



ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์
ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร



โดย
นางนพรัตน์ มีศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

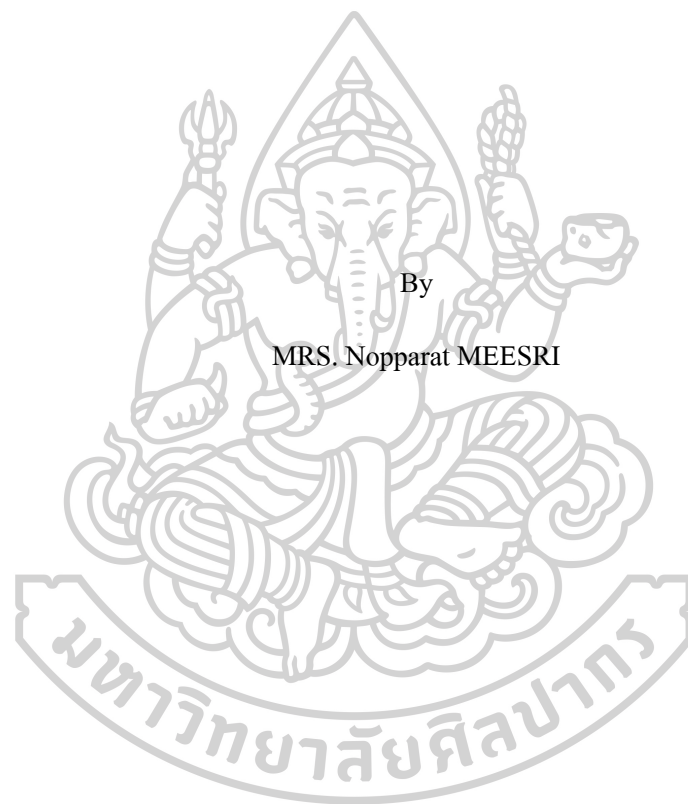
ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์
ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร



โดย
นางนพรัตน์ มีศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE MANAGEMENT
AND CREATIVITY OF SUPPORTING STAFFS IN
SILPAKORN UNIVERSITY



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts (Public and Private Management)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2017
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์
ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดย นพรัตน์ มีศรี
สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผนก ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา
มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวีนิชชา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น)

59601303 : การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต

คำสำคัญ : การจัดการความรู้/ความคิดสร้างสรรค์

นาง นพรัตน์ มีศรี: ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวคา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์
ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งหมด 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้าง
ความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ ด้านการ
ประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วย
แบบสอบถาม จำนวน 290 คน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์การ
จัดการความรู้แต่ละด้าน ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
และการวิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เลขานุการและหัวหน้างาน จำนวน 6 คน เพื่อนำผลการ
สัมภาษณ์มาช่วยในการสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณให้สมบูรณ์ได้ละเอียดชัดเจนมากขึ้น ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีเงินเดือนต่อเดือน 25,001-
30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและ
เผยแพร่ความรู้ ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์แบบไปในทิศทางเดียวกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไป
ในทิศทางเดียวกับผลการสัมภาษณ์ แต่การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการวิเคราะห์
และจัดทำคลังความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์
แบบไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผู้บริหารของ มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถนำข้อมูลจาก
ผลการวิจัยไปใช้ในการจัดการความรู้ให้กับพนักงานในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับการทำงานให้เกิดประสิทธิผล
มากยิ่งขึ้น เป็นการสร้างสรรค์ผลงาน เป็นการพัฒนาคน และพัฒนาองค์กร เพิ่มขีดความสามารถในการวางแผน
ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. พฤติกรรมสร้างสรรค์และการพัฒนาผลงานสร้างสรรค์ เกิดจากความคิดในแง่บวก พนักงานสาย
สนับสนุนสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาโดยผ่านการคิดวิเคราะห์ในงานของตนเอง คิดวิธีป้องกันปัญหาจาก
ประสบการณ์ที่ผ่านมา และคิดถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การคิดที่สร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุนทำให้เกิด
การหาแนวทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน พนักงานสายสนับสนุนที่ได้รับการสนับสนุนจาก
หน่วยงานให้ไปศึกษาดูงาน อบรม ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ จะได้รับความรู้มาถ่ายทอดกับเพื่อนร่วมงาน
ตลอดจนนำมาต่อยอดกระบวนการทำงาน และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ซึ่งอาจเป็น
การสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กรได้

59601303 : Major (Public and Private Management)

Keyword : KNOWLEDGE MANAGEMENT/CREATIVITY

MRS. NOPPARAT MEESRI :
THE RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE MANAGEMENT AND CREATIVITY
OF SUPPORTING STAFFS IN SILPAKORN UNIVERSITY THESIS ADVISOR :
ASSISTANT PROFESSOR AMARIN TAWATA, Ph.D.

This research aimed to study the relationship between knowledge management and creativity of supporting staffs in Silpakorn University in 6 aspects including knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage, knowledge analysis and warehouse, knowledge transfer and dissemination, knowledge application and information validation. This is mixed methods research, Quantitative research; data collection is done by using questionnaire, 290 Silpakorn University supporting staffs are the participants, In data analysis, Multiple Linear Regression were used to investigate knowledge management in each aspect that positively influences the creativity of supporting staffs in Silpakorn University. And Qualitative research; data collection is done by using In-depth interview, the participants are 6 of secretaries, office of the dean and heads, the results from the interview can be applied in the quantitative findings support to complete details more clearly. The results of this research found that:

1. The majority of respondents were female, are at the age range of 31-40 years old, single status, with a Bachelor's , 5-10 years of experience in operating positions, being in Practitioner Level and the salary is between 25,001-30,000 baht per month. The results of hypothesis testing show that knowledge management in knowledge storage, knowledge transfer and dissemination does not positively influences the creativity which was a positive relationship with the interview result. However, knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge analysis and warehouse, knowledge application and information validation, positively influence toward creativity with a positive relationship statistically significant. 0.05 levels, which this research results can be used to manage in knowledge management for supporting staffs in Silpakorn University and can be applied to the works, even more effective in work creativity, staffs development and organization development , moreover, can empower effective ability in further planning.

2. Creative behavior and creative creations development came from positive creative thinking. The staffs' behavior could be presented under critical thinking in their works. They found out the ways to prevent the encountered problems from the experience in the past and considered the advancement of technologies. The staffs's creative thinking lead to new approaches with suit to modern-era events. The staffs who have been supported from organization as the chances to study, to be trained, attend meetings to exchange their experiences, which they will receive and convey their knowledge to their colleagues as well as further process learning and can cope with the situations that may be changed any time. These may lead to the innovation for the organization as well.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ช่วยเหลือรวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงชี้แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวิษชา และ อาจารย์ ดร. พงศ์ศุภา เกลิมกลิ่น ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนกรุณาให้ คำปรึกษา คำแนะนำ ให้กำลังใจ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ได้ให้ความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่กรุณาให้ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย และ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ มอบทุนการศึกษาส่วนหนึ่งในการศึกษาตลอดหลักสูตร

นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนในน้ำใจที่เอื้ออาทร ให้กำลังใจ ให้ ความช่วยเหลือและห่วงใยเสมอมาจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา และทุกคนในครอบครัวที่อยู่เบื้องหลัง คอยให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจให้มุ่งมั่นในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงลงได้ และ สนับสนุนการศึกษาอย่างเต็มความสามารถตลอดมา

นพรัตน์ มีศิริ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	9
แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้.....	13
แนวคิดทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	44

วิธีการสุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ศิลปากร	60
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร	66
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	69
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน	70
ส่วนที่ 6 ผลการสัมพัทธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร	74
ส่วนที่ 7 ผลการสัมพัทธ์ปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้ การ ถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้	76
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย	79
อภิปรายผลการวิจัย	83
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	94
รายการอ้างอิง	95
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ประเภทความรู้.....	17
ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานสายสนับสนุนของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร	45
ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร .	47
ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ภาพรวม	60
ตารางที่ 6 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้	61
ตารางที่ 7 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้.....	62
ตารางที่ 8 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้	63
ตารางที่ 9 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้.....	64
ตารางที่ 10 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้.....	65
ตารางที่ 11 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้อง เที่ยงตรง	66
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดสร้างสรรค์ภาพรวม.....	67
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดสร้างสรรค์รายข้อ.....	67
ตารางที่ 14 แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายด้านการจัดการความรู้กับความคิด สร้างสรรค์รวม	69
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้รายด้านกับความคิดสร้างสรรค์ ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	71

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2 แสดงรูป ปริมาตรลำดับขั้นของความรู้ ตามแนวคิดของ Hideo Yamazaki.....	14
ภาพที่ 3 วงจรความรู้ ที่มา: ดัดแปลงจาก Nonaka (2006 : 16).....	22
ภาพที่ 4 แสดงแบบจำลองโครงสร้างของสมรรถภาพทางสมองของกิลฟอร์ด Guilford.....	33
ภาพที่ 5 รูปแบบอิทธิพลของการจัดการความรู้เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร	93



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสังคมโลกได้เปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างภูมิภาคต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ นั้น ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิเช่น ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชากร และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสถานการณ์ภายนอกขององค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงในด้านกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ และวิธีการต่างๆ ทั้งระบบ (ไพรวรรณ เทือกทอง, 2552) ตลอดจนการเรียนรู้ที่จะพัฒนาองค์กร ในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ถือเป็นองค์กรที่มุ่งสอนใ้ห้อนาคตของชาติ เป็นคนดี มีความรู้ มีคุณธรรมและจริยธรรม ปัจจุบันการบริหารจัดการได้มีการพัฒนารูปแบบการบริหารใหม่ๆ ซึ่งการบริหารจัดการแนวใหม่มีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาใช้ เป็นการให้ความสำคัญกับด้านความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity) มากกว่าการใช้ทุน (Capital-Based) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge – Based Economy) ความรู้ถือเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญอย่างมาก

องค์กรในปัจจุบันจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งการจัดการความรู้ ถือได้ว่าเป็นกระบวนการในการค้นหา การสร้าง การรวบรวม การจัดเก็บ การเผยแพร่ การถ่ายทอด การแบ่งปัน และการใช้ความรู้ (บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ, 2547) มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ คน เทคโนโลยี และกระบวนการความรู้ โดยเฉพาะคนหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้ที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยมีเทคโนโลยี เป็นเครื่องมือในการค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ผู้ใช้ความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง สร้างนวัตกรรมเพื่อให้

เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพขององค์กร ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ เป็นแนวคิดและกลยุทธ์การจัดการแนวใหม่ โดยกระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบไปด้วย การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) การวิเคราะห์และจัดทาคคลังความรู้ (Knowledge Analysis and Warehouse) การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Transfer and Dissemination) การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Knowledge Application and Validation)

เมื่อองค์กรมีระบบการจัดการความรู้จะสามารถทำให้ลดปัญหาในด้านต่างๆ อาทิเช่น

1. ปัญหาจากบุคลากรที่เกษียณอายุหรือลาออก มักจะมีผลกระทบต่อทีมงาน
2. ปัญหาในการทำงาน ที่ไม่รู้ว่าจะไปถามผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ได้จากที่ไหน
3. ปัญหาจากการใช้เวลานานในการสืบค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่หาไม่ค่อยพบ หรือถ้าพบก็ไม่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ ไม่ตรงตามที่ต้องการ
4. ปัญหาจากการที่มีผู้ทรงความรู้มากมายแต่ไม่มีใครสนใจในการเพิ่มพูนแบ่งปันความรู้ และ
5. ปัญหาจากการที่มีข้อมูลสารสนเทศจำนวนมาก แต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ดังนั้นเมื่อองค์กรมีกระบวนการของการจัดการความรู้ก็จะได้รับประโยชน์อย่างมาก ในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาคนให้เกิดการเรียนรู้ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การจัดการความรู้มีจุดประสงค์หลัก คือ เป็นการผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการให้ดี และรวดเร็วมากขึ้น ตลอดจนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร เพื่อยกระดับการให้บริการ (สุกฤษฎ์ ภูพงษ์ศักดิ์, 2560)

จากกระแสของการแข่งขันและความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้องค์กรภาครัฐต้องทำการจัดการความรู้เช่นเดียวกับองค์กรภาคเอกชน ทั้งนี้การจัดการความรู้ขององค์กรภาครัฐจะสามารถทำให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น บริการประชาชนได้ดีขึ้น และปรับตัวได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยรวมการจัดการความรู้จะต้องให้ความสำคัญกับความรู้ ทั้งที่อยู่ในตัวคนและองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ โดยรวมการจัดการความรู้สามารถเกิดขึ้นได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กร ซึ่งจะสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวด 3 มาตรา 11 ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ

ราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิด ผลสัมฤทธิ์" (ราชกิจจานุเบกษา, 2546)

เมื่อกล่าวถึงการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ ทั้งสองเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญคู่กัน เพราะเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างมากสำหรับทุกอาชีพ และผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะเป็นเสมือนทุนทางปัญญาที่ล้ำค่าขององค์กร จากการศึกษาของ จุฬารัตน์ บันดาลสิน (2557) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่พรสวรรค์ของคนใดคนหนึ่ง แต่สามารถพัฒนาให้บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ โดยใช้เวลาทำให้เกิดการเรียนรู้จนมีความชำนาญพร้อมด้วยประสบการณ์ในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น สภาพแวดล้อม บริบทขององค์กร ด้วยเหตุนี้ องค์กรในปัจจุบันจึงพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์เป็นที่ต้องการในสังคมปัจจุบัน จะนำความก้าวหน้ามาสู่องค์กร เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่เกิดจากการคิดแก้ปัญหา คิดปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จึงส่งผลให้เกิดวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบใหม่ หรืออาจเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยให้การดำเนินการขององค์กรเกิดการพัฒนาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการศึกษาของ ปราณี กล่อมธง (2549) พบว่า แนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ 1. การเสาะแสวงหาและสร้างความรู้ 2. การเก็บกักและประมวลข้อมูล 3. การแบ่งปันความรู้แก่กัน และ 4. การประยุกต์ใช้ความรู้ อีกทั้งยังพบว่ารูปแบบการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กร ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ได้แก่ 1. การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ 2. การเรียนรู้แบบ CIA คือ Collective (เรียนรู้จากหลายแหล่ง), Integrated (เรียนรู้แบบบูรณาการ) และ Actionable (เรียนรู้พึงปฏิบัติ) 3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ 4. การเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์/ทดลอง และ 5. การเรียนรู้จากบุคคลอื่น ที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้ และการจัดการความรู้สามารถทำให้เกิดการนำเอาพลังความคิดสร้างสรรค์ มาพัฒนาให้เกิด นวัตกรรม ในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ และให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงคุณค่าสู่ลูกค้าเป็นสำคัญ และ การศึกษาของ นฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548) พบว่า ข้าราชการมีเจตคติที่ดีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย กระบวนการ วิธีการ ระบบบริหารขององค์กร ที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร สามารถผลักดันให้ข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับดี ซึ่งมีส่วนในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นและงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ยังมีผู้วิจัยอยู่น้อยที่ ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาย สนับสนุน ในมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวิสัยทัศน์ในการเป็น มหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งการสร้างสรรค์ (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้ง 3 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตวังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อนำไป ประยุกต์ใช้และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ให้ กลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และสร้างผลงานอันดีต่อองค์กรในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. การจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. การจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. การจัดการความรู้ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิด สร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. การจัดการความรู้ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิด สร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

6. การจัดการความรู้ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์

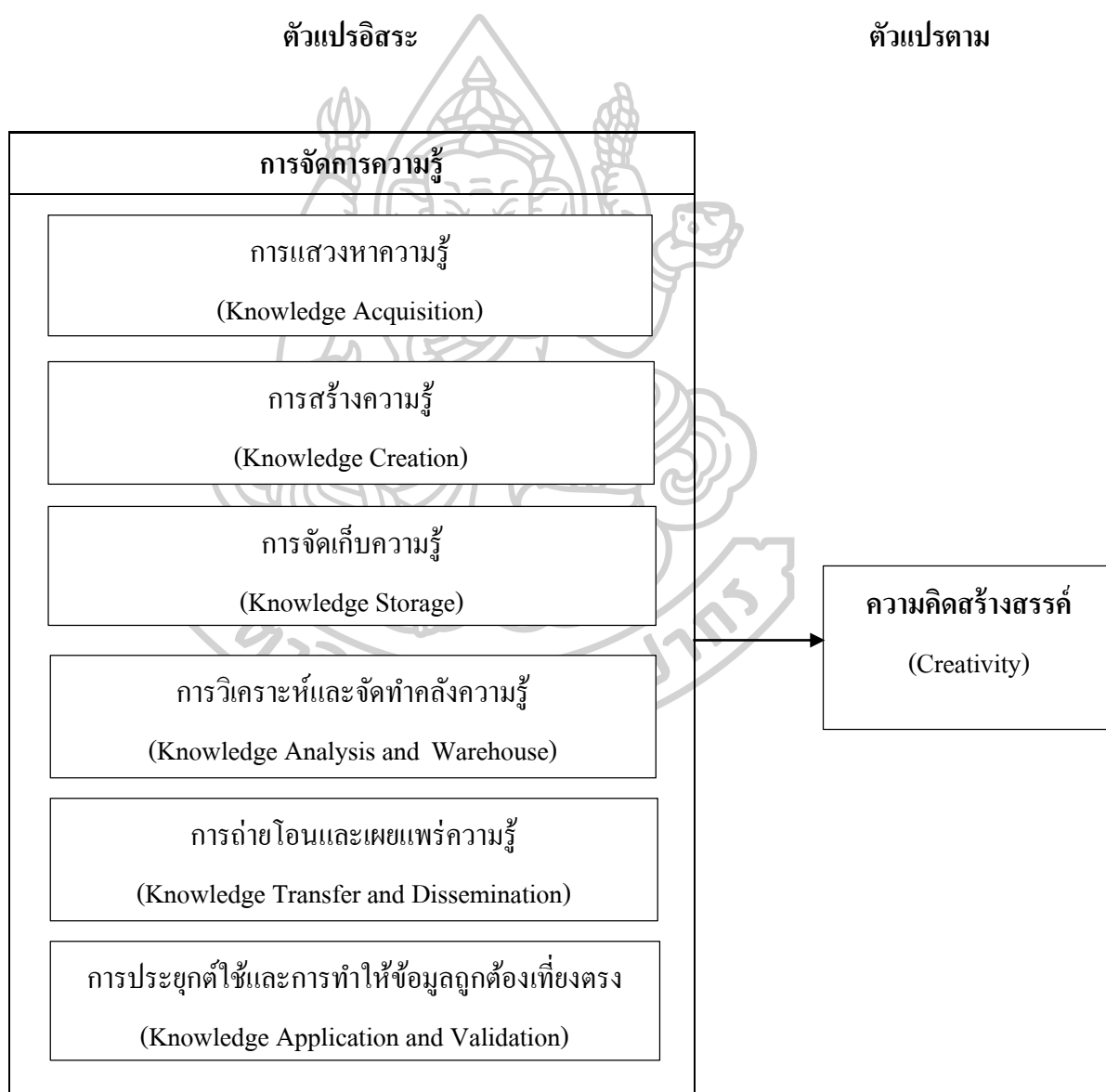
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 1,054 คน ข้อมูลจากรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559) มีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรการหาตัวอย่างประชากรของยามานะ (Yamane, 1973) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องศึกษา จำนวน 290 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2561

4. ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับตำแหน่งเลขานุการ และระดับตำแหน่งหัวหน้างาน ทั้ง 3 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตวังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 6 ราย เพื่อเสริมความเชื่อมั่นในผลการศึกษาวិธีการวิจัยเชิงปริมาณให้สมบูรณ์ได้ละเอียดชัดเจนมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีกรอบแนวคิดมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษาด้านการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อทราบการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน โดยสร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กร กับพนักงานในองค์กร และให้องค์กรเพิ่มการให้ความสำคัญด้านการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

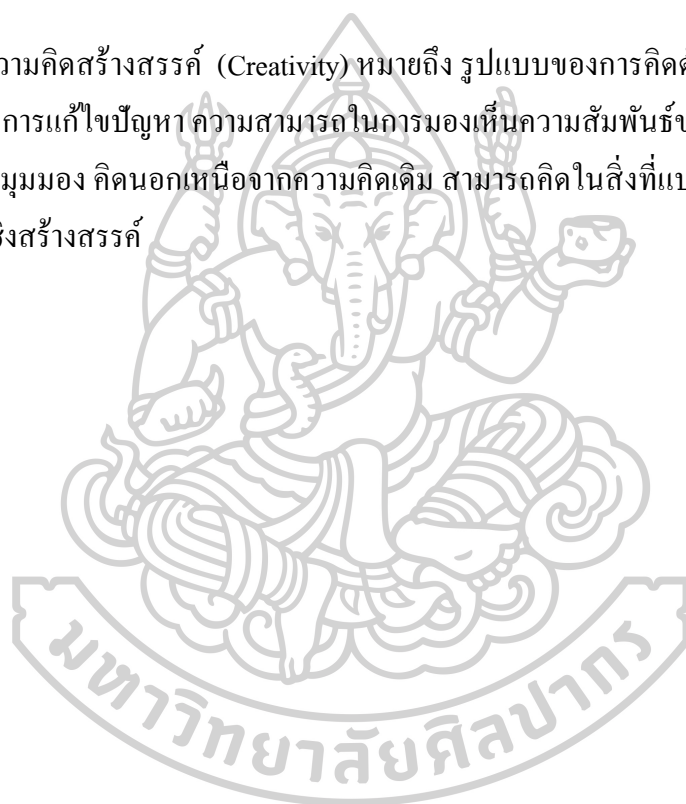
พนักงาน หมายถึง พนักงานสายสนับสนุน
 องค์กร หมายถึง มหาวิทยาลัยศิลปากร
 การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม การจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และการเข้าถึง ข้อมูลเพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ออกมาเรียนรู้และใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) หมายถึง การค้นหาสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ จากการศึกษา ค้นคว้าหรือประสบการณ์ ที่สะสมไว้ จากตนเอง ผู้อื่น สิ่งอื่น รวมถึง การประชุม อบรม สัมมนา เพื่อนำลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีมาเป็นแบบอย่าง และเอื้อประโยชน์ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) หมายถึง รวบรวมกระบวนการเรียนรู้ คิดหา แนวทางการทำงานเชิงสร้างสรรค์และนำมาประยุกต์ใช้กับงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
3. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) หมายถึง การเก็บสิ่งสำคัญไว้เป็นองค์ความรู้ โดยการเขียนบันทึกการปฏิบัติงาน ไว้ให้ดีที่สุด เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานได้อย่างถูกต้องและคล่องตัว ซึ่งต้องเข้าใจง่ายและง่ายต่อการเรียนรู้ สืบค้น และระบุแนวทางปรับปรุงแก้ไข เทคนิคต่างๆ ไว้ด้วย
4. การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ (Knowledge Analysis and Warehouse) หมายถึง เครื่องมือจัดเก็บข้อมูลที่ใช้การพิจารณาแยกประเภทความรู้อย่างเป็นระบบ สะดวกในการดึงเอาข้อมูลมาใช้พัฒนา แก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ทันสมัยอยู่เสมอ

5. การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Transfer and Dissemination) หมายถึง การสอน แลกเปลี่ยน ถ่ายทอด ให้ความรู้ เสริมทักษะแก่บุคลากรในองค์กร จากผู้มีประสบการณ์ หรือผู้ชำนาญการ โดยการพูดคุย ซักถาม แสดงความคิดเห็น วิพากษ์ การบรรยาย ให้ได้รับความรู้ ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนสร้างทักษะ และนำมาปรับใช้กับตนเองและองค์กรในอนาคตต่อไป

6. การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Knowledge Application and Validation) หมายถึง การใช้ความรู้ในงานที่ได้อยู่แล้วมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลหลักที่นำมาใช้ ประกอบการทำงานต้องเป็นความจริง ถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อน เพื่อส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพ อยู่เสมอ

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง รูปแบบของการคิดด้วยปัญญา เทคนิควิธีที่ สร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ คิดได้หลาย ทิศทาง หลายมุมมอง คิดนอกเหนือจากความคิดเดิม สามารถคิดในสิ่งที่แปลกใหม่ เป็นประโยชน์ และมีคุณค่าเชิงสร้างสรรค์



