



รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Development Model for Knowledge Management and Innovation Competencies of

Academic Resources and Information Technology Center Rajabhat University

มูจลินทร์ ผลกล้า^{1*} วสันต์ อติศัพท์² อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ³ และ ชิตชนก เชิงเชาว์⁴

Mudchalini Pholkla^{1*} Wasant Atisabda² Imjitt Lertpongsombat³ and Chitchanok Churngchow⁴

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Doctoral Program in Educational Leadership and Innovation, Faculty of Education, Prince of Songkla University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Assistant Professor, Department of Educational Technology, Faculty of Education, Prince of Songkla University

³ รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Associate Professor, Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences,

Prince of Songkla University

⁴ รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Associate Professor, Department of Measurement and Evaluation, Faculty of Education, Prince of Songkla University

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมและศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมพร้อมทั้งปัจจัยสนับสนุน สมรรถนะการจัดการความรู้และสมรรถนะทางนวัตกรรม ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยกลุ่มตัวอย่างคือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่งใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ได้แบ่งกระบวนการวิจัยออกเป็น 2 ช่วง 4 ระยะ ซึ่งบทความวิจัยฉบับนี้ได้นำเสนอผลการวิจัยในช่วงที่ 1 ได้แก่ ระยะที่ 1 และ 2 โดยระยะที่ 1 ศึกษาสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม ระยะที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผลการวิจัยพบว่า

การวิจัยปรากฏผลในช่วงที่ 1 ระยะที่ 1 และระยะที่ 2 พบว่า บริบทองค์กรที่สะท้อนถึงสมรรถนะการจัดการความรู้ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านการวางแผน มีระยะเวลาดำเนินงาน มีวัตถุประสงค์ มีผู้รับผิดชอบ และมีงบประมาณ มีระดับปฏิบัติงานด้านกระบวนการจัดการความรู้ 7 กระบวนการโดยรวมที่ระดับปฏิบัติเกือบทุกหน่วยงานย่อย ทั้งระดับองค์กร ระดับผู้นำ และระดับบุคลากร สำหรับบริบทองค์กรที่สะท้อนถึงสมรรถนะทางนวัตกรรมส่วนใหญ่ยังไม่มีการดำเนินงาน มีระดับปฏิบัติที่มีแผนงานแต่ยังไม่ปฏิบัติ ทั้ง 3 ระดับคือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมบริการ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, นวัตกรรม, สมรรถนะการจัดการความรู้, สมรรถนะทางนวัตกรรม,

*Corresponding author. Tel, Mobile: +66(0)8-5595-1102

Email address : moolin8@hotmail.com

Abstract

The purpose of this research was to study the basis of knowledge management and innovation competencies . study the relationship between of knowledge management and innovation competencies. The methodology of research was the mixed method approach. The study was divided into second phases. The first phase studied the basis of knowledge management and innovation competencies. The second phase studied the relationship between knowledge management and innovation competencies and its supportive factors. The research results the first and second phase indicated that most of organization context the reflected the knowledge management competencies. There is the operations level, almost all agencies at organization, leader and personnel. Mostly of organization context that reflected more innovation competencies than operations. The operations level, Had plans it was not practical for product innovation process or service innovation. The findings had a moderate level of positive relationship between knowledge management and innovation competencies, which was a .05 level of significance.

keywords: Knowledge management, Innovation, Knowledge management competencies, Innovation competencies.

บทนำ

การจัดการความรู้คือการจัดการองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวคน และองค์กรอย่างเป็นระบบให้มีประสิทธิภาพเพื่อมาปรับปรุงพัฒนางานในหน้าที่ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ขยายขีดความสามารถการปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้รูปแบบการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ในยุคศตวรรษที่ 21 นี้เป็นยุคที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บนฐานความรู้ การจัดการความรู้ในองค์กรเป็นกระบวนการจัดการที่เป็นระบบควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร (Learning Process) ผ่านกระบวนการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) และการเรียนรู้ (Learning) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดการแพร่กระจาย และไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร (วิจารณ์ พานิช. 2546; Nonaka. 1991; Wiig. 1993)

