

การจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา KNOWLEDGE MANAGEMENT ON ACADEMIC ADMINISTRATION IN SUANSUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY

เดือนเพ็ญ ดวงธนู¹
ศันสนีย์ จะสุวรรณ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาขอบเขตการจัดการความรู้ด้านงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3) เพื่อนำเสนอองค์ความรู้การบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสังเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสำรวจ (survey) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ รองอธิการบดี จำนวน 2 คน ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ คณบดี/ผู้อำนวยการ หรือรองคณบดีฝ่ายวิชาการ/รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ จำนวน 13 คน และผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 22 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 20 คน โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้

ผลการวิจัย พบว่า

1. ขอบเขตการจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาคือเรื่อง การลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียน

2. แนวทางการจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีการดำเนินการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้

3. การนำเสนอองค์ความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ พบว่า องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ 1) การจัดระบบรหัสรายวิชา 2) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลงทะเบียนเรียน 3) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งค่าระดับคะแนน และการแก้ไขค่าระดับคะแนน

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ / การบริหารงานวิชาการ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the Topic of knowledge management for academic administration in Suan Sunandha Rajabhat University. 2) to provide guidelines the knowledge management for academic administration in the University and 3) to provide the knowledge in academic administration in the University. This research was qualitative research, collecting data by documentary content analysis, survey, in-depth Interview the vice president, dean/director, deputy dean, supervisors and first line manager 22 respondents in total and group discussion 20 people who work in academic affair with the knowledge management process.

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดร. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The findings of this research were as follows:

1. Topic of the knowledge management in the academic administration of the university were enrollment and evaluation and of the knowledge management goal in the university were the solutions for enrollment and the sending grade.

2. Guidelines for the knowledge management in the academic administration of the university found that the implementation of knowledge management were seven steps: 1) Knowledge Identification 2) Knowledge Creation and Acquisition 3) Knowledge Organization 4) Knowledge Codification and Refinement 5) Knowledge Access 6) Knowledge Sharing 7) Learning

3. The knowledge in the academic administration of the university found 3 objects : 1) the system of course code 2) the information technology systems for enrollment 3) the information technology systems for submitting grade and repairing grade level.

Keywords : Knowledge Management, Academic Administration

บทนำ

การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความรู้ในการพัฒนาองค์กร รวมถึงการพัฒนาทางด้านวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2549 มาตรา 11 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความสามารถและมาตรฐาน การปฏิบัติราชการให้สูงขึ้นจนถึงระดับสากลโดยอาศัย การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรมี คุณภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เป็น กลไกสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการก้าวสู่สังคม อย่างมีคุณภาพ จากกระแสโลกที่มี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม อีกทั้ง ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม จึงมีการแข่งขันกันอย่างสูงในเวทีโลกทำให้ทุกประเทศต่าง เล็งเห็นสำคัญในการเตรียมความพร้อมโดยการสร้างกลไก และพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลและองค์กรให้สูงสามารถ ปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบัน อุดมศึกษาที่จัดการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านวิชาการรวมถึง การจัดการความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยให้ เกิดการพัฒนาความรู้ในตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งทำให้เกิด การพัฒนาการปฏิบัติงานและองค์กรต่อไป สันติ บุญภิรมย์ (2552, หน้า 33) กล่าวถึง การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ว่าในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า การดำรงชีวิต การพัฒนา ตนเอง และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าและยั่งยืน นั้น ความรู้จะเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่ง เนื่องด้วยมีคำว่า ลิขสิทธิ์

ซึ่งเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลแต่ละคนที่ได้เก็บรวบรวม ไว้ซึ่งเป็นทรัพย์สินส่วนบุคคล หากเป็นการมองในระดับบุคคล กับระดับองค์กรซึ่งเป็นตัวเชื่อมประสานประโยชน์เกื้อหนุน ซึ่งกันและกัน คือ ความรู้ (Knowledge) หากคนและองค์กร เล็งเห็นประโยชน์ร่วมกันแล้วก็จะร่วมมือกันในการค้นหา แสวงหาวิธีการสะสมเก็บความรู้ ประสบการณ์ไว้อย่างเป็น ระบบระเบียบ เมื่อมีความจำเป็นทั้งในเชิงแก้ปัญหาและสร้าง ความก้าวหน้าให้กับบุคคลหรือองค์กรสามารถนำมาใช้ได้ การกระทำเช่นนี้เรียกว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของกรมการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะ ปี พ.ศ.2546-2550 โดยกำหนดยุทธศาสตร์และ มาตรการที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อ การพัฒนา การเรียนรู้ เพื่อการปรับเปลี่ยนให้มีศักยภาพในการสร้าง “องค์กรแห่ง การเรียนรู้” (Learning organization)