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเสนอสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์และเรียบเรียงไว้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management)
3. แนวคิดทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยฯ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การให้บริการวิชาการแก่สังคม 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ถือกำเนิดขึ้นจากโรงเรียนประณีตศิลปกรรม สังกัดกรมศิลปากร โดยมีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี (Professor Corrado Feroci) เป็นผู้ก่อตั้งขึ้นเพื่อฝึกอบรมวิชาจิตรกรรมและประติมากรรมแก่ข้าราชการและเยาวชนไทย โดยมีได้เก็บค่าเล่าเรียน และมีศาสตราจารย์ พระยาอนุมานราชธน เป็นผู้อำนวยการ (อธิการบดี) คนแรกของมหาวิทยาลัยศิลปากร ระหว่าง พ.ศ. 2486-2492 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2486 มีฐานะเทียบเท่ากรม ในพื้นที่ของวังกลาง และวังตะวันออกของวังท่าพระ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2503 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ติดต่อกับทายาทเจ้าของวังเพื่อขอพระราชทานพระราชานุญาตใช้วังท่าพระและขอใช้พื้นที่วังจากสายสกุลจิตรพงศ์ในปี พ.ศ. 2507 นับตั้งแต่นั้นมาพื้นที่ของวังถนนหน้าพระลานทั้ง 3 วัง จึงรวมเข้าด้วยกัน ภายใต้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยศิลปากรและกรมศิลปากร

มหาวิทยาลัยฯ เริ่มเปิดการเรียนการสอนที่วังท่าพระเป็นที่แรกในคณะจิตรกรรมและประติมากรรม (ปัจจุบันคือ คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์) เป็นคณะวิชาแรก ต่อมาจึงได้จัดตั้งคณะสถาปัตยกรรมไทย (ปัจจุบันคือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์) และคณะโบราณคดี ในปี

พ.ศ. 2498 ส่วนคณะมัณฑนศิลป์ จัดตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2499 ส่วนการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษานั้นดำเนินการในปี พ.ศ. 2515 โดยการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย

ปี พ.ศ. 2509 มหาวิทยาลัยฯ โดยหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล อธิการบดี ในขณะนั้น มีนโยบายที่จะเปิดคณะวิชาและสาขาวิชาที่หลากหลายขึ้น แต่เนื่องจากบริเวณพื้นที่ในวังท่าพระคับแคบมาก ไม่สามารถจะขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงได้ขยายการศึกษาไปยังภูมิภาคตะวันตก โดยการจัดตั้ง ณ พระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม และได้มีการจัดตั้งคณะวิชา ดังนี้ คณะอักษรศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2511 คณะศึกษาศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2513 คณะวิทยาศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2515 ตามลำดับ หลังจากนั้นจัดตั้งคณะเภสัชศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2529 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ในปี พ.ศ. 2534 ซึ่งเปลี่ยนชื่อเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมในปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2540 มหาวิทยาลัยฯ ได้จัดตั้งวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ณ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยเปิดการเรียนการสอนในคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ในปี พ.ศ. 2544 คณะวิทยาการจัดการ ในปี พ.ศ. 2545 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และวิทยาลัยนานาชาติ ในปี พ.ศ. 2546 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยฯ ได้จัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ ในปี พ.ศ. 2533 สถาบันวิจัยและพัฒนา ในปี พ.ศ. 2534 หอศิลป์มหาวิทยาลัยศิลปากร ในปี พ.ศ. 2537 สำนักบริการวิชาการในปี พ.ศ.2538 และจัดตั้งศูนย์บ่มเพาะธุรกิจมหาวิทยาลัยศิลปากร ในปี พ.ศ. 2548 เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา

ปัจจุบันนี้ วังท่าพระ มีคณะที่จัดการเรียนการสอน จำนวน 4 คณะวิชา ได้แก่ คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี และคณะมัณฑนศิลป์ พระราชวังสนามจันทร์ มีจำนวน 5 คณะวิชา ได้แก่ คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีกลุ่มอาคารศิลป์ พีระศรี ซึ่งเป็นอาคารเรียนและห้องปฏิบัติการของคณะวิชาที่ตั้งอยู่ที่วังท่าพระรวมอยู่ด้วย วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีจำนวน 3 คณะวิชา ได้แก่ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน มีคณะวิชาที่เปิดสอน คือ คณะดุริยางคศาสตร์ ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2542 เพื่อให้การจัดการศึกษาทางศิลปะของมหาวิทยาลัยมีความสมบูรณ์ และเป็นที่ตั้งของวิทยาลัยนานาชาติ

ปี พ.ศ. 2532 มหาวิทยาลัยฯ ได้เริ่มโครงการจัดตั้งศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมพรรษา 3 รอบ ในปี พ.ศ. 2534 ด้วยพิจารณาเห็นว่าสาขาวิชา มานุษยวิทยาและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประวัติศาสตร์ ภาษาศาสตร์โบราณคดี ประวัติศาสตร์ศิลปะ ฯลฯ ล้วนเป็นที่ทรงสน

พระทัยและทรงมีความเชี่ยวชาญ อีกทั้งยังเคยทรงมีพระราชปรารภว่าประเทศไทยควรมีสุนัขข้อมูลทางด้านนี้ เพื่อให้บริการแก่นักวิชาการและผู้สนใจทั่วไปโครงการจัดตั้งศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธรได้รับอนุมัติจากรัฐบาล โดยออกพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งให้เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร มีสถานภาพเทียบเท่าคณะวิชาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 จึงปรับรูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้ทดลองบริหารในรูปแบบใหม่ในรูปแบบของคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ โดยไม่ขึ้นกับระบบราชการเป็นระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2538 – 2542) มีภารกิจหลักเป็นศูนย์ข้อมูลที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อเผยแพร่และให้บริการข้อมูลและข้อมูลสนเทศ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของนักวิชาการ นักศึกษา นักเรียน และประชาชนทั่วไป และในปีงบประมาณ 2543 ซึ่งศูนย์ฯ ได้สิ้นสุดช่วงโครงการทดลอง 5 ปี คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ได้เสนอโครงการจัดตั้งศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธรขึ้นเป็นหน่วยงานอิสระในกำกับของทบวงมหาวิทยาลัย และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบการจัดตั้งศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธรขึ้นเป็นองค์การมหาชน ตามกฎหมายว่าด้วยองค์การมหาชน โดยมีการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) ขึ้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2543

มหาวิทยาลัยฯ ได้เริ่มโครงการเพื่อเทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ในฐานะองค์อุปถัมภ์วงการดนตรีคลาสสิกของประเทศไทย โดยร่วมมือกับกระทรวงวัฒนธรรมจัดตั้ง “สถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา” เพื่อให้เป็นสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะด้านดนตรีคลาสสิกสำหรับผู้มีความสามารถพิเศษและบุคคลทั่วไปทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา ปัจจุบันสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา ได้รับการก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 เพื่อให้มีสถาบันการดนตรีที่ให้ความสำคัญต่อดนตรีคลาสสิกอย่างจริงจัง โดยยกฐานะสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา ในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากรขึ้นเป็นสถาบันอุดมศึกษามีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมาย

ในปี พ.ศ. 2559 มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2559 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 133 ตอนที่ 49 ก ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2559 ให้มหาวิทยาลัยศิลปากรมีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่น

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่สมควรปรับปรุงการศึกษา ระดับอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ประกอบกับการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยของรัฐพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการแต่อยู่ในกำกับของรัฐ จะทำให้การบริหารจัดการที่เป็นอิสระและมีความคล่องตัว สามารถจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการ สมควรปรับปรุงการบริหาร

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์

ปรัชญา

“ศิลป์และศาสตร์ สร้างสรรค์ชาติยั่งยืน”

ปณิธาน

“สร้างสรรค์ศิลปะ วิทยาการ และภูมิปัญญาเพื่อสังคม”

วิสัยทัศน์

“ศิลปากรเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งการสร้างสรรค์”

(Silpakorn is a leading creative university)

พันธกิจ

- 1) พัฒนาและถ่ายทอดความรู้ เพื่อเสริมสร้างบุคคลให้มีความรู้ในวิชาชีพชั้นสูง มีสติปัญญา ความคิดและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2) ค้นคว้า วิจัย และสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการและวิชาชีพ เพื่อประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ
- 3) นำองค์ความรู้ ผลงานวิจัยและสร้างสรรค์ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน และพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน
- 4) ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

ยุทธศาสตร์

- 1) การพัฒนาหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน โดยเน้นให้ผู้เรียนมีความคิดสร้างสรรค์
- 2) พัฒนานักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

- 3) การพัฒนาสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ และความคิดสร้างสรรค์
- 4) พัฒนาการวิจัย และการสร้างสรรค์ เพื่อก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับระดับชาติและนานาชาติ
- 5) การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน และสังคม โดยการให้บริการทางวิชาการอย่างเป็นระบบ
- 6) การอนุรักษ์และส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติรวมทั้งการประยุกต์ใช้เพื่อรักษาคุณค่าและเพิ่มมูลค่าในระดับชาติและนานาชาติ
- 7) การบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์
- 8) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับ Digital education
- 9) ปรับปรุงระบบการเงินงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ
- 10) การพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นนานาชาติ

ที่มา : รายงานผลประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559)

แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้

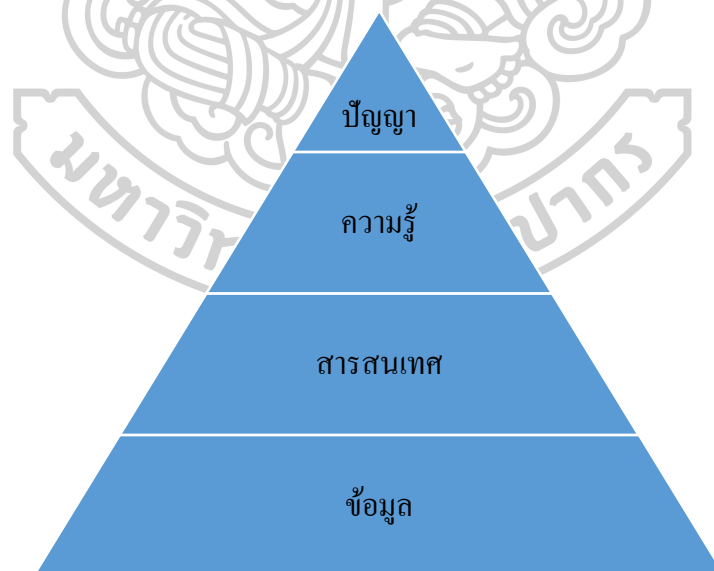
ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) เป็นยุคที่อาศัยการสร้าง การกระจายและใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่ทำให้เกิดการเจริญเติบโต สร้างความมั่นคงและสร้างงานในอุตสาหกรรมทุกรูปแบบ องค์กรจะอยู่รอดในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ได้นั้น จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจจากการแข่งขันในเชิงขนาด (Scale-based) เป็นการแข่งขันที่ต้องใช้ความรวดเร็ว (Speed-based Competition) ต้องสร้างความได้เปรียบด้านการผลิตโดยอาศัยสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assests) เช่น ประสบการณ์ ความรู้ เทคโนโลยี ทักษะ มากขึ้นกว่าการใช้สินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Assests) เช่น อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องจักร อาคาร นอกจากนี้ยังต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creative-based) มากกว่าการใช้ทุน (Capital-based) และให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการของกับลูกค้ามากกว่าการมุ่งเน้นที่การผลิต ซึ่งปัจจุบันคือ ยุคของการแข่งขันจะขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการสร้างผลผลิตที่ทันสมัย และใช้สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ในการเพิ่มคุณภาพ ลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ สร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (บุญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2549)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร คนที่มีความรู้จะเป็นคนที่ทรงคุณค่าและสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างอิสระและสร้างสรรค์ ยิ่งคนในองค์กรมีความรู้มาก ก็ยังสามารถเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ได้มากขึ้นเช่นกัน

ความหมายของความรู้

ความรู้ (Knowledge) เป็นคำที่กำหนดขอบเขตความหมายได้กว้างมาก เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นใหม่และอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เรียกว่า สังคมแห่งความรู้ ดังนั้นจึงต้องพิจารณาความหมายของ คำว่า ข้อมูล และสารสนเทศ ซึ่งเชื่อว่ามีความสัมพันธ์กันกับความรู้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

ฮิเดโอะ ยามาซากิ Hideo Yamazaki (อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548) กล่าวว่า ความรู้ เป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบอย่างถี่ถ้วนและต้องเชื่อมโยงกับความรู้อื่นๆ ได้ผลสรุปความเข้าใจและตัดสินใจ นำไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์ต่างๆ อย่างไม่จำกัด ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนนี้ เรียกว่า ปัญญา (wisdom) โดยอธิบายไว้ในรูปของ พีระมิด ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงรูป พีระมิดลำดับขั้นของความรู้ ตามแนวคิดของ Hideo Yamazaki

โดย Hideo Yamazaki ได้ให้ความหมายของ ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ปัญญา ไว้ดังนี้
 ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือ ตัวเลขต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการแปลความ
 สารสนเทศ คือ กระบวนการที่ผ่านการสังเคราะห์ วิเคราะห์ ทบทวนถึงผลดี เพื่อ
 นำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ มักจะเป็นข้อมูลที่วัดได้หรือจับต้องได้
 ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบและต้องเชื่อมโยงกับ
 ความรู้อื่นๆ อย่างบูรณาการ ได้ผลสรุปความเข้าใจและตัดสินใจ นำไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์
 ต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จอย่างไม่จำกัด

ปัญญา คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้

ดาเวนพอร์ต และ พรูแซค Thomas H. Davenport and Laurence Prusak (2000)
 กล่าวว่า ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งซึ่งมีจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับประสบการณ์ เหตุการณ์ จดบันทึก
 คำนิยม ความชำนาญเชี่ยวชาญ และสัญชาตญาณในตัวเรา ข้อมูลเป็นเพียงการบอกกล่าวถึง
 ข้อเท็จจริงบางส่วนของสิ่งที่ปรากฏ ไม่มีการแสดงความคิดเห็น หรือพิจารณาตัดสินใจ ในขณะที่
 สารสนเทศ คือ ข่าวสาร ลักษณะเป็น เอกสาร ภาพ เสียง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับสารได้เปลี่ยน
 มุมมองต่อบางสิ่งที่ปรากฏ และพฤติกรรมของผู้รับข่าวสารสามารถวิเคราะห์มีอิทธิพลต่อการ
 พิจารณาตัดสินใจ

ผู้รู้และนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความรู้ ซึ่งแต่ละท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

เซงเก้ P.M.Senge (1990) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถที่ส่งผลไปสู่การกระทำ
 ที่มีประสิทธิภาพ

โนนากะ Ikujiro Nonaka (1998) ให้ความหมายของความรู้ คือ ความน่าเชื่อถือของ
 บุคคลซึ่งมีเหตุผลสนับสนุนให้เพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 บุคคลที่มีการเรียนรู้อยู่เสมอจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมา
 ดังนั้น หากความรู้ของบุคคลสามารถนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ ก็จะมีคุณค่าสำหรับองค์กร
 องค์กรจึงต้องสร้างสรรค์ นำกิจกรรมการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ดริคเกอร์ Peter F. Drucker (1999) กล่าวว่า ความรู้ คือ สารสนเทศทำให้เกิดการ
 เปลี่ยนแปลง อะไรบางอย่างไปสู่การปฏิบัติ และทำให้คนในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมาย
 ของความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า ทดลอง หรือประสบการณ์ ความ
 เข้าใจ ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะวิธีคิด หรือสารสนเทศที่ได้มาจากประสบการณ์ สิ่ง
 ที่ได้รับมาจากการได้ยินได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา

บุญส่ง หาญพานิช (2546) ให้คำจำกัดความคำว่า “ความรู้” หมายถึงประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ กระบวนการ หรือข้อมูลสารสนเทศที่ผนวกเข้าด้วยกันความเข้าใจอันเกิดจากการ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ การตีความ การวินิจฉัย และการตรวจสอบผลกระทบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือความรู้ภายในบุคคล เช่น ประสบการณ์ ทักษะ ความชำนาญ โนทัศน์ ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล และความรู้ภายนอกตัวบุคคล ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในสื่อสิ่งพิมพ์ทั่วไปและ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คู่มือ บทความ วารสาร ตำรา รายงานวิจัย สิทธิบัตร ผลิตภัณฑ์

ประเวศ ะสี ให้ความหมายของ ความรู้ คือ ความจริงที่พิสูจน์ได้ เช่น ความรู้ เฉพาะ การคิดหาวิธีการเชื่อมโยงต่างๆ การได้เรียนรู้แต่ไม่สามารถนำความรู้ที่เรียนมาพัฒนาและ ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ได้นั้น ไม่ถือว่าเป็นความรู้ที่แท้จริง ดังนั้น สิ่งที่เป็น คือ การคิด การสร้าง ความรู้ การถ่ายทอด การตรวจสอบ ซึ่งก็คือวิธีวิจัย (อรศรี งามวิทยาพงศ์, 2541)

วิจารณ์ พานิช (2547a) กล่าวว่า วิชาความรู้ คือ สิ่งที่เราคาดเดาไม่ได้ เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุก เวลา ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้ ความรู้คือสิ่งงอกงาม ใช้แล้วไม่มีวันหมด ความรู้สามารถเพิ่มพูน ขึ้นได้เรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับผู้ที่เฝ้าหาความรู้หรือไม่ และจะกระตุ้นความต้องการไปสู่การปฏิบัติ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546) กล่าวว่า ความรู้ คือ เป็นผลที่ได้จากการศึกษาเรียนรู้ ทำ ความเข้าใจระลึกได้ถึงในสิ่งที่เคยเรียนรู้มา ความรู้ที่มีอยู่ในตัวแต่ละคน คือ ความรู้รอบตัวและ ความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดมาจากครูอาจารย์ของแต่ละสาขาวิชาที่ได้ศึกษามา ซึ่งต้องการนำมาใช้ พัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น จึงเกิดเป็น ความรู้ใหม่ โดยการแสวงหาความรู้ จากการอ่านและการคิด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ที่ได้ กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า ความรู้ คือ สิ่งที่ทำให้เข้าใจในสิ่งที่ได้รับจากการศึกษาเรียนรู้ รวมถึง ประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ วิธีการ สารสนเทศ และข้อมูล สามารถนำ ความรู้มาช่วยแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดคุณค่าทางปัญญาในการนำไปใช้ปฏิบัติในชีวิตประจำวันให้ เกิดประโยชน์แก่สังคม องค์กรและตนเองได้

ประเภทของความรู้

ตามแนวคิดของ ทาคิอุชิ และ โนนากะ (Takeuchi and Nonaka) ซึ่งจำแนกความรู้ ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) โดยให้คำจำกัดความประเภทความรู้ไว้ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเภทความรู้

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)	ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge)
1.มองเห็นประจักษ์ เป็นเหตุเป็นผล	1.อยู่ในตัวบุคคล เฉพาะตัว ลักษณะพิเศษ
2.ข้อมูล ตัวเลข สูตร ทฤษฎี คู่มือ รายงาน	2.ประสบการณ์ ความชำนาญ ค่านิยม ทักษะคติ
3.นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับสารสนเทศได้	3.แบ่งปันหรือถ่ายทอดได้ยาก

เมื่อพิจารณาแล้วเปรียบเหมือนปรากฏการณ์ ภูเขา น้ำแข็งที่โผล่พ้นขึ้นมาเหนือน้ำ ซึ่งเป็นส่วนน้อยมาก (20%) และภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเป็นส่วนมาก (80%)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ สัมผัส และประสบการณ์ ของแต่ละคน เป็นเทคนิคส่วนบุคคล ในการทำความเข้าใจเรื่องต่างๆ โดยไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นตัวหนังสือหรือคู่มือได้ เช่น งานฝีมือ การคิดวิเคราะห์ ทักษะการทำงาน เทคนิคการได้ยินได้ฟัง ซึ่งเรียกว่าความรู้แบบนามธรรม จับต้องไม่ได้ ต้องอาศัยความชำนาญ หรือเรียนรู้บ่อยๆ

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มองเห็น อ่าน เรียนรู้เองได้ โดยไม่ต้องสอน ศึกษา ฝึกฝน ขึ้นตอนด้วยตนเองผ่านวิธีการ เช่น คู่มือ จดบันทึก ทฤษฎี ซึ่งเรียกว่าความรู้แบบรูปธรรม จับต้องได้ เป็นรูปเป็นร่าง (สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

วิจารณ์ พานิช (2547b) กล่าวว่าความรู้ แบ่งประเภทได้ 3 ชนิด คือ

1. ความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากความคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม โอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ยาก ต้องอาศัยการสังเกต

2. ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) หรือความรู้ชัดแจ้งนั่นเอง โดยศึกษาค้นคว้าได้จาก หนังสือ ตำรา คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ง่าย

3. ความรู้ที่แฝงอยู่ในองค์กร (Embedded Knowledge) ซ่อนไว้ในรูปของ กระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ กติกา ข้อตกลง คู่มือ ตาราง จดบันทึก

ระดับของความรู้

ความรู้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (วิจารณ์ พานิช, 2547a)

1. รู้ว่าคืออะไร เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริง เป็นลักษณะของการรับรู้เชิงทฤษฎี และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานตามข้อมูลที่มีอยู่ เปรียบเหมือนผู้ที่จบการศึกษามาใหม่ ๆ
2. รู้วิธีการ เป็นความรู้เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริง ภายใต้อสภาพความเป็นจริงที่ซับซ้อนสามารถนำเอาความรู้ชุดแข็งที่ได้มาประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนเองได้ มีการปรับกลวิธีในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อการทำงานที่ดีขึ้น เปรียบเหมือนผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน
3. รู้เหตุและผล เป็นความรู้ขั้นอธิบายเหตุและผลของเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่างๆ จากประสบการณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า อะไรเป็นเหตุที่ซับซ้อน อะไรเป็นผลและมีแนวทางแก้ไขปัญหาวางไร เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์เรียนรู้กับบุคคลอื่น
4. เอาใจใส่กับเหตุผล เป็นความรู้ในขั้น คุณค่า ที่มีแรงผลักดันมาจากจิตใจสำนึกให้ต้องทำอะไรหนึ่ง ขณะที่อยู่เผชิญเหตุการณ์นั้น หรือจะเป็นในลักษณะความรู้สร้างสรรค์ของตัวเอง ซึ่งความรู้ในระดับนี้ต้องมีแรงจูงใจ มีเจตจำนง เพื่อความสำเร็จ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านการประมวลผลของกระบวนการคิดแบบบูรณาการ คิดเชื่อมโยง เป็นความเข้าใจ และรู้อย่างถูกต้อง โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ประกอบด้วยความรู้ 2 ประเภท คือ ความรู้ชุดแข็ง และ ความรู้ฝังลึก ซึ่งแบ่งความรู้ ออกเป็น 4 ระดับ คือ รู้ว่าคืออะไร รู้วิธีการ รู้เหตุและผล และเอาใจใส่กับเหตุผล

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ความหมายของการจัดการความรู้ ซึ่งมีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ดังนี้

โอเดลและเกรซัน C. O'dell and C.J.Grayson (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการทำให้คนได้รับความรู้ภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับ และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

แซลลิส และ โจนส์ Edward Sallis and Gary Jones (2002) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการรวบรวม กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรเพื่อให้ความรู้อยู่อย่างเป็นระบบและเหมาะสม ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการทำให้ความรู้ที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ที่เน้นบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน

ทาคิอุชิ และ โนนากะ I. Nonaka and H. Takeuchi (1995) การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการสร้างและเผยแพร่ความรู้ใหม่ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยขององค์กร บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่าน กระบวนการต่างๆ เช่น รวบรวม การสร้าง แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้

วิจารณ์ พานิช (2548) ได้ให้ความหมายการจัดการความรู้ คือ เครื่องมือ เพื่อการ บรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมาย การพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