การจัดการความรู้เป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนที่ทำงานด้วยกันทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงานเพื่อช่วยกันปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น จนองค์กรสามารถทำกิจกรรมหรือผลิตผลงานได้สำเร็จและใช้แนวคิดการจัดการความรู้นำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม (Innovation) ได้อีกด้วย

การจะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้นั้นต้องมีหลักการพื้นฐานสำคัญดังนี้ 1) การกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ที่ชัดเจนเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม 2) การสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการคิดค้นสิ่งใหม่ 3) การสร้างบรรยากาศในองค์กรให้เอื้อต่อการสร้างสรรค์งาน และ 4) ผู้นำองค์กรต้องสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะทางนวัตกรรมโดยการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมได้แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะทางนวัตกรรมที่เหมาะสมกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็น 3 แนวทาง ประกอบด้วย นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) และนวัตกรรมบริการ (Service Innovation)

จึงได้จัดทำแบบประเมินเพื่อศึกษา ว่ามีลักษณะอย่างไร เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือไม่ โดยผู้วิจัยสนใจศึกษาสภาพสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม พร้อมทั้งปัจจัยสนับสนุน ในสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และนำมาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม เพื่อช่วยพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กรนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด
2. ศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
3. ศึกษาปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะการจัดการความรู้และปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะทางนวัตกรรมในขอบข่ายของการมีอิทธิพลส่งผลต่อสมรรถนะการจัดการความรู้และสมรรถนะทางนวัตกรรมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
4. นำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

วิธีดำเนินการวิจัย

มีวิธีดำเนินการวิจัย 4 ระยะ ซึ่งในบทความนี้ผู้วิจัยนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยในระยะที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 พร้อมทั้งการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยดังนี้
ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ หน่วยวิเคราะห์คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง ผ่านตัวแทนบุคลากรองค์กรละ 4 ท่าน คือ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและผู้บริหารปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และนวัตกรรม เครื่องมือในการวิจัยคือ 1) แบบประเมินสมรรถนะการจัดการความรู้ 2) แบบประเมินสมรรถนะทางนวัตกรรม

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ หน่วยวิเคราะห์คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่มีลักษณะความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัด

การความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 10 ลำดับแรก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ระยะที่ 3 การวิจัยเพื่อการพัฒนารูปแบบ หน่วยวิเคราะห์คือ ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัยคือ ตารางแสดงความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมและตารางความสัมพันธ์ของปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะการจัดการความรู้กับปัจจัยสนับสนุนทางนวัตกรรม

ระยะที่ 4 การประเมินรูปแบบ หน่วยวิเคราะห์คือ ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และผู้ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 10 คน โดยใช้การประเมินรูปแบบด้วยการสนทนากลุ่ม เครื่องมือในการวิจัยคือแบบประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม

สรุปและอภิปรายผล

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ศักยภาพสมรรถนะการจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 40 แห่ง ตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด พบว่าส่วนใหญ่มีการดำเนินงานต่างๆ ที่สะท้อนถึงสมรรถนะการจัดการความรู้มาแล้วในช่วงระยะเวลา 3-4 ปี มีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ถึง 29 แห่ง อีกทั้งมีการกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นภารกิจสำคัญถึง 25 แห่ง สำหรับวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ส่วนใหญ่พบว่าน่ากระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนางานในหน้าที่และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรของตนถึง 38 แห่ง มีโครงสร้างการดำเนินการจัดการความรู้โดยจัดเป็นโครงการหรือกิจกรรมเฉพาะขององค์กรถึง 38 แห่ง มีผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้โดยตรง 25 แห่ง มีการจัดสรรงบประมาณถึง 22 แห่ง สุดท้ายองค์กรส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้การจัดการความรู้กับบุคลากรหรือองค์กรอื่น 32 แห่ง