เพื่อเป็นการส่งเสริมงานวิชาการให้มีคุณภาพและมี สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 การนำ การจัดการความรู้มาใช้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏ สวนสุนันทา จึงเป็นกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งในการ พัฒนาการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขอบเขตการจัดการความรู้ด้านงาน วิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ในการ บริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

3. เพื่อนำเสนอองค์ความรู้การบริหารงานวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการการวิจัยเชิงคุณภาพ
(qualitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบเขต
การจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการ แนวทางการจัดการ
ความรู้ในการบริหารงานวิชาการ และองค์ความรู้ในการบริหาร
งานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารและผู้
ปฏิบัติงานด้านวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กลุ่มตัวอย่าง

แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-depth Interview) และตอบแบบสำรวจ ใช้การเลือกแบบ
เจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง
ได้แก่ รองอธิการบดี จำนวน 2 คน ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่
คณบดี/ผู้อำนวยการ หรือรองคณบดีฝ่ายวิชาการ/ รองผู้อำนวยการ
ฝ่ายวิชาการ จำนวน 13 คน และผู้บริหารระดับต้น ได้แก่
หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 22 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่เข้าร่วมกลุ่มการจัดการความรู้ในการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ
จากหน่วยงานระดับคณะ/วิทยาลัย/กอง รวม 12 หน่วยงาน
รวมทั้งสิ้น 20 คน

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง(Structured
Interview) ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับ
กลาง โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการของ
มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทาในประเด็นที่เกี่ยวกับขอบข่าย
การบริหารงานวิชาการ โครงสร้างภาระงาน สภาพการบริหาร
งานวิชาการ กระบวนการจัดการความรู้ในการบริหารงาน
วิชาการองค์ความรู้ที่จำเป็นในงานวิชาการและการประเมิน
การจัดการความรู้

2. แบบสำรวจองค์ความรู้ที่ต้องการใน การบริหาร
งานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

3. แบบวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ต้องการ การจัดการ
ความรู้ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ
ราชการ(ก.พ.ร.)

4.แบบบันทึกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้
กระบวนการจัดการความรู้ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะ
กรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) ในประเด็นของการ
บริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือผู้วิจัยดำเนินการตาม
ลำดับ ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์

ศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการ
การจัดการความรู้ข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการ
สร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยปรึกษ
กับอาจารย์ที่ปรึกษา

2. แบบสำรวจ

ศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด
ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการและ
จากการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสำรวจ
ความต้องการองค์ความรู้ในการบริหารงานวิชาการ โดยปรึกษ
กับอาจารย์ที่ปรึกษา

3. แบบวิเคราะห์องค์ความรู้

ผู้วิจัยนำแบบวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ต้องการการ
จัดการความรู้จากแบบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ (ก.พ.ร.)

4. แบบบันทึกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารแนวคิด
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อ
เป็นแนวทางในการสร้างแบบบันทึก การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ
ดังนี้

ตอนที่ 1

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถึงผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้นของหน่วยงานคณะ/วิทยาลัย/กอง ตามกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อผู้บริหารด้วยตนเอง เพื่ออธิบายถึงวัตถุประสงค์ และขั้นตอนต่างๆ ในการวิจัย ระยะเวลา และประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ พร้อมนัดวัน เวลา สำหรับการสัมภาษณ์ล่วงหน้า

3. ผู้วิจัยนำส่งหนังสือเพื่อขอสัมภาษณ์ไปยังให้ผู้บริหารด้วยตนเอง ตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้และ ขอสัมภาษณ์แต่ละท่านตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ แล้วจดบันทึกคำสัมภาษณ์ และใช้การบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคการสรุปสะสม (Cumulative Summarization Technique) คือ เมื่อจบคำถามในแต่ละประเด็น จะอ่านคำสัมภาษณ์ให้ผู้บริหารฟังว่าถูกต้องหรือไม่และจะแก้ไขคำสัมภาษณ์ใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) เพิ่มขึ้น

4. จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และพัฒนาเป็นแบบสำรวจองค์ความรู้ที่ต้องการในการบริหารงานวิชาการ

