่จะสร้างกระบวนการจัดการความรู้

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎี ขององค์ประกอบย่อยวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นทัศนะหรือผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการแหล่งต่างๆ ดังกล่าว ผู้วิจัยจะพิจารณาใช้เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ต่อไป

ตารางที่ 4 สังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมองค์กร

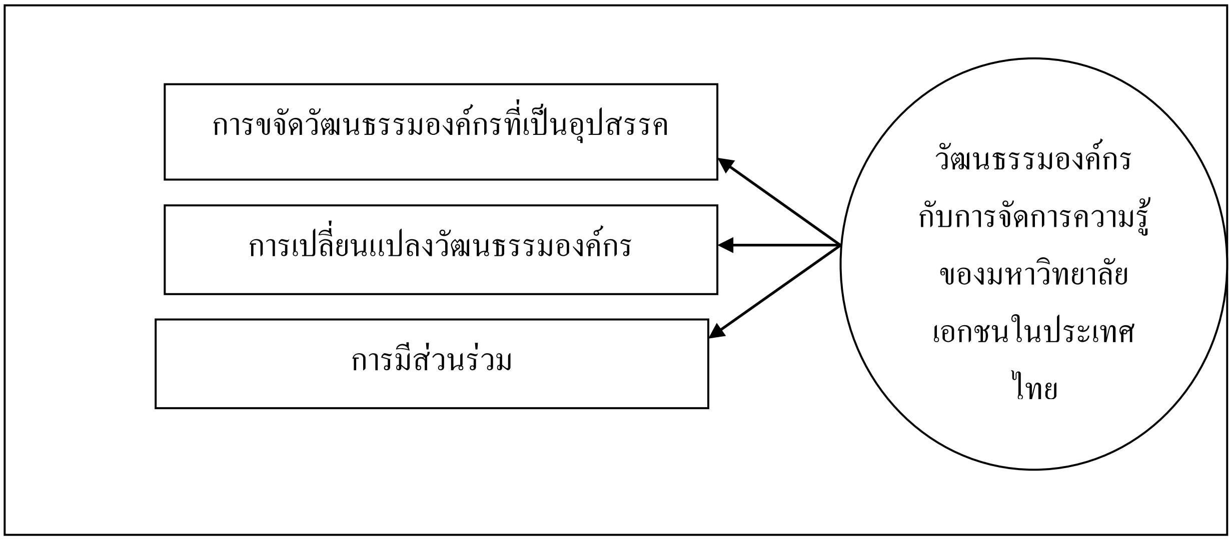
จากตารางที่ 4 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมองค์กรกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจากความถี่ขององค์ประกอบที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือก เป็นองค์ประกอบในระดับสูง (ในที่นี้ คือ ความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป) ได้องค์ประกอบในการพัฒนา 3 องค์ประกอบที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การขจัดวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรค (Eliminating the barriers of organizational culture)

องค์ประกอบที่ 2 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization chang)

องค์ประกอบที่ 3 การมีส่วนร่วม (Participation)

จากองค์ประกอบหลังข้างต้นสามารถสร้างตัวโมเดลการวัดองค์ประกอบ ในการพัฒนาดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมองค์กรกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย

จากภาพที่ 4 แสดงโมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของวัฒนธรรมองค์กรกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ที่ได้จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย 1) การขจัดวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอุปสรรค2) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม และ 3) การมีส่วนร่วม

จากการทบทวนหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรกับการจัดการความรู้ หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่แสดงออกถึงการใช้ความรู้โดยผ่านการจัดการกับวัฒนธรรมที่วัดได้จากองค์ประกอบ 1) การขจัดวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรค 2) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และ 3) การมีส่วนร่วม ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

ด้านการขจัดวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรค วัฒนธรรมในองค์กรนั้น โดยทั่วไปแล้วเน้นในเรื่องของการใช้ค่านิยมและความเชื่อร่วมกันของกลุ่ม ความแตกต่างของวัฒนธรรมในองค์กรขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้อง และวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความสำคัญต่อการบริหารความรู้ในมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งได้แก่ วัฒนธรรมอาจารย์ วัฒนธรรมวิชาการ และวัฒนธรรมสถาบัน (Clark & Neave, 1992) ดังนี้

1) วัฒนธรรมอาจารย์ ในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความแตกต่างกัน ทางด้านความเชื่อ ความคิด ทัศนะคติ และความถนัด จึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมย่อยขึ้นมา คือ วัฒนธรรมของวิชาชีพและสาขาวิชาซึ่งแสดงออกทางด้านพฤติการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นวัฒนธรรมของวิชาชีพและสาขาวิชาจึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการจำแนกกลุ่มของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนถูกหล่อหลอมด้วยหลายวัฒนธรรม แต่วัฒนธรรมที่เป็นตัวกำหนดเอกลักษณ์ที่แสดงออกของอาจารย์ คือ วัฒนธรรมสาขาวิชา อาจารย์จะผูกพันกับวิชาที่เรียนและสอน และมักจะยึดติดไม่เปลี่ยนในการปฏิบัติงาน

2) วัฒนธรรมวิชาการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมวิชาการ ด้านความเชื่อถือ พันธกิจและพฤติกรรมของประชาคมอุดมศึกษา คือ รูปแบบสถาบันและระบบอุดมศึกษาสากล ลักษณะที่ปรากฏอยู่ในวัฒนธรรมวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ในสติปัญญา ความมีคุณธรรม ความใจกว้างเปิดเผย 2) ความมีอิสระในการสอน การเรียนรู้และวิจัย 3) ความเป็นชุมชนอุดมศึกษาของผู้มีความรู้วิชาการและวิชาชีพ และ 4) ความเชื่อมและการรับรู้ในเรื่องคุณภาพว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า

3) วัฒนธรรมสถาบัน เป็นวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ต่อไปนี้ คือ พันธกิจและจุดมุ่งหมายของสถาบัน ขนาดของสถาบัน ความซับซ้อนของโครงสร้างสถาบัน อายุของสถาบัน ประวัติ สถาบันและทำเลที่ตั้งของสถาบัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้วัฒนธรรมมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรนั้นสมาชิกในองค์กรสามารถรับรู้ได้จากประวัติศาสตร์ หรือเรื่องราวขององค์กรนั้นๆ ในอดีต เพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต ช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญาและค่านิยมที่ทุกคนยอมรับ และพยายามปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด เป็นการกำหนดมาตรฐานของพฤติกรรมในการควบคุมสมาชิกในองค์กรให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติในแนวทางที่พึงปรารถนา และวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร ทำให้สมาชิกได้รู้ถึงลักษณะเด่นๆ และค่านิยมขององค์กร ถ้าหากยิ่งมีการกำหนดวัฒนธรรมที่เด่นชัดมาก ก็จะทำให้สมาชิกได้รับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย “การขจัดวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรค” ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนที่ได้ลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม ลดการแข่งขันและลดบทบาทการเป็นผู้ควบคุม

ด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมการเรียนรู้ที่ยังถือว่าความรู้คืออำนาจ ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงในโลกเกิดขึ้นตลอดเวลาและรวดเร็ว อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่มีขีดจำกัด ความรู้ใหม่ๆ ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาอย่างมากและรวดเร็วและความรู้ที่ได้รับการพัฒนาก็นำกลับไปใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด ดังนั้น การที่องค์กรจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนหลายประการ เช่น การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ในการบริหารและการทำงาน โครงสร้างองค์กรและที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ วัฒนธรรมองค์กรที่สร้างสรรค์และเอื้อต่อการบริหารจัดการความรู้มากที่สุด ดังนั้น ผู้นำองค์กรจะต้องรู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งในส่วน

ที่จมอยู่ใต้น้ำ ดังนั้น ถ้าผู้นำรู้จักวิธีสร้าง และปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมองค์กร ก็จะมีผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้ไปใช้โดยเฉพาะในด้านของการสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้และการนำความรู้ไปใช้ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลรู้ซึ้งถึงทิศทางในการประพฤติและปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และส่งผลถึงตนเอง (Black and Porter ,2000) โดยDaft & Lane (2002) ให้ทัศนะว่า การจะสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรนั้น ผู้นำจำเป็นต้องเรียนรู้และศึกษาสภาพแวดล้อมในอดีตขององค์กรอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ยิ่งผู้นำมีความเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรมากเท่าไรก็ยิ่งสามารถทำให้ผู้นำหล่อหลอมค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนแนวคิดที่จำเป็นในการเสริมสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้มากขึ้นเท่านั้น วัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนถึงวิธีปฏิบัติขององค์กรนั้นๆ ดังนั้นการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรคือการสร้างหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรทั้งหมดให้เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารแสดงตัวเป็นแบบ อย่างที่สะท้อนค่านิยมและสร้างความเชื่อที่สำคัญแก่องค์กร ซึ่งสอดคลองกับแนวคิดของ Smith (2003) ที่กล่าวว่าการกระทำใดๆ ของผู้บริหารมักอยู่ในสายตาและถูกตีความโดยคนในองค์กรว่าเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าผู้บริหารแสดงหรือปฏิบัติเช่นใด ก็มักจะสะท้อนและพัฒนาไปเป็นค่านิยมขององค์กร ขณะที่ Obeng & Sakano (2000) ได้ให้ทัศนะว่านอกจากการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจต่อสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรเสมอ เพื่อปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรและกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมต่างๆ ได้ ถึงแม้ว่าวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยาก แต่ในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมบางอย่างสามารถทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้นได้ ถ้าผู้บริหารเข้าใจว่าวัฒนธรรมใดบ้างที่มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร

นอกจากนี้ ความสำเร็จของการจัดการความรู้จากการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะหล่อหลอมให้บุคคลากรในองค์กรมีความภาคภูมิใจ กล้าคิด กล้าทำ รัก และเกิดจิตสำนึกแห่งความเป็นเจ้าของอีกด้วย โดย Robbins & Coulter (2002) ได้เสนอแนวทางเพื่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

1. เริ่มจากทำการวิเคราะห์สภาพวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ เพื่อให้เข้าใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ควรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง

2. ทำความเข้าใจกับพนักงาน เพื่อให้เห็นความจำเป็นที่ว่าองค์กรจะอยู่รอดไม่ได้หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

3. แต่งตั้งผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ใหม่ ๆ เข้ามาทำหน้าที่ผลักดันการเปลี่ยนแปลง

4 .ทำการปรับโครงสร้างและปรับองค์กรให้เหมาะสม

5. สร้างเรื่องเล่าและพิธีกรรมใหม่ ๆ ที่จะช่วยสื่อวิสัยทัศน์นั้นออกมาให้คนอื่นได้ทราบ

6. ปรับเปลี่ยนกระบวนการคัดเลือกและกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม การประเมินผล และระบบรางวัลจูงใจที่จะช่วยสนับสนุนค่านิยม และปรัชญาใหม่ ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรม

ดังนั้น สามารถสรุปนิยมเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย “การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ล้วนมาจากความคิดสร้างสรรค์ที่ต้องการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กรรวมทั้งปัจจัยเสริมทางบวกอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง แต่จะเปลี่ยนแปลงอย่างเงียบ ๆ แยบยลและมีระเบียบแบบแผนโดยความร่วมมือของทุกคนในองค์กรเป็นผู้ควบคุม

ส่วนด้านการมีส่วนร่วม ในด้านการมีส่วนของบุคลากรในองค์กรนั้น Juliette Summers and Jeff Hyman (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในบริษัทที่มีประสิทธิภาพ พบว่าผลกระทบของการมีส่วนร่วมแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดมาตรการในการทำงานไม่สามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานได้ นอกจากนี้ ยังพบว่า การให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของบริษัทนั้น ทำให้ลดอุปสรรคในการทำงานมากขึ้นและงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่แนวคิดของ Kim S Cameron & Robert E. Quinn (2006) กล่าวว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานนั้นจัดว่าเป็นวัฒนธรรมที่เน้นความร่วมมือ (Clan Culture) ซึ่งมีลักษณะเด่น คือ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆของ องค์กร มีการยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน ผู้นำในองค์กรเป็นแบบอย่าง ในการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ ส่งเสริม และเอื้ออำนวยความสะดวกซึ่งกันและกัน

ดังนั้น สามารถสรุปนิยมเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย “การมีส่วนร่วม” ได้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ที่เข้าไปมีส่วนร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอาจเป็นการเข้าร่วมแบบทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้ และยังเป็นวิธีการที่ผู้นำสามารถนำมาปรับใช้ในการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจ

ให้แก่อาจารย์ เป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การเข้าไปมีส่วนร่วมยังทำให้อาจารย์เกิดทัศนะต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยดีขึ้น ส่งผลให้อาจารย์เกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วมมีแรงใจที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

2.8 การวัดการจัดการความรู้กับวัฒนธรรมองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการวัดการจัดการความรู้กับวัฒนธรรมองค์กร พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้กับวัฒนธรรมองค์กร โดย Patrick S. W. Fong and Cecilia W. C. Kwok (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของกระบวนการการจัดการความรู้กับวัฒนธรรมองค์กรในการจัดทำโครงการในระดับองค์กร มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การวิจัยได้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป สถานการณ์และการประยุกต์ใช้ KM ในองค์กรที่ทำสัญญาการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแทนการศึกษาในเชิงลึก แบบสอบถามมี 4 ส่วน ด้วยกัน โดยแบบสอบถามจะถูกส่งไปที่ผู้จัดการที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยส่งผ่านทาง e-mail ด้วยจดหมายเชิญและแบบสอบถาม เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบครบทุกส่วนแล้ว ผู้วิจัยขอให้ส่งแบบสอบถามกลับผ่านทาง e-mail ซึ่งมี 205 อีเมลที่ส่งแบบสอบถามไป ในงานวิจัยนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาพื้นฐาน ได้แก่ Mean Scores, Standard Deviations, Intercorrelations, and Cronbach Reliabilities for the Project Level Culture Constructs และใช้ Mean Scores, Standard Deviations, Intercorrelations, and Cronbach Reliabilities for the Organization Level Culture Constructs โดยใช้ซอฟแวร์ โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในขณะที่ Reed E. Nelson (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การจัดการความรู้กับวัฒนธรรมองค์กร ในอุตสาหกรรมความรู้ระดับชาติของบราซิล มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม โดยถูกส่งไปยังพนักงานระดับผู้บริหารในอุตสาหกรรมที่มีการเรียนการสอน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างประเทศได้แก่ อาร์เจนตินา บราซิล อินเดีย สหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ ฮ่องกง ไต้หวันและเกาหลี โดยมีการใช้สถิติที่หลากหลายเนื่องจากเป็นการวิจัยเปรียบเทียบข้อมูล ได้แก่ factor analytic และ interitem reliabilities for scales must ใช้ Monte Carlo, or enumerative variance estimation techniques to compensate for negative mean intercorrelations. ใช้ alternative reliability computations, scale reliabilities vary from .6 to 9. Test-retest reliabilities use a testing interval of one month have proven

acceptable, ranging from .5 to .9 with average correlations around .7. Predictive validity use seniority และใช้สมการเชิงโครงสร้าง (SEM)

ส่วน Nayeb Ali Rahmati Asl (2012) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ในสาธารณรัฐอิสลามแห่งอิหร่านของคณะกรรมการโอลิมปิกแห่งชาติ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสำรวจสำมะโนประชากร และใช้ data analysis Kolmogr of Smirnov test, Pearson and multiple linear regressions ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในขณะที่ Gloria Moss et al.,(2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ในระดับอุดมศึกษา: เปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กร มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้ quantitative phase to test emerging Theory ใช้ non-probability sampling ใช้ semi-structured interviews ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ใช้ content analysis, as a way of combining both quantitative and qualitative methods และหาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) และใช้ Frequency ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นอกจากนี้ Wan Fadzilah Wan Yusoff (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรในการใช้เทคนิคการจัดการความรู้และเทคโนโลยี การศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะทดสอบวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ตลอดจนศึกษาการรวมกันของวัฒนธรรมองค์กรและความสามารถของเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จะถูกสัมภาษณ์ โดยให้อภิปรายและแสดงความคิดเห็นตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอย่างเสรี โดยผลการวิจัยนี้จะเป็นการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น

2.9 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของ บุคลากรในองค์กร

ในการสังเคราะห์หาองค์ประกอบย่อยของบุคลากรในองค์กรกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยนั้น ได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยของบุคลากรในองค์กรกับการจัดการความรู้(Knowledge Management) ในที่นี้ ผู้วิจัยศึกษาจากทัศนะ หรือจากผลงานวิจัยของนักวิชาการ ดังนี้

Farida Hasanali (2002) ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดการความรู้ คือ โครงสร้างบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดทีมงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hlupic; Pouloudi and Rzecski (2002) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรในการจัดการความรู้ พบว่า องค์ประกอบด้านคนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้องค์กรจะประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาทีมงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรและสอดคล้องกับแนวคิดของ Collison and Parcell (2004) ที่กล่าวว่าผลสำเร็จของการจัดการความรู้ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ คน (People) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) โดยเฉพาะองค์ประกอบของคนที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรในองค์การ มีการสร้างทีมงานให้เข้มแข็ง เพื่อนำมาซึ่งองค์ความรู้ต่างๆในองค์การ

ในขณะที่ Debowsky (2006) ได้กำหนด 5 Ps ของกลยุทธ์การจัดการความรู้ (The five Ps of Strategic Knowledge Management) โดยกล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และการพัฒนาระบบ ต้องอาศัยการวางแนวทางของ 5 ระบบหลัก เพื่อให้เกิดการบูรณการที่สมบูรณ์ในการจัดตั้งองค์กร สิ่งเหล่านี้ถูกเรียกว่า 5 Ps โดยมีคนเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ กล่าวคือ กลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กรทั้งหมดเป็นที่ยอมรับว่ากลยุทธ์ความรู้นั้นต้องอาศัยคน โดยคนที่มีความรู้ เพราะคนเป็นผู้จัดการระบบและกระบวนการ ความมุ่งมั่นในกระบวนการสร้างความรู้เชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จ โดยรวมของพวกเขาซึ่งต้องมั่นใจว่าการจัดการความรู้เป็นความคิดริเริ่มเชิงกลยุทธ์ที่มีคุณค่าการสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ซึ่งกระตุ้นการแพร่กระจายความรู้ สามารถพัฒนาผ่านเครือข่ายชุมชนแห่งการเรียนรู้ และกลยุทธ์ชุมชนทางสังคมอื่นๆ ผู้เข้าร่วมต้องมั่นใจว่าพันธมิตรทางความรู้มีประโยชน์ต่อระบบสังคม เศรษฐกิจ และการขนส่งบำรุง อีกนัยหนึ่ง ข้อความที่เป็นความรู้จะได้รับการสนับสนุน โดยกระบวนการทรัพยากรมนุษย์และอุดมการณ์ และโดยผู้นำทุกระดับที่ถูกจัดไว้ในองค์กร การเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญขององค์กรจะทำหน้าที่เป็นอิทธิพลสำคัญที่จะทำให้คนตอบสนองต่อการจัดการความรู้