ประเวศ วะสี (2550) ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้ เป็นการจัดการให้ ค้นพบความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล และพยายามหาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมแต่งให้ เหมาะสม ทำให้เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้ความรู้นั้นเป็นนวัตกรรมใหม่ ตลอดจนมีการ เรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ กล่าวว่า การจัดการความรู้ ทำเพื่ออยากให้บุคคลในองค์กรเข้าถึงความรู้ และสามารถ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ จึงต้องมีการรวบรวมความรู้ ที่กระจัดกระจายอยู่ในองค์กร ซึ่งอยู่ในตัว บุคคล หรือ ในรูปของเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบจะได้มีประสิทธิภาพในเชิงแข่งขันสูงสุด (สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การที่บุคลากรรู้จักเรียนรู้งาน ทำความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ รู้จักสร้างกระบวนการทำงาน และสามารถคิดหาวิธีการปรับเปลี่ยนการทำงานที่ตน ปฏิบัติอยู่ให้เป็นระบบหรือจัดระบบงาน และสามารถถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นเข้าใจในงาน ของตนได้ด้วย การที่จะรู้จักปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดแล้วรู้จักเรียนรู้ วิธีการแก้ไขได้อย่างไร หรือการปฏิบัติงานที่ต้องประสานงานต่อหรือส่งต่อข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงาน ท่านอื่นทำให้ผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นทำงานต่อไม่ได้ จึงต้องรู้จักคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นทำงานต่อหรือได้รับข้อมูลไปปฏิบัติงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2547a) ให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ว่า ปัจจุบันมีการนำการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อจัดเก็บความรู้ ความคิด วิธีการทำงาน ขององค์กรไว้ เพราะว่า เมื่อบุคคลเกษียณอายุไปแล้วจะทำให้ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของบุคคลหายไป หรือแม้กระทั่ง บุคคลวัยหนุ่มสาว ซึ่งมีโอกาสเปลี่ยนงานสูง ดังนั้น จึงต้องมีการจัดการความรู้เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ไว้ในองค์กรเพื่อเป็นการสงวนองค์ความรู้ขององค์กร ในขณะเดียวกัน สามารถนำความรู้ที่ถูกจัดเก็บไว้มาถ่ายทอดให้บุคคลที่พร้อมจะเรียนรู้ได้พัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันได้ดีขึ้น จึงมีประโยชน์ต่อองค์กร 8 ประการ ดังนี้

1. ป้องกันความสูญหาย อันเนื่องมาจากการลาออกจางาน การเกษียณอายุราชการ
2. เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ
3. สามารถทำความเข้าใจ มีการปรับตัว มีความยืดหยุ่น พัฒนาจิตสำนึกในการงานทำงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุม และมีประสิทธิภาพ
4. เพิ่มโอกาสความได้เปรียบในการแข่งขัน
5. พัฒนาทรัพยากรสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ เช่น ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า
6. การเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์
7. สำนวความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายและรายได้
8. การบริหารทรัพยากรบุคคล เรียนรู้ร่วมกัน การจัดการเอกสาร รวมถึงการจ้างและฝึกฝนบุคคล (นฤมล พฤกษ์ศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ, 2543)

หลักการสำคัญของการจัดการความรู้

หลักการสำคัญของการจัดการความรู้มี 10 ประการ คือ 1) การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่มีความคุ้มค่าห้ามสูญหาย 2) วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องประกอบด้วย คน และ เทคโนโลยี 3) รัฐบาลต้องเข้ามาสนับสนุนการจัดการความรู้ 4) ต้องการผู้รับผิดชอบจัดการความรู้ หรือมีผู้รู้ในองค์กร 5) ต้องปรับวิธีการทำงานไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานรูปแบบเดิมๆ จึงจะได้ประโยชน์จากการค้นหาคำความรู้ 6) สิ่งที่ต้องทำเสมอๆ คือ การแลกเปลี่ยน แบ่งปัน ความรู้ 7) จุดเริ่มต้นของการ

จัดการความรู้จะต้องเข้าหาความรู้ก่อน 9) ไม่มีวันจบที่จะจัดการความรู้ 10) ต้องมีการตกลงกันว่า จะมีการจัดการความรู้ (Thomas H Davenport D.W.de Long and M.C. Beers, 1998)

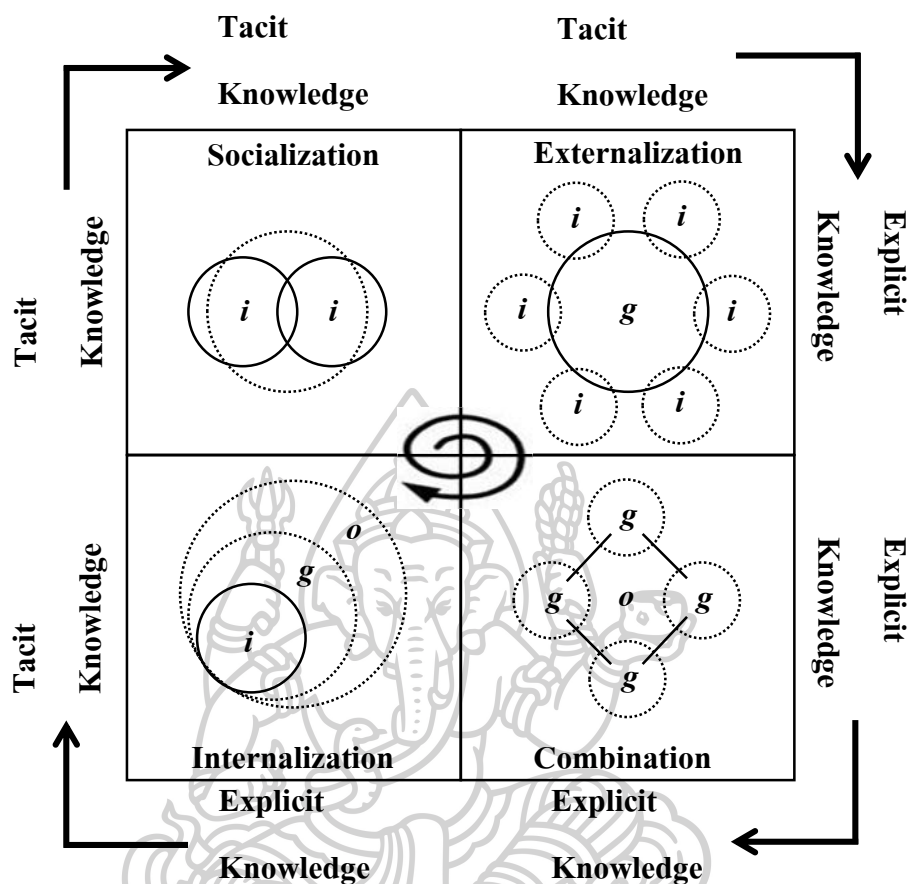
หลักสำคัญ คือ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ต้องตระหนักถึง วินัยการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ จิตวิทยา และพฤติกรรมในองค์กร เล็งเห็นความสำคัญของ ความรู้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จ โดยต้องมุ่งให้ความสำคัญกับ คน เพื่อร่วมกันพัฒนาวิธีการ ทำงานในรูปแบบใหม่ๆ โดยเฉพาะการศึกษา ต้องแข่งขันระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวแล้ว นั้น การจัดการความรู้จะเข้ามาช่วยให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น (Thomas H Davenport and Others, 1998)

องค์ประกอบการจัดการความรู้

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดไว้หลากหลายดังนี้

เซงเก้ Peter M. Senge (1990) เสนอไว้ว่า ผู้นำองค์กรต้องส่งเสริมสนับสนุนให้เกิด การจัดการความรู้ในองค์กรซึ่งจะเห็นผลมาก โดยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อลดความตึงเครียดใน การนำการจัดการความรู้มาใช้และจะทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร คือ 1) เกิดการเรียนรู้ 2) สร้างนวัตกรรม 3) การเผยแพร่ขีดความสามารถ 4) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5) ชุมชนนักปฏิบัติ

โนนากะ (Nonaka) ได้เสนอ วงจรความรู้ หรือ เกลิยความรู้ SECI ได้พัฒนารูปแบบ การสร้างองค์ความรู้ โดยการขยายผลจากความรู้ 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร อยู่ในตำรา อยู่ในคู่มือปฏิบัติงาน และ 2) ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) เป็นความรู้แอบแฝง ซ่อนเร้น ประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน รูปแบบดังกล่าวมีชื่อว่า “SECI – Knowledge Conversion Process” ซึ่งเป็น รูปแบบการจัดการ ความรู้มี 4 องค์ประกอบหลัก ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนวงจรการสร้างองค์ ความรู้ในองค์กร หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “SECI”(Socialization – Externalization – Combination – Internalization) I = บุคคล (Individual), G = กลุ่ม (Group), O = องค์กร (Organization)



ภาพที่ 3 วงจรความรู้ ที่มา: ดัดแปลงจาก Nonaka (2006 : 16)

Nonaka and Takeuchi (1995) กล่าวถึงโมเดลการสร้างองค์ความรู้ในภาพนี้ จึงแบ่งขั้นตอนออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. Socialization การแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล หรือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์โดยตรงระหว่างตัวบุคคลหรือระหว่างกลุ่มคน โดยไม่ผ่านการเขียน เช่น การเสวนา (Dialogue) พูดคุยกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ (Forum) การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP) สำหรับกลุ่มผู้บริหาร ครูและบุคลากรอื่นๆ

2. Externalization การถ่ายทอดความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาสู่ภายนอก หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลถูกนำออกมาเป็นความรู้ชัดเจน ในกรณีนี้ องค์การอาจมีผู้เชี่ยวชาญที่สามารถสอน นิเทศงาน และถ่ายโอนความรู้ผ่านสื่อต่างๆ ได้ หรือมีการสร้างและพัฒนาแหล่งผู้รู้ในองค์การ (Center of Excellence – CoE) เพื่อสนับสนุนให้เกิดการ

ถ่ายทอดความรู้จากประสบการณ์ในของผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญออกมาสู่ภายนอก เพื่อให้ผู้อื่นในองค์กรได้รับรู้และเรียนรู้ ทั้งนี้้องค์การต้องมีวิธีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของฐานข้อมูลหรือสื่อต่างๆ ที่บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงได้สะดวกเพื่อให้เกิดการกระจายการใช้ความรู้ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

3. Combination การที่องค์กรหรือบุคลากรในองค์กรมีการศึกษาเรียนรู้และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทั้งนี้ ต้องมีการเชื่อมโยงความรู้ชัดเจนทั้งภายในและภายนอกองค์กรนำมารวมเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนาองค์กรหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4. Internalization เป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้ชัดเจนมาเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นทักษะที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ อีกครั้ง เกิดจากการที่บุคคลได้นำความรู้ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมาปฏิบัติ และเมื่อได้ลงมือปฏิบัติจริงก็จะเกิดการซึมซับความรู้ดังกล่าวไว้ในรูปของประสบการณ์ ปัญญา และทักษะฝังลึก ซึ่งเกิดเป็นความชำนาญของตนเองในที่สุด

วงจรในการสร้างความรู้ในองค์กร SECI นี้ขยายฐานและความลึกขององค์ความรู้ให้เติบโตขึ้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่คุณภาพของงานบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ ใช้ความรู้และสร้างความรู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อม โดยใช้แหล่งความรู้ฝังลึกที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และแหล่งความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) มาใช้เพื่อให้งานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมและการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ในขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงจะถือว่าได้ใช้กลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ความรู้สู่คุณภาพได้อย่างแท้จริง

สำหรับในประเทศไทยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้เสนอรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ซึ่งมีทั้งหมด 7 ขั้นตอน (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2548) ได้แก่

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge identification) การค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง มีรูปแบบใด อยู่ที่ใคร ความรู้อะไรบ้างที่จำเป็นต่อองค์กร และความรู้อะไรบ้างที่องค์กรยังขาดความรู้เหล่านั้นอยู่ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแผนที่ความรู้ (Knowledge mapping) เพื่อจัดลำดับความสำคัญ วางขอบเขต สามารถจัดสรรทรัพยากรของความรู้เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนที่ความรู้มีประโยชน์ คือ ช่วยให้เห็นเส้นทางคลังความรู้ขององค์กร ช่วยให้เห็นว่ามีใครบ้างที่รู้เกี่ยวกับเรื่องนี้หรือไม่ ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนเปลืองในการจัดเก็บ นอกจากนี้ ยังเป็นฐานความรู้เพื่อศึกษาผลกระทบการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานต่อระบบต่างๆ ในองค์กร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge creation and acquisition) จากแผนที่ความรู้ นำทางสู่วิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นที่มารวมไว้ เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มียังไม่มีนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่หรือศึกษาความรู้จากภายนอก องค์กร ขั้นตอนนี้จะประสบผลสำเร็จได้นั้นต้องอาศัย ระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และสิ่งแวดล้อมรอบๆ องค์กร เพื่อให้เอื้อต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร สร้างความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมาได้รวดเร็วขึ้น

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge organization) เมื่อองค์กรได้เนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องนำความรู้มาจัดให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ การจัดการความรู้ นั้น หมายถึง การจัดทำหน้าสารบัญ และจัดเก็บความรู้แยกไว้เป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา และการนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge codification and refinement) นอกจากการจัดทำหน้าสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว องค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และใช้งานได้ง่าย ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะ ได้แก่

4.1 การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จะช่วยทำให้การป้อนข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวก และรวดเร็ว

4.2 การใช้ภาษาเดียวกันทั่วทั้งองค์กร องค์กรควรจัดทำอภิธานศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน ที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงอภิธานศัพท์ให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

4.3 การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ความครบถ้วน เทียบตรง ทันสมัย สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge access) ความรู้ที่ได้มานั้นจะไร้ค่าหากไม่ถูกนำไปเผยแพร่เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ ทั้งความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้ มี 2 ลักษณะ คือ

5.1 การป้อนความรู้ (Push) คือการส่งความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ (Supply-based) เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ หรือ ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร

5.2 การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะความรู้ที่ต้องการเท่านั้น (Demand-based) เพื่อทำให้เกิดความสมดุลระหว่าง Push กับ Pull ซึ่งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการทำสมุดหน้าเหลือง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวใช้ได้ดีสำหรับความรู้ประเภทความรู้ชัดเจน เท่านั้น สำหรับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ประเภทความรู้ฝังลึกนั้นจะต้องทำด้วยการพบปะกันตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่ม

7. การเรียนรู้ (Learning) วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือการเรียนรู้ของบุคลากร และการนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์การ ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง องค์การจะต้องกระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรทุกคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าลองผิดลองถูก หลีกเลียงจะได้ไม่ทำผิดซ้ำอีก ซึ่งการเรียนรู้จะต้องสอดคล้องกับทิศทางและค่านิยมขององค์การด้วย

โมเดลปลา (TUNA Model)

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส) ได้เปรียบเทียบการจัดการความรู้ เหมือนกับปลาหนึ่งตัว ที่มี 3 ส่วน (ประพนธ์ ภาสุกขีต, 2550) คือ

1. ส่วนหัวปลา (Knowledge Vision – KV) หมายถึง ส่วนที่เป็น วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำกิจกรรมจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร” KM เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่เป้าหมาย เช่น การทำ KM เพื่อพัฒนาคุณภาพให้ได้รับมาตรฐานบริการ

2. ส่วนตัวปลา (Knowledge Sharing – KS) เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งถือว่าหัวใจสำคัญ ซึ่ง คุณอำนวย จะมีบทบาทในการกระตุ้นให้ คุณกิจ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำความรู้ที่ซ่อนเร้นในตัว คุณกิจ ออกมาแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบ สนทนา

3. ส่วนหางปลา (Knowledge Assets – KA) เป็นส่วนของ คลังหรือขุมความรู้ ที่ได้จากการเก็บสะสม เกร็ดความรู้ไว้ และที่ได้มาจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยี นำความรู้ที่เด่นชัดไปเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตและแลกเปลี่ยนเรียนรู้หมุนเวียนใช้ระหว่างกันต่อไป

มาร์ควาร์ดท์ (Marquardt J. Michael, 2005) ได้เสนอกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ต่อไปนี้

1. การแสวงหาความรู้ (Acquisition) ต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 ข้อมูลที่จะนำเข้ามาภายในองค์กร ต้องผ่านการพิจารณาก่อนกรองข้อมูลนั้นๆ ก่อน เพื่อให้องค์กรสามารถเลือกรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรจริง ๆ ตรงกับความต้องการขององค์กร

1.2 การแสวงหาความรู้ต้องแสวงหาด้วยความตั้งใจ แต่อย่างไรก็ดี มักจะมีบ้างที่การแสวงหาความรู้แบบไม่ได้ตั้งใจก็เป็นผลพลอยได้ขององค์กรนั้นๆ

2. การสร้างความรู้ (Creation) สร้างความรู้ได้ 4 รูปแบบ คือ

2.1 จากที่เป็นฝังลึกไปเป็นฝังลึก (Tacit to Tacit)

เป็นความรู้ของบุคคลหนึ่งถ่ายทอดไปให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีข้อจำกัดว่า ความรู้ไม่ได้ถูกนำมาสร้างเป็นความรู้ชัดแจ้งซึ่งไม่เกิดผลประโยชน์เป็นองค์รวม

2.2 จากที่เป็นชัดแจ้งไปเป็นชัดแจ้ง (Explicit to Explicit)

เกิดจากการรวบรวมและวิเคราะห์ความรู้ที่ชัดเจนที่มีอยู่ แต่อย่างไรก็ยังไม่ข้อจำกัด เพราะเป็นการเรียนรู้จากความรู้ที่องค์กรมีอยู่แล้วไม่เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

2.3 จากที่เป็นฝังลึกไปเป็นชัดแจ้ง (Tacit to Explicit)

เป็นการนำความรู้ฝังลึกในตัวบุคคลมารวมกับความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สามารถนำไปถ่ายทอดทั่วทั้งองค์กรได้

2.4 จากที่เป็นชัดแจ้งไปเป็นฝังลึก (Explicit to Tacit)

เป็นความรู้ของบุคคลในองค์กรนำความรู้ที่ชัดแจ้งที่เกิดขึ้นใหม่ไปประยุกต์ใช้ และก่อให้เกิดความรู้ฝังลึกขึ้นใหม่

3. การจัดเก็บความรู้ (Storage)

องค์กรต้องพิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลก่อนว่าจะจัดเก็บด้วยวิธีไหนเพื่อโอกาสในการนำไปใช้ประโยชน์ของข้อมูล โดยทั่วไปแล้วจะนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล

4. การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ (Analysis and Warehouse)

การจัดทำคลังความรู้ให้บุคคลสามารถจัดเก็บและกลั่นกรองดึงเอาข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา แก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ และเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กร

5. การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (Transfer and Dissemination)

เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ถือเป็นกำลังความสามารถในการถ่ายโอนอำนาจ แบ่งปันอำนาจ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะหากว่าความรู้ไม่ถูกนำมาเผยแพร่ให้บุคคลมีความรู้ทั่วทั้งองค์กรอย่างรวดเร็ว ก็จะเกิดความล้มเหลวในองค์กรได้

6. การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Application and Validation)

ให้นำความรู้มาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีให้มากขึ้น โดยสร้างสรรค์ความรู้และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์การจัดการความรู้

กลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กรแต่ละแห่งมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. Codification Strategy เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการประมวลความรู้ที่ฝังลึกของคนและทีมงาน (Tacit knowledge) ให้กลายเป็นความรู้ที่ชัดเจนหรือ Explicit knowledge หรือที่เรียกว่ากลยุทธ์แบบ People-to-Documents เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมจัดเก็บความรู้ให้อยู่ในรูปของคลังความรู้อิเล็กทรอนิกส์ที่มีที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย และแพร่กระจายหรือถ่ายทอดให้คนอื่น ๆ มาใช้งานทั่วทั้งองค์กร

2. Personalization Strategy เป็นกลยุทธ์ที่เน้นที่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารความรู้ระหว่างกัน มีวัตถุประสงค์ที่จะถ่ายโอน สื่อสาร และแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายความรู้เช่นการอภิปราย หากองค์กรใดมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่จะสร้างคำตอบใหม่ๆ หรือเป็นการเฉพาะให้กับลูกค้าหรือเป็นการสร้างนวัตกรรม องค์กรนั้นควรเลือกกลยุทธ์การจัดการความรู้ประเภท Personalization Strategy มากกว่า Codification Strategy

3. Hybrid Strategy โดยเป็นกลยุทธ์ที่ผสมผสานกลยุทธ์ทั้งสองประเภทข้างต้น ในลักษณะของมีกลยุทธ์หนึ่งนำและตามด้วยกลยุทธ์อีกประการหนึ่ง

ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

วิจารณ์ พานิช (2560) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้นั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) ภาวะผู้นำที่แสดงความเชื่อในคุณค่าของภารกิจขององค์กรและจัดกระบวนการให้เกิด “ความมุ่งมั่นร่วม” (Shared Purpose) ภายในองค์กร เป็นสิ่งมีค่าสูงสุดที่ผู้นำจะพึงให้แก่องค์กร

2. วัฒนธรรม พฤติกรรม และการสื่อสาร วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมการเรียนรู้ การมองการเปลี่ยนแปลงเป็นสภาพความเป็นจริง และเป็นโอกาสเปิดเผยแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร เป็นปัจจัยส่งเสริมการจัดการความรู้

3. เทคโนโลยีและกระบวนการ เทคโนโลยีและกระบวนการที่องค์กรใช้ในการดำเนินการภารกิจหลักขององค์กร ถ้ามีความเหมาะสมจะช่วยให้การจัดการความรู้

4. การให้รางวัลและการยอมรับ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ไม่ปกปิดความรู้

5. การวัดและประเมินผล เป็นเครื่องมือในการบันทึก ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานและผลงานของบุคคล ส่วนงาน และองค์กรในภาพรวม

6. ความรู้ ทักษะ ขีดความสามารถ สำหรับใช้ปฏิบัติงานหลักขององค์กร

7. การจัดการเป็นกระบวนการที่ทำให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปตามแผน การจัดการในลักษณะ Empower หน่วยงานย่อย หรือที่เรียกว่า “นำจากข้างหลัง” (Lead From Behind) จะส่งเสริมการจัดการความรู้อย่างทรงพลังยิ่ง

8. การจัดโครงสร้าง (Organize) ภายในองค์กร เป็นกลุ่มงาน ทีมงาน สายงาน ภายในองค์กรและเชื่อมออกไปภายนอกองค์กร โครงสร้างควรมีความยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเฉพาะกิจได้ง่าย มีการสื่อสารและร่วมมือข้ามสายงานในแนวราบอย่างคล่องตัว การจัดโครงสร้างองค์กรให้สามารถเชื่อมโยงกับภายนอกองค์กรเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practice – Cop) ซึ่งการเกิดขึ้นของชุมชนนักปฏิบัตินั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางสังคมในแนวราบเพื่อเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาและจัดการยกระดับองค์ความรู้ในองค์กร สถาบัน และสังคม

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548) ระบุว่าปัจจัยเอื้อที่สำคัญช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (Key Enablers) ดังนี้

1. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ (Leadership and strategy) ผู้บริหารต้องส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรและต้องเข้าใจ ความตระหนักถึง แนวคิด ทิศทาง

และกลยุทธ์ ที่ชัดเจนถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ที่องค์กรจะได้รับ เพื่อผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้ในองค์กรต่อไป

2. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) คือ วัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และที่หลายๆ องค์กรกำลังประสบปัญหาอยู่ คือ ความรู้คืออำนาจ ด้วยอำนาจนี้เองทำให้บุคลากรไม่ยอมที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพราะกลัวว่าตนเองจะหมดความสำคัญ ซึ่งปัญหานี้เองทำให้เกิดขวาง เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และได้พยายามหาหนทางกำจัดอุปสรรคเหล่านี้ออกไป จะได้เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ (Technology) เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ ดึงความรู้ไปใช้ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล และให้ข้อมูลความรู้ด้านต่างๆ “เทคโนโลยี” เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้ง่ายต่อการติดต่อ เชื่อมโยง ประมวลผลข้อมูล สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น “คน” เป็นผู้แลกเปลี่ยนความรู้ เท่านั้น

