

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นลักษณะของสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Society) มีความรวดเร็วและแตกต่างต่างจากอดีตที่ผ่านมา กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถคาดการณ์อนาคตในรูปแบบเดิมได้ แนวคิดที่เราต้องคิดออกจากกฎเกณฑ์เดิม ๆ ไปสู่สิ่งใหม่ ๆ และเข้าใจถึงสภาพการแข่งขันยุคใหม่ที่มีความรวดเร็ว ความรู้มีอิทธิพลมากทั้งในส่วนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและในส่วนที่ทำให้สามารถปรับตัวเพื่อให้อยู่กับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ในระดับองค์กร ความรู้ที่มีอยู่และที่เกิดขึ้นใหม่สามารถทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้ในทุกแง่มุม ที่สำคัญคือช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น คุณลักษณะขององค์การยุคใหม่ในการปรับองค์การให้ทันโลก คือ องค์กรนั้นควรเป็นองค์การที่แสวงหาโอกาสในการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ซึ่งการปรับระบบขององค์กรต้องพัฒนาระบบการบริหารให้องค์การวิ่งไปข้างหน้าได้เต็มขีดความสามารถ องค์กรยุคปัจจุบันควรพัฒนาระบบบริหารคือ 1) ต้องเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ภาวะผู้นำ (Leadership) เรียนรู้การทำงานเป็นทีม (Team Learning) เรียนรู้การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) 2) ต้องมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) 3) ต้องมีกระบวนการพัฒนาที่ต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement) 4) ต้องมีการบริหารองค์ความรู้ (Knowledge Management) องค์กรเรียนรู้เป็นองค์การที่ขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพเพื่อสร้างผลงานและสร้างอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยผู้คนในองค์กรต่างก็เรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2548)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดความหมายของการศึกษาไว้ในมาตรา 4 “การศึกษา” หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม

การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จริยคุณความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษาไว้ในมาตรา 6 ว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

หลักการสำคัญของการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้แก่ 1) ทุกคนในองค์กรช่วยกันหาความรู้หรือวิธีการใหม่ ๆ จากภายนอก และสร้างความรู้ขึ้นจากการสรุปทบทวนจากการทำงานเอามาปรับปรุงงานประจำของตน 2) การดำเนินการตามข้อ 1 ดำเนินการทั้งทำโดยแต่ละคนและร่วมกันทำเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่หรือทั้งองค์กร โดยมีความเชื่อว่าการรวมกันดำเนินการจะทำให้เกิด (1) “พลังสร้างสรรค์ร่วมหมู่” ในลักษณะของพลังทวีคูณ” (synergy) (2) “ความเป็นชุมชน” ขึ้นภายในองค์กร เกิดความสัมพันธ์ทางใจระหว่างสมาชิกขององค์กร เกิดความรู้สึกเอื้ออาทรระหว่างกัน เกิดความสนุกสนานร่วมกัน และ (3) การทำงานที่ให้ความสุข ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจที่ได้ทำประโยชน์เชิงสร้างสรรค์เกิดความสุขในชีวิต 3) ทุกคนช่วยกันยกระดับความรู้หรือวิธีการทำงานขึ้นสู่ “ภพภูมิใหม่” (new order) เพื่อสร้างความเจริญในลักษณะก้าวกระโดด 4) มีการเสาะแสวงหาความรู้หรือวิธีการจากภายนอกมาปรับใช้ในการทำงานหรือปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการสร้างความรู้ขึ้นใช้เองโดยการสรุปทบทวนจากการทำงาน ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานในองค์กร 5) มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเก็บข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเป็นระบบ อำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และต่อการเสาะแสวงหาความรู้จากภายนอก รวมทั้งมีระบบการบริหารจัดการและบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2546)

เป้าหมายของการนำวิธีการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัย น่าจะมี 6 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงานการสร้างสรรค์ขององค์กร (เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ) อันจะนำไปสู่ชื่อเสียงและเกียรติคุณ ว่าเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการอย่างแท้จริง มิใช่เพียงเป็นข้ออ้างอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แต่ที่สำคัญยิ่งกว่านั้นจะนำไปสู่ความเป็นองค์กรเรียนรู้ซึ่งเป็นทุนทางปัญญาขององค์กรสำหรับเผชิญความผันผวนไม่แน่นอนในอนาคตได้อย่างมั่นใจ 2) ช่วยให้ผู้บุคลากรแต่ละคนมีผลงานดีขึ้น ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มขึ้นในระยะยาว และที่สำคัญยิ่งคือเป็นเครื่องมือให้บุคลากรมีความสุข สามารถได้รับผลประโยชน์จากการทำงานในลักษณะที่ผลประโยชน์คือความสุข มิใช่เพียงผลประโยชน์เชิงวัตถุเท่านั้น 3) สร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความกระตือรือร้น เกิดความสุขจากการได้ออกความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในหน้าที่ของตน จากการได้มีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานของตนและในหน่วยงานอื่น ทำให้การทำงานเป็นเรื่องที่ให้ความสุขความพึงพอใจ แทนที่จะเป็น

ความน่าเบื่อหน่ายหรือท้อแท้ รวมทั้งเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมสร้างสรรค์หน่วยงานของตน

4) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนขององค์กร ให้เป็นผู้ที่มีความเป็นพลวัต มีความสามารถในการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหมายถึงการเป็นบุคคลเรียนรู้ นั่นเอง การพัฒนาคนโดยใช้งาน และการพัฒนางานเป็นเครื่องมือ ย่อมสร้างผลประโยชน์ต่อทั้งคน และทั้งงาน

5) เป็นเครื่องมือสั่งสมความรู้และทุนปัญญา (Intellectual capital) ขององค์กร สำหรับใช้พัฒนางานและเผชิญความไม่แน่นอนในอนาคต

6) ในระยะยาว 5-10 ปี จะมีผลเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เปลี่ยนกระบวนทัศน์ของคน เปลี่ยนพฤติกรรมของคน พฤติกรรมที่สำคัญที่สุด ทรงพลังที่สุด คือ พฤติกรรมร่วมกันคิด ร่วมกันทำ หาทางปรับปรุงงานน้อยอยู่ตลอดเวลา (วิจารณ์ พานิช, 2546)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลที่ผลิตบัณฑิตเพื่อการพัฒนาประเทศและภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการดำเนินงานตามพันธกิจทั้งในด้านการวิจัย บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัยด้านต่างๆ ดังกล่าวมหาวิทยาลัยฯ ได้อาศัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการปฏิรูประบบบริหารจัดการให้เหมาะสมกับบริบทการเปลี่ยนแปลงในช่วงโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์เชิงพันธกิจเป็นสำคัญ มีการวางเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยเฉพาะเครื่องมือการจัดการความรู้ เพื่อดึงองค์ความรู้ที่มีในองค์กร ในตัวบุคลากร เพื่อการใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ การพัฒนาคน พัฒนางาน และการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มมูลค่าในการนำส่งผลผลิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่เรียกว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552)

จากผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านมา ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการใช้การจัดการความรู้ในเชิงการพัฒนาศักยภาพและการพัฒนาปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่มีความชัดเจนที่เป็นรูปธรรมในแง่การใช้การจัดการความรู้เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าหมายในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น การจัดการความรู้จึงมีการปฏิบัติในองค์กรทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและเชื่อมโยงอย่าง เป็นระบบภายในมหาวิทยาลัย จึงกำหนดแนวคิดในการจัดการความรู้มาใช้เพื่อการพัฒนาในรอบ ปีงบประมาณ 2552 เป็นต้นไปที่จะเน้นในประเด็นหลักสำคัญ 2 เรื่อง คือ 1) การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้เพื่อผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ ที่มีความเป็นไปได้ 2) การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน และการสร้างนวัตกรรมใหม่

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเห็นความสำคัญในประเด็นที่ 1) เพราะการจัดการความรู้ว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยผลักดันการนำองค์ความรู้และทักษะที่มีในตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจน

ศักยภาพและจุดแข็งของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย และประเด็นที่ 2) การจัดการความรู้ช่วยพัฒนาคนและพัฒนางานในสายสนับสนุนให้มีความเข้มแข็ง มีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมในการผลักดันให้การปฏิบัติงานประจำมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นโยบายในแผนการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงกำหนดทิศทางการบริหารจัดการความรู้ในประเด็นหลักทั้ง 2 เรื่องดังกล่าว (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552)