1.2 ผลการวิเคราะห์สภาพสมรรถนะทางนวัตกรรมตามบริบทขององค์กรพบว่า ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานต่างๆ ที่สะท้อนถึงสมรรถนะทางนวัตกรรมในช่วงระยะเวลา 1-2 ปี ถึง 12 แห่ง ยังไม่มีการกำหนดแผนการดำเนิน

งานที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม ถึง 24 แห่ง ยังไม่มีการกำหนดให้การมีนวัตกรรมเป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติเป็นสำคัญถึง 25 แห่ง วัตถุประสงค์ในการจัดการนวัตกรรมนั้นส่วนใหญ่แล้วพบว่านำมาใช้พัฒนาถึง 25 แห่ง มีโครงสร้างการดำเนินการนวัตกรรมโดยจัดเป็นโครงการ 26 แห่ง แต่ยังไม่มีการรับผิดชอบงานด้านนวัตกรรมโดยตรง 27 แห่ง และยังไม่มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนนวัตกรรมในสำนักวิทยบริการถึง 27 แห่ง สุดท้ายยังไม่มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรถึง 25 แห่ง

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์สภาพสมรรถนะการจัดการความรู้ ระดับองค์กร ผู้นำ บุคลากร ตามระดับการปฏิบัติงานในองค์กร

กระบวนการจัดการความรู้	ระดับองค์กร	ระดับผู้นำ	ระดับบุคลากร	รวมทุกระดับ
1. ปึงชี้ความรู้	3	3	3	3
2. แสวงหาความรู้	3	3	3	3
3. จัดระบบความรู้	3	3	3	3
4. ประมวลผลความรู้	2	2	3	2
5. เข้าถึงความรู้	3	3	3	3
6. แบ่งปันความรู้	2	2	3	2
7. เรียนรู้	2	3	3	3
รวม	3	3	3	3

ระดับปฏิบัติ* 4 = ปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร 3 = ปฏิบัติเกือบทุกหน่วยงานย่อย 2 = ปฏิบัติบางหน่วยงานย่อย 1 = มีแผนงานแต่ยังไม่ปฏิบัติ 0 = ไม่ได้ปฏิบัติ

สภาพสมรรถนะการจัดการความรู้ ระดับองค์กร ระดับผู้นำ และระดับบุคลากรพบว่า กระบวนการจัดการความรู้มีระดับปฏิบัติดังนี้

- 1) สมรรถนะการจัดการความรู้ระดับองค์กรมีสภาพโดยรวมที่ระดับ 3 คือ ปฏิบัติเกือบทุกหน่วยงานย่อย
- 2) สมรรถนะการจัดการความรู้ระดับผู้นำมีสภาพโดยรวมที่ระดับ 3 คือ ปฏิบัติเกือบทุกหน่วยงานย่อย
- 3) สมรรถนะการจัดการความรู้ระดับบุคลากรโดยรวมที่ระดับ 3 คือ ปฏิบัติเกือบทุกหน่วยงานย่อย สรุปได้ว่าโดยส่วนใหญ่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีสมรรถนะการจัดการความรู้ที่ระดับ 3 คือ ปฏิบัติเกือบทุกหน่วยงานย่อย

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์สภาพสมรรถนะทางนวัตกรรม
สภาพสมรรถนะทางนวัตกรรม

กระบวนการนวัตกรรม เชิงปริมาณ	ร้อยละ		รวม
	มี	ไม่มี	
1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์	24.37	75.63	100
2. นวัตกรรมกระบวนการ	15.50	84.50	100
3. นวัตกรรมบริการ	30.62	69.38	100

สภาพสมรรถนะทางนวัตกรรมพบว่า องค์การส่วนใหญ่
ยังไม่มีนวัตกรรมทั้ง 3 คือนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม
กระบวนการ และนวัตกรรมบริการ

ตาราง 3 แสดงสภาพสมรรถนะทางนวัตกรรมเชิง
คุณลักษณะตามระดับการปฏิบัติงานในองค์กร

กระบวนการนวัตกรรม เชิงคุณลักษณะ	ระดับปฏิบัติ
1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์	1
2. นวัตกรรมกระบวนการ	1
3. นวัตกรรมบริการ	1
รวม	1