4. การวัดและประเมินผล (Measurements) จะช่วยให้องค์กรสามารถทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้ โดยผลจากการวัดผลความสำเร็จของการจัดการความรู้จะโน้มน้าวให้ผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนความรู้

5. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ได้แก่ การมีระบบรองรับให้บุคลากรในองค์กรได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก การมีสถานที่หรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ การมีระบบงานที่เอื้อให้เกิดสภาพที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ มีระบบประเมินผลงานและระบบการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลอย่างชัดเจนและเป็นธรรม จะเอื้อต่อการจัดการความรู้ขององค์กร นอกจากนี้แล้ว ผู้บริหารต้องพิจารณาโครงสร้างหน่วยงาน บุคลากรผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ เช่น จัดตั้งทีมคณะทำงาน เพื่อร่วมกันวางแผนดำเนินการจัดการความรู้

จากการศึกษาทบทวนกรรม ความหมาย แนวคิด ทฤษฎีสรุปได้ว่า ลักษณะของกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1. การแสวงหาความรู้ หมายถึง การค้นหาสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ จากการศึกษา ค้นคว้าหรือประสบการณ์ ที่สะสมไว้ จากตนเอง ผู้อื่น สิ่งอื่น รวมถึง การประชุม อบรม สัมมนา เพื่อนำลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีมาเป็นแบบอย่าง และเอื้อประโยชน์ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง 2. การสร้างความรู้ หมายถึง รวบรวมกระบวนการเรียนรู้ คิดหาแนวทางการทำงานเชิงสร้างสรรค์และนำมาประยุกต์ใช้กับงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องเรียนรู้

อย่างต่อเนื่อง 3. การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การเก็บสิ่งสำคัญไว้เป็นองค์ความรู้โดยการเขียนบันทึก การปฏิบัติงานไว้ให้ดีที่สุด เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานได้อย่าง ถูกต้องและคล่องตัว ซึ่งต้องเข้าใจง่ายและง่ายต่อการเรียนรู้ สืบค้น และระบุแนวทางปรับปรุง แก้ไข เทคนิคต่างๆ ไว้ด้วย 4. การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ หมายถึง เครื่องมือจัดเก็บข้อมูล ที่ใช้การพิจารณาแยกประเภทความรู้อย่างเป็นระบบ สะดวกในการดึงเอาข้อมูลมาใช้พัฒนา แก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ทันสมัยอยู่เสมอ 5. การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ หมายถึง การสอน แลกเปลี่ยน ถ่ายทอด ให้ความรู้ เสริมทักษะแก่บุคลากรในองค์กร จากผู้มี ประสบการณ์หรือผู้ชำนาญการ โดยการพูดคุย ซักถาม แสดงความคิดเห็น วิพากษ์ การบรรยาย ให้ ได้รับความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนสร้างทักษะ และนำมาปรับใช้กับตนเองและองค์กรในอนาคต ต่อไป 6. การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง หมายถึง การใช้ความรู้ในงานที่คืออยู่ แล้วมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลหลักที่นำมาใช้ประกอบการทำงานต้องเป็นความจริง ถูกต้อง ไม่ คลาดเคลื่อน เพื่อส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

แนวคิดทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางการคิดของมนุษย์แบบอเนกนัย ซึ่ง นำไปสู่การค้นพบแนวทางแก้ไขปัญหาแบบใหม่ ๆ ผสมผสานระหว่างความคิดเดิมคัดแปลง ปรับแต่งเป็นของใหม่ จากนักวิชาการหลายท่านได้การศึกษาเรื่องความคิดสร้างสรรค์ ได้ให้คำ นิยามไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งสอดคล้องและขัดแย้งกัน ดังนี้

ความหมายของคำว่า ความคิดสร้างสรรค์

กิลฟอร์ด Guilford (1950) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความคิดแบบอเนกนัย (Divergent Thinking) คิดอย่างลึกซึ้ง หลากแง่มุม คิดเชิงบวก คิดหลายทิศทาง คิดได้อย่าง กว้างไกล ความคิดในลักษณะเช่นนี้จะนำไปสู่การสร้างสิ่งแปลกใหม่ รวมถึงความคิด ค้นพบวิธีการ แก้ไขปัญหาให้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น ความคิดริเริ่ม และ ความคิดละเอียดลออ

ทอร์เรนซ์ Torrance (1974) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการ ของความคิดที่ไวต่อปัญหา พร้อมหาทางแก้ไข โดยระดมความคิด ตั้งข้อสมมุติฐาน แล้วจึงรวบรวม ข้อมูลต่างๆ เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้จนเกิดการแก้ปัญหา แล้วเผยแพร่ผลงานที่ถูกต้องได้

ออสบอร์น Osborn (1953) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นจินตนาการประยุกต์ (Applied Imagination) เป็นจินตนาการที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาความยุ่งยากที่มนุษย์ประสบอยู่ ซึ่งจะนำไปสู่การประดิษฐ์ คิดค้นหรือการผลิตสิ่งแปลกใหม่ แต่ความคิดจินตนาการอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดผลผลิตที่สร้างสรรค์ขึ้นมาได้ ดังนั้นความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นจินตนาการที่ควบคู่ไปกับการพยายาม จึงจะได้งานที่สร้างสรรค์

Wallach and Kogan 1965 อ้างถึงใน ลักขณา สิริวัฒน์ (2549) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถในการคิดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกัน ให้เกี่ยวข้องได้ (ลูกโซ่)

De Bono Edward (1970) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ ช่วยให้เรามองหาวิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างไปจากวิธีเดิม เป็นการคิดนอกกรอบ ซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ในการแก้ปัญหาที่แตกต่างจากความคิดแบบเดิมๆ เป็นการเล็งมองปัญหาแบบแนวตั้งหรือแบบเดิม เป็นแบบทางขวางหรือในมุมมองอื่นที่แตกต่าง

Taylor 1964 อ้างถึงใน อภิสัทธี กัมพลาวลี (2547) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถที่จะคิดย้อนกลับเพื่อแก้ปัญหาแนวทางใหม่ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยความคล่องแคล่วในการคิด เป็นการกระตุ้นความคิดจากภายใน และร่วมกันใช้ความคิดเหล่านี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมั่นใจมากขึ้น ความคิดยืดหยุ่นเป็นการพิจารณาปัญหาได้หลายแง่ และความคิดริเริ่มเป็นการพิจารณาสิ่งต่างๆ ในทางที่แปลก

ส่วนนักจิตวิทยาชาวไทยได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2553) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม เป็นการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ไม่เคยเห็นที่ใดเคยคิดมาก่อน และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกว่าสิ่งที่มีอยู่เดิม

อารี รังสินันท์ (2528) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือ ความคิดจินตนาการประยุกต์ที่นำไปสู่การคิดค้นพบสิ่งประดิษฐ์ใหม่ทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นการค้นพบที่มีลักษณะที่คนอื่นมองผ่านไปหรือคิดไม่ถึง เป็นหลากหลายความคิด คิดได้กว้างไกล เน้นทั้งคุณภาพและปริมาณ อาจเกิดจากความคิดเชื่อมโยงผสมผสาน ระหว่างความคิดใหม่ๆ ที่แก้ปัญหาและเป็นประโยชน์ต่อตัวเองและสังคม

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2545) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความคิดที่มุ่งแก้ปัญหาหรือประดิษฐ์คิดค้นในแนวทางที่แปลกใหม่แตกต่างไปจากเดิมและมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์

สุวิทย์ มูลคำ (2547) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางปัญญา ที่สามารถขยายขอบเขตความคิดที่มีอยู่เดิม คู่ความคิดแปลกใหม่แตกต่างไปจากความคิดเดิม และเป็นความคิดที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม

ปานจิต รัตนผล (2547) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นความสามารถของและบุคคลในการเกิดความคิดที่แตกต่างไปจากผู้อื่น คิดอย่างหลากหลาย ไม่ซ้ำแบบเดิม เพื่อแก้ปัญหาที่เผชิญหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

อลิสซา พรหมโชติชัย (2553) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องที่กว้างขวางมากและมีหลายแนวทางตามความสนใจของผู้ที่ศึกษา ทำให้ไม่มีนิยามที่บ่งชี้ถึงลักษณะความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างแน่ชัด เพราะความคิดสร้างสรรค์ให้ความหมายได้หลายมิติ ได้แก่

1. วิธีการหรือกระบวนการ ลำดับของการเกิดความคิดสร้างสรรค์
2. ความแปลกใหม่ และประโยชน์ในผลผลิตที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์
3. ลักษณะหรือบุคลิกภาพของผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์
4. สภาพแวดล้อม หรือบรรยากาศที่มีอิทธิพลหรือสนับสนุนให้คนเกิดความคิดสร้างสรรค์ และใช้ความคิดสร้างสรรค์
5. แรงจูงใจและรางวัลที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

จากการศึกษาความหมายข้างต้น กล่าวสรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดกระบวนการแปลกใหม่ที่เกิดจากการได้ตรงทางความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แล้วกลั่นกรองออกมาเป็น “ปัจเจกบุคคล” คือ คิดหลายมุมมอง คิดเลื่อนไหล อย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย ความคิดยืดหยุ่น (Flexible) ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) ความคิดคล่อง (Fluency) และความคิดริเริ่ม (Original)

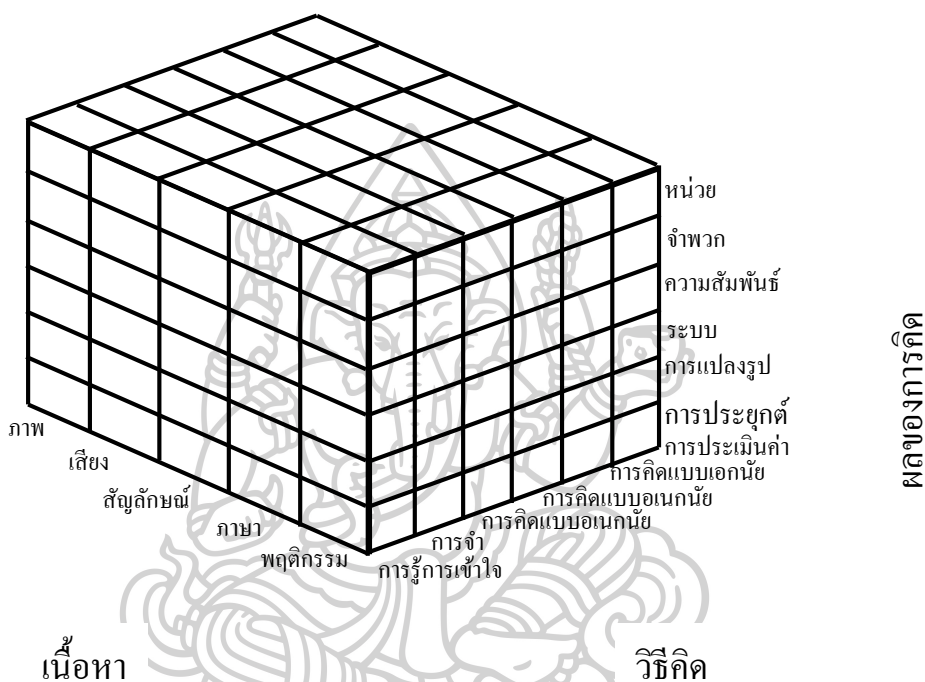
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

นักจิตวิทยาหลายท่านได้ศึกษาวิจัย และทำการทดลองเกี่ยวกับทฤษฎีการเกิดความคิดสร้างสรรค์ และส่วนประกอบอันเป็นคุณลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีของกิลฟอร์ด Guilford

กิลฟอร์ด Guilford (1967) และคณะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความมีเหตุผล การแก้ปัญหาและความคิดสร้างสรรค์ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) จึงได้เสนอแบบจำลองโครงสร้างทางสติปัญญา (The Structure of Intellect Model หรือ SI Model) ขึ้น

ซึ่งแบบจำลองดังกล่าวใช้อธิบายโครงสร้างทางสติปัญญา (การคิด) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ในระบบของการคิดของมนุษย์นั้น มีประเด็นที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 มิติ คือ มิติว่าด้วย “เนื้อหา” (หรือสิ่งเร้า) มิติว่าด้วย “วิธีคิด” และมิติว่าด้วย “ผลของการคิด” (หรือลักษณะของคำตอบ)



ภาพที่ 4 แสดงแบบจำลองโครงสร้างของสมรรถภาพทางสมองของกิลฟอร์ด Guilford

มิติที่หนึ่ง เนื้อหา (Content of Information) แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. รูปภาพ (Figural Content) เป็นเนื้อหาที่รับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสต่างๆ เช่น เนื้อหาที่รับรู้ด้วยประสาทตาย่อมมีคุณสมบัติต่าง ๆ ทั้งขนาด รูปร่าง สี ตำแหน่ง ฯลฯ เนื้อหาที่รับรู้ทางการได้ยิน เช่น เสียงต่าง ๆ เป็นต้น
2. สัญลักษณ์ (Symbolic content) ประกอบด้วย อักษร ตัวเลขและเครื่องหมายต่างๆ
3. ภาษา (Semantic Content) ประกอบด้วยถ้อยคำที่มีความหมายและใช้สื่อสารได้
4. พฤติกรรม (Behavioral Content) ประกอบด้วยกิริยาอาการของมนุษย์ รวมทั้งการรู้และเข้าใจ

มิตที่สองกระบวนการคิด (Mental Operation) หมายถึง ความสามารถ 5 ประเภท คือ

1. การรู้และเข้าใจ (Cognition) หมายถึง ความสามารถทางสมองของบุคคลในการที่จะรู้จักและเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และสิ่งที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์
2. ความจำ (Memory) หมายถึง ความสามารถทางสมองของบุคคลที่สามารถเก็บความทรงจำไว้ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ได้ และสามารถระลึกในรูปเดิมได้ตามต้องการ เช่น สูตรคำนวณ
3. การคิดแบบออกเนกนัยหรือคิดกระจาย (Divergent Thinking) หมายถึง ความสามารถทางสมองของบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้ไม่จำกัดจำนวนหลายทิศหลายทางและแปลกใหม่จากสิ่งเร้าที่กำหนดให้
4. การคิดแบบเอกนัยหรือคิดรวม (Convergent Thinking) หมายถึง ความสามารถทางสมองของบุคคลที่สามารถสรุปคำตอบที่ดีที่สุด ถูกต้องที่สุด จากคำตอบหลายๆ คำตอบ
5. การประเมินค่า (Evaluation) หมายถึง ความสามารถทางสมองของบุคคลในการที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับความดี ความถูกต้องหรือความเหมาะสม จากข้อมูลที่กำหนดให้หรือจากการคิดค้นของตน

มิตที่สาม ผล (Products) แบ่งออกตามลำดับ ดังนี้

1. หน่วย (Units) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่แยกกันได้อย่างอิสระ มีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสิ่งอื่น ส่วนมากอยู่ในรูปของคำนาม เช่น คน ช้าง เรือ กระดาน
2. กลุ่ม (Classes) เป็นสิ่งที่ลักษณะหรือมีความหมายร่วมกัน เช่น ดินสอ ปากกา ชอล์ก เป็นจำพวกเครื่องเขียนด้วยกัน
3. ความสัมพันธ์ (Relations) เป็นการเชื่อมโยงระหว่างของสองสิ่ง เช่น นกคู่กับรัง เสือคู่กับป่า คนคู่กับบ้าน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งมีชีวิตกับที่อยู่อาศัย
4. ระบบ (System) เป็นกระบวนการหรือรูปแบบของส่วนย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งที่ใดสิ่งหนึ่ง เช่น โจทย์คณิตศาสตร์ ถ้าโครงการเขียนรายงาน 1,3,5,7,9 คือระบบเลขคี่
5. การแปลงรูป (Transformation) เป็นการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงใหม่ให้คำจำกัดความใหม่ ซึ่งจะทำให้เรื่องราวนั้นเปลี่ยนจากสภาพหนึ่งไปเป็นอีกสภาพหนึ่ง
6. การประยุกต์ (Implications) เป็นการสรุปสิ่งที่คาดหวัง คาดคะเนหรือทำนายจากเรื่องราวที่กำหนดให้เมื่อทั้ง 3 มิต เข้าด้วยกันแล้ว แบบจำลองแสดง โครงสร้างทางเชาวน์ปัญญาตามทฤษฎีของ Guilford จะประกอบด้วย 120 แบบ แบบจำลองจุลภาค (Micro Model) แต่ละแบบจะแทน 3 มิตที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ของทอร์เรนซ์ Torrance

อี พอล ทอร์เรนซ์ (E. Paul Torrance) นิยามความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นกระบวนการของความรูสึกไวต่อปัญหา หรือสิ่งที่บกพร่องไปแล้วรวบรวมความคิดตั้งเป็นสมมติฐานขึ้น ต่อจากนั้นก็ทำการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานนั้น และรายงานผลที่ได้รับจากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นแนวคิดใหม่ต่อไป กระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์ตามทฤษฎีของทอร์เรนซ์ เป็นกระบวนการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ หรือเรียกว่า กระบวนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การพบข้อเท็จจริง (Fact Finding) เริ่มจากการความรู้สึกกังวล สับสน วุ่นวายใจไม่รู้ว่าสาเหตุของปัญหาที่ประสบเกิดจากอะไร พยายามหาสาเหตุที่ทำให้กังวลใจว่าคืออะไร ตั้งสติแล้วค่อยๆ คิดดูว่า ความสับสน วุ่นวาย ที่ทำให้กังวลใจนั้นเกิดจากอะไร

2. การค้นพบปัญหา (Problem – Finding) เมื่อคิดจนรอบด้านและเข้าใจจะสามารถบอกได้ว่าอะไรคือปมปัญหา

3. กล้าค้นพบวิธีคิด (Ideal – Finding) คิดและตั้งสมมติฐาน ตลอดจนรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อทดสอบความคิด

4. การค้นพบคำตอบ (Solution – Finding) ทดสอบสมมติฐานจนพบคำตอบ

5. การยอมรับผลจากการค้นพบ (Acceptance – Finding) ยอมรับคำตอบที่ค้นพบและคิดต่อว่าการค้นพบจะนำไปสู่หนทางที่จะทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ต่อไปที่ เรียกว่า ความท้าทายใหม่ (New Challenge)

Torrance (1974) อาศัยแนวคิดของ Guilford (1959) ซึ่งอธิบายว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมองที่คิดได้หลายทาง หรือ ที่เรียกว่าการคิดแบบอนกนัย (Divergent Thinking) ซึ่งเขาได้นำมาศึกษา องค์ประกอบความคิดสร้างสรรค์ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ความคิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ความสามารถของสมองในการคิดสิ่งที่แปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดา ไม่ซ้ำกับที่มีอยู่ คิดไม่เหมือนใคร คิดเป็นรายแรก

2. ความคิดคล่องแคล่ว (Fluency) หมายถึง ความสามารถทางสมองในการคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และคิดได้หลายคำตอบ แบ่งเป็น 4 ความคิดดังนี้

2.1 ความคิดคล่องแคล่วทางด้านถ้อยคำ (Word fluency) เป็นความสามารถในด้านการใช้ถ้อยคำ ตอบกลับ โต้ตอบ ได้อย่างว่องไว

2.2 ความคิดคล่องแคล่วทางการโยงสัมพันธ์ (Associational fluency) เป็นความสามารถในการที่จะหาถ้อยคำที่เหมือนหรือคล้ายกันได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ภายในเวลาที่กำหนดให้

2.3 ความคิดคล่องแคล่วทางการแสดงออก (Expressional fluency) เป็นความสามารถในการใช้วลีหรือประโยคที่นำมาเรียงกันได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เป็นประโยคที่ต้องการ

2.4 ความคิดคล่องแคล่วในการคิด (Ideational fluency) เป็นความสามารถที่จะคิดในสิ่งที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด เช่น ให้คิดประโยชน์ของผ้าขี้ริ้วให้ได้มากที่สุดภายในเวลาที่กำหนด

3. ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการหาคำตอบได้หลายทิศทาง แบ่งออกเป็น 2 ความคิดดังนี้

3.1 ความคิดยืดหยุ่นที่เกิดขึ้นทันที (Spontaneous flexibility) เป็นความสามารถที่พยายามคิดได้หลากหลายอย่างอิสระ ซึ่งบางคนอาจจะคิดได้เพียงทิศทางเดียว

3.2 ความคิดยืดหยุ่นทางการดัดแปลง (Adaptive Flexibility) หมายถึง เป็นความสามารถในการดัดแปลงความรู้หรือประสบการณ์ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา และจะคิดได้ไม่ซ้ำกัน

4. ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) หมายถึง ความสามารถของสมองในการคิดเกี่ยวกับรายละเอียดที่ใช้ในการตกแต่ง เพื่อให้ความคิดริเริ่มนั้นสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น ให้คิดประโยชน์ของก้อนอิฐให้มากที่สุดภายในเวลาที่กำหนดให้

ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ของออสบอร์น Osborn

ออสบอร์น Osborn (1957) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นจินตนาการประยุกต์ เป็นจินตนาการที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อแก้ปัญหาที่ยากที่ประสบอยู่ กระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์ตามทฤษฎีของออสบอร์น (Osborn 1963, อ้างถึงใน พัฒนานุสรณ์ สถาพรวงศ์ 2532) มี 7 ขั้น คือ

1. ขั้นปรับตัว คือ ปัญหาสามารถระบุประเด็นปัญหาที่ต้องการจะใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา
2. ขั้นเตรียมการ คือ การเตรียมและรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา
3. ขั้นวิเคราะห์ คือ วิเคราะห์ข้อมูล คิดพิจารณาและแจกแจง คัด ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
4. ขั้นความคิด คือ การใช้ความคิดหรือคัดเลือกเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้หลายทาง เป็นการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ เป็นขั้นตอนตามกระบวนการคิด
5. ขั้นครุ่นคิด คือ การฟักความคิด (Incubation) เป็นขั้นที่ทำให้การฟักความคิดว่าง และเกิดความคิดบางอย่างขึ้นมา จากนั้นก็ทำความคิดนั้นให้ชัดเจนขึ้น
6. ขั้นสังเคราะห์ คือ การนำสิ่งที่คัดเลือกแล้วมาบรรจุขึ้นส่วนต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน
7. ขั้นประเมินผล คือ การตัดสินใจคัดเลือกจากคำตอบที่มีประสิทธิภาพที่สุด

ออสบอร์น Osborn (1953) ได้สร้างเทคนิคระดมสมองมาใช้ในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์กิจกรรมระดมสมองเป็นกิจกรรมกลุ่มอย่างเป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้บุคคลมีความคิดได้หลายทิศทาง คิดได้มากในเวลาจำกัด โดยมีหลักเกณฑ์การระดมความคิด ดังนี้

1. การไม่วิจารณ์ตัดสินความคิด เมื่อมีผู้เสนอความคิดขึ้นในกลุ่มจะไม่มีการวิจารณ์หรือตัดสินความคิดใดๆทั้งสิ้น

2. ยอมรับและให้อิสระในการเสนอความคิดของสมาชิกในกลุ่ม

3. ส่งเสริมปริมาณความคิด โดยกระตุ้นให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง โดยไม่มีการต่อต้านหรือยับยั้งความคิดของสมาชิกในกลุ่ม

4. การระดมความคิดและการปรุงแต่งความคิด โดยการเอาความคิดทั้งหมดมาประมวลผลเข้าด้วยกันแล้วพิจารณาประเมินตัดสินร่วมกันว่าความคิดใด จะให้คุณค่ามากกว่ากัน และจัดเรียงลำดับตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม เช่น เวลา งบประมาณ เป็นต้น

ลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Process)

Guilford (1967) กล่าวว่า ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสิ่งที่ยังไม่แน่ชัด เป็นบุคคลที่มีความคิดยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงจากการยึดถือวิธีเก่า ๆ มาดูแนวใหม่ ๆ แต่ตามความคิดของ Torrance (1963) บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเรียนรู้โดยการตั้งคำถาม เสาะแสวงหา ทดลอง เพื่อพยายามที่จะค้นพบความจริงหรือคำตอบด้วยตนเอง

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ควรมีลักษณะดังนี้

1. เป็นตัวของตัวเอง มีความคิดอิสระ ไม่ชอบตามอย่างใคร ไม่ยอมคล้อยตามความคิดเห็นของบุคคลอื่นอย่างง่าย ๆ กล้าเสี่ยง กล้าคิด กล้าแสดงออก ชอบแสดงความคิดเห็น ชอบอาศัยอยู่ในสังคมที่ถือตัวเองเป็นศูนย์กลาง

