

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

COMMUNICATION SUCCESS FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT OF
THE NATIONAL STATISTICAL OFFICE



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดุษฎีบัณฑิตกฤตปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-212-164

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

COMMUNICATION SUCCESS FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT OF
THE NATIONAL STATISTICAL OFFICE



T105504



มารยาท เนรพงษ์
MARAYAT NERAPHONG

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน...105504
วัน,เดือน,ปี... 24 พ.ย. 2552

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

คณะครุศาสตรบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2552

KMITL-2009-ED-M-212-164

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**COMMUNICATION SUCCESS FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT OF
THE NATIONAL STATISTICAL OFFICE**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2009

KMITL-2009-ED-M-212-164

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ
 Communication Success for Knowledge Management of the National Statistical Office

นักศึกษา นางสาวมารยาท เฌรพงษ์

รหัสประจำตัว 47068215

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารอุตสาหกรรมศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.มาลัยจิราวัฒน์เกษมศรี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ดร.ณรงค์	พิมพ์ฉัตร	
ผศ.ดร.มาลัย	จิราวัฒน์เกษมศรี	
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	
ผศ.ดร.ศิริรัตน์	เพ็ชรแสงศรี	
ดร.พจนา	ว่องตระกูล	

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ ONG คือ 2552 STABOOF เป็นต้นไป TECHNOLOGY LADKRABANG
 สถานที่สอบ ณ ห้องสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่...3๐...เดือน...๓...ค.ศ. 2552

สำนักทะเบียนและประมวลผล สจล.
 วันที่ส่งเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์
 วันที่...3๐...เดือน...๓...ค.ศ. 52
 ลงชื่อ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ใ้ว่ากรณีใด ๆ ก็ตาม อีกทั้งห้ามเผยแพร่เปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายใน
สำนักงานสถิติแห่งชาติ

นักศึกษา

มารยาท เฌรพงษ์

รหัสประจำตัว

47068215

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2552

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.มาลัย จีรวัดมนเกษตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติตามกรอบแนวคิด การวิจัย 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการเรียนรู้ และด้านการ สร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ (จำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้วัดความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพรวมถึงในทุกประเภทช่องทางการสื่อสาร
2. เมื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Thesis Title	Successful Communication for Knowledge Management in the National Statistical Office
Student	Miss Marayat Neraphong
Student ID	47068215
Degree	Master of Industrial Education
Program	Vocational Education Administration
Year	2009
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Malai Gerawatanakaset
Thesis Co-advisor	Assistant Professor Dr. Amnart Tungjaroenchai

ABSTRACT

The purposes of this research were to determine the successful communication for knowledge management in the National Statistical Office, as classified by channels, and to compare between their variables.

One hundred and seventy four samples were chosen from government officer of the National Statistical Office. A five-rating scale questionnaire was used to collect the data. Arithmetic mean, standard deviation, and one way analysis of variances were employed as the statistics for data analyses.

The results of the study were as follow:

1. The successful communication for knowledge management in the National Statistical Office, considered both totally and in each aspect, were rated at a high level.
2. The successful communication for knowledge management in the National Statistical Office, when channels were taken into consideration, the levels of successful communication were found insignificantly different.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ศศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ อาจารย์ที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ศศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้
ความช่วยเหลือ ให้คำชี้แนะช่วยแก้ปัญหา ให้กำลังใจ ตลอดจนให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่
ผู้วิจัย จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.พจนา ว่องตระกูล ดร.ณรงค์ พิมสาร ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ และศศ.ดร.ศิริ
รัตน์ เพ็ชรแสงศรี คณะกรรมการสอบหัวข้อและโครงร่างวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ
ตลอดจนข้อชี้แนะ จนในที่สุดทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดจนข้อคิดต่างๆอัน
ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และเป็นแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนประสบ
ความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ดร.พจนา ว่องตระกูล คุณนงลักษณ์ ใจวิวัฒน์ชัย คุณอัญชนิ เหลี่ยมทองคำ
คุณภริมย์ ถักษณะ และดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันท์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ
ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข เพื่อการปรับปรุงให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพสูงสุด

ขอขอบคุณข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่อำนวยความสะดวกใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ คุณลุง คุณป้า คุณน้า คุณอา ผู้มีพระคุณและเป็นที่เคารพรัก
ยิ่ง ขอบคุณคุณภรรยา คุณกิริยา คุณกษมา เฉรพงษ์ พี่สาวและน้องสาวที่น่ารัก และญาติพี่น้องทุก
คนที่ได้ให้ความรัก ให้กำลังใจ ที่ได้ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือทุกด้านตลอดมา

ขอขอบคุณผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ สำนักงานสถิติ
แห่งชาติ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน) คุณจักรกฤษ
ศิริวัฒนกุล เรือเอกเอกพล มิ่งขวัญ คุณนุสรรา พงษ์เพียรสกุล คุณบุญมัน วงศ์ศรีสวัสดิ์ คุณศรัณญา
ยงรัตนกิจ คุณทัศนทัช นามมูลน้อย คุณไพลิน หิรัญ และเพื่อนๆตลอดจนบุคคลที่ผู้วิจัยมิได้
กล่าวถึงไว้ในที่นี้ ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจแก่
ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและสารพัดประโยชน์อันพึงมี ผู้วิจัยน้อมนำแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ ทุกท่านด้วย
ความเคารพยิ่ง

มารยาท เฉรพงษ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎีที่และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 สำนักงานสถิติแห่งชาติ.....	6
2.2 การจัดการความรู้.....	11
2.3 ความสำเร็จในการสื่อสาร.....	31
2.4 ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้.....	46
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	77
5.2 สมมติฐานการวิจัย.....	77
5.3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	77
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
5.5 สรุปผลการวิจัย.....	79
5.6 อภิปรายผล.....	81
5.7 ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	93
ภาคผนวก ก เอกสารราชการ.....	94
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	100
ประวัติผู้เขียน.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงจำนวนข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ.....	10
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	52
4.1 แสดงจำนวน คำร้อยละ และลำดับที่ ของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และประเภทช่องทางการสื่อสาร.....	59
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการ ความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ.....	60
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติ แห่งชาติ โดยรวม และรายด้านในแต่ละ ประเภทช่องทางการสื่อสาร.....	61
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติ แห่งชาติ โดยรวม และในแต่ละประ เภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงความรู้.....	62
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติ แห่งชาติ โดยรวม และในแต่ละประ เภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้.....	63
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติ แห่งชาติ โดยรวม และในแต่ละประ เภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการเกิดการเรียนรู้.....	64
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติ แห่งชาติ โดยรวม และในแต่ละประ เภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยน ความรู้และเกิดการเรียนรู้.....	65
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติ แห่งชาติ โดยรวม รายด้านในแต่ละ ประเภทช่องทางการสื่อสาร.....	67
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อ สารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยรวม และในแต่ละ ประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการ เข้าถึงความรู้.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้.....	70
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการเกิดการเรียนรู้.....	71
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้.....	73
4.13 เปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร.....	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภูมิปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้.....	12
2.2 กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.....	20
2.3 วงจรการจัดการความรู้แบบ 3 มิติ	28
2.4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	35



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความรู้ เกิดจากกระบวนการที่บุคคลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบกับเชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและมีการนำไปใช้ ซึ่งเมื่อพัฒนาไปเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลเรียกว่า ปัญญา ดังที่ Toyama (อ้างใน ยุทธนา แซ่เตียว.2548:253) แบ่งความรู้ ออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ความรู้ทั่วไป (Tacit) คือความรู้ที่เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการเข้าใจสิ่งต่างๆอย่างลึกซึ้ง และความรู้โดยนัย (Explicit) คือความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวม ถ่ายทอดออกมาได้ในหลายรูปแบบ โดยที่ผ่านมากลุ่มนั้นจะอยู่ที่ตัวบุคคลเป็นส่วนใหญ่ จะอยู่กับองค์การเป็นส่วนน้อย (พัชรภากร เทวกุล.2550) ทั้งนี้คนยิ่งเรียนรู้ ก็จะมีขยายขีดความสามารถของตนออกไป องค์การที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ก็จะเติบโตและพัฒนาต่อไปโดยไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการย้ายความรู้ในตัวบุคคลหรือความรู้โดยนัยนั้นกลับมาอยู่ที่องค์การ ต้องมีการสร้างและแปลงความรู้โดยนัยให้อยู่ในรูปความรู้ทั่วไปเพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้อย่างทั่วถึง ซึ่งคือการจัดการความรู้ในองค์การนั่นเอง

การจัดการความรู้ในองค์การให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายขององค์การ โดยการนำข้อมูล ข่าวสารจากความรู้ทั่วไปและความรู้โดยนัยมารวมแบ่งปัน เพื่อให้พนักงานสามารถสืบค้นความรู้หรือถ่ายทอดความรู้ของตนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากความคิดพลาดหรือความสำเร็จร่วมกันในองค์การ อีกทั้งยังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดเพื่อให้เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มมูลค่าและคุณค่าในกิจการขององค์การ ดังที่ Basha (อ้างใน กานต์สุตา มาฆะศิริานนท์.2546:42) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ในส่วนของการป้องกันความรู้สูญหาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจถึงประเภท คุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการปรับตัวและยืดหยุ่นได้ดี เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันโดยทราบแนวโน้มและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่าง เพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้ เป็นการลงทุนทางทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มความสามารถให้แก่องค์การในการจ้างและพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาทรัพย์สินโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและบริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานราชการ (ประพันธ์ หาญขวิง อ้างใน กานต์สุตา มาฆะศิริานนท์.2546:4) คือ การเป็นองค์การที่ขาดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรียนรู้ ระบบการเรียนรู้ในองค์กรไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ร่วมกัน ระบบการฝึกอบรมเน้นระบบการสอนหรือตัวผู้สอนมากกว่าผู้เรียน และองค์การขาดระบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับเป้าหมาย ทำให้ได้มีแนวทางการแก้ปัญหาของภาครัฐ โดยการสร้างระบบการบริหารจัดการความรู้ และสร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ในส่วนราชการเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดกระบวนการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและจากการเรียนรู้ร่วมกัน ด้วยการสร้างเครือข่ายองค์ความรู้เพื่อพัฒนาตนเองด้วยการทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อเป็นกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (ocsc.go.th, internet) การจัดการความรู้ในองค์กรผ่านช่องทางสื่อสารเพื่อให้ความรู้สามารถคงอยู่และขยายความรู้ในรูปแบบเครือข่ายในองค์กร เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร ได้ศึกษาและพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาตามความถนัดและความสนใจ ส่งผลต่อการพัฒนางานภายในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานราชการที่ให้ความสำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร มีภารกิจเกี่ยวกับการเป็นแหล่งอ้างอิงทางสถิติระดับประเทศ โดยเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการสถิติแก่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ สนับสนุน ติดตาม ประเมินผลแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของรัฐตามนโยบายเร่งด่วน การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานสถิติแห่งชาติแบ่งออกเป็น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามหน่วยงานภายใน มีการประสานงานเพื่อทำงานร่วมกันในหลายขั้นตอน แต่ด้วยลักษณะการปฏิบัติภาระงานที่หลากหลาย ทั้งภาคสนาม และภาคสำนักงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อม บรรยากาศและทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน รวมถึงช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเกิดการเรียนรู้และพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้อย่างเต็มที่ จากประโยชน์ของการจัดการความรู้และการพัฒนาปรับปรุงเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นความจำเป็นในการศึกษาถึงความสำเร็จในการสื่อสารจากช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการความรู้ให้บรรลุเป้าหมายและตรงตามความต้องการของบุคลากรในสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนดำเนินการด้านการจัดการความรู้ในองค์กร อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารมีความแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาถึงช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผู้ทำวิจัยได้ใช้ทฤษฎีและกรอบแนวคิดของนักวิชาการ ดังนี้

สุรพงษ์ โสภนะเสถียร กล่าวถึง ความสำเร็จในการสื่อสารจำแนกได้เป็น 3 ประเภท (2549:205) คือ

1. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร
2. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร
3. คุณภาพของการสื่อสาร

บุญดี บุญญากิจ (2549:63) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับกระบวนการจัดการความรู้ พบว่าการสื่อสารจะมีผลกระทบหรือมีความเชื่อมโยงในกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้และกระบวนการการเรียนรู้ จำแนกออกได้เป็น 4 ด้านคือ

1. การเข้าถึงความรู้
2. การแลกเปลี่ยนความรู้
3. การเกิดการเรียนรู้
4. การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติดังนี้

ในส่วนของความสำเร็จในการสื่อสาร จากประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยผู้วิจัยศึกษา

1. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร
2. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

สำหรับการจัดการความรู้ ผู้วิจัยศึกษาใน 4 ด้านคือ

1. การเข้าถึงความรู้
2. การแลกเปลี่ยนความรู้
3. การเกิดการเรียนรู้

4. การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติจำนวน 413 คน

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตามวิธีของ Krejcie & Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวม 199 คน

1.5.2 ตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ประเภทของช่องทางการสื่อสาร

- 1) ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์
- 2) ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า
- 3) ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติในประสิทธิผลและประสิทธิภาพจากประเภทช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ ใน 4 ด้านดังนี้

- 1) การเข้าถึงความรู้
- 2) การแลกเปลี่ยนความรู้
- 3) การเกิดการเรียนรู้
- 4) การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้

1.6 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นิยามคำศัพท์ดังนี้

1.6.1 ความสำเร็จในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กร โดยพิจารณาจากความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย

1.6.1.1 ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ครอบคลุมถึงผลสัมฤทธิ์ หรือผลสำเร็จในการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในองค์การ ตลอดจนการการป้องกันปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

1.6.1.2 ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ครอบคลุมถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากร พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด แต่เกิดผลสำเร็จและความพึงพอใจสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.2 การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการจัดการความรู้ที่การสื่อสารมีผลกระทบหรือเชื่อมโยง คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ในด้าน

1.6.2.1 การเข้าถึงความรู้ หมายถึง การสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด รวดเร็ว สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง มีการให้และรับความรู้ระหว่างบุคคล และมีพื้นที่หรือ โอกาสเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้งาน ได้รวดเร็ว หลากหลาย ในปริมาณมากหรือไม่จำกัด

1.6.2.2 การเกิดการเรียนรู้ หมายถึง การสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อยอดความรู้ไปจนถึงการสร้างนวัตกรรมได้อย่างดีและรวดเร็ว

1.6.2.3 การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ หมายถึง สามารถกระตุ้น จูงใจ ลดความกลัว ส่งเสริมความกล้า สร้างจิตสำนึกในการเรียนรู้ร่วมกัน กล้าลองผิดลองถูก โดยมีพื้นฐานจากความรู้ได้อย่างมาก สม่่าเสมอ และรวดเร็ว

1.6.3 ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ในองค์กร จำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.6.3.1 ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ หมายถึง ช่องทางที่ใช้งานผ่านเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย กระดานประชาสัมพันธ์ กล้องรับคำถาม-คำตอบ

1.6.3.2 ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า หมายถึง ช่องทางที่ใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ประกอบด้วย กระดานสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ (web board)

1.6.3.3 ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม หมายถึง ช่องทางที่ใช้งานผ่านสื่อบุคคล กิจกรรมต่างๆหรืออุปกรณ์ที่สามารถเกิดปฏิสัมพันธ์กันได้โดยตรง ประกอบด้วย การพูดคุย การปรึกษาโดยตรง การจัดอบรม/สัมมนา การตอบคำถามทางโทรศัพท์

1.6.4 สำนักงานสถิติแห่งชาติ หมายถึง สำนักงานสถิติแห่งชาติ ถนนหลานหลวง เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการทำวิจัยดังนี้

- 2.1 สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- 2.2 การจัดการความรู้
- 2.3 ความสำเร็จในการสื่อสาร
- 2.4 ช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ราชการสถิติของประเทศไทย ได้กำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๔๕๘ โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้ง "กรมสถิติพยากรณ์" ขึ้นในกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๓๑ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๔๕๗ โดยมีเสด็จในกรมกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ทรงดำรงตำแหน่งอธิบดี ทำหน้าที่รวบรวมหัวข้อ ทะเบียน และรายงานของกระทรวง ทบวง กรม เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ พยากรณ์ภาวะการณ์ต่างๆ ล่วงหน้า โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเป็นที่ปรึกษา หลังจากนั้น กรมสถิติพยากรณ์ได้มีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพ และสังกัดอีกหลายครั้งหลายหน แต่การปฏิบัติราชการสถิติยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อไปโดยมิได้หยุดยั้ง ในปีพ.ศ.๒๕๔๕ ได้มีการออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ.๒๕๔๕ โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค และได้ระบุอำนาจหน้าที่ของศูนย์ สำนัก กองต่างๆ และสำนักงานสถิติจังหวัด ให้เหมาะสมกับสภาพงาน (nso.go.th, internet)

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการด้านสถิติของประเทศ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลสถิติที่ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประเทศไทยได้มีข้อมูลสถิติที่มีคุณภาพสำหรับการตัดสินใจ

ยุทธศาสตร์

1. ประเทศมีขีดสมรรถนะในการผลิตสถิติที่ได้มาตรฐานสากล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ประเทศมีการบูรณาการข้อมูลสถิติ
3. ประเทศมีศูนย์กลางข้อมูลสถิติที่ใช้อ้างอิงได้ครบถ้วนทุกด้าน

พันธกิจ

1. บริหารจัดการระบบสถิติของประเทศ ให้เป็นเอกภาพและเป็นมาตรฐาน
 2. ส่งเสริมและบริการวิชาการด้านสถิติ
 3. ผลิต รวบรวม และบริการข้อมูลสถิติอย่างครบถ้วน
 4. ประสานความร่วมมือด้านงานสถิติทั้งในและต่างประเทศ
- แบ่งส่วนราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

ก.ราชการบริหารส่วนกลาง

1. กลุ่มตรวจสอบภายใน
2. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
3. สำนักบริหารกลาง
4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
5. ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ
6. สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ
7. สำนักบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ
8. สำนักสถิติพยากรณ์
9. สำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม
10. สำนักสถิติสาธารณสุข

ข.ราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสถิติจังหวัด

1. กลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในสำนักงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงาน รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีอำนาจหน้าที่ คือดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบการบริหาร การเงิน และการบัญชีของสำนักงาน และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาการบริหารของสำนักงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีอำนาจหน้าที่คือ เสนอแนะให้คำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการสำนักงานสถิติแห่งชาติ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในสำนักงาน ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่างๆ และหน่วยงานภายในสำนักงาน ปฏิบัติงานร่วมกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. สำนักบริหารกลาง มีอำนาจหน้าที่คือ ดำเนินการ พัฒนา และจัดทำเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานช่วย อำนวยการ และงาน เลขานุการของสำนักงาน ดำเนินการวางแผนกำลังคน จัดระบบงานบริหารงานบุคคล และการเสริมสร้าง วินัยและระบบคุณธรรม ดำเนินการวางแผนกำลังคน จัดระบบงานบริหารงานบุคคล และการเสริมสร้าง วินัยและระบบคุณธรรม พัฒนาคณาการและบริหารองค์ความรู้ของสำนักงานให้แก่ข้าราชการของ สำนักงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาและจัดระบบงานการเงิน การบัญชี การบริหารการงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมาย งานนิติกรรม สัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบ ทางแพ่งและอาญา การดำเนินการทางวินัยความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และคดีปกครอง จัดทำแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการ ปฏิบัติงานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ของสำนักงานดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แผนการปฏิบัติราชการและการ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของงาน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ ได้รับมอบหมาย

4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อำนาจหน้าที่คือ เสนอนโยบาย วางแผน กำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม และติดตามการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระบบสารสนเทศสถิติ พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบคลังข้อมูลและสถิติและบริหารจัดการฐานข้อมูลสำนักงาน จัดการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จัดเตรียมข้อมูลจากสำมะโนและการสำรวจตัวอย่าง จัดทำการบรรณาธิกร ลงรหัส บันทึกรหัสข้อมูล และจัดทำกร ประมวลผลข้อมูล ควบคุม กำกับ ดูแล และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

5. ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ มีอำนาจหน้าที่คือ จัดทำแผน โครงข่ายสารสนเทศของประเทศในการกำหนดกรอบและขอบเขตของ ข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานในภาครัฐต้องรับผิดชอบ บริหารจัดการระบบข้อมูลให้ครอบคลุมและครบถ้วนในมิติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ข้อมูลด้านนโยบายของรัฐบาล ข้อมูลจากการบริหารงานของแต่ละหน่วยงาน ในภาครัฐ และข้อมูลในระดับพื้นที่ จัดสร้างและพัฒนามาตรฐานการแลกเปลี่ยนและการเชื่อมโยงข้อมูลสถิติสำหรับหน่วยงานภาครัฐและสอดคล้องกับกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ ประสานงานกับหน่วยงาน ในภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูล ยุทธศาสตร์ของประเทศวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจและวางแผนเชิงนโยบายในการบริหารประเทศ ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการดำเนินงานด้านบริหารจัดการข้อมูลสถิติและ สารสนเทศแก่หน่วยงาน

ในภาครัฐ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

6. สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ มีอำนาจหน้าที่คือ จัดทำแผนแม่บทเกี่ยวกับการดำเนินงานทางสถิติของรัฐ ประสานงานและหารือร่วมในการจัดทำสถิติของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเกี่ยวกับการดำเนินงานทางสถิติของรัฐ และให้สอดคล้องกับแผนกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินงานทางสถิติตามแผนแม่บท จัดทำแผนสถิติ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของสำนักงาน จัดทำ ประสานการจัดทำ การพัฒนามาตรฐานสถิติของประเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ศึกษา พัฒนา ส่งเสริม วิชาการสถิติ สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้ กำหนดกระบวนการคุ้มครองข้อมูลและวิธีประมวลค่าสถิติที่เหมาะสม วิเคราะห์และประเมินระดับความคลาดเคลื่อนของสถิติ กำหนดรูปแบบและหลักเกณฑ์การจัดทำแผนที่สถิติสำหรับการจัดเก็บ ร่วมมือและประสานงานกับต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศในงานเกี่ยวกับสถิติ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

7. สำนักบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ มีอำนาจหน้าที่คือ วางแผนและเตรียมงานเพื่อการจัดเก็บข้อมูล บริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไข จัดทำแผนที่สถิติ และพัฒนาระบบสารสนเทศเชิงพื้นที่ของประเทศ เพื่อใช้ในสำมะโนการสำรวจตัวอย่าง และการบริหารจัดการ ข้อมูล บริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และความคิดเห็นของประชาชนต่อ นโยบายหรือโครงการภาครัฐ ประสานสถิติกับเครือข่ายภาครัฐและเอกชน ประสานสถิติกับเครือข่ายภาครัฐและเอกชนควบคุมคุณภาพข้อมูล โครงการสำมะโนและการสำรวจตัวอย่าง ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือในด้านการจัดเก็บข้อมูลแก่หน่วยงาน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

8. สำนักสถิติพยากรณ์ มีอำนาจหน้าที่คือ จัดทำสถิติเพื่อสนับสนุน ติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จัดทำดัชนี เครื่องชี้วัด ข้อมูลแนวโน้ม และคาดการณ์ภาวะด้านเศรษฐกิจและสังคม วิเคราะห์ พัฒนา และส่งเสริมการใช้ข้อมูลและสถิติแนวโน้มและการคาดการณ์ รวบรวมและบูรณาการข้อมูลและสถิติด้านเศรษฐกิจและสังคมจากหน่วยงาน จัดทำการนำเสนอข้อมูลและสถิติในรูปแบบต่าง ๆ เผยแพร่และให้บริการข้อมูลและสถิติแก่ผู้ใช้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งงานห้องสมุด ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

9. สำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม มีอำนาจหน้าที่คือ จัดทำสถิติพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมในระดับมหภาค ด้วยวิธีสำมะโนหรือ การสำรวจตัวอย่าง เพื่อใช้ในการ วางแผน ติดตาม และประเมินผล พัฒนาการจัดทำสถิติ และส่งเสริมการใช้สถิติด้านเศรษฐกิจและสังคมสาขาต่างๆ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงาน ในการจัดทำสำมะโนหรือการสำรวจตัวอย่าง ด้านเศรษฐกิจและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สังคม ประสานและให้ความร่วมมือกับองค์การระหว่างประเทศและหน่วยงานภายนอก ในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการจัดทำสำมะโนหรือการสำรวจ ตัวอย่างด้านเศรษฐกิจ และสังคม ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

10. สำนักสถิติประชากรณมติ มีอำนาจหน้าที่คือ จัดทำประมวลผล วิเคราะห์ และประสานการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นของ ประชาชนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล และยุทธศาสตร์ต่างๆเพื่อเป็นข้อมูล ให้รัฐใช้ในการวางแผน ติดตาม ประเมินผล และตัดสินใจ จัดทำ ประมวลผล วิเคราะห์ และประสานการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นของ ประชาชนตามความต้องการของ 1 หน่วยงานเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและ การบริหารงาน พัฒนา ส่งเสริม และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานองค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป เกี่ยวกับการจัดทำโครงการสำรวจตัวอย่างการประมวลผล และการวิเคราะห์ ข้อมูล ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานสถิติแห่งชาติประกอบไปด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างชั่วคราว ปฏิบัติงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ลำดับ	สังกัด (ศูนย์ / สำนัก)	ข้าราชการ (คน)
1	กลุ่มตรวจสอบภายใน	4
2	สำนักบริหารกลาง	66
3	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4
4	สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ	61
5	สำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม	45
6	สำนักบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ	48
7	ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ	14
8	สำนักสถิติพยากรณ์	40
9	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	102
10	สำนักสถิติประชากรณมติ	28
	รวม	452