5. ดำเนินการแจกแบบสำรวจองค์ความรู้ ที่ต้องการในการบริหารงานวิชาการด้วยตนเอง

6. นำผลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์สรุปประเด็นสำคัญ

ตอนที่ 2

1. ผู้วิจัยนำแบบวิเคราะห์องค์ความรู้ที่ต้องการการจัดการความรู้จากแบบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ก.พ.ร.) มาวิเคราะห์

2. นำข้อค้นพบที่ได้จากตอนที่ 1 และกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย มาวิเคราะห์องค์ความรู้ที่จำเป็นในการบริหารงานวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดสรรทุนกลุ่ม

ตอนที่ 3

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถึงผู้บริหารหน่วยงานระดับ คณะ/วิทยาลัย เพื่อขอให้ส่งรายชื่อผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานคณะ/วิทยาลัย/กอง 12 หน่วยงาน หน่วยงานละ 2 - 3 คน เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้

2. เชิญประชุม โดยทำหนังสือนัดหมาย และกำหนดบทบาทหน้าที่ ตามกรอบที่กำหนดเพื่อหาองค์ความรู้ของการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. จัดประชุมจัดทำแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. จัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามเป้าหมายที่กำหนดในแผน

5. เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมาให้ความรู้

6. สรุปข้อค้นพบจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

7. นำเสนอองค์ความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในที่ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อประเมินความถูกต้องและความเป็นไปได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เนื้อหา

1.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์ และนำเสนอข้อมูลที่ได้เป็นความเรียง และนำมาเป็นกรอบในการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้

1.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์มาเป็นกรอบในการทำแบบสำรวจโดยหาคำความถี่

1.3 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการสำรวจ และการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตามแนวทางองค์ความรู้ที่ต้องการในการจัดการความรู้ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)

2. การสังเคราะห์เนื้อหา

ผู้วิจัยสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ฉบับที่จากการประชุม และประเมินองค์ความรู้เพื่อสรุปเป็นองค์ความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยใช้กรอบของสำนักงานพัฒนาข้าราชการ (ก.พ.ร.) มาเป็นแนวทางในการสังเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาขอบเขตการจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาคือของผู้บริหารมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้บริหารกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนสุนันทา เป็นอันดับสูงสุดคือ เรื่อง การลงทะเบียนเรียน และประเมินผลการเรียน

2. จากการศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีการดำเนินการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ โดยมีการจัดทำแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้ ผู้วิจัยนำผล

จากการศึกษาขอบเขต KM มาเป็นหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประเด็นการบ่งชี้ความรู้ที่กำหนดคือ การลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียน

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร คู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารสารสนเทศต่างๆ

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกกลุ่มการจัดการความรู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ

3. การศึกษาองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญภายนอก

ขั้นตอนที่ 3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

รวบรวมความรู้ที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ สรุปผลองค์ความรู้จากการสร้างและแสวงหาความรู้เกี่ยวกับปัญหาที่พบ วิธีการแก้ไขปัญหา และแนวทางแก้ไข

ขั้นตอนที่ 4 การประมวลผลและการกลั่น

1. ปรีกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

2. เชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกกลั่นกรองความรู้

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การกำหนดรายวิชาเรียน ไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อน ควรกำหนดรหัสแยกตามคณะวิชา สาขา วิชา ปีที่ทำหลักสูตร การลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียนให้นักศึกษา อาจารย์ และผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์

ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้ การสรุปองค์ความรู้ และเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การนำองค์ความรู้ เผยแพร่ไปยังผู้ปฏิบัติงาน โดยการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ข้อมูลทางระบบออนไลน์ (Facebook)

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้

1. จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการ เผยแพร่

องค์ความรู้ไปยังผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการให้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการ

2. ประเมินองค์ความรู้ โดยผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ประเมินองค์ความรู้จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนแบบไม่เป็นทางการ

3. การนำเสนอองค์ความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ พบว่า องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ 1) การจัดระบบรหัสรายวิชา 2) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลงทะเบียนเรียน 3) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งค่าระดับคะแนน และการแก้ไขค่าระดับคะแนน ดังนี้

1) การจัดระบบรหัสรายวิชา ควรกำหนดโครงสร้างของระบบรหัสรายวิชา ประกอบด้วย จำนวนตัวเลข หรือตัวอักษร 7 ตัว โดย รหัส 4 ตัวแรก เป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษ โดยมีกำหนดตัวอักษร 2 หลักแรก ให้แสดงถึง ตัวอักษรย่อของหน่วยงานที่จัดทำหลักสูตร และตัวอักษร 2 หลักต่อมา ให้แสดงถึง ตัวย่อของสาขาวิชา/ภาควิชา /โปรแกรม วิชา/แขนงวิชา ในส่วนของรหัส 3 ตัวหลัง เป็นตัวเลข โดยมีการกำหนดให้ตัวเลขหลักแรกให้แสดงถึง ระดับการศึกษา และตัวเลข 2 หลักต่อมา ให้เป็นไปตามดุลยพินิจของสาขา วิชาเป็นผู้พิจารณากำหนด

2) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลงทะเบียนเรียน

องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ช่วยแก้ปัญหาคำถามซ้ำซ้อนในการลงทะเบียนเรียนของ นักศึกษา นักศึกษาลงทะเบียนเรียนและตรวจสอบการลงทะเบียนเรียนได้ด้วยตนเอง อาจารย์ผู้สอนและฝ่ายวิชาการ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็ว โดยการ จัดระบบข้อมูลต้องประกอบด้วย รหัสผู้เข้าใช้ระบบ รหัสผ่าน ข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนทั้งหมดของมหาวิทยาลัยตามแผนการเรียน โครงสร้างหลักสูตร ปฏิทินกิจกรรมวิชาการ ตารางเรียน ตารางสอน ข้อมูลการลงทะเบียนเรียน รายชื่อนักศึกษาตาม หมู่เรียน รายชื่อนักศึกษาลงทะเบียนเรียน สถานะการชำระ เงินค่าลงทะเบียนเรียนหรือการพ้นสภาพนักศึกษา การ จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ และการคืนหารายวิชาที่เทียบโอนผลการเรียน

3) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งค่าระดับคะแนนและการแก้ไขค่าระดับคะแนน “I” โดยข้อค้นพบที่เป็นองค์ความรู้ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาการส่งค่าระดับคะแนนล่าช้าและผิดพลาด ประกอบด้วย ข้อมูลที่จำเป็นใน

ระบบประกอบด้วย รหัสผู้เข้าใช้ระบบ รหัสผ่าน ข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนทั้งหมดในแต่ละภาคเรียน รายชื่อนักศึกษาลงทะเบียนเรียน การตรวจสอบสถานะข้อมูลการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน ผลการเรียนของนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาและผลการเรียนทั้งหมด การประเมินผลการสอนทุกรายวิชา

พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งค่าระดับคะแนนผ่านระบบออนไลน์ให้มี การแจ้งเตือนการเนิ่นการในระบบที่ยังไม่ครบขั้นตอน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการส่งค่าระดับคะแนนไม่ล่าช้าจากที่มหาวิทยาลัยกำหนด และพัฒนาระบบให้ผู้สอนส่งค่าระดับคะแนนแก่ “I” ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้สรุปข้อมูลผ่านระบบเพื่อลดปัญหาการเขียนข้อมูลผิดพลาด ลดปริมาณกระดาษ ลดระยะเวลาในการประสานงานและการปฏิบัติงาน ควรพัฒนาระบบให้อาจารย์ผู้สอนส่งค่าระดับคะแนนแก่ “I” ในระบบตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และยืนยันข้อมูลเข้าระบบ เพื่อให้ระบบตัดสินใจ ซึ่งเมื่อผู้สอนดำเนินการส่งผลการเรียนยังไม่ครบถ้วน ให้ระบบปรากฏข้อความ “ยังดำเนินการส่งผลการเรียนไม่ครบทุกคน” เพื่อป้องกันปัญหาการส่งผลการเรียนตกค้างในระบบ เกิดความล่าช้า ส่งผลเสียต่อนักศึกษา

การอภิปรายผล

1. การกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Areas) ด้านงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้กรอบสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) พบว่าจากขอบเขตทั้งหมดเป็นความรู้ที่จำเป็นสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เป็นความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร และเป็นปัญหาที่ประสบอยู่ซึ่งสามารถนำการจัดการความรู้มาช่วย โดยทุกขอบเขตมีความรู้ที่จำเป็นสนับสนุนการพัฒนาองค์กร แต่ละประเด็นมีน้ำหนักความสำคัญแตกต่างกัน ความจำเป็นเร่งด่วน รวมถึงประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลส่วนใหญ่ และในบางประเด็นมีหน่วยงานที่มีหน่วยงานรับผิดชอบหลายหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกจะดำเนินการในประเด็นใดก่อน โดยในการตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พิจารณาจากเกณฑ์การสอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม) มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ พบว่า ผู้บริหารให้การสนับสนุนและเป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน โดยมีคะแนนรวมสูงสุด