2. มั่นใจที่จะก้าวไปข้างหน้า อุตสาหะทั้งกายทั้งใจให้กับงาน มีความอดทน อดทน เพื่อทำงานให้สำเร็จถึงแม้งานนั้นจะยากและซับซ้อนเพียงใดก็ตาม เปิดรับการเรียนรู้จากประสบการณ์ด้วยความเต็มใจ อยากเรียนรู้ อยากเรียนเห็น มีความตื่นตัวที่จะรับรู้อยู่ตลอดเวลา ขยันหมั่นเพียร มีแรงจูงใจ

3. ไวต่อปัญหา รับรู้เร็วและง่าย จดจำปัญหา มองการณ์ไกล คิดหลายมุมมอง มีความคิดคล่องแคล่ว มีความคิดยืดหยุ่นพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีเก่า ๆ มาสู่ วิธีใหม่ ๆ ช่างสังเกต สงสัยและมีวินัยที่จะคิดหาคำตอบ

4. มีความสามารถในการใช้สมาธิวิเคราะห์ความคิดได้อย่างถี่ถ้วน

5. มีความคิดริเริ่ม มีความคล่อง ชอบคิด ชอบทำสิ่งที่ยากซับซ้อนและแปลกใหม่ กล้าใช้คำถามซักถามในสิ่งที่ต้องการรู้

6. ยอมรับในสิ่งที่ไม่แน่นอน และสิ่งที่เป็นข้อขัดแย้ง อดทนต่อสิ่งที่ยังไม่แน่ชัด ไม่ขาดความสนใจต่อสิ่งที่ยังไม่ทราบ สิ่งทีลึกลับและน่าสงสัยกลับเป็นสิ่งที่น่าพอใจ และตื่นเต้นที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น

7. ไม่ชอบทำตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ ไม่ค่อยมีความสม่ำเสมอและไม่ชอบถูกบังคับ

8. มีอารมณ์ขัน ชอบคิดเล่นไปเรื่อยๆ มีจินตนาการ

9. แรงจูงใจ สามารถทำให้บุคคลแสดงความสามารถพิเศษที่เหนือผู้อื่นออกมาเต็มที่บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะให้ความสนใจในการหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจนั่นเอง

ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์

จากการศึกษาความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ นักวิชาการ ได้กล่าวไว้ซึ่งสอดคล้องกันสรุปได้ดังนี้

คุณค่าต่อตนเอง

1. เป็นการผ่อนคลายอารมณ์ ลดความเครียด ความคับข้องใจ ความก้าวร้าว พัฒนาบุคลิกภาพความมั่นใจในตนเอง เพราะได้แสดงออกอย่างอิสระทั้งด้านความคิดและการปฏิบัติ

2. มีความสนุก ความสุข ความเพลิดเพลิน และความภาคภูมิใจในการได้คิด ได้ทำงานหรือผลิตชิ้นงานที่แปลกใหม่จากความสามารถของตนเองจนประสบความสำเร็จ สามารถเผชิญปัญหา และแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ

3. สร้างนิสัยในการทำงานที่ดี ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะเป็นผู้ที่มีความพยายามไม่ท้อถอย มีความอดสาหะ ขวนขวายในการสร้างสรรค์ตนเองและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในลักษณะที่เหมาะสม ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี

คุณค่าต่อสังคม

1. ทำให้การดำเนินชีวิตของตนมีความสุขสบายมากขึ้น เพราะมีผลงานสร้างสรรค์ของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา มีสิ่งประดิษฐ์อันเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ เช่น เครื่องจักร รถยนต์เครื่องบิน รถแทรกเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องเก็บผลไม้ โทรศัพท์ ฯลฯ

2. มีคุณภาพชีวิตที่ดี จากการค้นพบในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ได้ผลิตสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการมีชีวิตอยู่ เช่น การศึกษา ด้านการแพทย์ การเกษตร ด้านโภชนาการการดูแลสุขภาพอนามัย ฯลฯ

3. ช่วยแก้ปัญหาสังคม การที่สภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ปัญหาขาดที่อยู่อาศัย ปัญหาขาดที่อยู่อาศัยสภาพแวดล้อมเป็นพิษ ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ปัญหา ทำให้คนดำรงชีวิตอย่างสงบสุข

4. ทำให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ เกิดการพัฒนา อาทิ ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจด้านการเมืองการปกครอง ด้านสังคมและวัฒนธรรม ฯลฯ ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์จะช่วยให้การดำเนินกิจการในด้านต่างๆ ดังกล่าวเป็นไปในทางที่เป็นประโยชน์

จากการศึกษาทบทวนกรรม ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้น สภาพแวดล้อม ประสบการณ์ ความมีอิสระ ทักษะ สิ่งจูงใจ เป้าหมาย จึงทำให้การแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน บางคนแสดงออกทางความคิดสร้างสรรค์มากในขณะที่บางคนอาจไม่ได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ออกมาเลย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโอกาส และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นควรสนับสนุนและส่งเสริมปลูกฝังให้กับพนักงาน เพื่อคิดค้นสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปแก้ปัญหาในการทำงาน หรือ ชีวิตประจำวัน และอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุขพัฒนาสังคมและประเทศต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการกระทรวงอุตสาหกรรมมีเจตคติที่ดีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ในระดับสูง และพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐพบว่าการปฏิบัติมากค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า ข้าราชการที่มีเจตคติที่ดีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐดี นอกจากนี้ ข้าราชการที่เป็นเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐดีกว่าเพศหญิง 2) สหสัมพันธ์ภายในองค์กรประกอบของเจตคติต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 พบว่า เจตคติต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้าน ความรู้ความเข้าใจ ด้านการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านปัจจัยสนับสนุนผู้ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีสหสัมพันธ์ในทิศทางบวกซึ่งกันและกันกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตามหลักอิทธิบาท 4 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตามหลักอิทธิบาท 4 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิมังสา ด้านฉันทะ ด้านจิตตะ และด้านวิริยะ เจตคติต่อการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านบริหารจัดการความรู้ และเพศ

ปราณี กล่อมชง (2549) ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรของ อุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานภาพและศักยภาพของอุตสาหกรรมยาน ยนต์ไทย กลุ่มการประกอบรถยนต์ ยังมีศักยภาพสูง เนื่องจากค่ายประกอบรถยนต์ระดับโลก ย้าย ฐานการผลิตรถยนต์เข้ามาลงทุนประเทศไทย และให้ไทยผลิตเพื่อส่งออกรถยนต์ในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งนำไปสู่ยกระดับคุณภาพแรงงานและการส่งออกผลิตภัณฑ์ยานยนต์ที่สำคัญ รวมถึงความเป็นอยู่ ที่ดีของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรของ อุตสาหกรรมยานยนต์ไทย มี 4 แนวทาง ได้แก่ 1) การเสาะแสวงหาและสร้างความรู้ 2) การเก็บกัก และประมวลข้อมูล 3) การแบ่งปันความรู้แก่กัน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ ด้านรูปแบบการ พัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย มี 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ 2) การเรียนรู้แบบ CIA คือ Collective เรียนรู้จากหลายแหล่ง, Integrated เรียนรู้แบบ บูรณาการ, Actionable เรียนรู้พึงปฏิบัติ 3) การเรียนรู้จากประสบการณ์ 4) การเรียนรู้อย่าง สร้างสรรค์/ทดลอง 5) การเรียนรู้จากบุคคลอื่น ด้านรูปแบบการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรที่ สามารถเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ที่ชื่อว่า “องค์กรอัจฉริยะ” คือมีความรู้และความสามารถมากกว่าปกติ ต้องมีทั้งความรู้ ฉลาดคิด ฉลาดฟัง และฉลาดทำ จึงจะ เก่งจริง หรือ มีความสามารถเกินกว่าปกติ เกิดจากองค์ประกอบต่อไปนี้ การบูรณาการ,การเรียนรู้ที่ เหมาะสม,เรียนรู้ร่วมกันในทีม,การเรียนรู้จากประสบการณ์,การเรียนรู้จากบุคคลอื่น,การเรียนรู้ อย่างเป็นระบบ,การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล,การเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่,การมีส่วนร่วมของ พนักงาน,การเรียนรู้แบบเป็นกลาง,การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง,การเรียนรู้จากการทดลอง,การเปิด โอกาสในการเรียนรู้,การเทียบเคียง,เรียนรู้จากหลายแหล่งในรูปแบบต่าง,การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ,การ เรียนรู้สังเกตุ จดจำ เอาใจใส่, เรียนรู้วิธีการเรียนรู้,ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้,ทัศนคติ,ความ ใฝ่หาใจ,การเรียนรู้โดยมีผู้สอน แนะนำ,การสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้,การเรียนรู้โดยเครือข่าย

ไพรวรรณ เทือกทอง (2552) ศึกษาเกี่ยวกับ บทบาทความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศการจัดการทางการเงินของรัฐบาล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพในองค์กรเป็นข้าราชการ มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และมีระยะเวลาการใช้ระบบ GFMS 2-4 ปี ความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการเงินของรัฐบาลโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การเผยแพร่ความรู้ การใช้ความรู้ การค้นหาความรู้ ความโปร่งใส เวลา อยู่ในระดับมาก ส่วนการสร้างความรู้ การประมวลผลความรู้ ความถูกต้องของสารสนเทศ และค่าใช้จ่ายพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการเงินของรัฐบาลที่ระดับมาก

จิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานธนาคารกรุงไทย มีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง พนักงานธนาคารกรุงไทย มีแรงจูงใจภายในและความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง 2. พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่คุณสมบัตินับคนคือเพศและระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีแรงจูงใจภายใน และความคิดสร้างสรรค์ แตกต่างกันไป 3. ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ และแรงจูงใจภายใน 4. ภาวะผู้นำไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย แต่แรงจูงใจภายในมีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรุงไทย

Fereydoon azmaa และ Mohammad ali mostafapour (2011) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้และตัวบ่งชี้การเรียนรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและลูกจ้างในส่วนของสถาบันการศึกษา และครูผู้สอน ของ Golestan Province จำนวน 317 คน ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้และตัวบ่งชี้การเรียนรู้ขององค์กร 6 ด้าน อันได้แก่ 1. การสร้างองค์ความรู้ 2.การแบ่งปันความรู้ 3.การปรับปรุงองค์ความรู้ 4.การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 5. การคิดอย่างมีระบบ 6. การเรียนรู้เป็นกลุ่ม ตัวบ่งชี้การเรียนรู้เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาวิณี เกษมสิริบุญวัฒน์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ ความรู้กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมโรงงานอุตสาหกรรม โดยรวม อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญในการสร้างความรู้มากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรงอยู่ในอันดับรองลงมา และ ให้ความสำคัญในด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ที่น้อยที่สุด ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมโรงงานอุตสาหกรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่สุภาพและเป็นธรรมมากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการ ที่มีคุณภาพอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านการใช้ข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุง น้อยที่สุด

ภูวนาถ วิสุทธารกร (2557) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้าง ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน 1-10 ปี ระดับเงินเดือน 15,001-20,000 บาท ด้านแรงจูงใจในคุณลักษณะของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 ด้านการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

Marianna Sigala และ Kalotina Chalkiti (2015) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการความรู้, สื่อสังคมออนไลน์และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน วัตถุประสงค์ ในการวิจัย 1. ศึกษาบทบาทและอิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์ ในการจัดการความรู้ 2. เพื่อสำรวจ ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว กรีก จำนวน 132 คน ผลการศึกษา พบว่า เครื่องมือสื่อ สังคมออนไลน์ บล็อก การแท็ก และ microblogs เป็นเครื่องมือที่ใช้น้อย ในขณะที่เครือข่าย การใช้ ข้อความ/เสียง/ประชุมผ่านวิดีโอ เป็นเครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้สูงสุด โดยรวมการใช้สื่อ สังคมออนไลน์ในหมู่ผู้ตอบรับค่อนข้างดี การใช้โซเชียลมีเดีย สื่อสังคมออนไลน์ เป็นการ สนับสนุนให้ผู้คนได้มีการร่วมมือกันจัดการความรู้ ในรูปแบบการใช้สติปัญญาและกระบวนการ ความคิดสร้างสรรค์ เน้นความสำคัญของการให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม การจัดการความรู้ ในระดับที่สูงขึ้น และมีความรู้พื้นฐานการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับค้นหาข้อมูลและเก็บข้อมูล

จนกลายเป็นผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีประสิทธิภาพ และต้องกระตุ้นให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและมีความคิดสร้างสรรค์ระดับบุคคล ในทางตรงกันข้าม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับการเผยแพร่และอภิปรายข้อมูล ในระดับภายนอกกับบุคคลอื่น ในเครือข่ายสังคมต่าง ๆ ที่อาจเป็นมุมมองที่แตกต่างกัน และบางครั้งขัดแย้งกัน ดังนั้นจึงต้องผสมผสานความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และใช้ความรู้ใหม่ ๆ ร่วมกัน เพื่อจุดประกายเพิ่มพูนความรู้ และขยายความสามารถทางปัญญาของพนักงานแต่ละคนได้ และมีสิ่งจูงใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และเพิ่มเติมความคิดร่วมกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร การศึกษาวิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการใช่วิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อขยายความในการตรวจสอบและยืนยันในการเพิ่มความลึกของข้อมูล ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีจำนวนทั้งสิ้น 1,054 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 290 ราย โดยคำนวณจากสูตรการหาตัวอย่างประชากรของยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือ

$$\text{สูตรที่ใช้} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา ($N = 1,054$)

e คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น ($e = 0.05$)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{1,054}{1 + 1,054(0.05)^2} \\ &= 289.56 \\ &= 290 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 300 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันแบบประเมินที่เกิดความผิดพลาด จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกสัมภาษณ์พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร ระดับตำแหน่งเลขานุการ และระดับตำแหน่งหัวหน้างาน ทั้ง 3 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตวังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Sampling Design) โดยมีรายละเอียดของแต่ละชั้นภูมิและขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิดังนี้

1. จำแนกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยแต่ละหน่วยงานมีจำนวนพนักงานสายสนับสนุน แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานสายสนับสนุนของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร

หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร	จำนวนพนักงาน
1.กองกลาง	56
2.กองคลัง	38
3.กองงานวิทยาเขต	44
4.กองบริการการศึกษา	46
5.กองแผนงาน	17
6.กองกิจการนักศึกษา	46
7.กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ พระราชวังสนามจันทร์	30
8.กองนิติการ	10
9.สำนักงานประกันคุณภาพ	7
10.สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	58
11.สำนักงานตรวจสอบภายใน	10
12.คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	26
13.คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	25
14.คณะโบราณคดี	20

หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร	จำนวนพนักงาน
15.คณะมัณฑนศิลป์	30
16.คณะอักษรศาสตร์	32
17.คณะศึกษาศาสตร์	56
18.คณะวิทยาศาสตร์	71
19.คณะเภสัชศาสตร์	62
20.คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	65
21.คณะสัตวศาสตร์	20
22.คณะดุริยางศาสตร์	29
23.คณะวิทยาการจัดการ	53
24.คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	18
25.วิทยาลัยนานาชาติ	16
26.บัณฑิตวิทยาลัย	18
27.สถาบันวิจัยและพัฒนา	14
28.ศูนย์คอมพิวเตอร์	47
29.สำนักหอสมุดกลาง	54
30.หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	18
31.สำนักบริการวิชาการ	13
32.สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	5
รวม	1,054

ที่มา : รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559)

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยวิธีเทียบสัดส่วนประชากรแต่ละหน่วยงานกับขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$n_i = \left[\frac{N_i}{N} \right] n$$

เมื่อ n_i แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน
 N_i แทน ขนาดของประชากรในแต่ละหน่วยงาน
 N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร

หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ
1.กองกลาง	56	15
2.กองคลัง	38	11
3.กองงานวิเทศ	44	12
4.กองบริการการศึกษา	46	12
5.กองแผนงาน	17	5
6.กองกิจการนักศึกษา	46	12
7.กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ พระราชวังสนามจันทร์	30	9
8.กองนิติการ	10	3
9.สำนักงานประกันคุณภาพ	7	2
10.สำนักงานวิเทศสารสนเทศเพชรบุรี	58	15
11.สำนักงานตรวจสอบภายใน	10	3
12.คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	26	8
13.คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	25	7
14.คณะโบราณคดี	20	6
15.คณะมัณฑนศิลป์	30	9
16.คณะอักษรศาสตร์	32	9
17.คณะศึกษาศาสตร์	56	15
18.คณะวิทยาศาสตร์	71	19
19.คณะเภสัชศาสตร์	62	17
20.คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	65	17
21.คณะสัตวศาสตร์	20	6
22.คณะดุริยางศาสตร์	29	8

หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ
23.คณะวิทยาการจัดการ	53	14
24.คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	18	5
25.วิทยาลัยนานาชาติ	16	5
26.บัณฑิตวิทยาลัย	18	5
27.สถาบันวิจัยและพัฒนา	14	4
28.ศูนย์คอมพิวเตอร์	47	12
29.สำนักหอสมุดกลาง	54	14
30.หอศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	18	5
31.สำนักบริการวิชาการ	13	4
32.สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	5	2
รวม	1,054	290

3. สุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากตารางที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้าเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน เงินเดือนต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ ภาวินี เกษมสิริบุญวัฒน์ (2555) ใช้มาตราส่วนวัดแบบ (rating Scale) มีข้อคำถาม จำนวน 21 ข้อดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. การแสวงหาความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. การสร้างความรู้ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. การจัดเก็บความรู้ | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ | จำนวน 4 ข้อ |

6. การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ ภูวนาถ วิสุทธาภกร (2557) ใช้มาตราส่วนวัดแบบ (rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อดังนี้

1. ท่านให้ความสำคัญกับการทดลองนำวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ท่านมุ่งเน้นการพัฒนา คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและนำมาประยุกต์ใช้ได้ อย่างเหมาะสม
3. ท่านมีการแสวงหาแนวทางหรือวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการทำงาน
4. ท่านให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำมาดัดแปลงให้เกิดสิ่งใหม่ หรือช่วย แก้ปัญหาในการทำงาน
5. ท่านสามารถสร้างกระบวนการทำงานจากความคิดสร้างสรรค์ เพื่อนำมาใช้พัฒนางาน และแก้ปัญหางานเดิมๆ
6. ท่านมีอิสระในการเสนอความคิดแก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานในหน่วยงาน
7. ท่านมักจะหาวิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างจากแนวปฏิบัติเดิมๆ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน
8. ท่านมีความสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี
9. ท่านแสดงความคิดเพื่อพัฒนางานอยู่บ่อยครั้งจนทำให้คนอื่นประหลาดใจ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Type Scale) โดยกำหนด เกณฑ์ค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	มาก
คะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	น้อย
คะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เขียนความคิดเห็นส่วนตัว เพื่อที่ผู้วิจัย จะได้นำไปใส่ในส่วนของการปรับปรุงแก้ไข และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับการจัดการ ความรู้ที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ต่อไป

เกณฑ์การประเมินผล

การวัดระดับตัวแปร คือ การจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 5 เรียงลำดับความคิดเห็นตามมาตราวัดลิเคิร์ต (Likert Scale)

ระดับความเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความของคะแนน โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การประมาณค่า ดังนี้

หลักการวัดการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้เกณฑ์การประมาณค่า ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับการวัดที่ต้องการ}} = \frac{(5 - 1)}{5} = \frac{4}{5}$$

= 0.8 คือความกว้างของชั้น

ค่าเฉลี่ย	ระดับการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์	
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 ถึง 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 ถึง 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 ถึง 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 ถึง 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 ถึง 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการกำหนดระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเป็นดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 ถึง 0.29 มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 ถึง 0.70 มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 ถึง 1.00 มีระดับความสัมพันธ์สูง

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตามกัน ส่วนถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สร้างแบบสอบถามโดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องต่างๆ

2. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและความถูกต้องของเนื้อหา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ขึ้นไป ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) หรือค่าดัชนี IOC ประสพชัย พสุนนท์ (2555) รายละเอียดค่าดัชนี IOC มีดังนี้ คือ หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นที่ข้อคำถามมีความเหมาะสม คะแนนเท่ากับ 1 แต่หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นที่ข้อคำถามมีความไม่เหมาะสม คะแนนเท่ากับ -1 หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นที่ไม่แน่ใจถึงความเหมาะสมของข้อคำถาม คะแนนเท่ากับ 0 สำหรับการพิจารณาว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ จะพิจารณาจากค่าดัชนี IOC ที่มีค่ามากกว่า 0.05 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) พบว่าค่าดังกล่าวอยู่ระหว่าง 0.5 - 1.0

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยต้องมีค่าตั้งแต่ $\alpha = 0.70$ ขึ้นไป จึงยอมรับได้ (Hair and others, 2006) การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.741 - 0.922 มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป การแสวงหาความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.836 การสร้างความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.741 การจัดเก็บความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.863 การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.863 การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.922 การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.745 ความคิดสร้างสรรค์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.832

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปเก็บตัวอย่าง แบบสอบถาม จำนวน 290 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ และระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง โดยวิธีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 290 คน ซึ่งนำแบบประเมินที่ได้กลับมาป้อนข้อมูลสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดทางระบบสถิติ และใช้การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ทั้งปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการแสดงออกถึงการสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยศิลปากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ผู้วิจัยเก็บและตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน เมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลา 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาทำการตรวจสอบที่ละแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาความถูกต้องของคำตอบในแต่ละประเด็น พร้อมทั้งทำการกำหนดรหัส เพื่อนำมาใช้ในการคำนวณทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของตัวอย่าง เพื่อจำแนกลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน เงินเดือนต่อเดือน

3. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคะแนน ในการจำแนกผลวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การจัดการความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

4. ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.90 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.70 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 – 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 – 0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 – 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ $0 \leq r \leq 1$ ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้

5. วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระหกดตัวและตัวแปรตามหนึ่งตัว เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + \varepsilon$$

โดยที่ Y = ตัวแปรตาม (Dependent or criterion variable)

X = ตัวแปรอิสระตัวที่ 1 (Independent or predictor variable)

α = ค่าคงที่ (Intercept of the line)

β = ค่าความชันของเส้น (Slope of the line)

ε = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จาก โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย มีดังนี้

R คือ ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงถึงว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก

R Square (R^2) คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งจะแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square (Adjusted R^2) คือ ค่า R Square ที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม เมื่อข้อมูลที่ให้มีจำนวนน้อยและตัวแปรอิสระมีจำนวนมาก

Standard Error คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ

Beta (β) คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้าง สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน จากค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระได้มีผลหรืออิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

t คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t-test)

F คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

Sig คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

2. การสัมภาษณ์วิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้คำถามการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างการสร้า เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยศึกษาถึงสาเหตุปัญหาและผลลัพธ์แนวทางการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นการสัมภาษณ์

1. ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยสัมภาษณ์พนักงานระดับตำแหน่งเลขานุการ และระดับตำแหน่งหัวหน้างาน ทั้ง 3 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตวังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 6 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลมาเสริมการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณให้สมบูรณ์ได้ละเอียดชัดเจนมากขึ้น ซึ่งการเก็บข้อมูลจาก 3 วิทยาเขตทำให้เกิดความน่าเชื่อถือด้านแหล่งข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2554)

2. ผู้วิจัยได้นัดหมายเลขานุการและหัวหน้างานเพื่อสัมภาษณ์ โดยติดต่อทางโทรศัพท์และเดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองพร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ผู้วิจัยขออนุญาตบันทึกเสียง และถอดเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งทำให้ทราบถึงการจัดการความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ โดยการนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา มาสรุปในแต่ละประเด็น โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาเขียนเพื่อเชื่อมโยงกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายผลการศึกษาและให้ข้อมูลในภาพรวมของพฤติกรรมสร้างสรรค์และการพัฒนาผลงานสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดังนี้

1. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation technique) (สุภางค์ จันทวานิช, 2554) คือการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีต่อไปนี้