ที่มา : ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักบริหารกลาง สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 31 พฤษภาคม

2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 การจัดการความรู้

2.2.1 การจัดการ ความหมายของการจัดการ

สเนล (Snell. 2002 อ้างใน อนิวัช แก้วจันทร์.2552:24) มีแนวคิดว่าการจัดการคือ กระบวนการของการทำงานกับคนและทรัพยากรอื่นๆเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จ

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546:420) ได้กล่าวถึงคำว่า การจัดการ(Management) ไว้ว่า มาจากคำ ในภาษาฝรั่งเศสว่า Manager หมายถึง ผู้ดูแลภายในบ้าน ผู้รักษาผลประโยชน์ การกระทำในลักษณะ แนะนำหรือชี้นำทิศทาง เป็นเรื่องของการนำเอาไปปฏิบัติ (Implementation) มักใช้ในภาครัฐกิจหรือ องค์การมุ่งแสวงหาผลกำไร แต่จะเน้นมุมมองและลึกลงในรายละเอียดของการบริหารภายใน องค์การที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ การปฏิบัติการตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน โดยตรง สำหรับระดับเชิง ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทั้งนี้แนวคิดทางการจัดการส่วนใหญ่ จะเน้นถึงการจัดทำหรือดำเนินการ ใดๆ อันนำมาซึ่งฐานะให้สำเร็จเสร็จสิ้น โดยมีการวางแผน จัดลักษณะองค์การ ดูแลประสานงาน และควบคุมองค์การให้สัมฤทธิ์ผลตามที่กำหนดไว้

เฮลเลจเจสและสโลว์คัม (Hellriegel and Slocum. 2005 อ้างใน อนิวัช แก้วจันทร์. 2552:24) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึงการะงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวก หรือส่วนงานหนึ่งในองค์การ ในเรื่องต่อไปนี้คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการ ควบคุม

เซอร์โตและเซอร์โต (Certo and Certo. 2006 อ้างใน อนิวัช แก้วจันทร์. 2552:24) กล่าวว่า การจัดการหมายถึงการที่รายบุคคลสามารถแนะนำและอำนวยความสะดวก โดยอุทิศตนเพื่อการแนะนำ และอำนวยความสะดวกภาระงานในองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (อ้างใน ความหมายของการจัดการ. Internet) ได้ให้ ความหมายการจัดการ คือกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม ขั้นตอนการบริหารคือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

จากความหมายของ การจัดการ ที่ถูกนิยามข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการดูแล รักษา อำนวยความสะดวกในเชิงปฏิบัติงานของคนหรือทรัพยากรในองค์การเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนและผลสำเร็จที่ตั้งไว้

2.2.2 ความรู้ ความหมายของความรู้

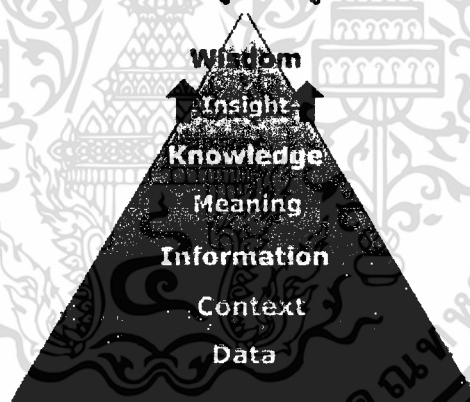
ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ความรู้ หมายถึงการนำประสบการณ์จากการเรียนรู้ ความคิด ค่านิยมเชิงบุคคลที่มีอยู่มาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถดำเนินการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นทักษะ ความสามารถที่ฝังอยู่ในแต่ละบุคคล

นอกจากนี้หากมีพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง จะเกิดเป็นปัญญา หมายถึง ความสามารถในการใช้ ประสพการณ์ และความรู้ในการตัดสินใจ หรือการใช้วิจารณญาณได้เป็นอย่างดี

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) ได้นิยามความหมายของความรู้ คือ “กรอบของการ ประสพประสาณระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบทและความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่ง โดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูล และสารสนเทศทำให้เกิดความตระหนัก ถึงความสำคัญของความรู้”

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้ให้ความหมายของความรู้ คือ กระบวนการของการจัด เกลา เลือกใช้ และบูรณาการ การใช้สารสนเทศเหล่านั้น จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ (New Knowledge) ความรู้ใหม่จึงเกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคล เป็นความรู้ที่ไม่ชัดเจน ซึ่งหากได้รับการถ่ายทอด ออกมาอยู่ในรูปลายลักษณ์อักษร ก็จะกลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน และความรู้จะเกิดคุณค่าได้หากมีการ นำไปใช้ในการตัดสินใจ

Yamazaki (อ้างใน ยุทธนา แซ่เตียว. 2548 : 252) ความรู้ (Knowledge) เกิดจาก กระบวนการที่บุคคลรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจน เกิดเป็นความเข้าใจและมีการนำไปใช้ โดยแสดงเป็นรูปแผนภูมิปิรามิดดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้

ที่มา : http://healeylibrary.wikispaces.com/file/view/knowledge_pyramid.jpg (2009)

โดยอธิบายได้ว่า ข้อมูล (Data) เป็นข้อมูลดิบต่างๆที่ยังไม่ผ่านการแปลความหมาย ส่วน สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเรียบเรียง ตีความ วิเคราะห์ และให้ ความหมาย เช่น การนำตัวเลขประชากรมาหาค่าทางสถิติเป็นต้น ส่วนบนสุดของปิรามิดคือ ปัญญา (wisdom) ที่เกิดจากการฝังตัวของความรู้ในตัวบุคคลจนเกิดเป็นปัญญา ซึ่งเป็นการพัฒนาขั้นสูงสุด ของกระบวนการนี้

จากความหมายของ ความรู้ ที่ถูกนิยามข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ผลจากการนำ ข้อมูล ประสพการณ์ ความคิด ค่านิยมเชิงบุคคลมาผ่านกระบวนการประสมประสาน จัดเกล้า คิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์ เปรียบเทียบ เลือกลงใช้ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นและบูรณาการเกิดเป็นความเข้าใจ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นทักษะ และเมื่อทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็จะเกิดการฝังตัวของความรู้ในตัวบุคคลเรียกว่า ปัญญา

องค์ประกอบของความรู้

องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ประกอบด้วย ประสบการณ์ ข้อเท็จจริง การตัดสินใจ และการประเมินค่าด้วยตนเอง ไม่ใช่ประเมินด้วยข้อเท็จจริง (โทมัส เอช คาเวนพอร์ท และ ลอเรนซ์ พรูแซก. นิตยสาร วิเทศ. ผู้แปล. 2542 : 11-19)

1. ประสบการณ์ หมายถึง สิ่งที่คุณคิดได้กระทำลงไปแล้ว และสิ่งที่ได้เกิดขึ้นกับบุคคลในอดีตกลายเป็นความรู้ที่สั่งสมมากขึ้นตามกาลเวลา โดยผ่านประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียน จากหนังสือหรือจากผู้สอน และจากการเล่าเรียนอย่างไม่เป็นแบบแผน ประโยชน์สูงสุดประการหนึ่งของประสบการณ์ได้แก่ การให้มุมมองประวัติศาสตร์สำหรับนำมาใช้เป็นฐานในการมองและการเข้าใจสถานการณ์กับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ความรู้ที่เกิดจากความเข้าใจอย่างลึกซึ้งจากประสบการณ์จึงเป็นสิ่งที่มีความค่า

2. ความจริงพื้นฐาน หรือข้อเท็จจริง หมายถึง การรู้ว่าอะไรใช้ได้หรือใช้ไม่ได้ ซึ่งมีความสำคัญประการหนึ่งของประสบการณ์ และความจริงพื้นฐานในความรู้ คือ ชี้ให้เห็นว่า ความรู้สามารถรับมือกับความยุ่งยากซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และการมีความรู้มากย่อมนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่าการมีความรู้เพียงเล็กน้อย แม้ว่าความรู้เพียงเล็กน้อยนั้นจะเป็นความรู้ที่ชัดเจนเพียงใดก็ตาม

3. ความซับซ้อน หมายถึง ความสำคัญของประสบการณ์และความจริงพื้นฐานในความรู้ ก็คือเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าความรู้นั้นสามารถจะตอบสนองต่อความยุ่งยากซับซ้อนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ความรู้ที่มีความซับซ้อนนั้นจะช่วยให้คุณได้ตระหนักในเรื่องของบริบท กล่าวคือ แต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไป ความรู้ไม่ใช่โครงสร้างตายตัวที่คงที่จนไม่ยอมรับกับสิ่งใดเข้าไปได้อีก แต่เป็นสิ่งที่สามารถจัดการกับความสลับซับซ้อนได้ด้วยวิธีการที่สลับซับซ้อนเช่นเดียวกัน ดังนั้นความรู้จึงเป็นสิ่งที่มีความค่า

4. การตัดสินใจ เพราะความรู้ต่างจากข้อมูลและสารสนเทศตรงที่มีการตัดสินใจด้วย ความรู้ไม่เพียงสามารถตัดสินใจสถานการณ์ใหม่ ๆ เท่านั้น แต่ยังสามารถปรับปรุงตัวเองใหม่ และกลั่นกรองตัวเองให้เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และสารสนเทศใหม่นั้น

5. การเรียนรู้ฝึกฝนด้วยตนเอง เนื่องจากความรู้เกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง พัฒนามาจากการลองผิดลองถูก การสั่งสมประสบการณ์และการสังเกตเป็นเวลานาน ดังนั้นความรู้ตามลักษณะข้อนี้คือแนวทางในการปฏิบัติที่ยืดหยุ่น จัดเป็นทางลัดในการแก้ไขไปแล้วโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ค่านิยมกับความเชื่อ เพราะองค์การประกอบไปด้วยบุคคลที่มีการคิดและแสดงพฤติกรรมออกมาตามอิทธิพลของค่านิยมและความเชื่อของตนเอง และองค์การเองก็มีเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากการกระทำและคำพูดของคน ซึ่งประวัติเหล่านี้ก็แสดงออกถึงค่านิยมและความเชื่อขององค์การเช่นกัน ค่านิยมกับความเชื่อจึงนำมาซึ่งความรู้ที่สมบูรณ์เป็นสิ่งที่กำหนดว่าคนเห็นอะไร ชิมชับบอะไร และได้อะไรจากสิ่งที่เห็นซึ่งแต่ละคนจะมองและรับรู้สิ่งเหล่านี้ต่างกันและนำมาจัดระเบียบความรู้ของตนเองตามค่านิยมที่ยึดมั่นอยู่

ประเภทของความรู้

Toyama (อ้างใน ยุทธนา แซ่เตียว. 2548 : 253) ได้แบ่งประเภทความรู้ที่ออกมาตามความสามารถในการถ่ายทอดได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการเข้าใจสิ่งต่างๆอย่างลึกซึ้ง เป็นความรู้ที่สื่อสารออกมาได้ยาก ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด ลายลักษณ์อักษร หรือตัวเลขได้ เช่น ทักษะในการทำงาน ทักษะในการฝีมือ การคิดเชิงวิเคราะห์ ปัญหา เป็นต้น

2. Explicit Knowledge ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวม ถ่ายทอดออกมาได้ในหลายรูปแบบ เช่น ลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี สูตร ตัวเลข หรือคู่มือต่างๆ

ในแนวทางเดียวกัน (สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ.2548 อ้างใน ลาวัลย์ สุขยิ่ง. 2550: 12) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล ยากที่จะเป็นทางการและสื่อสารให้ผู้อื่นรู้ได้ เป็นมติดการรับรู้เฉพาะบุคคลที่สำคัญ เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้หรือพรสวรรค์ต่างๆ อธิบายออกมาได้ยาก แต่สามารถพัฒนาและแบ่งปันได้

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ภายนอกตัวบุคคลที่เป็นทางการและเป็นระบบ เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือเอกสาร รายงานการวิจัย ความรู้เหล่านี้จึงง่ายที่จะสื่อสารและแลกเปลี่ยนกัน

เหตุที่ Tacit Knowledge มีความซับซ้อนกว่า Explicit Knowledge ที่หลาย ๆ คนคุ้นเคย คือ การที่คนส่วนใหญ่มีความรู้มากกว่าสิ่งที่ตนพูดออกไป อันเนื่องมาจากเป็นคนพูดไม่เก่ง เมื่อมีการพูดจะให้รายละเอียดมากกว่าการเขียนอันเนื่องมาจากเขียนไม่เก่ง เนื่องจากการเขียนจะสะท้อนถึงความรู้หรืออาจกล่าวได้ว่า Reflective Knowledge แต่การเขียนใช้เวลามากกว่า ต้องระมัดระวังมากกว่า เมื่อพิจารณาสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภท พบว่าอัตราความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit) มากกว่าความรู้แบบชัดเจน (Explicit) ถึง 80:20 เปรียบเสมือนปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เช่น ภูเขา น้ำแข็ง ที่เปรียบความรู้ชัดเจนเป็นน้ำแข็งส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเพียง 20% แต่ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนเป็นน้ำแข็งส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำถึง 80% หรืออาจกล่าวได้ว่าการมองคนอย่ามองแค่สิ่งที่เห็นภายนอก เพราะความรู้ที่จะเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับคนหรือองค์การ หากพิจารณาโดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลั่นกรองลึกซึ้งแล้วจะเป็นความรู้ประเภท Tacit Knowledge ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ภายในไม่สามารถมองเห็นได้โดยง่าย

ระดับของความรู้

ภราดร จินดาวงศ์ (2549 : 25) ได้อธิบายแนวคิดของ Brain Quinn ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับของความรู้ออกเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 Cognitive Knowledge : Know-what (รู้ว่าคืออะไร) เป็นความรู้เชิงการรับรู้ เป็นความรู้ในเชิงทฤษฎี ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ฟังจะเรียนจบ เมื่อนำความรู้ไปใช้ในเชิงปฏิบัติการอาจได้ผลหรืออาจไม่ได้ผลก็ได้ความรู้นี้เป็นเพียงการรับรู้

ระดับที่ 2 Advance Skill : Know-how (รู้วิธีการ) เป็นความรู้ในเชิงทฤษฎีและมีการนำไปปฏิบัติผสมผสานกัน เจ้าของความรู้จะเริ่มมีประสบการณ์และเริ่มเกิดความเข้าใจในสภาพของความเป็นจริง สามารถนำความรู้ที่มีไปปรับใช้ให้ตรงกับสภาพงานมากขึ้น

ระดับที่ 3 System Understanding : Know-why (รู้เหตุผล) เป็นความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชิงเหตุผลที่สลับซับซ้อนอันอยู่ภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ต่างๆ ความรู้ในระดับนี้สามารถพัฒนาได้บนพื้นฐานของประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา และการอภิปรายเกี่ยวกับประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นเจ้าของความรู้เริ่มที่จะบรรลุผลในความรู้นั้น สามารถอธิบายเหตุและผล หรือที่มาที่ไปผลของการกระทำและผลของการไม่กระทำได้

ระดับที่ 4 Self-motivate Creativity : Care-why (ใส่ใจกับเหตุผล) ความรู้ที่อาจกล่าวได้ว่าถึงจุดบรรลุในเรื่องความรู้ นั้น ๆ สามารถนำความรู้มาพลิกแพลงหยิบใช้ได้อย่างเหมาะสมเป็นความรู้ในลักษณะการสร้างสรรค์ที่มาจากตัวเอง บุคคลที่มีความรู้ในระดับนี้จะมีเจตจำนง แรงจูงใจ และการปรับตัวเพื่อความสำนึก สร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ ต่อยอดจากความรู้เดิมได้

บทบาทความรู้ในองค์การ

ยุทธนา แซ่เตียว (2548 : 246) ได้เปรียบเทียบความรู้กับสูตรสำเร็จทางธุรกิจไว้ว่า เป็นความรู้ที่ผู้ใช้สามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้ทันที คุณค่าของสูตรสำเร็จอยู่ที่ความยอมรับและมูลค่าในองค์ความรู้ที่สร้างสูตรสำเร็จเหล่านี้ออกมาได้ ในมุมมองของผู้ใช้ สูตรสำเร็จก็เหมือนอาหารปรุงสำเร็จหรือกึ่งสำเร็จรูป เพราะไม่มีความยุ่งยากไม่ต้องปรุง ในขณะที่ผู้ผลิตกว่าจะสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาได้ต้องใช้ความคิดสติปัญญาลงทุนลงแรงไปกับเรื่องเหล่านี้มาก แต่เมื่อเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จะมีมูลค่ามหาศาล

ดังนั้นองค์การส่วนใหญ่จึงล้วนแต่ต้องการหาสูตรสำเร็จทางธุรกิจซึ่งเกิดจากแรงผลักดันที่สำคัญ คือ

-ความต้องการหาความแน่นอนทางด้านการดำเนินการ เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงาน ให้มีความแน่นอน สม่่าเสมอ ลดความสูญเสียที่เกิดจากการเรียนรู้อย่างไม่เป็นระบบ หรือการลองผิดลองถูก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ภารกิจความแตกต่างทางด้านบุคลากร แทนที่องค์การจะถูกขับเคลื่อนด้วยคน ซึ่งต้องมีการหมุนเวียนกันออกไปเรื่อยๆจะทำให้การขับเคลื่อนองค์การ ไม่นั่นคงแน่นอนเพราะต่างคนต่างคิด ต่างทำงานตามแบบฉบับของตน แต่ถ้าองค์การถูกขับเคลื่อนด้วยความรู้ โดยการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางการทำงานของพนักงานองค์การก็จะสามารถลดปัจจัยความแตกต่างของบุคคลได้มากกว่า แม้ว่าบุคลากรจะมีความสามารถที่แตกต่างกัน และหมุนเวียนเปลี่ยนไปเพียงใด

- การลดระยะเวลาการเรียนรู้ ทั้งในภาพรวมคือทั่วทั้งองค์การ และหน่วยย่อยคือพนักงานแต่ละคน ให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- ความต้องการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อค้นหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

ความต้องการหาเอกลักษณ์หรือความแตกต่างที่เป็น “สูตร” เฉพาะขององค์การ ที่สามารถใช้เป็นตำแหน่งทางการแข่งขัน (Positioning) ในตลาดได้

2.2.3 การจัดการความรู้

ความหมาย (อ้างใน กานต์สุตา มาฆะศิรินันท์. 2546:27)

Birkett (1995) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นการนำความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลนั้นมารวบรวมกันอยู่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง และให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ง่าย และนำไปให้เกิดการสร้างสรรคต่อ (การต่อยอดความรู้)

Dale Warwick (2002) กล่าวว่า การจัดการความรู้มีเพื่อจัดการ การดำเนินการและจัดสภาพแวดล้อม เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานในองค์การสามารถประยุกต์ พัฒนา แบ่งปัน เชื่อมโยงความรู้เข้าด้วยกัน ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การธุรกิจปัจจุบันนำมาใช้ในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้

Kucza (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ กล่าวโดยทั่วไปจะรวมถึง การระบุสภาพปัจจุบันการกำหนดความต้องการและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการ ที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุถึงความต้องการ

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้สรุปความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มี

อยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างเข้าใจโดยง่ายไว้ว่า คือ การสามารถสร้างระบบและสภาพแวดล้อมที่เอื้อก่อให้เกิดการเรียนรู้ สร้างและแบ่งปันความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์การให้ได้ เพราะโดยพื้นฐานของความสำเร็จในการจัดการความรู้ นั้น เราไม่สามารถที่จะจัดการกับตัวความรู้ได้โดยตรง ไม่สามารถสั่งให้ความรู้ที่มีอยู่ในตัวของคน เข้าแถวเรียงหนึ่ง แล้ววิ่งเข้าไปจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ได้

ลาวัลย์ สุขยิ่ง (2550 : 15) สรุปว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการสร้างจัดระบบเก็บภาษา และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อจัดการทรัพยากรความรู้ อันมีค่าที่มีอยู่ในตัวบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การและผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์การอย่างต่อเนื่อง

กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์ (2546 : 32) ให้ความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ไว้ว่าเป็นกระบวนการ (Process) เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ขององค์การทั้งหมดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) นโยบาย (Policy) เป้าหมาย (Goal) ขององค์การ ถือเป็นระบบงาน (System) อันหนึ่ง ที่มีความสำคัญ ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ในการทำงานประสานร่วมกันอย่างเป็นระบบ (Collaborative) โดยนำข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในรูปแบบต่างๆ (Explicit Knowledge) รวมทั้งความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) มาจัดการเพื่อร่วมแบ่งปัน (Sharing) และให้พนักงานสามารถสืบค้น (Retrieval) ถ่ายทอด (Transfer) ความรู้ของตนโดยใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Team Learning) ในสิ่งที่จะเป็นส่วนที่ประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในองค์การ เพื่อที่จะป้องกันมิให้เกิดความล้มเหลวนั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะส่งเสริมให้องค์การนั้นเกิดเป็น องค์การเอื้อการเรียนรู้ (Learning Organization) คือมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอย่างตลอดชีวิต (Lifelong-Learning) และ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอด เพื่อให้เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) อันจะเพิ่มมูลค่าและคุณค่า (Value Added) ในองค์การ

จากความหมายของ การจัดการความรู้ ที่ถูกนิยามข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ คือ การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและเป้าหมายขององค์การ โดยการนำความรู้ ประสพการณ์ทั้งจากความสำเร็จและข้อผิดพลาดมาดำเนินการและจัดสภาพแวดล้อมสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ รวบรวมและจัดเก็บความรู้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนานวัตกรรมในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ การเรียนรู้เป็นกลุ่ม (team) มีการถ่ายโอนความรู้ทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุล ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นำไปสู่วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์การอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะเป็นจุดแข็งที่สำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่สุดขององค์กร เรียกว่า ทรรศนะทางปัญญา เป็นความได้เปรียบการแข่งขันในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ในปัจจุบัน

Snowden (อ้างในบุญดี บุญญาภิ และคณะ. 2547) กล่าวว่า องค์กรต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการตัดสินใจในองค์กรและเพื่อสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้มีการจัดการความรู้อยู่ 3 ประเภท คือ

1. Content Management คือการจัดการความรู้ประเภท Explicit โดยเน้นการจัดระเบียบเอกสารหรือโครงสร้างต่างๆ

2. Narrative Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่องที่รู้มา ภายใต้แนวคิดที่ว่าเราไม่สามารถเขียนทุกเรื่องออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ เนื่องจากข้อจำกัดในการเขียน ดังคำกล่าวที่ว่าเรารู้มากกว่าเราพูดและเราพูดมากกว่าเขียน การใช้เทคนิคนี้ต้องเชื่อมต่อระหว่างวิธีการสื่อสารที่น่าสนใจและเนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อ

3. Context Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้กิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ โดยเครือข่ายทางสังคม การจัดการความรู้ในแนวคิดนี้ เน้นทั้งด้านการจัดการกับสาระและการสร้างการแลกเปลี่ยนไหลเวียนของความรู้

ดังนั้น จะให้ความสำคัญกับการจัดการในลักษณะ Context และ Narrative มากกว่า Content Management

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีเป้าหมายหลัก คือ มุ่งใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยเช่นกัน และวัตถุประสงค์ทั่วไปของการจัดการความรู้ โดยสรุปมีดังต่อไปนี้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547)

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ
3. เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น มีจุดเริ่มต้นจากความพยายามที่จะสร้างความรู้ความสามารถในการแข่งขัน โดยการให้คนที่มีหลากหลายทักษะและวิธีคิดได้ทำงานร่วมกัน ได้อย่างสร้างสรรค์ ร่วมกันทดลองและพัฒนาวิธีทำงานในรูปแบบใหม่ๆ และนำเอาความรู้ที่เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริงจากภายนอก ดังนั้นเป้าหมายที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรคือประสิทธิภาพขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับมูลค่าเป็นผลตอบแทนสูงสุด ด้วยเหตุที่ความเข้าใจ และการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจัดการความรู้นั้นย่อมแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน รวมทั้งกระบวนการทัศนคติของผู้คน และบริบทของสังคมในขณะนั้นประกอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับสภาพการณ์ของสังคมในปัจจุบัน ที่ความรู้ถูกแปรจากความรู้ที่มีคุณค่าไปสู่ความรู้ที่มีมูลค่า เพราะความไม่สามารถสร้างความรู้เพื่อแก้ปัญหาของสังคมได้อย่างแท้จริงและเหมาะสมทำให้มาตรฐานคุณภาพชีวิต และวิถีชุมชนเปลี่ยนแปลงไป จึงควรให้คนสามารถได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ซึ่งเป็นความรู้ในการปฏิบัติและผูกพันกับชีวิตประจำวันเป็นสำคัญ ดังนั้นเป้าหมายของการจัดการความรู้ในทุกหน่วยของสังคม จึงมิใช่การให้ความสำคัญเพียงแก่มูลค่า แต่ควรครอบคลุมถึงคุณค่าอันได้แก่ความดี ความงาม และการอยู่ร่วมกันอย่างมีสันติสุข สามารถเชื่อมโยงประสานความรู้ดั้งเดิมและความรู้สมัยใหม่ เพื่อสร้างศักยภาพและทางเลือกของตนเองได้ รวมทั้งมีจิตวิญญาณในการแบ่งปันความรู้ การจัดการความรู้จึงควรเป็นไปเพื่อให้คนในสังคมสามารถจัดการความรู้ของตนเองได้ สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น รวมทั้งสามารถสร้างมูลค่าและคุณค่าจากการจัดการความรู้ อันก่อประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมได้

Basha (2000 อ้างใน กานต์สุตา มาหะศิริรานนท์. 2546:42) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจากราชการ เป็นต้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ประเภท คุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจในลูกค้า ทราบแนวโน้มของการตลาดและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้