คณะศึกษาศาสตร์ เป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนแผนพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ได้ผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีหลักการและเหตุผลที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) การขาดแคลนครูปริญญา 2) การขาดแคลนสมดุลงานคุณภาพการศึกษาระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 3) การขาดการวิจัยด้านการศึกษา และจิตวิทยาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานของคณะศึกษาศาสตร์ ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อสนับสนุน บริการ และอำนวยความสะดวก ให้คณะศึกษาศาสตร์บรรลุตามพันธกิจ แผนกลยุทธ์และเป้าหมายในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านการบริหาร 2) ด้านการผลิตบัณฑิต 3) ด้านการวิจัย 4) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม 5) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานฝ่ายสนับสนุนซึ่งสังกัดอยู่ในสำนักงานคณบดีมีการแบ่งส่วนราชการเดิมตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เมื่อ พ.ศ. 2530 ประกอบด้วย 4 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน งานคลังและพัสดุ และงานบริการการศึกษา โดยในระดับภาควิชาและโรงเรียนสาธิตจะมีเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนปฏิบัติงานประจำในภาควิชา และโรงเรียนสาธิต ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการในงานฝ่ายสนับสนุนสอดคล้องกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่ จึงมีการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการในงานฝ่ายสนับสนุนใหม่โดยนำภารกิจงานของฝ่ายสนับสนุนตามโครงสร้างใหม่ มาวิเคราะห์แล้วกำหนดเป็นโครงสร้างการบริหารจัดการใหม่ประกอบด้วยกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานคณบดี 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารและการจัดการ กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษา กลุ่มงานแผนและบริหารทรัพย์สิน และกลุ่มงานสายสนับสนุนสังกัดโรงเรียนสาธิต โดยมีหน้าที่สนับสนุนหน่วยงานภายใต้การบริหารจัดการของคณะศึกษาศาสตร์ คือ สนับสนุนภารกิจซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณบดี ได้แก่ ภารกิจตามแผนกลยุทธ์คณะศึกษาศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน พัสดุและครุภัณฑ์ ทรัพยากรทางกายภาพอื่น ๆ งานด้านการบริการให้แก่บุคลากร/นักศึกษา/บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ภารกิจตามแผนกลยุทธ์ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน ซึ่งประกอบด้วยบริการ และสนับสนุนงานในภารกิจของศูนย์พัฒนาวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาและโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และสนับสนุนภารกิจซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานวิชาการ ได้แก่ ภารกิจตามแผนกลยุทธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ด้านการผลิตบัณฑิต ซึ่งประกอบด้วย บริการและสนับสนุนภารกิจของคณะกรรมการมาตรฐานวิชาการ ภารกิจด้านการบริหารจัดการหลักสูตรและ

การจัดการเรียนการสอนของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ภารกิจด้านการพัฒนานักศึกษาของ คณะกรรมการพัฒนานักศึกษา และภารกิจด้านการวิจัยของคณะกรรมการวิจัย (คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551)

บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ ถือเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งในการทำหน้าที่ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อสนับสนุน บริการ และอำนวยความสะดวก ให้คณะศึกษาศาสตร์บรรลุตามพันธกิจ แผนกลยุทธ์และ เป้าหมาย บุคลากรสายสนับสนุนจำเป็นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถถ่ายทอด ประสบการณ์จากตัวบุคคลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและนำมาปรับปรุงงาน และเกิดการพัฒนางาน ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น เป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ เพื่อการพัฒนาคุณภาพงาน พัฒนา คน และพัฒนาความรู้ ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการทรัพยากร บุคคล จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะ ศึกษาศาสตร์ ซึ่งเป็นการศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาการจัดการจัดการความรู้ เพื่อนำ ผลการศึกษามาเป็นแนวทางในพัฒนางานด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้สามารถพัฒนาตนเองและหน่วยงานซึ่งจะทำให้ความรู้ คงอยู่ในองค์กรและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. คำถามวิจัย