ระดับปฏิบัติ* 4 = ปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร 3 = ปฏิบัติเกือบทุกหน่วยงานย่อย
2 = ปฏิบัติบางหน่วยงานย่อย 1 = มีแผนงานแต่ยังไม่ปฏิบัติ 0 = ไม่ได้
ปฏิบัติ

สภาพสมรรถนะทางนวัตกรรมเชิงคุณลักษณะพบว่า
องค์การส่วนใหญ่มีนวัตกรรมเชิงคุณลักษณะทั้ง 3 คือ
นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรม
บริการ มีระดับปฏิบัติที่ระดับ 1 คือ มีแผนงานแต่ยังไม่ปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะ
การจัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรมดังนี้

ตาราง 4 แสดงความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัดการ
ความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม

กระบวนการ การจัดการ ความรู้	กระบวนการทางนวัตกรรม					
	น.ผลิตภัณฑ์		น.กระบวนการ		น.บริการ	
	correla- tion	ระดับ	cor- rela- tion	ระดับ	correla- tion	ระดับ
องค์กร	0.240	ต่ำ มาก	0.200	ต่ำ มาก	0.236	ต่ำ มาก
ผู้นำ	0.250	ต่ำ มาก	0.210	ต่ำ มาก	0.164	ต่ำ มาก
บุคลากร	0.455	ต่ำ	0.409	ต่ำ	0.449	ต่ำ
รวม	0.315	ต่ำ	0.273	ต่ำ มาก	0.283	ต่ำ มาก

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะการจัดการความรู้กับ
สมรรถนะทางนวัตกรรมพบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน
ในระดับต่ำมากและสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์พบว่ากระบวนการจัดการความรู้ระดับองค์กรและ
ระดับผู้นำมีความสัมพันธ์กับกระบวนการนวัตกรรม
ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการและ
นวัตกรรมบริการในระดับต่ำมากและสัมพันธ์กันในทิศทาง
เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า
กระบวนการจัดการความรู้ระดับบุคลากร มีความสัมพันธ์กับ
กระบวนการนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม
กระบวนการ และนวัตกรรมบริการในระดับต่ำ และสัมพันธ์
กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

2. อภิปรายผล

2.1 สภาพสมรรถนะการจัดการความรู้และสมรรถนะทางนวัตกรรม ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ส่วนใหญ่มีแผนการดำเนินงานเพื่อการจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการความรู้ มีงบประมาณ และมีกิจกรรมสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กรเนื่องจากการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ จึงได้นำมาใช้อย่างเป็นระบบ คือมีการเขียนแผนการดำเนินงาน รวบรวมองค์ความรู้สำคัญที่กระจายอยู่ในตัวบุคคล และเอกสารปฏิบัติงานต่างๆมาจัดการให้เป็นระบบ เพื่อค้นหาได้อย่างสะดวก มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ทำหน้าที่วางแผนนโยบาย จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจระบบการจัดการความรู้ ว่าเป็นการรวบรวมความรู้ของคนในองค์กรเพื่อแพร่กระจายไปยังคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ พรพิมล ھرรษาภิรมย์โชค (2550) พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรและในองค์กรมาจัดเก็บไว้เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ อีกทั้งเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรเอง โดยใช้วิธีการจัดกิจกรรมเป็นโครงการขึ้น เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ การสนทนากลุ่มแบบเรื่องเล่าเจ้าพลัง เพื่อแพร่กระจายความรู้ไปยังคนอื่นๆ ให้รู้เท่าทันกัน แต่ถึงอย่างไรงานวิจัยนี้ก็ยังสำรวจพบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ ยังขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ซึ่งอาจเกิดจากการคิดว่าเป็นงานประจำที่มีความผูกพันต้องรับผิดชอบ จึงส่งผลต่อการจัดทำจัดการความรู้และติดตามประเมินผลให้มีคุณภาพ อีกทั้งจากการสำรวจยังพบว่าบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏยังขาดการมีส่วนร่วมในองค์กร เนื่องจากไม่ได้มีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรไม่เห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับตนเองอย่างแท้จริง ในกิจกรรมการจัดการความรู้ขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชมา วิเชียรปัญญา (2549); Jain,P.(2006); Moponya, P.M. (2004) ที่พบว่าบุคลากรของห้องสมุดยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้และไม่เข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ทั้งหมดอย่างแท้จริงว่ามีกระบวนการอย่างไร