5. การพัฒนาทรัพย์สิน เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

6. การยกระดับผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้นๆ อีกด้วย

7. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้า จะเป็นการสร้างความพึงพอใจ เพิ่มยอดขายและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

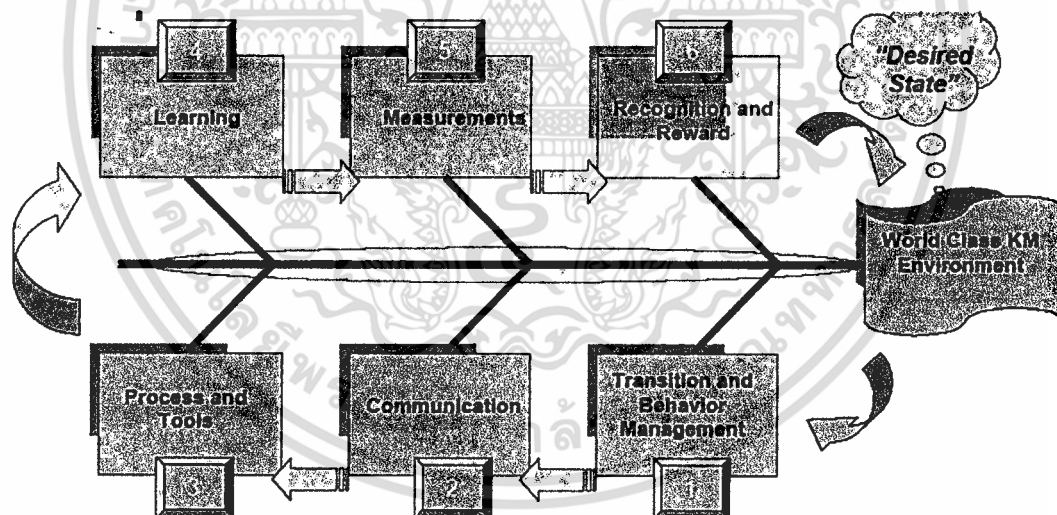
8.การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการความรู้ที่ไม่เป็นทางการเป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กร ในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร โดยสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ความมั่งคั่งขององค์กร

กรอบความคิดของการจัดการความรู้

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้เสนอกรอบความคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management Framework) หลายรูปแบบ ในที่นี้ขอยกกรอบที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมา 2 กรอบ ได้แก่ กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และ กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของ Ikujiro Nonaka ที่ทาง ก.พ.ร. ได้นำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการ

กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

กรอบแนวคิดที่เน้นกระบวนการการจัดการความรู้ที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้นำมาใช้ในโครงการนำร่องเรื่องของการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ที่ถูกคิดค้นขึ้นโดยบริษัท Xerox Corporation ในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีผลการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง และประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง (บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2548) ดังแผนภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ที่มา : (บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2548 : 46)

1) การจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม (Transition and Behavior Management)

วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์กร เพราะวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรและเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างแท้จริงนั้น ควรที่จะเริ่มต้นจากผู้บริหารก่อนที่จะขยายผลออกไปสู่บุคลากรในทุกระดับ ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

(1) สร้างกลไกเพื่อให้แผนดำเนินการได้

- ขอความร่วมมือกับผู้บริหารระดับสูงให้มีการสนับสนุนอย่างเต็มที่และมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- จัดตั้งทีมงาน การจัดการความรู้ เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการวางแผนและจัดกิจกรรมต่างๆ
- กำหนดวิธีการในการประเมินการปฏิบัติการ
- กำหนดว่าอะไรคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้

(2) เปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

- ให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการแลกเปลี่ยนและจัดการความรู้
- สร้างบรรยากาศภายในองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถลองผิดลองถูกได้
- สนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้ทดลองเทคนิคใหม่ ๆ

2) การสื่อสาร (Communication)

การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นในองค์กร เช่น องค์กรกำลังจะทำอะไร ทำไปเพื่ออะไร จะทำเมื่อไหร่ และจะอย่างไร รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน องค์กรต้องมีการวางแผนการสื่อสารที่เป็นระบบและทำการสื่อสารที่เป็นระบบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้จะต้องคำนึงถึงปัจจัย 3 อย่าง คือ

- เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการจะสื่อสาร ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด การจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้ต่อองค์กรและพนักงาน ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้รวมถึงข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น
- กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสาร
- ช่องทางในการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การใช้สิ่งพิมพ์ วิดีโอ Intranet จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ การประกาศเสียงตามสาย นอกจากนี้องค์กรควรนำผลสำเร็จของกิจกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนมาสื่อสารให้พนักงานได้ทราบเป็นระยะ และ

ติดตามวัดประสิทธิผลของการสื่อสารว่ากลุ่มเป้าหมายได้รับ และเข้าใจเนื้อหาที่
ต้องการสื่อได้ถูกต้องหรือไม่

3) กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools)

กระบวนการและเครื่องมือจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใน
องค์กรและทำให้กระบวนการความรู้เกิดได้รวดเร็วขึ้นและสะดวกยิ่งขึ้น สามารถแบ่งออกได้เป็น
2 ส่วนหลัก คือ

(1) กระบวนการและเครื่องมือส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมี
ความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับความรู้ประเภท Tacit ภายในองค์กร เนื่องจากความรู้ที่
อยู่ในตัวคนจะสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนได้ดีที่สุด โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้
และผู้รับความรู้ ได้แก่

- Internet Sharing ได้แก่ สร้างโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
ภายในองค์กร และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทดลองทำงานใหม่ ๆ สร้าง
Knowledge Network ระหว่างองค์กรรวมทั้งการแลกเปลี่ยน Best Practices
ภายในองค์กร เป็นต้น

- ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Communities of Practices-CoPs)

- เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

(2) กระบวนการและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยให้
องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ประเภท Explicit ภายในองค์กรได้อย่างมี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการ
ค้นหา รวบรวม จัดเก็บ และเข้าถึงความรู้ได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ได้แก่

- เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Tools) ได้แก่ การใช้ Blog,
Knowledge Database เป็นต้น

- การออกแบบและการใช้อินเตอร์เน็ตและอินทราเน็ต (Design & Use of
the Internet /Intranet) ได้แก่ การสร้าง Data Base (Mapping) เกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญ
ในแต่ละฝ่ายขององค์กร เช่นการจัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (CAT KM Expert)
การสะสมข้อมูลเกี่ยวกับ Best Practices ภายในองค์กร เป็นต้น

4) การฝึกอบรมและการเรียนรู้ (Training and Learning)

การฝึกอบรมและการเรียนรู้มีจุดประสงค์ เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรทุกระดับ
สำหรับการจัดการความรู้ โดยองค์กรจะต้องทำให้ทุกคนในองค์กรรับทราบแนวคิดของการ
จัดการความรู้และ สร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการและการ
แลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนรูปแบบในการจัดฝึกอบรมควรจะพิจารณาให้มีการจัดฝึกอบรมในหลายรูปแบบ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างสะดวก ได้แก่ การมีแผนจัดฝึกอบรมผ่านระบบ e-Learning ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น รวมทั้งรวมเรื่องการจัดการความรู้ไว้ในการฝึกอบรมที่ทำกันอยู่เป็นประจำและฝึกให้มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านจัดการความรู้ เพื่อให้ความรู้และให้คำปรึกษาแก่พนักงานทุกระดับ

5) การวัดผลความสำเร็จ (Measurements)

การวัดผลสำเร็จเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและยากเป็นอย่างมากเนื่องจากผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่องค์กรจะได้จากความรู้หรือการจัดการความรู้สามารถแทรกตัวอยู่ได้ทุกส่วนของการทำธุรกิจขององค์กร วิธีการวัดของ DON (Department of the Navy) สามารถแบ่งการวัดผลจากการจัดการความรู้ออกเป็น 3 ส่วน คือ

- (1) การวัดระบบหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ (System Measures)
- (2) การวัดปัจจัยส่งออก (Output Measures)
- (3) การวัดผลลัพธ์ (Outcome Measures)

การวัดผลจะปรับเปลี่ยนไปตามพัฒนาการของการจัดการความรู้ เช่น องค์กรที่เพิ่งเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ที่จะวัดระบบหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำ ในขณะที่องค์กรมีการดำเนินการจัดการความรู้มาได้ระยะหนึ่งแล้วควรที่จะวัดปัจจัยส่งออก ส่วนการวัดผลลัพธ์นั้นเป็นการวัดผลที่ยากที่สุด

6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Recognition and Rewards)

องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยการยกย่องชมเชยและให้รางวัลในช่วงเริ่มต้นและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนในการประชุมหรือพบปะขององค์กรเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้และเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้และเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้

นอกจากนี้องค์กรควรที่จะยกย่องคนที่มีพฤติกรรมพึงประสงค์ในการสร้างถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อเป็นแบบอย่างของเพื่อนร่วมงาน

กระบวนการจัดการความรู้ จากการรวบรวมกรอบแนวคิดต่างๆของ บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547) ได้สรุปเป็นกระบวนการความรู้ได้ดังต่อไปนี้

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification)

การค้นหาความรู้ทำให้องค์กรทราบว่า มีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้ อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี และทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง ในการค้นหาความรู้ขององค์กร อาจใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Knowledge Mapping หรือการทำแผนที่ความรู้ เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญสำหรับองค์กร จัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้้องค์กรวางแผนการนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการจัดการความรู้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรจะต้องหาวิธีการในการดึงดูความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวบรวมเพื่อจัดทำเนื้อหาให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

เมื่อองค์กรได้ความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรจะต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำความรู้ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้นหมายถึงการจัดทำสารบัญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว องค์กรต้องทำการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และใช้ได้ง่ายซึ่งอาจทำได้ในหลายรูปแบบ ได้แก่

- การจัดทำหรือปรับปรุงของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- การใช้ภาษาเดียวกันทั้งองค์กร
- การเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ความครบถ้วนเที่ยงตรงทันสมัย สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

องค์กรจะต้องดำเนินการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ทั้งความรู้ประเภท Explicit และความรู้ประเภท Tacit โดยการส่งกระจายความรู้มี 2 ลักษณะคือ

- Push (การป้อนความรู้) คือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ เช่นการส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ/ ข่าวสารต่าง ๆ / ข้อมูลเกี่ยวกับผลิต ภัณฑหรือบริการองค์กร การกระจายความรู้วิธีนี้เรียกอีกอย่างว่าเป็นแบบ Supply-based
- Pull (การให้โอกาสเลือกความรู้) คือ การที่ผู้รับสามารถรับหรือใช้แค่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น การกระจายความรู้แบบนี้เป็นแบบ Demand-based

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

ในการแบ่งปันความรู้โดยการจัดทำเอกสาร ฐานความรู้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น แต่วิธีการดังกล่าวใช้ได้ดีสำหรับความรู้ประเภท Explicit เท่านั้น แต่สำหรับการแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit นั้น จะต้องใช้วิธีการพบปะตัวต่อตัว หรือเป็นกลุ่ม (Socialization) ซึ่งอาจกระทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่ ทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team), Innovation & Quality Circles (IQCs), ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice : CoP), ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System), การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation), เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum), การเรียนรู้ (Learning)

7. การเรียนรู้ (Learning)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือการเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์การ ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะถึงแม้องค์การจะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือก ถ่ายทอด และแบ่งปันความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า “ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Knowledge is the capacity for effective action)” องค์การจะต้องถูกกระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรทุกคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าลองผิดลองถูก โดยที่ผู้บริหารจะต้องยอมรับผลลัพธ์ที่จะออกมาไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว เพราะกระบวนการเรียนรู้มิได้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ แต่มาจากประสบการณ์ที่ได้รับในการลองนำความรู้ที่ได้มาฝึกปฏิบัติ หากล้มเหลวก็จะไม่ทำผิดซ้ำสองอีก อย่างไรก็ตามการเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะต้องสอดคล้องกับทิศทางและค่านิยมขององค์การด้วย

ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (Key Enablers)

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547) ได้สรุปว่า ปัจจัยเอื้อสำคัญที่ช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จมีดังนี้

1.ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ (Leadership and Strategy)

การจัดการความรู้จะไม่ประสบความสำเร็จอย่างราบรื่นถ้าปราศจากการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์การ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์การจะได้รับจากการจัดการความรู้เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์การ นอกเหนือจากการสนับสนุนจากผู้บริหารแล้ว อีกหนึ่งปัจจัยหลักที่จะช่วยให้้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ก็คือทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ ้องค์การจะต้องสามารถตอบคำถามได้ว่าจะจัดการความรู้ภายในองค์การเพื่ออะไร เพื่อที่จะนำเอาเป้าหมายของการจัดการความรู้นั้นมากำหนดเป็นแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อที่จะช่วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ สิ่งสำคัญก็คือกลยุทธ์ของการจัดการความรู้จะต้องสนับสนุนและสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

2. วัฒนธรรมองค์กร (Culture)

กล่าวได้ว่า 90% ของกิจกรรมทางด้านการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรโดยตรง สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ก็คือวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคคลภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำให้อุทิศเวลาในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ (Technology)

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น ระบบฐานข้อมูลและ Knowledge Portal ที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในภาพรวมแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบขององค์กรต้องมั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีนั้น ๆ สามารถเชื่อมต่อหรือบูรณาการเข้ากับระบบเดิมที่องค์กรมีอยู่ได้ รวมถึงจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้และใช้ได้ง่าย สิ่งที่องค์กรจะต้องตระหนักก็คือเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการติดต่อและเชื่อมโยงคนภายในองค์กรเข้าด้วยกันเท่านั้นเทคโนโลยีไม่ได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้แต่ทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้เกิดได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น “คน” เป็นผู้ที่แลกเปลี่ยนความรู้ไม่ใช่เทคโนโลยี

4. การวัดผล (Measurement)

องค์กรจะไม่สามารถพัฒนาปรับปรุงได้เลยถ้าไม่ทราบถึงสถานะปัจจุบัน และองค์กรจะไม่มีทางทราบถึงสถานะปัจจุบันถ้าไม่มีการวัดผล ดังนั้น การวัดผลของการจัดการความรู้จะช่วยให้้องค์กรสามารถทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้ ผลจากการวัดความสำเร็จของการจัดการความรู้จะโน้มน้าวให้บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงสุดจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการและการแลกเปลี่ยนความรู้.

5. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีแผนกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ที่ดี ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่และพนักงานในทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ก็ตาม กิจกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้อาจดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นนักถ้าขาด โครงสร้างหรือระบบรองรับสำหรับบุคลากรในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก โครงสร้างที่กล่าวถึงนี้อาจจะสามารถเป็นทั้งสิ่งที่จับต้องได้หรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ นอกจากนั้นแล้วผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงโครงสร้างของหน่วยงานหรือบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้ว่าควรเป็นไปในรูปแบบใด สุดท้ายคือระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเช่น ระบบการประเมินผลงานและระบบการยกย่องชมเชยและให้รางวัลที่ได้อาจเอื้อต่อการจัดการความรู้ขององค์กร

ปัจจัยเอื้อที่สำคัญทั้ง 5 ประการนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและต่างก็ส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกัน องค์กรจะไม่สามารถประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ถ้าขาดซึ่งสิ่งใดสิ่งหนึ่งใน 5 องค์ประกอบนี้ไป ในทางกลับกัน หากองค์กรสามารถบริหารจัดการปัจจัยเอื้อทั้ง 5 อย่างเป็นระบบเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันแล้ว การจัดการความรู้ก็จะไม่ใช่เรื่องยากแต่ประการใด

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้

จากวงจรการจัดการความรู้ของบริษัท Xerox Corporation บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2549) พบว่า วงจรการจัดการความรู้มีประโยชน์อย่างมากสำหรับองค์กรเนื่องจากวงจรการจัดการความรู้จะเป็นเสมือนกรอบทางเดินให้กับองค์กรเพื่อช่วยในการวางแผนงานและกิจกรรมต่างๆ สำหรับการจัดการความรู้ ต่อมาได้พัฒนาโดยการบูรณาการร่วมกับกระบวนการจัดการความรู้และปัจจัยเอื้อที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จจนได้เป็นวงจรการจัดการความรู้แบบ 3 มิติ

วงจรการจัดการความรู้แบบ 3 มิตินี้จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถมองการจัดการความรู้ได้ครอบคลุมทุกมิติ ซึ่งการที่ดึงเอาปัจจัยเอื้อมาอยู่ในวงจร 3 มิตินี้ก็เพื่อที่จะทำให้องค์กรเห็นว่าแต่ละองค์ประกอบของวงจรการจัดการความรู้จะช่วยสร้างปัจจัยเอื้ออะไรบ้างและมีความเกี่ยวข้องหรือทำให้เกิดกระบวนการความรู้ในขั้นตอนนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบของวงจร การจัดการความรู้ กับกระบวนการความรู้จะทำให้องค์กรเข้าใจถึงพัฒนาการของความรู้หรืออีกนัยหนึ่งความรู้ภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ซึ่งถ้าองค์กรเข้าใจความเชื่อมโยงดังกล่าวอย่างชัดเจนแล้ว ถึงแม้สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือ โครงสร้างขององค์กรจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร องค์กรจะยังคงสามารถทำให้วงจรชีวิตของความรู้สามารถหมุนต่อไปได้และจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาและจัดการความรู้ขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ภาวะผู้นำและกลยุทธ์	วัฒนธรรมองค์กร	เทคโนโลยีด้านการจัดการความรู้	การวัดผล	โครงสร้างพื้นฐาน	ปัจจัยเอื้อ		การค้นหาคำรู้	การสร้างและแสวงหาคำรู้	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	การเข้าถึงความรู้	การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้	การเรียนรู้
					องค์กรประกอบ	กระบวนการจัดการความรู้							
●	●				การจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม		●					●	●
●	●				การสื่อสาร							●	●
		●	○	●	กระบวนการและเครื่องมือ		●	●	●	●	●	●	●
○		●			การฝึกอบรมและการเรียนรู้		○	○	○	○	●	○	○
●	○		●	○	การวัดผล			●			●	●	●
○	●			○	การยกย่องชมเชยและให้รางวัล			●			●	●	●

หมายเหตุ : ● หมายถึง มีผลกระทบหรือความเชื่อมโยงในระดับมาก

○ หมายถึง มีผลกระทบหรือความเชื่อมโยงในระดับปานกลาง/น้อย

ภาพที่ 2.3 วงจรการจัดการความรู้แบบ 3 มิติ

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2549 : 63)

รูปวงจรการจัดการความรู้แบบ 3 มิติแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสามองค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ ตัวอย่างของความเชื่อมโยงเช่น การจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในวงจรการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างปัจจัยเอื้อในด้านภาวะผู้นำและกลยุทธ์รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรได้ และในขณะเดียวกันการจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมก็จะเป็นองค์ประกอบที่ช่วยองค์การในเรื่องของการค้นหาคำรู้ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และการเรียนรู้ นอกจากนี้องค์การควรพิจารณาด้วยว่าควรใช้องค์ประกอบใดเพิ่มเติมหรือเสริมเพื่อให้เกิดปัจจัยเอื้อและขั้นตอนของกระบวนการความรู้ดังกล่าวได้ดีขึ้น เช่น นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมแล้ว องค์การควรที่จะเสริมองค์ประกอบในเรื่องของการสื่อสาร การวัดผล การฝึกอบรมและการเรียนรู้ รวมถึงการยกย่องชมเชยและให้รางวัลเพื่อช่วยให้อุบัติปัจจัยเอื้อในเรื่องภาวะผู้นำและกลยุทธ์ได้ดีขึ้น ซึ่งโดยสรุปก็คือการมองผลกระทบหรือความเชื่อมโยงทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเมื่อพิจารณาเพื่อนำมาใช้ในการวิจัยแล้วจะพบว่า ในวงจรการจัดการความรู้ นั้น การสื่อสารมีผลกระทบหรือความเชื่อมโยงในระดับมากกับภาวะผู้นำและกลยุทธ์และวัฒนธรรมองค์การ ในมิติปัจจัยเอื้อที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ และมีผลกระทบหรือความเชื่อมโยงในระดับมากเช่นเดียวกันกับการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และการเรียนรู้ในมิติของกระบวนการจัดการความรู้ แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะสนใจเพียง 2 มิติที่สัมพันธ์กันคือ มิติวงจรการจัดการความรู้และมิติกระบวนการจัดการความรู้ในด้านการสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และการเรียนรู้เท่านั้น ดังนั้นจากคำอธิบายกระบวนการจัดการความรู้ในหัวข้อการจัดการความรู้ จึงสรุปประเด็นเป้าหมายความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ในงานวิจัยนี้ได้ดังนี้

1. การเข้าถึงความรู้ การสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด รวดเร็ว สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงความรู้
2. การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง มีการให้และรับความรู้ระหว่างบุคคล และมีพื้นที่หรือโอกาสเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งานได้รวดเร็ว หลากหลาย ในปริมาณมากหรือไม่จำกัด
3. การเกิดการเรียนรู้ หมายถึง การสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อยอดความรู้ไปจนถึงการสร้างนวัตกรรมได้อย่างดีและรวดเร็ว

4. การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ หมายถึง สามารถกระตุ้น จูงใจ ลดความกลัว ส่งเสริมความกล้า สร้างจิตสำนึกในการเรียนรู้ร่วมกัน กล้าลองผิดลองถูกโดยมีพื้นฐานจากความรู้ได้อย่างมาก สม่่าเสมอ และรวดเร็ว

การเปลี่ยนแปลงกับความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่ควบคู่กันตั้งแต่ทั้ง 2 สิ่งเป็นสิ่งที่ดี เพราะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงไม่จำเป็นเสมอไปที่จะเป็นการก้าวไปข้างหน้าเพื่อพบสิ่งใหม่ แต่อาจจะเป็นเพียงการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด ที่ทำให้ได้เรียนรู้มุมมองที่หลากหลาย และการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และจัดการกับความขัดแย้งนั้น ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม จะเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่เพื่อมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเพียงจุดเล็กจุดหนึ่งขององค์การในวันนี้ จะกลายเป็นแรงผลักดันที่สำคัญขององค์การในวันข้างหน้า (สลิลา เทพเกษตรกุล. 2551:22)

หนึ่งในปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์การพัฒนาขึ้นเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) คือการจัดการองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อมูลและความรู้ต่างๆภายในองค์การต้องมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (รัตนาวดี พุทธิพงศ์ .2551:86)

ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการบริหารองค์ความรู้ก็คือ องค์การจะอย่างไรให้บุคลากรที่มีความรู้ทั้งแบบ โดยนัยและแบบชัดแจ้งยินดีถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น ในองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ความท้าทายอีกอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยก็คือการจัดการหา ยุทธวิธี (Tactic) ต่างๆที่เหมาะสมในการกระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง การถ่ายทอดความรู้บางประเภทเช่นการจัดฝึกอบรมบุคลากรซึ่งเป็นที่นิยมนั้นอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดี ที่สุดในการถ่ายทอดองค์ความรู้บางประเภท อุปสรรคสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่พบได้อยู่เสมอในการ บริหารองค์ความรู้ คือ พฤติกรรมของบุคคล อาทิเช่น การหวงความรู้ ค่านิยมในการทำอะไรรด้วย ตัวคนเดียว (One-Man Show) รวมไปถึงความเชื่อบางประการที่ว่าเทคโนโลยียังไม่สามารถ ตอบสนองการทำงานได้ดีเท่ากับการเปิดแฟ้ม ฯลฯ อุปสรรคสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือวัฒนธรรม ในองค์กร อาทิเช่น การไม่ยอมรับในตัวบุคคล การยึดติดกับระดับอาวุโส การชิงดีชิงเด่น ฯลฯ เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากรและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม องค์กรเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่จะนำองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ (รัตนาวดี พุทธพงศ์. 2551:88)

การเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็นองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง นอกจากจะต้องมีการจัดการระบบการจัดการเอกสารและข้อมูลพื้นฐานต่างๆที่เป็นระบบแล้วนั้น ยังจะต้องมีการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ไปสู่ระดับการจัดการองค์ความรู้ที่สูงขึ้น ด้วยการนำ ความรู้แบบสหวิทยาการเข้ามาใช้ในการบริหารการจัดการภายในองค์กร และเพิ่มความสามารถใน การเข้าถึงแหล่งข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้การตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการทั้ง จากภาครัฐและภาคเอกชนเป็นไปด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องมีการส่งเสริมการ สร้างนวัตกรรม (Innovation) ในการทำงานด้านการบริการ และการเพิ่มขีดความสามารถ (Competency) ของบุคลากรภายในองค์กร บุคลากรที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วจะ เป็นภาพสะท้อนของการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กร สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ขาดไม่อาจจะเลย ได้และถือว่าเป็นปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ในการจัดการองค์ความรู้ได้แก่ การจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็น ผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และการจัดการเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือให้บุคลากรใน องค์กรใช้ค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น ปัจจัยสู่ ความสำเร็จทั้งสองปัจจัยนี้นับเป็นความท้าทายของผู้บริหารองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กร ที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริงต้องเป็นองค์กรที่สามารถปรับใช้ ทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยีได้อย่างเชื่อมโยงและบูรณาการกันอย่างสมดุล (รัตนาวดี พุทธ พงศ์ .2551:96)

ประเทศไทยนั้น มีคนเก่งเป็นรายบุคคลมาก แต่สังคมโดยรวมยังมีปัญหาในการสร้างองค์ ความรู้โดยองค์รวม (Collective Knowledge) มีแนวคิดหลายๆอย่างที่ประเทศไทยทำอยู่แล้ว แต่ยังไม่ดีเลิศเนื่องจากยังไม่สามารถแปลออกมาเป็นระบบอย่างบูรณาการ โดยทำงานอย่างสอดคล้อง