ส่วน Franklin (2007) ได้กล่าวถึงความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจาก การผสมผสานการทำงานระหว่างองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยคน กระบวนการ และเทคโนโลยี โดยคน (People) เป็นกลยุทธ์หลักที่องค์กรใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมุ่งที่ความสามารถของคนในองค์กร ที่จะสร้างนวัตกรรมและความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสภาวการณ์ การพัฒนาบุคลานกรในองค์กรจึงมีความสำคัญอันดับแรก การแสวงหา การสร้าง การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและทำให้ได้ความรู้ที่ต้องการ และได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยของ Felipe de Sequeira Rocha (2008) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสำคัญของการจัดการความรู้ต่อความผูกพันขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ที่องค์กรได้รับนั้น ยอมรับว่าเป็นกระบวนการที่เน้นตัวบุคคลเป็นสำคัญ โดยการจัดการความรู้ในองค์กรนั้น ต้องผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องบริหารจัดการให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยบุคลากรในองค์กรเองต้องมีวัฒนธรรมที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยผู้บริหารต้องบริหารจัดการองค์กร ให้เป็นสังคมและวัฒนธรรมแห่งความรู้ขององค์กรและมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นผ่านการเปลี่ยนแปลงในกิจกรรมขององค์กรและการปฏิบัติงานนั่นเอง

นอกจากนี้ Laszlo (2002) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง วิวัฒนาการการพัฒนาความรู้: บทบาทของการจัดการความรู้ในโลกที่เปลี่ยนแปลง ผลการวิจัย พบว่า ความรู้เป็นทรัพยากรของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งความรู้นั้น จะฝังตัวอยู่ในกิจวัตรประจำวัน หรือกระบวนการทำงานนั่นเองและระบุว่าความรู้ขององค์กรเป็นความรู้ ที่เป็นตัวตน โดยองค์กรมีวิธีที่จะสร้างความรู้ขององค์กรผ่านกระบวนการการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์โดยซึ่งต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรนั่นเอง ซึ่งวิธีการสร้างความสามารถทำได้โดย การสร้างทีมงาน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างเครือข่ายชุมชนแห่งการเรียนรู้ กระบวนการเชิงมนุษย์หรือเชิงสังคม การจัดกลุ่มบริหารตนเองเพื่อการเรียนรู้ เป็นต้น

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีขององค์ประกอบบุคลากรในองค์กร ที่เป็นทัศนะหรือผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการแหล่งต่างๆ ดังกล่าว ผู้วิจัยจะพิจารณาใช้เป็นเกณฑ์เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวทฤษฎี (Conceptual Framework) ต่อไป

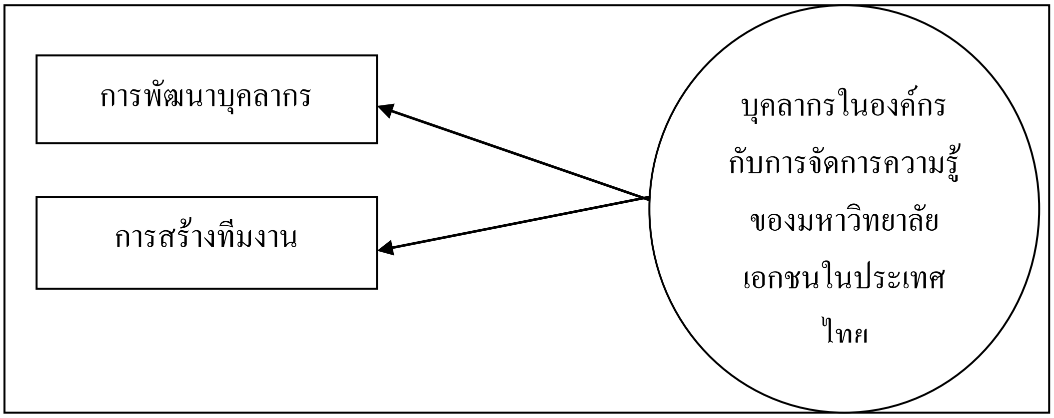
ตารางที่ 5 สังเคราะห์องค์

จากตารางที่ 5 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของบุคลากรในองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจากความถี่ขององค์ประกอบที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกเป็นองค์ประกอบในระดับสูง (ในที่นี้ คือ ความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป) ได้ 2 องค์ประกอบที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ในการวิจัย ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาบุคลากร

องค์ประกอบที่ 2 การสร้างทีมงาน

จากองค์ประกอบหลักข้างต้นสามารถสร้างตัวโมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของ บุคลากรในองค์กร ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 โมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของบุคลากรในองค์กร

จากภาพที่ 5 แสดงโมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของบุคลากรในองค์กร ที่ได้จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย 1)การพัฒนาบุคลากร และ 2) การสร้างทีมงาน

จากการทบทวนหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าบุคลากรในองค์กรกับการจัดการความรู้ หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่แสดงออกถึงการใช้ความรู้โดยผ่านบุคลากรในองค์กร ที่วัดได้จากองค์ประกอบ 1) การพัฒนาบุคลากร และ 2) การสร้างทีมงาน ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

ด้านการพัฒนาบุคลากร ในองค์กรนั้น นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากในปัจจุบัน สังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อก้าวเข้าสู่ยุคของข้อมูลข่าวสารหรือที่เรียกว่าเป็นยุคของโลกคลื่นที่สาม ผู้ที่ปล่อยให้กลไกการเปลี่ยนแปลงไปโดยไม่พยายามก้าวให้ทันจะกลายเป็นผู้ที่ล้าหลังและเสียผลประโยชน์ไปในเวลาอันรวดเร็ว จากการศึกษาแนวคิดการพัฒนาบุคลากร ของ Ulrich (2006) พบว่า การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจะมุ่งเน้นที่การอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยกระบวนการสร้างการเรียนรู้และแรงจูงใจ โดยแรงจูงใจจะเน้นที่ดัชนีความพึงพอใจของพนักงาน แต่ปัจจุบันแนวคิดการพัฒนาบุคลากรในการบริหารองค์กรยุคใหม่ปรับเปลี่ยนมามุ่งเน้นที่การกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรักต่อองค์กร อยากเรียนรู้และมีความผูกพันกับองค์กร และมุ่งเน้นความสำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่หลาย ๆ องค์กรต้องการให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ Werner and DeSimone (2006) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรว่า เป็นการจัดระบบ วางแผนและออกแบบการพัฒนาบุคลากรโดยองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในการทำงานทั้งที่รับผิดชอบในปัจจุบัน รวมทั้งทักษะที่องค์กรต้องการให้สมาชิกขององค์กรมีในอนาคต โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรเริ่มต้นตั้งแต่การรับสมาชิกเข้ามาในองค์กร การวางแผนพัฒนาสมาชิกอย่างต่อเนื่องผ่านงานที่สมาชิกรับผิดชอบ มีการวางแผนพัฒนาครอบคลุมสมาชิกขององค์กรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับสูง แผนพัฒนาบุคลากรต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นรวมทั้งแผนกลยุทธ์ในระยะยาวขององค์กร เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าองค์กรมีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

จากการที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรในองค์กรนั้นจะสำเร็จได้ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังเป็นระบบและต่อเนื่องโดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันองค์กรสู่เป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย “การพัฒนาบุคลากร” ได้ว่า หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของอาจารย์ในมหาวิยาลัยเอกชน ไปทางที่ดีขึ้นเพื่อให้อาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้นปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการสร้างทีมงาน Baron & Byrne (2007) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีม ว่า “เป็นการทำงานร่วมของคน 2 คนขึ้นไป ซึ่งแต่ละคนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และมีเป้าหมายเดียวกัน ต่างมีอิทธิพลต่อกัน และตระหนักในการเป็นสมาชิกกลุ่ม” ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spector (2006) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า “เป็นประเภทหนึ่งของการทำงานเป็นกลุ่ม ทีมงานทุกทีมงานจัดเป็นกลุ่มทำงาน แต่กลุ่มทำงานทุกกลุ่มมิใช่ทีมงานเสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและมีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะมีลักษณะการทำงานได้หลายแบบ งานของแต่ละคนอาจไม่ขึ้นตรงกับงานของอีกคนหนึ่ง หรืออาจไม่ต้องประสานกัน อาจต่างคนต่างทำและเมื่อแต่ละฝ่ายเสร็จงานของตนแล้วก็จะได้งานรวมตามเป้าหมายแต่ถ้าเมื่อใดเป็นการทำงานเป็นทีมจะมีการประสานกัน งานของคนหนึ่งมีผลต่องานของคนอื่นในกลุ่ม แต่ละคนมีบทบาทเฉพาะของตน และทุกคนมีเป้าหมายอยู่ที่จุดเดียว การทำงานเป็นทีมเป็นวิธีเชิงวิทยาศาสตร์ที่มนุษย์ค้นพบว่าช่วยพัฒนาคนและพัฒนางานถ้าทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลสู่ความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง จากผลการศึกษาวิจัยของ De Lamater & Myers (2007) พบว่า การทำงานเป็นทีมทำให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น และเพิ่มแรงจูงใจให้คนทำงานได้อย่างมาก ในสังคมการทำงานในองค์กรนั้นแนวคิดการทำงานเป็นทีมได้รับความสนใจและมีการฝึกอบรมและพัฒนาให้แก่บุคลากรในองค์กรกันอย่างกว้างขวาง การทำงานเป็นทีมเป็นกิจกรรมที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานของกลุ่มบุคคล โดยริเริ่มให้มีการเปลี่ยนแปลงอันจะนำไปสู่การพัฒนาทีมงานและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานของกลุ่ม จุดเน้นของการสร้างทีมงาน อยู่ที่การให้กลุ่มบุคคลทำงานร่วมกันเพื่อใช้วิธีการแก้ปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Farida Hasanal (2002) ที่ได้ให้แนวคิดว่าการสร้างทีมนั้น เป็นการประสานความร่วมมือในหลายวิธีการ ด้วยท่าทีที่สร้างสรรค์ ร่วมมือกันในเชิงบวก โดยสมาชิกในทีมต้องแบ่งปันหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ในกลุ่ม และมีการจัดการตนเอง เน้นไปที่การสื่อสาร การตัดสินใจ และการประสานความร่วมมือก่อให้เกิดการจัดการตนเองในกระบวนการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ Collison and Parcell (2004) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการสร้างทีมงานว่าเป็นการเพิ่มการเน้นในการช่วยเหลือ ทีมงานให้บรรลุผลการทำงานให้สำเร็จในการทำงานแบบเป็นทีม ต้องอาศัยกระบวนการทางสังคมและกระบวนการของงานต่างก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จของทีมงาน โดยมีการประสานความร่วมมือในหลายวิธีการ ด้วยท่าทีที่สร้างสรรค์ ร่วมมือกันในเชิงบวก โดยสมาชิกในทีมต้องแบ่งปันหน้าที่และความรับผิดชอบใน

การทำหน้าที่ในกลุ่ม ตลอดจนมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในทีมที่สมาชิกในทีมทุกคนรู้สึกอิสระที่จะพูดและฟัง รวมถึงการตัดสินใจ จะทำได้ดีที่สุดโดยทีมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัดในการทำงาน

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย "การสร้างทีมงาน" ได้ว่า หมายถึง กระบวนการพัฒนากลุ่มบุคคลที่ทำงานด้วยกัน เพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้นได้เรียนรู้ว่าจะทำอย่างไรจึงจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทั้งตนเอง ของกลุ่มหรือของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2.10 การวัดการจัดการความรู้กับบุคลากรในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการวัดการจัดการความรู้กับบุคลากรในองค์กร พบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้กับบุคลากรในองค์กร โดย Renato Rocha Souza (2008) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการจัดการความรู้เชิงกลยุทธ์: ในการค้นหาความรู้ตามรูปแบบขององค์กร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้ การวิจัยนี้ดำเนินการในช่วง 2001-2007 เป็นการศึกษาระยะยาว มีวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์กระบวนการการจัดการความรู้ ที่ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในระดับโลก ซึ่งวัตถุประสงค์หลักคือการตรวจสอบและวิเคราะห์มโนทัศน์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัด และประสิทธิผลของกระบวนการการจัดการความรู้ที่ดำเนินการในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยศึกษา 3 องค์กรขนาดใหญ่ในบราซิล ผลที่ได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพนี้จะนำไปสร้างเป็นกลยุทธ์โมเดลองค์ความรู้ตามรูปแบบขององค์กรต่อไป และ Norzanah Mat Nor (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และ Knowledge-Based ของบริษัทมัลติมีเดีย ในประเทศมาเลเซีย(MSC) มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์พนักงานมีสองมุมมองหลักคือการจัดการความรู้และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามได้จากการคัดเลือกและจากอาสาสมัครจากบริษัทมัลติมีเดีย ซึ่งเป็นบริษัทอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบ involved non-probability sampling and the techniques used were convenience sampling and snowballing ส่วน Amir Babak Marjani (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของการจัดการความรู้ของหน่วยสืบราชการลับในองค์กร (กรณีของธนาคารกลางสาธารณรัฐอิสลามแห่งอิหร่าน) มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ งานวิจัยนี้ ใช้วิธีการบรรยายที่ได้จากการสำรวจแทนการใช้สถิติในการวิเคราะห์

ข้อมูล ประชากรในการวิจัยเป็นพนักงานในฝ่ายเศรษฐกิจของธนาคารกลางของอิสลามทั้งหมด จำนวน 644 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ proportional stratified sampling หลังจากนั้นใช้สูตร Cochran ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบสอบถามมีคำถามทั้งหมด 49 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scales 5 ระดับ ในขณะที่ Priti jain (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ส่วนบุคคลรากฐานของการจัดการความรู้ขององค์กร มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการดำเนินการศึกษามีทั้งคำถามเชิงปริมาณและคุณภาพ เหตุผลสำหรับใช้วิธีนี้ เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือและเพื่อให้แน่ใจว่ามีประสิทธิภาพ ได้รับการออกแบบสำหรับการศึกษานี้มี 18 คำถาม มีคำถามเชิงปริมาณ 15 ข้อ และคำถามเชิงคุณภาพ 3 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ simple frequency count and cross tabulation, comparing responses across demographic variables. ในส่วนของคำถามเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์โดย identifying and grouping key responses into themes, after which related/associated themes were further grouped into variables for frequency count นอกจากนี้ Lee-kuo Lin (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงสร้างระบบการจัดการความรู้ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ งานวิจัยครั้งนี้เป็นทั้งงานวิจัยเชิงคุณภาพและงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์แบบ uses analysis tools of Delphi, Analytic Hierarchy Process (AHP) and fuzzy theory with questionnaires to build up the model of assessing factors and to establish the evaluation weight.

2.11 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของผู้นำในองค์กร

ในการสังเคราะห์หาองค์ประกอบย่อยของผู้นำในองค์กรได้จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยของผู้นำในองค์กรในที่นี้ ผู้วิจัยศึกษาจากทัศนะ หรือจากผลงานวิจัยของนักวิชาการ ดังนี้

Bass and Avolio (1994) ได้เสนอโมเดลผู้นำในองค์กร Full Rang โดยใช้ผลวิเคราะห์องค์ประกอบผู้นำตามรูปแบบของผู้นำที่เคยเสนอในปี ค.ศ.1985 โดยโมเดลนี้ประกอบด้วยลักษณะของผู้นำ 3 แบบ คือผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire Leadership) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ 1) ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพล

ต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามและพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม องค์กรหรือสังคม 2) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ จูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานและช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย โดยผู้นำจะระบุบทบาท และข้อกำหนดงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก โดยผู้นำจะต้องรับรู้ความต้องการของผู้ตามด้วย และ 3) ผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำไม่มีความพยายาม ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ ขาดการมีส่วนรวม เมื่อผู้ตามต้องการผู้นำ ผู้นำจะไม่อยู่ ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับภารกิจขององค์การ ไม่มีความชัดเจนในเป้าหมาย ในขณะที่ Hesam Eshraghi et al., (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความเป็นผู้นำของผู้จัดการสำนักงานพลศึกษาในอิสฟาฮัน พบว่า ในปัจจุบันหลายองค์กรต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สิ่งที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขององค์กรคือการมีพนักงานที่ปรับตัวและผู้นำที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงระบบและกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีเป้าหมายร่วมกันในการเพิ่มลูกค้าและเพิ่มผลผลิตและจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าความเป็นผู้นำเป็นปัจจัยหลักในการจัดการที่ประสบความสำเร็จ โดยผู้นำต้องสามารถสร้างแรงบันดาลใจที่ดีที่สุดให้กับพนักงาน มีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผู้นำลักษณะนี้เรียกว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพราะเป็นการกระทำที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพนักงานในองค์กรและความสำเร็จขององค์กร ส่วน Elaine L. Wilmore (2007) ได้เสนอแนวคิดผู้นำของครู: การปรับปรุงการเรียนการสอนและการเรียนรู้จากภายในห้องเรียน โดยระบุลักษณะและภาระหน้าที่ของครูที่มีผู้นำว่า แม้บทบาทแบบเป็นทางการของครูจะยังคงดำเนินอยู่ แต่บทบาทใหม่ของครู ที่มีความเป็นผู้นำ กลับเป็นไปในแบบไม่เป็นทางการและได้รับมาจากประสบการณ์ในระหว่างการเรียนการสอน ซึ่งบทบาทด้านนี้แสดงออกได้เช่น 1) การแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกิดในห้องเรียนและแลกเปลี่ยนทักษะของตนเองกับผู้อื่น 2) เป็นผู้ที่หมั่นฝึกฝนตนเองอยู่เสมอและ

เป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษากับครูใหม่ 3) การเป็นแบบอย่างในการผสานความร่วมมือ 4) ดูแลเอาใจใส่นักเรียนของตน และ 5) เข้าใจความขัดแย้งอันมักจะเกิดขึ้นกับภารกิจของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ James L. Pate et al., (2005) ได้เสนอแนวคิดเรื่อง รูปแบบผู้นำของครู: ตัวเร่งปฏิกิริยาสำหรับการเป็นผู้นำด้านการเรียนการสอน ว่าครูเป็นแบบอย่างสำหรับนักเรียน โดยแรงจูงใจที่ครูมีต่อนักเรียนจะทำให้นักเรียนกลับมาหาหลังจากสำเร็จการศึกษา และนอกจากครูจะมีบทบาทสำคัญต่อนักเรียนแล้ว ในขณะเดียวกันครูยังเป็นที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพของเพื่อนร่วมงาน โดยลักษณะของครูจะมีลักษณะของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนโดยครูจะมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนครูด้วยกันตลอดเวลา ตลอดจนเป็นพี่เลี้ยงให้กับครูที่เข้าใหม่ และครูยังเป็นผู้นำกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนอีกด้วย