2.2 สภาพสมรรถนะทางนวัตกรรมของสำนัก

วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานด้านนวัตกรรม ไม่ได้มีการกำหนดให้สมรรถนะทางนวัตกรรมเป็นภารกิจสำคัญขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment) เรื่องการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการวิเคราะห์ SWOT Analysis พบว่ามีจุดอ่อนในเรื่องการสร้างนวัตกรรม และยังอยู่ในช่วงของการเขียนแผนงานเพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กรยังไม่มีการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และองค์กรมีบุคลากรที่มีวัฒนธรรมทางความคิดในการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553); Tidd, J.et al (2001) ที่พบว่าในองค์กรส่วนใหญ่ที่เกิดนวัตกรรมยากเพราะไม่มีการวางแผนการจัดทำนวัตกรรม และมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความคิดและความสามารถที่แตกต่างกันเกินไป ยังไม่ยอมรับความคิดที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องสร้างแนวคิดใหม่ให้องค์กรตระหนักว่า พื้นฐานสำหรับความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างคุณภาพให้กับองค์กรคือนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งมาจากการใช้กระบวนการจัดการความรู้เพื่อสร้างสิ่งใหม่ด้วย

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะการ

จัดการความรู้กับสมรรถนะทางนวัตกรรม ตามระดับการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าทั้งๆ ที่มีแผนการจัดการความรู้ แต่ก็ยังมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมบริการเพียงร้อยละ 24.37, 15.50, 30.62 ตามลำดับ มีระดับปฏิบัติที่ระดับ 1 มีแผนงานแต่ยังไม่ปฏิบัติ ผู้วิจัยสำรวจพบว่าเป็นนวัตกรรมที่มีความใหม่ และให้ประโยชน์ในเชิงการสร้างมูลค่าเพิ่มในระดับองค์กรของตนเท่านั้นยังไม่เป็นนวัตกรรมที่สามารถแพร่กระจายสู่องค์กรอื่นๆ ได้ เนื่องจากในองค์กรนั้นยังขาดการจัดการความรู้ที่ดีจึงทำให้นวัตกรรมที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นนวัตกรรมที่มีความใหม่ทั้งหมด มีเพียงเป็นความใหม่บางส่วนเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) พบว่าองค์กรที่ขาดการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ครอบกระบวนการจะส่งผลกระทบกับการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมด้วย เนื่องจากความรู้เป็นทรัพยากรที่ถูกใช้เพื่อลดความซับซ้อนในกระบวนการนวัตกรรม ทั้งนี้เพราะการจัดการความรู้มีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรม ดังนั้นการซับซ้อนในการเข้าถึงความรู้จึงจำเป็นต้องได้รับการจัดการในที่สุด

2.4 สภาพสมรรถนะการจัดการความรู้ระดับองค์กร ผู้นำ บุคลากร ตามระดับการปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยรวมพบว่า แต่ละระดับทั้งระดับองค์กร ระดับผู้นำ ระดับบุคลากรมีพฤติกรรมจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 กระบวนการ มีระดับปฏิบัติงานจากกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 กระบวนการ และยังมีผลลัพธ์การปฏิบัติงานในเชิงประจักษ์ตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 กระบวนการ ทั้งนี้เพราะการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่องค์กรต้องทำเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับความรู้มาก

ที่สุดเพราะยังบุคลากรในองค์กรมีความรู้มากเท่าไรก็ยังสามารถเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น ซึ่งหมายถึงโอกาสในการเกิดขึ้นของนวัตกรรมในองค์กรทำให้องค์กรตระหนักได้อีกระดับหนึ่งว่า พื้นฐานสำหรับความได้เปรียบในการแข่งขัน คือนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งมาจากการใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอภาพสมรรถนะการจัดการความรู้ในระดับองค์กร ระดับผู้นำ และระดับบุคลากรสรุปไว้ในตาราง 5 ดังนี้