ประสานกัน ซึ่งสุดท้ายแล้วจุดสำคัญก็คือการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยตระหนักถึงผลประโยชน์ส่วนรวมและลดความเห็นแก่ตัวลงนั่นเอง (ศุชาติณี สมิตร.2551:111)

2.3 ความสำเร็จในการสื่อสาร

2.3.1 ความสำเร็จ

ความสำเร็จ มีนักวิชาการและหลายแวดวงอาชีพให้ความหมายแตกต่างกันไปตามความเข้าใจในแต่ละสาขาวิชา เช่น ภรณ์ มหามนต์ (2529 อ้างใน สุเนตร ทัศนศร. 2546:13) ความสำเร็จในการบริหารองค์การคือความสามารถการบรรลุประสิทธิผลขององค์การ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน. Internet) ได้ให้ความหมายคำว่า ความสำเร็จ คือ เสร็จ เช่น สำเร็จการศึกษา หรือ ถึง, บรรลุ เช่น สำเร็จโตคา.ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากความหมายของ ความสำเร็จ ที่ถูกนิยามข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความสำเร็จ หมายถึงความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3.2 การสื่อสาร

การสื่อสารและการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารและการสื่อสารภายในองค์การมีผู้ให้ความหมายไว้เป็นจำนวนมาก ดังเช่น

Webster's Dictionary (1978 : 98) ให้ความหมาย การสื่อสาร หรือ การสื่อความหมาย (Communication) เป็นคำที่รากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "communis" หมายถึง "พร้อมกัน" หรือ "ร่วมกัน" (common) หมายความว่า เมื่อมีการสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้น คนเราพยายามที่จะสร้าง "ความพร้อมกันหรือความร่วมมือ" ทางด้านความคิดเรื่องราวเหตุการณ์ ทัศนคติ ฯลฯ กับบุคคลที่เรากำลังสื่อสารด้วยนั้น ดังนั้น การสื่อสารจึงหมายถึงการถ่ายทอด เรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก ตลอดจนไปถึง "ระบบ" (เช่น ระบบโทรศัพท์) เพื่อการติดต่อสื่อสารข้อมูลซึ่งกันและกัน

Fiske (1985:2) การสื่อสารยังเป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์ได้ต่อกัน โดยผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ตลอดจนเครื่องหมายต่าง ๆ ด้วย

สุนน อยู่สิน (2547) ได้ให้คำอธิบาย “การสื่อสาร” คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารเกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยมี วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง”

เสนาะ ดีเยาว์ (2541) ให้ความหมายคำว่า “การสื่อสาร” ไว้ว่า เป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์การ และในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้

ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในบทบาทของตนและทำให้เกิดกิจกรรม ของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

กริช สืบสนธิ์ (2538) ให้ความหมาย “การสื่อสารในองค์การ” ว่าเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพ แวดล้อมบรรยากาศขององค์การและสังคม สามารถแปรปรวนไปตามสภาวะการณ์

สรุปจากคำนิยามด้านบนได้ว่า การสื่อสาร คือ การกระทำที่มุ่งสร้างความร่วมมือกัน โดยอาศัยความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายเป็นที่ตั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ทำการแลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกิดขึ้น โดยการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ แนวความคิด เหตุการณ์ต่างๆ ระหว่างบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบัน อาศัยสื่อหรือช่องทางต่างๆ เช่น ในรูปของการพูด การใช้กริยาท่าทางการเขียน สัญลักษณ์ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

การสื่อสารภายในองค์การ คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับในองค์การ ภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การและสังคม ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในบทบาทของตน ทำให้เกิดกิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดการรับทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหวขององค์การ สามารถป้องกันความขัดแย้งและภาวะข่าวลือที่กระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานได้ดี

ลักษณะของการสื่อสาร

โดยทั่วไป การสื่อสารทุกประเภทนอกจากจะประกอบด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบสำคัญๆเหมือนกันแล้ว การสื่อสารยังมีลักษณะทั่วไปเฉพาะบางประการ คือ

1.การสื่อสารมีลักษณะเป็นพลวัตร กล่าวคือ องค์ประกอบต่างๆของการสื่อสารจะมีปฏิสัมพันธ์และเป็นผลกระทบบระหว่างกันและกันอยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลผู้ทำการสื่อสารมีการติดต่อสัมพันธ์กัน ดังนั้น เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งตัดสินใจกระทำการอย่างหนึ่ง จึงย่อมมีผลกระทบต่อผู้อื่นด้วย

2.การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ การสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันที่ดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาของการติดต่อสื่อสาร

3.การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่ย้อนกลับ การสื่อสารระหว่างมนุษย์เป็นกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ ผลกระทบของการติดต่อสื่อสารก็ดี ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งก็ดี เมื่อ ได้เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลง ไปแล้วย่อมจะ ไม่อาจเกิดซ้ำเหมือนเดิมทุกประการขึ้น ได้อีก

4.การสื่อสารเป็นกระบวนการของการปรับสัญญาณ การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำการติดต่อสื่อสารที่ใช้ระบบสัญลักษณ์หรือระบบสัญญาณร่วมกันเท่านั้น ถ้าทั้งสองฝ่ายให้สัญญาณต่างกันแต่เพื่อให้สามารถทำการติดต่อสื่อสารกันได้จะต้องมีการปรับปรุงสัญญาณให้สอดคล้องกัน

5. การสื่อสารเป็นการแสวงหาความสัมพันธ์ได้ทั้งลักษณะสมดุลหรือสนับสนุน ความสัมพันธ์ที่มีลักษณะสมดุล หมายถึง การแสดงออกพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่งให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมที่ผู้อื่นแสดงออกมา เช่น ผู้ทำการสื่อสารฝ่ายหนึ่งแสดงความโกรธ อีกฝ่ายหนึ่งก็แสดงความ โกรธด้วย เป็นต้น ส่วนการแสดงความสัมพันธ์แบบสนับสนุนเป็นลักษณะการแสดงออกใน การติดต่อสื่อสาร ซึ่งฝ่ายหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมเชิงกระตุ้นหรือเร้าเพื่อให้อีกฝ่ายแสดงพฤติกรรม บางอย่างออกมาเป็นการตอบแทน ในการแสดงความสัมพันธ์เชิงสนับสนุนนั้น ความแตกต่าง ระหว่างทั้งสองฝ่ายจะถูกขจัดออกไปให้มากที่สุด ความสัมพันธ์แบบนี้มีความจำเป็นมากถ้าทั้งสอง ฝ่ายที่ติดต่อสื่อสารมีสถานภาพหรือตำแหน่งต่างกัน

ความสำคัญ ความสำคัญของการสื่อสาร (Nasem. 1984 อ้างใน ชวรัตน์ เชิดชัย. 2546 : 9)

1. สนองความต้องการทางกาย (Physical needs) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญในฐานะ เป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อสุขภาพทางร่างกาย (Physical health) ของมนุษย์เป็นอย่างมาก การวิจัยทาง การแพทย์จำนวนมากที่ระบุสอดคล้องกันว่า การที่คนเราขาดการติดต่อสื่อสาร หรือการติด ต่อ สื่อสารไม่ดีพอ นั้นอาจมีผลต่อการสูญเสียชีวิตตนเองได้ เป็นผลมาจากการขาดความ สัมพันธ์อย่าง ใกล้ชิด หรือเกิดจากการที่บุคคลไม่มีการติดต่อสื่อสารกันนั่นเอง

2. สนองความต้องการของอัตตา (Ego needs) การติดต่อสื่อสาร ไม่เพียงแต่ช่วยให้มนุษย์ มีชีวิตยืนยาวต่อไปเท่านั้น แต่ยังเป็นวิถีทางเดียวที่จะช่วยให้เราได้เรียนรู้และรู้จักตนเอง ได้โดยตรง และพร้อมๆกันนั้น การสื่อสารยังมีส่วนสร้างความเข้าใจตนเองให้ผู้อื่นด้วยในกระบวนการเดียวกัน

3. สนองความต้องการทางสังคม (Social needs) การสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิด ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทางสังคม ซึ่งเป็นความต้องการของสมาชิกทุกคนในสังคม วิลเลียม ชูทซ์ นักจิตวิทยาได้ให้การอธิบายว่า ที่มนุษย์ต้องมีการสื่อสารนั้นก็เพื่อสนองความต้องการทางสังคมที่ สำคัญ 3 ประการ คือ การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการการควบคุม และความต้องการ ความรัก นั่นเอง

4. สนองความต้องการด้านพื้นฐาน (Practical needs) คือ การสื่อสารสามารถสนองความ ต้องการในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ การศึกษา การให้ การแลกเปลี่ยนข่าวสาร เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเกิดความ รวดเร็วเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการคือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร ในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การ ทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจในเนื้องานและผลงาน ฯลฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และพนักงาน โดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้ว จะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน ทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างสอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นางองค์การ ไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

6. การสื่อสารเป็นกระบวนการในการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจในเรื่องนโยบาย เป้าหมายขององค์การต่อสมาชิกทุกระดับ ซึ่งจะก่อให้เกิดการยอมรับและนำไปปฏิบัติเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังเป็นตัวช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับองค์การด้วย

หน้าที่ของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญอยู่ 4 ประการ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี . 2548 : 264) ได้แก่ ดังนี้ คือ

1. การควบคุม การติดต่อสื่อสารจะทำหน้าที่ในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิก ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบการจัดลำดับขั้นการทำงานตามสายการบังคับบัญชา การกำหนดแนวทางการทำงาน การติดตามงาน การประเมินผลงาน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ

2. การจูงใจ การติดต่อสื่อสารจะทำหน้าที่ในการจูงใจสมาชิกในองค์การ โดยการบอกถึงความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น หรือการใช้คำพูดที่เป็นการเสริมแรงทางบวก เช่น การชมเชย

3. การแสดงออกทางด้านอารมณ์ การติดต่อสื่อสารสามารถที่จะช่วยลดความคับข้องใจทางด้านอารมณ์ โดยการพูดกับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน

4. การให้ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนั้นจะทำให้องค์การได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ความต้องการของลูกค้า หรือข้อมูลของกลุ่มแข่งขัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ขององค์การ

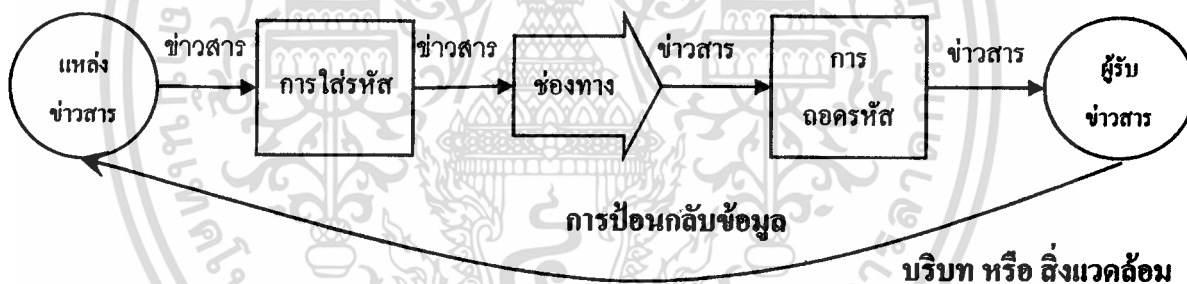
วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์การ

กัลยิมา โดกุลคณะ (2541) ได้อ้างถึง วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์การตามแนวคิดของ Derek Torrington และ Jane Weightman ในวิทยานิพนธ์ว่า

1. เพื่อให้พนักงานทราบและเกิดการยอมรับ และเกิดการปฏิบัติไปในทางเดียวกันในกฎเกณฑ์ต่างๆขององค์การ
2. เพื่อให้ทราบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ยังต้องการ
3. เพื่อรักษาคุณภาพในการทำงาน และพัฒนาความเชื่อมั่นต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ
4. เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน

กระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร หมายถึง ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างแหล่งข่าวสาร กับผู้รับข่าวสาร ซึ่งทำให้เกิดการสื่อสารและการเข้าใจความหมายของข่าวสาร ซึ่งจะอธิบายโดยโมเดลกระบวนการติดต่อสื่อสาร (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 : 265) ได้กล่าวถึง ดังรูป



ภาพที่ 2.4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ (1) แหล่งข่าวสาร (Source) หรือผู้ส่งข่าวสาร (Sender) (2) การใส่รหัส (Encoding) (3) ข่าวสาร (Message) (4) ช่องทาง (Channel) (5) การถอดรหัส (Decoding) (6) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) (7) การป้อนกลับ (Feedback) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งข่าวสาร (Source) หรือผู้ส่งข่าวสาร (Sender) เป็นผู้นำเสนอข่าวสารโดยการใส่รหัส (Encoding) ซึ่งการใส่รหัสข่าวสารผู้ส่งข่าวสารที่ประสบความสำเร็จจะต้องอาศัย (1) ทักษะ (Skill) (2) ทักษะคติ (Attitudes) (3) ความรู้ (Knowledge) (4) ระบบวัฒนธรรมของสังคม (Social - cultural system) ความสำเร็จของผู้ส่งข่าวสารในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับข่าวสารขึ้นอยู่กับทักษะด้านต่างๆ ได้แก่ การพูด การฟัง การอ่าน การเขียน และทักษะการใช้เหตุผลที่ดี ถ้าหากนักเขียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำราไม่มีความชำนาญด้านการเขียนมาก่อนนักศึกษาจะอ่านเนื้อหาสาระไม่เข้าใจ นอกจากนี้ทัศนคติจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ความคิดเห็นต่างๆก็เป็นผลมาจากทัศนคติ คนเรามีข้อจำกัดในความรู้บางเรื่อง จึงทำให้เราไม่สามารถติดต่อสื่อสารในสิ่งที่เราไม่รู้ได้ ดังนั้นในบางครั้งผู้รับข่าวสารอาจจะไม่เข้าใจในสิ่งที่เราสื่อสาร เพราะเขาไม่มีความรู้หรือความสนใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น นอกจากนี้ตำแหน่งหน้าที่ในวัฒนธรรม สังคมที่บุคคลอยู่ ความเชื่อ และค่านิยม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมก็ล้วนแต่เป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารด้วยกันทั้งสิ้น

2.การใส่รหัส (Encoding) คือ การเปลี่ยนใจความที่จะสื่อสาร (Message) ให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ (ภาษาพูด ภาษาเขียน สัญลักษณ์ต่างๆ) ซึ่งการใส่รหัสจะต้องอาศัยทักษะ ทัศนคติ ความรู้ และระบบวัฒนธรรมของสังคม

3.ข่าวสาร (Message) หมายถึง สิ่งที่เราต้องการจะสื่อสาร ข่าวสารเกิดจากแหล่งข่าวสาร (Source) หรือผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ทำการใส่รหัส (Encoding) หรือสัญลักษณ์ (Symbols) ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของคำพูด ตัวอักษร รูปภาพ ลักษณะท่าทาง เพื่อถ่ายทอดหรือโยกย้ายข้อมูลข่าวสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง

4.ช่องทาง (Channel) คือ เครื่องมือ (สื่อ) ซึ่งนำข่าวสาร ไปยังผู้รับ ประกอบด้วย (1) ช่องทางที่เป็นทางการ (Formal channel) เป็นช่องทางที่ถูกสร้างขึ้นโดยองค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ การส่งข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของงานให้แก่สมาชิกในองค์การ (2) ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ (Informal channel) เกิดจากการติดต่อเป็นการส่วนตัวหรือการติดต่อทางสังคม ซึ่งมีลักษณะไม่เป็นทางการ ช่องทางข่าวสารอาจใช้คนหรือสื่อก็ได้

5.การถอดรหัส (Decoding) คือการแปลความหมายสัญลักษณ์ต่างๆในข่าวสารตามความเข้าใจของผู้รับสาร ซึ่งการแปลข่าวสารจะถูกจำกัดด้วยทักษะ ทัศนคติ ความรู้ และระบบวัฒนธรรมของสังคมของทั้งผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

6.ผู้รับข่าวสาร (Receiver) คือ บุคคล หรือกลุ่มคนซึ่งเป็นผู้รับข่าวสาร (Message) โดยการถอดรหัสออกมา (Decoding) ซึ่งจะถูกจำกัดด้วยทัศนคติ ความรู้ และระบบวัฒนธรรมของสังคมของผู้รับ

7.การป้อนกลับของข้อมูล (Feedback) เป็นการตรวจสอบถึงความสำเร็จในการถ่ายทอดข่าวสารของบุคคลว่าตรงกับความต้องการหรือไม่

แหล่งของข้อผิดพลาด (Sources of distortion) ในการติดต่อสื่อสาร กระบวนการติดต่อสื่อสารอาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น เพราะความไม่ชัดเจน ไม่สมบูรณ์ และอคติของตัวผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าวสาร ตลอดจนอารมณ์และประสบการณ์ของทั้งสองฝ่ายที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ต้องยึดเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารอย่างสมบูรณ์ไว้

ความวิตกกังวลในการติดต่อสื่อสาร (Communication apprehension) เป็นความตึงเครียดหรือความวิตกกังวลที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร ตัวอย่างเช่น ความวิตกกังวลที่เกิดจากการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมากหรือสาธารณชน ซึ่งในกรณีนี้เราสามารถแก้ไขได้โดยการเขียนร่างข่าวสารที่ต้องการจะส่งก่อนแล้วนำไปพูด ซึ่งจะทำให้ผู้พูดไม่เพียงแต่จะเกิดความมั่นใจเท่านั้น แต่จะช่วยทำให้การส่งข่าวสารชัดเจนและครบถ้วนอีกด้วย

ประเภทของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารในสำนักงานมีการแบ่งโดยใช้เกณฑ์หลายประเภท ดังนี้

1. แบ่งตามประเภทบุคคลที่ติดต่อกัน ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) หมายถึง การติดต่อกันระหว่างบุคคลภายในสำนักงานเดียวกัน เช่น พนักงานกับพนักงาน พนักงานกับผู้บริหาร และ ผู้บริหารกับผู้บริหาร โดยมีจุดประสงค์จะให้บุคคลในสำนักงานได้ทราบข่าวความเคลื่อนไหว เพื่อชี้แจงนโยบาย กฎ ระเบียบ ที่กำหนดขึ้นให้เข้าใจตรงกัน หรือเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระดมความคิด ในกิจกรรมใดๆ ของสำนักงาน ความใกล้ชิดและการพบปะพูดคุยกันมีผลสำคัญต่อความสำเร็จของงาน ในทำนองเดียวกันถ้าการติดต่อสื่อสารภายในล้มเหลวหรือไม่ยอมติดต่อกัน ก็จะทำให้การดำเนินงานของธุรกิจล้มเหลวตามไปด้วย

1.2 การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างสำนักงานกับบุคคลภายนอกสำนักงาน เพื่อเผยแพร่ข่าวสารให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการ ซึ่งถ้ามีความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารภายนอกสำนักงาน ก็จะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท และ ทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอกได้เช่นกัน

2. แบ่งตามรูปแบบการสื่อสารในหน่วยงานโดยทั่วไปแล้วจะแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นพิธีการ (Formal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดให้มีขึ้นโดยวาง กฎ ระเบียบแบบแผนและวิธีการไว้เป็นหลักในการปฏิบัติ ซึ่งจะปฏิบัติตามโครงสร้างของหน่วยงาน สายการบังคับบัญชาและตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การสั่งงานหรือการมอบหมายงานจากหัวหน้าไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาระดับรองลงมาจะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการเสนอรายงานจะต้องเป็นไปตามลำดับขั้นขึ้นไป

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication) การติดต่อสื่อสารแบบนี้ไม่มีระบบระเบียบแบบแผนกำหนดไว้อย่างแบบแรก แต่จะเป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจัดทำขึ้นเองตามความต้องการ เนื่องจากความรู้จักคุ้นเคยกันเป็นส่วนตัวเป็นการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในบรรยากาศที่เป็นกันเอง วิธีติดต่อมักใช้วาจาหรือกิริยาท่าทางมากกว่าลายลักษณ์อักษร รวมทั้งการปล่อยข่าวซิมดาง (grapevine) ด้วยการสื่อสารแบบนี้มีส่วนช่วยให้งานคล่องตัวขึ้นได้ แต่ถ้ามีมากเกินไปจะทำให้ระบบที่เป็น

ทางการเสียไป และที่สำคัญคือมักจะมีการบิดเบือนข้อเท็จจริงได้ง่ายเพราะไม่มีหลักฐานสำหรับตรวจสอบ

3. แบ่งตามจำนวนทิศทางการสื่อสาร

เสนาะ ดิยาวี (อ้างใน ศุภมน อนุศาสนนันท์. 2549 : 15) ได้จำแนกการช่องทางการสื่อสารตามจำนวน ทิศทางการสื่อสาร ได้ 2 ประเภท คือ

3.1 ช่องทางการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) เป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

3.2 ช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารทางหนึ่ง ในขณะที่ผู้รับสารเมื่อได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้ส่งสารด้วยอีกทางหนึ่ง เช่น การพูดคุยทางโทรศัพท์ กล้องแสดงความคิดเห็น กระดานสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ (webboard) เป็นต้น

4. แบ่งตามทิศทางการสื่อสาร

ในองค์กรใดๆ การสื่อสารภายในองค์กรดำเนินไปใน 3 ทิศทาง ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการงานบริหารสำนักงานสื่อสารแบบล่างไปบนกับผู้บังคับบัญชา สื่อสารแบบบนลงล่างกับผู้ใต้บังคับบัญชา และ สื่อสารแบบระนาบกับผู้จัดการในหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรส่วนมากพบว่า มีการใช้การสื่อสารโดยวิธีการพูดและฟัง มากกว่าวิธีการเขียนและการอ่าน

4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงข้อมูลต่างๆ ขององค์กรทั้งในด้านนโยบาย ขบวนการต่างๆ กฎและระเบียบหรือสวัสดิการต่างขององค์กร รายละเอียดของข้อมูลหรือคำสั่งในการทำงาน รวมทั้งข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นต่องานใดๆ ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติ ซึ่งการสื่อสารเช่นนี้ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งส่งผลให้ได้ผลิตผลจากการทำงานนั้นสูงขึ้น อีกทั้งเป็นการทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากมีความเข้าใจในงานและรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน

4.2 การสื่อสารจากล่างไปบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ในยุคแรกๆ ของการใช้หลักทางวิทยาศาสตร์ในการบริหารจัดการ (Scientific Management Movement) นั้น ไม่เห็นคุณค่าของการสื่อสารในทิศทางนี้ ต่อมาในยุคของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Human Relations Movement) ผู้บริหารเริ่มมองเห็นคุณค่าของการสื่อสารในทิศทางนี้ ในยุคปัจจุบันคุณค่าของการสื่อสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในทิศทางเป็นที่ประจักษ์อย่างดี กล่าวคือ ผู้ได้บังคับบัญชาในยุคปัจจุบันมีความต้องการอย่างมากที่จะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของพวกเขา ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้สึก แนวความคิด ความปรารถนา และ ทักษะคิดต่างๆ เพราะพวกเขาเชื่อว่าพวกเขาทราบดีกว่าผู้บังคับบัญชาของพวกเขาว่าอะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับพวกเขา อย่างไรก็ตามในบางองค์การที่ทัศนคติของผู้บริหารทำให้การสื่อสารในทิศทางนี้เป็นที่อึดอัดเพราะผู้ส่งสารเช่นนั้นก็กลัวการแก้แค้น

ข้อมูลข่าวสารที่มีการสื่อสารในแบบนี้มีหลากหลายประเภท ซึ่งบางประเภทอาจเป็นเพียงตัวเลือกจะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ ในขณะที่บางประเภทเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติ เช่น การรายงานถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านการดำเนินงาน ด้านนโยบายและขบวนการต่างๆ หรือ คำแนะนำในการปรับปรุงปฏิบัติการใดๆ การเลือกใช้สื่อและช่องทางก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมขององค์ประกอบและสถานการณ์ ความสำเร็จของการสื่อสารประเภทนี้มีอิทธิพลมาจากองค์ประกอบต่างๆ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา วิธีการนำเสนอข้อมูลของผู้ได้บังคับบัญชา เนื้อหาของข้อความไปในด้านลบหรือด้านบวก ความเหมาะสมในเวลาและโอกาสของข้อความนั้นๆ และเนื้อหาสาระของข้อความ วิธีการที่องค์การสามารถส่งเสริมให้มีการสื่อสารในทิศทางนี้ก็คือ การพบปะสังสรรค์ การใช้สื่อเช่นวารสารภายใน การประชุม การประเมินผล การสำรวจทัศนคติ และการใช้ระบบคำแนะนำ

4.3 การสื่อสารแบบระนาบ (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันในการจัดการและการบริหาร กล่าวคือจะไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง การสื่อสารในทิศทางแบบระนาบนี้ค่อนข้างจะไม่ใช่เป็นทางการเมื่อเปรียบเทียบกับสองลักษณะที่กล่าวถึงข้างต้น

การสื่อสารในลักษณะนี้เป็นกลไกที่มีประโยชน์ต่อองค์การ คือ นอกจากเป็นการทำให้บุคลากรสามารถได้บรรลุความต้องการทางด้านสังคมแล้ว ยังเป็นการช่วยสื่อสารของกิจกรรมในหน่วยงานหนึ่งๆ ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ดีอีกด้วย ทำให้แต่ละหน่วยงานทราบถึงธรรมชาติของงานและความรับผิดชอบต่างๆ ในหน่วยงานอื่นๆ ได้ดีขึ้น การสื่อสารในระดับนี้ได้มีประสิทธิภาพต้องการทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั้งของผู้ส่งและผู้รับการติดต่อสื่อสาร ตัวอย่างของการสื่อสารแบบนี้ได้แก่ การสนทนาแบบเผชิญหน้า การประชุมกลุ่มย่อย และการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชนิดของการติดต่อสื่อสาร