1.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลจากแหล่งบุคคลที่อยู่ในทั้ง 3 วิทยาเขต

1.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) โดยตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าผู้วิจัยพบว่าไม่ว่า

จะนำทฤษฎีใดมาใช้ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง ที่เที่ยงตรง และน่าเชื่อถือ

1.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) โดยตรวจสอบจากวิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธีที่ต่างกัน แล้วได้ผลเหมือนเดิม เช่น ใช้วิธีการสังเกต การใช้เอกสาร และการสัมภาษณ์ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง

2. การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เพื่อจัดข้อมูลให้เป็นกลุ่ม หลังจากได้วิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แล้ว โดยข้อมูลจะถูกแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

กลุ่มที่ 1 พฤติกรรมสร้างสรรค์และการพัฒนาผลงานสร้างสรรค์

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอน และเผยแพร่ความรู้

3. การแสดงข้อมูล (Data Display) โดยการเขียนในรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาจากการเชื่อมโยงข้อมูลที่ถูกจัดระเบียบตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อบรรยายถึงเรื่องราวอย่างมีความหมาย และตรงประเด็นกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปบันทึกเสียงสนทนา คำต่อคำ (Verbatim) มาจัดกลุ่ม และเปรียบเทียบข้อมูลในเรื่องเดียวกันที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกันเพื่อแสดงถึงสาระสำคัญของการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์

4. การสรุปและการตีความ ตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของผลการวิจัย โดยวิธีการวิเคราะห์ ตีความ เปรียบเทียบข้อมูล นำมาสร้างข้อสรุปเพื่ออธิบายให้เห็นข้อมูลการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 290 คน และการสัมภาษณ์ จำนวน 6 ราย กับพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยายผลการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับความคิดสร้างสรรค์
- ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 6 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 290 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน เงินเดือนต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าความถี่และสถิติร้อยละ(Percentage)

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=290)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	62	21.40
หญิง	228	78.60
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	61	21.00
31-40 ปี	125	43.10
41-50 ปี	73	25.20
51-60 ปี	31	10.70
3. สถานภาพ		
โสด	164	56.60
สมรส	114	39.30
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	4.10
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	183	63.10
ปริญญาโท	106	36.60
ปริญญาเอก	1	0.30
5. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	53	18.30
5-10 ปี	101	34.80
11-16 ปี	81	27.90
17-22 ปี	11	3.80
23-28 ปี	24	8.30
29 ปีขึ้นไป	20	6.90
6. ตำแหน่งงาน		
หัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย	28	9.70
ปฏิบัติการ	262	90.30

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
7. เงินเดือนต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	12	4.10
15,001-20,000 บาท	27	9.30
20,001-25,000 บาท	51	17.60
25,001-30,000 บาท	94	32.40
30,001- 35,000 บาท	52	17.90
35,001 บาทขึ้นไป	54	18.60

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน เงินเดือนต่อเดือนของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 290 คน

ด้านเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 และเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มากที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 อันดับที่ 2 คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 อันดับที่ 3 คือ กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอันดับสุดท้าย คือ กลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มากที่สุด คือ โสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 อันดับที่ 2 คือ สมรส จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 และอันดับสุดท้าย คือ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 อันดับที่ 2 คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 และอันดับสุดท้าย คือ การศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุด 5-10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 อันดับที่ 2 คือ 11-16 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 อันดับที่ 3 คือ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 อันดับที่ 4 คือ 23-28 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 อันดับที่ 5 คือ 29 ปีขึ้นไป

ไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และอันดับสุดท้าย คือ 17-22 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ด้านตำแหน่งงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นปฏิบัติการ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 และหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

ด้านเงินเดือนต่อเดือน พบว่า พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีเงินเดือนต่อเดือนมากที่สุด 25,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 อันดับที่ 2 คือ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 อันดับที่ 3 คือ 30,001-35,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 อันดับที่ 4 คือ 20,001-25,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 อันดับที่ 5 คือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และอันดับสุดท้าย คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 290 คน ภาพรวม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ภาพรวม

(n=290)

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.การแสวงหาความรู้	3.67	0.591	มาก	3
2.การสร้างความรู้	3.87	0.662	มาก	1
3.การจัดเก็บความรู้	3.31	0.757	ปานกลาง	5
4.การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้	3.66	0.757	มาก	4
5.การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้	3.28	0.792	ปานกลาง	6
6.การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้อง เที่ยงตรง	3.68	0.694	มาก	2
รวม	3.57	0.708	มาก	

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาพรวม ด้านการสร้างความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.662 อันดับที่ 2 ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.694 อันดับที่ 3 ด้านการแสวงหาความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 อันดับที่ 4 ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.757 อันดับที่ 5 การจัดเก็บความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.757 และอันดับสุดท้าย ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความรู้ แยกเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 6 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้

(n=290)

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การแสวงหาความรู้				
1.ท่านได้เข้าร่วมการประชุม/สัมมนา/ฝึกรอบรม ให้ความรู้ที่หน่วยงานของท่านหรือหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น	3.37	0.951	ปานกลาง	5
2.ท่านมีการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปฏิบัติในงานของท่าน	3.49	0.808	มาก	4
3.ท่านมีความกระตือรือร้น สนใจและแสวงหาความรู้ที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	3.92	0.660	มาก	2
4.ท่านมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.01	0.673	มาก	1
5.ท่านมีการระดมความคิดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการทำงาน	3.57	0.842	มาก	3
รวม	3.67	0.786	มาก	

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ นั้น ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ท่านมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.673 อันดับที่ 2 คือ ท่านมีความกระตือรือร้น สนใจและแสวงหาความรู้ที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.660 อันดับที่ 3 คือ ท่านมีการระดมความคิดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.842 อันดับที่ 4 คือ ท่านมีการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปฏิบัติในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.808 และอันดับสุดท้าย คือ ท่านได้เข้าร่วมการประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม ให้ความรู้ที่หน่วยงานของท่านหรือหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.951 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้

(n=290)

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การสร้างความรู้				
1.ท่านนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.96	0.761	มาก	1
2.ท่านส่งเสริมสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการนำความรู้มาพัฒนางาน	3.78	0.802	มาก	3
3.ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน	3.87	0.754	มาก	2
รวม	3.87	0.772	มาก	

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ นั้น ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ท่านนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 อันดับที่ 2 คือ ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.754 อันดับที่สุดท้าย คือ ท่านส่งเสริมสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงาน

มีส่วนร่วมในการนำความรู้มาพัฒนางาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.802 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้

(n=290)

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การจัดเก็บความรู้				
1.ท่านได้จัดทำเอกสารเก็บความรู้ วิธีการ กระบวนการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือปฏิบัติงาน ต่างๆ	3.38	0.874	ปานกลาง	1
2.ท่านมีการบันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานที่ ประสบความสำเร็จ และแนวทางแก้ไข ปรับปรุงงานต่างๆ ของท่าน	3.29	0.881	ปานกลาง	2
3.ท่านมีการจัดเก็บความรู้หรือถอดบทเรียน จากประสบการณ์ทำงานของตัวเอง	3.24	0.801	ปานกลาง	3
รวม	3.30	0.852	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บ ความรู้นั้น ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ท่านได้จัดทำเอกสารเก็บความรู้ วิธีการ กระบวนการ ปฏิบัติงาน เช่น คู่มือปฏิบัติงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.874 อันดับที่ 2 คือ ท่านมีการบันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ และแนวทางแก้ไข ปรับปรุงงานต่างๆ ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.881 อันดับ ที่สุดท้าย คือ ท่านมีการจัดเก็บความรู้หรือถอดบทเรียนจากประสบการณ์ทำงานของตัวเอง มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.801 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้

(n=290)

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้				
1.ท่านมีการสร้างฐานข้อมูลที่จะสามารถค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายและรวดเร็ว	3.57	0.842	มาก	2
2.ท่านมีการปรับข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อความต้องการของข้อมูล	3.71	0.839	มาก	1
3.ท่านมีการแบ่งชนิดและประเภทข้อมูลความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อความง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและการทำงาน	3.71	0.818	มาก	1
รวม	3.66	0.833	มาก	

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ นั้น ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ท่านมีการปรับข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อความต้องการของข้อมูล และ ท่านมีการแบ่งชนิดและประเภทข้อมูลความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อความง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839, 0.818 และอันดับสุดท้าย อันดับที่ 2 คือ ท่านมีการสร้างฐานข้อมูลที่จะสามารถค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.842 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้

(n=290)

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้				
1.ท่านมีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ให้แก่พนักงานในหน่วยงานของท่าน	3.41	0.877	มาก	1
2.ท่านมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ อยู่เสมอ	3.28	0.858	ปานกลาง	2
3.ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องที่ได้จากการเข้าร่วมการประชุม/สัมมนา/การอภิปราย/การบรรยาย เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะให้กับพนักงานท่านอื่นๆ	3.27	0.889	ปานกลาง	3
4.ท่านมีการสอนงานแบบตัวต่อตัวให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงานใหม่	3.19	1.063	ปานกลาง	4
รวม	3.28	0.921	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ นั้น ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ท่านมีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ให้แก่พนักงานในหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.877 อันดับที่ 2 คือ ท่านมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.858 อันดับที่ 3 คือ ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องที่ได้จากการเข้าร่วมการประชุม/สัมมนา/การอภิปราย/การบรรยาย เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะให้กับพนักงานท่านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.889 อันดับที่สุดท้าย คือ ท่านมีการสอนงานแบบตัวต่อตัวให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงานใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.063 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้อง
เที่ยงตรง

(n=290)

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้อง เที่ยงตรง				
1.ท่านนำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ ประกอบการทำงาน หรือแก้ปัญหาในงาน	3.73	0.756	มาก	2
2.ท่านมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.76	0.747	มาก	1
3.ท่านมีการนำความรู้จากคลังความรู้ของ หน่วยงานมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ แก้ปัญหาและปรับปรุงการทำงาน	3.58	0.874	มาก	3
รวม	3.69	0.792	มาก	

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ ด้านการ
ประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรงนั้น ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ท่านมีการ
พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747 อันดับที่ 2 คือ ท่านนำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้
ประกอบการทำงาน หรือแก้ปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.756 อันดับที่สุดท้าย คือ ท่านมีการนำความรู้จากคลังความรู้ของหน่วยงานมาเป็นข้อมูลในการ
ตัดสินใจแก้ปัญหาและปรับปรุงการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.874 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย
ศิลปากร

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย
ศิลปากร จำนวน 290 คน ภาพรวม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าเฉลี่ย
และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดสร้างสรรค์ภาพรวม

(n=290)

ความคิดสร้างสรรค์	Mean	S.D.	ระดับ
ความคิดสร้างสรรค์	3.65	0.612	มาก
รวม	3.65	0.612	มาก

จากตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 290 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดสร้างสรรค์รายข้อ

(n=290)

ความคิดสร้างสรรค์	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านให้ความสำคัญกับการทดลองนำวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.78	0.738	มาก	2
2. ท่านมุ่งเน้นการพัฒนา คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม	3.69	0.750	มาก	6
3. ท่านมีการแสวงหาแนวทางหรือวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	3.76	0.727	มาก	3
4. ท่านให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำมาดัดแปลงให้เกิดสิ่งใหม่หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน	3.81	0.745	มาก	1

ความคิดสร้างสรรค์	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
5.ท่านสามารถสร้างกระบวนการทำงานจากความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้พัฒนางานและแก้ปัญหาในงานเดิมๆ	3.65	0.744	มาก	7
6.ท่านมีอิสระในการเสนอความคิดแก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานในหน่วยงาน	3.54	0.836	มาก	8
7.ท่านมักจะหาวิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างจากแนวปฏิบัติเดิมๆ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน	3.73	0.770	มาก	4
8.ท่านมีความสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.71	0.748	มาก	5
9.ท่านแสดงความคิดเพื่อพัฒนางานอยู่บ่อยครั้งจนทำให้คนอื่นประหลาดใจ	3.25	0.833	ปานกลาง	9
รวม	3.65	0.765	มาก	

จากตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดสร้างสรรค์นั้น ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ ท่านให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำมาดัดแปลงให้เกิดสิ่งใหม่ หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.745 อันดับที่ 2 คือ ท่านให้ความสำคัญกับการทดลองนำวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.738 อันดับที่ 3 คือ ท่านมีการแสวงหาแนวทางหรือวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.727 อันดับที่ 4 คือ ท่านมักจะหาวิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างจากแนวปฏิบัติเดิมๆ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.770 อันดับที่ 5 คือ ท่านมีความสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.748 อันดับที่ 6 คือ ท่านมุ่งเน้นการพัฒนา คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.750 อันดับที่ 7 คือ ท่านสามารถสร้างกระบวนการทำงานจากความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้พัฒนางานและแก้ปัญหาในงานเดิมๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.744 อันดับที่ 8 คือ ท่านมีอิสระในการเสนอความคิดแก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.836 อันดับที่สุดท้าย คือ ท่านแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนางานอยู่บ่อยครั้งจนทำให้คนอื่นประหลาดใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.833 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปร

ตารางที่ 14 แสดงข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายการด้านการจัดการความรู้กับความคิดสร้างสรรค์รวม

(n=290)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
1.ความคิดสร้างสรรค์รวม						
2.การแสวงหาความรู้	0.743**					
3.การสร้างความรู้	0.584**	0.539**				
4.การจัดเก็บความรู้	0.541**	0.508**	0.539**			
5.การวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้	0.648**	0.545**	0.539**	0.521**		
6.การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้	0.634**	0.624**	0.550**	0.559**	0.650**	
7.การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง	0.653**	0.662**	0.539**	0.579**	0.604**	0.749**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการจัดการความรู้กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิเคราะห์ผลดังตารางที่ 14 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.743 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

ด้านการสร้างความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.584 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดเก็บความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.541 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.648 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.634 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.653 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้รายด้าน กับ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธีแบบ Enter

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้รายด้านกับความคิดสร้างสรรค์
ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

(n=290)

ตัวแปรอิสระ การจัดการความรู้ รายด้าน	ตัวแปรตาม ความคิดสร้างสรรค์						
	Coefficients		t	Sig.	Sig./2	Collinearity Statistics	
	Unstandardized	Standardized				Tolerance	VIF
	B	Beta					
ค่าคงที่	0.519		3.541	0.000	0.000		
ด้านการแสวงหาความรู้	0.105	0.102	1.691	0.092	0.046*	0.341	2.931
ด้านการสร้างความรู้	0.186	0.201	3.636	0.000	0.000**	0.401	2.492
ด้านการจัดเก็บความรู้	0.024	0.030	0.635	0.526	0.263	0.550	1.818
ด้านการวิเคราะห์และ จัดทำคลังความรู้	0.109	0.134	2.905	0.004	0.002*	0.576	1.735
ด้านการถ่ายโอนและ เผยแพร่ความรู้	0.051	0.066	1.272	0.204	0.102	0.464	2.153
ด้านการประยุกต์ใช้และ การทำให้ข้อมูลถูกต้อง เที่ยงตรง	0.374	0.425	7.970	0.000	0.000**	0.434	2.304
R = 0.807 R ² = 0.651 Adjusted R ² = 0.644 SE _{est} = 0.366							
F = 88.123 Sig. of F = 0.000							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง ไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปร มีค่าน้อยกว่า 10 (Hair and others, 2006) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตาม คือมีค่า R^2 เท่ากับ 0.651 หรือ 65.1% หมายความว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง สามารถพยากรณ์ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน ร้อยละ 65 ส่วนอีกร้อยละ 34 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้รายด้านกับ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า

สมมติฐานที่ 1. การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และมีค่าSig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ($\beta = 0.102$, Sig. = 0.046) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2. การจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ($\beta = 0.201$, Sig. = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3. การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และมีค่าSig. เท่ากับ 0.263 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

($\beta = 0.030$, Sig. = 0.263) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4. การจัดการความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และมีค่าSig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ($\beta = 0.134$, Sig. = 0.002) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5. การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และมีค่าSig. เท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ($\beta = 0.066$, Sig. = 0.102) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6. การจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ($\beta = 0.425$, Sig. = 0.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

ส่วนที่ 6 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เลือกสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 3 ราย จาก 3 วิทยาเขต ผลการสัมภาษณ์พนักงานสายสนับสนุนที่เป็นหัวหน้างาน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์

A1 เป็นความคิดในแง่บวกส่งผลออกมาเป็นสิ่งที่ดี เหมือนการให้บริการบางครั้งให้มากกว่าบริการในหน้าที่ บางครั้งนักศึกษามีปัญหาต้องช่วยประสานงานให้ข้ามหน่วยงาน บริการรวดเร็วทันใจมากกว่าบริการพื้นฐานที่มี อะไรช่วยได้ช่วยหมด อะไรเอื้อได้เอื้อหมด

A2 เป็นคนที่มี การคิดวิเคราะห์ Analytical thinking ในงานของตนเองอยู่เสมอ ต้องดูแลอำนวยความสะดวกอย่างไรให้เกิดปัญหาน้อยที่สุดเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากนักศึกษามีความเป็นตัวของตัวเองสูง

A3 พนักงานทุก ๆ หน่วยงานควรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์เพราะด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ต้องนำมาใช้กับงาน ด้วยงานใหม่ ๆ ที่เข้ามา ต้องใช้ความคิดหาช่องทางใหม่ ๆ แนวทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ ให้ทันยุคทันเหตุการณ์ ทุกคนควรจะต้องมีพฤติกรรมสร้างสรรค์

ผลงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์

A1 1. นักศึกษามาใช้บริการ บางครั้งข้อมูลหาไม่ได้ในทันที ต้องประสานไปสถาบันอื่นเพื่อขอข้อมูล ก็จะมีวิธีการ โดยขอ ชื่อ เบอร์โทรติดต่อ Email สำหรับติดต่อกลับเพื่อส่งข้อมูลให้

2. มีบริการตอบ Email ทุกวัน ถ้านักศึกษาขอข้อมูลมาจะรีบตอบรับก่อน และขอเวลาค้นหาข้อมูลก่อนนะคะ ซึ่งตอนนี้การให้บริการจะอยู่กับที่ไม่ได้แล้วต้องบริการเชิงรุก

3. บางทีก็ถือเป็นโอกาสในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจไปด้วย

4. มีการจัดอบรมตามหัวข้อเรื่องที่นักศึกษาต้องการให้จัดในวันหยุดราชการ เช่น อบรม

EndNote

5. การค้นหาข้อมูลบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ทราบก็จะค้นหาข้อมูลทาง Google

A2 1. ลักษณะพฤติกรรมสร้างสรรค์ ต้องคิดสร้างระเบียบ กฎ กติกา มารยาท จัดระเบียบอย่างไรในเรื่องการขอใช้ห้อง โดยดูจากประสบการณ์ที่เคยเกิดปัญหามาแล้ว เช่น นักศึกษาจะใช้ห้องโดยไม่แจ้ง ก็มีวิธีป้องกันคือการล็อก และสร้างระเบียบวิธีการขอใช้ห้องแจ้งประชาสัมพันธ์ไว้

ให้นักศึกษามาติดต่อขอใช้ห้องได้โดยปฏิบัติตามขั้นตอนนี้ เพื่อเป็นการป้องกันแก้ปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น

2. ผลงานสร้างสรรค์ ได้แก่ ตาราง/แบบฟอร์มการใช้ห้อง กฎ ระเบียบ และข้อมูลควรจะต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง วันเดือน ปี นักศึกษา ภาควิชา ข้อมูลจำเป็นสำคัญ ๆ ที่ต้องการ ซึ่งก็ดูจากปัญหาที่ฟังจะต้องเกิดแน่ ๆ จะแก้ปัญหาอย่างไร หากเกิดสินทรัพย์สูญหาย หรือเสียหาย เช่น รถขนงานศิลปะ บางที่มีรถมาขนไป จะทำอะไรให้รู้ว่าไม่ใช่ขโมย ได้คิดวิธีการนำผลงานศิลปะออกนอกคณะจะต้องมีใบนำออก ตราประทับ ถึงจะนำผลงานศิลปะออกไปได้ เป็นการคิดเพื่อแก้ปัญหาและป้องกันผลงานศิลปะสูญหาย

3. ปัจจุบันโลกของเทคโนโลยีค้นหาข้อมูลที่ตนเองไม่ทราบทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว และค้นหาได้ตลอดเวลาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้

A3 1. หัวหน้างาน (รุ่นพี่) คิดระบบงานใหม่ ๆ ขึ้นมาให้ใช้ ก็ปรับตัวที่จะต้องใช้ของใหม่ ๆ ก็เหมือนผลิตนวัตกรรมสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ให้พนักงาน (รุ่นน้อง) ได้เข้าไปใช้ มีการลองใช้ และปรับปรุงระบบให้รองรับความต้องการ เช่น มีระบบงานบริหารจัดการวารสารวิชาการ มีบทความเข้ามาจำนวนมาก การค้นหายากลำบาก เอาเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการดึงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ความผิดพลาดก็ลดลง มีเลขกำกับที่บทความง่ายต่อการค้นหา ใช้บาร์โค้ดนำบทความเข้าระบบ

2. รวมถึงมีจิตอาสา ช่วยเหลือนักศึกษา เต็มใจที่จะช่วยแนะนำ หาช่องทางแก้ปัญหา นักศึกษามีความพึงพอใจ นักศึกษาไม่เสียโอกาส หน่วยงานก็ได้จำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้น

3. มีไลน์กลุ่มไว้สำหรับส่งข้อมูลข่าวสารให้ทุกคนได้ทราบ รวมถึงถาม-ตอบ ถึงข้อสงสัยหรือปัญหาทุกเรื่อง ๆ มีการเสริมคำตอบ เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง

การพัฒนาผลงานสร้างสรรค์ได้อย่างต่อเนื่อง

A1 1. มีรางวัลจูงใจ การได้รับคำชม ก็ดีใจ สดชื่น มีแรงบันดาลใจ เป็นกำลังใจ เป็นความภาคภูมิใจ มีความสุขในการทำงาน มีนักศึกษารอบคอบคุณความประทับใจการให้บริการ

2. ต้องพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะกับการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีให้บริการก็จะเป็นการสร้างสรรคผลงานได้อย่างต่อเนื่อง

3. มีการประชุมทุกสัปดาห์เพื่อหารือปัญหาและแนวทางแก้ไข มีการหารือระดับผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าชั้นต้น

A2 1. การเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศไปหาประสบการณ์ เช่น การดูแลเรื่องอาคารสถานที่ มีแผนผังอย่างไร บอกทางหนีไฟ เป็นแผนที่คิดให้ดูอย่างง่าย ก็ไปถ่ายรูปไว้ดู เช่นที่พม่า คุณทำอะไรให้ประหยัดน้ำประหยัดไฟ พนักงานของโรงแรมในช่วงหัวค่ำมีเป็นสาวพม่ามาเคาะประตู แล้วอวยพรให้อนหลับสบาย พูดยแบบไม่ได้สั่ง ที่นี้อยู่อย่างธรรมชาติช่วยรักษาน้ำรักษัธรรมชาติ ผ้าที่ยังไม่ได้ใช้ถ้าทานไว้ตรงนี้จะดีมาก เป็นวิธีการที่นุ่มนวลละมุนละม่อม แทนที่จะสั่ง

2. นำเรื่อง而去ศึกษาดูงานกลับมาเล่าให้เพื่อน ๆ ที่ทำงานได้ฟังแลกเปลี่ยนประสบการณ์วิธีการที่ได้ไปพบมา

3. พนักงานทุกระดับต้องปล่อยให้อำนาจการตัดสินใจในการดูแลงาน คิดบริหารจัดการ ไม่ใช่ให้เป็นเพียงผู้ปฏิบัติต้องคุมตลอดเวลา เหมือนให้ดาบ ให้สิทธิแสดงความคิดเห็น ให้ลองทำ จะได้เห็นว่าเป็นอย่างไ ไม่ใช่ควบคุมตลอดเวลา