กระบวนการจัดการความรู้	ระดับองค์กร	ระดับผู้นำ	ระดับบุคลากร	ระดับปฏิบัติ	ผลลัพธ์การปฏิบัติงาน
1. การแบ่งปันความรู้	1. วิเคราะห์ SWOT องค์กร 2. กำหนดความรู้หลักในองค์กร 3. เขียนแผน KM ตั้งทีมกรรมการ	1. กำหนดแผนความรู้หลัก 2. คัดเลือกความรู้จากตัวบุคลากร 3. ขยายความรู้สู่บุคลากรอื่น	1. กำหนดความรู้หลักของตนเอง 2. พัฒนาความรู้หลักของตนเอง 3. ศึกษาความรู้หลักของผู้อื่นในองค์กร	ระดับ 3 : ปฏิบัติเกือบทุก หน่วยงานย่อย	มีแผนการจัดการความรู้ และมีกลไกการจัดการความรู้
2. การแสวงหาและสร้างความรู้	1. แสวงหาความรู้ภายในและภายนอก 2. กำหนดวิธีการแสวงหาความรู้ 3. สร้างความรู้ใหม่ขึ้นมาใช้ 4. นำทฤษฎี SECI Model มาใช้	1. กำหนดแผนการแสวงหาและสร้าง ความรู้โดยนำความรู้ที่มีกับความรู้ใหม่ มาบูรณาการร่วมกัน 2. ส่งเสริมการแสวงหาและสร้างความรู้	1. สร้างความเข้าใจร่วมกันในการ แสวงหาและสร้างความรู้ในองค์กร 2. ฝึกทักษะสร้างความรู้ใหม่ 3. พัฒนาคนให้เป็นนักเรียนรู้	ระดับ 3 : ปฏิบัติเกือบทุก หน่วยงานย่อย	มีชุดความรู้ มีบทเรียนความรู้
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	1. ทำแผนงานโครงสร้างการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ 2. จัดแบ่งประเภทความรู้ 3. ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนจัดการความรู้	1. กำหนดแผนการจัดการระบบความรู้ 2. ดำเนินโครงการจัดการระบบความรู้ 3. ออกแบบพัฒนาระบบจัดการความรู้	1. จัดระบบความรู้ของตนเอง 2. เรียนรู้การจัดการหมวดหมู่ความรู้ 3. จัดระบบความรู้ของตนเอง ฝ่ายงาน และนำออกเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้	ระดับ 3 : ปฏิบัติเกือบทุก หน่วยงานย่อย	มีที่จัดเก็บความรู้
4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	1. ทำแผนงานประมวลผล กลั่นกรองความรู้ 2. ดำเนินการ ผู้เชี่ยวชาญ ดูเอกสารเนื้อหา 3. จัดรูปแบบเนื้อหาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 4. จัดทำเอกสารความรู้ให้เป็นรูปแบบ เดียวกัน	1. ทำแผนผังขั้นตอนการจัดการระบบ ความรู้ 2. ดำเนินการประมวลผลความรู้ 3. กำหนดมาตรฐาน ภาษา เนื้อหา ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน	1. ฝึกประมวลผลความรู้ในงานตนเอง 2. คัดเลือกความรู้ที่ประมวลไว้ใช้งาน 3. ฝึกเขียนประมวลความรู้เชิงวิชาการ ของตนเอง และฝึกเขียนเป็นงานวิจัย	ระดับ 2 : ปฏิบัติบาง หน่วยงานย่อย	มีองค์ความรู้ที่ผ่านการ ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ
5. การเข้าถึงความรู้	1. จัดทำแผนงานเพื่อให้เข้าถึงความรู้ 2. เตรียมทีมผู้เชี่ยวชาญฝึกอบรมวิธีเข้าถึง ความรู้ 3. รวมแหล่งเข้าถึงความรู้ แง้บุคลากร	1. ทำแผนที่การเข้าถึงความรู้ 2. ทำโครงการจัดการเข้าถึงความรู้ 3. ศึกษาเทคโนโลยีการเข้าถึงความรู้	1. เข้าถึงความรู้ที่สำคัญต่อการ ปฏิบัติงาน 2. ฝึกทักษะการเข้าถึงความรู้ 3. รับการฝึกอบรมการเข้าถึงความรู้	ระดับ 3 : ปฏิบัติเกือบทุก หน่วยงานย่อย	มีแหล่งความรู้
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	1. กำหนดแผนการแลกเปลี่ยนความรู้ 2. จัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ 3. สร้างเครือข่ายแบ่งปันความรู้ 4. ประเมินผลการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	1. สร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นใน องค์ความรู้ 2. สนับสนุนเวลาและงบประมาณใน การแบ่งปันความรู้	1. ฝึกแบ่งปันความรู้ลดเวลา 2. ฝึกกระบวนการแบ่งปันความรู้ 3. ร่วมแบ่งปันความรู้ระหว่าง หน่วยงานและองค์กรให้เกิดการเรียนรู้	ระดับ 2 : ปฏิบัติบางหน่วย งานย่อย	มีวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ ที่หลากหลาย
7. การเรียนรู้	1. จัดทำแผนการเรียนรู้ในองค์กร 2. เตรียมทีมผู้เชี่ยวชาญจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3. จัด ปสท.การเรียนรู้ด้วยกิจกรรมต่างๆ 4. เรียนรู้หรือเรียนรู้ นวัตกรรม ในองค์กร	1. ส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้งาน 2. กระตุ้นให้บุคลากรเรียนรู้ 3. นำวิธีการเรียนรู้ใหม่มาถ่ายทอด	1. หาวิธีเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร 2. เข้าถึงการเรียนรู้แบบออนไลน์ 3. ฝึกอบรมวิธีการเรียนรู้อย่างเป็น ระบบ	ระดับ 3 : ปฏิบัติเกือบทุก หน่วยงานย่อย	มีการเรียนรู้ในองค์กร และเกิด นวัตกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการความรู้ทั้งระบบ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงานในองค์กร
2. พัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กรนวัตกรรมที่ถูกต้องตามเกณฑ์การพัฒนานวัตกรรม