ความชัดเจนของการสื่อสารข้อมูลนั้นขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้ชนิดของการสื่อสาร ซึ่งหลักโดยทั่วไปก็คือถ้าการสื่อสารนั้นเป็นการสื่อสารตรงโดยไม่มีการส่งผ่านหลายทอด ความชัดเจนของการสื่อสารก็จะมียาก ในทางตรงกันข้ามถ้ายังมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับการส่งผ่านข้อสนเทศมาก

เท่าไร โอกาสที่ข้อเสนอนั้นจะถูกปิดเป็นก็ยังมีมากขึ้นเท่านั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้จักเลือกใช้ชนิดของการสื่อสารให้เหมาะกับสถานการณ์เพื่อให้การสื่อสารที่ต้องการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1. การสื่อสารโดยวิธีเขียน (Written Communication) การสื่อสารโดยวิธีเขียนนี้มีข้อดีที่สามารถนำสิ่งที่ต้องการสื่อสารมาเก็บไว้ใช้อ้างอิงหรือทบทวนในภายหลังได้ โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งขึ้น ข้อเสียของการสื่อสารวิธีนี้ก็คือสิ้นเปลืองเวลาในการบริหารมากกว่าการสื่อสารวิธีอื่น แต่ก็เป็นที่นิยมใช้กันมาก ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังเพื่อให้อะไรที่ต้องการสื่อสารมีความชัดเจนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. การสื่อสารแบบประจันหน้า (Face to Face Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้คำพูดซึ่งสามารถทำได้รวดเร็ว ทำได้ทั้งแบบเป็นทางการ เช่น ในการนำเสนอข้อมูล ประชุมชี้แจง ประชุมวิชาการ ฯลฯ หรือแบบไม่เป็นทางการ เช่น ในการสั่งงาน การซักถาม การปรึกษา ฯลฯ

3. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารส่งผ่านความคิดไปยังผู้รับโดยการใช้กิริยาท่าทาง การแสดงสีหน้า ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นภาษากาย (Body language) เนื่องจากการสื่อสารวิธีนี้ผู้สื่อสารได้ส่งผ่านอารมณ์และความรู้สึกไปให้ผู้รับด้วย จึงถือว่าสิ่งที่สื่อสารมีความน่าเชื่อถือสูงกว่าการสื่อสารโดยใช้คำพูดแต่เพียงอย่างเดียว แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อเสียถ้าผู้รับไม่สามารถแปลภาษากายที่แสดงออกได้อย่างถูกต้องหรือผู้ส่งไม่สามารถแสดงกิริยาท่าทางหรือสีหน้าให้เข้ากันกับคำพูดที่สื่อออกไปได้

4. การสื่อสารทางโทรศัพท์ (Telephone Communication) เป็นวิธีสื่อสารที่นิยมใช้เนื่องจากใช้ได้สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาเดินทาง แต่มีข้อเสียที่เห็นได้ชัดเจน คือ ผู้ส่งไม่สามารถผนวกภาษากายไปกับคำพูดได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับน้ำเสียงที่ใช้ให้มากขึ้น

อุปสรรคของการสื่อสารในองค์การ

อุปสรรคของการสื่อสารในองค์การ (Barrier to Organizational Communication) ดังนี้

1. ขนาดขององค์การ ขนาดขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารเกิดอุปสรรคขึ้น ถ้าองค์การมีการมีการแบ่งส่วนการบริหารจัดการซับซ้อน หรือ แต่ละหน่วยงานขององค์การนั้นอยู่ห่างไกลกัน เช่น คนละชั้นของตึก คนละตึก หรืออยู่ต่างสำนักงานกัน การสื่อสารโดยวิธีประจันหน้าแทบจะเป็นไปไม่ได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงมาช่วย

2. ความแตกต่างของ เพศ วัย ฐานะ ความคิดเห็น ของผู้ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ปัจจัยดังกล่าวมีส่วนทำให้เกิดการผิดพลาดหรือการไม่เข้าใจหรือแม้แต่การขัดแย้งในการสื่อสารได้ ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องประสานงานติดต่อกับบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ดังนั้น จึงต้องมีความเข้าใจในการเลือกใช้ ถ้อยคำ สำนวน น้ำเสียง กิริยาท่าทางในการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ที่เราสื่อสารด้วย

3. การเลือกวิธีสื่อสารที่ไม่เหมาะสม การเลือกวิธีสื่อสารที่ผิดอาจก่อให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงต่อหน่วยงานได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ว่า ในสถานการณ์ใดควรใช้การสื่อสารวิธีใด เช่นการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สื่อสารที่ต้องการการตอบสนองทันทีควรเลือกใช้การสื่อสารวิธีประจันหน้า หรือการสื่อสารที่ต้องการความถูกต้องสูงและสามารถเก็บสารสนเทศการสื่อสารไว้อ้างอิงหรือยืนยันจำเป็นต้องเลือกใช้การสื่อสารโดยวิธีเขียน เป็นต้น

4. การบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสมของระบบการสื่อสารขององค์กร

4.1 ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสารและไม่สนใจที่จะจัดระบบการสื่อสารที่ดีขึ้นในหน่วยงาน

4.2 การจัดระบบงานไม่เหมาะสม แบ่งงานไม่ถูกต้อง ไม่มีโครงสร้างที่แน่นอน ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

4.3 ใช้คนไม่เหมาะสมกับงานในบางแห่ง ทำให้ขาดการติดต่อในเรื่องราวบางอย่างที่ควรจะสื่อสารหรือรับข่าวสาร

4.4 สนใจในเรื่องปลีกย่อยมากเกินไป แทนที่จะสนใจในเนื้อหาสาระสำคัญของ การสื่อสาร และการขาดการวิเคราะห์ความต้องการสื่อสาร

5. อุปสรรคที่เกิดจากความเข้าใจไม่ชัดเจน เช่น

5.1 ภาษาหรือคำพูดที่ใช้ ถ้าภาษาที่แตกต่างกันแม้แต่ภาษาไทยด้วยกันแต่ละภาค เช่นภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ ก็ยังทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกัน รวมทั้งการใช้คำย่อ หรืออักษรย่อต่างๆ ที่ไม่เป็นทางการ ทำให้ยากที่จะเข้าใจ และเข้าใจผิดไปคนละเรื่องได้

5.2 การเข้าใจผิดพลาดจากความจริง ไม่ตรงกับที่ผู้ส่งต้องการ อาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเจตคติ ค่านิยม และความมุ่งหมายของบุคคล หรือของหน่วยงานก็ได้

5.3 ช่วงความสนใจ โดยทั่วไปคนเรามีความสนใจ หรือมีความสามารถรับและเข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้จำนวนจำกัด บางคนอาจมีเรื่องอยู่ในใจหลายเรื่อง จนไม่สนใจเรื่องอื่นๆ เมื่อมีการพูดหรือชี้แจงเรื่องต่างๆ ก็ฟังครึ่งไม่ฟังครึ่งแล้วแต่เรื่องจะเป็นที่สนใจของคนหรือไม่

5.4 การตีความหมาย เมื่อคนหนึ่งรับฟังอีกคนหนึ่งอาจตีความหมายผิด เนื่องจากมองคนผิด หลงเชื่อ หรือสถานการณ์สิ่งแวดล้อมทำให้เข้าใจผิดเกิดได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับทั้งที่จงใจและไม่จงใจ รวมทั้งข่าวสารที่ไม่ชัดเจนขาดตอน เลอะเลือน ฯลฯ เป็นต้น

5.5 ความเลื่อมล้ำในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานต่างระดับ ย่อมเกิดปัญหาการรับรู้ได้มาก เพราะผู้ใหญ่จะเลือกพูดเลือกบอกในสิ่งที่ผู้น้อยควรรับรู้ โดยตัดสินใจเอาเองว่าควรรู้แค่ไหน ส่วนผู้น้อยก็จะพูด ชี้แจง หรือรายงานเฉพาะสิ่งที่เห็นว่าจะได้ผลดีแก่ตนเองเท่านั้น ทำให้การสื่อสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์เท่าที่ควร

ช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร เพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ตามทัศนะของ ชวรัตน์ เชิดชัย (2546 : 45) ได้แบ่งเครื่องมือหรือช่องทางการสื่อสารสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารได้เป็น 4 ช่องทาง คือ

1. ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ (Print media) คือ ช่องทางการสื่อสารสำหรับเผยแพร่ข่าวสารซึ่งผู้รับสามารถจะรับข่าวสารได้ด้วยการมองเห็นหรือการอ่าน ช่องทางการสื่อสารประเภทนี้มีมีคุณสมบัติเฉพาะคือ สามารถช่วยให้ผู้รับสารได้จากการใช้ประสาททางตาเพียงอย่างเดียว ส่วนคุณลักษณะอย่างอื่น ๆ ของช่องทางการสื่อสารประเภทนี้ได้แก่ ความคงทนถาวร ผู้รับสามารถเปิดรับหรืออ่านเนื้อหาข่าวสารที่มีอยู่อย่างหลากหลายเมื่อไรก็ได้

2. ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า (Electronic media) ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารที่ต้องใช้ไฟฟ้า เป็นปัจจัยสำคัญ ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าส่วนมากสามารถทำให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารทั้งด้วยการดูและการฟังพร้อมกันไป ซึ่งเป็นคุณสมบัติเฉพาะของช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าที่ช่วยให้ผู้รับสารเกิดความสนใจและมีความเข้าใจข่าวสารได้ดีกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ แลบางครั้งยังสามารถมีปฏิริยาโต้ตอบได้ด้วย

3. ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม (Activities) ได้แก่ การจัดกิจกรรมทั้งที่เป็นกิจกรรมปกติ และกิจกรรมพิเศษเฉพาะครั้งคราวเพื่อใช้เป็นสื่อข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารกิจกรรมเป็นสื่อที่สามารถช่วยให้ผู้รับสารได้รับข่าวสารอย่างเป็นรูปธรรมหรือสัมผัสข่าวสารมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดระบบการติดต่อแบบสองทางได้เป็นอย่างดี ช่วยเร้าความสนใจ และเสริมสร้างความเข้าใจในข่าวสารให้แก่ผู้รับสารได้เป็นอย่างดี

4. ช่องทางการสื่อสารเสริม (Supplementary media) นอกจากช่องทางการสื่อสารหลายประเภทดังกล่าวแล้ว ในการติดต่อสื่อสารยังสามารถนำช่องทางการสื่อสารเสริมบางอย่างมาใช้ได้อีกด้วย ช่องทางการสื่อสารเสริมมีคุณสมบัติพิเศษตรงที่รู้จักพิจารณาเลือกนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมกับโอกาสแล้วจะช่วยเสริมเติมแต่งจุดบกพร่องและ โอกาสที่ผู้รับสารจะใช้สื่ออื่น ๆ ในการรับสารได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ซึ่งจากช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติในปัจจุบัน นำมาปรับใช้ประกอบงานวิจัยเพื่อมุ่งศึกษาช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ในองค์กร จึงจำแนกช่องทางการสื่อสารออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ หมายถึง ช่องทางที่ใช้งานผ่านเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย กระดานประชาสัมพันธ์ กล้องรับคำถาม-คำตอบ

2. ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า หมายถึง ช่องทางที่ใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ประกอบด้วย กระดานสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ (web board)

3. ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม หมายถึง ช่องทางที่ใช้งานผ่านสื่อบุคคล กิจกรรมต่างๆ หรืออุปกรณ์ที่สามารถเกิดปฏิสัมพันธ์กันได้โดยตรง ประกอบด้วย การพูดคุย การปรึกษาโดยตรง การจัดอบรม/สัมมนา การตอบคำถามทางโทรศัพท์

2.3.3 ความสำเร็จในการสื่อสาร

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2549) ได้อธิบายถึง ความสำเร็จในการสื่อสารจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประสิทธิภาพของการสื่อสารอันประกอบด้วยความเร็ว และความประหยัด อาจกล่าวได้ว่าช่องทางการสื่อสารเช่นช่องทางพื้นฐานภายในมีความเกี่ยวข้องมากในการไปสู่ความสำเร็จในการสื่อสารของประชาคมแทบในทุกประเภท ในทางตรงข้ามมีส่วนน้อยที่ใช้ช่องทางประสิทธิผลของการสื่อสาร ซึ่งหมายถึงการบรรลุเป้าหมายและการจัดปัญหา ตลอดจนคุณภาพของการสื่อสารที่รวมความในเรื่องความคิดสร้างสรรค์และความพึงพอใจ ซึ่งการบรรลุไปสู่ความสำเร็จในการสื่อสารได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร พื้นฐานอาจสอดคล้องไม่มากนักกับความสำเร็จในการสื่อสาร เช่น การจัดทำวารสาร/ จุลสาร ไม่ใช่เป็นการสื่อสารที่ชี้วัดถึงความสำเร็จในองค์การ การทำรายงานมักจะขาดความรวดเร็ว การบรรลุเป้าหมาย และการสร้างความพึงพอใจ เฉพาะรายงานประจำปี/เดือนที่สะท้อนถึงความประหยัด ในขณะที่จะมี ความพึงพอใจในระดับไม่มากนักในกรณีของจดหมายระหว่างหน่วยงาน

ประสิทธิผลของการสื่อสาร

ประสิทธิผลของการสื่อสารมีองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ (วิริยะ อาวะกุล และ ไชยยศ เรืองสุวรรณ อังใน อรگانดา อิศรางกูร ณ อยุธยา. 2548 : 16)

- 1.ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของข่าวสาร และวิธีการส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสารจะต้องมีความเชื่อมั่นในผู้ส่งข่าวสาร
- 2.ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context) ความสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่ท่าทางคำพูด ภาษาที่เหมาะสมนอกเหนือ ไปจากสังคม วัฒนธรรม หรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ
- 3.เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีต้องมีความหมายต่อผู้รับสาร ต้องมีลักษณะน่าสนใจ และเป็นเรื่องเป็นราวที่อาจจะให้ทั้งความพอใจ หรือ ไม่พอใจพร้อมกับการชี้แจงและมีการแนะนำ ให้ตัดสินใจด้วย
- 4.ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) การส่งข่าวสารจะได้ผลต้องส่งบ่อยๆติดต่อกัน หรือมีการย้ำเพื่อเตือนความจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวชนิดขาดๆหายๆไม่เที่ยงตรงแน่นอน
- 5.ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆโดยมองหาช่องทางที่เป็ครับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกสายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้น ต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้ พื้นที่ที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

7.ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือการใช้ภาษาของผู้รับ สาร ศัพท์ที่ยากและสูงไม่มีประโยชน์ควรตัดออกให้หมดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความมุ่งมั่น อย่าให้คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่ หรือคดหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

อุปสรรคที่มีต่อการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

1. การกรองข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารจะผ่านการกรองจากผู้ได้บังคับบัญชาในระดับล่างก่อนที่จะส่งต่อไปยังผู้บริหารระดับสูง โดยจะเลือกเฉพาะประเด็นสำคัญๆเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้บริหารมากเกินไป การกรองข่าวสารจะมีอยู่ในทุกระดับขององค์การ หากลำดับชั้นการบังคับบัญชามีมาก การกรองข่าวสารก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

2. การรับรู้แบบเลือกสรร หมายถึง การที่ผู้รับสารเลือกรับข่าวสารโดยขึ้นอยู่กับความต้องการ การสนใจ ประสบการณ์ ภูมิหลัง และลักษณะส่วนตัวอื่นๆ

3. อารมณ์ ในการติดต่อสื่อสารผู้ส่งข่าวสารควรต้องระมัดระวังเกี่ยวกับอารมณ์ของคนไม่ควรแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกรุนแรงเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ เพราะจะทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้สึกไม่ดีตอบ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และนำมาซึ่งความขัดแย้งในที่สุด

4. ภาษา ในองค์การต่างๆ จะประกอบไปด้วยพนักงานที่มาจากภูมิหลังที่แตกต่างกัน คนที่มาจากภูมิประเทศที่แตกต่างกัน เช่น ประเทศ จังหวัด ท้องถิ่น ฯลฯ ก็จะใช้ภาษาที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลทำให้การตีความหมายของภาษาแตกต่างกัน ดังนั้นองค์การจึงต้องสร้างผู้ชำนาญงานและพัฒนาศัพท์เฉพาะหรือศัพท์เทคนิคขึ้น เพื่อที่จะได้เข้าใจตรงกัน และเพื่อไม่ให้เกิดความยากลำบากในการติดต่อสื่อสาร

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ได้แก่

1. สารสนเทศ (Information) ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารนั้น ทั้งผู้รับและผู้ส่งต้องสามารถเข้าใจได้ดี เช่น เราใช้ภาษาไทยในการพูดคุยกัน สามารถเข้าใจได้ดีกว่าใช้ภาษาอื่น การสื่อสารจึงมีประสิทธิภาพ หรือข่าวสารที่ได้รับบางส่วนสูญหายทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารลดลง หรือในกรณีการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง หากเครื่องหนึ่งส่งข้อมูลด้วยอัตราเร็ว 9.600 bps (bit per second หรือบิตต่อวินาที) แต่อีกเครื่องหนึ่งรับข้อมูลด้วยอัตราเร็ว 2.400 bps การสื่อสารข้อมูลครั้งนั้นจะไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะผู้ส่งส่งข้อมูลเร็วจนผู้รับไม่สามารถรับได้ทัน

2. คุณลักษณะเฉพาะตัว (Individual Characteristic) ของ องค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละอย่าง เช่น ผู้ส่ง ผู้รับ สื่อกลาง เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พูดคุยกัน บางคนเป็นผู้พูดที่ดี พูดยชัดเจน มีวรรคตอน แต่ผู้ฟังบางคนไม่สามารถจับใจความได้ หรือการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ 2 เครื่องโดยใช้สายใยแก้วนำแสง ประสิทธิภาพของการสื่อสารย่อมดีกว่าใช้สายทองแดงในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

3. การรบกวน (Interfere) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารทุก ๆ แบบ หากการรบกวนการสื่อสารมีน้อย ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะมีมาก เช่น เมื่อเราพูดคุยกันในโรงภาพยนตร์จะทำความรบกวนการชมภาพยนตร์ของบุคคลอื่นที่กำลังรับข้อมูลจากจอภาพและเสียงจากลำโพง หรือมีคนใส่หมวกปีกกว้างเข้ามานั่งชมภาพยนตร์ทำให้เกิดการรบกวนคนที่นั่งแถวหลังได้

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของ สุรัสวดี ราชสกุลชัย (2548: 242) ก็นอกจากต้องพยายามลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ยังจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารพร้อมกันไปด้วย หลักการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. จัดรูปแบบการสื่อสารในสำนักงานให้ทันสมัย โดยมีวิธีการปฏิบัติดังนี้

- การคัดเลือกและปรับปรุง โครงสร้างการสื่อสาร ให้เป็นลักษณะเครือข่ายมากที่สุด
- กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารอย่างกว้างขวาง
- สนับสนุนทางเดินของข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน ถูกต้องและกระชับรัดกุม ไม่เยิ่นเย้อ
- ดูแลเอาใจใส่ช่องทางการสื่อสาร ทั้งแบบเดิมและการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ๆ
- มอบหมายความรับผิดชอบ โดยเฉพาะเจาะจงแก่บุคคลหรือกลุ่มดูแลด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพ

- มีข้อมูลย้อนกลับเพื่อทราบและแก้ไขปรับปรุงในการสื่อสารครั้งต่อไป

2. พัฒนาและปรับปรุงความชำนาญในการสื่อสาร มีข้อเสนอแนะดังนี้

- มีความคิดอย่างเป็นระบบก่อนการสื่อสารทุกครั้ง
- ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการสื่อสารแต่ละครั้ง
- พิจารณาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพจิตใจก่อนทำการสื่อสาร
- ปรึกษาหารือและใช้การวางแผนตามความเหมาะสม
- มีจิตใจกว้างขวางยินดี รับฟังความคิดเห็นผู้อื่นๆ
- ติดตามการสื่อสารที่ผ่านไปแล้วว่าได้รับการตอบสนองดีไม่น้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

- เป็นผู้ฟังที่ดีในการสื่อสาร

3. ลดกระแสด้านเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสาร เป็นการลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยตรงจากมนุษย์ กระทำโดย

- สร้างความเข้าใจ เชื่อใจ และไว้ใจให้เกิดขึ้นในสำนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บริหารการเปลี่ยนแปลงโดยการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจและการติดต่อสื่อสารที่ง่ายแสดงถึงประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลง เพื่อลดกระแสต่อต้าน

- มีการเจรจาต่อรองและสร้างข้อตกลงร่วมกัน

- พยายามติดต่อสื่อสารภายใต้สภาพการทำงานที่หลากหลายรูปแบบจากความแตกต่างในด้านต่างๆของมนุษย์

- จัดทำกระบวนการเช็คสอบผลการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดคุณภาพในการติดต่อสื่อสาร

4. กลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสาร ข้อควรพิจารณาและปฏิบัติมีดังนี้

- ใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเข้ามาช่วยลดปัญหาด้านสื่อและอุปกรณ์สำนักงานที่ไร้ประสิทธิภาพหรือล้าสมัย

- ปรับปรุงระบบความสัมพันธ์และการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน ซึ่งอาจทำได้โดย

1. สร้างบรรยากาศสำนักงานให้เกิดการสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้คำพูดเชิงพรรณนาและให้ข่าวสารในเชิงแสดงความคิดเห็นมากกว่าประเภทสั่งการซึ่งเป็นการสื่อสารเชิงลบ หรือการสร้างความรู้สึกร่วมกันในการติดต่อสื่อสารจะดีกว่าการสื่อสารที่ถูกจัดทำตามรายงาน รวมทั้งเป็นนักฟังที่ดีและพูดอย่างมีระบบ แสดงถึงความคิดสื่อสารในใจอย่างมีวุฒิภาวะ เป็นต้น

2. ใช้โมเดลการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่เรียกว่า หน้าต่างของโจฮารี Johari window เข้ามาช่วย ซึ่งจะช่วยให้สามารถเกิดความรู้และความเข้าใจทั้งตนเองและผู้อื่น (เท่าที่สามารถเป็นไปได้) ตลอดจนเกิดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตามมา

3. ตระหนักถึงวัฒนธรรมที่แตกต่าง แล้วหาทางให้เกิดการรวมตัวกันทางวัฒนธรรมที่เรียกว่า Culture Integration เพื่อจุดประสงค์อันเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวมขององค์การ

4. อาจต้องมีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์พิเศษ เช่นการประชุม การสัมภาษณ์

2.4 ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้

จากข้อมูลที่ได้เข้ามาในเบื้องต้นสามารถสรุปความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ได้เป็นประสิทธิผล และประสิทธิภาพรายด้านดังต่อไปนี้

2.4.1 ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จตามเป้าหมายในช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.1.1 การเข้าถึงความรู้ หมายถึง การสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด

2.4.1.2 การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง มีการให้และรับความรู้ระหว่างบุคคล และมีพื้นที่หรือโอกาสเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2.4.1.3 การเกิดการเรียนรู้ หมายถึง การสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อยอดความรู้ไปจนถึงการสร้างนวัตกรรมได้

2.4.1.4 การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ หมายถึง สามารถกระตุ้น จูงใจ ลดความกลัว ส่งเสริมความกล้า สร้างจิตสำนึกในการเรียนรู้ร่วมกัน กล้าลองผิดลองถูก โดยมีพื้นฐานจากความรู้

2.4.2 ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในช่องทางการสื่อสารที่ใช้ทรัพยากร พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด แต่เกิดผลสำเร็จและความพึงพอใจสูงสุดเพื่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

2.4.2.1 การเข้าถึงความรู้ หมายถึง สามารถเข้าถึงความรู้ที่รวดเร็ว สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงความรู้

2.4.2.2 การแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง สามารถตอบสนองการแลกเปลี่ยนความรู้ได้รวดเร็ว หลากหลาย ในปริมาณมากหรือไม่จำกัด

2.4.2.3 การเกิดการเรียนรู้ หมายถึง การสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อยอดความรู้ไปจนถึงการสร้างนวัตกรรมได้อย่างดีและรวดเร็ว

2.4.2.4 การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ หมายถึง สามารถสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมาก สม่าเสมอ และรวดเร็ว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2549) ได้ศึกษาหลักและแนวทางการบริหารการสื่อสาร : มิติทั้งสามในด้านการสื่อสารเพื่อการจัดการ การจัดการทางการสื่อสารและการบริหารงานสื่อสารมวลชน พบว่าความสำเร็จในการสื่อสารสามารถใช้วัดการสื่อสารเพื่อการจัดการ ได้ดังนี้ การมีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วยความเร็ว ความประหยัด ในการสื่อสาร มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่น อินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการสร้างความรวดเร็วให้การสื่อสารไม่ว่าในประชาคมธุรกิจ องค์กรเอกชน และราชการมากกว่าช่องทางการสื่อสารแบบเก่าเช่น ป้าย หนังสือเวียนและเสียงตามสาย แต่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในมิติความประหยัดโดยรวมแล้วประชาคมทุกประเภทยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับมิตินี้มากพอและจริงจัง โดยพิจารณาที่การประหยัดพลังงาน การจำกัดการใช้บุคลากรไม่มากเกินไปหรือเห็นว่าการไปมาหาสู่กันเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นการประหยัดในตัวยอยู่แล้ว ความสำเร็จในด้านการมีประสิทธิผลของการสื่อสารอันประเมินได้จากการบรรลุเป้าหมายที่มาจากข้อกำหนดแผนไว้ล่วงหน้า พบว่ามีการใช้คอมพิวเตอร์ในการสร้างประสิทธิผลเพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย มีการใช้การพูดคุยทางโทรศัพท์และการฝึกอบรมทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติและชักชวนกันมาเข้าฝึกอบรม รวมถึงการใช้การสื่อสารเพื่อการขจัดปัญหาซึ่งในกลุ่มประชาคมราชการยังติดอยู่กับปัญหาในเรื่องพฤติกรรมของบุคลากร