คือ ขอบเขตที่ 4 เรื่อง การลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียน และ การเป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำคือ เป้าหมายที่ 1 การจัดระบบรหัสรายวิชาเพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของรายวิชา เหตุผลสำคัญที่เลือกเป้าหมายนี้เพราะมีความ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับมาตรฐานการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของสวนสุนันทา เป็นความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร สอดคล้องกับการดำเนินงานให้ไปไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQF) ทำให้สามารถแก้ปัญหาเรื่องการลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียน เป็นไปตามคู่มือการจัดการดำเนินการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ สำนักงาน กพร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ พ.ศ. 2548 และในการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ยังสอดคล้องกับคู่มือการจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้มีแนวทางการจัดการความรู้และกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ โดยใช้กรอบสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ พ.ศ. 2548

2. แนวทางการจัดการความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา พบว่า มีการดำเนินการจัดการความรู้ โดยใช้กรอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กพร. ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ จากการศึกษาขอบเขต KM ได้หัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียน จากการประชุมกลุ่มพบว่า ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการลงทะเบียนเรียน พบว่ายังมีปัญหาการที่นักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ มีการเพิ่มตอนเป็นจำนวนมาก การเปิดรายวิชาบางรายวิชาไม่สามารถเปิดได้เนื่องจากมีรหัสวิชาซ้ำซ้อน มีรายวิชาตกค้าง การส่งผลการแก้ไขค่าระดับคะแนนต้องเตรียมเอกสารหลายขั้นตอน ดังนั้น กรอบในการประชุมกลุ่มเพื่อหาองค์ความรู้ควรจะต้องประกอบด้วย การปรับปรุงรหัสรายวิชาใหม่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ ทุกหลักสูตรในมหาวิทยาลัย การให้นักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบ และการที่ให้อาจารย์ได้ส่งผลการเรียนแก้ไขในระบบได้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ความรู้ที่ต้องการได้จากเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน เอกสารสารสนเทศต่างๆ หลักสูตร ตารางสอน เอกสารเพิ่มตอนรายวิชา เอกสารการแก้ไขค่าระดับคะแนน องค์ความรู้ที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญภายนอก ความรู้จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกกลุ่ม

การจัดการความรู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยรวบรวมความรู้ที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล จัดทำเป็นร่างเอกสารแนวทางการปฏิบัติงาน 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยดำเนินการปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกกลั่นกรองความรู้ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน 5) การเข้าถึงความรู้ โดยการสรุปองค์ความรู้และเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ในส่วนงานต่างๆในมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาข้อมูล ศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในหน่วยงานของตน 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อค้นพบตามประสบการณ์ของแต่ละส่วนงาน จัดทำข้อสรุปองค์ความรู้ที่เหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้และ 7) การเรียนรู้ โดย จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากนั้นทำการประเมินองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับกรอบคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ(กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ พ.ศ. 2548 และสอดคล้องกับ ปรานี สังขะตวรรธน (2552) ที่ได้รวบรวมรายรายชื่อสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการความรู้ ในองค์กร ดังทำเนียบเครื่องข่ายการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา : แลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การพัฒนาองค์กร มหาวิทยาลัยโซทัยธรรมมาธิราช

3. การนำเสนอองค์ความรู้ในการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ พบว่า องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ 1) การจัดระบบรหัสรายวิชา โดยรหัสวิชาในมหาวิทยาลัยทั้งหมดทุกหลักสูตร จะต้องมีการปฏิบัติเดียวกัน และไม่มีรหัสวิชาที่ซ้ำซ้อนในระบบหลักสูตร ทั้งหลักสูตรเก่าและหลักสูตรใหม่ ทั้งนี้ เนื่องจากการเปิดรายวิชาโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อมีรายวิชาที่รหัสซ้ำซ้อนก็ไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้เกิดปัญหาในการลงทะเบียนเรียนต่อไป 2) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลงทะเบียนเรียน จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนและสร้างระบบในการลงทะเบียนเรียนใหม่ที่นักศึกษาสามารถดำเนินการลงทะเบียน เพิ่ม-ถอน เลือกรายวิชาที่ต้องการลงทะเบียนด้วยตนเอง บริหารจัดการรายวิชาเรียนด้วยตนเองโดยใช้หลักสูตรเป็นคู่มือ ซึ่งนักศึกษาแต่ละคนจะต้องมีความรับผิดชอบในการจัดการเรียนและลงทะเบียนเรียนด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถตรวจสอบรายวิชาเรียนตามหลักสูตร และวางแผนการสำเร็จการศึกษาได้ด้วยตนเอง ซึ่งการจัดระบบเทคโนโลยี