ในขณะที่ Corrie Giles (2007) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความท้าทายของโรงเรียน: ความสัมพันธ์ภาวะผู้นำกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า รูปแบบของผู้นำในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการเพราะผู้นำจะเป็นผู้กำหนดทิศทางการพัฒนาคน การออกแบบองค์กรและการจัดการเรียนการสอน แม้ว่าพวกเขาจะต้องอำนวยความสะดวกการเรียนรู้ขององค์กรผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างโครงสร้างขององค์กรและหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่หลักก็ตาม นอกจากนี้ผู้นำที่ประสบความสำเร็จต้องกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ของคนในองค์กรด้วย ผู้นำต้องส่งเสริมกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานร่วมกัน ซึ่งผลของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นนี้จะนำไปสู่การฟื้นฟูขององค์กรและรวมถึงการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดของการบริหารจัดการในอดีต เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจในการบริหารจัดการในอนาคตด้วย ซึ่งลักษณะของผู้นำแบบนี้เรียกว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลง(Transformational Leadership) นั่นเอง นอกจากนี้ Scott A. Quatro et al., (2007)ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบของผู้นำแบบองค์รวม: สี่โดเมนสำคัญสำหรับการเป็นผู้นำในการพัฒนาและการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ พบว่า ความล้มเหลวขององค์กรมาจากประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมผู้นำในองค์กรเพื่อการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาความเป็นผู้นำและความคิดริเริ่มซึ่งจะต้องมีขอบเขตที่ชัดเจนและสามารถวิเคราะห์แนวคิดทางอารมณ์และจิตวิญญาณ (ACES) ของความเป็นผู้นำได้โดยประกอบด้วย สี่โดเมนที่มีความแตกต่างกันแต่มีความสัมพันธ์ของการพัฒนาความเป็นผู้นำแบบองค์รวมซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ (Analytical) ผู้นำต้องสามารถคิดวิเคราะห์และพัฒนาคนใน

องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานได้ และผู้นำต้องสามารถจัดการกับการทำงานที่มีความซับซ้อน และไม่ต่อเนื่องได้ สามารถวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ขององค์กร วิเคราะห์สภาพการแข่งขันขององค์กร โดยผู้นำต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ที่แข็งแกร่งอย่างยิ่ง 2) แนวคิด (Conceptual) ผู้นำในองค์กรต้องมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการที่มีความซับซ้อนได้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะความคิดที่แข็งแกร่งและมีความเข้าใจในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี โดยผู้นำต้องแสดงให้ทุกคนในองค์กรเห็นถึงทักษะความคิดขั้นสูงของตนเอง 3) ผู้นำกับการพัฒนาทางอารมณ์ (Emotional) ผู้นำต้องสามารถพัฒนาอารมณ์ของตนเอง สามารถปรับตัวทางอารมณ์ได้อย่างดี และผู้นำจะต้องทำความเข้าใจและบริหารจัดการกับอารมณ์ของคนที่หลากหลายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในองค์กร และสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์กรให้ได้ ซึ่งสรุปได้ว่าผู้นำจะต้องมีทักษะหรือความฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง และ 4) จิตวิญญาณ (Spiritual) ผู้นำต้องมีจิตวิญญาณในการมุ่งเน้นพัฒนา มีศีลธรรมและจริยธรรม และเป็นตัวอย่างที่ดี โดยผู้นำที่มีทักษะความเป็นผู้นำทางจิตวิญญาณขั้นสูงนั้นต้องยอมรับค่านิยมร่วมของพนักงานในองค์กรและรับรู้ถึงความต้องการของพนักงานในองค์กรได้

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีขององค์ประกอบผู้นำในองค์กร ที่เป็นทัศนะหรือผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการแหล่งต่างๆ ดังกล่าว ผู้วิจัยจะพิจารณาใช้เป็นเกณฑ์เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบตามกรอบแนวทฤษฎี (Conceptual Framework) ต่อไป

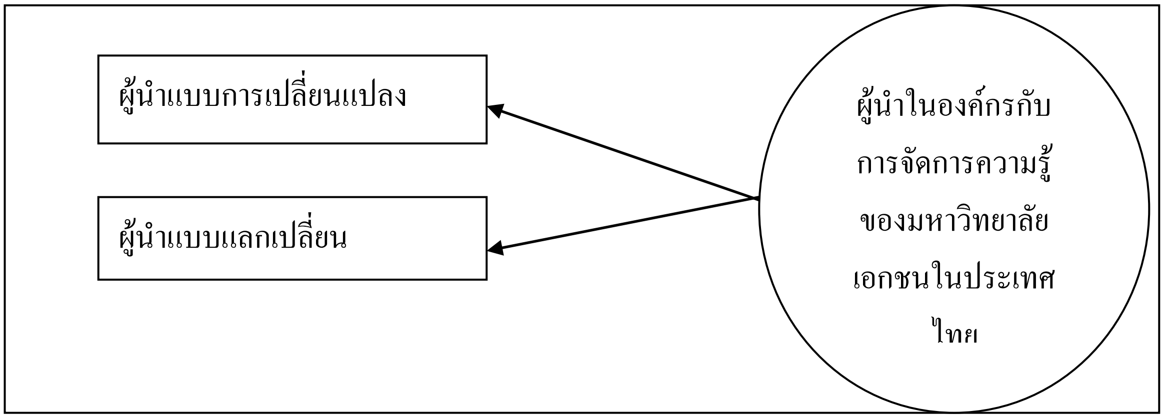
ตารางที่ 6 สังเคราะห์องค์ประกอบ

จากตารางที่ 6 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยของผู้นำในองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจากความถี่ขององค์ประกอบที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกเป็นองค์ประกอบในระดับสูง (ในที่นี้ คือ ความถี่ตั้งแต่ 7 ขึ้นไป) ได้ 2 องค์ประกอบที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) ในการวิจัย ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง

องค์ประกอบที่ 2 ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

จากองค์ประกอบหลักข้างต้นสามารถสร้างตัวโมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของผู้นำในองค์กร ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 โมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของผู้นำในองค์กร

จากภาพที่ 6 แสดงโมเดลการวัดองค์ประกอบย่อยของผู้นำในองค์กร ที่ได้จากการสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย 1) ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง และ 2) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

จากการทบทวนหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าผู้นำในองค์กรกับการจัดการความรู้ หมายถึง พฤติกรรมของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่แสดงออกถึงการพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นมี

ความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ของคนในองค์กรตลอดจนส่งเสริมให้มีกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง โดย Bass and Avolio (1994) ได้เสนอแนวคิดว่า ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามและพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร มีการจูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม องค์กรหรือสังคม ซึ่งกระบวนการนี้ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามนี้โดยกระทำผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำ และต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องคำนึงความต้องการของผู้อื่นเหนือความต้องการของตนเอง ผู้นำจะต้องร่วมเสี่ยงกับผู้ตาม ผู้นำจะมีอารมณ์คงที่และสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้น ผู้นำเป็นผู้ที่ไว้ใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น และเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ ความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม และทำให้ผู้ตามมีความเป็นพวกเดียวกันกับผู้นำโดยอาศัยวิสัยทัศน์ และมีจุดประสงค์ร่วมกัน 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยหมอบหมายงานที่ท้าทายให้กับผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น และการมองโลกในแง่ดี ผู้นำจะสร้างและสื่อความต้องการที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้างผลประโยชน์ของตน เพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจของ

องค์กร ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว และบ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้น โดยผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และกระตุ้นให้พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเองและเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยการตั้งสมมติฐาน การเปลี่ยนกรอบแนวคิด (Reframing) การมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์เก่า ๆ ด้วยวิถีทางแบบใหม่ ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิด และเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่ามันจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำก็ตาม ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทาย และเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่า ปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไขแม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมายผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความเชื่อมั่น และประเพณี การกระตุ้นทางปัญญา เป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ตามในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่า และมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของผู้ตาม เพื่อความสัมฤทธิ์และเติบโตของผู้ตามแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตาม และเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ ให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ การประพฤติปฏิบัติของผู้นำแสดงให้เห็นว่า ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็น

การส่วนตัว ผู้นำสนใจในความกังวลของแต่ละบุคคล เห็นผู้ตามเป็นบุคคลมากกว่าเป็นพนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุน และการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ โดยผู้ตามจะไม่รู้สึกว่าเขากำลังถูกตรวจสอบ และจากการศึกษาผลการวิจัยของ Steve (2009) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเป็นผู้นำแห่งการเรียนรู้ทางการศึกษา: ในรูปแบบและหลักการของการเป็นผู้นำแบบองค์รวมพบว่า ความท้าทายของการเป็นผู้นำการศึกษาคือ ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของผู้นำและความพยายามที่จะแสวงหาหนทางที่จะบรรลุผลสำเร็จที่ดีที่สุดในแง่ของการจัดการความรู้ ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้ ต้องอยู่ที่สติปัญญาของผู้นำในองค์กรด้วยซึ่งก็เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรมที่เรียกว่า "ความซื่อสัตย์ทางวัฒนธรรม" ในรูปแบบของความสมดุลแบบบูรณการ นั่นเอง นอกจากนี้ภาวะผู้นำในสถาบันการศึกษาไม่ใช่แค่ออกคำสั่งในเรื่องการสอนหรือให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการสอนเท่านั้น แต่ผู้นำต้องมีศักยภาพและความสามารถในการแก้ปัญหาการเรียนรู้ในบริบทของโรงเรียนในรูปแบบที่ทันสมัยที่สุดหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย โดยการเป็นผู้นำในสถาบันการศึกษานั้น ผู้นำต้องมีวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนในการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในองค์กรและผลกระทบ ที่เกิดขึ้นต่อการเรียนรู้ในการทำงานจากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ นอกจากนี้การพัฒนากระบวนการสอนเพียงอย่างเดียวไม่ได้หมายความว่าจะเป็นผู้นำมืออาชีพได้ แต่ผู้นำแบบมืออาชีพจะต้องเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ขององค์กรทุกระดับและทุกส่วนที่เรียกว่า “ผู้นำแห่งการเรียนรู้” นั่นเอง ท้ายที่สุดความท้าทายในการจัดการความหลากหลายในการศึกษาจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความแตกต่างในการทำงานของแต่ละบุคคล ผู้นำจะต้องมีความสารถในการพัฒนาจุดแข็งและกำจัดจุดอ่อนของแต่ละบุคคล และให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นภาระหน้าที่อีกหนึ่งประการของความเป็นผู้นำแห่งการเรียนรู้ ที่นับว่าเป็นความท้าทายอย่างต่อเนื่องที่ต้องแสวงหาและสร้างความแตกต่างในด้านการศึกษา สิ่งสำคัญคือต้องสร้างกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรนั่นเอง

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย ของ“ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง” ได้ว่า เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามและพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้ไปสู่ระดับที่สูงขึ้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร มีการจูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม องค์กรหรือสังคม ซึ่งกระบวนการนี้ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามนี้โดยกระทำผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Tntellectual Stimulation) และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

ส่วนผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดย Bass and Avolio (1994) ได้เสนอแนวคิดว่า เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำจะใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ จูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานและช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย โดยผู้นำจะระบุบทบาท และข้อกำหนดงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้นำจะใช้วิธีจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก โดยผู้นำจะต้องรับรู้ความต้องการของผู้ตามด้วย ลักษณะของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะสังเกตเห็นได้ดังนี้ 1) รู้ว่าผู้ตามต้องการอะไรจากการทำงาน และพยายามให้ผู้ตามได้รับสิ่งที่ต้องการตราบเท่าที่เขายังทำงานได้ผล 2) แลกเปลี่ยนรางวัลและสัญญาว่าจะให้รางวัลถ้ามีความมานะพยายามในการทำงาน 3) ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของผู้ตามตราบเท่าที่ผู้ตามยังคงทำงานได้สำเร็จ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward : CR) เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามซึ่งเน้นการแลกเปลี่ยนนั่นคือผู้นำให้รางวัลที่เหมาะสม เมื่อผู้ตามปฏิบัติงานตามข้อตกลงหรือได้ใช้ความพยายามตามสมควร

2. การบริหารแบบวางเฉย (Management-by-Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้เป็นไปตามสภาพเดิม (status quo) ผู้นำไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยว จะเข้าไปแทรกก็ต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาดขึ้นหรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักจะเป็นทางลบ คือตำหนิ ให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active Management-by-Exception : MBE-A) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ ผู้นำจะคอยสังเกตผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม และช่วยแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อป้องกันความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้น เช่น การให้รางวัลหรือผลตอบแทนเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามข้อตกลงผู้นำเชิงรุกจะเน้นการให้รางวัล เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จตามที่คาดไว้ ดังนั้นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรุกจึงประกอบไปด้วยการแสวงหาข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้นำทราบว่าความต้องการของผู้ตามในขณะนี้คืออะไร และช่วยให้ผู้ตามทราบว่าจะต้องทำงานอะไร ต้องแสดงบทบาทอย่างไร จึงจะทำงานได้สำเร็จ แรงจูงใจของผู้ตามจะสูงขึ้นถ้ามีความสอดคล้องระหว่างความต้องการ ของผู้ตามกับสิ่งที่ผู้นำหวังว่าจะทำให้สำเร็จหรือกับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ผู้ตามปรารถนา

2.2 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive Management-by Exception: MBE-P) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิม และพยายามรักษาสถานภาพเดิม (Btatusquo) ตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผล ถ้ามีอะไรผิดพลาดหรือมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น ผู้นำจะเข้าไปแทรกแทรง เช่น ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน หรือมีบางอย่างผิดพลาด

ในขณะที่ Thomas Miller (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง จิตวิทยาการเป็นผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษาวิจัยผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้นำในสถาบันการศึกษาระดับสูง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้นำในสถาบันการศึกษาระดับสูงนั้น จัดว่าเป็นผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน ดังนั้นจึงต้องมีความสามารถและเชี่ยวชาญด้านกิจการนักศึกษาเป็นอย่างมากเพราะเป็นการทำงานด้านการศึกษาและที่สำคัญต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์และถูกต้อง ผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนนี้ต้องจัดลำดับความสำคัญในเรื่องต่างๆ ขององค์กร ต้องเก็บรักษาความลับต่างๆ เช่น ข้อมูลทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยและเทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากงานด้านการบริการนักศึกษาแล้ว ผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนนี้จะต้องมีแนวทางในการบริหารบุคลากรในองค์กรด้วย ต้องมีการกระตุ้นจูงใจให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และมีการให้รางวัลเมื่อบุคลากรทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ Anis Eliyana (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่าผู้นำเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักขององค์กรในการกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้นำจะต้องสามารถตอบสนองต่อการพัฒนา เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะ สภาพแวดล้อมทางด้านวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง และด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อการแข่งขันในระดับโลก สภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงตาม ต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพในการทำงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะในด้านของภาวะผู้นำนั้นจะต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้นำและผู้ตามตลอดเวลา และผู้นำต้องให้รางวัลพนักงานสำหรับการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและมีการเสริมแรงบวกให้กับพนักงาน ดังนั้นการเป็นผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนจึงเป็นจริงมากขึ้นในองค์กร เพราะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากจะได้รับรางวัลเมื่อทำงานสำเร็จ อย่างไรก็ตามผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนนี้ จะต้องทำงานให้สำเร็จมีประสิทธิภาพตามระยะเวลาที่กำหนดภายใต้กฎเกณฑ์ ที่วางไว้ แต่ถ้าเกิดปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนนี้จะเข้าไปช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันที ดังนั้น ลักษณะของการเป็นผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนนี้ จึงมีความเหมาะสมมาก ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แต่ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และเป็นแรงบันดาลใจที่จะมุ่งมั่นให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ในขณะที่ความเป็นผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนนั้น จะเป็นการสร้างแรงจูงใจภายนอกสำหรับการทำงานของพนักงาน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติโดยการยอมรับแรงบันดาลใจของการสร้างสรรค์นวัตกรรมผ่านการพัฒนาของความกระตือรือร้นความไว้วางใจและการเปิดกว้าง ในขณะที่ความเป็นผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนนี้จะนำไปสู่การยอมรับของนวัตกรรมผ่านการสนับสนุนและการให้รางวัลนั่นเอง

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย ของ“ผู้นำแบบการแลกเปลี่ยน” ได้ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ จูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานและช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย โดยผู้นำจะระบุบทบาท และข้อกำหนดงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่

ต้องการ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก โดยผู้นำจะต้องรับรู้ความต้องการของผู้ตามด้วย โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ 1) การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward : CR) และ 2) การบริหารแบบวางเฉย (Management-by-Exception)

2.12 การวัดการจัดการความรู้กับผู้นำในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการวัดการจัดการความรู้กับผู้นำในองค์กร พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับการวัดการจัดการความรู้กับผู้นำในองค์กร โดย Anis Eliyana (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของผู้นำการแบบเปลี่ยนแปลงและผู้นำแบบแลกเปลี่ยน จากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ต้องใช้วิธีคำนวณทางคณิตศาสตร์ในหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและมีใช้สถิติ the multiple linear regression analysis with the SPSS program 10.01 version ใช้สถิติ multiple determination coefficient analysis และใช้ partial determination coefficient analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ งานวิจัยนี้มีการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha Coefficient) ส่วน Emilio Rodríguez-Ponce (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการความรู้ของผู้นำและการออกแบบการดำเนินงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อระบุความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างการจัดการความรู้กับรูปแบบของผู้นำ: กลยุทธ์การออกแบบการดำเนินงาน งานวิจัยนี้มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการในบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคเหนือของชิลี จำนวน 78 คน ผลปรากฏว่าภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีผลกระทบต่อกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร ดังนั้น รูปแบบของภาวะผู้นำและกระบวนการจัดการความรู้จึงมีความสัมพันธ์กัน ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติ F-test ใช้สถิติ Regresion และใช้สถิติ ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล และ Sharmila Jayasingam (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของรูปแบบภาวะผู้นำของผู้จัดการในบริษัทของมาเลเซีย มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการโดยใช้วิธีการสำรวจ ประกอบด้วยแบบสอบถามมีสองส่วนด้วยกัน แบบสอบถามมีทั้งหมด 400 ชุด และแจกให้กับพนักงานของอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการคัดเลือกส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก (ซึ่งอาจเป็นเจ้าหน้าที่ / ผู้บริหารและผู้จัดการอาวุโส /ผู้จัดการ) และปริญญา

โท สาขาบริหารธุรกิจ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ snowballing ส่วนสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ Factor analysis และ Hierarchical Multiple Regression ในขณะที่ Hesam Eshraghi (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบ Outcome sin ของผู้จัดการสำนักงานพลศึกษาในจังหวัดอิสฟาฮัน มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้จัดการของสำนักงานการพลศึกษาทั้งหมดในอิสฟาฮันในปี 2006 (57 คน) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิด ทฤษฎี ของ Bass and Avolio (1994) และใช้ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) was used for data collection ซึ่งมี 45 คำถาม ใช้มาตราส่วนประเมินค่า Likert Scale 5 ระดับ มีการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) นอกจากนี้ Weichun Zhu (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนในบทบาทการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ งานวิจัยนี้ใช้ Multifactor Leadership Questionnaire ในการวัดความมีภาวะผู้นำแบ การเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนของ Bass & Avolio (1997) ใช้ ranging Scale มี 5 ระดับ ใช้ confirmatory factor analysis (CFA) มีการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีการหา สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient)

2.13 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบย่อยในแต่ละองค์ประกอบหลัก

ผลการสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบย่อยในแต่ละองค์ประกอบหลักการจัดการความรู้ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลากรในองค์กร และด้านผู้นำในองค์กร สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7

ตารางที่ 8

ตารางที่ 9

ตารางที่ 10

ตารางที่ 11

3. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

ในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-base Society and Economy) ภายใต้กระแสโลกาภิวัฒน์ (Globalization) มีผลกระทบถึงการจัดการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยที่ต้องตอบสนองผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ และเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ดังนั้นการศึกษาในปัจจุบันจะต้องปรับเปลี่ยนตาม โดยการพัฒนาความรู้ในมหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ในส่วนของมหาวิทยาลัยเอกชนนั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จะต้องสนใจในด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นความรู้ที่มาจากแหล่งต่าง ๆ โดยที่ผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารมากก็จะกลายเป็นผู้ที่มีความทันสมัย อยู่ในยุคของสังคมฐานความรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2546) คือการใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ และปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะความรู้เกิดจากปัญญา การค้นหา การศึกษาค้นคว้า มีการวิเคราะห์วิจัย เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่แท้จริง เชื่อถือได้ สามารถนำไปปฏิบัติได้ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน จึงเป็นผู้มีความรู้ และรู้จักแสวงหาความรู้จนได้เป็นผู้ชำนาญการหรือเชี่ยวชาญ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน จะต้องมีความสามารถและทักษะในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ดังนั้นบทบาทในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย จึงอาจกล่าวได้ดังนี้

1. การจัดการความรู้(Knowledge Management) ของตนเอง เป็นการจัดการความรู้ในระดับบุคคล ในฐานะผู้นำในการจัดการเรียน การสอนและทำงานร่วมกับนักศึกษา อาจารย์ผู้อื่นในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และชุมชน

2. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในชั้นเรียน เป็นการจัดการความรู้ร่วมกับนักศึกษา ในชั้นเรียน โดยเป็นผู้นำ ผู้สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษา

3. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย เป็นการจัดการความรู้ระดับองค์กร โดยร่วมมือกับผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณะอาจารย์ และนักศึกษา เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในชุมชน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นส่วนสำคัญของชุมชนมีบทบาทหน้าที่จัดการศึกษาเพื่อสนองความต้องการของชุมชน รวมทั้งมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนอาจารย์จึงมีบทบาทร่วมกับมหาวิทยาลัยในการจัดการความรู้ในชุมชนเมื่ออาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย เป็นผู้มีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็น ต้องพัฒนาตนเองให้มีความสามารถและทักษะในการจัดการความรู้สูงขึ้น ซึ่งมีเทคนิคสามารถกระทำได้ดังต่อไปนี้ (เบญจวรรณ แป้นนอก, มปป.)