เมธา บรรณทอง (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลการสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษา บริษัททรู อินเทอร์เน็ต จำกัด พบว่า รูปแบบ วิธีการ ในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท นั้นจะมีแนวทางการสื่อสารแบบสองทางไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง ระดับล่างขึ้นบน และระดับเดียวกัน โดยวิธีการที่พนักงานนิยมใช้ในการสื่อสารคือ โทรศัพท์ การพูดคุยด้วยตนเอง และ E-mail ตามลำดับ ในด้านประสิทธิผลการสื่อสารภายในบริษัทเป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทางในด้านการปฏิบัติงานเนื่องด้วยพนักงานมีช่องทางในการสะท้อนกลับข้อมูลที่สามารถสื่อสารถึงผู้บังคับบัญชาได้โดยตรงในขณะที่ผู้บังคับบัญชาก็เปิดให้พนักงานปฏิบัติการสามารถปรึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะเพื่อตัดสินใจได้ตลอดเวลาและมีอิสระ แต่เมื่อมองในส่วนการรับรู้ข้อมูลด้านนโยบายการบริหารงานเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนงานจะพบว่าผู้บริหารระดับต้น-กลางสามารถรับรู้ข้อมูลได้เป็นอย่างดีแต่ไม่สามารถถ่ายทอดไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบปัญหาในด้านของผู้รับและผู้ส่งสารที่ยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ชัดเจนรวมถึงทักษะในการสื่อสารของแต่ละฝ่ายซึ่งต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ตลอดจนด้านสารและช่องทางการสื่อสารนั้นพบว่ากิจกรรมระหว่างพนักงานและช่องทางในการสื่อสารควรมีการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติม

ฉัฐพร สารสังข์ (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงเรื่องการรับรู้และการสื่อสารวัฒนธรรมองค์การ การศึกษา บ.ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ผลการศึกษาว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารการพัฒนา/เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การจากสื่อภายในองค์การของพนักงาน ทอท. ในภาพรวมอยู่ในระดับใก โดยพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในปริมาณมาก ซึ่งสื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารปริมาณสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมประเภทต่างๆ เช่น การจัดประกวดเรียงความ หรือการจัดบรรยายพิเศษ และพนักงานมีความถี่ของการได้รับข้อมูลข่าวสารมาก โดยสื่อที่มีความถี่ในการให้ข้อมูลข่าวสารมากสูงสุดคือ เสี่ยงตามสาย (2-3 ครั้ง/สัปดาห์) นอกจากนั้น พนักงานยังได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อที่มีประสิทธิภาพมาก โดยสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือ แผ่นพับ/โปสเตอร์ และลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ทอท. 4 ด้านคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและประสบการณ์การทำงาน

ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ แต่ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

สุภา นานาพุลสิน (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์(ไทย) จำกัด พบว่า ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ ส่วนการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ดวงฤทัย กฤษดาธิการ (2549:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การเพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้ผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสาร โดยทั่วไปในองค์การมีหลายรูปแบบ ผู้สื่อสารนโยบายได้ใช้ทุกรูปแบบและทุกช่องทางที่มีในองค์การในการสื่อสารนโยบายเพื่อให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ จึงเห็นได้ว่ามีการใช้การสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ มีทิศทางการสื่อสารทุกด้านทั้งแนวดิ่ง แนวดิ่ง แนวนอน แนวไขว้ และการสื่อสารส่วนตัว มีการสื่อสารที่เป็นทั้งการเขียน การพูด และการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ซึ่งทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด ความสำเร็จในการสื่อสารพบว่าทำให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน มีขั้นตอนและแนวทางที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้เกิดการประสานงานที่ดี มีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนปัญหาและความล้มเหลวที่เห็นชัดเจนคือความเข้าใจผิด และการตีความหมายที่แตกต่างกัน อันนำไปสู่การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวในการสื่อสารเพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้นเกิดจากปัจจัยทั้งด้านองค์การและตัวบุคคล ในด้านองค์การพบได้จากการกำหนดนโยบายหลายอย่างและมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขบ่อยครั้ง ก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้นำไปปฏิบัติ นอกจากนั้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อย่างไม่ทั่วถึงทำให้เกิดข้อจำกัดในการรับ-ส่งข่าวสารที่ไม่ครอบคลุม ผู้บริหารและพนักงานต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารสองทางให้มากขึ้น เพื่อให้ทุกฝ่ายเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความมั่นใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์แก่องค์การโดยรวมต่อไป

ปริญดา ลีรัตนพาณิชย์ (2548:บทคัดย่อ) ศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมแม่สีผสมพลาสติก พบว่าวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลความปลอดภัยในการทำงานจะใช้การประชุม โดยมีทั้งการเสนอความคิดเห็น แลกเปลี่ยนทัศนคติ และร่วมกันพิจารณาหาข้อสรุปการดำเนินงานร่วมกัน สื่อที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ และสื่อกิจกรรม สื่อที่มีประสิทธิผลที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุดคือ สื่อเฉพาะกิจ โดยเฉพาะสื่อประเภทป้ายสัญลักษณ์ คำเตือนให้ระมัดระวังอุบัติเหตุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สายสุริยา จันทรไส (2549:104) ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและการรับรู้วิสัยทัศน์องค์การของพนักงานระดับบริหารและปฏิบัติการในองค์การร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น ได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อรูปแบบและประเภทการสื่อสารภายในองค์การว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การสื่อสาร โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เวลาที่เป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ไปกับการสื่อสาร

สมยศ นาวิการ (2527. อ้างถึงใน สายสุริยา จันทรไส:104) กล่าวว่า การสื่อสารสองทางเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้ การสื่อสารแบบสองทางผู้ส่งข่าวสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหาร การสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความร่วมมือและประสานความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบสองทางจะช้ากว่าการสื่อสารแบบทางเดียว แต่มีความผิดพลาดน้อยเพราะทุกคนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นช่วยกันมองปัญหาละเอียดขึ้นทำให้เกิดทัศนคติต่องานและต่อองค์การดีขึ้น

เอี่ยมพร ฤทธิโรจน์ (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเป็นบริษัทมหาชนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ในส่วนของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนและระดับตำแหน่งงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการเปลี่ยนแปลงเป็นบริษัทมหาชนของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

วรวรรณ โชติสวัสดิ์ (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ในองค์การ กรณีศึกษา : บริษัทเมดิทอป จำกัด พบว่า องค์การมีแนวทางในการทำงานโดยใช้วิธีการประชุม เป็นแนวทางสำหรับในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้พนักงาน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือเพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงาน และพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบ ในองค์การที่ศึกษาก็คือปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับความสามารถในการรับรู้ ความสนใจในแต่ละบุคคลที่มีไม่เท่ากันและไม่เหมือนกัน ความไม่กล้าแสดงออก รวมทั้งการไม่เห็นความสำคัญและการขาดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้หรือทำการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้บางครั้งการนำความรู้ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์การจึงเกิดขึ้นไม่มากนัก

สุมาลี เกศรานูวัฒน์ (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาในเรื่องการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างค่านิยมหลัก “วิถีแห่งโตโยต้า (TOYOTA WAY)” : บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด พบว่าสื่อหรือช่องทางในการสื่อสารอย่างเป็นทางการที่ถูกใช้เพื่อเสริมสร้างค่านิยมหลัก “วิถีแห่งโตโยต้า (TOYOTA WAY)” แบ่งออกตามวิธีการสื่อสารที่ใช้ในองค์การ 3 วิธีการ คือ การสื่อสารผ่านลายลักษณ์อักษร การสื่อสารทางวาจา และการสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี ซึ่งในการพิจารณาประสิทธิภาพของสื่อโดยภาพรวมในประเด็นต่างๆ ได้แก่ สื่อที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ สื่อที่มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเหมาะสมของเนื้อหามากที่สุด สื่อที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของการสื่อสารมากที่สุด สื่อที่มีความชัดเจนครอบคลุมในการสื่อสารมากที่สุด สื่อที่กระตุ้นใจมากที่สุด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ากระจาย โดยสื่อที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด ในหลายๆประเด็น คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ยกเว้นแต่ในประเด็นสื่อที่กระตุ้นใจมากที่สุด คือ ผู้บริหาร นอกจากนี้ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการรับรู้มากที่สุดรวมทั้งเป็นองค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเนื้อหา

เขมวรรณ ผิวละออ (2550:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2 พบว่าบรรยากาศองค์การในภาพรวม และใน 8 รายมิติย่อยคือ โครงสร้างการทำงาน การรวมการตัดสินใจ ความยืดหยุ่นและอิสระในการทำงาน การรับรู้รางวัลและการลงโทษ การสนับสนุนด้านฝึกอบรมและพัฒนา ความอบอุ่นและสนับสนุน ความมั่นคงและความเสี่ยง และการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภา นานาพุลสิน (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ:กรณีศึกษาบริษัท ไอ ไฟ โอ เรียนท์ (ไทย) จำกัด พบว่า ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว มีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ ส่วนการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การที่ระดับนัยสำคัญที่ .01

ทัศนีย์ สมสมาน (2548:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา โครงสร้างและกระบวนการจัดการความรู้ในองค์การ:กรณีศึกษาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา พบว่า ปัญหาและข้อจำกัดของการจัดโครงสร้างและกระบวนการจัดการความรู้ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ ยังไม่มีหน่วยที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ คือ การปฏิบัติงานมาก บุคลากรขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยมีข้อเสนอการจัดโครงสร้างและกระบวนการจัดการความรู้ที่เหมาะสมต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา คือ จัดตั้งทีมงานที่มีภารกิจด้านนี้โดยเฉพาะ และกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบชัดเจน จัดทำแผนงาน/โครงการ จัดสรรงบประมาณ บุคลากรที่มีความรู้และจำนวนเพียงพอ ด้านกระบวนการ การจัดการความรู้ มีข้อเสนอคือบุคลากรต้องมีความรู้และแนะนำแนวทางในการจัดการความรู้ในองค์การ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2552 รวมประชากรจำนวน 413 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตามวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Robert V. Krejcie และ Early W.Morgan (samplesize.htm, internet) ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2552 ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวม 199 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	สังกัด (ศูนย์ / สำนัก)	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	2
2	สำนักบริหารกลาง	66	32
3	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4	2
4	สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ	61	29
5	สำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม	45	21
6	สำนักบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ	48	23
7	ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ	14	7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	สังกัด (ศูนย์ / สำนัก)	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
8	สำนักสถิติพยากรณ์	40	20
9	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	102	50
10	สำนักสถิติสาธารณสุข	28	13
	รวม	452	199

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเกี่ยวกับความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการสื่อสารจำแนกเป็นประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

โดยแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพมาก |
| 3 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพน้อยที่สุด |

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนแนวทางการกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามวัตถุประสงค์
- นำแนวคิด และข้อมูลต่างๆทั้งหมดมาพัฒนาและสร้างแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 2 ตอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการสื่อสารจำแนกเป็นประสิทธิผลและประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติตามที่เลือกไว้ในตอนที่ 1

โดยแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพมาก |
| 3 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพน้อยที่สุด |

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบแนะนำ

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการให้ค่า Index of Congruency (IOC) และความถูกต้องของภาษา และเลือกข้อที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิลงความคิดเห็นและให้คะแนน

- | | | |
|----|---------|---|
| +1 | หมายถึง | แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงกับค่านิยมศัพท์ที่ระบุไว้ |
| 0 | หมายถึง | ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงกับค่านิยมศัพท์ที่ระบุไว้ |
| -1 | หมายถึง | แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงกับค่านิยมศัพท์ที่ระบุไว้ |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

- | | | |
|----|----------------------------|--|
| 1. | นางสาวนงลักษณ์ โง้ววัฒนชัย | ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ
สำนักงานสถิติแห่งชาติ |
| 2. | นางสาวอัญชนิ เหลี่ยมทองคำ | ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ
สำนักงานสถิติแห่งชาติ |
| 3. | นางสาวภิรมย์ ลักษณ์ะ | เลขานุการกลุ่มวิศกรความรู้ (KE)
สำนักงานสถิติแห่งชาติ |
| 4. | ดร.ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันท์ | ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	P	แทนค่าร้อยละ
	f	แทนค่าความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
	N	แทนจำนวนความถี่ทั้งหมด

ตอนที่ 2 คือ สอบถามความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ วิเคราะห์โดยใช้ การหาค่าเฉลี่ย (Means) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยทำเป็นรายข้อ รายประเภทช่องทางการสื่อสาร แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ

สูตรค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean = \bar{x}) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543:102)

สูตร
$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทนค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

สูตรค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543:103)

สูตร
$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	$S.D$	แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทนผลรวมคะแนนแต่ละตัว
	$\sum x^2$	แทนผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิผล / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีประสิทธิผล / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีประสิทธิผล / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.50 - 2.49 หมายถึง มีประสิทธิผล / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
 1.00 - 1.49 หมายถึง มีประสิทธิผล / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลและประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารโดยใช้การทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยหลายๆค่าพร้อมกันและแยกความแปรปรวนออกเป็น ส่วน ๆ ได้ ตัวสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$F = \frac{MSTr}{MSE}$$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่องความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยนำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละและลำดับที่ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในภาพรวมและจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2

4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติรายด้านและจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.3 – 4.7

4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติรายด้านและจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.8 - 4.12

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.13

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาความถี่ ค่าร้อยละและลำดับที่ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ และลำดับที่ ของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และประเภทช่องทางการสื่อสาร

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เพศ (n = 174)	174	100.00	
1.1 ชาย	43	24.71	2
1.2 หญิง	131	75.29	1
2. ช่วงอายุ (n = 174)	174	100.00	
2.1 30 ปี หรือต่ำกว่า	25	14.37	4
2.2 มากกว่า 30 - 39 ปี	52	29.88	2
2.3 มากกว่า 39 - 49 ปี	38	21.84	3
2.4 มากกว่า 49 ปี	59	33.91	1
3. ช่องทางการสื่อสารที่นิยมมากที่สุด (n = 174)	174	100.00	
3.1 ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์	29	16.67	3
3.2 ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า	42	24.14	2
3.3 ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม	103	59.20	1

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 75.29 และเป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.71

ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.88 และอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.84 ส่วนช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ลงมาเป็นมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.37

ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนิยมใช้ช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ในช่องทางการสื่อสารกิจกรรมมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้า จำนวน 42 คน และช่องทางการสื่อสารที่มีจำนวนผู้เลือก นิยมน้อยที่สุดคือ ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=103$)			ภาพรวมช่องทางสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. ประสิทธิผล	3.50	0.61	มาก	3.63	0.64	มาก	3.57	0.68	มาก	3.57	0.66	มาก
2. ประสิทธิภาพ	3.55	0.55	มาก	3.67	0.68	มาก	3.55	0.63	มาก	3.58	0.63	มาก
รวม	3.53	0.56	มาก	3.65	0.65	มาก	3.56	0.63	มาก	3.58	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.58$) และจำแนกตามประเภทช่องทางสื่อสารทุกประเภท ($\bar{X} = 3.65 - 3.53$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิผลและประสิทธิภาพของความสำเร็จพบว่าโดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.58-3.57$) และจำแนกตามประเภทช่องทางสื่อสาร อยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลของความสำเร็จตามประเภทช่องทางสื่อสารเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม และช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.63 - 3.50$) สำหรับประสิทธิภาพของความสำเร็จตามประเภทช่องทางสื่อสารเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ และช่องทางการสื่อสารกิจกรรม ($\bar{X} = 3.67 - 3.55$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติของกลุ่มตัวอย่างรายด้านและจำแนกตามช่องทางการสื่อสาร โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และรายด้านในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ (n ₁ =29)			การสื่อสารไฟฟ้า (n ₂ =42)			การสื่อสารกิจกรรม (n ₃ =103)			ภาพรวมช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ (n=174)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. การเข้าถึงความรู้	3.56	0.70	มาก	3.79	0.78	มาก	3.55	0.84	มาก	3.61	0.80	มาก
2. การแลกเปลี่ยนความรู้	3.41	0.54	ปานกลาง	3.63	0.73	มาก	3.56	0.78	มาก	3.55	0.73	มาก
3. การเกิดการเรียนรู้	3.52	0.62	มาก	3.59	0.69	มาก	3.63	0.82	มาก	3.60	0.76	มาก
4. การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้	3.50	0.80	มาก	3.52	0.79	มาก	3.55	0.76	มาก	3.53	0.77	มาก
รวม	3.50	0.61	มาก	3.63	0.64	มาก	3.57	0.68	มาก	3.57	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.57$) และจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารทุกประเภทโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63-3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในภาพรวมพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการเกิดการเรียนรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.61-3.53$) โดยประสิทธิผลรายด้านในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79-3.50$) ยกเว้นช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อ
การจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และในแต่ละประเภทช่อง
ทางการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงความรู้

ประเภท ช่องทาง การ จัดการ ความรู้	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=$ 103)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล
ด้านการเข้าถึงความรู้												
1. สามารถเข้าถึง ความรู้ได้ทุกเวลาที่ ต้องการ	3.62	0.78	มาก	4.00	0.88	มาก	3.67	0.97	มาก	3.74	0.93	มาก
2. สามารถเข้าถึง ความรู้ได้ทุกสถานที่ ที่ต้องการ	3.62	0.68	มาก	3.57	0.91	มาก	3.46	0.95	ปาน กลาง	3.51	0.90	มาก
3. สามารถเข้าถึง ความรู้ได้อย่าง ต่อเนื่อง	3.45	0.78	ปาน กลาง	3.79	0.87	มาก	3.52	0.95	มาก	3.57	0.91	มาก
รวม	3.56	0.70	มาก	3.79	0.78	มาก	3.55	0.84	มาก	3.61	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการเข้าถึงความรู้โดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.61$) และจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารทุกประเภทโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79-3.55$) เมื่อพิจารณารายข้อในภาพรวมพบว่าในทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลาที่ต้องการ สามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกสถานที่ที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.74-3.51$) โดยประสิทธิผลรายข้อในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-3.52$) ยกเว้นช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ข้อสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง และช่องทางการสื่อสารกิจกรรมข้อสามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกสถานที่ที่ต้องการที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46-3.45$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้

ประเภทช่องทาง การจัดการ ความรู้	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=$ 103)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล
ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้												
1.สามารถรับความรู้ ข่าวสารได้ตรงตาม ความต้องการ	3.52	0.69	มาก	3.71	0.81	มาก	3.78	0.91	มาก	3.72	0.85	มาก
2. สามารถแสดง ความคิดเห็นได้ตรง ตามความต้องการ	3.55	0.69	มาก	3.48	0.97	ปาน กลาง	3.58	0.95	มาก	3.55	0.91	มาก
3. สามารถ แลกเปลี่ยนความรู้ได้ จากแหล่งความรู้ที่ หลากหลาย	3.34	0.67	ปาน กลาง	3.76	0.82	มาก	3.56	0.91	มาก	3.57	0.86	มาก
4. มีพื้นที่หรือโอกาส สำหรับการแลกเปลี่ยน ความรู้กับ ผู้อื่นได้อย่างเพียงพอ	3.24	0.74	ปาน กลาง	3.53	0.93	มาก	3.35	0.96	ปาน กลาง	3.37	0.92	ปาน กลาง
รวม	3.41	0.54	ปาน กลาง	3.63	0.73	มาก	3.56	0.78	มาก	3.55	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการแลกเปลี่ยนความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และภาพรวมของช่องทางการสื่อสารเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72-3.55$) ยกเว้นข้อมีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้อย่างเพียงพอที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยภาพรวมพบว่าทุกช่องทางมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63-3.56$) ยกเว้นช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณารายข้อจำแนกตามประเภทของช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78-3.52$) โดยข้อ มีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้อย่างเพียงพอของช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์และกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 3.35-3.24$) และข้อสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ได้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลายของช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.34$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการเกิดการเรียนรู้

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=103$)			ภาพรวมช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
การจัดการความรู้												
ด้านการเกิดการเรียนรู้												
1. สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้	3.52	0.63	มาก	3.69	0.84	มาก	3.58	0.97	มาก	3.60	0.89	มาก
2. สามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้	3.48	0.57	ปานกลาง	3.45	0.83	ปานกลาง	3.66	0.98	มาก	3.58	0.89	มาก
3. สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้	3.52	0.74	มาก	3.55	0.74	มาก	3.62	0.95	มาก	3.59	0.87	มาก
4. สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานได้	3.48	0.83	ปานกลาง	3.55	0.80	มาก	3.68	0.87	มาก	3.61	0.84	มาก
5. สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการถอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมได้	3.59	0.95	มาก	3.69	0.78	มาก	3.59	0.77	มาก	3.61	0.80	มาก
รวม	3.52	0.62	มาก	3.59	0.69	มาก	3.63	0.82	มาก	3.60	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการเกิดการเรียนรู้โดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.60$) และจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารทุกประเภท ($\bar{X} = 3.63 - 3.52$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายข้อ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.61-3.58$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่ หรือนวัตกรรมได้ สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานได้ สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้ โดยประสิทธิภาพรายข้อในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69-3.52$) ยกเว้นในประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ข้อสามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้ และข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ รวมถึงประเภทช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าข้อสามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48-3.45$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=103$)			ภาพรวมช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิผล
การจัดการความรู้												
ด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้												
1. ส่งเสริมให้เกิดความรู้ที่ต้องการเรียนรู้	3.69	0.93	มาก	3.74	0.83	มาก	3.55	0.95	มาก	3.62	0.92	มาก
2. เกิดความรู้ที่สันทัดใจที่จะแสดงความคิดเห็น/แลกเปลี่ยนความรู้	3.55	0.78	มาก	3.74	1.04	มาก	3.51	0.90	มาก	3.57	0.91	มาก
3. ส่งเสริมให้เกิดการพูดคุย ปรึกษาถึงความรู้ที่ได้รับ	3.55	0.83	มาก	3.48	0.83	ปานกลาง	3.59	0.92	มาก	3.55	0.88	มาก
4. ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	3.52	0.78	มาก	3.31	0.92	ปานกลาง	3.65	1.03	มาก	3.55	0.97	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=$ 103)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ผล
5. ส่งเสริมให้ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้ รวมทั้งกล้าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นด้วยเช่นกัน	3.45	1.02	ปานกลาง	3.45	1.04	ปานกลาง	3.35	0.95	ปานกลาง	3.39	0.98	ปานกลาง
6. ส่งเสริมให้มีการนำเสนอประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไป	3.45	0.87	ปานกลาง	3.37	0.86	ปานกลาง	3.47	0.93	ปานกลาง	3.44	0.90	ปานกลาง
7. ชูใจเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้/รับรู้ในการพัฒนาตนเองร่วมกัน	3.38	0.86	ปานกลาง	3.45	0.94	ปานกลาง	3.59	0.85	มาก	3.52	0.87	มาก
8. ส่งเสริมให้กล้าปฏิบัติงานในทางสร้างสรรค์ หรือหาวิธีใหม่ในการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานจากความรู้	3.41	0.98	ปานกลาง	3.62	0.94	มาก	3.66	0.85	มาก	3.61	0.89	มาก
รวม	3.50	0.80	มาก	3.52	0.79	มาก	3.55	0.76	มาก	3.53	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้โดยภาพรวม ($\bar{x} = 3.53$) และภาพรวมจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารทุกประเภทอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62-3.52$) มีเพียง 2 ข้อที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44-3.39$) คือข้อส่งเสริมให้มีการนำเสนอประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไป และส่งเสริมให้ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้ รวมทั้งกล้าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นด้วยเช่นกัน เมื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาประสิทธิผลเป็นรายชื่อในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประเภทช่องทางการสื่อสารไฟฟ้ามีประสิทธิผลรายชื่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48-3.31$) ยกเว้นข้อส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกต้องการเรียนรู้ ข้อเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็น/แลกเปลี่ยนความรู้ และข้อส่งเสริมให้กล้าปฏิบัติงานในทางสร้างสรรค์หรือหาวิธีใหม่ในการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานความรู้ ที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74-3.62$) โดยข้อส่งเสริมให้ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้ รวมทั้งกล้าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นด้วยเช่นกันนั้นในทุกช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.45-3.35$) และข้อส่งเสริมให้มีการนำเสนอประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไป ($\bar{X} = 3.47-3.37$) มีระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติรายด้านและจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.8 -4.12