เอกสารอ้างอิง

- [1] Aujiapongpan.S. Knowledge Management Capability and Innovativeness of Innovative Entrepreneurs in Thailand. Dissertation Submitted in Fulfillment of the Requirements for the degree of Doctor of Philosophy Program in Education Communication and Technology. Department of Curriculum, Instruction and Education Technology Faculty of Education Chulalongkorn University. 2010.
- [2] Hunsapirumchot. P. A development of Knowledge Management Model for Public sectors. Submitted in Fulfillment of the Requirements for the degree of Doctor of Philosophy Program in Education Communication and Technology. Department of Curriculum, Instruction and Education Technology Faculty of Education Chulalongkorn University. 2007.
- [3] Jain,P. An empirical study of knowledge in academic libraries in east and southern Africa. Library review, 56(5), 377-392.2006.
- [4] Maponya, P.M. Knowledge management practices in academic libraries : A case study of the University of natal, Pietemartzburg libraries. 2004.
- [5] Nonaka, I. A Dynamic theory of organizational knowledge creation. Organization science.5 (1),14-25. 1991.
- [6] Phanit, V. Learning Organization. Bangkok Sukhaparbjai 2546.
- [7] Tidd, J. et al. New venture creation : Entrepreneurship for the 21st Century (7th edition). New York: McGraw-Hill.2001.
- [8] Vicheanpanya.J Development of Efficient Knowledge Management Composite Indicators. A Dissertation Submitted in Fulfillment of the Requirements for the degree of Doctor of Philosophy Program in Education Communication and Technology. Department of Curriculum, Instruction and Education Technology Faculty of Education Chulalong kornUniversity. 2007
- [9] Vicheanpanya.P.Knowledge Management Fundamentals Applications.Bangkok: Expernet. 2000.
- [10] Wiig, K. Knowledge management foundation. United Kingdom: Schema press. 1993.