A3 ต้องส่งไปอบรม หรือส่งไปศึกษาดูงานบ่อย ๆ เพื่อให้ไปเห็นสิ่งใหม่ ๆ แล้วกลับมาพัฒนางานให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ เช่น รพ.ศิริราช ปรับเปลี่ยนเยอะมาก ปรับตั้งแต่พนักงานต้อนรับ ปรับพฤติกรรมให้สร้างสรรค์ สวัสดิ คัม ต้อนรับ แต่ละจุดประสานงานกัน ช่วยเหลือคนไข้ตลอด

ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญ โดยเก็บข้อมูลจากตำแหน่งเลขานุการ จำนวน 3 ราย จาก 3 วิทยาเขต ผลการสัมภาษณ์พนักงานสายสนับสนุนที่เป็นเลขานุการ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นดังนี้

ปัจจัยอุปสรรค

B1 ไม่มีเวลา ภาระงานประจำมีมาก ณ ทุกวันนี้ที่เป็นอยู่คือพนักงานไปอบรมนำมาข้อมูลมา แขนงไว้ ให้พนักงานทุกคนเข้าไปอ่าน ซึ่งไม่ใช่การถ่ายทอดความรู้ที่แท้จริง ไม่มีพนักงานที่เข้ามาใหม่และไม่มียโยบายรับพนักงานเพิ่ม ทุกคนทำงานประจำของตนเองเป็นระยะเวลานาน ต่างคนต่างทำงานของตนเอง พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยเดียวกัน ไม่มีพนักงานวัยใกล้เกษียณ มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน ไม่ถูกเปลี่ยนงานไปให้คนอื่น ไม่มีการสลับงานกันทำ งานที่เข้ามาก็เป็นงานใหม่ ๆ ต้องศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ไม่ได้มาทำต่อจากใครการถ่ายโอนความรู้จึงไม่เกิด การถือ

ครองเนื้องานของตนเองเพื่อรอขอตำแหน่ง เรื่องการขอตำแหน่งที่ไม่ชัดเจนส่งผลให้พนักงานไม่จัดทำคู่มือ โครงสร้างและตำแหน่งงานของคณะไม่ชัดเจน เพราะเป็นคณะก่อตั้งใหม่ซึ่งแต่ก่อนเป็นการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ พนักงานมีจำนวนมากหาเวลาให้พร้อมเพรียงกันค่อนข้างยาก ในการที่จะจัดโครงการเพื่อให้ทุกคนมาคุยกันเรื่องการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเองแต่ละฝ่ายให้ว่างตรงกันยากมาก

B2 ปัจจุบันพนักงานมีงานค่อนข้างเยอะ มีทั้งงานประจำ และงานเชิงรุก การจัดเก็บความรู้จึงอยู่ที่ตัวบุคคลความเชี่ยวชาญยังไม่ได้ถูกบันทึกหรือถ่ายทอดลงไปสู่บุคคลอื่นได้ ในเมื่อไม่มีการจัดเก็บความรู้ การถ่ายทอดความรู้สู่บุคคลอื่นออกมาก็ค่อนข้างยาก นอกเสียจากต้องทำงานร่วมกัน ต้องพูดคุยหารือกัน ความรู้ก็จะถูกถ่ายทอดออกไปส่วนหนึ่ง ไม่ได้รับฝึกรเขียนซึ่งการเขียนคู่มือมีขั้นตอนมาก ส่งผลให้จัดจังหวะการทำงานของตนเอง ไม่มีเวลาจะเขียน ไม่รู้จะเขียนทำไม ไม่มีแรงจูงใจ หน่วยงานมุ่ง KM ตามภารกิจหลักของหน่วยงานในเรื่องการจัดการเรียนการสอน ส่วน KM สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ได้ถูกจัดลำดับไว้ว่าจะต้องทำ ซึ่งจริง ๆ แล้วมีความจำเป็นเพราะเป็นเรื่องของการทำงาน

B3 ด้วยพนักงานสายสนับสนุนไม่มีเวลาที่จะจัดเก็บความรู้ ภาระงานมาก ไม่เห็นประโยชน์ ไม่ให้ความสำคัญ ไม่มีเป้าหมายจะไปเพื่ออะไร ไม่รู้ว่าเขียนแล้วใครจะมาอ่าน ระดับการศึกษาไม่ได้ถูกฝึกให้รวบรวมเรียนรู้การเขียนคู่มือ ไม่เชื่อถือข้อมูลตนเองเพราะปัญหาของระเบียบที่มีการปรับเปลี่ยน หน่วยงานไม่สร้างแรงจูงใจสนับสนุน ไม่มีรางวัลของขวัญ เงินเดือนยังไม่ตัน พนักงานเลยไม่สนใจที่จะทำคู่มือ ยังไม่โดนบีบบังคับ มองว่าเป็นงานเขียนไม่ชอบทำเหมือนเป็นการเพิ่มภาระงาน

ปัจจัยสนับสนุน

B1 หน่วยงานมีการสนับสนุนส่งเสริมให้ไปอบรมเพื่อได้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างจริงจัง หน่วยงานมีเกณฑ์การให้คะแนนจาก KPI ซึ่งสามารถนำมาเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเขียนขั้นตอนของงานหรือรูปแบบการจัดเก็บเพื่อเรียกใช้งานของตนเอง หน่วยงานจัดอบรมเป็นหัวข้อเรื่องกลาง ๆ คือ พัฒนาด้านภาษา และการใช้สารสนเทศคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บงานและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานตนเอง

B2 หาช่วงเวลาหรือวิธีการกระตุ้นให้พนักงานนำความรู้ในตัวออกมา จัดเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บเป็นไฟล์ เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นเพื่อสอนเพื่อน การเขียนบทความ คู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการให้แรงจูงใจ แรงเสริม ให้กำลังใจ เช่น กำหนดไว้ในรอบ 1 ปี ให้พนักงานบันทึกความรู้หรือวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วเก็บเป็นไฟล์ แล้วหน่วยงานอาจมีช่องทางเผยแพร่ความรู้ของหน่วยงาน เช่น web site หน่วยงานควรมีการตั้งเป้าหมาย เพื่อสร้างแรงจูงใจกำหนดจุดมุ่งหมาย ในแต่ละปีให้พนักงานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของตนเอง หรือถอดแนวปฏิบัติงานที่ดีของตนเอง ตั้งเป็นรางวัล ของขวัญในแต่ละปี หน่วยงานต้องสนับสนุน จัดอบรมเรื่องวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้แบ่งกลุ่มช่วยถ่ายทอดความรู้ในการทำงานได้

B3 หน่วยงานควรสนับสนุนให้เห็นความสำคัญและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น เขียนงานวิจัย เขียนคู่มือ สามารถนำไปขอผลงานได้ ต้องจัดอบรมวิธีการเขียนคู่มือมีขั้นตอนอะไรบ้าง เขียนแล้วเผยแพร่ที่ไหนอย่างไร ผู้บริหารให้การสนับสนุนแรงจูงใจ รางวัล มีการตั้งเป้าหมาย เป็นแรงกระตุ้นทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีการเสริมสร้างทัศนคติให้เป็นประโยชน์



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ ระดับความคิดสร้างสรรค์ และศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 290 ชุด และการสัมภาษณ์ จำนวน 6 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ที่ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Referential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 มีสถานภาพโสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 และมีเงินเดือนต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลด้าน การจัดการความรู้

จากการวิจัย ข้อมูลด้านการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการแสวงหาความรู้ จากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ท่านมีความกระตือรือร้น สนใจและแสวงหาความรู้ที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ ท่านมีการระดมความคิดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการทำงาน ท่านมีการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปฏิบัติในงานของท่าน ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้เข้าร่วมการประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม ให้ความรู้ที่หน่วยงานของท่านหรือหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น

ด้านการสร้างความรู้ จากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน ท่านส่งเสริมสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการนำความรู้มาพัฒนางาน ตามลำดับ

ด้านการจัดเก็บความรู้ จากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้จัดทำเอกสารเก็บความรู้ วิธีการ กระบวนการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือปฏิบัติงานต่างๆ ท่านมีการบันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงงานต่างๆ ท่านมีการจัดเก็บความรู้หรือถอดบทเรียนจากประสบการณ์ทำงานของตัวเอง ตามลำดับ

ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ จากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีการปรับข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อความถูกต้องของข้อมูล ท่านมีการแบ่งชนิดและประเภทข้อมูลความรู้อย่างเป็น

ระบบเพื่อความง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและการใช้งาน ท่านมีการสร้างฐานข้อมูลที่จะสามารถค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายและรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ จากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะให้แก่พนักงานในหน่วยงานของท่าน และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีโอกาสนในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ อยู่เสมอ ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องที่ได้จากการเข้าร่วมการประชุม/สัมมนา/การอภิปราย/การบรรยาย เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ท่านมีการสอนงานแบบตัวต่อตัวให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงานใหม่ ตามลำดับ

ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง จากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ท่านนำข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ประกอบการทำงาน หรือแก้ปัญหาในงาน ท่านมีการนำความรู้จากคลังความรู้ของหน่วยงานมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจแก้ปัญหาและปรับปรุงการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูล ด้านความคิดสร้างสรรค์

จากการวิจัย ข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ ภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำมาดัดแปลงให้เกิดสิ่งใหม่ หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน ท่านให้ความสำคัญกับการทดลองนำวิธีการทำงานแบบใหม่มาใช้เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท่านมีการแสวงหาแนวทางหรือวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะหาวิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างจากแนวปฏิบัติเดิมๆ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน ท่านมีความสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้เป็นอย่างดี ท่านมุ่งเน้นการพัฒนา คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ท่านสามารถสร้างกระบวนการทำงานจากความคิด

สร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้พัฒนางานและแก้ปัญหาในงานเดิมๆ ท่านมีอิสระในการเสนอความคิด
แก้ปัญหาเพื่อพัฒนางานในหน่วยงาน และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านแสดงความคิดเพื่อ
พัฒนางานอยู่บ่อยครั้งจนทำให้คนอื่นประหลาดใจ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้
กับ ความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson's Correlation)
พบว่า ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิเคราะห์ผล ดังตารางที่ 14 สามารถอธิบายรายละเอียด ดังนี้

ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เท่ากับ 0.743 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

ด้านการสร้างความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เท่ากับ 0.584 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดเก็บความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เท่ากับ 0.541 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของ
พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.648 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของ
พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.634 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง พบว่า มีความสัมพันธ์กับ
ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.653 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่
ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 5 อภิปรายผลการวิจัยทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. จากผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 อาจเป็นเพราะพนักงานสายสนับสนุน ได้เข้าร่วมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม ให้ความรู้ที่หน่วยงานภายในและภายนอกจัดขึ้น มีการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานที่ดีของหน่วยงานอื่น มีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น สนใจและแสวงหาความรู้ที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ และมีการระดมความคิดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมรัตน์ จรัสศรี (2560) ได้ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของครูโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า ครูมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับบุคลากรเพื่อการศึกษา แสวงหาความรู้โดยการใช้สื่อ สิ่งพิมพ์ บทความทางวิชาการ ให้กับบุคลากรโดยการฝึกอบรม และสัมมนา จัดโครงการสร้างสรรค์ความรู้แก่บุคลากร และมีการจัดผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกให้มาเป็นวิทยากรเพื่อสร้างความรู้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้อง ตามแนวคิดของ Marquardt (2002) ที่กล่าวว่า การแสวงหาความรู้สามารถหาได้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร แล้วนำมาสร้างเป็นองค์ความรู้ การแสวงหาความรู้ภายในองค์กรการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ การสนับสนุนในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ๆอย่างต่อเนื่อง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรรัตน์ ศิริรัตน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของครูภูมิปัญญาไทยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชนในเขตภาคใต้ ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า การแสวงหาความรู้เกิดจากการแสวงหาจากแหล่งความรู้ภายในและความรู้ภายนอกด้วยวิธีการต่าง ๆ โดย 1) การเรียนรู้จากภายใน คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และการลงมือปฏิบัติ และ 2) การเรียนรู้จากภายนอก คือ การอ่าน ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และบทความการเรียนรู้จากบรรพบุรุษ ครูอาจารย์ ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้รู้ในชุมชน และเรียนรู้จากการการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยผสมผสานกันไป

สมมติฐานที่ 2. จากผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 อาจเป็นเพราะพนักงานสายสนับสนุน ได้นำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการนำความรู้มาพัฒนางาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt J. Michael (2005) พบว่า การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการเรียนรู้ระบบต่าง ๆ อย่างสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จะช่วยเสริมแรงและผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา คือ พนักงานได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนจากผู้เกี่ยวข้องและได้รับการพัฒนาที่มีประสิทธิผลตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ถือเป็น การเสริมสร้างการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในงาน และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้และองค์การ อันจะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินันต์ เพชรแอน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในโรงเรียนวัดสามง่าม พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ฯ ด้านการสร้างความรู้ ควรสนับสนุนในการนำความรู้เดิมมาต่อยอดให้เกิดความรู้ใหม่ๆ มีส่วนร่วมในการนำความรู้มาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้ จากแหล่งต่างๆ และศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 3. จากผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3 อาจเป็นเพราะพนักงานสายสนับสนุน ไม่ได้ปฏิบัติสิ่งเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ 1) การจัดทำเอกสารเก็บความรู้ วิธีการ กระบวนการปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงาน 2) การบันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ และแนวทางแก้ไขปรับปรุงงาน 3) การจัดเก็บความรู้หรือถอดบทเรียนจากประสบการณ์ทำงาน ด้วยปัจจัยอุปสรรคที่ว่า พนักงานให้ความสนใจน้อย งานประจำมาก ไม่มีแรงจูงใจ จึงทำให้การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ไม่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถ้าหากพนักงานสายสนับสนุนได้ลงมือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอให้ปรากฏเป็นรูปธรรมจะส่งผลให้เกิดความกล้าปฏิบัติ เป็นคุณลักษณะที่แต่ละบุคคลสามารถฝึกฝนและช่วยส่งเสริมทักษะการคิดสร้างสรรค์ได้ องค์การควรเสริมสร้างค่านิยมพื้นฐานและสนับสนุนให้พนักงานมีความพยายาม

กล้าคิด กล้าตัดสินใจ กล้าปฏิบัติลงมือทำ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการมอบหมายงานที่แตกต่างจากงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ การมีส่วนร่วมในโครงการอื่น ๆ รวมถึง การให้รางวัลตอบแทนเพิ่มพิเศษอย่างมีเหตุผลนั้นจะนำมาซึ่งความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กร (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2554)

สมมติฐานที่ 4. จากผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 อาจเป็นเพราะพนักงานสายสนับสนุน มีการสร้างฐานข้อมูลที่จะค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่ายและรวดเร็ว มีการปรับข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อความถูกต้อง มีการแบ่งชนิดและประเภทข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกต่อการค้นหาและการใช้งาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้มีความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องกับทฤษฎีของ ออสบอร์น Osborn (1953) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นจินตนาการประยุกต์ ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อแก้ปัญหาที่ยากที่ประสบอยู่ 1.ขั้นปรับตัว คือ ปัญหาสามารถระบุประเด็นปัญหาที่ต้องการจะใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา 2.ขั้นเตรียมการ คือ การเตรียมและรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา 3.ขั้นวิเคราะห์ คือ วิเคราะห์ข้อมูล คิดพิจารณาและแจกแจง คัด ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 4.ขั้นความคิด คือ การใช้ความคิดหรือคัดเลือกเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้หลายทางเป็นการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ เป็นขั้นตอนตามกระบวนการคิด 5.ขั้นครุ่นคิด คือ การฟักความคิด (Incubation) เป็นขั้นที่ทำให้การฟักความคิดว่างและเกิดความคิดบางอย่างขึ้นมา จากนั้นก็ทำความคิดนั้นให้ชัดเจนขึ้น 6.ขั้นสังเคราะห์ คือ การนำสิ่งที่คัดเลือกแล้วมาบรรจุชิ้นส่วนต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน 7.ขั้นประเมินผล คือ การตัดสินใจคัดเลือกจากคำตอบที่มีประสิทธิภาพที่สุด

สมมติฐานที่ 5. จากผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 5 อาจเป็นเพราะพนักงานสายสนับสนุน ไม่ได้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในเรื่องของ 1) โอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์ 2) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องที่ได้

จากการเข้าร่วมการประชุม/สัมมนา/การอภิปราย/การบรรยาย 3) การสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงานใหม่ ด้วยปัจจัยอุปสรรคที่ว่า ผู้นำไม่ให้ความสำคัญอย่างเต็มที่ บุคลากรบางคนมีนิสัยสันโดษ หวงความรู้ กลัวจะหมดความสำคัญ วัฒนธรรมองค์การทำงานแบบแบ่งฝักแบ่งฝ่าย ไม่มีการวางแผนส่งต่อหรือถ่ายทอดงานเพื่อสืบทอดตำแหน่ง (ชญาดา ติมาลัย, 2559) ซึ่งทำให้การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ ไม่ส่งผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ โดยขัดแย้งกับงานวิจัยของ ศิรินันต์ เพชรแอน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในโรงเรียนวัดสามง่าม อยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรควรได้รับการพัฒนาการถ่ายทอดความรู้ผู้อื่นโดยการสอนงานซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนความรู้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น การเปลี่ยนงาน หรือใช้ระบบพี่เลี้ยง มีการนิเทศกำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ และควรนำความรู้ที่ได้จากแหล่งเรียนรู้มาจัดนิทรรศการและสามารถเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานภายนอกได้ ซึ่งเป็นการแสดงออกของผู้มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงออก ชอบแสดงความเห็น กล้าคิด อารมณ์สนุกกับงาน และนำไปสู่การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

สมมติฐานที่ 6. จากผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 อาจเป็นเพราะพนักงานสายสนับสนุน มีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ นำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ประกอบการทำงาน หรือแก้ปัญหาในงาน มีการนำความรู้จากคลังความรู้ของหน่วยงานมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจแก้ปัญหาและปรับปรุงการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานี กล่อมรงค์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการเรียนรู้อิงองค์การของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย พบว่า แนวทางการพัฒนาการเรียนรู้อิงองค์การฯ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ มีการขยายผลความรู้ไปสู่กลุ่มคนใหม่ มีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญในการผลิตสินค้า มีการฝึกทดลอง สิ่งใหม่ๆ ให้โอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์ ให้ยอมรับต่อการล้มเหลว ฝึกให้แต่ละคนมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบความสำเร็จของตนเอง

ส่วนที่ 6 สรุปผลและอภิปรายผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ และการพัฒนาผลงานสร้างสรรค์ ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ตอบการสัมภาษณ์ สรุปผลได้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์เป็นความคิดในแง่บวกผลลัพธ์ออกมาเป็นสิ่งที่ดี มีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของคนที่มีการคิดวิเคราะห์ Analytical thinking ในงานของตนเองอยู่เสมอ คิดทำอะไรให้เกิดปัญหาในงานน้อยที่สุดเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และพนักงานทุก ๆ หน่วยงานควรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด จึงทำให้ต้องคิดหาแนวทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ ให้ทันยุคทันเหตุการณ์ ทุกคนควรจะต้องมีพฤติกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งผลงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์ ได้แก่ 1) การให้บริการ บางครั้งข้อมูลต้องประสานไปสถาบันอื่นเพื่อขอข้อมูล ก็จะมีวิธีการ โดยขอ ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ต่อ Email สำหรับติดต่อกลับเพื่อส่งข้อมูลให้ ซึ่งปัจจุบันนี้การให้บริการต้องให้บริการเชิงรุก มีบริการตอบ Email ทุกวัน บางทีก็ถือเป็นโอกาสในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่น่าสนใจไปด้วย มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่นักศึกษา และแนะนำเพื่อนร่วมงานค้นหาข้อมูลทาง Google แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้ 2) ตาราง แบบฟอร์มการขอใช้ห้อง กฏ ระเบียบ ข้อมูลควรประกอบด้วย วัน เดือน ปี ชื่อนักศึกษา ภาควิชา ข้อมูลจำเป็นสำคัญๆ ที่ต้องการ เป็นการสร้างระเบียบ เพื่อแก้ปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น เนื่องจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเคยเกิดปัญหามาแล้ว ซึ่งก็ดูจากปัญหาที่พึงจะต้องเกิดแน่ ๆ จะแก้ปัญหาอย่างไร หากเกิดทรัพย์สินสูญหาย หรือเสียหาย เช่น รถขนงานศิลปะ บางทีมีรถมาขนไป จะทำอย่างไรให้รู้ว่าไม่ใช่ขโมย สร้างใบนำงานศิลปะออกนอกสถานที่ ตราประทับ ลงนามถึงจะนำงานศิลปะออกไปได้ เป็นการคิดเพื่อแก้ปัญหา 3) นำระบบงานใหม่ๆ เข้ามาใช้ ปรับด้วยยอมรับที่จะเรียนรู้ ทดลองใช้ระบบงานใหม่ ก็เหมือนผลิตนวัตกรรมสร้างสรรค์ใหม่ๆ มาใช้ และปรับปรุงระบบให้รองรับความต้องการ เช่น มีระบบงานบริหารจัดการวารสารวิชาการ มีบทความเข้ามาจำนวนมาก การค้นหายากลำบาก นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดึงฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ความผิดพลาดลดลง มีเลขกำกับบทความง่ายต่อการค้นหา ใช้บาร์โค้ดนำบทความเข้าระบบ 4) รวมถึงจิตอาสา ช่วยเหลือนักศึกษา เต็มใจที่จะช่วยแนะนำ หาช่องทางแก้ปัญหา นักศึกษามีความพึงพอใจ นักศึกษาไม่เสียโอกาส หน่วยงานก็ได้จำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้น 5) มีไลน์กลุ่มไว้สำหรับส่งข้อมูลข่าวสารให้ทุกคนได้รับทราบ รวมถึง

ถาม-ตอบ ปัญหาทุกเรื่อง ๆ มีการเสริมคำตอบ เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง ซึ่งการพัฒนาผลงานสร้างสรรค์ควรพัฒนาโดย 1) มีรางวัลสูงใจ การได้รับคำชม มีแรงบันดาลใจ เป็นกำลังใจ เป็นความภาคภูมิใจ มีความสุขในการทำงาน ได้รับการขอบคุณความประทับใจการให้บริการ และต้องส่งเสริมให้พัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะกับการบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ยินดีให้บริการก็จะเป็นการสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างต่อเนื่อง 2) มีการประชุมทุกสัปดาห์เพื่อหารือปัญหาและแนวทางแก้ไข มีการหารือระดับผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าชั้นต้น 3) เดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ไปหาประสบการณ์ แล้วนำกลับมาเล่าให้เพื่อน ๆ ที่ทำงานได้ฟัง เป็นการถ่ายทอดความรู้ 4) ต้องปล่อยให้อำนาจการตัดสินใจในการดูแลงาน คิดบริหารจัดการงาน ไม่ใช่เป็นเพียงผู้ปฏิบัติ ไม่ใช่ต้องควบคุมตลอดเวลา ให้สิทธิแสดงความคิดเห็น ให้ลองทำอะไรก็ได้เห็นว่าเป็นอย่างไร พนักงานทุกระดับต้องปล่อย ไม่ใช่ควบคุมตลอดเวลา 5) ต้องส่งไปอบรม หรือส่งไปศึกษาดูงานบ่อย ๆ เพื่อให้ไปเห็นสิ่งใหม่ ๆ แล้วกลับมาพัฒนางานให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ เช่น ปรับพฤติกรรมให้สร้างสรรค์ สวัสดิ ยิ้ม ต้อนรับ ร่วมมือประสานงานกัน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ ชีรธรรมธาดา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีการทบทวนปัญหาที่เคยเกิดขึ้นเพื่อนำมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก มีการเสนอแนวคิดและสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้น ไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป และพนักงานเอกชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การรวบรวมความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ทำให้สามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ และการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิชาการ และเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง เป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์นั้น ได้แก่ เป็นสิ่งใหม่ ใช้การได้ และมีความเหมาะสม อีกทั้งแนวคิดของ พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมในการคิดริเริ่มแนวใหม่ โดยมีการผสมผสานบูรณาการและเชื่อมโยง ความสัมพันธ์

ของสิ่งต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน ค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่มาใช้ในองค์กร การคิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาในงาน มีการคิดใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมจูงใจให้คนอื่นเห็นความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีการแสดงออกของบุคคลในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำความคิดสร้างสรรค์นั้นมาใช้ประโยชน์ในองค์กร