วิเคราะห์ประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามรายด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยรวม รายด้านในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ (n ₁ =29)			การสื่อสารไฟฟ้า (n ₂ =42)			การสื่อสารกิจกรรม (n ₃ =103)			ภาพรวมช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ (n=174)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. การเข้าถึงความรู้	3.71	0.66	มาก	3.88	0.75	มาก	3.56	0.79	มาก	3.66	0.77	มาก
2. การแลกเปลี่ยนความรู้	3.52	0.50	มาก	3.74	0.82	มาก	3.47	0.75	ปานกลาง	3.54	0.74	มาก
3. การเกิดการเรียนรู้	3.52	0.62	มาก	3.59	0.69	มาก	3.63	0.82	มาก	3.60	0.76	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=$ 103)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ
4. การสร้าง บรรยากาศสนับสนุน ให้เกิดการ แลกเปลี่ยนความรู้ และเกิดการเรียนรู้	3.46	0.72	ปาน กลาง	3.49	0.77	ปาน กลาง	3.54	0.75	มาก	3.51	0.75	มาก
รวม	3.55	0.55	มาก	3.67	0.68	มาก	3.55	0.63	มาก	3.58	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม($\bar{X} = 3.58$)และภาพรวมจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารทุกประเภท ($\bar{X} = 3.67-3.55$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการเกิดการเรียนรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และเกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.66-3.51$) โดยประสิทธิภาพรายด้านในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88-3.52$) ยกเว้นช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์และช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าในด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ รวมถึงช่องทางการสื่อสารกิจกรรมด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49-3.46$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อ
การจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และในแต่ละประเภทช่อง
ทางการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงความรู้

ประเภทช่องทาง การจัดการความรู้	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=103$)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ
ด้านการเข้าถึงความรู้												
1. สามารถเข้าถึง ความรู้ได้ง่าย สะดวก	3.76	0.74	มาก	4.00	0.86	มาก	3.63	0.86	มาก	3.74	0.85	มาก
2. สามารถเข้าถึง ความรู้ได้รวดเร็ว	3.69	0.71	มาก	3.93	0.81	มาก	3.63	0.83	มาก	3.71	0.81	มาก
3. ค่าใช้จ่ายน้อยใน การเข้าถึงความรู้	3.69	0.81	มาก	3.71	0.92	มาก	3.42	0.89	ปาน กลาง	3.53	0.89	มาก
รวม	3.71	0.66	มาก	3.88	0.75	มาก	3.56	0.79	มาก	3.66	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายใน
สำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการการเข้าถึงความรู้โดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.66$) และภาพรวมจำแนกตาม
ประเภทช่องทางการสื่อสารทุกประเภท ($\bar{X} = 3.88-3.56$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย
สะดวก สามารถเข้าถึงความรู้ได้รวดเร็ว และใช้ค่าใช้จ่ายน้อยในการเข้าถึงความรู้ ($\bar{X} = 3.74-3.53$)
สำหรับประสิทธิภาพรายข้อในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.00-3.63$) ยกเว้น ประเภทช่องทางการสื่อสารกิจกรรมข้อค่าใช้จ่ายน้อยในการเข้าถึงความรู้ที่
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร
เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และในแต่ละประเภท
ช่องทางการสื่อสาร ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้

ประเภทช่องทาง การจัดการความรู้	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=103$)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ
การแลกเปลี่ยนความรู้												
1. สามารถรับความรู้ ข่าวสารได้อย่าง รวดเร็ว ตรงตาม ความต้องการ	3.62	0.56	มาก	3.81	0.83	มาก	3.61	0.84	มาก	3.66	0.80	มาก
2. สามารถแสดง ความคิดเห็นได้อย่าง รวดเร็ว ตรงตาม ความต้องการ	3.55	0.57	มาก	3.69	0.87	มาก	3.57	0.87	มาก	3.60	0.83	มาก
3. สามารถแลกเปลี่ยน ความรู้ได้ หลากหลายรูปแบบ เช่น รูปภาพ ข้อความ เสียง เป็นต้น	3.55	0.69	มาก	3.81	0.94	มาก	3.45	0.87	ปาน กลาง	3.55	0.87	มาก
4. มีพื้นที่หรือโอกาส สำหรับการแลกเปลี่ยน ความรู้กับ ผู้อื่นได้มากหรือไม่ จำกัด	3.34	0.61	ปาน กลาง	3.64	0.98	มาก	3.24	0.88	ปาน กลาง	3.36	0.88	ปาน กลาง
รวม	3.52	0.50	มาก	3.74	0.82	มาก	3.47	0.75	ปาน กลาง	3.54	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้
ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการแลกเปลี่ยนความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$)
เมื่อพิจารณาภาพรวมจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.74-3.52$) ยกเว้นช่องทางการสื่อสารกิจกรรมที่อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณา
ภาพรวมเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66-3.55$) ยกเว้นข้อมีพื้นที่หรือโอกาส
สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้มากหรือไม่จำกัดที่อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับประสิทธิภาพรายข้อในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81 - 3.55$) ยกเว้นประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์และประเภทช่องทางการสื่อสารกิจกรรม ข้อที่มีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้มากหรือไม่จำกัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34 - 3.24$) และประเภทช่องทางการสื่อสารกิจกรรมข้อสามารถและเปลี่ยนความรู้ได้หลากหลายรูปแบบเช่นรูปภาพ ข้อความ เสียงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยภาพรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการเกิดการเรียนรู้

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=103$)			ภาพรวมช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
การจัดการความรู้												
ด้านการเกิดการเรียนรู้												
1. สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ดี รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น	3.41	0.73	ปานกลาง	3.81	0.89	มาก	3.52	0.85	มาก	3.57	0.85	มาก
2. สามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้ดี รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น	3.41	0.57	ปานกลาง	3.79	0.92	มาก	3.53	0.79	มาก	3.57	0.80	มาก
3. สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดี รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น	3.52	0.74	มาก	3.67	0.82	มาก	3.52	0.80	มาก	3.56	0.79	มาก
4. สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานได้ดี รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น	3.48	0.74	ปานกลาง	3.62	0.96	มาก	3.60	0.82	มาก	3.59	0.84	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ ($n_1=29$)			การสื่อสารไฟฟ้า ($n_2=42$)			การสื่อสารกิจกรรม ($n_3=$ 103)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ ($n=174$)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ
5. สามารถสื่อสาร ความรู้ที่ใช้ในการต่อ ยอดจากความรู้เดิมเกิด เป็นความรู้ใหม่ หรือ นวัตกรรมได้รวดเร็ว กว่าช่องทางอื่น	3.48	0.74	ปาน กลาง	3.69	0.98	มาก	3.41	0.82	ปาน กลาง	3.49	0.85	ปาน กลาง
รวม	3.52	0.62	มาก	3.59	0.69	มาก	3.63	0.82	มาก	3.60	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการเกิดการเรียนรู้โดยภาพรวม($\bar{X} = 3.60$) และภาพรวมจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารทุกประเภท ($\bar{X} = 3.63-3.52$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาภาพรวมรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.59-3.56$) ยกเว้นเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับปานกลางคือข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น ($\bar{X} = 3.49$) สำหรับประสิทธิภาพเป็นรายข้อในประเภทช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าและกิจกรรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81-3.52$) ยกเว้นประเภทช่องทางการสื่อสารกิจกรรมข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่ หรือนวัตกรรมได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่นที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) โดยประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48-3.41$) ยกเว้นข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่นที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร เพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยรวม และในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้

ประเภทช่องทาง การจัดการความรู้	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ (n ₁ =29)			การสื่อสารไฟฟ้า (n ₂ =42)			การสื่อสารกิจกรรม (n ₃ = 103)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ (n=174)		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ
ด้านการสร้าง บรรยากาศสนับสนุน ให้เกิดการ แลกเปลี่ยนความรู้ และเกิดการเรียนรู้												
1. จูงใจให้ติดตาม ข้อมูลความรู้ ข่าวสาร ได้อย่าง สม่ำเสมอ	3.59	0.82	มาก	3.76	0.85	มาก	3.48	0.89	ปาน กลาง	3.56	0.88	มาก
2. ส่งเสริมให้เกิดการ พูดคุยปรึกษาดัง ความรู้ที่ได้รับมา อย่างสม่ำเสมอ	3.41	0.87	ปาน กลาง	3.50	0.89	มาก	3.59	0.90	มาก	3.54	0.89	มาก
3. ส่งเสริมให้เกิด ความร่วมมือเป็นทีม ในการเรียนรู้เพื่อ แก้ปัญหาได้ดี	3.41	0.82	ปาน กลาง	3.41	0.97	ปาน กลาง	3.59	0.88	มาก	3.52	0.89	มาก
4. ส่งเสริมให้เกิด ความไว้วางใจกัน ภายในกลุ่ม	3.31	0.60	ปาน กลาง	3.26	0.89	ปาน กลาง	3.55	0.87	มาก	3.44	0.84	ปาน กลาง
5. จูงใจเพื่อน ร่วมงานในการ เรียนรู้/รับรู้ในการ พัฒนาตนเองร่วมกัน ได้ง่ายและรวดเร็ว	3.45	0.78	ปาน กลาง	3.48	0.92	ปาน กลาง	3.54	0.83	มาก	3.51	0.84	มาก
6. มีผลต่อการ กระตุ้นให้เกิด แรงจูงใจในการนำ ความรู้มาใช้งานจริง/ ปฏิบัติจริงได้อย่าง สม่ำเสมอ	3.59	0.82	มาก	3.50	0.86	มาก	3.58	0.81	มาก	3.56	0.82	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประเภทช่องทาง	การสื่อสารสิ่งพิมพ์ (n ₁ =29)			การสื่อสารไฟฟ้า (n ₂ =42)			การสื่อสารกิจกรรม (n ₃ = 103)			ภาพรวมช่องทางการ สื่อสารภายในสำนักงาน สถิติแห่งชาติ (n=174)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิ ภาพ
7. จูงใจให้นำความรู้ ที่ได้ ไปทดสอบ ทดลอง หรือ ประยุกต์ใช้เพื่อ แก้ปัญหาในการ ทำงานอย่าง สม่ำเสมอ	3.48	0.87	ปาน กลาง	3.50	0.77	มาก	3.50	0.85	มาก	3.49	0.83	ปาน กลาง
8. ส่งเสริมให้กล้า ลองผิดลองถูกในการ ปฏิบัติงานอย่าง สร้างสรรค์ได้อย่าง สม่ำเสมอ	3.45	0.83	ปาน กลาง	3.52	0.97	มาก	3.44	0.84	ปาน กลาง	3.46	0.87	ปาน กลาง
รวม	3.46	0.72	ปาน กลาง	3.49	0.77	ปาน กลาง	3.54	0.75	มาก	3.51	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติด้านการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาภาพรวมในแต่ละประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49-3.46$) ยกเว้นช่องทางการสื่อสารกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร พบว่าประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48-3.41$) มีเพียงข้อจูงใจให้ติดตามข้อมูลความรู้ ข่าวสาร ได้อย่างสม่ำเสมอ และข้อมีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการนำความรู้มาใช้งานจริง/ปฏิบัติจริงได้อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) สำหรับช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76-3.50$) มีเพียงข้อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือเป็นทีมในการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาได้ดี ข้อส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจกันภายในกลุ่ม และข้อจูงใจเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้/รับรู้ในการพัฒนาตนเองร่วมกันได้ง่ายและรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48-3.26$) ทั้งนี้ช่องทางการสื่อสารกิจกรรมพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59-3.50$) ยกเว้นข้อจูงใจให้ติดตามข้อมูลความรู้ ข่าวสาร ได้

อย่างสม่ำเสมอ และข้อส่งเสริมให้กล้าลงมือทดลองดูในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ได้อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48-3.44$)

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามช่องทางการสื่อสารในภาพรวม

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	p
ความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.339	0.170	0.435	0.648
	ภายในกลุ่ม	171	66.754	0.390		
	รวม	173	67.093			
ประสิทธิผล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.296	0.148	0.338	0.714
	ภายในกลุ่ม	171	74.781	0.437		
	รวม	173	75.077			
1. การเข้าถึงความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.729	0.864	1.342	0.264
	ภายในกลุ่ม	171	110.141	0.644		
	รวม	173	111.870			
2. การแลกเปลี่ยนความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.792	0.396	0.733	0.482
	ภายในกลุ่ม	171	92.319	0.540		
	รวม	173	93.110			
3. การเกิดการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.283	0.142	0.246	0.782
	ภายในกลุ่ม	171	98.477	0.576		
	รวม	173	98.760			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	p
4. การสร้างบรรยากาศ สนับสนุนให้เกิดการ แลกเปลี่ยนความรู้และเกิด การเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.059	0.029	0.049	0.952
	ภายในกลุ่ม	171	102.144	0.507		
	รวม	173	102.203			
ประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.491	0.245	0.620	0.539
	ภายในกลุ่ม	171	67.649	0.396		
	รวม	173	68.140			
1. การเข้าถึงความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.162	1.581	2.754	0.066
	ภายในกลุ่ม	171	98.169	0.574		
	รวม	173	101.331			
2. การแลกเปลี่ยนความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.190	1.095	2.042	0.133
	ภายในกลุ่ม	171	91.695	0.536		
	รวม	173	93.885			
3. การเกิดการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.283	0.142	0.246	0.782
	ภายในกลุ่ม	171	98.477	0.576		
	รวม	173	98.760			
4. การสร้างบรรยากาศ สนับสนุนให้เกิดการ แลกเปลี่ยนความรู้และเกิด การเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.171	0.085	0.151	0.860
	ภายในกลุ่ม	171	96.716	0.566		
	รวม	173	96.887			

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงาน สติติแห่งชาติแห่งชาติ ในภาพรวมกับจำแนกตามประสิทธิผลและประสิทธิภาพทุกประเภทช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามช่องทางการสื่อสาร

5.2 สมมติฐานการวิจัย

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติจำแนกตามช่องทางการสื่อสารมีความแตกต่างกัน

5.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

5.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้จัดแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ประชากร คือ ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ รวมประชากรจำนวน 413 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตามวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan จากข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวม 199 คน เก็บแบบสอบถามได้จำนวน 174 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.44

5.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเกี่ยวกับความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็น
คำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการสื่อสารจำแนกเป็นประสิทธิผลและ
ประสิทธิภาพเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

โดยแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ
ดังนี้

5	หมายถึง	มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพมากที่สุด
4	หมายถึง	มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพมาก
3	หมายถึง	มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพปานกลาง
2	หมายถึง	มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพน้อย
1	หมายถึง	มีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพน้อยที่สุด

5.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. บันทึกเสนอขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังออกหนังสือถึงเลขาธิการสถิติแห่งชาติเพื่อขอความ
อนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ณ หน่วยงานภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสถิติ
แห่งชาติจำนวน 199 ชุด ระยะเวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2552 ได้รับ
แบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 174 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.44

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จำนวน และความถูกต้องของแบบสอบถามเพื่อ
นำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยนำมาแจก
แจงความถี่ หาค่าร้อยละและลำดับที่

2. ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยการ
หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามรายด้านและประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามรายด้านและประเภทช่องทางการสื่อสาร โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. เปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5.5 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.29 เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 24.71 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.91 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ มากกว่า 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.88 และช่วงอายุมากกว่า 39 - 49 ปีคิดเป็นร้อยละ 21.84 ส่วนช่วงอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่าเป็นมีจำนวนน้อยที่สุด มีความนิยมในช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ในช่องทางการสื่อสารกิจกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 24.14 และช่องทางการสื่อสารที่มีจำนวนผู้เลือกนิยมน้อยที่สุดคือ ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 16.67

2. ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติในภาพรวมรวมถึงภาพรวมในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของความสำเร็จในภาพรวมและจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าอยู่ในระดับมาก และความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพสามารถสรุปเป็นรายด้านของการจัดการความรู้จำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารได้ดังนี้

2.1 การเข้าถึงความรู้

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมเป็นรายข้อทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรายข้อจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารกิจกรรมข้อค่าใช้จ่ายน้อยในการเข้าถึง

ความรู้ และประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ข้อสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงช่องทางการสื่อสารกิจกรรมข้อสามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกสถานที่ที่ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 การแลกเปลี่ยนความรู้

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารกิจกรรม และประสิทธิผลของประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพข้อมีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น ได้อย่างเพียงพอ และประสิทธิภาพข้อมีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น ได้มากหรือไม่จำกัดที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยรายชื่อจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ข้อสังเกตว่าทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นสามารถแสดงความคิดเห็นได้ตรงตามความต้องการที่อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 การเกิดการเรียนรู้

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น โดยรายชื่อจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ข้อสังเกตว่าทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อสามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสารกิจกรรมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่นที่อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 สร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้จำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์และช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพข้อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือเป็นทีม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาได้ดี ขอบใจให้นำความรู้ที่ได้ ไปทดสอบ ทดลอง หรือประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ข้อเสนอแนะให้กำลังใจคิดลองดูในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ได้อย่างสม่ำเสมอ และประสิทธิผลข้อเสนอแนะให้ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้ รวมทั้งกล้าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นด้วยเช่นกัน ข้อเสนอแนะให้มีการนำเสนอประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไปที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยรายชื่อจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าทั้งประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมากกว่าประเภทช่องทางอื่นๆ ส่วนประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมากกว่าประเภทช่องทางการสื่อสารอื่นๆ

3. การศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร

พบว่าความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

5.6 อภิปรายผล

5.6.1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติ สามารถวิเคราะห์ที่ดังนี้

ข้าราชการสำนักงานสถิติแห่งชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความนิยมในช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ในช่องทางการสื่อสารกิจกรรมมากที่สุด รองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้า ช่องทางการสื่อสารที่มีจำนวนผู้เลือกนิยมน้อยที่สุดคือ ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นช่องทางที่สามารถพูดคุยถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ได้โดยตรงและรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ สอดคล้องกับหลายงานวิจัย เช่น งานวิจัยของเมธา บรรณทอง (2549.บทคัดย่อ) เรื่องประสิทธิผลการสื่อสารในองค์การ กรณีศึกษาบ.ทรู อินเทอร์เน็ต จำกัด ในส่วนของ วิธีการที่พนักงานใช้ในการสื่อสารคือ การใช้โทรศัพท์ การพูดคุยด้วยตนเอง และสุดท้ายคือ E-mail ที่สามารถจะตอบได้ทันทีได้โดยตรงตลอดจนมีช่องทางในการสะท้อนกลับความคิดเห็น หรือ งานวิจัยของวรวรรณ โชติสวัสดิ์ (2549.บทคัดย่อ) เรื่องการจัดการความรู้ในองค์การ กรณีศึกษา : บ.เมคิทอป จำกัด ในส่วนของแนวทางในการทำงาน โดยใช้วิธีประชุมเป็นแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาต่าง ให้พนักงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงงานวิจัยของปริญดา ถีร์คนพานิษฐ์

(2549.บทคัดย่อ) เรื่องกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมแม่สีผสมพลาสติก ในส่วนของการพบว่าวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานจะใช้การประชุม โดยมีทั้งการเสนอความคิดเห็น แลกเปลี่ยนทัศนคติ และร่วมกันพิจารณาหาข้อสรุปการดำเนินการร่วมกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี เกตุรานูวัฒน์(2549.บทคัดย่อ) เรื่องการวิจัยเรื่องการสื่อสารเพื่อเสริมค่านิยมหลัก “วิถีแห่งโตโยต้า (TOYOTA WAY)” ที่พบว่าสื่อที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด ในหลายๆประเด็นคือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ซึ่งความนิยมในช่องทางการสื่อสารใดๆนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะเนื้อหาความรู้เฉพาะตัวขององค์การด้วย โดยรัตนาวดี พุฒิพงษ์ (2551:88) ได้กล่าวเสริมว่า การถ่ายทอดความรู้บางประเภทเช่นการจัดฝึกอบรมบุคลากรซึ่งเป็นที่นิยมนั้นอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดในการถ่ายทอดองค์ความรู้บางประเภท ดังนั้นจึงต้องจัดการประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย

5.6.2. การศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติในภาพรวมรวมถึงภาพรวมในทุกประเภทช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของความสำเร็จในภาพรวมและจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบตรงถึง 2 หน่วยงานด้วยกันคือ สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านสถิติและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ สำนักบริหารจัดการองค์ความรู้สถิติของประเทศ รวมถึงงานประชาสัมพันธ์และห้องสมุดที่ได้ให้การสนับสนุนในการเผยแพร่แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ร่วมกันอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศนีย์ สมสมาน(2548.บทคัดย่อ) เรื่องวิธีแก้ปัญหาและข้อจำกัดของการจัดโครงสร้างและกระบวนการจัดการความรู้ในองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา ในส่วนของข้อเสนอแนะให้มีการจัดตั้งทีมงานที่มีภารกิจด้านนี้โดยเฉพาะและกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบชัดเจน และรวมทั้งอาจเป็นเพราะมีการบริหารจัดการทรัพยากรภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ดีทำให้เกิดประโยชน์ตรงตามความต้องการซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สายสุริยา จันทร์ใส (2550 : 104) จากการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและการรับรู้วิสัยทัศน์องค์กรของพนักงานระดับบริหารและปฏิบัติการในองค์การร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น ในส่วนที่กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การสื่อสารที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เวลาที่เป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ไปกับการสื่อสาร และบ.ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บุญดี บุญญาภิจและคณะ.2549:102) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารต้องมีช่องทางที่ดี มีประสิทธิภาพ

พร้อมที่จะนำความรู้ต่างๆที่มีอยู่ในตัวบุคคล หรือรูปแบบที่จับต้องได้ มาแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ให้กับทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สามารถอภิปรายความสำเร็จในการสื่อสารเป็นรายด้านของการจัดการความรู้จำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารได้ดังนี้

5.6.2.1 การเข้าถึงความรู้

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมเป็นรายชื่อทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเนื่องจากความพร้อมทางด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการทางด้านความรู้ดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังรวมถึงความพอเพียงและประสิทธิภาพของทรัพยากรที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านการเข้าถึงความรู้ทุกเวลา ทุกสถานที่ และอย่างต่อเนื่องในทุกช่องทางการสื่อสารผู้ใช้งานสามารถใช้ในการเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายไม่มาก สอดคล้องกับ บุญดี บุญญาภิจ (2549:56) ที่กล่าวว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ในขั้นการเข้าถึงความรู้ โดยองค์การต้องมีวิธีในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับ หรือใช้แค่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น จะช่วยลดการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป สำนักงานสถิติแห่งชาติมีลักษณะการกระจายความรู้ในลักษณะนี้เช่นกัน เป็นการให้สิทธิในการเลือกรับข้อมูลด้วยความสมัครใจของตนเอง จะทำให้ประสิทธิภาพในการเข้าถึงความรู้ได้ดีกว่าการถูกบังคับ และสอดคล้องกับ รัตนาวดี พุทธิพงษ์ (2551:96) ที่ให้ความคิดเห็นว่า นอกจากจะต้องมีการจัดการเอกสารและข้อมูลพื้นฐานต่างๆที่เป็นระบบแล้วนั้น ยังจะต้องมีการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ไปสู่ระดับการจัดการองค์ความรู้ที่สูงขึ้นด้วย ด้วยการนำความรู้แบบสหวิทยาการเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร และเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่ด้วย เพื่อให้การตอบสนองกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยรายชื่อจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับบุญดี บุญญาภิจ (2549:58) ที่กล่าวว่า องค์กรใดก็ตามถึงแม้จะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือกถ่ายถอดและแบ่งปันความรู้ดีเพียงใดก็ตามหากบุคลากรไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังนั้นจึงต้องพัฒนาช่องทางการสื่อสารทั้งสามช่องทางนี้ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการจัดการความรู้คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้น ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กรนั่นเอง

5.6.2.2 การแลกเปลี่ยนความรู้

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารกิจกรรม และประสิทธิผลของประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพข้อมีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้อย่างเพียงพอ และประสิทธิภาพข้อมีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้มากหรือไม่จำกัดที่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติทุกช่องทางสามารถใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ได้รวดเร็ว หลากหลายและตรงตามความต้องการ ซึ่งจาก ยุทธนา แซ่เตียว (2549:255) ที่กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้ และการแบ่งปันความรู้ คือกระบวนการที่ทำให้ความรู้ที่พัฒนา มีการแพร่กระจายไปสู่บุคลากรที่เป็นเป้าหมาย การเน้นประสิทธิภาพ หรือให้การแพร่กระจายขององค์ความรู้นั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุด มีต้นทุนต่ำที่สุด ลักษณะการถ่ายทอดความรู้ลักษณะนี้ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้บางอย่างให้กับพนักงาน และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เน้นประสิทธิผล คือให้การกระจายความรู้นั้นเป็นไปอย่างครบถ้วน มีการตกลงน้อยที่สุด สอดคล้องกับแนวทางการให้ความรู้ในสิ่งที่ควรปฏิบัติทางหน่วยงานราชการ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์การเรียนรู้ตามคู่มือการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ของสำนักงาน ก.พ.ร. ในหมวดที่ 3 ในข้อ ต้องมีการสร้างมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ รัตนาวดี พุทธิพงษ์ (2551:88) ในส่วนปัญหาที่พบในการบริหารองค์ความรู้คือ องค์การจะทำอย่างไรให้บุคคลที่มีความรู้ทั้งแบบโดยนัยและแบบชัดแจ้งยินดีถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นในองค์การ โดยการจัดหายุทธวิธีต่างๆที่เหมาะสมในการกระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน โดย สถิตา เทพเกษตรกุล (2551:22) ได้กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงที่มีกลุ่มควบคู่กับความขัดแย้ง แต่ทั้ง 2 สิ่งเป็นสิ่งที่ดี เพราะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงไม่จำเป็นเสมอไปที่จะเป็นการก้าวไปข้างหน้าเพื่อพบสิ่งใหม่ แต่อาจเป็นเพียงการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด ที่ทำให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย การปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยจัดการกับความขัดแย้งนั้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจะเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่เพื่อมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และจะกลายเป็นแรงผลักดันที่สำคัญขององค์การในวันข้างหน้า โดยรายชื่อจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นสามารถแสดงความคิดเห็นได้ตรงตามความต้องการที่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื่องจากข้าราชการสำนักงานสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แห่งชาติมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบ่อยครั้งไม่ว่าจะเป็นทางการและไม่เป็นทางการเช่น การประชุม หรือทางโทรศัพท์ รวมถึงการใช้ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า เช่นเว็บบอร์ด intranet แต่ กระดานประชาสัมพันธ์ ก่อให้เกิดความคิดเห็นที่บางครั้งปริมาณอาจไม่เพียงพอในการใช้ แลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านทางช่องทางสิ่งพิมพ์นั้นมี กฎระเบียบที่ชัดเจนในการใช้งาน เช่น บริเวณที่สามารถติดกระดานประชาสัมพันธ์และก่อก่อรับ ความคิดเห็นได้นั้นเป็นพื้นที่สาธารณะภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ หาก ต้องการใช้ต้องมีการดำเนินการแจ้งขออนุญาตผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงคืองานพัสดุซึ่ง กระบวนการอนุมัตินั้นต้องคำนึงถึงขนาดและความสำคัญของพื้นที่ที่ใช้ด้วย รวมถึงลักษณะการ วางแผนกลยุทธ์ในการติดตั้งกระดานประชาสัมพันธ์ด้วยว่าอยู่ในที่ที่เหมาะสมกับการแลกเปลี่ยน ความรู้จากแหล่งความรู้ได้อย่างหลากหลายด้วย