ในการลงทะเบียนเรียน พบว่าสอดคล้องกับสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดการความรู้มีความสำคัญต่อการพัฒนาสถาบันการศึกษา นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคาไลมาเกลดรามากฤษณะ และโนริซานโมฮ ยาสิน (Kalaimagal Ramakrishnan and Norizan Mohd Yasin, 2012) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management system) ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญสำหรับองค์กรในการตัดสินใจที่ดี รวมถึงการได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรทางการศึกษามีโอกาสที่ดีในการนำการจัดการไปประยุกต์ใช้ในพันธกิจขององค์กร การนำแนวคิดระบบการจัดการความรู้ไปใช้จะทำให้สถาบันอุดมศึกษาและระบบการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาสามารถยกระดับประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของบัณฑิต 3) การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งค่าระดับคะแนน และการแก้ไขค่าระดับคะแนน ในการส่งผลค่าระดับคะแนน อาจารย์จะส่งผลการเรียนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามกำหนดเวลาในประกาศของมหาวิทยาลัย ในกรณีที่นักศึกษาส่งงานไม่ครบถ้วน อาจารย์สามารถให้ค่าระดับคะแนนเป็น I โดยนักศึกษาจะต้องมาติดตามและแก้ไขค่าระดับคะแนนภายในภาคเรียนต่อไป ในการส่งผลการแก้ไขค่าระดับคะแนน นักศึกษาจะต้องเตรียมเอกสารส่งให้อาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ผู้สอนจะต้องดำเนินการแก้ไขและส่งให้ฝ่ายวิชาการเป็นลำดับ ซึ่งมักจะพบปัญหาว่าอาจารย์ส่งผลการเรียนแล้ว เอกสารสูญหาย อาจารย์ส่งไม่ทันตามระยะเวลา ผู้ที่เกี่ยวข้องจัดทำเอกสารไม่ทันเนื่องจากต้องมาเรียงลำดับเอกสารที่ส่ง ทำให้เกิดตามผิดพลาด ดังนั้นการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้อาจารย์ส่งค่าการแก้ไขค่าระดับคะแนน ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงาน เอกสารไม่สูญหาย สามารถตรวจสอบได้ ทำให้การดำเนินงานด้านวิชาการมีระบบและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ สงบ คงคา (2557) กล่าวว่า การแก้ไขปัญหารายวิชาที่ซ้ำซ้อน สามารถดำเนินการได้โดยการจัดระบบรหัสรายวิชาใหม่ และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบให้ลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมเพื่อปรับปรุงการกำหนดรหัสรายวิชาให้เป็นมาตรฐานทุกหลักสูตร เพื่อแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนของรหัสรายวิชาในการจัดตารางเรียน ตารางสอนแต่ละภาคการศึกษา

2. มหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเอื้อในการลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียนให้ครอบคลุม โดยทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนและประเมินผลการเรียน ได้ตลอดเวลา

3. มหาวิทยาลัยควรดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรทุกหลักสูตรเพื่อดำเนินการให้เป็นที่ไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF) ทั้งในเรื่องของรหัสรายวิชา การทำแผนการเรียนตลอดหลักสูตร ตารางเรียน ตารางสอน และตารางสอบ

4. ควรศึกษาวิจัยและพัฒนา รูปแบบการบริหารงานวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice)

เอกสารอ้างอิง

ปราณี สังฆะตวรรรณ.(2552). **ทำเนียบเครือข่ายการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา : แลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การพัฒนาองค์กร.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พระราชกฤษฎีกา. **ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2646.** สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน 14, 2556 จาก www.2.ridy.th

สำนักงาน. คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). **คู่มือการจัดการแผนการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ.** กรุงเทพฯ.

สำนักงานจัดการความรู้.(2554). **คู่มือการจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค ปี 2554, กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.**

สันติ บุญภิรมย์. (2552). **การบริหารงานวิชาการ.** กรุงเทพฯ : บุ๊คพ้อยท์ จำกัด.

สงบ คงคา. (2557). **การบรรยายในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การลงทะเบียนเรียนและประเมินผล การเรียน.** วันที่ 13 มิถุนายน 2557 ณ ห้องประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

Kalaimagal Ramakrishnan and Norizan Mohd Yasin. (2012). **Knowledge Management System and Higher Education Institutions.** University of Malaya. Retrieved November 10, 2013, form <http://www.ipcsit.com/vol37/013-ICINT2012-I072.pdf>.