ส่วนที่ 7 สรุปผลและอภิปรายผลการสัมภาษณ์ปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้

ผลการสัมภาษณ์ปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ตอบการสัมภาษณ์สรุปผลได้ว่า

ปัจจัยอุปสรรค

1. ผู้บริหารหน่วยงาน พบว่า บางหน่วยงานผู้บริหารไม่ชัดเจน ไม่ให้ความสำคัญอย่างเต็มที่ และผู้บริหารอาจมุ่งให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ตามภารกิจหลักของหน่วยงานในเรื่องของการจัดการเรียนการสอน อาจมองข้ามการจัดการความรู้การปฏิบัติงานของพนักงานไม่ได้ ถูกจัดลำดับไว้ว่าจะต้องปฏิบัติ ซึ่งจริงๆ แล้วมีความจำเป็นเพราะเป็นเรื่องของการปฏิบัติงาน เมื่อเป็นเช่นนี้บุคลากรก็เกิดการไม่ให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน จึงเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชญาดา ดีมาลัย (2559) ระบุถึงอุปสรรคที่สำคัญ คือ ผู้บริหารบางคนอาจมองการจัดการความรู้เป็นเพียงงานหนึ่ง ไม่ได้เห็นประโยชน์และความสำคัญ จึงไม่ได้เป็นหลักในการกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีการต่อยอดพัฒนาความรู้ ผู้บริหารต้องสร้างความเข้าใจและความร่วมมือ ถ้าผู้บริหารทุกระดับชั้น ไม่เห็นความสำคัญ ไม่สนับสนุน และกระตุ้นก็จะกลายเป็นอุปสรรคได้

2. ความเป็นปัจเจกบุคคล มีทัศนคติเชิงลบไม่เห็นประโยชน์ ไม่ให้ความสำคัญ ไม่มีเป้าหมายจะทำไปเพื่ออะไร ไม่มีเวลา ภาระงานประจำมาก ต่างคนต่างทำงานของตนเอง หวงความรู้ กลัวคนอื่นรู้มากกว่าตนเองแล้วจะหมดความสำคัญ สามารถเป็นอุปสรรคได้ สอดคล้องกับ Manjit Singh Sandhu (2011) การที่พนักงานขาดแรงจูงใจ ขาดรางวัล ขาดการรับรู้ ไม่มีเวลา ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน บางคนขาดความเป็นมิตร ขาดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นอุปสรรคต่อการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ได้ รวมถึง L.J. Yao (2007) พบว่า พนักงานใน

องค์การบางคนจะแบ่งปันความรู้ให้กับบุคคลอื่น กลัวถูกมองว่า เป็นคนโอ้อวดตนเองว่าเก่ง และบางคนคิดว่าการแบ่งปันความรู้เป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น

3. วัฒนธรรม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ต่างคนต่างทำงานของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างงาน การถือครองเนื้องานของตนเองเพื่อรอขอตำแหน่ง พนักงานไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ถูกเปลี่ยนงานไปให้คนอื่น ไม่มีการสลับงานกันทำ เป็นอุปสรรคต่อการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ สอดคล้องกับ Ardichvili A (2008) พบว่า วัฒนธรรมการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ที่อ่อนแอ ไม่มีศักยภาพ ไม่ได้รับความร่วมมือ พนักงานเห็นแต่ประโยชน์ของตนเอง สามารถเป็นอุปสรรคต่อการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ได้

4. ระบบการบริหารจัดการ พบว่า ไม่มีพนักงานที่เข้ามาใหม่และไม่มีนโยบายรับพนักงานเพิ่ม พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยเดียวกัน ไม่มีพนักงานวัยใกล้เกษียณ มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน องค์การจึงไม่มีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งหรือถ่ายทอดงานในขณะนี้ ซึ่งหากเวลาผ่านไปพนักงานพ้นจากตำแหน่งหน้าที่แล้วไม่มีบุคคลมารับผิดชอบหน้าที่นี้ต่อ จะทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง และการที่ไม่มีกระบวนการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ที่เป็นระบบ การรับช่วงต่อหน้าที่ความรับผิดชอบอาจไม่สมบูรณ์สอดคล้องกับ บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2547) กล่าวว่า อุปสรรคหลัก ๆ ของการแบ่งปันความรู้ คือ ยังไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยน แบ่งปัน เรียนรู้อย่างเป็นระบบ และยังสอดคล้องกับ Chee Yang Fong (2011) กล่าวว่า ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากร และการประเมินที่น่าเชื่อถือจะสามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการแบ่งปันความรู้ และในทางตรงกันข้ามถ้าไม่มีระบบการบริหารจัดการ ก็จะเป็นอุปสรรคต่อการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้

ปัจจัยสนับสนุน

1. นโยบายผู้บริหารหน่วยงาน พบว่า บางหน่วยงานผู้บริหารมีความชัดเจน ให้ความสำคัญอย่างเต็มที่ หน่วยงานมีการสนับสนุนส่งเสริมให้ไปอบรมเพื่อได้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างจริงจัง หน่วยงานมีเกณฑ์การให้คะแนนจาก KPI ซึ่งสามารถนำมาเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเขียนขั้นตอนของงานหรือรูปแบบการจัดเก็บเพื่อเรียกใช้งานของตนเอง หน่วยงานควรมีการตั้งเป้าหมาย เพื่อสร้างแรงจูงใจกำหนดจุดมุ่งหมาย ในแต่ละปีให้พนักงานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของตนเอง หรือถอดแบบปฏิบัติงานที่ดีของตนเอง ตั้งเป็นรางวัล ของขวัญในแต่ละปี หน่วยงานต้องสนับสนุน จัดอบรมเรื่องวิธีการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แบ่งกลุ่มหรือ เป็นการ

ถ่ายโอนความรู้ในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปราณี กลุ่มธง (2549) รูปแบบการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กร มีการนำแนวความคิดของการเรียนรู้ที่พึงปฏิบัติได้ไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา ของ Kaizen ที่เริ่มต้นด้วยการทำ Idea Contest เพื่อให้พนักงานนำเสนอความคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุงการทำงานและมีรางวัลให้ความคิดดีเด่น แล้วเผยแพร่ความคิดนั้นไปใช้ในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร โดยหลักพื้นฐานของ Kaizen คือ การมีจิตสำนึกมีความคิดอยู่ตลอดเวลาว่าจะทำให้ดีขึ้น จึงต้องมีการเรียนรู้ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยังสอดคล้องกับ Grace S. Geng K. B. Chuah C. K. Cheung (2016) ได้กล่าวว่า นโยบายขององค์กรเกี่ยวกับการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ “ทรัพยากรการเรียนรู้ออนไลน์” “การรับข้อมูลเป็นระยะ” “การประเมินผลเป็นระยะ” “การสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้” และการได้รับกำลังใจจากผู้บริหารยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ ซึ่งนโยบายขององค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร

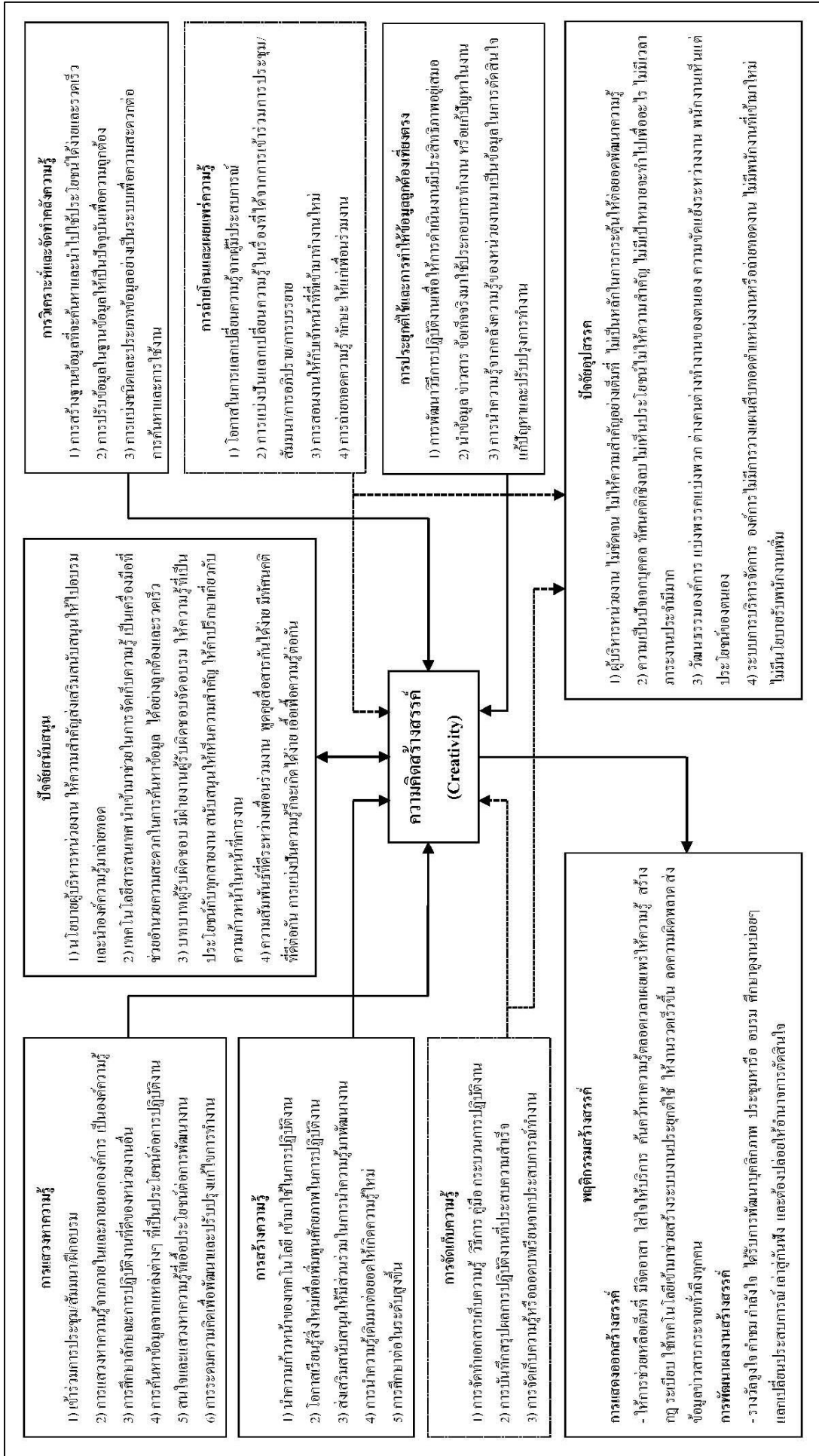
2. เทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ เป็นช่องทางสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยกัน ระหว่างบุคคลกับองค์ความรู้ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Giovanni Schiuma (2012) กล่าวว่า เทคโนโลยี Social media เป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ระหว่างพนักงานได้ หาช่วงเวลาหรือวิธีการกระตุ้นให้พนักงานนำความรู้ในตัวออกมา จัดเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บเป็นไฟล์ แล้วหน่วยงานอาจมีช่องทางเผยแพร่ความรู้ของหน่วยงาน เช่น web site ยังสอดคล้องกับ Nooshinfard Fatemeh Nemati-Anaraki Leila (2014) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการความสำเร็จของการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ คือ เทคโนโลยี และยังสอดคล้องกับ Gupta Anil K. and Vijay Govindarajan (2000) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ประสบความสำเร็จ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยทั่วไปในหน่วยงาน คือ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งเป็นโอกาสสมารถสำหรับการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ (Karlson Jan Terje and Petter Gottschalk, 2004)

3. บทบาทผู้รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ Nooshinfard Fatemeh Nemati-Anaraki Leila (2014) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการแบ่งปันความรู้ คือ บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดำเนินการ และยังสอดคล้องกับ กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2558) คือ การจัดระบบงานซึ่งมีพนักงานรับผิดชอบโดยตรง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสนับสนุน เนื่องจากพนักงานที่

ปฏิบัติงานบนฐานความรู้ และการฝึกอย่างดีมาแล้ว จะทำหน้าที่ได้ดี หน่วยงานควรจัดให้มีฝ่ายงานผู้รับผิดชอบจัดอบรม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับทุกสายงาน คือ พัฒนาด้านภาษา และการใช้สารสนเทศคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดเก็บงานและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานตนเอง ฝ่ายงานควรสนับสนุนให้เห็นความสำคัญและให้คำปรึกษาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น เขียนงานวิจัย เขียนคู่มือ และสามารถนำไปขอผลงานได้ ต้องจัดอบรมวิธีการเขียนคู่มือมีขั้นตอนอะไรบ้าง เขียนแล้วเผยแพร่ที่ไหนอย่างไร ผู้บริหารให้การสนับสนุนแรงจูงใจ รางวัล มีการตั้งเป้าหมาย เป็นแรงกระตุ้นทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีการเสริมสร้างทัศนคติให้เป็นประโยชน์ ซึ่งทัศนคติที่ดีเป็นพลังภายในที่ก่อให้เกิดความอยากที่จะแลกเปลี่ยนความรู้และนำไปสู่แรงจูงใจที่แข็งแกร่งส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพสูง คือ ความเต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้และการยอมรับเพื่อเปลี่ยนแปลง

4. ความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถไกร พันธุ์ภักดี (2556) กล่าวว่า ทูตทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ คือ มีความไวเนื้อเชื่อใจ มีความสนิทสนมระหว่างกัน และมีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน จึงส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับ Alexander Schauer (2015) ทัศนคติระหว่างผู้แบ่งปันความรู้ หรือผู้มอบให้กับผู้รับการแบ่งปันความรู้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกัน นั่นคือ การยินดี มีทัศนคติที่ดีระหว่างกัน การแบ่งปันจะเกิดขึ้นได้ง่าย จึงทำให้การแบ่งปันความรู้เกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

จากการอภิปรายผลที่ได้ศึกษามาจึงนำไปสู่การพัฒนารูปแบบอิทธิพลของการจัดการความรู้เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 รูปแบบอิทธิพลของการจัดการความรู้เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสาสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนั้น หน่วยงานควรสนับสนุนให้พนักงาน การจัดทำเอกสารเก็บความรู้ วิธีการ กระบวนการปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงาน เพื่อเป็นผลงาน และเป็นแหล่งเรียนรู้ โดยมอบผลตอบแทนในรูปของเงิน โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์กรต่างๆ นิยมใช้จูงใจบุคลากรในองค์กรมากที่สุด

2. จากผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนั้น หน่วยงานควรสนับสนุนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงานใหม่ ซึ่งหากได้รับการสอนงานเป็นอย่างดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมาด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างกันอย่างไร ตลอดจนหาแนวทาง และมาตรการในการเสริมสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้านตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความสุขในการทำงาน บรรยากาศองค์กร เพื่อนร่วมงาน อื่น ๆ

3. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งระดับผู้บริหาร เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งองค์กรว่าแตกต่างกันอย่างไร ควรมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

รายการอ้างอิง

- Alexander Schauer, A. C. V., Barbara Sen. (2015). The ShaRink framework: a holistic perspective on key categories of influences shaping individual perceptions of knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 19(4), 770-790.
- Ardichvili A. (2008). Learning and Knowledge sharing in virtual communities of practice: motivators, Barriers, and enablers. *Advances in Developing Human Resources*, 10(4), 541-554.
- C. O'dell and C.J.Grayson. (1998). *If only we knew what we know : The transfer of internal knowledge and best practice*. New York: The Free press.OECD.
- Chee Yang Fong, K. B. O., Boon In Tan, Voon Hsien Lee, Alain Yee Loong Chong,. (2011). HRM practices and knowledge sharing: an empirical study. *International Journal of Manpower*, 32(5/6), 704-723.
- De Bono Edward. (1970). *Lateral thinking : creativity step by step*. New York: Plenum Press.
- Edward Sallis and Gary Jones. (2002). *Knowledge Management in Education*. London: Kogan page.
- Fereydoon azmaa และ Mohammad ali mostafapour. (2011). Identify Knowledge management And Organizational learning Indicators and its relation With Creativity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 2249-2252.
- Giovanni Schiuma. (2012). Managing knowledge for business performance improvement. *Knowledge Management*, 16(4), 515-522.
- Grace S. Geng K. B. Chuah C. K. Cheung. (2016). Learning and Knowledge Sharing in a Manufacturing Company. *Common Ground Publishing*, 16(4).
- Guilford, J. P. (1950). "Creativity". *American Psychologist*, 5(9), 444-454.
- Gupta Anil K. and Vijay Govindarajan. (2000). Knowledge Flows within Multinational Corporations. *Strategic Management Journal*, 21(4).
- Hair and others. (2006). *Multivariate data analysis*. (6 th Ed. ed.). New York.: Macmillan.
- I. Nonaka and H.Takeuchi. (1995). *The knowledge-creating company : how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Ikujiro Nonaka. (1998). *The Knowledge-Creating Company*. USA: Harvard Business School Press.
- Karlsen Jan Terje and Petter Gottschalk. (2004). Factors Affecting Knowledge Transfer in IT

- Projects. *Engineering Management Journal*, 16(1).
- L.J. Yao, T. H. Y. K., S.H. Chan., (2007). Knowledge sharing in Asian public administration sector: the case of Hong Kong. *Enterprise Information Management*, 20(1), 51-69.
- Manjit Singh Sandhu, K. K. J., Ir Umi Kalthom bte Ahmad., (2011). Knowledge sharing among public sector employees: evidence from Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*, 24(3), 206-226.
- Marianna Sigala และ Kalotina Chalkiti. (2015). Knowledge management, social media employee creativity. *International Journal of Hospitality Management*, 45(55), 44-58.
- Marquardt J. Michael. (2005). *Building the Learning Organization : Mastering the 5 Elements for Corporate Learning*. Davies-Black: CPP, Inc, Copyright.
- Marquardt, M. J. (2002). *Building the learning organization*. (2 nd ed.). Palo Alto, CA: Davies-Black.
- Nooshinfard Fatemeh Nemati-Anaraki Leila. (2014). Success factors of inter-organizational knowledge sharing: a proposed framework. *The Electronic Library*, 32(2), 239-261.
- Osborn, A. F. (1953). *Applied imagination*. Oxford England: Scribner.
- P.M.Senge. (1990). *The fifth discipline : the art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- Peter F. Drucker. (1999). *Management challenge for the 21st century*. New York: harper business.
- Peter M. Senge. (1990). *The Fifth Discipline : The Art and Practice of Learning Organization*. New York: Doubleday/Currency.
- Taylor 1964 อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ กัมพลาวลี. (2547). ผลของการฝึกกิจกรรมต่อเติมผลงานจากสิ่งเร้าที่ไม่สมบูรณ์ตามแนวคิดของทอเรนซ์ที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 โรงเรียนวัดภาณี เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- Thomas H Davenport D.W.de Long and M.C. Beers. (1998). Successful Knowledge Management Project. *Sloan Management Review*, 39(2), 43-57.
- Thomas H Davenport and Others. (1998). Successful Knowledge Management Project. *Sloan Management Review*, 43-57.
- Thomas H. Davenport and Laurence Prusak. (2000). *Working Knowledge : How Organization Manage What They Know* (2nd ed. ed.). Massachusetta: Harvard Business School Press.

Torrance, E. P. (1974). *Torrance Tests of Creative Thinking*: Personnel Press.

Wallach and Kogan 1965 อ้างถึงใน ลักษณะ สรีวัฒน์. (2549). การคิด. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3th ed. ed.). Newyok: Harper and Row Publication.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2549). การคิดเชิงกลยุทธ์ : *Strategic thinking*. กรุงเทพฯ: ชัคเซสมิเดีย.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2553). การคิดเชิงวิเคราะห์ : *Analytical thinking*. (6 ed.). กรุงเทพฯ: ชัคเซสมิเดีย.

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2554). พฤติกรรมสร้างสรรค์และบริบทของการทำงานในองค์กรจากอิทธิพลของความกล้าเสี่ยง. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 33(127), 33-58.

ไพโรวรรณ เทือกทอง. (2552). บทบาทความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการเงินของรัฐบาล (*GFMIS*) : จังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7 ed.). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

กัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล. (2558). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

จุฑารัตน์ บันดาลสิน. (2557). การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่นวัตกรรมบริการพยาบาล. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 15(3), 13.

ชญาดา ดิมาลัย. (2559). การแบ่งปันความรู้ในองค์กรมหาชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ภูมิศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ธิดารัตน์ ศิริรัตน์. (2557). การจัดการความรู้ของครุภูมิปัญญาไทยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชนในเขตภาคใต้. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 9(4), 80-92. Retrieved from <https://www.tci-thaijo.org/index.php/OJED/article/view/20694/17974>

นฤมล ลือสุขประเสริฐ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงอุตสาหกรรม (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. (2543). การจัดการความรู้ : Knowledge Management. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 6(1), 60-70.

น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2546). การจัดการความรู้. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์*, 3(2), 85-92.

- บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ. (2547). การจัดการความรู้ วิทยุผู้ปฏิบัติการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส.
- บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ. (2548). การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ (2 ed.). กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส.
- บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ. (2549). การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ (3th ed.). กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- บุญส่ง หาญพานิช. (2546). การพัฒนาแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย (วิทยานิพนธ์คุยฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ประเวศ ะสี. (2550). การจัดการความรู้ : กระบวนการปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพ และความสุข (2 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กรีน-ปัญญาญาณ.
- ประพนธ์ ผาสุกขีต. (2550). การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ. กรุงเทพฯ: ไช้ไหม.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2545). ความคิดสร้างสรรค์พรสวรรค์ที่พัฒนาได้. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรานี กล่อมธง. (2549). การพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์กรมหาชน). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ภาวิณี เกษมสิริบุญวัฒน์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ภูวนาถ วิสุทธากร. (2557). การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2559). รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2559. Retrieved from [http://www.qa.su.ac.th/report_sar/sar59/su-report59\(new\).pdf](http://www.qa.su.ac.th/report_sar/sar59/su-report59(new).pdf)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2546). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวด 3 มาตรา 11.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

- วิจารณ์ พานิช. (2547a). การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).
- วิจารณ์ พานิช. (2547b). ความรู้ยุคใหม่อยู่ใน "คน" มากกว่า "ตำรา". วารสารสานปฏิรูป, 7(80), 62-68.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ตาตา พับลิเคชั่น.
- วิจารณ์ พานิช. (2560). การจัดการความรู้ คืออะไร : ไม่ทำไม่รู้. Retrieved from <https://www.gotoknow.org/posts/21446>
- ศิรินันต์ เพชรแอน. (2557). การจัดการความรู้ในโรงเรียนวัดสามง่าม (คงทองอนุสรณ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ศุภฤกษ์ ภู่งศ์ศักดิ์. (2560). การจัดการความรู้ KM. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=3bX9tknPPdo>
- สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุภารัตน์ ชีรธรรมชาดา. (2557). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (10 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิทย์ มูลคำ. (2547). กลยุทธ์การสอนคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- อรรถไกร พันธุ์ศักดิ์. (2556). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสามารถทางนวัตกรรม การจัดการความรู้ของสมาชิกเครือข่าย การดูแลผู้ป่วยเบาหวาน โรงพยาบาลของรัฐ เขตภาคเหนือของประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 8(2), 89-98.
- อรศรี นามวิทยาพงศ์. (2541). คู่กันเรื่องความคิดกับศาสตราจารย์ นพ.ประเวศ วะสี. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมล คีมทอง.
- อลิสรา พรหมโชติชัย. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก รูปแบบความคิดสร้างสรรค์และความพึงพอใจต่อลักษณะงาน กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจโฆษณาแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อารี รังสินันท์. (2528). ความคิดสร้างสรรค์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร., กรุงเทพฯ.
- อุดมรัตน์ จรัสศรี. (2560). การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของครูโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย

รามคำแหง. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(3), 236-251. Retrieved from
file:///C:/Users/asus/Downloads/118646-Article%20Text-310333-1-10-20180423.pdf





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางนพรัตน์ มีศรี
วัน เดือน ปี เกิด	12 สิงหาคม 2521
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ(บัญชี) สถาบันราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2561 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 8/1 หมู่ที่ 7 ตำบลบ่อพลับ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