5.6.2.3 การเกิดการเรียนรู้

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสาร พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่ หรือนวัตกรรมได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องจากแหล่งความรู้ภายในสำนักงานสถิติ แห่งชาติจากเอกสาร กิจกรรม หรือตัวบุคคลที่ผ่านมามีการสะสมความรู้ไว้ตามอายุงาน และ ประสบการณ์ที่ผ่านมามีความสำเร็จและผิดพลาด มีการส่งต่อความรู้ร่วมกันในหน่วยงานได้อย่าง ทันทสมัย ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนาวดี พุทธิพงษ์ (2551:86) ในส่วนที่กล่าวถึง หนึ่งในปัจจัยที่จะช่วย ส่งเสริมให้องค์การพัฒนาขึ้นเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สอดคล้องกับ คือ การจัดการองค์ความรู้ให้ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ข้อมูลและความรู้ต่างๆภายในองค์การต้องมีความทันสมัย อยู่ตลอดเวลา ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยรายชื่อ จำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าทั้ง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสาร ไฟฟ้าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้น ข้อสามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสารกิจกรรมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อสามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่หรือ นวัตกรรมได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่นที่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่องทางการสื่อสาร ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติสามารถสื่อสารถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์การทำงานเพื่อใช้ในการ ปรับปรุงพัฒนาต่อยอดความรู้ได้ดี จาก รัตนาวดี พุทธิพงษ์ (2551:96) ที่กล่าวถึงความ หลากหลายของช่องทางการสื่อสารสามารถตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ตามผลการสำรวจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถือเป็นการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานด้านบริการ และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กร บุคลากรที่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วจะเป็นภาพสะท้อนของการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กร

5.6.2.4 สร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้

ในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของช่องทางทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์และช่องทางทางการสื่อสารไฟฟ้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพข้อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือเป็นทีมในการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาได้ดี ข้อจูงใจให้นำความรู้ที่ได้ ไปทดสอบ ทดลอง หรือประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ข้อส่งเสริมให้กล้าลองผิดลองถูกในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ได้อย่างสม่ำเสมอ และประสิทธิผลข้อส่งเสริมให้ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้ รวมทั้งกล้าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นด้วยเช่นกัน ข้อส่งเสริมให้มีการนำเสนอประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไปที่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติให้ความสนใจ กระตือรือร้นในการจัดการความรู้ตามนโยบายผู้บริหาร แต่เพราะจากการมีส่วนร่วมในกลุ่มนำร่องซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เลยทำให้ยังไม่สามารถสร้างบรรยากาศให้สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้ได้มาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับยุทธนา แซ่เตียว(2549:255) ที่กล่าวว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรอีกลักษณะหนึ่งคือบุคคลขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้ โดยทั่วไปการหาความรู้ของบุคลากรมักจะมีแนวโน้มที่ถดถอยลงเมื่ออายุสูงขึ้น เรียกว่าทำงานอยู่ตัวแล้ว ก็เลยพยายามทำงานจากทักษะหรือประสบการณ์มากกว่าการใช้ความคิดที่ได้จากการเรียนรู้มาพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับรัตนาวดี พุทธิพงศ์ (2551:88) ที่กล่าวว่า อุปสรรคสำคัญที่พบได้อยู่เสมอในการบริหารองค์ความรู้ คือ พฤติกรรมของบุคคล เช่น การหวงความรู้ ค่านิยมทำอะไรด้วยตัวคนเดียว และยุทธนา แซ่เตียว (2549:255) ที่กล่าวถึงการยอมรับในความผิดพลาด ในสังคมวัฒนธรรมไทยมองว่าความผิดพลาดเป็นเรื่องไม่ดี ต้องหลีกเลี่ยง หรือถ้าหากทำขึ้นมาแล้วต้องปกปิดให้มิดชิดไม่ให้ความรู้ ก็เลยกลายเป็นว่าได้เรียนรู้จากมุมมองด้านเดียวคือ มุมมองด้านความสำเร็จ โดยไม่ได้เรียนรู้ว่าก่อนที่จะมีความสำเร็จต้องผ่านความลำบากอะไรบ้าง เมื่อสอนแต่ความสำเร็จ โดยไม่ได้สอนถึงความล้มเหลว ดังนั้นจะไม่รู้เลยว่าอะไรผิด อะไรควรหลีกเลี่ยง ไม่ทำอีกเพราะจะทำให้เกิดความผิดพลาดซ้ำแล้วซ้ำเล่า โดยที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะไม่เคยนำปัญหามาวิเคราะห์ แล้วคิดกันต่อว่าจะตอบสนองต่อปัญหาอย่างไร โดยรายชื่อจำแนกตามประเภทช่องทางทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าทั้งประสิทธิภาพของประเภทช่องทางทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมากกว่าประเภทช่องทางอื่นๆ ส่วน

ประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมากกว่าประเภทช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างข้าราชการที่มักจะอยู่ร่วมงานกันในระยะยาว มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานน้อย ทำให้การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ทำให้ลักษณะการพูดคุย วิชาการวิจารณ์จึงมีในเชิงบวกเป็นส่วนใหญ่ หากมีการวิพากษ์วิจารณ์กันในเชิงลบจะทำให้เกิดผลกระทบกับความสัมพันธ์ได้มาก ดังนั้นจึงต้องสนับสนุนให้เปลี่ยนแปลงค่านิยมที่ไม่เอื้อต่อการจัดการความรู้นี้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เขมวรรณ ผิวละออ (2549.บทคัดย่อ) เรื่องความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2 ในส่วนของ บรรยากาศองค์การในภาพรวมและในทั้ง 8 รายการย่อย ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ การสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตรงกับ บุญดี บุญญากิจ (2549:88) ในส่วนของ วัดอุปประสงค์หลักของการสื่อสารในการดำเนิน โครงการจัดการความรู้ของบ.สแปนชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด คือ ให้พนักงานตระหนักถึงการจัดการความรู้ของบริษัท และการเสริมสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้ สอดคล้องกับ วรวรรณ โชติสวัสดิ์ (2549.บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในองค์การ กรณีศึกษา : บ.เมคิทอป ในส่วนที่กล่าวว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบในองค์การคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับความสามารถในการรับรู้ ความสนใจในแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากันและไม่เหมือนกัน ความไม่กล้าแสดงออก รวมทั้งการไม่เห็นความสำคัญและการขาดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้หรือทำการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้บางครั้งการนำความรู้ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์การเกิดขึ้นไม่ถ่ายนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพจำแนกตามประเภทช่องทางการสื่อสารพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าทั้งประสิทธิภาพของประเภทช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมากกว่าประเภทช่องทางการสื่อสารอื่นๆ ส่วนประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมากกว่าประเภทช่องทางการสื่อสารอื่นๆ

5.6.3. การศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร

พบว่าความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามช่องทางการสื่อสารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ แต่สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องกระบวนการสื่อสารเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมแม่สีผสมพลาสติกของ ปริญา ลีรัตนพาศิษฐ์ (2549.บทคัดย่อ) ที่กล่าวไว้ว่า สื่อที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานได้แก่สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจและสื่อกิจกรรม ซึ่งรวมถึงป้ายสัญลักษณ์คำเตือนด้วย และสอดคล้องกับดวงฤทัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฤษฎาธิการ(2549.บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาในเรื่องการสื่อสารในองค์การเพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารในองค์การมีหลายรูปแบบ ผู้สื่อสารนโยบายได้ใช้ทุกรูปแบบและทุกช่องทาง สื่อสารนโยบายเพื่อให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ ผู้บริหารและพนักงานต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารสองทางให้มากขึ้น และรัตนาวดี พุทธพงศ์ (2551:96) ได้เสริมจากข้อความว่า องค์การที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริงต้องเป็นองค์การที่สามารถปรับใช้ทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยีได้อย่างเชื่อมโยงและบูรณาการกันอย่างสมดุล สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภานานาพุลสิน(2546.บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ:กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์(ไทย) จำกัด โดยได้กล่าวถึงการสื่อสาร 2 ทางมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ แต่ไม่สอดคล้องกับ ฉัฐพร สารสังข์ (2549.บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้และการสื่อสารวัฒนธรรมขององค์การ กรณีศึกษา บ.ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าสื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ แผ่นพับ/โปสเตอร์ และสื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารปริมาณสูงสุดคือ การจัดกิจกรรมประเภทต่างๆเช่น การจัดประกวดเรียงความหรือการจัดบรรยายพิเศษ รวมไปถึงความเชื่อบางประการที่ว่าเทคโนโลยียังไม่สามารถตอบสนองการทำงานได้ดีเท่ากับการเปิดแฟ้มเป็นต้น (รัตนาวดี พุทธพงศ์.2551:88)

5.7 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยเรื่องความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ ไปใช้กับการจัดการจัดการความรู้ดังนี้

1.สำนักงานสถิติแห่งชาติควรสนับสนุนการใช้งานทุกประเภทต่อไปโดยให้มีความหลากหลายสามารถรองรับความต้องการภายในองค์การ ได้อย่างครอบคลุม และมีการติดตามข่าวสารและเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆตลอดเวลา เพื่อนำมาทดลอง ทดสอบใช้งานเพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ต่อไปยิ่งขึ้น

2.สำนักงานสถิติแห่งชาติควรใช้ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้าเป็นช่องทางหลักในการจัดการความรู้ และใช้ช่องทางการสื่อสารกิจกรรมและสิ่งพิมพ์ในการสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้เป็นระยะๆ เพื่อการเสริมแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ ให้เกิดเป็นลักษณะนิสัย ก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์การแห่งการเรียนรู้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

- 1.ควรศึกษาถึงความสำเร็จในการสื่อสารทางในด้านคุณภาพของช่องทางการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้
- 2.ควรมีการศึกษาความสำเร็จในการสื่อสารในประเภทช่องทางการสื่อสารอื่นๆที่นอกเหนือจาก 3 ช่องทางในการวิจัยนี้
- 3.ควรมีการศึกษาเพื่อประเมินถึงความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้เป็นระยะเพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กริช สืบสนธิ. 2538. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กัลยิมา ไตฤกษ์. 2541. "รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานต์สุดา มาหะศิริานนท์. 2546. "การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน." วิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เขมวรรณ ผิวละออ. 2550. "ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กรต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2" ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชวรัตน์ เชิดชัย และนรา สมประสงค์. 2546. **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 9 - 12.** พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.

ทัศนีย์ สมสมาน. 2548. "ศึกษา โครงสร้างและกระบวนการจัดการความรู้ในองค์การ : กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยะลา". ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โทมัส เอช คาเวนพอร์ท และ ลอเรนซ์ พรูแซค. 2542. **การจัดการความรู้.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

บดินทร์ วิจารณ์. 2547. **การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : เอ็กสปอร์ทเน็ต.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. 2535. **การวัดผลการศึกษา.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, คีตพงศ์ พรชนกนาถ และปรีนวรรณ กรรณล้วน. 2547. **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 1, 2 และ 3. กรุงเทพมหานคร : จีรวัดน์เอ็กสเพรส จำกัด.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547. **การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้.** กรุงเทพมหานคร: เอ็กสปอร์ทเน็ต.

พัชรภากร เทวกุล. 2550. **คำบริหารคน.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ..

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมธา บรรณทอง. 2549. "ประสิทธิผลการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัททรู อินเทอร์เน็ต จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุษนา แซ่เตียว. 2548. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior). กรุงเทพฯ:ธรรมสาร จำกัด.
- รัตนาดี พุทธพงศ์. 2552. มุมมอง มุมคิด ทูม Talent Network Leadership & Change. สำนักงาน ก.พ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. "พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542" [online]. Available : <http://rirs3.royin.go.th/dictionary.asp>. 2542.
- ลาวัลย์ สุขยิ่ง. 2550. "การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา :หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)." ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รวรรณ โชติสวัสดิ์. 2549. "การจัดการความรู้ในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทเมคโทป จำกัด." ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุทธาณี สมิตร. 2553. มุมมอง มุมคิด ทูม Talent Network Leadership & Change. สำนักงาน ก.พ.
- ศุภมน อนุศาสนนันท์. 2549. "ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาองค์กรเกษตรกรรม." รายงานโครงการเฉพาะบุคคลคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สลิตา เทพเกษตรกุล. 2551. มุมมอง มุมคิด ทูม Talent Network Leadership & Change. สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. "เกี่ยวกับ สสช." [online]. Available : www.nso.go.th. 2552
- สุภานานา พูลสิน. 2546. "ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทไอไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด". สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุมน อยู่สิน. 2547. เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อมวลชน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547.
- สุมาลี เกตรานูวัฒน์. 2548. "การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างค่านิยมหลัก "วิถีแห่งโตโยต้า (TOYOTA WAY)":บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ประเทศไทย จำกัด". ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. 2549. การสื่อสารเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ประสิทธิ์ภักดิ์แอนด์พริ้นติ้ง.
 สุรัสวดี ราชสกุลชัย. 2546. การบริหารสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสนาะ ดิยาว์. 2541. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรกานดา อิศรางกูล ณ อยุธยา. 2548. "การสื่อสารเพื่อประหยัดพลังงานภายในองค์กร กรณีศึกษา
 : บริษัทศรีสำอางค์ฯ พลาซเซอร์ จำกัด." รายงานโครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสาร
 ศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอี่ยมพร ฤทธิโรจน์. 2549. "ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง
 เป็นบริษัทมหาชนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)." สารนิพนธ์โครงการ
 บัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อนวัช แก้วจันทน์. 2552. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา : นาคิลปิโยภณา.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




ประกาศคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2552 ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวมารยาท เณรพงษ์ รหัสประจำตัว 47068215 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ (Successful Communication for Knowledge Management in The National Statistical Office)” โดยมี ศศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ศศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2552


(รองศาสตราจารย์ พิชะวุฒิ สุวรรณจันทร์)
กณบตี



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ 060 /2552

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบสำรอง ของ นางสาวมารยาท เณรพงษ์

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางสาวมารยาท เณรพงษ์ รหัสประจำตัว 47068215
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรึกษาและพิจารณาหัวข้อ
และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	กรรมการ
ดร.ณรงค์	พิมพ์สาร	กรรมการ
รศ.ดร.ปรีชาพร	วงศ์อนุคร โรจน์	กรรมการ (กรรมการภายนอก)

3. คณะกรรมการสอบสำรอง

ดร.พจนา	ว่องตระกูล	กรรมการ (อาจารย์บัณฑิตพิเศษ)
รศ.ดร.ฉันทนา	วิริยเวชกุล	กรรมการ (อาจารย์บัณฑิตประจำ)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี



ที่ ศธ 0524.04/ 0507

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๕ กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.พจนา ว่องตระกูล/ดร.รัชฎ์กฤษณ์ มณีเมฆวิวัฒนา /นางสาวนงลักษณ์ ใจวิวัฒน์ชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวมารยาท เณรพงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ”
โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีรวัฒน์เกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
นางสาวมารยาท เณรพงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ดริเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร.3692

ที่ ศธ 0524.04 / 0507

วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งภูวนันท์/รศ.ดร.วิไลพร วรจิตตานนท์

ด้วย นางสาวมารยาท เณรพงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหามบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ” โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวมารยาท เณรพงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบบทแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญเสถียร ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ศร 0524.04/ 1830

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

26 มิถุนายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวภิรมย์ ลักษณ์ะ / นางสาวอัญชนิ เหลี่ยมทองคำ / นางสาวพรพรรณ จันทร์ดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวมารยาท เณรพงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรอุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ”
โดยมี ศศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ศศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
นางสาวมารยาท เณรพงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
อย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จีระเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ภาคผนวก ข



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการวิจัยเพื่อประกอบการจัดเตรียมวิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตร
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จในการ
สื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริงทุกประการ ข้อมูลที่
ท่านตอบจะเก็บเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน ต่อท่านและหน่วยงานของท่าน เนื่องจากข้อมูล
นำเสนอในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และใช้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้
ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติจาก 3 ช่องทางการสื่อสารดังนี้

1. ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์
2. ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า
3. ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบต่อ
วิจัยที่เชื่อถือได้และก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์การต่อไป

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาวมารยาท เณรพงษ์

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ

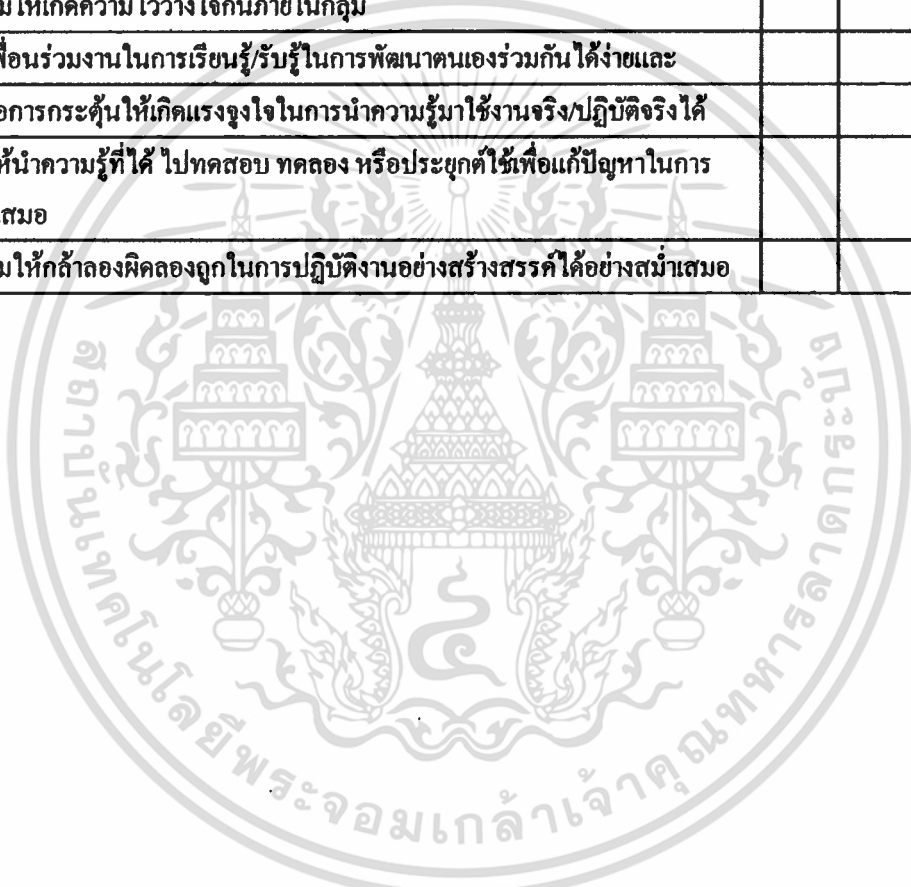
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน <input type="radio"/> หน้าคำตอบ และเขียนข้อความลงใน.....)					
1.1 เพศ	<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง			
1.2 อายุ ปี				
1.3 สังกัด (ศูนย์/ สำนัก)				
1.4 ช่องทางการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ที่ท่านนิยมมากที่สุด				
..... 1) ช่องทางการสื่อสารสิ่งพิมพ์ โดยทางกระดานประชาสัมพันธ์ ก่อตั้งรับคำถาม-ตอบ					
..... 2) ช่องทางการสื่อสารไฟฟ้า โดยทางกระดานสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ (webboard)					
..... 3) ช่องทางการสื่อสารกิจกรรม โดย พูดคุย ปรีกษาโดยตรง การจัดอบรม/สัมมนา					
ตอนที่ 2. ความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ จำแนกเป็นประสิทธิผลและประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารภายในสำนักงานสถิติแห่งชาติ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)					
1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด					
คำถาม : ท่านเห็นว่าการสื่อสารเพื่อการจัดการความรู้ในด้านต่างๆเหล่านี้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด					
เกณฑ์การให้คะแนน 5 หมายถึง มีประสิทธิผลมากที่สุด , 4 หมายถึง มีประสิทธิผลมาก, 3 หมายถึง มีประสิทธิผลปานกลาง , 2 หมายถึง มีประสิทธิผลน้อย , 1 หมายถึง มีประสิทธิผลน้อยที่สุด					
ช่องทางการสื่อสาร			ระดับประสิทธิผล		
			5	4	3
1.1 การเข้าถึงความรู้					
1.1.1 สามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลาที่ต้องการ					
1.1.2 สามารถเข้าถึงความรู้ได้ทุกสถานที่ที่ต้องการ					
1.1.3 สามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง					
1.2 การแลกเปลี่ยนความรู้					
1.2.1 สามารถรับความรู้ ข่าวสาร ได้ตรงตามความต้องการ					
1.2.2 สามารถแสดงความคิดเห็น ได้ตรงตามความต้องการ					
1.2.3 สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ได้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย					
1.2.4 มีพื้นที่หรือ โอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น ได้อย่างเพียงพอ					
1.3 การเกิดการเรียนรู้					
1.3.1 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้					
1.3.2 สามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้					
1.3.3 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้					
1.3.4 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานได้					
1.3.5 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่ หรือ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับประสิทธิผล				
	5	4	3	2	1
1.4 การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้					
1.4.1 ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกรู้สึกต้องการเรียนรู้					
1.4.2 เกิดความรู้สึกลึกซึ้งสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็น/แลกเปลี่ยนความรู้					
1.4.3 ส่งเสริมให้เกิดการพูดคุย ปรึกษาถึงความรู้ที่ได้รับ					
1.4.4 ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม					
1.4.5 ส่งเสริมให้ยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นได้ รวมทั้งกล้าวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นด้วย					
1.4.6 ส่งเสริมให้มีการนำเสนอประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไป					
1.4.7 จูงใจเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้/รับรู้ในการพัฒนาตนเองร่วมกัน					
1.4.8 ส่งเสริมให้กล้าปฏิบัติงานในทางสร้างสรรค์ หรือหาวิธีใหม่ในการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานจากความรู้					
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากร, พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด แต่เกิดผลสำเร็จและความพึงพอใจสูงสุดเพื่อการจัดการความรู้					
คำถาม: ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารนี้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด					
เกณฑ์การให้คะแนน 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด, 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก, 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง, 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย, 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด					
ช่องทางการสื่อสาร	ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
2.1 การเข้าถึงความรู้					
2.1.1 สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวก					
2.1.2 สามารถเข้าถึงความรู้ได้รวดเร็ว					
2.1.3 ค่าใช้จ่ายน้อยในการเข้าถึงความรู้					
2.2 การแลกเปลี่ยนความรู้					
2.2.1 สามารถรับความรู้ ข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ					
2.2.2 สามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ					
2.2.3 สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ได้หลากหลายรูปแบบ เช่น รูปภาพ ข้อความ เสียง เป็น					
2.2.4 มีพื้นที่หรือโอกาสสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้มากหรือไม่จำกัด					
2.3 การเกิดการเรียนรู้					
2.3.1 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ดี รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น					
2.3.2 สามารถถ่ายทอดประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานได้ดี รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น					
2.3.3 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ดี รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
2.3.4 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน ได้ดี รวดเร็วกว่า					
2.3.5 สามารถสื่อสารความรู้ที่ใช้ในการต่อยอดจากความรู้เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่ หรือนวัตกรรมได้รวดเร็วกว่าช่องทางอื่น					
2.4 การสร้างบรรยากาศสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดการเรียนรู้					
2.4.1 จูงใจให้ติดตามข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร ได้อย่างสม่ำเสมอ					
2.4.2 ส่งเสริมให้เกิดการพูดคุย ปรึกษาถึงความรู้ที่ได้รับมาอย่างสม่ำเสมอ					
2.4.3 ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือเป็นทีมในการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาได้ดี					
2.4.4 ส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจกันภายในกลุ่ม					
2.4.5 จูงใจเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้/รับรู้ในการพัฒนาตนเองร่วมกันได้ง่ายและ					
2.4.6 มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการนำความรู้มาใช้งานจริง/ปฏิบัติจริงได้					
2.4.7 จูงใจให้นำความรู้ที่ได้ ไปทดสอบ ทดลอง หรือประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
2.4.8 ส่งเสริมให้กล้าลงมือทดลองปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ได้อย่างสม่ำเสมอ					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวมารยาท เฌรพงษ์
วัน เดือน ปีเกิด	7 พฤษภาคม 2523
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลพญาไท กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่	46/8 หมู่ 6 ซอยอ่อนนุช 53 แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10520
สถานที่ทำงาน	สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน)
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2552 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้