4.1 ขั้นการกำหนดความรู้ อาจารย์จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ศึกษาวิเคราะห์หลักสูตรแต่ละระดับ เพื่อนำมากำหนดความรู้ที่ต้องการในการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและบุคคลอื่นในการคิดวางแผน กำหนดความรู้ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน

4.2 ขั้นการแสวงหาความรู้ อาจารย์จะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการแสวงหาความรู้พัฒนาความรู้สามารถของตนเองให้เข้าถึงความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การแสวงหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเพื่อนร่วมงานโดยการยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน

43 ขั้นการสร้างความรู้ อาจารย์จะต้องเข้าร่วมกิจกรรมสร้างความรู้ นวัตกรรมของสถานศึกษา เข้าร่วมประชุมสัมมนา ประชุมปฏิบัติการเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้น เช่น การประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับการวิจัยในชั้นเรียน เป็นต้น

4.4 ขั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจารย์จะต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพทั้งในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา และเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ภาครัฐและภาคเอกชนจัดขึ้นอยู่เสมอ รวมทั้ง ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะอื่น ๆ เช่น การเขียนบทความทางวิชาการเผยแพร่ในวารสารวิชาการ การแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

4.5 ขั้นการเก็บความรู้ อาจารย์จะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการเก็บความรู้ในรูปแบบเว็บไซต์ วีดีทัศน์ แถบบันทึกเสียง และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งอาจารย์จะต้องจัดทำแฟ้มพัฒนางาน จัดทำเอกสารประกอบการสอนที่ได้จากการสร้างและการแลกเปลี่ยนความรู้

4.6 ขั้นการนำความรู้ไปใช้ อาจารย์จะต้องเข้าร่วมกิจกรรมโดยการนำเสนอความรู้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การประชุมสัมมนา หรือการประชุมเสนอผลงานเป็นการเฉพาะ รวมทั้งมีการเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น วารสาร เว็บไซต์ จดหมายข่าว เป็นต้น

เทคนิคดังกล่าวข้างต้น ถ้าอาจารย์กระทำอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้เกิดทักษะและความชำนาญในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพิ่มขึ้น เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (learning worker) ในที่สุด

ดังนั้น การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงเป็นภารกิจของอาจารย์ที่จะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของอาจารย์เอง ในชั้นเรียน มหาวิทยาลัย และชุมชน เพื่อให้การทำหน้าที่การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ และการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมาย ซึ่งภาระงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทยนั้น จะกล่าวถึงในหัวข้อถัดไป ดังต่อไปนี้

4. ภาระงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย

ภาระงานสำคัญของอาจารย์ในสถาบันระดับอุดมศึกษา มี 4 ด้าน คือ ภาระงานด้านการสอน ภาระงานด้านการวิจัย ภาระงานด้านการบริการวิชาการแก่สังคมและภาระงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) จึงได้กำหนดภาระงานสำคัญของอาจารย์ ทั้งในด้านการสอน การวิจัยและงานสร้างสรรค์วิชาการ การพัฒนานักศึกษา การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม การบริหาร และงานอื่น ๆ เอาไว้เนื่องจาก “คุณภาพ” คือ คำตอบของการบริหารจัดการในทุกด้านในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการศึกษาที่สถาบันการศึกษาทุกระดับต้องจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการศึกษาที่ทุกคน ทุกฝ่ายในสถาบันมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ผู้สอน โดยพันธกิจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา(สกอ.) มี 4 ด้าน คือ

ด้านการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่สังคมและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งพันธกิจดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ถือเป็นพันธกิจหลักในการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาและผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในพันธกิจของมหาวิทยาลัย คืออาจารย์ผู้สอนทุกคนนั่นเอง

ดังนั้น การเป็นอาจารย์ที่ดี เป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของความเป็นอาจารย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่อาจารย์ทุกคนควรจะต้องยึดถือและปฏิบัติ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งความเป็นอาจารย์ที่ดี มี 6 ตัวบ่งชี้ คือ

1. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. การตรงต่อเวลา-เวลาการปฏิบัติงาน
3. การเป็นแบบอย่างที่ดี
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
5. บุคลิกภาพของการเป็นอาจารย์
6. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถาบัน

จากองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของความเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทยดังกล่าวข้างต้นนั้น จะพบว่า เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยมุ่งเน้นให้อาจารย์มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในเรื่องของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทยนั้น นอกจากอาจารย์จะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในมหาวิทยาลัยที่สำคัญแล้วนั้น ยังมีหน่วยงานอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักในการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)ในมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย นั่นก็คือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) นั่นเอง

5. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

คุณภาพ เป็นความสมบรูณ์แบบที่แสดงถึงความมีมาตรฐานสูงสุด (Sallis, 1993 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) โดยอาจมีการกำหนดเกณฑ์หรือข้อกำหนดเพื่อใช้ในการวัดระดับคุณภาพ (Harold อ้างถึงใน วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล, 2540) ตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Hradesky, 1995) ซึ่งระดับคุณภาพก็เปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน โดยขึ้นอยู่กับ การผลิต การบริการ บุคคล กระบวนการ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้เปลี่ยนแปลงคุณภาพก็เปลี่ยนแปลงไปได้เช่นกัน (Goetsch ,& Davis, 1994, Besterfield, 1995) โดยใช้การประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาส่งเสริมให้องค์การเกิดประสิทธิภาพ Sallis (1993 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพว่าประกอบด้วย 3 ลำดับขั้น คือ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการบริหารงานแบบทั่วทั้งองค์การ โดยใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้วงจร PDCA ของ Shell Logier (1991) ที่ประกอบด้วย การวางแผน (plan) การจัดกระทำ (do) การตรวจสอบ (check) และการกำหนดมาตรการแก้ไข (action) เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งในส่วนของการประกันคุณภาพการศึกษา นั้นเป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อยกมาตรฐานของสถานศึกษา ที่ยังไม่เข้ามาตรฐานผลักดันให้ได้มาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อว่า ถ้ากระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมาด้วย (อุทุมพร จามรมาน,2541 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บัณฑิต จะเกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตที่เกิดขึ้นจะมีคุณภาพตามลักษณะที่ต้องการด้วยเช่นกัน

ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับคุณภาพจึงต้องมีกระบวนการในการรักษาและพัฒนาระดับคุณภาพ ไปตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ที่เข้ารับบริการ โดยใช้การประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความมั่นใจว่ากิจกรรมในกระบวนผลิตทั้งหมด ได้ดำเนินไปอย่างมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันและมีประสิทธิภาพ (Juran, & Gryna, 1993 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์

, 2555) เน้นการใช้สถิติมาใช้ในการควบคุม โดยได้มีการนำประเด็นอื่นๆ ได้แก่ การออกแบบ การวางแผนและการบริการ มาเป็นองค์ประกอบของคุณภาพด้วย การประกันคุณภาพครอบคลุมใน 4 ประเด็น คือ การกำหนดตัวเลข ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับคุณภาพ การควบคุมคุณภาพทั้งองค์รวม ความเชื่อถือได้ของการผลิตและความผิด พลาดเท่ากับศูนย์ (Bounds, 1994 ในอ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) บางครั้งอาจผนวกเรื่องการตรวจสอบคุณภาพ (inspection) ไว้ในการประกันคุณภาพด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งการประกันคุณภาพเป็นกิจกรรมด้านการบริหารจัดการ และกิจกรรมการควบคุมเพื่อให้ได้คุณภาพที่คงที่ เน้นการแก้ปัญหาในระยะยาว ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการอย่างมีคุณภาพตามระดับที่ต้องการหรือคาดหวัง ดังนั้นการประกันคุณภาพจึงครอบคลุมถึงกลไก (mechanisms) และกระบวนการ (processes) ที่นำไปสู่การรักษาและปรับปรุงคุณภาพของผลลัพธ์ เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้อง (stakeholders) มั่นใจในวิธีควบคุมคุณภาพและมั่นใจในมาตรฐานของผลผลิต อีกทั้งเป็นการรับประกันหรือรับรองว่าจะได้มาตรฐานตามที่ระบุ (Harman, 1996) นอกจากนี้การประกันคุณภาพยังเป็นระบบที่สามารถใช้ในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น แต่หากปัญหาเกิดขึ้นแล้วต้องตรวจสอบหาปัญหานั้นให้พบ แล้วอธิบายสาเหตุและป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นอีก (Robert, 1997)

ในการบริหารการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนที่ 23ก ลงวันที่ 2 เมษายน 2553 ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา สรุปได้ว่า สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการให้เกิดระบบประกันคุณภาพ ซึ่งการประกันคุณภาพจะต้องดำเนินการทั้งประกันคุณภาพภายในและภายนอก โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดปี โดยการประกันคุณภาพภายในให้ดำเนินการภายในสถาบันทุกปี ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดต้องเข้ามาติดตามตรวจสอบอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 3 ปี ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก จะทำการตรวจประเมิน โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ดำเนินการประเมิน ทุก 5 ปี ตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ สมศ.ได้กำหนดไว้

ทำให้สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องดำเนินการบริหารการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาที่ได้กำหนดไว้ แม้ว่าสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความเหมาะสมและความสามารถพื้นฐานของผู้เรียน คุณวุฒิและศักยภาพอาจารย์ กระบวนการ ได้แก่ มาตรฐานของหลักสูตร ประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนการสอน ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และผลผลิต ได้แก่ บัณฑิตที่มีความรู้ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างมีจริยธรรม ซึ่งสิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาก็คือ การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนทำให้การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นการดำเนินการตามมาตรการ หรือระบบที่สร้างความมั่นใจ พึงพอใจประทับใจต่อสังคม ว่าสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ดังต่อไปนี้ (คู่มือการประกันคุณภาพสถาบัน อุดมศึกษา, 2553)

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของคณะวิชา หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้และเป็นสากล

3. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า ในสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษามีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

ผลของการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ผู้เรียนจะมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณลักษณะต่าง ๆ ครบตามความคาดหวังของหลักสูตร

2. ประชาชน จะเกิดความมั่นใจในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษา แต่ละแห่งมีคุณภาพการศึกษาในมาตรฐานกลางเดียวกัน

3. หน่วยงานต่าง ๆ สามารถผู้สำเร็จการศึกษาเข้าทำงานด้วยความมั่นใจ สังคม มั่นใจในการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษา

4. สถานศึกษา มีทิศทางการจัดการศึกษาที่ชัดเจนตามมาตรฐานกลางที่กำหนด มีระบบบริหารคุณภาพ ระบบควบคุมคุณภาพ มีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ด้านรายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษา หรือ SAR จะเป็นเอกสารที่แสดงการเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งสำนักมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. จะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอกจะช่วยให้คณะผู้ประเมินภายในและภายนอกสามารถใช้ในการวางแผนการตรวจเยี่ยม วางแผนรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม และประเมินคุณภาพของสถาบันได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว

ดังนั้น การประเมินภายนอกจึงเป็นการประเมินจากสภาพเป็นจริงของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นสภาพการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการและการบริการต่างๆ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้เกณฑ์การประเมินตนเอง จะครอบคลุมการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษาทุกด้าน แต่เนื่องจากการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินโดยมีความต่อเนื่องมาจากการประเมินคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอง จึงเป็นงานที่ยืนยันผลของการประเมินภายในที่ทำโดยสถาบันอุดมศึกษา สรุปได้ว่าในการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกนั้น สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และ สมศ. รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่างก็ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป

5.1 การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ

ในต่างประเทศก็มีการประกันคุณภาพด้วยเช่นเดียวกัน ประสิทธิ์ เขียวศรี (2555 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) ได้ศึกษาวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในกลุ่มประเทศตะวันตกซึ่งสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ จำแนกออกได้ 3 รูปแบบ คือ แบบภาคพื้นยุโรป (The Continental tradition) แบบอังกฤษ (The British tradition) และแบบอเมริกัน (American model) ดังนี้

1. วิธีประกันคุณภาพแบบภาคยุโรปหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแบบราชการ เป็นการควบคุมอย่างใกล้ชิดโดยภาคราชการ นับตั้งแต่การใช้ระบบงบประมาณแบบแจกแจงรายการ (line item budget) การให้อาจารย์และนักวิชาการมีสถานภาพเป็นข้าราชการประจำ รัฐบาลมีอำนาจแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการระดับสูง และอำนาจในการจ่ายค่าตอบแทน การควบคุมการรับผู้เรียนโดยระบบการสอบเข้า การรับรองหลักสูตร และโปรแกรมการเรียนต่าง ๆ ซึ่งประเทศในเอเชียที่ใช้วิธีนี้ ได้แก่ ไทย สาธารณรัฐประชาชนจีน อินโดนีเซีย และ เวียดนาม

2. วิธีประกันคุณภาพแบบอังกฤษ มีลักษณะตรงกันข้ามกับวิธีประกันคุณภาพแบบภาคพื้นยุโรป กล่าวคือการควบคุมโดยรัฐบาลมีน้อย โดยแต่ละมหาวิทยาลัยมีความเป็นอิสระสูง สามารถเลือกใช้วิธีการควบคุณภาพในรูปแบบต่าง ๆ ได้เอง คัดเลือกอาจารย์มหาวิทยาลัย และนักศึกษา หลักสูตรการเรียนการสอนได้เอง กลไกในการรักษามาตรฐานคุณภาพการศึกษา คือระบบการตรวจสอบด้วยองค์กรภายนอก และระบบการรับรองวิทยฐานะ และการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพในสาขาต่าง ๆ ประเทศในเอเชียที่นำวิธีนี้มาใช้ ได้แก่ มาเลเซีย บรูไน ฮ่องกง สิงคโปร์ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และประเทศเล็ก ๆ แถบมหาสมุทรแปซิฟิค

3. วิธีประกันคุณภาพแบบอเมริกัน ใช้การควบคุมสถาบันการศึกษาของรัฐ (public sector) ด้วยการวิธีการทางงบประมาณอย่างเข้มงวด ส่วนสถาบันการศึกษาเอกชนควบคุมโดยการนิเทศติดตาม แต่ทั้งสถาบันของรัฐและเอกชนต่างก็มีความเป็นอิสระสูงในด้านหลักสูตร การสอบ การรับอาจารย์ และนักศึกษา และยังมีการควบคุมจากภายนอกเช่นการรับรองวิทยฐานะสถาบัน หรือรับรองโปรแกรมการเรียนต่าง ๆ ใน 3 แนวทาง ได้แก่

3.1 รับรองโดยหน่วยงานรับรองวิทยฐานะระดับภาค (regional level)

3.2 รับรองโดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาอาชีพ (career expert)

3.3 รับรองโดยคณะกรรมการที่มีอำนาจในการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

องค์กรที่ทำหน้าที่รับรองวิทยฐานะส่วนใหญ่ ไม่ใช่หน่วยงานของภาครัฐแต่รัฐให้การสนับสนุน นอกจากนี้ ยังพบว่ามีการควบคุมคุณภาพด้วยจัดสอบระดับชาติอีกหลายรูปแบบ ประเทศในเอเชียที่ใช้วิธีนี้คือ เกาหลีใต้ ไต้หวัน และฟิลิปปินส์ (Harman, 1996 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555)

จากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่า ก่อให้เกิดการตื่นตัวในการพัฒนากระบวนการศึกษา ทั้งในด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การสนับสนุนการเรียนการสอน การพัฒนาอาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เกิดการขับเคลื่อนกันอย่างเป็นระบบ ในทุกส่วนของระบบการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพราะสถาบันเป็นผู้ผลักดันให้มีการประเมินผลการทำงานของตนเอง ก็ย่อมจะมีการปรับปรุงการทำงานอย่างแท้จริง เพราะเป็นการประเมินตนด้วยตนเอง ส่วนการตรวจสอบกันเองภายในกลุ่ม ก็มักจะมีบางประเด็นทีเชื่อมโยงกับการประเมินตนเอง โดยเป็นโอกาสในการที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (external accountability) คือจากสถาบันอื่น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจถึงผลการประเมินตนเอง การประเมินส่วนใหญ่อาศัยสารสนเทศ ตัวบ่งชี้ ผลการดำเนินงาน และผลการสำรวจต่าง ๆ

5.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance) ได้มีการกำหนดให้มีระบบและกลไกในการควบคุม (control) ตรวจสอบ (audit) และประเมิน (assess) การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ (quality factor) ตามดัชนีบ่งชี้ (index) ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก สำหรับแนวทางในการควบคุณ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่ อุทุมพร จามรมาน (2541 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) ได้อธิบายว่ากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพภายใน (internal quality control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษา จะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต

และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ (quality auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบมุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใดและมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้มุ่งเน้นการตรวจสอบในคณะวิชาเป็นหลัก

3. การประเมินคุณภาพ (quality assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพหรือระบบควบคุม คุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด ต้องประเมินอย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานตลอดเวลา

ทั้งนี้ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบ โดยมีกฎเกณฑ์และมีแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน

โดยวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553) ได้กล่าวถึง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาว่า ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการศึกษา การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้คำนึงถึง มาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา

คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก นอกจากนั้นพระราชบัญญัติดังกล่าว ยังกำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ และมีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน และสถานศึกษาต่างๆ ต้องให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่า เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้นๆ

กรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

ซึ่งวิธีการดังกล่าว เป็นไปตามแนวคิดของ Harman (1996 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) ได้เสนอวิธีการประกันคุณภาพแนวใหม่ ที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในสมัยปัจจุบันไว้ดังนี้

1. ระเบียบวิธีที่ใช้ (methodologies) มี 5 แบบ ได้แก่

1.1 การศึกษา หรือประเมินตนเองภายในสถาบัน

1.2 การตรวจสอบกันเองภายในกลุ่มสถาบัน และเชิญบุคคลภายนอกมาร่วมด้วย

1.3 การวิเคราะห์เอกสารทางสถิติต่าง ๆ และ/หรือ การวิเคราะห์จากตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงาน

1.4 การสำรวจความคิดเห็นของนักเรียน หรือนักศึกษา ผู้จบการศึกษา นายจ้าง และองค์กรวิชาชีพต่างๆ

1.5 การจัดสอบวัดความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้เรียน

2. จุดเน้น (focus) มีจุดเน้น 2 ระดับ คือระดับชาติ หรือระดับภาคโดยภาพรวมกับระดับสถาบัน

2.1 ระดับชาติ หรือ ระดับภาค (system level) การศึกษาของแต่ละภาค หรือทั้งประเทศ

2.2 การตรวจสอบสาขาวิชาในระดับชาติ (national review of disciplines)

2.3 ตรวจสอบเฉพาะผลงานด้านการการทำวิจัย

2.4 ตรวจสอบเฉพาะการสอน

2.5 ตรวจสอบทั้งการวิจัย และการสอน

2.6 การประเมินแต่ละสถาบัน (institutional evaluations)

2.7 ตรวจสอบเฉพาะผลงานด้านการการทำวิจัย

2.8 ตรวจสอบเฉพาะการสอน

2.9 ตรวจสอบกระบวนการประกันคุณภาพที่ใช้ในสถาบัน

2.10 ตรวจสอบแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งการสอน การวิจัย การบริหารจัดการและกระบวนการประกันคุณภาพ

2.11 ระดับสถาบัน (institutional level)

2.12 การตรวจสอบภาควิชา คณะ และสาขา (schools)

2.13 การตรวจสอบรายวิชา และโปรแกรม

2.14 การตรวจสอบหน่วยที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและบริการ

3. การรายงานผล และการติดตามผลการจัดการศึกษา (reporting and follow-up activities)

3.1 รายงานต่อสถาบันหรือหน่วยที่ถูกตรวจสอบเท่านั้น

3.2 รายงานต่อสถาบัน และตีพิมพ์เผยแพร่ด้วย

3.3 รายงานอย่างเป็นทางการต่อรัฐมนตรี กระทรวง สำนักงบประมาณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับระดับสถาบันก็รายงานต่ออธิการบดีและรองอธิการบดี

3.4 รายงานต่อสาธารณะ

3.5 จัดอันดับ และตีพิมพ์ผลการจัดอันดับแล้วเผยแพร่

3.6 การรับรองวิทยฐานะ (accreditation) หรือรับรองหน่วยงาน (validation)

ซึ่งจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพควรมีการกำหนดวิธีการที่ชัดเจนในการดำเนินการ ที่ประกอบด้วย การศึกษาหรือประเมินตนเองภายในสถาบัน การวิเคราะห์สำรวจความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทั้ง ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และองค์การวิชาชีพต่างๆ โดยต้องกำหนดให้ชัดเจนว่า จะมีการวัดและประเมินในส่วนงานใด กลุ่มผู้ปฏิบัติงานใดบ้างทั้งในและนอกสถาบันการศึกษา และจะต้องรายงานผลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เพื่อผลในการให้การรับรองหรือไม่รับรองคุณภาพของสถาบันการศึกษานั้น โดยการตรวจสอบการศึกษาตนเองหรือประเมินตนเองของแต่ละสถาบัน จะเป็นวิธีการหลักสำหรับ 1) การประเมินผลงาน ด้วยการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา 2) การรวบรวมข้อมูลด้วยการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และ 3) การวัดในเรื่องต่าง ๆ ด้วยการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้

ซึ่งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ในการประเมินคุณภาพการศึกษา คือ มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ การเขียนรายงานการประเมินตนเอง และกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา ดังจะได้กล่าวรายละเอียด ในส่วนต่อไป

5.3 เกณฑ์มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินงานด้านคุณภาพ จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอาไว้ ตามความเกี่ยวข้องของหน่วยงาน ซึ่งมี 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานการศึกษาของสถาบันระดับอุดมศึกษา และมาตรฐานคุณภาพ สมศ. ดังรายละเอียดดังนี้

1) มาตรฐานการศึกษาของสถาบันระดับอุดมศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ การกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ต้องให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ควรยึดหลักตามพันธกิจของอุดมศึกษา 4 ประการ อันได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัยการ

บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งจะต้องมีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

2) มาตรฐานคุณภาพ สมศ. หมายถึง มาตรฐานคุณภาพใน 4 มิติ คือ ประสิทธิผลการบริหารและการจัดการ การเรียนรู้ และการประกันคุณภาพ แบ่งเป็น 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ ตามที่ สมศ.กำหนด โดยมาตรฐานที่ 1-4 เป็นมาตรฐานด้านผลลัพธ์ ส่วนมาตรฐานที่ 5-7 เป็นมาตรฐานด้านกระบวนการ ในแต่ละมาตรฐานมีจำนวนตัวบ่งชี้ร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ (*) ตามจุดเน้นปฏิบัติตามพันธกิจและอัตลักษณ์ของสถาบัน

ซึ่ง สมศ. ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินรอบสองนี้ เป็นเกณฑ์ที่ผันแปรตามกลุ่มสถาบัน ดังนั้นจึงต้องเลือกพิจารณาใช้เกณฑ์ตามประเภทกลุ่มสถาบัน โดยกลุ่มที่หนึ่งคือ กลุ่มผลิตบัณฑิตและวิจัย กลุ่มที่สองคือกลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม กลุ่มที่สามคือกลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม และกลุ่มที่สี่ คือกลุ่มผลิตบัณฑิต โดยได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตเป็นผู้เรืองปัญญา มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทักษะและภูมิปัญญาในงานอาชีพในฐานะนักวิชาชีพชั้นสูง มีทักษะวิจัยในฐานะนักวิชาการชั้นสูง มีจิตสำนึกและภูมิธรรมในฐานะพลเมืองดีของสังคมไทยและสังคมโลก

ตัวบ่งชี้ร่วม 8 ตัวบ่งชี้ คือ

1.1 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งาน ทำและการประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

1.2 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ทำงานตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา

1.3 ร้อยละของบัณฑิตที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์

1.4 ระดับความพึงพอใจของนายจ้างผู้ประกอบการและ ผู้ใช้บัณฑิต

1.5 จำนวนนักศึกษา หรือศิษย์เก่า ที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม หรือรางวัลทางวิชาการหรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบัณฑิตในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (คน)

1.6 จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิชาการของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติภายในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (ชิ้นงาน)

1.7 ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด

1.8 ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด

2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เป็นงานนวัตกรรมที่นำไปสู่การสร้างและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เชี่ยวชาญสูง การสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นการขยายพรมแดนของความรู้ และทรัพย์สินทางปัญญาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และขีดความสามารถของคนไทย รวมทั้งการพัฒนาสู่สังคมเรียนรู้ สังคมความรู้ และสังคมแห่งภูมิปัญญา อันก่อให้เกิดวัฒนธรรมการใช้ความรู้ในการกำหนดทิศทางและการพัฒนา ตลอดจนการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

ตัวบ่งชี้ร่วม 7 ตัวบ่งชี้ คือ

2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ และ/หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

2.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

2.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำได้รับทุน ทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

2.5 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

2.6 ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ

2.7 จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตรในรอบ 5 ปีที่ ผ่านมา

3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ เป็นที่พึ่งและเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการและวิชาชีพ เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมสอดคล้อง เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติ ตลอดจนการส่งเสริมบทบาททางวิชาการและวิชาชีพของสถาบันการศึกษาในการพัฒนาสังคมเรียนรู้และสังคมความรู้ โดยคำนึงถึงความรับผิดรับชอบต่อสาธารณะ

ตัวบ่งชี้ร่วม 7 ตัวบ่งชี้ คือ

3.1 ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ

3.2 ร้อยละของอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษาเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ และกรรมการวิชาชีพในระดับชาติและนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ

3.3 มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาการเรียน การสอน และการวิจัย

3.4 ค่าใช้จ่าย และมูลค่าของสถาบันในการบริการวิชาการและวิชาชีพเพื่อสังคมต่ออาจารย์ประจำ (บาทต่อคน)

3.5 จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ (จำนวนศูนย์เครือข่าย)

3.6 รายรับของสถาบันในการบริการวิชาการและวิชาชีพในนามสถาบันต่ออาจารย์ประจำ (บาทต่อคน)

3.7 ระดับความสำเร็จในการให้บริการ วิชาการและวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน (ระดับ)

4. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การอนุรักษ์ สืบสาน พัฒนา เผยแพร่เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่นอันเป็นมรดกไทย และการบูรณาการในการผลิตบัณฑิตการวิจัย และการบริการวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการสร้างสรรค์และส่งเสริมภูมิปัญญาไทยให้เป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้ที่สามารถพัฒนาสู่สากล

ตัวบ่งชี้ร่วม 4 ตัวบ่งชี้ คือ

4.1 ร้อยละของกิจกรรมในการอนุรักษ์ พัฒนา และ สร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษา

4.2 ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่ใช้ในการอนุรักษ์ พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรมต่องบดำเนินการ

4.3 มีผลงาน หรือชิ้นงานการพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างมาตรฐานศิลปะและวัฒนธรรม (ชิ้น)

4.4 ประสิทธิผลในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม (ระดับ)

5. มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร

การบริหารและการจัดการศึกษาที่ประชาคมในและนอกสถาบัน และผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม ตามหลักการบริหารจัดการที่ดี เน้นการกระจายอำนาจ กำกับด้วยนโยบาย การวางแผน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การพัฒนาบุคลากร ที่เป็นระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอน การวิจัยและการบริหาร โดยมุ่งสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการรวมทั้งสร้างเสถียรภาพทางการเงิน การใช้เงินอย่างคุ้มค่า มีอิสระ คล่องตัว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ตัวบ่งชี้ร่วม 11 ตัวบ่งชี้ คือ

5.1 ระดับคุณภาพของสภามหาวิทยาลัย/ กรรมการบริหารสถาบัน (ข้อ)

5.2 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์การเรียนรู้โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก (ระดับ)

5.3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ (ระดับ)

5.4 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน (ระดับ)

5.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย (ระดับ)

5.6 สินทรัพย์ถาวรต่อจำนวนนักศึกษา (บาทต่อคน)

5.7 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา (ร้อยละของเกณฑ์ปกติ)

5.8 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิ ต่องบดำเนินการ (ร้อยละของงบดำเนินการ)

5.9 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่เข้าร่วมประชุม วิชาการ และ/หรือนำเสนอผลงานวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.10 งบประมาณสำหรับการพัฒนาคณาจารย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่ออาจารย์ประจำ (บาทต่อคน)

5.11 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

6. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

กระบวนการพัฒนาและบริหารหลักสูตรให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม มีการจัดการเรียนการสอนที่ให้ ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองตามความต้องการ/ความสนใจของผู้เรียน โดยใช้เทคนิคการสอนและอุปกรณ์การสอนที่หลากหลาย มีการประเมินผลการเรียนการสอนตามสภาพจริง และมีการใช้ประโยชน์ผลการประเมินในการพัฒนาผู้เรียน การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบ ประมาณ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความร่วมมือจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษา ในการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร และกิจกรรมการศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพสูงสุด

ตัวบ่งชี้ร่วม 9 ตัวบ่งชี้ คือ

6.1 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด

6.2 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

6.3 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ

6.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

6.5 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ (professional ethics) (ระดับ)

6.6 กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็น สำคัญโดยเฉพาะการเรียนรู้จากการปฏิบัติและประสบการณ์จริง (ข้อ)

6.7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ คุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ระดับ)

6.8 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการพัฒนานักศึกษา

6.9 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษา

7. มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพภายในหมายรวมถึงการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ตัวบ่งชี้ร่วม 2 ตัวบ่งชี้ คือ

7.1 ระบบและกลไกในการประกัน คุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนา คุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (ระดับ)

7.2 ประสิทธิผลของการประกัน คุณภาพภายใน (ระดับ)

จากเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพทั้ง 7 มาตรฐาน ได้มีการจำแนกมาตรฐานคุณภาพใน 4 มิติ คือ ประสิทธิผล การบริหารและการจัดการ การเรียนรู้ และการประกันคุณภาพ โดยมาตรฐานที่ 1-4 เป็นมาตรฐานด้านผลลัพธ์ ส่วนมาตรฐานที่ 5-7 เป็นมาตรฐานด้านกระบวนการ ในแต่ละมาตรฐานมีจำนวนตัวบ่งชี้ร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ (*) ตามจุดเน้นปฏิบัติพันธกิจและอัตลักษณ์ของสถาบัน

จากการที่ สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ในการ ผลิตบัณฑิตและสร้างองค์ความรู้ ให้มีคุณภาพตามความต้องการกับตลาดแรงงานและการขยายตัวทางเศรษฐกิจ รวมทั้งการสามารถบรรลุพันธกิจอื่นของสถาบันอุดมศึกษานั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ประวัติการพัฒนาและเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย สถานที่ตั้งและชุมชนที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนจากภาคเอกชนและรัฐบาล ลักษณะสถาบันการศึกษาทั่วโลกจึงมีความหลากหลาย เป็นต้น ทำให้สถาบันมีบริบทของการผลิตบัณฑิตและการสร้างองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน สมศ. จึงได้มีการจัดกลุ่มสถาบัน โดยเห็นว่าการจัดกลุ่มสถาบัน จะมี

ประโยชน์ในประเด็น ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2551 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555)

1. เป็นการเปิดโอกาสให้สถาบันประกาศต่อสาธารณชนว่าสถาบันมีจุดเน้นด้านใด ซึ่งเท่ากับเป็นการให้ปฏิญญาของสถาบันว่าจะมุ่งมั่นในการพัฒนาสถาบันให้มีความเป็นเลิศตามอัตลักษณ์ที่ได้ประกาศออกไป

2. การเปิดโอกาสให้สถาบันได้พัฒนาตนเอง จนมีความเป็นเลิศในพันธกิจของตนแสดงถึงการให้อิสระในเชิงวิชาการ (academic freedom) แก่สถาบันอุดมศึกษา

3. ผลการจัดกลุ่มดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบการประเมินภายนอกของ สมศ. โดย สมศ. จะได้นำผลการจัดกลุ่มดังกล่าวมาประกอบการพัฒนาเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินที่ผันแปรไปตามกลุ่มสถาบัน ซึ่งช่วยความยุติธรรมต่อสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งการสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินดังกล่าว จะทำให้การประเมินที่มีลักษณะวัตถุวิสัยหรือมีความเป็นปรนัย (objectivity) นอกจากนั้นผลการจัดกลุ่มดังกล่าวจะช่วยให้ สมศ. ออกแบบจัดทีมประเมินได้อย่างเหมาะสมกับประเภทของสถาบันอีกด้วย

4. การจัดกลุ่มสถาบันช่วยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สามารถกำหนดทิศทางการส่งเสริมและพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่สถาบันอุดมศึกษาแต่ละกลุ่ม และ

5. การจัดกลุ่มสถาบันจะส่งผลต่อการที่รัฐบาลจะกำหนดทิศทางการผลิตบัณฑิตในลักษณะต่าง ๆ ตามความต้องการของประเทศ โดยการกำหนดทุนการศึกษาสำหรับสถาบันในกลุ่มต่าง ๆ ตามความต้องการกำลังคนของประเทศ และการสนับสนุนงบประมาณช่วยเหลือสถานศึกษาในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อให้มีความเป็นเลิศในแต่ละกลุ่มสถาบัน ตลอดจนในการประเมินของ สมศ.ตามกลุ่มต่างๆ

จึงมีการจำแนกตามกลุ่มสถาบันที่มีจุดเน้นที่แตกต่างกัน ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มสถาบัน ออก เป็น 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย เป็นกลุ่มสถาบันที่ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นด้านการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา และวิจัยสร้างความรู้ใหม่เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการในทุกภารกิจ และเผยแพร่ความรู้ไปสู่ผู้ใช้ทั้งระดับชาติและนานาชาติโดยมุ่งสู่ความทันสมัย และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

2. กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม เป็นกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาที่ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาโดยการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ผลิตบัณฑิตระดับสูงในบางสาขาวิชาและเน้นการพัฒนาสังคม โดยการประยุกต์ความรู้เพื่อบริการวิชาการ/วิชาชีพแก่สังคม

3. กลุ่มสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม เป็นกลุ่มสถาบันที่ได้ปฏิบัติพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ผลิตบัณฑิตระดับสูงในบางสาขาวิชา โดยการประยุกต์ความรู้ เพื่อสร้างและพัฒนามาตรฐานศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งการเผยแพร่องค์ความรู้ ภูมิปัญญาไทยสู่สากล

4. กลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต เป็นกลุ่มสถาบันที่เน้นการสอนในระดับปริญญาตรี ประยุกต์ความรู้ เพื่อใช้ในการผลิตบัณฑิต เป็นกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการผลิตและพัฒนาคนในด้านวิชาการ และวิชาชีพต่าง ๆ

วิธีการประเมินผลการดำเนินงานขององค์การด้านการศึกษาในปัจจุบัน โดยทั่วไปมี 3 รูปแบบ อันประกอบด้วย 1) การประเมินจากผลลัพธ์ (outcome) เป็นการประเมินเป็นลำดับหรือตัวเลขเพื่อใช้ในการแสดงผลและเปรียบเทียบผลที่ได้จากกระบวนการ 2) การประเมินจากกระบวนการ (process) เป็นการประเมินคุณภาพของสินค้าหรือบริการ เช่น อัตรานักศึกษาต่อผู้สอน อัตราค่า FTES ต่อจำนวนคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และ 3) การประเมินจากโครงสร้าง คือการประเมินถึงทรัพยากรพื้นฐานที่องค์การจำเป็นต้องใช้ ซึ่งทั้งสามวิธีนี้ ล้วนแล้วแต่มีข้อเด่นข้อด้อยในตัวเองด้วยกันทั้งสิ้นที่จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของการนำไปใช้

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิผลในองค์การ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่ง มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำหนดเกณฑ์หรือตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพหน่วยงานภายใน คือ สำนักงานการอุดมศึกษา และหน่วยประเมินภายนอกคือ สำนักงานมาตรฐานการศึกษา ได้กำหนดเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิผลการจัดการศึกษา ในหลายมุมมอง ดังจะกล่าวถึงในลำดับต่อไป แต่เกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งภายในและภายนอก จะอยู่ภายใต้กรอบมาตรฐาน 4 มิติ ตามแนวคิดการประเมินแบบสมดุล (balance scorecard) ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