2.1 ปรากฏการณ์ และปัญหาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอย่างไร

2.2 แนวทางการจัดการความรู้ที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาการจัดการความรู้ของบุคลากรสาย สนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 4. ขอบเขตการวิจัย

### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามแนวทางของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อ สังคม (สคส.) โดยใช้กรอบแนวคิดโมเดลปลาหู (2546) ในด้านการกำหนดเป้าหมาย



(วิสัยทัศน์) จะทำอะไร (KV) “จัดการความรู้ไปเพื่ออะไร” การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ (KS) ส่วนที่เป็น “หัวใจ” ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และคลังความรู้ (KA) รวบรวมจากประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

#### 4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการศึกษา โดยการเลือกแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 38 คน แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 22 คน พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ จำนวน 16 คน

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย คือ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2553

### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การจัดการความรู้ หมายถึง การดำเนินการร่วมกันที่เป็นกระบวนการ (Process) ของบุคลากรสายสนับสนุนที่จะช่วยให้สิ่งที่เป็นความรู้ในหน่วยงานได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบโดยผ่านกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม โดยใช้การกำหนดเป้าหมาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การรวบรวมคลังความรู้หรือชุมชนความรู้

5.1.1 การกำหนดเป้าหมาย (วิสัยทัศน์) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนว่าต้องการบรรลุผลงานอะไร และต้องเป็นผลงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน

5.1.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องการใช้ความรู้ในงาน ประสบการณ์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ในองค์กรและการร่วมคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์กร

5.1.3 คลังความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ หรือ การช่วยเหลือ โดยรวบรวมมาจากประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

5.2 การแบ่งปันแลกเปลี่ยน หมายถึง การนำความรู้ที่ได้จัดทำเป็นเอกสารบทความวิชาการ ถ่ายทอดลงในเว็บไซต์ และฐานข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานแต่ละระบบ งานจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในการเชื่อมโยงข้อมูลอันเกิดความรวดเร็วในการประสานงานหรือเพื่อการร่วมแลกเปลี่ยนความรู้จากสิ่งที่ได้เรียนรู้ในการประชุม อบรม สัมมนา ถ่ายทอดภายในองค์กรและแลกเปลี่ยนสู่ภายนอกองค์กร

5.3 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารและการจัดการ

กลุ่มงานบริการวิชาการและบริการการศึกษา และกลุ่มงานแผนและบริหารทรัพย์สิน ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ตามภาระงาน (Job Description) ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งให้มีประสิทธิภาพและเข้ารับการเพิ่มพูนทักษะต่างๆ ในสายงานอย่างเหมาะสม

5.4 ความรู้ หมายถึง ข้อมูลในตัวบุคคลที่ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์ การนำไปใช้ประโยชน์จนสิ่งสม ออกมาเป็นประสบการณ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จ และมีลักษณะจำเพาะคือ สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งได้

5.5 กรณีศึกษา หมายถึง การศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งทำการศึกษาปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมผู้ให้ข้อมูล ในปรากฏการณ์สังคมจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริง เก็บข้อมูลโดยการสังเกต การสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสาร การตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการตรวจสอบความตรง ภายในและภายนอก การวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพและใช้การศึกษากรณีเป็นหลักในการศึกษาวิจัย โดยกรณีศึกษานี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5.6 ปรากฏการณ์ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในคณะศึกษาศาสตร์ทั้งในเรื่องสภาพปัจจุบัน และปัญหาการจัดการความรู้

5.7 แนวทาง หมายถึง การปฏิบัติที่วางไว้ หรือการกำหนดรูปแบบ/วิธีการการปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

6.1 ได้ข้อสังเกตเกี่ยวกับปรากฏการณ์ปัจจุบัน และปัญหาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

6.2 ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

6.3 คณะศึกษาศาสตร์สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารการจัดการความรู้ในภาพรวมของคณะได้

6.4 ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหน่วยงานในการพัฒนาองค์การ โดยใช้กระบวนการของการจัดการความรู้

6.5 หน่วยงานอื่นสามารถนำข้อมูลการจัดการความรู้และแนวทางไปประกอบการตัดสินใจในการสนับสนุน และกำหนดรูปแบบการจัดการความรู้ได้