การวัดประเมินผลองค์กรแบบสมดุล (balance scorecard) เป็นแนวคิดของKaplan & Norton (1992) ได้เสนอแนวคิดที่ตระหนักถึงวงจรของกระบวนการทำงานที่ครบถ้วนและให้ความสำคัญในการประเมินผลในทุกรายละเอียด ที่นอกเหนือจากการวัดด้วยมิติการเงินเพียงอย่างเดียว อันประกอบด้วย

การประเมินผลด้านลูกค้า (the customer perspective) การประเมินผลด้านการพัฒนา การเรียนรู้ (Innovation and learning perspective) การประเมินผลด้านกระบวนการทำงาน (internal business perspective) และการประเมินผลด้านการเงิน (financial perspective) แม้ว่าจะมีแนวคิดที่แตกต่าง ของโอลซ์ (2546 อ้างถึงใน ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555) ได้อธิบายว่า การประเมินผลการดำเนินงานทางการเงินก็ยังคงมีความสำคัญ ซึ่งในความเป็นจริงการชี้วัดผลตอบแทนทางการเงิน โดยเฉพาะผลตอบแทนด้านการเงิน เช่น ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return On Investment- ROI) จะเหมาะสมกับธุรกิจหรือหน่วยธุรกิจขนาดเล็กมากกว่า เนื่องจากไม่เป็นการเสียทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไปกับการชี้วัดในด้านอื่น ที่มากเกินจำเป็น แต่เห็นว่าการประเมินความสำเร็จด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว จะมีความเหมาะสมกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีภารกิจที่ซับซ้อนมากกว่า

การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามเกณฑ์ประเมินทั้งภายในและภายนอก นั้นอยู่ภายใต้กรอบมาตรฐาน 4 มิติ ตามแนวคิดการประเมินแบบสมดุล (balance scorecard) ดังกล่าวนั้น ทั้งนี้เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานอย่างครอบคลุมและมีสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม โดยทั้ง 4 ด้านสามารถอธิบายถึงความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาได้ดังนี้ (ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์, 2555)

1. ด้านการเงิน สถาบันอุดมศึกษาจะต้องสามารถอยู่รอดได้ภายใต้การแข่งขัน ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย แต่ในขณะเดียวกันต้องไม่ลดคุณภาพการศึกษาลง ซึ่งจะทำให้แต่ละสถาบันสามารถดำรงต่อไปได้ โดยอาจต้องมีการหารายได้ด้วยตนเอง โดยการหางบประมาณสนับสนุนทั้งจากภาครัฐและเอกชน เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านการศึกษา และพัฒนาคุณภาพภายในสถาบัน อีกด้วย

2. ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยที่ผู้มีส่วนได้เสียกับสถาบันการศึกษา อาจหมายถึง ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต สังคม ชุมชน ดังนั้น ลักษณะงานที่ส่งผลต่อนักศึกษาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหมายถึง งานด้านประสิทธิภาพการเรียนการสอน ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ชุมชน สังคม และงานด้านผลงานด้านการวิจัย ที่มีอย่างต่อเนื่องและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สอดรับต่อความต้องการชุมชนสังคม ที่สามารถนำผลงานวิจัยเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมิติในด้านนี้ เป็นผลผลิตสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องให้ความสำคัญในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพและได้รับการยอมรับ ซึงส่งผลต่อความอยู่รอดของสถาบันได้อย่างยั่งยืน

3. ด้านกระบวนการภายใน ในการบริหารสถาบันอุดมศึกษากระบวนการภายใน หมายรวมถึงกระบวนการด้านการสอนและการสร้างผลงานวิจัย รวมถึงกระบวนการบริหารที่สนับสนุนส่งเสริมให้การเรียนการสอนและงานวิจัย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

4. ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม มุมมองนี้จะเน้นให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือการไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ในบุคลากรทุกระดับในสถาบัน ทั้งอาจารย์ที่เป็นสายผู้สอน และบุคลากรในส่วนงานต่างๆ ที่เป็นสายสนับสนุน เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ที่นำไปสู่

การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และประสิทธิผลประสิทธิภาพของสภาบันการศึกษาในภาพรวม รวมทั้งการให้ความสำคัญต่ออุปกรณ์หรือสื่อที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนและงานวิจัย เช่น ห้องสมุด ระบบสารสนเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ซึ่งแนวทางการประเมินแบบสมดุลนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลในรูปแบบที่ให้ความสำคัญทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ปัจจัยภายในคือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านบุคลากรและนวัตกรรม ส่วนปัจจัยภายนอกคือนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากพิจารณาในด้านกระบวนการจะพบว่า ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า แต่ให้ความสำคัญกับการประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงเลือกใช้เกณฑ์การประเมินผลของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เฉพาะด้านกระบวนการ

5.4 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา (SAR) ในสถาบันอุดมศึกษา

รายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หรือรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report : SAR) เป็นรายงานการประเมินตนเองที่สถาบันอุดมศึกษาเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล และเปิดเผยข้อมูลต่อ สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา, 2550, หน้า 167) โดยจัดทำเป็นรายปี ตามรอบระเวลาของปีการศึกษา คือ เริ่มวันที่ 1 มิถุนายน สิ้นสุด 31 พฤษภาคม ของปีถัดไป โดยอาจทำในรูปแบบรายงานประจำปี

5.4.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ต้องทำประจำปีนั้น มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้สถานศึกษาดำเนินการตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ที่ว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อ

หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา รวมถึงรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

2. เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทราบสัมฤทธิผลในการดำเนินงานของตนเอง ได้ทราบจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง สำหรับเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป

3. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษามีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

5.4.2 รูปแบบรายงาน

รายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาประจำปี ประกอบด้วย

1. คำนำ สารบัญ สารบัญเรื่อง สารบัญตารางหรือสารบัญภาพ (ถ้ามี)

2. ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ประกอบด้วยรายละเอียดที่เป็นสาระสำคัญของสถาบัน การศึกษา โดยมีสาระประกอบด้วย ประวัติ ปรัชญา ปณิธาน จุดเน้น (วิจัย หรือพัฒนาสังคม หรือ พัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม หรือเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต) โครงสร้างการบริหารจัดการ ระบบและ กลไกประกันคุณภาพของสถาบัน สรุปผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา ตลอดจน เป้าหมายที่สำคัญในปีปัจจุบัน ลักษณะการเขียนแบบบรรยาย สำหรับผลการปรับปรุงตามผลการ ประเมินในรอบปีที่ผ่านมาและเป้าหมายปีปัจจุบัน ควรสรุปเป็นตารางเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน

3. ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายใน รอบปีปัจจุบัน ตามตัวบ่งชี้ในแต่ละมาตรฐานคุณภาพ ทั้ง 7 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ โดยเขียนถึงการดำเนินงานจริง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีรูปแบบการนำเสนอตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา และที่เพิ่มเติมของสถาบัน ทั้งนี้ควรเขียนให้สั้น กะทัดรัด โดยยึดการอ้างอิงจากแหล่งข้อมูล ต่าง ๆ ประกอบ ลักษณะการเขียนรายงาน เป็นการบรรยาย สังเคราะห์ และการประเมินประสิทธิผลตามเกณฑ์ ที่ชี้ให้เห็นถึงการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษา ประกอบด้วย 1)

กิจกรรมที่สถาบันดำเนินการในแต่ละตัวบ่งชี้ 2) การประเมินผลตามเกณฑ์ 3) การประเมินผลเทียบกับเป้าหมายในตัวบ่งชี้นั้น ๆ และ 4) จุดแข็ง จุดอ่อนและแนวทางการพัฒนาปรับปรุง ในแต่ละตัวบ่งชี้

4. สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา เป็นการสรุปผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละมาตรฐานและมาตรฐานการอุดมศึกษา รวมถึงวิธีการเสริมจุดแข็ง การปรับปรุงแก้ไขหรือการพัฒนา คุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น การเขียนรายงานในบทนี้ จะเป็นการสังเคราะห์และการประเมิน เพื่อรายงานสรุปผลสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพ และตามมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนแผนและเป้าหมายการดำเนินงานระยะสั้น ระยะยาวในอนาคต รายงานบทนี้ประกอบด้วย

4.1 รายงานตัวเลขในตารางที่ ส 1 และ ส 2 ซึ่งเป็นผลการประเมินเฉพาะตามตัวบ่งชี้ของ สกอ. ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพและแต่ละมาตรฐานการอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้ สถาบันอาจเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ ย่อยของสถาบันลงในตารางดังกล่าว เช่น ตัวบ่งชี้ 2.1 ของ สกอ.อาจมีตัวบ่งชี้ 2.1.1, 2.1.2 และ 2.1.3 แทรกลงไป เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ขอให้แยกคะแนนการประเมินเป็นสองช่องคือ ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ของ สกอ. และ ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ของสถาบัน

4.2 สรุปผลการประเมินรวมทั้งจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนาในภาพรวมของสถาบันแยกตามแต่ละองค์ประกอบคุณภาพและแต่ละมาตรฐานการอุดมศึกษาและแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

4.3 เป้าหมายการดำเนินงานระยะสั้น ระยะยาวในอนาคต

4.4 แผนการพัฒนาสถานศึกษาในอนาคตให้สอดรับกับเป้าหมาย

ซึ่งส่วนสุดท้ายนี้ เน้นการนำเสนอผลการประเมินตนเอง และเสนอทิศทางการพัฒนา โดยแยกเป็นผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพและแต่ละมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนเสนอจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง รวมทั้งเสนอแผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป

5. ภาคผนวก ประกอบด้วยเอกสารเพิ่มเติมที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง และเป็นหลักฐานในการตรวจสอบคุณภาพ โดยจัดไว้ในส่วนสุดท้ายของรายงาน เช่น

5.1 รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในของสถาบัน

5.2 รายการเอกสารอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

5.3 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกที่ผ่านมา

5.4 เอกสารเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษา เช่น แบบสำรวจเรื่องบัณฑิต แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ฯลฯ

5.5 ข้อมูลพื้นฐานของสถาบันอุดมศึกษา (common data set)

โดยสถาบันการศึกษาจะต้องจัดทำทุกปีเป็นเหมือนรายงานประจำปี รายงานต่อผู้บริหารสถาบันและรองรับการประกันคุณภาพภายในโดยผู้ประเมินคุณภาพภายในร่วมกับภายนอก ปีละ 1 ครั้ง และรับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. 5 ปี ต่อ 1 ครั้ง

5.5 การประเมินคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

5.5.1 หลักการประเมินคุณภาพ

การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งทั้งเพื่อความอยู่รอด เพื่อการพัฒนาและความสามารถในการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของประเทศ เครื่องมือสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาดังกล่าวข้างต้นอย่างต่อเนื่องก็คือ การประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งต้องครอบคลุมทั้งการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา รูปแบบและวิธีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามที่กำหนดในระเบียบของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้ (รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ.2549-2553)

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสินการจับผิด หรือการให้คุณหรือให้โทษ

2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence-based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาของชาติตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ ที่สถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

5.5.2 วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพ

5.5.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินภารกิจด้านต่างๆ

2. เพื่อกระตุ้นเตือนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษา และประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

3. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

4. เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาต่อสาธารณชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.5.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

1.เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่สำนักงานกำหนด และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่นและจุดด้อยของสถาบันอุดมศึกษา
เงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา รวมทั้งนวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา

3.เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

4 เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

5.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมินคุณภาพการศึกษา

1. เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล และมีความเป็นเลิศทางวิชาการ ตามจุดเน้นและอัตลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา
2. การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล อันจะทำให้การผลิตบัณฑิตทุกระดับ การสร้างผลงานวิจัย และการให้บริการวิชาการ เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศ
4. นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน และสาธารณชนมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นระบบ
5. สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานบริหารการศึกษา และรัฐบาล มีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และบริหารจัดการการศึกษา

5.7 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ส่วนการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะเป็นไปในรูปของคณะกรรมการประเมินที่ได้รับการแต่งตั้ง จากสมศ.ทำหน้าที่ในการประเมิน ซึ่งพิจารณาตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงาน และ/หรือการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ภายใต้องค์ประกอบการประกันคุณภาพ และทำการรายงานผลการประเมินต่อผู้บริหารสถาบันการศึกษาที่ทำการประเมินเป็นเบื้องต้นด้วยวาจาและรายงานต่อ สมศ. ด้วยเอกสารสรุปเป็นลายลักษณ์อักษร

การพิจารณาผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน ในระดับสถาบัน นั้นจะพิจารณาออกมาใน 3 รูปแบบ คือ รับรอง รอพินิจ และไม่รับรอง โดยมีแนวทางในการพิจารณาการรับรองผลการจัดการศึกษาของสถาบันระดับสถาบัน มีทางเลือกในการพิจารณา 2 แนวทาง คือ

แนวทางที่ 1 การประเมินภายนอกเพื่อรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ สมศ. ในระดับสถาบันใช้คำนวณหาค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักตามรายมาตรฐาน เฉลี่ยรวม 4 มาตรฐานและ 7 มาตรฐานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาประกอบกับผลการประเมินแต่ละมาตรฐาน ดังนี้

1. สถาบันจะได้รับการรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ สมศ. เมื่อเป็นไปตามเงื่อนไข 3 ประการ คือ 1) ได้คะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ตั้งแต่ระดับดีขึ้นไป (3.51-5.00) 2) มีอย่างน้อย 5 มาตรฐาน ใน 7 มาตรฐาน มีผลประเมินไม่ต่ำกว่าระดับดี (3.51-5.00) 3) ไม่มีมาตรฐานใดอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง (1.00-1.50)

2. สถาบัน “รอพินิจ” ใน 2 กรณี คือ

2.1 เมื่อผลการประเมินได้ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักใน 4 มาตรฐานแรก ระดับดีขึ้นไป (3.51-5.00) และค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักรวม 7 มาตรฐาน ระดับพอใช้ขึ้นไป (2.51-5.00) โดยมาตรฐานที่ 1-4 ต้องไม่มีมาตรฐานใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง (1.00-1.50) หรือ

2.2 เมื่อผลการประเมินได้ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักของ 4 มาตรฐานแรก และทั้ง 7 มาตรฐาน ระดับดีขึ้นไป (3.51-5.00) แต่มีจำนวนมาตรฐานอยู่ในระดับดีขึ้นไป (3.51-5.00) ไม่ถึง 5 มาตรฐาน (3 ใน 4 ของมาตรฐานทั้งหมด) โดยมาตรฐานที่ 1-4 ต้องไม่มีมาตรฐานใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง (1.00-1.50)

3. สถาบันจะไม่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ สมศ.เมื่อไม่เป็นไปตาม 1.1 หรือ 1.2

แนวทางที่ 2 สถาบันจะได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ. เมื่อผลการประเมินภายนอกของกลุ่มสาขาวิชาของสถาบัน มีอย่างน้อย 3 ใน 4 ของกลุ่มสาขาวิชาได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ. และไม่มีกลุ่มสาขาวิชาใดมีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง (1.00-1.50)

สำหรับสถาบันที่เปิดสอนเพียงกลุ่มสาขาวิชาเดียวให้ใช้วิธีการตัดสินผลแบบที่ 1 เท่านั้นส่วนสถาบันที่เปิดสอนมากกว่าหนึ่งกลุ่มสาขาวิชา สามารถเลือกแนวทางในการตัดสินแบบที่ 1 หรือ แบบที่ 2 ก็ได้ แต่ในการประเมินภายนอกสถาบันจะต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการประเมินให้สามารถรองรับ

การตัดสินผลการประเมินทั้งแบบที่ 1 และแบบที่ 2

จากหลักการดังกล่าว สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอก ช่วง พ.ศ.2549-2553 ในสถาบันอุดมศึกษา 253 แห่ง ซึ่งตามกลุ่มสถาบัน 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย 23 แห่ง กลุ่มที่ 2 สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม 110 แห่ง กลุ่มที่ 3 สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม 16 แห่ง และ กลุ่มที่ 4 สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิต 104 แห่ง โดยสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 253 แห่ง นั้น เป็นสถาบันที่ประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน จำนวน 233 แห่ง และประเมินเพื่อพัฒนาไม่ตัดสินผล จำนวน 20 แห่ง ได้ผลการประเมิน คือ สถาบันที่ประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ. จำนวน 219 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 86.56 มีผลการประเมิน “รอพินิจ” 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.16 และไม่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ. จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.37 ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีคุณภาพระดับดี จำนวน 188 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 74.31 รองลงมาคือ มีคุณภาพระดับดีมาก จำนวน 45 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.79 มีคุณภาพระดับพอใช้ จำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.72 ตามลำดับ

5.8 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

จากการศึกษาข้อมูลในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 พบ ว่าการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการศึกษาในมาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ / สังคมแห่งความรู้ เพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอีกด้วย ทั้งนี้การประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ให้ความสำคัญเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) / การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ / สังคมแห่งความรู้ โดยบรรจุเกณฑ์การประเมินด้านการจัดการความรู้(Knowledge Management) ไว้ในองค์ประกอบที่ 4 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

หลักการ สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งอาจมีจุดเน้นในเรื่องการวิจัยที่แตกต่างกันขึ้นกับสภาพแวดล้อมและความพร้อมของแต่ละสถาบัน อย่างไรก็ตาม ทุกสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีพันธกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจสถาบัน ดังนั้น จึงต้องมีระบบและกลไกควบคุมให้สามารถดำเนินการใน

พันธกิจด้านนี้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพตามจุดเน้นเฉพาะของแต่ละสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เกิดประโยชน์ การวิจัยจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์จำเป็นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) สถาบันต้องมีแผนการวิจัย มีระบบและกลไก ตลอดจนมีการสนับสนุนทรัพยากรให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน 2) คณาจารย์มี ส่วนร่วมในการวิจัยอย่างเข้มแข็ง โดยบูรณาการงานวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน และพันธกิจด้านอื่นๆ ของสถาบัน ผลงานวิจัยมีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์ของชาติและมีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 : ระบบและกลไกการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จาก งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริหารจัดการความรู้จากผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อเผยแพร่ไปยังคณาจารย์ นักศึกษา วงการวิชาการ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนเป้าหมายที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับทุกสถาบันอุดมศึกษา

ดังนั้น สถาบันต้องจัดระบบส่งเสริมสนับสนุนให้มีการรวบรวม เผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทรัพย์สินทางปัญญาจากงานวิจัย หรือ งานสร้างสรรค์อย่างเหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยสิ่งที่เผยแพร่ต้องมีคุณภาพเชื่อถือได้และรวดเร็วทันเหตุการณ์

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ และมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ

2. มีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรรค์วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ และดำ เนินการตามระบบที่กำหนด

3. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ที่ได้จากข้อ 2 สู่สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้อง

เกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่ม :

1. มีการนำผลงานงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จริงจากหน่วยงานภายนอกหรือชุมชน

2. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิ์ของงานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

3. มีระบบและกลไกส่งเสริมการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร และมีการยื่นจดสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร (เฉพาะกลุ่ม ค1 และ ง)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจึงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างยิ่ง เนื่องจากการจัดการความรู้(Knowledge Management) มีประโยชน์ ต่อมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทยมากมายหลายประการ โดยกระบวนการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย คือ 1) จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย 2) ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต 3) เป็นการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ ในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น 4) เป็นการพัฒนาคน และพัฒนามหาวิทยาลัย ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้นเพราะมีสารสนเทศ หรือแหล่งความรู้เฉพาะที่มีหลักการ เหตุผลและน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ และ 6) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ยังเป็นการลงทุนทางทรัพยากรบุคคลการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการเรียนรู้ร่วมกันอีกด้วย

6. หลักการ แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซี่ยน การศึกษา : การสร้างประชาคมอาเซียน 2558

ในช่วงทศวรรษ 2500 ระบอบการปกครองแบบคอมมิวนิสต์ได้แพร่เข้ามาสู่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทำให้เกิดความกังวลทางด้านเสถียรภาพทางการเมืองและเศรษฐกิจ ประกอบกับประเทศมหาอำนาจเริ่มไม่สนับสนุนให้ความช่วยเหลือเท่าที่ควร ทำให้ประเทศในกลุ่มหันมาหาความร่วมมือซึ่งกันและกัน และได้มีการฟื้นฟูสัมพันธภาพระหว่างประเทศขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการแสวงหาลู่ทางจัดตั้งองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจขึ้นในภูมิภาค “สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้” จึงได้จัดตั้งขึ้นโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศของประเทศสมาชิกก่อตั้ง 5 ประเทศได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และสิงคโปร์ ได้ร่วมลงนามใน “ปฏิญญากรุงเทพฯ” (Bangkok Declaration) หรือที่เรียกว่าปฏิญญาอาเซียน (ASEAN Declaration) ที่พระราชวังสราญรมย์ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกันในภูมิภาค ธำรงไว้ซึ่งสันติภาพเสถียรภาพ และความมั่นคงทางการเมือง สร้างสรรค์ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรม การกินดีอยู่ดีบนพื้นฐานของความเสมอภาคและผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก

6.1 วัตถุประสงค์ของการก่อตั้งอาเซียนตามปฏิญญากรุงเทพฯ

1. ส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยีวิทยาศาสตร์ และการบริหาร

2. ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงส่วนภูมิภาค

3. เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ

4. ส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี

5. ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในรูปของการฝึกอบรมและการวิจัย และส่งเสริมการศึกษาด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

6. เพิ่มประสิทธิภาพของการเกษตรและอุตสาหกรรม การขยายการค้า ตลอดจนปรับปรุงการขนส่งและการคมนาคม

7. เสริมสร้างความร่วมมืออาเซียนกับประเทศภายนอกองค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคอื่นๆ และองค์การระหว่างประเทศ

นับตั้งแต่วันก่อตั้งอาเซียนได้แสดงบทบาทในการธำรงรักษาและส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ ความมั่นคงและความเจริญร่วมกันในภูมิภาค ตลอดจนมีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องในการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจระหว่างประเทศสมาชิก ตลอดจนพัฒนาการในเรื่องความร่วมมือทางเศรษฐกิจและสังคมจนเป็นที่ประจักษ์แก่นานาประเทศ และนำไปสู่การขยายสมาชิกภาพ โดยบรูไน ดารุสซาลาม เข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 6 เมื่อปี 2527 เวียดนามเข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 7 ในปี 2538 สปป.ลาวและพม่าเข้าเป็นสมาชิกพร้อมกันเมื่อปี 2540 และกัมพูชาเข้าเป็นสมาชิกล่าสุดเมื่อปี 2542อาเซียนเป็นภูมิภาคที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว และเป็นตัวอย่างของการรวมตัวของกลุ่มประเทศที่มีพลังต่อรองในเวทีการเมืองและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ความก้าวหน้าของอาเซียนมีปัจจัยสำคัญจากความไว้ใจกันระหว่างรัฐสมาชิก อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่สร้างสรรค์และเอื้อต่อความร่วมมือระหว่างกัน ทำให้สถานการณ์ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้เปลี่ยนผ่านจากสภาวะแห่งความตึงเครียดและการเผชิญหน้าในยุคสงครามเย็นมาสู่ความมีเสถียรภาพความมั่นคงและความร่วมมืออย่างใกล้ชิดในปัจจุบัน

6.2 กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter)

ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 13 เมื่อปี 2550 ที่ประเทศสิงคโปร์ ผู้นำอาเซียนได้ลงนามในกฎบัตรอาเซียนซึ่งเปรียบเสมือนธรรมนูญของอาเซียนที่จะวางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอาเซียนในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการขับเคลื่อนการร่วมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 ตามที่ผู้นำอาเซียนได้ตกลงกันไว้โดยวัตถุประสงค์ของกฎบัตรฯ คือ ทำให้อาเซียนเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเคารพกฎกติกาในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้กฎบัตรจะให้สถานะนิติบุคคลแก่อาเซียนเป็นองค์กรระหว่างรัฐบาล (Intergovernmental Organization)กฎบัตรอาเซียน ประกอบด้วยข้อบทต่างๆ 13 บท 55 ข้อมีประเด็นใหม่ที่แสดงความก้าวหน้าของอาเซียนได้แก่ 1) การจัดตั้งองค์กรสิทธิมนุษยชนของอาเซียน 2) การให้อำนาจเลขาธิการอาเซียนสอดส่อง และรายงานการทำตามความตกลงของรัฐสมาชิก 3) การจัดตั้งกลไกสำหรับการระงับข้อพิพาทต่างๆ ระหว่างประเทศสมาชิก 4) การให้ผู้นำเป็นผู้ตัดสินว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อรัฐผู้ละเมิดพันธกรณีตามกฎบัตรฯ อย่างร้ายแรง 5) การเปิดช่องให้ใช้วิธีการอื่นในการตัดสินใจได้หากไม่มีฉันทามติ 6) ส่งเสริมการปรึกษาหารือกับระหว่างประเทศสมาชิกเพื่อแก้ไขปัญหาที่กระทบต่อผลประโยชน์ร่วม ซึ่งทำให้การตีความหลักการห้าม

แทรกแซงกิจการภายในมีความยืดหยุ่นมากขึ้น 7) การเพิ่มบทบาทของประธานอาเซียนเพื่อให้อาเซียนสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที 8) การเปิดช่องทางให้อาเซียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรภาคประชาสังคมมากขึ้น และ 9) การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ให้มีการประชุมสุดยอดอาเซียน 2 ครั้งต่อปีจัดตั้งคณะมนตรีเพื่อประสานความร่วมมือในแต่ละ 3 เสาหลักและการมีคณะกรรมการผู้แทนถาวรประจำอาเซียนที่กรุงจาการ์ตาเพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการประชุมของอาเซียน เป็นต้น

6.3 ประชาคมอาเซียนคืออะไร

ประชาคมอาเซียนประกอบด้วยความร่วมมือ 3 เสาหลักคือ ประชาคมการเมืองความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community – ASC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community ASCC) เสาหลักแต่ละด้านมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

6.3.1 การเมืองและความมั่นคงอาเซียน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อที่จะทำให้ประเทศในภูมิภาคอยู่อย่างสันติสุขโดยการแก้ไขปัญหาในภูมิภาคโดยสันติวิธีและยึดมั่นในหลักความมั่นคงรอบด้าน ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนจะใช้ข้อตกลงและกลไกของอาเซียนที่มีอยู่แล้วในการเพิ่มศักยภาพในการแก้ไขปัญหา ข้อพิพาทภายในภูมิภาค รวมทั้งการเผชิญหน้ากับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เช่น การก่อการร้ายการลักลอบค้ายาเสพติด การค้ามนุษย์ อาชญากรรมข้ามชาติอื่นๆ และการขจัดอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

2. เพื่อริเริ่มกลไกใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความมั่นคงและกำหนดรูปแบบใหม่สำหรับความร่วมมือด้านนี้ ซึ่งรวมถึงการกำหนดมาตรฐานการป้องกันการเกิดข้อพิพาท การแก้ไขข้อพิพาท และการสร้างเสริมสันติภาพภายหลังการยุติข้อพิพาท

3. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางทะเล ทั้งนี้ความร่วมมือข้างต้นจะไม่กระทบต่อความเป็นอิสระของประเทศสมาชิกในการดำเนินนโยบายการต่างประเทศและความร่วมมือทางทหารกับประเทศนอกภูมิภาค และไม่นำไปสู่การสร้างพันธมิตรทางการทหาร

6.3.2 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อทำให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความมั่นคง มั่งคั่งและสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้ โดยมุ่งให้เกิดการไหลเวียนอย่างเสรีของสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และการลดปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคมภายในปี 2558

2. เพื่อทำให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single market and production base) โดยจะริเริ่มกลไกและมาตรการใหม่ๆ ในการปฏิบัติตามข้อริเริ่มทางเศรษฐกิจที่มีอยู่แล้ว

3. เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศสมาชิกใหม่ของอาเซียนเพื่อลดช่องว่างการพัฒนาและช่วยให้ประเทศเหล่านี้เข้าร่วมกระบวนการรวมตัวทางเศรษฐกิจของอาเซียน

4. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในนโยบายการเงินและเศรษฐกิจมหภาค ตลาดการเงินและตลาดทุน การประกันภัยและภาษีอากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมพัฒนา ความร่วมมือด้านกฎหมาย การเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการยกระดับการศึกษาและการพัฒนาฝีมือแรงงาน

6.3.3 ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของอาเซียน โดยมีแผนปฏิบัติการประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนซึ่งครอบคลุมความร่วมมือในหลายสาขา เช่น ความร่วมมือด้านการปราบปรามยาเสพติด การพัฒนาชนบท การขจัดความยากจน สิ่งแวดล้อมการศึกษา วัฒนธรรม สตรี สาธารณสุข โรคเอดส์ และเยาวชน เป็นต้น

2. เพื่อเป็นกลไกสำคัญเพื่อการบรรลุจุดมุ่งหมายของประชาคมนี้ และรองรับการเป็นประชาคมซึ่งเน้นใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การสร้างประชาคมแห่งสังคมที่เอื้ออาทร 2) แก้ไขผลกระทบต่อสังคมอันเนื่องมาจากการรวมตัวทางเศรษฐกิจ 3) ส่งเสริมความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง และ 4) ส่งเสริมความเข้าใจระหว่างประชาชนในระดับรากหญ้าการเรียนรู้ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม รวมทั้งการรับรู้ข่าวสารซึ่งเป็นรากฐานที่จะนำไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

6.4 การศึกษา กลไกขับเคลื่อนประชาคมอาเซียน

ความสำคัญของการศึกษาในการขับเคลื่อนประชาคมอาเซียนปรากฏเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในปฏิญญาว่าด้วยแผนงานสำหรับประชาคมอาเซียนที่ได้เน้นย้ำความสำคัญของการศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการนำอาเซียนบรรลุวิสัยทัศน์อาเซียน 2020 โดยกำหนดให้อาเซียนมีวิสัยทัศน์สู่ภายนอก มีสันติสุข และมีการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในการเป็นหุ้นส่วนในสิ่งแวดล้อมของประชาธิปไตยและอยู่ร่วมกันอย่างกลมกลืน การพัฒนาที่มีพลวัตร และการรวมตัวทางเศรษฐกิจที่ใกล้ชิดและในสังคมที่เอื้ออาทรที่ระลึกถึงสายสัมพันธ์แน่นแฟ้นทางประวัติศาสตร์ ตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางวัฒนธรรมที่มีร่วมกันและเชื่อมโยงในอัตลักษณ์ของภูมิภาค นอกจากนี้ วิสัยทัศน์อาเซียน 2020 ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนามนุษย์ โดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาด้านต่างๆ อาทิ การศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรม นวัตกรรม การส่งเสริมการป้องกันคุณภาพการทำงานและการประกอบการ รวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิจัย การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภายใต้ประเด็นสำคัญได้แก่ ความร่วมมือทางด้านวิชาการและการพัฒนาซึ่งจะช่วยสนับสนุนกระบวนการรวมตัวของอาเซียน การเสริมสร้างขีดความสามารถและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อลดช่องว่างของการพัฒนาบุคลากรด้วย

7. **กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน** (Competitive Advantage)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยของ Paul J. Curran (2000) ที่ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการแข่งขันด้านศึกษาที่สูงขึ้นในสหราชอาณาจักรการ: ความได้เปรียบในการแข่งขันจากการทำวิจัยตามรูปแบบ Porter's Diamond of Model พบว่า สถาบันอุดมศึกษาที่ประสบความสำเร็จมาจากการที่สถาบันการศึกษานั้นๆ มีการทำวิจัยในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเพราะการทำวิจัยนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ในองค์กร ในหลายมหาวิทยาลัยจะมีการทำวิจัยเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยของตนเอง ซึ่งจะทำให้มหาวิทยาลัยมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้น เนื่องจากเมื่อมหาวิทยาลัยมีการทำวิจัยจะทำให้มหาวิทยาลัยนั้นได้ทราบและสัมผัสกับองค์ประกอบที่ทำให้มหาวิทยาลัยมีความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ ประวัติศาสตร์ สถานที่ตั้ง วิสัยทัศน์และพันธกิจ การจัดการองค์กร ความมั่งคั่ง ชื่อเสียง หุ้นส่วน รายละเอียดของพนักงานระดับปริญญาตรี /รายละเอียดระดับปริญญาโทและวัฒนธรรมองค์กร โดยลักษณะต่างๆ เหล่านี้ยากมากที่จะสามารถวัดได้ ดังนั้น การพัฒนาแบบองค์รวมจะทำให้มหาวิทยาลัยมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้น โดย Michael E. Porter (1990) ได้อธิบายกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทในอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันภายในประเทศ ว่ารูปแบบของพนักงานประกอบด้วยหกส่วนประกอบที่สำคัญได้แก่ ขนาดของแผนก / วินัย / ประเทศที่มีเงื่อนไขปัจจัยความต้องการ เงื่อนไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกลยุทธ์ของแต่ละแผนก โครงสร้างและความสามารถในการการแข่งขัน การวิจัยจะช่วยให้การแข่งขันระดับอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักรได้รับการพัฒนา เช่น การลงทุนสร้างห้องปฏิบัติการที่ดีเยี่ยม และมีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดทางการเงินของสถาบันและได้รับการแก้ไขเป็นลำดับแรก โดยวิเคราะห์จากสถานการณ์ทางประวัติศาสตร์และระบบการทำงานที่ล่าช้า แผนกวิจัยจะประสบความสำเร็จจากการทำวิจัยเมื่อมีการเผยแพร่งานวิจัยและดึงดูดเงินทุนและกระตุ้นให้คนในองค์กรดำเนินการทำการวิจัย ซึ่งหน่วยงานด้านการวิจัยจะทำหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้ความร่วมมือในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาองค์กร และเพื่อใช้การวิจัยเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน ส่วน Lawrence N. Kimando (2012) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์กลยุทธ์ความได้เปรียบในการแข่งขันของการจ้างงานในมหาวิทยาลัยเอกชนในเคนยา: กรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชนในไนโรบีเอ็นเรนซ์ พบว่า การวิเคราะห์กลยุทธ์การแข่งขันของการ

จ้างงานโดยมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศเคนยานั้น มหาวิทยาลัยเอกชนแต่ละแห่งมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันในการตอบโต้การแข่งขัน การศึกษาดังกล่าวพบว่ามหาวิทยาลัยเอกชนมีการจ้างงานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมมากที่สุด ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันและเป็นวิธีการสร้างความแตกต่างเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการวิจัยนี้ ชี้ให้เห็นถึงมหาวิทยาลัยเอกชนแต่ละแห่งมีการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความได้เปรียบในด้านสินค้าและบริการตลอดจนมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นผู้นำทางการตลาดที่ทำให้ได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่ามหาวิทยาลัยอื่นๆ คือ การแนะนำเรื่องการศึกษา การแนะนำเรื่องการเรียน รวมถึงการสอนแบบ e-learning ซึ่งจะช่วยให้อาจารย์แต่ละคนที่จะเข้าร่วมใน e-learning ได้สำรวจวิธีที่สร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการเรียนการสอนแบบ e-learning เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว โดยจัดได้ว่านักศึกษาเป็นลูกค้าที่สำคัญอย่างยิ่งของมหาวิทยาลัยเอกชน และการสอนแบบ e-learning นั้นนับว่าเป็นสินค้าที่อยู่ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี มีการปรับปรุงวิทยากร การฝึกอบรม การพิจารณางบประมาณ การสร้างนวัตกรรมและท้ายที่สุดคือการสร้างความเป็นผู้นำ นั่นเอง ในขณะที่ Abeeha Batool (2012) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร: การศึกษาเชิงประจักษ์ของภาคเอกชนในกรุงอิสลามาบัดปากีสถาน ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานของภาคอกชนในปากีสถานได้รับการปฏิบัติงานที่มีเกียรติและสวัสดิการ มีการฟื้นฟูสมรรถภาพของพนักงานที่ดี แต่องค์กรเหล่านี้กำลังเผชิญปัญหาของการหมุนเวียนพนักงาน เนื่องจากการขาดแรงจูงใจของพนักงานในองค์กร พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำจึงส่งผลให้ไม่มีพนักงานคนไหนต้องการที่จะเรียนรู้งานเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่และเมื่อเกิดปัญหาการขาดแคลนพนักงาน แล้วนั้น เมื่อองค์กรต้องการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน โยกย้ายพนักงานจากตำแหน่งหนึ่งไปทำอีกตำแหน่งหนึ่ง ผลปรากฏว่า พนักงานไม่สามารถทำงานแทนกันได้ ดังนั้นองค์กรจึงใช้วิธีการจัดการความรู้ในองค์กร โดยให้โอกาสพนักงานในการเรียนรู้และพัฒนาร่วมกันผ่านกระบวนการฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน โดยคุณภาพการฝึกอบรมและการออกแบบการฝึกอบรมและผลของการฝึกอบรมพนักงานนั้น ได้รับการวิเคราะห์ว่าเป็นวิธีการที่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาผลงานวิจัยนี้พบว่า นักวิชาการต่าง ๆ ได้แสดงความเห็นในเรื่องความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานจะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ส่วนวิธีการในการฝึกอบรมนั้นจะมีวิธีการที่แตกต่างกัน

เพราะแต่ละองค์กรมีแรงงานที่มีความหลากหลาย ดังนั้นองค์กรจึงต้องเตรียมหลักการเรียนรู้และเทคนิคการสอน การตั้งค่าเป้าหมาย ตลอดจนผู้นำในองค์กรต้องรู้จุดแข็งและจุดอ่อนของพนักงานแต่ละคนก่อนการฝึกอบรมด้วย นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าการจัดการความรู้ขององค์กรโดยใช้วิธีการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมร่วมกันสามารถทำให้องค์กรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ เนื่องจากเมื่อพนักงานมีการเรียนรู้ร่วมกัน มีการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนประสบการทำงานร่วมกันแล้วจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เมื่อพนักงานมีความพึงพอในการทำงานแล้วก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้นและได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรส่วนใหญ่มีการลงทุนจำนวนมากในทุนมนุษย์ของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการการฝึกอบรมและปรับปรุงทักษะการทำงานของพนักงานโดยการจัดโปรแกรมการฝึกอบรม ที่จะทำให้ความสามารถของพนักงานเพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่ต้องการคนที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถที่หลากหลายนั่นเอง ซึ่งในที่สุดจะก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และ Muhammad Aslam Memon (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสำเร็จที่มาจากทุนมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน: แนวคิดการเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ ผลการวิจัย พบว่า ทุนมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เชื่อกันว่าถ้าองค์กรรู้วิธีจัดการกับทุนมนุษย์จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ ซึ่งสามารถวัดได้ง่ายและจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรเป็นความท้าทายที่สำคัญสำหรับผู้นำในการกำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน เพื่อให้บรรลุความเปรียบในการแข่งขัน บทบาทของทุนมนุษย์มีมากกว่าที่เคยเป็นมาก่อนเพราะถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยความสามารถของคนในองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งทักษะการให้ความรู้และประสบการณ์ที่มีศักยภาพ กำลังการผลิตที่เชื่อกันว่าหากองค์กรทราบวิธีบริหารจัดการทุนมนุษย์ขององค์กรตนเองให้ประสบความสำเร็จและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพต้องเริ่มจากการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรซึ่งเป็นความท้าทายที่สำคัญสำหรับผู้นำในการกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันในอนาคต นอกจากนี้งานวิจัยครั้งนี้ได้ข้อสรุปว่า การสร้างความสามารถให้คนในองค์กรให้มีความสามารถที่หลากหลายและไม่ซ้ำกันเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมากที่สุด แต่เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน วิธีที่องค์กรใช้ในการบริหารจัดการคนที่มีความสามารถและความสามารถนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร สามารถทำได้โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีการฝึกอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ

ในการทำงานและเกิดแรงจูงใจจนในที่สุดเกิดประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยสิ่งเหล่านี้องค์กรสามารถทำได้โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้นั่นเอง กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือทุนมนุษย์นับว่าเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยิ่งสำหรับองค์กร และยากต่อการเลียนแบบของคู่แข่งมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้งานวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าคุณสมบัติของผู้นำในเรื่องของการศึกษาประสบการณ์และทักษะจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรด้วย ดังนั้นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคือ "การสร้างแรงงาน" ผ่านการเรียนร่วมกัน นั่นเอง นอกจากนี้ Pedrini Giulio (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัย: บทบาทการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรม ผลการวิจัย พบว่า ความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันและได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายในองค์กรปัจจุบันการเพิ่มความสามารถของพนักงานผ่านทุนมนุษย์และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและพนักงานเป็นสิ่งที่มีคุณค่าอย่างมาก นโยบายด้านบุคลากรเป็นภารกิจและกลยุทธ์ที่จะสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร รูปแบบความสัมพันธ์ภายในองค์กรด้านความรู้ของพนักงานจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยความรู้ของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องสร้างและรวบรวมความรู้ในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและต้องสนับสนุนการสร้างความรู้และวิวัฒนาการความรู้ในรูปแบบที่แตกต่างกันแต่ยังเน้นประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรความรู้ตามที่มีอยู่แล้วภายในองค์กรผ่านกระบวนการจัดการความรู้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของมหาวิทยาลัยและจากการศึกษางานวิจัยเรื่องนี้ ยังพบว่า วิวัฒนาการของ "เศรษฐกิจฐานความรู้" ในมหาวิทยาลัยได้เน้นความสนใจในเรื่องการฝึกอบรมและการพัฒนาทุนมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและความสามารถในการที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ในแง่ของกลยุทธ์ทางธุรกิจ ปรับเปลี่ยนรูปแบบแนวคิดของการฝึกอบรมและกิจกรรมการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ดังนั้น ความรู้ภายในมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญในแง่ของระยะยาวและยั่งยืน จึงทำให้มหาวิทยาลัยแสวงหาข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนด้วยการพัฒนานวัตกรรมที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีผ่านการฝึกอบรมและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ ต้องทุ่มเทให้กับการพัฒนาทักษะความรู้ที่ใช้ร่วมกัน การปรับเปลี่ยน

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานในมหาวิทยาลัยตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และสร้างค่านิยมร่วมกันเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน นั่นเอง

จากการศึกษา หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันมหาวิทยาลัยเอกชนมีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใน ปี 2558 นี้ ทำให้มีสถาบันการศึกษาจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนทางด้านการศึกษามากขึ้นจะมีมหาวิทยาลัยจากต่างประเทศมาเปิดทำการเรียนการสอนที่ประเทศไทยมากมายหลายสถาบันด้วยกัน นอกจากมหาวิทยาลัยเอกชนจะแข่งขันกันเองแล้ว และยังต้องแข่งขันกับมหาวิทยาลัยนานาชาติที่ดำเนินการโดยชาวต่างชาติด้วย ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์ที่ดี ที่จะสามารถแข่งขันทั้งมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศได้ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบก็คือ ความรู้ (Knowledge) ที่ต้องมีการเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่องนั่นเอง

8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Feliciano (2008) ได้ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จสำหรับการนำระบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทั้งเทคโนโลยีและโครงสร้างองค์กรซึ่งเป็นตแบบจำลองความสำเร็จของระบบการจัดการความรู้ และรวมถึงกระบวนการสร้างฐานความรู้สำหรับการนำความรู้ไปปฏิบัติ การศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้างรูปแบบความรู้ในกรอบของระบบสารสนเทศและการแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่และโครงสร้าง ส่วนที่ 2 เป็นการกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นในรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจจากคนทำงานด้วยความรู้ (Knowledge Worker) ในโรงงาน อุตสาหกรรมต่างๆวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า ทั้งเทคโนโลยี และผู้สนับสนุนองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้ระบบการจัดการความรู้มีประสิทธิผลมาก หรือกระตุ้นคนทำงานด้วยความรู้ (Knowledge Worker) ให้มีปฏิสัมพันธ์กับฐานความรู้มากกว่างานที่ทำประจำ

Emery (2008) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดเชิงวินิจฉัย การจัดการความรู้ขององค์กรที่ประยุกต์ใช้ Web-based โดยมุ่งวัดความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร 3 ประเด็น คือ 1) องค์กรได้สร้างและสนับสนุน การจัดการความรู้อย่างไร 2) มุมมองของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความสัมพันธ์กับงานขององค์กรบน Web- based อย่างไร และ 3) มีการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ได้มาบน Web-based กับธำรงรักษาความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ในองค์กรอย่างไร พบว่า มีปัจจัย 3 ประการที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์จากการใช้ระบบจัดการความรู้ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร ความสามารถของพนักงาน และความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ระบบ โดยมีความสัมพันธ์ปริมาณที่สูงมากระหว่างองค์ประกอบทั้งสามทั้งนี้ วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังได้ชี้ให้เห็นว่า มีความแตกต่างระหว่างการใช้ประโยชน์ในด้านความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ระบบระหว่างองค์กร อันเนื่องมากจากบทบาทและการตอบสนองที่แตกต่างกันของผู้ใช้ระบบ ดังนั้น จึงไม่จำเป็นต้องสร้างระบบจัดการความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อใช้ในองค์กรที่ต่างกัน

Coukos – Semmel (2008) ได้ศึกษากลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินการใช้ระบบการจัดการความรู้ซึ่งเชื่อมต่อกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัย 2) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ระบบและประสิทธิภาพประสิทธิผลของการจัดการความรู้

3) พัฒนาแบบจำลองที่สามารถจำแนกประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ 4) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยที่สำคัญมี 5 ประการ ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยมีการใช้กลยุทธ์ในระดับมาก แต่มีการใช้กระบวนการในระดับน้อย 2) เทคโนโลยี เป็นกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุด ส่วนการวัดผลการัดการความรู้มีน้อยที่สุด 3)ไม่มีความแตกต่างระหว่างการใช้ภาวะผู้นำในกลยุทธ์ และกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ 4) กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้สามารถจำแนกประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 76 โดยมีความแปรปรวนของประสิทธิผลระหว่างร้อยละ 46.6 (ด้านการวัดผล) ถึง ร้อยละ 30.1 (ด้านวัฒนธรรม) ประการสุดท้ายปัจจัยที่มีความวิกฤติมากที่สุดต่อประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้ คือกระบวนการวัดผล

Orr and Persson (2008) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของการจัดการความรู้ในองค์การต่างๆ อาทิ อิริคสัน (ERISSON) ฮิวเล็ท เพคการ์ด (HEWLETT PACKARD) เคพีเมจี (KPMG) ซีเมนส์ (SIEMENS) และซีร๊อซ์ (XEROX) พบว่า องค์ประกอบการจัดการความรู้ในองค์กรที่ทำการศึกษาประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มีการกำหนดร่วมกัน โดยมีการใช้ความรู้เป็นฐานในการกำหนด 2) องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ 3) องค์ประกอบด้านการมีผู้นำที่สามารถและเข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ 4) องค์ประกอบด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสและสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน ความสามารถของบุคลากร เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและความสามารถเพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กรอย่างสร้างสรรค์ 5) องค์ประกอบด้านการลงทุนและการใช้เทคโนโลยี ความรู้จะแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วก็ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอและเหมาะสมกับองค์กร โดยองค์ประกอบเหล่านี้จะต้องมีการผสมผสานกันอย่างสมดุล

Peyman and Others (2008) ได้ศึกษาสำรวจปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวของการเพิ่มระบบการจัดการขององค์ความรู้ในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความรู้และการจัดการขององค์ความรู้ในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เป็นที่ทราบแน่ชัดว่าเครื่องยนต์ กลไกและอาคารสถานที่ไม่ใช่สิ่งสำคัญที่ประกอบในองค์กรเท่านั้น แต่เป็นสิ่งแน่ชัดและที่สำคัญกว่านั้นคือองค์ความรู้แน่นอนที่สุดความรู้และการจัดการกับความรู้เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ถ้าความรู้นั้นมีการจัดการที่ดี คำตอบสุดท้ายคือการจัดการความรู้ที่เป็นระบบนั่นเองนอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า 10 ปัจจัยแห่งความ

ล้มเหลวที่สำคัญมากที่สุดของการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ สรุปได้ดังนี้ คือ 1) ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการการเรียนรู้ 2) ขาดผู้มีประสบการณ์ที่ชำนาญการจัดการเรียนรู้ 3) ขาดความพร้อมของสมาชิกองค์กรความรู้ 4) มีการวางแผนที่ผิดพลาดในโครงการนั้นๆ 5) ขาดงบประมาณในการจัดการความรู้ 6) การจัดการทางด้านวัฒนธรรม 7) ขาดการสนับสนุนและมีการผูกพันของการจัดการ 8) มีการยับยั้งการพัฒนา การเปลี่ยนแปลง 9) ขาดผู้มีความรู้ ความสามารถในการประชาสัมพันธ์องค์กร 10) ขาดการประสานติดต่อระหว่างระบบการทำงานเก่าและใหม่

Chin-Loy (2008) ได้ศึกษาการประเมินอิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ งานวิจัยนี้ เพื่อทดสอบรูปแบบผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และผลประโยชน์ขององค์กร และความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างการจัดการความรู้และผลประโยชน์ขององค์กรที่ได้รับ โดยหลักการสำคัญต้องศึกษาความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ในองค์กร เช่น การแบ่งปันความรู้ การพัฒนาความสามารถใหม่ สำหรับกิจกรรมที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ และทำให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างมาก ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

Chen (2004) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจุบันองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร โดยองค์กรเหล่านั้นมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มีผู้นำที่มีพฤติกรรมในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการการจัดการความรู้โดยกำหนดไว้ในวิสัยทัศน์องค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และมีกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ด้วย

Keyser (2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่สำคัญ คือ กระบวนการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์กร การลงทุนและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัด โครงสร้างองค์กรแบบแนวราบและกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ โดยวัฒนธรรมองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

Louise Clarka and Sarah Cummings (2010) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องการวัดผลการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร พบว่า สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ในบริบทขององค์กร นั้น ในองค์กรจะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านช่องทางฐานข้อมูลอย่างเป็นทางการ หรือที่เรียกว่า อินทราเน็ต เพื่อให้สามารถแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ และ

วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เห็นได้ง่ายที่สุด ก็คือ บุคลากรในองค์กรนั่นเอง โดยบุคลากรจะสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน โดยใช้เทคโนโลยีซึ่งมีการใช้อย่างเป็นทางการโดยการใช้เทคโนโลยีในการแลกเปลี่ยนความรู้นี้จะส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของโครงการและผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหนึ่งที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้น บุคลากรจะมีความต้องการข้อมูลที่เหมาะสมในรูปแบบที่เหมาะสมเช่นเดียวกับการเข้าถึงการฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้ ดังนั้น สิ่งที่ท้าทายอย่างชัดเจนในองค์กรคือการวัดผลด้านกระบวนการจัดการความรู้และสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ นั่นเอง

Lui (2008) ได้ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนใช้ระบบการจัดการความรู้และผลกระทบของการใช้ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้แต่ละบุคคล งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์จัดระบบการเรียนรู้ในองค์กรและอธิบายให้เห็นว่าสามารถวัดได้ได้ผ่านการประเมินทั้งสถานภาพภายใน (ความรู้) และข้อเท็จจริงที่สามารถสังเกตได้ (พฤติกรรมและการปฏิบัติ) ผลการวิจัยพบว่า ระบบความรู้ที่แข็งแกร่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้แต่ละบุคคลและอธิบายว่าระบบความรู้มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในหลายด้าน การวิจัยเสนอแนะว่าความสามารถในการรับรู้ของแต่ละคนและการใช้ประโยชน์ของระบบความรู้ และการสนับสนุนการจัดการเป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่การใช้ระบบความรู้ คุณภาพของระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบโดยตรงกับการใช้ระบบความรู้ ผลกระทบการใช้ระบบความรู้ขึ้นอยู่กับแต่ละคน ดังนั้น ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากระบบคุณภาพการใช้ระบบความรู้ไม่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้จำนวนมากที่สุดให้ความสำคัญกับระบบความรู้ องค์กรควรเน้นให้ความสำคัญกับคนมากกว่าเทคโนโลยีเมื่อมีการจัดระบบความรู้ หลักจากนั้นแล้วคนจะเป็นผู้เลือกใช้ระบบ แบ่งปันความรู้กับผู้อื่น หรือเก็บความรู้ สุดท้ายการศึกษา ครั้งนี้ระบุประเด็นชี้ให้เห็นความต้องการและการวิจัยในอนาคตโดยตรง คือ ควรใช้วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์หลายตัวแปรมากขึ้น เพื่อให้ชัดเจนครอบคลุมบริบทวัฒนธรรมเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของวัฒนธรรม การใช้ความรู้และผลของการเรียนรู้และการวัดที่สัมพันธ์กับการวิจัยเพื่อความถูกต้อง ทดสอบ และปรับปรุงทั้งระบบการวัดและโมเดล

McCarthy (2008) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ : กลยุทธ์การประเมินผลและกระบวนการใช้ประโยชน์ในระดับอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องทำให้แน่ใจว่ากระบวนการจัดการความรู้ที่ใช้ในธุรกิจและอุตสาหกรรมสามารถใช้ได้เหมาะสมกับระดับอุดมศึกษา การศึกษาครั้งนี้ สืบค้นบูรณาการการจัดการความรู้เข้าไปในวัฒนธรรมองค์กรของระดับอุดมศึกษา โดยใช้วิธีศึกษา

เป็นรายกรณี ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเพื่อทำความเข้าใจกับกระบวนการจัดการความรู้ในระดับอุดมศึกษา การวิจัยเริ่มด้วย การเลือกกรณีศึกษา กระบวนการวิจัยภาคสนามของการจัดการความรู้ การเรียนรู้ในองค์กร ระบบการจัดการความรู้ การสอนและทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎี BSC และใช้เทคนิคเดลฟายพัฒนา ผลการศึกษาพบประเด็นคือ ประเด็นแรก การสอนและการเรียนรู้สามารถสนับสนุนการใช้การจัดการความรู้ด้วยการแบ่งปันความรู้ระหว่าง สมาชิก ประเด็นที่ 2 การพัฒนาการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยคนทำงานด้วยความรู้ (knowledge worker) โดยเฉพาะในเรื่องการวิจัยประเด็นสุดท้าย เป็นคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต มีการเสนอให้ระบุความสำเร็จของการจัดการความรู้ตั้งแต่เริ่มต้นในระดับอุดมศึกษา

Peggy D. Brewer (2010) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องทฤษฎีและรูปแบบการจัดการความรู้: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการการศึกษาที่สูงขึ้น พบว่า องค์กรธุรกิจและการศึกษาจะต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างและการพัฒนาแรงงานให้มีความรู้ที่สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจในสภาพแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นกิจกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และหลักสูตรกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมุ่งเน้นการปลูกฝัง การปรับปรุงและประเมินผลความรู้ทักษะและความสามารถของบุคลากรในองค์กร องค์กรต้องระบุขนาดความรู้ที่จำเป็นเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น สถาบันการศึกษาจะต้องระบุตรงกันในมิติของความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้คุณภาพการเรียนการสอนช่วยพัฒนานักเรียนให้เป็นแรงงานที่มีความรู้ ตรงตามความต้องการขององค์กรธุรกิจ นอกจากนี้องค์กรทั่วไปต้องการคนที่มุ่งมั่นเพื่อเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อที่จะรักษาฐานความรู้ที่เชื่อมต่อระหว่าง สิ่งที่ธุรกิจต้องการและสิ่งที่มหาวิทยาลัยให้ องค์กรธุรกิจทั่วไปต้องการแรงงานทีมีความรู้ ดังนั้นกระบวนการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยจะส่งผลกระทบไปในทางที่ดีแก่นักศึกษาตลอดจนเกิดการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมระหว่างนักศึกษาละมหาวิทยาลัยด้วย

Mahwish (2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดที่สร้างสรรค์ในสิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้กับกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า ประโยชน์ของการจัดการความรู้และ Electronic Learning(EL) สามารถบูรณาการด้วยกันได้และสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเทคโนโลยี EL ที่มีการรวมกระบวนการจัดการความรู้ จะพัฒนาสภาพแวดล้อมที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันสามารถแบ่งปันความรู้ของผู้เรียนและผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนจะเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพเพราะนวัตกรรมอันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์นี้ ดังนั้นกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยที่เกิดขึ้นระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนนั้น จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีการสร้างความรู้ใหม่ให้มีคุณภาพโดยการบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ กับ ELเข้าด้วยกันซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากทั้งต่อผู้เรียนและผู้สอน

Rifat O. Shannak (2009) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการวัดประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ พบว่า การวัดประสิทธิภาพของการทำงานเพื่อให้สามารถดูภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรได้นั้น สามารถทำได้โดยใช้ตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพซึ่งตัวชี้วัดนี้องค์กรอาจจะพัฒนาขึ้นมาใหม่เพื่อให้นำไปใช้ได้กับทุกระบบและทุกโครงการขององค์กร โดยจากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ พบว่า มี 3 องค์ประกอบหลักที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จ ได้แก่ 1)กระบวนการ 2) คน และ 3) เทคโนโลยี

ดังนั้น จากการศึกษา หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะพัฒนาแบบจำลองการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ด้วยการเลือกวิธีการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อทำการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL