



## รายงานวิจัย

เรื่อง

การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิต  
ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Knowledge Management for Learning Development of Students  
with Grade Point Average Below 2.00 of Rajapruk University

โดย

พฤกษ์ภูมิ ธีรานุตร

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

**ชื่องานวิจัย:** การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

**ชื่อผู้วิจัย:** พลฤกษ์ภูมิ ธีรานูตร

**ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ:** 2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และ 2) เพื่อวัดประสิทธิภาพของโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2561 ที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 จำนวน 18 คน ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ โมเดลของกระบวนการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และรูปแบบการเรียนการสอนโดยตรงที่จะนำไปใช้สอนเสริมให้นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนการสอนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มีกระบวนการได้แก่ ได้ทำการสำรวจนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ประชุมคณาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาเพื่อหาวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสม หลังจากนั้นนำวิธีการเรียนการสอนที่ได้มาทำการทดลอง และประเมินผลการเรียน 2.)โมเดลการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 จากการนำนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มาเข้าร่วมกระบวนการการเรียนการสอนโดยตรง เพื่อแก้ไขปัญหาผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจได้นำผลการเรียนทั้งหมดของนิสิตซึ่งพบว่าอาจารย์ผู้สอนได้จัดให้มีการสอนเสริมให้กับนิสิตกลุ่มดังกล่าวนั้น ผลปรากฏว่าระดับผลการเรียนของนิสิตทุกคนดีขึ้น แสดงให้เห็นว่าวิธีการเรียนการสอนโดยตรงดังกล่าว ใช้ได้ผลกับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และจากการสอบถามนิสิต นิสิตได้ให้ผลสะท้อนกลับมาที่อาจารย์ผู้สอนว่า มีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น และวิธีการเรียนการสอนโดยตรง โดยให้อาจารย์ผู้สอนจัดการสอนเสริมให้นิสิต และมีการดูแลนิสิตอย่างใกล้ชิด ติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ ทำให้ได้ผลการเรียนดีขึ้นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

**คำสำคัญ:** โมเดลของการจัดการองค์ความรู้ ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

**Research Title:** Knowledge Management for Learning Development of Students with Grade Point Average Below 2.00 of Rajapruk University

**Researcher:** PRUKPOOM DHEERANOOT

**Year:** 2020

### Abstract

This study was a action research. The objectives of this study were 1) to develop a model of knowledge management for learning development of students with GPA below 2.00 and 2) to measure the efficiency of the developed model of students with GPA below 2.00. The sample of this study consisted of 18 students in Business Computer, Faculty of Business Administration, Rajapruk University for the academic year of 2018 with a GPA of below 2.00. The sample was selected by a purposive sampling. The research instruments were a model of knowledge management process on students with GPA below 2.00 and a direct instruction model as a supplementary tool to enhance their academic performance. Data were analyzed using content analysis.

The results of this research indicated that 1) the process of developed model of knowledge management for learning development of students with GPA below 2.00 consisted of the survey of students with GPA below 2.00, meeting of faculty members to determine suitable instructional methods. After that, the try-out of developed instructional method was conducted and academic achievement of students was evaluated. 2) the sample was taught with the developed model supplemented with the direct instruction process to solve their GPA below 2.00 and their academic achievement was evaluated. After implementing the said instructional method, it was found that all samples improved their academic achievement. This implied that the said direct instructional method could be practically applied with those with GPA below 2.00. based on students' feedback, they revealed their greater understandings about the content and the direct instructional method supplementarily taught by an instructor who closely supervised and periodically monitored them, leading to their higher academic achievement as target.

**Keywords:** Model of knowledge management, GPA below 2.00, Low academic performance

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ รวมทั้งคณาจารย์ และนิสิตสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ คณะเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่ได้ให้โอกาสในการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือให้การจัดทำรายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์



พฤษัญญิ ธีรานุตร

กุมภาพันธ์ 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ .....	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย .....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย .....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยตรง .....	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	21
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>23</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	24
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	25
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	34
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	34
5.2 อภิปรายผล .....	36
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	37
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	37
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป .....	37
บรรณานุกรม.....	38
ประวัติผู้วิจัย .....	41



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างหลังจากหมดภาคการศึกษา .....	31
4.2 ตารางเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างหลังการทดลอง .....	32



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.....	10
2.2 โมเดลเชกิ.....	12
2.3 แนวคิดของกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.....	13
2.4 โมเดลการจัดการความรู้ของ Rainer and Turban.....	16
2.5 กระบวนการจัดการความรู้ในโมเดลของ Probst et al.....	16
2.6 โมเดลการจัดการความรู้ของ Pradabpech.....	17
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	22
3.1 โมเดลกระบวนการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลนิสิตที่ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 .....	24
4.1 กระบวนการนำโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ไปใช้งาน.....	27





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความรู้เป็นฐานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กรทางการศึกษา สถาบันใดสามารถจัดการความรู้ได้อย่างเป็นระบบ เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้ทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้หรือการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) สามารถพัฒนาและยกระดับการเรียนรู้ของผู้เรียนได้ การจัดการองค์ความรู้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้สถาบันการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับภารกิจหลักที่สำคัญของมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทและหน้าที่ในการให้การศึกษาที่มีคุณภาพแก่ให้ผู้เรียน หรือการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ในระหว่างการเรียนรู้ของนิสิตต้องมีการวัดและประเมินผล การเรียน เพื่อเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และเพื่อเป็นไปตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2557 (สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557: 69) ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ว่าด้วยการประเมินผู้เรียน ซึ่งมีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ การประเมินผลนักศึกษาเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการเรียนการสอนของผู้สอน และนำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษา การประเมินที่ทำให้นักศึกษาสามารถประเมินตนเองได้ และมีการนำผลการประเมินไปพัฒนาวิธีการเรียนของตนเองใหม่จนเกิดการเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียนรู้นักศึกษาเป็นการแสดงผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร วิธีการประเมินหรือเครื่องมือประเมินที่มีคุณภาพ คือ วิธีการให้เกรดที่สะท้อนผลการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม และประเมินตามสภาพจริง

ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีมีการวัดและประเมินผลการศึกษาของนิสิตหรือนักศึกษาด้วย วิธีการให้คะแนนหรือให้เกรด โดยระดับคะแนน 4.00 หรือเกรด A หมายถึง ดีเยี่ยม (Excellent) ระดับคะแนน 3.5 หรือ B+ หมายถึง ดีมาก (Very Good) ระดับคะแนน 3.0 หรือ B หมายถึง ดี (Good) ระดับคะแนน 2.5 หรือ C+ หมายถึง พอใช้ (Fairly Good) ระดับคะแนน 2.0 หรือ C หมายถึง ปานกลาง (Fair) ระดับคะแนน 1.5 หรือ D+ หมายถึง อ่อน (Poor) ระดับคะแนน 1.0 หรือ D หมายถึง อ่อนมาก (Very Poor) และระดับคะแนน 0.0 หรือ F หมายถึง ตก (Fail) จากนั้นทางมหาวิทยาลัยจะนำผลการศึกษานิสิตแต่ละคนมาคำนวณเป็นระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม (Grade Point Average: GPA) เพื่อกำหนดสถานภาพของนิสิต สำหรับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า

2.00 มีสิทธิอยู่ในภาวะรอพินิจได้เป็นระยะเวลา 2 ภาคการศึกษา แต่หากระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ถึง 2.00 หลังจากภาคการศึกษาครั้งที่ 3 จะต้องพ้นสภาพการเป็นนิสิต ซึ่งแน่นอนว่าส่งผลต่ออนาคตของนิสิต ทำให้เกิดการสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย และยังส่งผลสะท้อนถึงคุณภาพของการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้วย การที่นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 จึงเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องพิจารณา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตเหล่านั้น

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญสามารถใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตได้ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ในการรวบรวมความรู้ทั้งที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้าถึงความรู้ได้ และมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันให้สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการของการจัดการความรู้มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นหา/บ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) และการเรียนรู้ (Learning) กระบวนการที่กล่าวมานี้ สามารถปรับเปลี่ยนความรู้ให้อยู่ในรูปแบบของทุนทางปัญญา โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลและการเผยแพร่กระจายความรู้อย่างกว้างขวาง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

ผู้วิจัยหลายท่านได้พัฒนาโมเดลการจัดการองค์ความรู้ และประยุกต์ใช้โมเดลเป็นกระบวนการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายของบุคคลและองค์กร ได้แก่ โมเดลเซกิ (SECI Model) นำเสนอโดย Nonaka และ Takeuchi (1995) เป็นโมเดลสำหรับกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงระหว่างความรู้ฝังลึกกับความรู้ชัดแจ้งใน 4 กระบวนการอย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักร เริ่มจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) การรวบรวมความรู้ (Combination) และการผนึกฝังความรู้ (Internalization) และวนกลับมาเริ่มต้นทำซ้ำที่กระบวนการแรก เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้ป็นงานประจำที่ยั่งยืน ต่อมา Probst et al. (2000) นำเสนอโมเดลของกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Identification) การจัดหาความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Acquisition) การสร้างพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development) การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storing) การนำความรู้มาใช้ (Knowledge Utilization) ซึ่งแต่ละกระบวนการนั้นจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ Rainer and Turban (2007) นำเสนอกระบวนการจัดการความรู้เป็น Model ประกอบด้วย การสร้าง การจับ การเลือกหรือกรอง การเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่เพื่อสร้างองค์ความรู้ ในขณะที่

Pradabpech et al. (2015: 166) ได้พัฒนาโมเดลการจัดการองค์ความรู้สำหรับการพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาในโรงเรียน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย (Goal setting) การกำหนดบทบาทหน้าที่ (Role Determination) การสร้างความรู้ (Knowledge Construction) การแบ่งปันความรู้ (Shared Learning) การรวมความรู้ (Knowledge Integration) การเลือกสรรความรู้ (Knowledge Selection) และการสรุปองค์ความรู้ (Conclusion of Body of Knowledge) ส่วนแนวคิดของกระบวนการจัดการความรู้ที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) มีการนำมาใช้ในหลายโครงการเพื่อการจัดการองค์ความรู้ ประกอบด้วย การเตรียมการและปรับพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ การเรียนรู้ การวัดผล และการยกย่องชมเชยและให้รางวัล นอกจากนี้มีงานวิจัยของพรพิมล หารษาภิรมย์โชค (2550: 174–201) พัฒนาโมเดลการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐใน 7 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการติดตามและประเมินผล

งานวิจัยนี้เป็นนำเสนอการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่าการจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญ สามารถช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคคลในองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรทางการศึกษา ซึ่งมีนิสิตเป็นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในการประเมินผลของการเรียนรู้ของนิสิต หากมีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ทำให้เกิดปัญหาหลายประการ คือ การพันสภาพของการเป็นนิสิต ทำให้สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่าย มีผลต่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของสถาบันการศึกษา ดังนั้น การจัดการองค์ความรู้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาการเรียนรู้อของนิสิต โดยต้องมีการออกแบบโมเดลการจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิต ในการจัดการองค์ความรู้มีผู้นำเสนอหลายโมเดลเพื่อการประยุกต์ใช้ในองค์กรที่มีเป้าหมายแตกต่างกัน และมีการประยุกต์โมเดลการจัดการองค์ความรู้ในพัฒนาทางด้านการศึกษา แต่อย่างไรก็ตาม การที่นิสิตยังมีผลการเรียนที่ต่ำกว่า 2.00 ยังเป็นปัญหาใหญ่ที่ต้องหาแนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้อของนิสิตเหล่านี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 โดยทำการออกแบบและสร้างโมเดลการจัดการองค์ความรู้ เพื่อจัดเก็บความรู้ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เพื่อให้นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น จากนั้นทำการทดสอบโมเดลกับนิสิต และวัดประสิทธิภาพของโมเดลด้วยการประเมินจากผลการเรียนของนิสิต

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้อย่างไร

1.2.2 การวัดประสิทธิภาพของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้อย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

1.3.2 เพื่อวัดประสิทธิภาพของโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 นิสิตมีผลการเรียนโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้น

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหา คือ การสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และการวัดประสิทธิภาพของโมเดลของการจัดการองค์ความรู้โดยใช้แบบสอบถามร่วมกับการประเมินผลการเรียนของนิสิต

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากร คือ นิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 336 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ ที่มีผลการเรียนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 18 คน

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ทำวิจัย เริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2561 ถึง เดือนพฤษภาคม 2562 รวมเป็นระยะเวลา 12 เดือน โดยทำศึกษาและออกแบบโมเดลการจัดการองค์ความรู้ ทดสอบโมเดลการจัดการองค์ความรู้ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2561 ถึง เดือนมีนาคม 2562 และการประเมินผลโมเดลการจัดการองค์ความรู้ เดือนเมษายน 2562 ถึงเดือนพฤษภาคม 2562

#### 1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ศึกษาเฉพาะในมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.6.1 ความรู้ (Knowledge)** หมายถึง การนำประสบการณ์จากการเรียนรู้ ความคิด ค่านิยมเชิงบุคคลที่มีอยู่มาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นทักษะ ความสามารถที่ฝังอยู่ในแต่ละบุคคล

**1.6.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) หรือการจัดการองค์ความรู้** หมายถึง กระบวนการของการสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ การใช้ความรู้ และการจัดการความรู้ขององค์กร การนำความรู้ไปใช้ การติดตามและประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาระดับคน ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรให้มีประสิทธิภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**1.6.3 นิสิต (Student)** หมายถึง บุคคลที่มีสภาพการเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

**1.6.4 ผลการเรียนรู้** หมายถึง ผลคะแนนหรือเกรดเฉลี่ยที่ประเมินโดยอาจารย์ผู้สอน

**1.6.5 โมเดลการจัดการความรู้ (Knowledge Management Model)** หมายถึง แบบจำลองหรือแผนภาพแสดงแนวความคิดของกระบวนการในการจัดการความรู้ เพื่อสามารถนำไปกระบวนการในการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้งานได้

### 1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 ได้โมเดลของการจัดการองค์ความรู้สำหรับการพัฒนาการเรียนของนิสิต

1.7.2 นิสิตได้รับองค์ความรู้ที่เป็นระบบเพิ่มขึ้น และสามารถแบ่งปันความรู้ให้ผู้อื่นได้

1.7.3 นิสิตได้คะแนนของผลการเรียนเพิ่มขึ้น

1.7.4 จำนวนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ลดลง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือเพื่อสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และเพื่อวัดประสิทธิผลของโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยตรง
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้

การจัดการองค์ความรู้ มีหัวข้อดังนี้ ความหมายและองค์ประกอบของความรู้ ความหมายของการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ โมเดลการจัดการความรู้ เครื่องมือในการจัดการความรู้ มีรายละเอียดดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของความรู้

Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงาน สำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547 : 21) ได้ให้ความหมายของความรู้ คือ กระบวนการของการขัดเกลา เลือกรับ และบูรณาการ การใช้สารสนเทศเหล่านั้น จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ (New Knowledge) ความรู้ใหม่จึงเกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคล เป็นความรู้ที่ไม่ชัดเจน ซึ่งหากได้รับการถ่ายทอดออกมาอยู่ในรูปลักษณ์อักษร ก็จะกลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน และความรู้จะเกิดคุณค่าได้ หากมีการนำไปใช้ในการตัดสินใจ

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548: 17) ได้นิยามความหมายของความรู้ คือ “กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบทและความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่ง

โดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูล และสารสนเทศทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความรู้

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550: 6) ได้กล่าวว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สะสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือความรู้ คือ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ

สรุปความรู้ หมายถึง การนำประสบการณ์จากการเรียนรู้ ความคิด ค่านิยมเชิงบุคคล ที่มีอยู่มาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นทักษะ ความสามารถที่ฝังอยู่ในแต่ละบุคคล

### 2.1.2 องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้

ประกอบด้วย ประสบการณ์ ข้อเท็จจริง การตัดสินใจและการประเมินค่าด้วยตนเองไม่ใช่ประเมินด้วยข้อเท็จจริง (โทมัส เอช ดาเวนพอร์ท และ ลอเรนซ์ พรูแซค. นิตยสาร วิเทศ. ผู้แปล. 2542: 11-19)

2.1.2.1 ประสบการณ์ หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้กระทำลงไปแล้ว และสิ่งที่ได้เกิดขึ้นกับบุคคลในอดีตกลายเป็นความรู้ที่สั่งสมมากขึ้นตามกาลเวลา โดยผ่านประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียน จากหนังสือหรือจากผู้สอน และจากการเล่าเรียนอย่างไม่เป็นแบบแผน ประโยชน์สูงสุดประการหนึ่งของประสบการณ์ ได้แก่ การให้มุมมองประวัติศาสตร์สำหรับนำมาใช้เป็นฐานในการมองและการเข้าใจสถานการณ์กับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ความรู้ที่เกิดจากความเข้าใจอย่างลึกซึ้งจากประสบการณ์จึงเป็นสิ่งที่มีความค่า

2.1.2.2 ความจริงพื้นฐาน หรือข้อเท็จจริง หมายถึง การรู้ว่าอะไรใช้ได้หรือใช้ไม่ได้ ซึ่งความสำคัญประการหนึ่งของประสบการณ์ และความจริงพื้นฐานในความรู้ คือ ชี้ให้เห็นว่า ความรู้สามารถรับมือกับความยุ่งยากกับข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และการมีความรู้มากย่อมนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่าการมีความรู้เพียงเล็กน้อย แม้ว่าความรู้เพียงเล็กน้อยนั้นจะเป็นความรู้ที่ชัดเจนเพียงใดก็ตาม

2.1.2.3 ความซับซ้อน หมายถึง ความสำคัญของประสบการณ์และความจริงพื้นฐานในความรู้ ก็คือเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าความรู้ความสามารถจะตอบสนองต่อความยุ่งยากซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ความรู้ที่มีความซับซ้อนนั้นจะช่วยให้คนได้ตระหนักในเรื่องของบริษัท กล่าวคือ แต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไป ความรู้ไม่ใช่โครงสร้างตายตัวที่คงที่จนไม่ยอมรับกับสิ่งใดเข้าไปได้อีก แต่เป็นสิ่งที่สามารถจัดการกับความสลับซับซ้อนได้ด้วยวิธีการที่สลับซับซ้อนเช่นเดียวกัน ดังนั้นความรู้จึงเป็นสิ่งที่มีความค่า

2.1.2.4 การตัดสินใจ เพราะความรู้ต่างจากข้อมูลและสารสนเทศตรงที่มีการตัดสินใจอยู่ด้วยความรู้ไม่เพียงสามารถตัดสินใจสถานการณ์ใหม่ ๆ เท่านั้น แต่ยังสามารถปรับปรุงตัวเองใหม่และกลั่นกรองตัวเองให้เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และสารสนเทศใหม่นั้นด้วย

2.1.2.5 การเรียนรู้ผิดถูกด้วยตนเอง เนื่องจากความรู้เกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง พัฒนามาจากการลองผิดลองถูก การสั่งสมประสบการณ์และการสังเกตเป็นเวลานาน ดังนั้นความรู้ตามลักษณะข้อนี้คือแนวทางในการปฏิบัติที่ยืดหยุ่น จัดเป็นทางลัดในการแก้ไขไปแล้วโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์

2.1.2.6 ค่านิยมกับความเชื่อ เพราะองค์ประกอบไปด้วยบุคคลที่มีการคิดและแสดงพฤติกรรมออกมาตามอิทธิพลของค่านิยมและความเชื่อของตนเอง และองค์ประกอบก็มีเรื่องราวที่เกิดจากการกระทำและคำพูดของคน ซึ่งประวัติเหล่านี้ก็แสดงออกถึงค่านิยมและความเชื่อขององค์กรเช่นกัน ค่านิยม กับความเชื่อจึงนำมาซึ่งความรู้ที่สมบูรณ์เป็นสิ่งที่กำหนดว่าคนเห็นอะไร ชิมชั๊บอะไร และได้อะไรจากสิ่งที่เห็นซึ่งแต่ละคนจะมองและรับรู้สิ่งเหล่านี้ต่างกันและนำมาจัดระเบียบความรู้ของตนเองตามค่านิยมที่ยึดมั่นอยู่

2.1.2.7 ความรู้มี 2 ประเภท (Polanyi and Nonaka, 1966: 15–22) ได้แก่

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น เป็นความรู้ที่สามารถพัฒนาได้

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ภายนอกตัวบุคคลที่เป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ รายงานการวิจัย ความรู้เหล่านี้จึงง่ายที่จะสื่อสารและแลกเปลี่ยนกัน

### 2.1.3 ความหมายของการจัดการความรู้

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2548: 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยน และการใช้ความรู้

ธีระ รุณเจริญ (2550: 214) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมาย 3 ประการ คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชฎารัตน์ สุขศีล (2551: 18) ได้กำหนดความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง เครื่องมือหรือกระบวนการที่ทำให้องค์กร สามารถเก็บ รับ สร้าง และต่อยอดองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการ



ของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้และเติบโต และสามารถรวบรวมความรู้ที่ใช้ได้เหล่านั้นเอาไว้ให้บุคคลอื่น ๆ ในองค์กรได้นำไปใช้ต่อได้อย่างง่าย จนกลายเป็นความฉลาดขององค์กรที่แสดงออกมาให้เห็นในรูปของสมรรถนะหลักขององค์กร

เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก (2552: 17) กล่าวถึง การจัดการความรู้ว่า เป็นการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน องค์กร และภายนอกตัวคน โดยกระบวนการกำหนด การสืบค้น การสร้าง การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประเมินผลความรู้ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร และสังคม

สมจิตร สุวรัชย์ (2554: 18) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้กระบวนการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวกตามที่ต้องการ

Girard and Girard (2015: 14) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการของการสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ การใช้ความรู้ การจัดการความรู้และสารสนเทศขององค์กร

สรุปการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) คือ กระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ อย่างสะดวกตามที่ต้องการ เพื่อการบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน และการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

#### 2.1.4 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร โดยบุคลากรสามารถนำความรู้ไปพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป กระบวนการจัดการความรู้ แสดงดังภาพที่ 2.1 ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ  
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548)

2.1.4.1 การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการกำหนดความรู้หลัก (Core Knowledge) ขององค์กร เพื่อการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร โดยการพิจารณาว่าเป้าหมายหลัก วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ขององค์กรคืออะไร และเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรจำเป็นต้องรู้อะไร

2.1.4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายในและภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วออกไป

2.1.4.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการกำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่าย มีระบบการรับรู้และตรวจสอบข่าวสารพัฒนาความก้าวหน้าของความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่าย อันเป็นการให้

ความสำคัญกับความรู้อัดแน่นและความรู้ฝังลึกอย่างเท่าเทียมกัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2.1.4.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการกลั่นกรองความรู้ที่ได้มา เพื่อจัดระดับว่าเป็นความรู้จำเป็นในระดับใด เชื่อถือได้ ในระดับใดมีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการกลั่นกรองความรู้อย่างเป็นระบบ และเรียบเรียงความรู้ให้ง่ายต่อการนำมาใช้งานจริง ซึ่งอาจดำเนินการโดยจัดผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ มาตรวจสอบวิเคราะห์ว่าความรู้ที่มีอยู่มีความถูกต้องทันสมัยหรือไม่ก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ให้ใช้ความรู้นั้นเป็นการเข้าใจง่ายและสมบูรณ์

2.1.4.5 การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board Facebook บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2.1.4.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน สามารถทำได้หลายวิธีการ กรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำอาจจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) เวทีความรู้ (Knowledge Forum) การประชุมทางวิชาการ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การแลกเปลี่ยนความรู้วิธีปฏิบัติ เป็นต้น

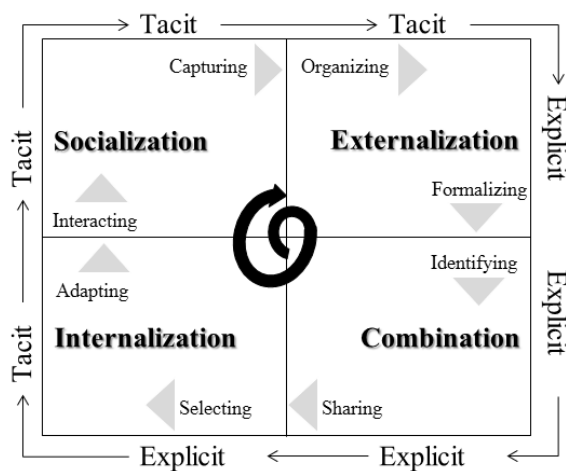
2.1.4.7 การเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ประโยชน์ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาพัฒนาองค์กรหรือเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมโดยการใช้ผู้ได้รับความรู้นำความรู้ไปปฏิบัติจริงเมื่อปฏิบัติตามแล้วมีปัญหาตรงไหนมีจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ผู้ปฏิบัติก็แจ้งข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาปรับปรุงงานเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุปการจัดการความรู้เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งช่วยในการระบุ คัดเลือก รวบรวม เผยแพร่ และโอนย้ายสารสนเทศที่มีความสำคัญที่ประกอบด้วย ความรู้ และความชำนาญ โดยจัดเก็บไว้ในฐานความรู้ขององค์กร ซึ่งความรู้เหล่านี้จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยกระบวนการเริ่มต้นตั้งแต่การระบุถึงความรู้ที่ต้องการ สร้างรูปแบบของการจัดเก็บความรู้เป็นทางการในการเพิ่มมูลค่าของรู้นั้น การนำความรู้ไปใช้อีก ดังนั้น ในองค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนความรู้ให้อยู่ในรูปแบบของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล และการเผยแพร่กระจายความรู้อย่างกว้างขวางจนก่อให้เกิด

ฐานความรู้ขนาดใหญ่ที่สามารถเรียกใช้ เพื่อการแก้ไขปัญหา และนำไปสู่การสร้างความรู้ที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีการปรับเปลี่ยนความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

### 2.1.5 โมเดลการจัดการความรู้

2.1.5.1 Nonaka และ Takeuchi (1995) ได้นำเสนอโมเดลเซกิ (SECI Model) เป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ใน 4 กระบวนการอย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักร เริ่มจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) การรวบรวมความรู้ (Combination) และการผนึกฝังความรู้ (Internalization) และวนกลับมาเริ่มต้นทำซ้ำที่กระบวนการแรก เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้เป็นงานประจำที่ยั่งยืน โมเดลเซกิ (SECI Model) แสดงดังภาพที่ 2.2 ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 โมเดลเซกิ (SECI Model)

ที่มา: Nonaka และ Takeuchi (1995: 71)

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) เป็นการแบ่งปันความรู้จากความรู้ฝังลึกเป็นความรู้ฝังลึก คือ จากคนไปสู่คน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกัน เป็นการแบ่งปันประสบการณ์แบบเผชิญหน้าระหว่างผู้รู้ เช่น การประชุม การระดมสมอง ที่มาจากความรู้ การเรียนรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เฉพาะเรื่อง เฉพาะพื้นที่ แล้วนำมาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์

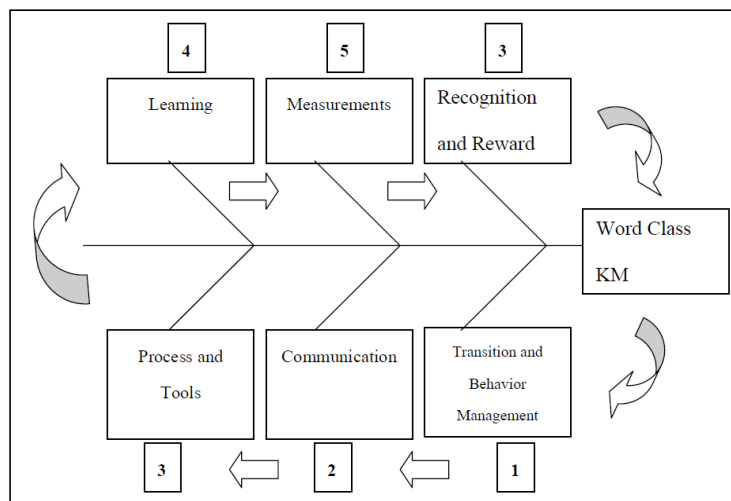
2) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) เป็นการดึงความรู้จากความรู้ฝังลึก ออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้ง คือ ดึงความรู้จากภายในตัวคนถ่ายทอดออกมาเป็นสายลักษณะอักษร เช่น ตำรา คู่มือ ปฏิบัติงาน อาจเป็นการนำเสนอในเวทีวิชาการ หรือบทความตีพิมพ์

เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่ถูกฝังอยู่ในความรู้ฝังลึกให้สื่อสารออกไปภายนอก อาจเป็นแนวคิด แผนภาพ แผนภูมิ เอกสารที่สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้เรียนรู้ด้วยกันที่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งความรู้ฝังลึกจะถูกพัฒนาให้แตกผลึกและถูกกลั่นกรอง แล้วนำไปสู่การแบ่งปัน เปลี่ยนเป็นฐานความรู้ใหม่ที่ถูกนำไปใช้สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ในกระบวนการใหม่

3) การรวบรวมความรู้ (Combination) เป็นการรวบรวมความรู้ที่ได้จากความรู้ชัดแจ้งออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้ง คือ รวบรวมความรู้จากหนังสือ ตำรา มาสร้างเป็นความรู้ใหม่ๆ และบูรณาการความรู้ที่ต่างรูปแบบเข้าด้วยกัน เช่น นำความรู้ไปสร้างต้นแบบใหม่ ไปสร้างสรรค์งานใหม่ ได้ความรู้ใหม่ โดยความรู้ชัดแจ้งได้จากการรวบรวมความรู้ภายในหรือภายนอกองค์กร แล้วนำมารวมกัน ปรับปรุง หรือผ่านกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้ใหม่ แล้วความรู้ใหม่จะถูกเผยแพร่แก่สมาชิกในองค์กร

4) การผนึกฝังความรู้ (Internalization) เป็นการนำความรู้จากความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ฝังลึก คือ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริงในระดับบุคคล ครอบคลุมการเรียนรู้และลงมือทำ ซึ่งความรู้ชัดแจ้งถูกเปลี่ยนเป็นความรู้ฝังลึกในระดับบุคคลแล้วกลายเป็นทรัพย์สินขององค์กร

2.1.5.2 แนวคิดของกระบวนการจัดการความรู้ที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) ได้นำมาใช้ในโครงการนำร่องเรื่องของการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ที่ถูกคิดค้นขึ้นโดยบริษัทซีรอล (Xerox Corporation) ในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กรอย่างจริงจังและประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ แสดงดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แนวคิดของกระบวนการจัดการความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547)

1) การเตรียมการและปรับพฤติกรรม (Transition and Behavior Management) เป็นการเปลี่ยนแปลงค่านิยม พฤติกรรมของผู้บริหารและบุคลากร ให้เป็นผู้ยึดแนวการทำงานที่เปิดรับและพร้อมจะสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ พร้อมเป็นผู้แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีมุมมองผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชาในเชิงบวก เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน และให้โอกาสทีมงานด้วยความสมัครใจ ปลุกฝังแนวคิดที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหารที่ทีมงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระบบการติดตามและประเมินผล กำหนดปัจจัยของความสำเร็จที่ชัดเจน

2) การสื่อสาร (Communication) เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะดำเนินการร่วมกัน การสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ 1) สื่อสารเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้น เช่น ความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบ ประโยชน์ของการจัดการความรู้ 2) สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนในการจัดการความรู้ตลอดจนเครื่องมือที่จะใช้ในการจัดการความรู้ 3) สื่อสารถึงบทบาทหน้าที่คณะทำงานและผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ และ 4) สื่อสารเกี่ยวกับเป้าหมายของการจัดการความรู้ ตลอดจนความยาก และปัญหาที่อาจพบในการจัดการความรู้

3) กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools) ช่วยให้การค้นหาเข้าถึงถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- กระบวนการและเครื่องมือส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับความรู้ประเภท Tacit ภายในองค์กร เนื่องจากความรู้ที่อยู่ในตัวคนจะสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนได้ดีที่สุดโดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับความรู้ ได้แก่ Internet Sharing ได้แก่ สร้างโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กร และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทดลองทำงานใหม่ ๆ สร้าง Knowledge Network ระหว่างองค์กร รวมทั้งการแลกเปลี่ยน Best Practices ภายในองค์กร เป็นต้น ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Communities of Practices-CoPs) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

- กระบวนการและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ประเภท Explicit ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการค้นหา 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) เกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญใน

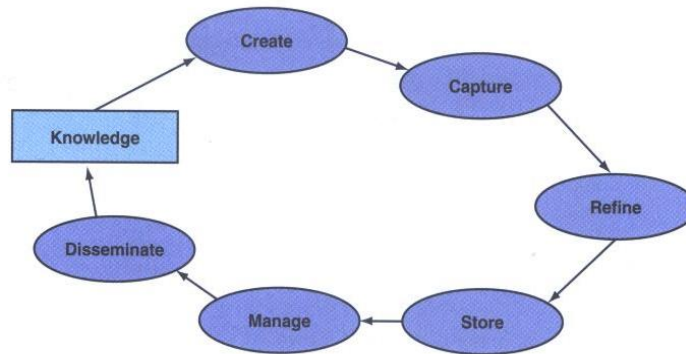
แต่ละฝ่ายขององค์กร เช่นการจัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (CAT KM Expert) การสะสมข้อมูลเกี่ยวกับ Best Practices ภายในองค์กร เป็นต้น

4) การเรียนรู้ (Learning) การฝึกอบรมและการเรียนรู้มีจุดประสงค์ เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรทุกระดับสำหรับการจัดการความรู้ โดยองค์กรจะต้องทำให้ทุกคนในองค์กรรับทราบแนวคิดของการจัดการความรู้และสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ส่วนรูปแบบในการจัดฝึกอบรมควรจะพิจารณาให้มีการจัดฝึกอบรมในหลายรูปแบบ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างสะดวก ได้แก่ การมีแผนจัดฝึกอบรม ผ่านระบบ e-Learning ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น รวมทั้งรวมเรื่องการจัดการความรู้ไว้ในการฝึกอบรมที่ทำกันอยู่เป็นประจำและฝึกให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการความรู้ เพื่อให้ความรู้และให้คำปรึกษาแก่พนักงานทุกระดับ

5) การวัดผล (Measurement) การวัดผลจะปรับเปลี่ยนไปตามพัฒนาการของการจัดการความรู้ เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับ ให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหน อันได้แก่ วัดระบบ (System) วัดที่ผลลัพธ์ (Output) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Outcome) การวัดผลจะทำให้ได้รู้ว่าการจัดการความรู้ก่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมจริงหรือไม่

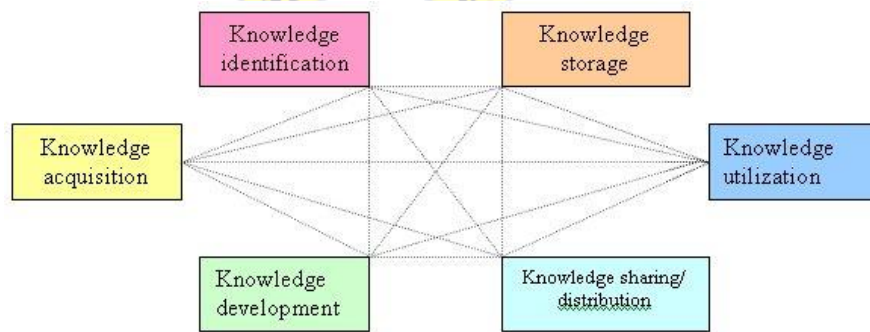
6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Recognition and Rewards) เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณา ได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว บูรณาการกับระบบที่มีอยู่ ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา ในการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้นั้นจะต้องมีสิ่งกระตุ้น ผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพิจารณาเรื่องการยอมรับ และให้รางวัล เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญ ความสอดคล้องและความเต็มใจถ่ายทอดร่วมกับผู้อื่น ซึ่งแต่ละองค์กรต้องพิจารณาตามความเหมาะสม เช่น ของรางวัล ประกาศเกียรติคุณ คำยกย่องชมเชย เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรควรที่จะยกย่องคนที่มีพฤติกรรมพึงประสงค์ในการสร้างถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อเป็นแบบอย่างของเพื่อนร่วมงาน

2.1.5.3 Rainer and Turban (2007) นำเสนอโมเดลกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วยการสร้าง (Create) การจับ (Capture) การเลือกหรือกรอง (Refine) การเก็บ (Store) การจัดการ (Manage) และการเผยแพร่ (Disseminate) ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โมเดลการจัดการความรู้ของ Rainer and Turban  
ที่มา: Rainer and Turban (2007)

2.1.5.4 Probst et al. (2000) ได้มีการแบ่งกระบวนการจัดการความรู้ด้วยการกำหนดความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Identification) การจัดหาความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Acquisition) การสร้างพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development) การถ่ายทอดความรู้ (knowledge Transfer) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storing) การนำความรู้มาใช้ (Knowledge Utilization) และกำหนดความสัมพันธ์ในรูปแบบตาราง ที่แต่ละกระบวนการนั้นจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กระบวนการจัดการความรู้ในโมเดลของ Probst ดังแสดงภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 กระบวนการจัดการความรู้ในโมเดลของ Probst et al.  
ที่มา: Probst et al. (2000)

2.1.5.5 Pradabpech et al. (2015: 166) ได้พัฒนาโมเดลการจัดการองค์ความรู้สำหรับการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาในโรงเรียน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย (Goal setting) การกำหนดบทบาทหน้าที่ (Role



Determination) การสร้างความรู้ (Knowledge Construction) การแบ่งปันความรู้ (Shared Learning) การรวมความรู้ (Knowledge Integration) การเลือกสรรความรู้ (Knowledge Selection) และการสรุปองค์ความรู้ (Conclusion of Body of Knowledge)



ภาพที่ 2.6 โมเดลการจัดการองค์ความรู้ของ Pradabpech

ที่มา: Pradabpech et al. (2015: 166)

### 2.1.6 เครื่องมือในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการหลัก ๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และการเรียนรู้ เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรเครื่องมือหลากหลายประเภทถูกนำมาใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงช่วยให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลได้โดยสะดวกอันจะทำให้การจัดการความรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เครื่องมือในการจัดการความรู้ที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถถ่ายทอดข้อมูลระหว่างหน่วยงานและบุคลากรรวมถึงอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547)

2.1.6.1 เครื่องมือที่ช่วยในด้าน “การเข้าถึง” ข้อมูลเครื่องมือในการจัดการความรู้ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ประเภท Explicit ได้แก่

1) การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กรไว้ในรูปของเอกสาร เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรไว้ในรูปแบบง่าย ๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น งานวิจัย ผลการสำรวจ ผลงานประจำปี ข้อมูลทางการตลาด

2) การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ ผู้สนใจโดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยายเรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ

3) ฐานความรู้ (Knowledge Bases) เป็นการเก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่องค์กรมีไว้ในระบบฐานข้อมูลและให้ผู้ต้องการใช้ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง

2.1.6.2 เครื่องมือที่ช่วยในด้านการ “ถ่ายทอด” ความรู้ แม้องค์กรจะพยายามจัดทำเอกสารและฐานข้อมูลหรือสร้างช่องทางต่าง ๆ ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่างสะดวก แต่วิธีการดังกล่าวมักจะได้ผลดีกับความรู้ประเภท Explicit เท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่ายังมีความรู้อีกประเภทหนึ่งคือความรู้ประเภท Tacit ซึ่งต้องอาศัยการถ่ายทอดโดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก เครื่องมือในการจัดการความรู้ที่จะช่วยให้เกิดการถ่ายทอดข้อมูลความรู้ประเภท Tacit ได้แก่

1) การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) เป็นการจัดตั้งทีมเพื่อมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้นภายใต้ความเชื่อที่ว่าการทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลาย ๆ ด้านมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์

2) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Communities of Practice: CoP) เป็นอีกหนึ่งเทคนิคที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย โดย CoP เป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้นส่วนใหญ่การรวมตัวกันในลักษณะนี้มักจะมีมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน

3) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการในการถ่ายทอด Tacit Knowledge แบบตัวต่อตัวจากผู้มีความรู้ และประสบการณ์มากกว่าไปยังบุคลากรรุ่นใหม่ หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า เป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดผู้ที่พี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่งและอาวุโสกว่า ซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือต่างหน่วยงานก็ได้

4) การสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคคลมาช่วยงาน (Secondment) เป็นการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอาจอยู่ภายในสายงานเดียวหรือข้ามสายงานเป็นระยะ ๆ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ของทั้ง 2 ฝ่าย

5) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) การจัดการประชุม หรือกิจกรรมอย่างเป็นกิจลักษณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกันก็เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การสัมมนา และประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ การใช้เวลาก่อนและหลังการประชุมต่าง ๆ เพื่อพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

6) การแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านบล็อก (Blog) หรือ เว็บล็อก (weblog) เป็นหน้าเว็บประเภทหนึ่ง ซึ่ง คำว่า blog ย่อมาจากคำว่า weblog หรือ web log โดยคำว่า weblog

นั้นมาจาก web และ log (บันทึก) รวมกัน หมายถึง บันทึกบนเว็บไซต์เว็บนั้นเอง ในปัจจุบันบล็อกถูกใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน ฯลฯ และกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยขณะนี้ได้มีผู้ให้บริการบล็อกมากมายทั้งแบบให้บริการฟรีและเสียค่าใช้จ่ายวิธีการที่กล่าวมาข้างต้นเป็นวิธีการหลักๆ ที่องค์กรสามารถเลือกใช้หรือผสมผสานวิธีการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ วิธีการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดการกระจายความรู้ และการเรียนรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยตรง

2.2.1 การเรียนการสอนโดยตรง (direct instruction methods) สุเทพ อ่วมเจริญ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า คือการที่ผู้สอนเป็นผู้ควบคุมจุดประสงค์ของการเรียนการสอน การเลือกสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียน และกำหนดอัตราการพัฒนาในการเรียนการสอนในแต่ละตอนได้ ผู้เรียนเรียนรู้เป็นลำดับจากชุดของสื่อการเรียนรู้หรือภาระงานภายใต้การนิเทศงานของครูผู้สอนโดยตรง การสอนโดยตรงควรนำมาใช้เมื่อมีความต้องการ ดังนี้

2.2.1.1 การเรียนรู้ทักษะและสารสนเทศโดยเฉพาะ

2.2.1.2 การเรียนการสอนต้องการให้การเรียนรู้ทักษะ

2.2.1.3 คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ

2.2.1.4 ต้องมีแรงจูงใจภายนอก เช่น ในรูปแบบของเรื่องราว การสาธิต และ

เหตุการณ์ที่ขัดแย้ง

### 2.2.2 ลักษณะของการสอนโดยตรง

2.2.2.1 การกำหนดผลการเรียนรู้อย่างชัดเจน

2.2.2.2 การสอนกลุ่มใหญ่ที่ครูเป็นผู้สอน

2.2.2.3 การกำกับติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

2.2.2.4 มีการตั้งคำถามความคิดในระดับต่ำ

### 2.2.3 การสอนโดยตรงโดยทั่วไปมี 3 ขั้นตอน ได้แก่

2.2.3.1. ขั้นตอนที่1 การสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน สร้างแรงจูงใจผู้เรียน ผู้เรียนต้องมีแรงจูงใจมากเพียงพอที่จะเกิดความตั้งใจในภาระงานที่เรียนรู้ที่ได้รับมอบหมายและมีส่วนร่วมจนกระทั่งงานเสร็จสิ้น

2.2.3.2 ขั้นตอนที่ 2 การนำเสนอข้อมูลใหม่ การถ่ายทอดข้อมูลใหม่ให้กับผู้เรียนผ่านวิธีต่าง ๆ

1) การอธิบาย พยายามใช้การปฏิสัมพันธ์และการป้อนคำถาม ถามทีละ

ขั้นตอน

- 2) การสาธิต การเรียนการสอนที่ซับซ้อน เครื่องมือมีจำกัด คำนึงถึงความปลอดภัย ต้องมีทักษะการคิด ระดับสูง
- 3) ตำรา แหล่งเรียนรู้ที่มีคุณค่า
- 4) แบบฝึกหัดและการฝึกเขียนสำหรับผู้เรียน การจัดระบบระเบียบและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ
- 5) โสตทัศนูปกรณ์ ความน่าสนใจและแม่นยำในการนำเสนอข้อมูลใหม่

### 2.2.3.3 ขั้นตอนที่ 3 การแนะนำแนวทางการปฏิบัติ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการนำไปประยุกต์ใช้

สาระเบื้องต้นคือ การยืนยันความถูกต้องเพื่อความแน่ใจและการให้แนวคิดและข้อเสนอแนะ ผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะต้องทำงานเป็นรายบุคคล แม้ว่าการทำงานเป็นกลุ่มจะเป็นที่ยอมรับก็ตามโอกาสที่ผู้เรียนจะได้รับ ได้แก่ การตอบคำถาม การแก้ปัญหา การสร้างโครงสร้าง ต้นแบบ วาดแผนภูมิ สาธิตทักษะ เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว การสอนโดยตรงเป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากผู้สอนหรือผู้รู้ ที่ต้องใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้ที่มีเวลาจำกัด หรือจำเป็นต้องเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มทักษะและความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีข้อจำกัดบางประการในการเรียนรู้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสังคมสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีดังนั้นการจัดการเรียนรู้แบบสร้างความรู้ด้วยตนเอง จึงสมควรที่จะได้นำมาพิจารณาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้รับแนวทางเพื่อการพัฒนาตนเองในสังคมการเรียนรู้

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร มีดังนี้

Pradabpech et al. (2015) นำเสนอโมเดลการจัดการองค์ความรู้สำหรับการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาในโรงเรียน ทำการพัฒนาโมเดลการจัดการองค์ความรู้ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการคำนวณร้อยละ ผลการวิจัย พบว่า โมเดลของการจัดการองค์ความรู้ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย (Goal setting) การกำหนดบทบาทหน้าที่ (Role Determination) การสร้างความรู้ (Knowledge Construction) การแบ่งปันความรู้ (Shared Learning) การรวมความรู้ (Knowledge Integration) การเลือกสรรความรู้ (Knowledge Selection) และการสรุปองค์ความรู้ (Conclusion of Body of Knowledge) ผลการประเมินการใช้โมเดลของการจัดการองค์ความรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการประยุกต์ใช้โมเดลการจัดการองค์ความรู้สูง

กว่าก่อนการใช้โมเดลการจัดการองค์ความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และผู้ดูแลระบบของโมเดลและครูผู้สอนมีความพึงพอใจต่อโมเดลการจัดการองค์ความรู้ที่พัฒนานี้ในระดับสูง

ปกรณ ลิมโยธิน (2557) พัฒนาโมเดลพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการจัดการความรู้ระดับบัณฑิตศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประธาน กรรมการ และอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาสถาบันอุดมศึกษาในภาคใต้ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผลสำเร็จในการจัดการความรู้ระดับบัณฑิตในทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการจัดการความรู้ระดับบัณฑิตศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จการจัดการความรู้ประกอบด้วย พฤติกรรมองค์กร เทคโนโลยี และกระบวนการจัดการความรู้

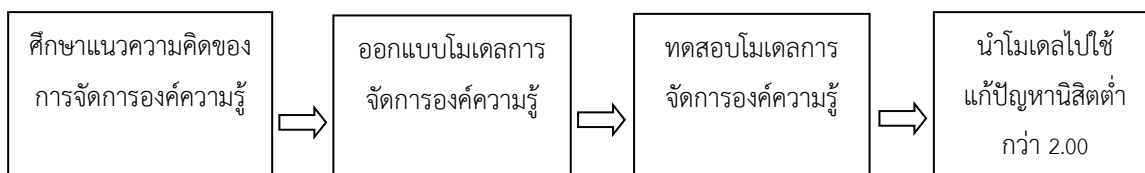
ณัฐพล สมบูรณ์ และ นลินภัสร์ ปรวัฒน์ปริยกร (2556: 234–239) ทำการศึกษาวิจัย เรื่องระบบการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เพื่อพัฒนาระบบถามตอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เทคนิคการจัดการความรู้ด้วยโมเดลปลาหู (Tuna Model) ที่มี 3 ส่วนคือ 1) การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ แยกหมวดหมู่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (KV = Knowledge Vision) 2) การกระจายความรู้ (KS = Knowledge Sharing) 3) การเก็บเข้าคลังความรู้ (KA = Knowledge Assets) มีวิธีการดำเนินงานวิจัย 2 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์และออกแบบระบบ 2) การพัฒนาระบบ มีผลประเมินความพึงพอใจโดยผู้เชี่ยวชาญในระดับดี ค่าเฉลี่ย 4.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 มีผลประเมินโดยผู้ใช้ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ซึ่งสรุปได้ว่าระบบสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริงและช่วยในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฉันทนา วิริยเวชกุล (2552: 1-150) ได้ศึกษาการจัดการรูปแบบการจัดการความรู้เรื่องภาวะโลกร้อนสำหรับ บัณฑิตศึกษา โดยวิเคราะห์แนวคิดจากการจัดการความรู้ โดยทำการคัดเลือกองค์ประกอบ กระบวนการ และแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อให้เหมาะสมกับการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา และได้ศึกษาผลการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาจากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษาที่มีการเรียนการสอนระดับปริญญาโท จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการในการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนเรื่องภาวะโลกร้อนระดับบัณฑิตศึกษาควรประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ การกำหนดความรู้ การสืบค้นความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประเมินผลความรู้ และผลการประเมินด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์กร ด้านการสื่อสาร ด้านการเรียนรู้อื่นๆ ด้านการวัดและประเมินผล อยู่ในระดับดีทั้งหมด

พรพิมล ทรราชกริมย์โชค (2550: 174-201) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ วิธีการวิจัยจากการศึกษาเอกสารรายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี 2549 จำนวน 140 ชุด การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการจัดการความรู้แบบเจาะลึกจำนวน 20 คน และได้กำหนดเป็นร่างรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำเสนอเป็นรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐผลการวิจัย ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ประกอบด้วย 1) ด้านการเรียนรู้ โดยจำแนกตามระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับหน่วยงาน 2) ด้านหน่วยงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วัฒนธรรม กลยุทธ์ การเตรียมการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ การยกย่องชมเชยการให้รางวัล โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน 3) ด้านคน ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการ 4) ด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีเพื่อยกระดับการเรียนรู้โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับหน่วยงาน จุดคุ้มทุน ระบบและความพร้อมของบุคลากร และขั้นตอนการจัดการองค์ความรู้ มีดังนี้ 1) การกำหนดความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6) การนำความรู้ไปใช้ และ 7) การติดตามและประเมินผล

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่าการจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญ สามารถช่วยในการพัฒนาบุคคลในองค์กรเพื่อการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้

#### 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และเพื่อวัดประสิทธิผลของโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ นิสิตสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 336 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2561 ที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 จำนวน 18 คน ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

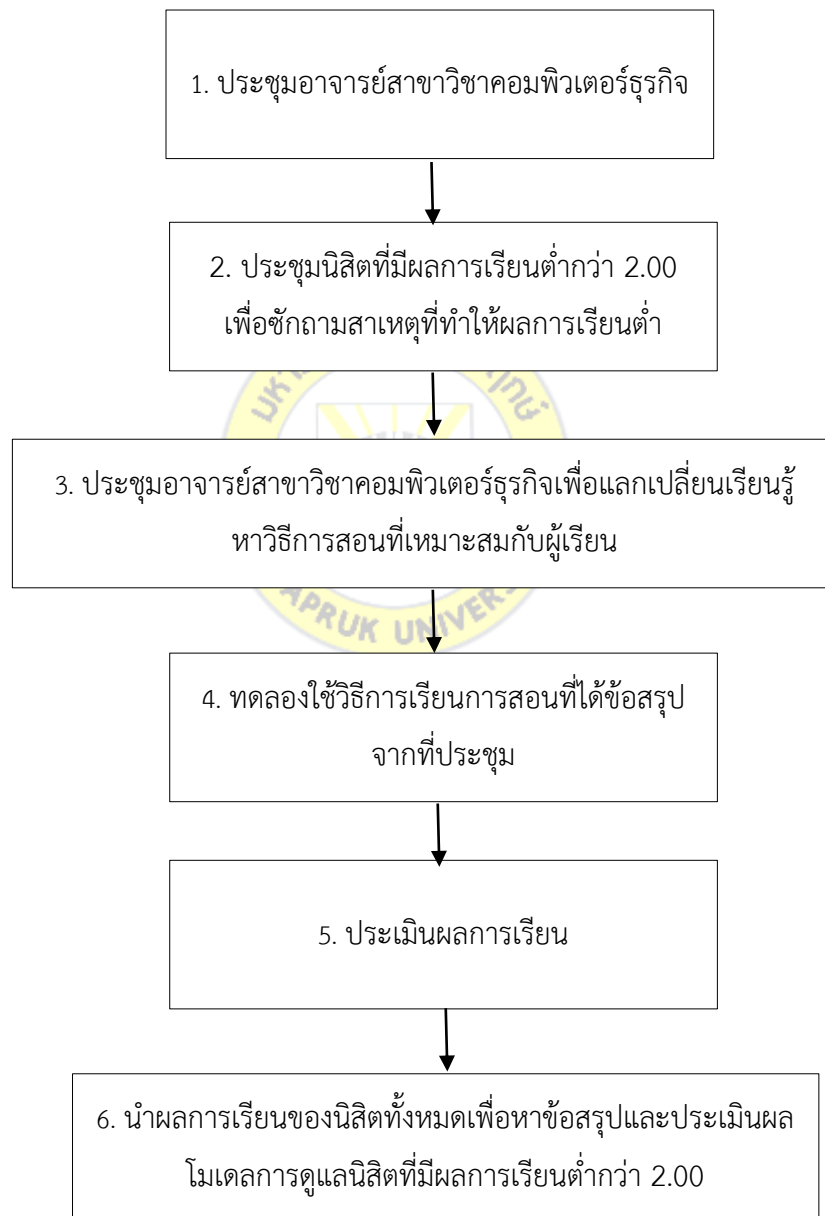
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

- 3.2.1 โมเดลของกระบวนการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00
- 3.2.2 รูปแบบการเรียนการสอนโดยตรง (direct instruction methods) ที่จะนำไปใช้สอนเสริมให้นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ส่วน ได้แก่

3.3.1 โมเดลของกระบวนการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ใช้วิธีการสร้างโมเดลโดยการประชุมกับอาจารย์ในสาขาวิชาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปขั้นตอนในการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ซึ่งผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ได้โมเดลกระบวนการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ดังนี้



ภาพที่ 3.1 โมเดลกระบวนการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00



3.3.2 รูปแบบการเรียนการสอนโดยตรง (direct instruction methods) ที่จะนำไปใช้สอนเสริมให้นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อให้เหมาะสมกับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00
- 2) พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยตรง แล้วนำไปเข้าที่ประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยกันตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการเรียนการสอน
- 3) นำรูปแบบการเรียนการสอนโดยตรง ไปใช้กับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- 4) ประเมินผลรูปแบบการเรียนการสอนโดยตรง โดยพิจารณาจากผลการเรียนของนิสิตเมื่อหมดภาคการศึกษา รวมทั้งนำผลที่ได้เข้าที่ประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานการวิจัยนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้คือ

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ และวารสาร เพื่อศึกษาแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการออกแบบ และสร้างโมเดลการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลผลจากกลุ่มตัวอย่างของนิสิตที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 ของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการทดลองให้นิสิตเรียนในรูปแบบการเรียนการสอนโดยตรงและทำการสัมภาษณ์นิสิตทั้ง 18 คน และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อนำข้อมูลที่มาสกัดข้อสรุป และใช้ค่าสถิติร้อยละในการเปรียบเทียบผลการเรียนก่อนและหลังการทดลอง

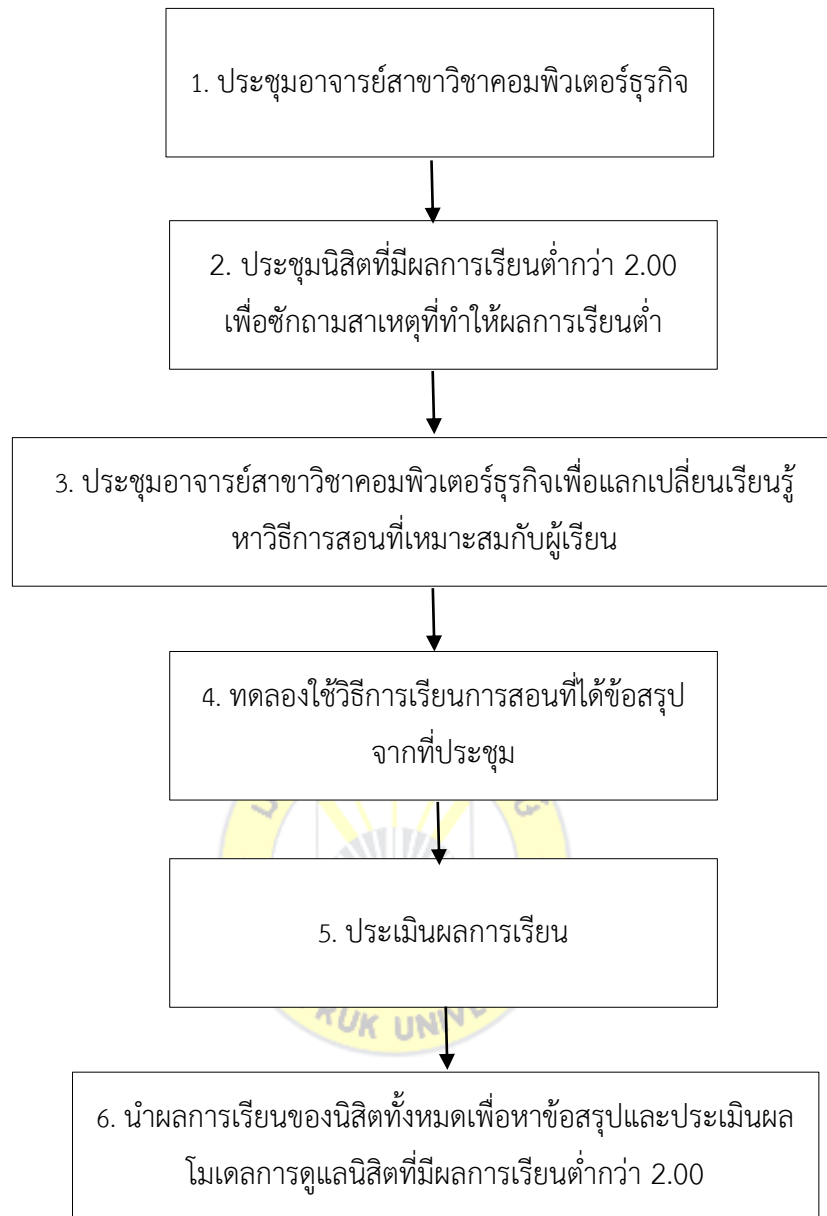
## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ นิสิตสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ เพื่อสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และเพื่อวัดประสิทธิผลของโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 งานวิจัยนี้เป็นนำเสนอการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่าการจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญ สามารถช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคคลในองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรทางการศึกษา ซึ่งมีนิสิตเป็นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในการประเมินผลของการเรียนรู้ของนิสิต หากมีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ทำให้เกิดปัญหาหลายประการ คือ การฟื้นฟูสภาพของการเป็นนิสิต ทำให้สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่าย มีผลต่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของสถาบันการศึกษา

โมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการและประเมินผลของโมเดลที่นำมาใช้เพื่อวัดประสิทธิผล ดังนี้

1. ประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
2. ประชุมนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพื่อซักถามสาเหตุที่ทำให้ผลการเรียนต่ำ
3. ประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาวิธีการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียน
4. ทดลองใช้วิธีการเรียนการสอนที่ได้ข้อสรุปจากที่ประชุม
5. ประเมินผลการเรียน
6. นำผลการเรียนของนิสิตทั้งหมดเพื่อหาข้อสรุปและประเมินผลโมเดลการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00



ภาพที่ 4.1 กระบวนการนำโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ไปใช้งาน

### 1. ประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ในการประชุมสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ จะมีการจัดประชุมในทุกเดือนเพื่อกำกับดูแลการบริการหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานตาม มคอ.2 โดยเรื่องของการดูแลนิสิตเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญ เนื่องจากสาขาวิชามีเป้าหมายที่จะผลิตบัณฑิตให้จบการศึกษาตามเกณฑ์ที่

กำหนดไว้ คือ หากเป็นนิสิตหลักสูตร 4 ปี ควรจะจบการศึกษาภายในระยะเวลา 8 ภาคการศึกษาปกติ และนิสิตหลักสูตร 4 ปี เทียบโอน ควรจะจบการศึกษาภายในระยะเวลา 4 ภาคการศึกษาปกติ ซึ่งจากผลจากการประชุมที่มีการสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษา พบว่านิสิตบางคนที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับต่ำกว่า 2.00 มีรายละเอียด ดังนี้

จากข้อมูลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 สามารถแบ่งกลุ่มนิสิตทั้ง 18 คน ได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ๆ ดังนี้

1. ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 แต่ไม่น้อยกว่า 1.75

กลุ่มนิสิตที่มีผลการเรียนอยู่ในกลุ่มนี้ มีสัดส่วนมากที่สุด จำนวน 11 คน (ผู้วิจัยกำหนดให้นิสิตทั้ง 11 คน ใช้รหัสในการเรียก คือ A-01 ถึง A-11) ยังไม่ถึงขั้นวิกฤตมาก และยังสามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งส่วนใหญ่ยังเป็นกลุ่มนิสิตที่มาเรียนอยู่ในระบบปกติ แต่เกิดปัญหาทางการเรียนได้ 2 ลักษณะ คือ

1.1 ติด F ในบางรายวิชา จึงทำให้เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 แต่วิชาอื่นยังพอที่จะสามารถพุงเกรดเฉลี่ยสะสมไว้ได้

1.2 ไม่ติด F เลย แต่เรียนได้เกรดต่ำทุกวิชา จนทำให้เกรดเฉลี่ยไม่ถึง 2.00

2. ผลการเรียนต่ำกว่า 1.75 แต่ไม่น้อยกว่า 1.50

กลุ่มนิสิตที่มีผลการเรียนอยู่ในกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างวิกฤต มีจำนวน 4 คน (ผู้วิจัยกำหนดให้นิสิตทั้ง 4 คน ใช้รหัสในการเรียก คือ B-01 ถึง B-04) แต่ก็ยังพอมีโอกาสปรับผลการเรียนขึ้นมาเป็นปกติได้ โดยมีเกณฑ์อยู่ว่า โดยพยายามไม่ให้ผลการเรียนต่ำกว่า 1.75 แต่ไม่น้อยกว่า 1.50 เป็นเวลา 2 ภาคเรียนติดต่อกัน มิเช่นนั้นก็จะพ้นสภาพ ดังนั้นนิสิตกลุ่มนี้ก็ยังพอยืดเวลาในการปรับผลการเรียนได้ ถ้ายังไม่เข้าเกณฑ์ 2 ภาคเรียนติดต่อกัน

3. ผลการเรียนต่ำกว่า 1.50

กลุ่มนิสิตที่มีผลการเรียนอยู่ในกลุ่มนี้ มีสัดส่วนน้อยที่สุด จำนวน 3 คน (ผู้วิจัยกำหนดให้นิสิตทั้ง 3 คน ใช้รหัสในการเรียก คือ C-01 ถึง C-03) ซึ่งเข้าเกณฑ์พ้นสภาพ ซึ่งพบว่ากรณีนี้ในสาขาวิชาฯ มักเป็นกลุ่มนิสิตที่ไม่มาเรียนเลย หรือมาบ้างไม่มาบ้าง จึงทำให้ติด F เกือบทุกวิชา ในกรณีนี้สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการลาออกและสมัครเข้ามาใหม่

ซึ่งจากผลการเรียนที่สรุปได้ดังกล่าว หากนิสิตมีผลการเรียนเช่นนี้จนภาคเรียนสุดท้าย นิสิตจะไม่สามารถจบการศึกษาตามแผนที่วางไว้ได้ ในที่ประชุมสาขาวิชาจึงได้มีการปรึกษาร่วมกันเพื่อหาวิธีการช่วยเหลือให้นิสิตกลุ่มดังกล่าว สามารถเรียนและสำเร็จการศึกษาได้ โดยมีมติที่ประชุมว่า อาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาจะต้องมีการดูแลนิสิตอย่างใกล้ชิด ติดตามผลการเรียนนิสิตสม่ำเสมอ ตลอดภาคการศึกษา มิใช่เป็นการติดตามเฉพาะผลการเรียนเมื่อจบภาคการศึกษา ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจะทราบโดยตลอดว่าคะแนนเก็บของนิสิตกลุ่มเสี่ยงดังกล่าวเป็นอย่างไร และควรจะให้ความ

ช่วยเหลืออย่างไรเพื่อให้บัณฑิตสามารถเรียนผ่านในรายวิชานั้น ๆ รวมทั้งการพูดคุยกับนิสิตเป็นระยะ ๆ เพื่อจะได้ทราบปัญหาในการเรียนว่าเป็นเพราะสาเหตุใดผลการเรียนจึงไม่ผ่าน

## 2. ประชมนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพื่อซักถามสาเหตุที่ทำให้ผลการเรียนต่ำ

จากมติของที่ประชุมสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจที่มีการกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนคอยติดตามผลการเรียนของนิสิตตลอดภาคการศึกษา จึงได้มีการนัดหมายนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ทุกคนเข้าประชุมเพื่อซักถามถึงสาเหตุที่ทำให้ผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ โดยผลจากการประชมนิสิตทุกคนได้ทราบเหตุผลในภาพรวมดังนี้

- 1) นิสิตไม่ได้เข้าเรียนในทุกคาบ ทำให้ติดตามเนื้อหาไม่ทันเพื่อน
- 2) นิสิตเข้าเรียนแต่ไม่ได้ตั้งใจฟังอาจารย์สอน ขาดสมาธิในการเรียน
- 3) เนื้อหาวิชายากเกินกว่าที่จะเข้าใจได้และไม่กล้าที่จะสอบถามอาจารย์ผู้สอน
- 4) นิสิตไม่ส่งแบบฝึกหัดหรืองานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ไม่มีคะแนนเก็บ
- 5) อาจารย์พบว่านิสิตบางคนมีพัฒนาการในด้านการเรียนรู้น้อยกว่านิสิตคนอื่น

## 3. ประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาวิธีการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียน

เมื่อได้มีการประชมนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 แล้ว สาขาวิชาจึงได้มีการประชุมอาจารย์ทั้งสาขาวิชาอีกครั้งหนึ่ง ทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาวิธีการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน โดยอาจารย์แต่ละท่านได้เสนอวิธีการในการสอนที่มีหลากหลายวิธี ซึ่งในที่ประชุมได้มีความเห็นตรงกันว่าวิธีการเรียนการสอนโดยตรง (direct instruction methods) มีความเหมาะสมเนื่องจากการเรียนการสอนในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจมีรายวิชาที่เน้นในการฝึกทักษะ และต้องสื่อสารเสนอเทศออกไปให้ผู้รับสารเข้าใจ รวมทั้งต้องสอนให้ผู้เรียนมีทักษะที่ชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ดังนั้นลักษณะของการสอนโดยตรงจึงต้องมีการกำหนดผลการเรียนรู้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ที่ต้องการให้นิสิตมีผลการเรียนเพิ่มขึ้นโดยตั้งเป้าหมายแต่ละรายวิชาให้กับนิสิต ต่อมาการสอนเป็นกลุ่มใหญ่ที่อาจารย์ผู้สอนต้องควบคุมชั้นเรียนทั้งหมดซึ่งอาจมีผู้เรียนจำนวนมาก กลุ่มนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 อาจจะไม่เข้าใจและตามไม่ทัน อาจารย์ผู้สอนจะต้องใช้วิธีการสอนเสริมให้นิสิตกลุ่มดังกล่าวต่างหาก อาจเป็นเวลาหลังคาบเรียน หรือนัดหมายต่างหากตามที่สะดวก นอกจากนี้อาจารย์ผู้สอนควรมีการกำกับติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียนแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มั่นใจว่านิสิตมีการติดตามเนื้อหาทันตามที่สอน และมีการทบทวนบทเรียนอย่างต่อเนื่อง ที่สำคัญในระหว่างสอนเสริมนั้นอาจารย์ผู้สอนอาจจะต้องมีการตั้งคำถามเพื่อ

กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการคิดหาคำตอบ โดยคำถามอาจเริ่มจากคำถามระดับง่ายก่อนแล้วค่อยเพิ่มระดับความยากขึ้นไป

#### 4. ทดลองใช้วิธีการเรียนการสอนที่ได้ข้อสรุปจากที่ประชุม

เมื่อได้ข้อสรุปจากที่ประชุมของสาขาวิชาแล้วที่จะใช้วิธีการเรียนการสอนโดยตรง จึงได้มีการนำขั้นตอนการสอนมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ดังนี้

1) ขั้นตอนที่ 1 อาจารย์ผู้สอนทำการสร้างแรงจูงใจให้แก่ นิสิต เพื่อให้เกิดความตั้งใจและมีความมุ่งมั่นอยากที่จะมีผลการเรียนที่ดีขึ้นกว่าเดิม และจะได้บรรลุเป้าหมายของการเรียนเพื่อให้สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ โดยใช้วิธีการพูดคุย สร้างแรงบันดาลใจ รวมทั้งยกตัวอย่างวิธีการเรียนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าพวกเขาสามารถทำได้

2) ขั้นตอนที่ 2 อาจารย์ผู้สอนนำเสนอเนื้อหาการเรียน รวมถึงวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาให้ผู้เรียนผ่านวิธีการที่หลากหลาย ดังนี้

- การอธิบาย อาจารย์ผู้สอนพยายามสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนรวมถึงบรรยากาศในการเรียนให้ผู้เรียนรู้สึกผ่อนคลาย ไม่กังวล ค่อย ๆ สอนไปที่ละขั้นตอน และป้อนคำถามเพื่อทวนความรู้ของผู้เรียนว่าเกิดการเรียนรู้อย่างไรหรือไม่

- การสาธิต อาจารย์ผู้สอนใช้วิธีการสาธิตหากเนื้อหาที่มีความยากหรือซับซ้อน และต้องใช้เวลาในทำความเข้าใจในเนื้อหาค่อนข้างมาก และการเรียนในชั้นเรียนอาจมีข้อจำกัดในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ อาจารย์ผู้สอนสามารถทำการสอนเสริมให้กับผู้เรียนซึ่งจะมีขนาดของกลุ่มที่เล็กลงสามารถทำการสาธิตวิธีการและเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่ายมากขึ้น

- การใช้ตำราประกอบ อาจารย์ผู้สอนอาจหาตำราหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการสอนเสริมให้ผู้เรียน ให้ผู้เรียนนำไปอ่านเพิ่มเติม หรืออาจารย์ผู้สอนอาจทำการสรุปเนื้อหาในประเด็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เรียนอ่านได้เข้าใจง่ายมากขึ้น

- การใช้แบบฝึกหัดสำหรับผู้เรียน อาจารย์ผู้สอนอาจจะสร้างแบบฝึกหัดขึ้นมาใหม่ที่แตกต่างจากการใช้ในชั้นเรียนปกติ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียนที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 โดยเนื้อหาสาระในแบบฝึกหัดนำมาจากเนื้อหาที่เรียนในการสอนเสริมแต่ละครั้ง เพื่อเป็นการประเมินผลด้วยอีกทางว่าผู้เรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาสาระมากขึ้นเพียงใด

- การใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ อาจารย์ผู้สอนสามารถนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้ามาช่วยสอน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาช่วยในการเรียนการสอน อุปกรณ์แท็บเล็ตที่สามารถทำให้เห็นตัวอย่างของงานโปรแกรม

3) ขั้นตอนที่ 3 การแนะแนวทางการปฏิบัติและการให้ข้อมูลย้อนกลับกับผู้เรียน ในขั้นตอนนี้ อาจารย์ผู้สอนต้องให้เวลากับผู้เรียนเพิ่มมากขึ้น เพื่อตรวจสอบสัมฤทธิ์ในการสอนเสริมแต่ละครั้งว่าผู้เรียนมี

ความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นอย่างไร โดยอาจจะดูจากแบบฝึกหัดที่มอบหมายหลังการเรียน อาจารย์ผู้สอนตรวจให้คะแนนและให้ข้อมูลย้อนกลับในทันที เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจว่าสิ่งที่ทำมานั้นถูกผิดอย่างไร หากจะแก้ไขให้ถูกต้องควรจะทำอย่างไร

## 5. ประเมินผลการเรียน

หลังจากที่ได้มีการทดลองนำนิสิตกลุ่มที่ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มาเข้ากระบวนการการเรียนการสอนโดยตรง โดยอาจารย์ผู้สอนมีการจัดการสอนเสริมให้ในแต่ละรายวิชา ได้ผลการประเมินเมื่อจบภาคการศึกษา ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** ผลการเรียนของกลุ่มตัวอย่างหลังจากหมดภาคการศึกษา

นิสิต	ผลการเรียนก่อนการทดลอง	ผลการเรียนหลังการทดลอง
นิสิตรหัส A-01	1.82	1.98
นิสิตรหัส A-02	1.76	1.89
นิสิตรหัส A-03	1.96	<b>2.09</b>
นิสิตรหัส A-04	1.84	1.92
นิสิตรหัส A-05	1.90	1.98
นิสิตรหัส A-06	1.98	<b>2.04</b>
นิสิตรหัส A-07	1.88	1.95
นิสิตรหัส A-08	1.95	<b>2.00</b>
นิสิตรหัส A-09	1.76	1.88
นิสิตรหัส A-10	1.92	<b>2.01</b>
นิสิตรหัส A-11	1.98	<b>2.12</b>
นิสิตรหัส B-01	1.63	1.78
นิสิตรหัส B-02	1.69	1.82
นิสิตรหัส B-03	1.72	1.88
นิสิตรหัส B-04	1.65	1.84
นิสิตรหัส C-01	0.56	-
นิสิตรหัส C-02	1.40	-
นิสิตรหัส C-03	0.83	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่าหลังจากที่มีการทดลองให้นิสิตกลุ่มตัวอย่างที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้เข้าทดลองกระบวนการเรียนการสอนโดยตรง โดยมีนิสิตจำนวน 18 คน ที่เข้ารับการเรียนการสอนโดยตรงจากอาจารย์ผู้สอน พบว่านิสิตจำนวน 15 คน มีผลการเรียนดีขึ้น และมีจำนวน 5 คน ที่ผลการเรียนมีค่าระดับคะแนนมากกว่า 2.00 ส่วนนิสิตจำนวน 3 คนที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 1.50 นั้น ทางสาขาวิชาให้นิสิตทั้ง 3 คน ลาออกและสมัครใหม่

**ตารางที่ 4.2** ตารางเปรียบเทียบผลการเรียนของกลุ่มตัวอย่างหลังการทดลอง

กลุ่มนิสิต	ค่าร้อยละของผลการเรียนที่เพิ่มขึ้น	ค่าร้อยละของผลการเรียนที่เพิ่มขึ้น และมีผลการเรียนมากกว่า 2.00
นิสิตกลุ่ม A	100	45.45
นิสิตกลุ่ม B	100	0
นิสิตกลุ่ม C	0	0
นิสิตทุกกลุ่ม	83.33	27.78

จากตารางที่ 4.2 พบว่าหลังจากที่มีการทดลองให้นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้เข้าทดลองกระบวนการเรียนการสอนโดยตรง มีนิสิตจำนวนทั้งหมด 18 คน โดยได้แยกนิสิตออกเป็นกลุ่ม ดังนี้ นิสิตกลุ่ม A จะเป็นกลุ่มนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 แต่ไม่น้อยกว่า 1.75 นิสิตกลุ่ม B จะเป็นกลุ่มนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 1.75 แต่ไม่น้อยกว่า 1.50 และนิสิตกลุ่ม C จะเป็นกลุ่มนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 1.50 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบผลการเรียนก่อนการทดลอง และผลการเรียนหลังการทดลองของนิสิตกลุ่มต่าง ๆ ได้ข้อสรุปดังนี้ นิสิตกลุ่ม A มีผลการเรียนเพิ่มขึ้นจากผลการเรียนเดิมร้อยละ 100 และมีผลการเรียนเพิ่มขึ้นจนไม่ต่ำกว่า 2.00 ร้อยละ 45.45 นิสิตกลุ่ม B มีผลการเรียนเพิ่มขึ้นจากผลการเรียนเดิมร้อยละ 100 และมีผลการเรียนเพิ่มขึ้นจนไม่ต่ำกว่า 2.00 ร้อยละ 0 และนิสิตกลุ่ม C ไม่มีผลการเรียนที่เพิ่มขึ้น และไม่มีผลการเรียนที่เพิ่มขึ้นจนไม่ต่ำกว่า 2.00 เนื่องจากนิสิตกลุ่มนี้ได้ทำการลาออก และสมัครใหม่ และเมื่อเทียบกับนิสิตทุกกลุ่มพบว่า นิสิตมีผลการเรียนขึ้นจากผลการเรียนเดิม ร้อยละ 83.33 และมีผลการเรียนเพิ่มขึ้นมากกว่า 2.00 คิดเป็นร้อยละ 27.78



## 6. นำผลการเรียนของนิสิตทั้งหมดเพื่อหาข้อสรุปและประเมินผลโมเดลการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00

จากการนำนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มาเข้าร่วมกระบวนการการเรียนการสอนโดยตรง เพื่อแก้ไขปัญหาผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจได้นำผลการเรียนทั้งหมดของนิสิตเข้าที่ประชุมสาขาวิชาเพื่อหาข้อสรุปและประเมินผลการทดลองใช้วิธีการเรียนการสอนโดยตรงจากอาจารย์ผู้สอน ซึ่งพบว่า การที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดให้มีการสอนเสริมให้กับนิสิตกลุ่มดังกล่าว นั้น ผลปรากฏว่าระดับผลการเรียนของนิสิตทุกคนดีขึ้น แสดงให้เห็นว่าวิธีการเรียนการสอนโดยตรงดังกล่าว ใช้ได้ผลกับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และจากการสอบถามนิสิต นิสิตได้ให้ผลสะท้อนกลับมาที่อาจารย์ผู้สอนว่า มีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น เนื่องจากได้เรียนใกล้ชิดกับอาจารย์ หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามได้ ไม่ต้องกังวลว่าจะทำให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนเสียเวลาเหมือนกับเรียนในชั้นเรียนปกติ รวมทั้งอาจารย์ก็มีวิธีการสอนอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทำให้นิสิตมีความเข้าใจในเนื้อหาได้ดีขึ้นกว่าเดิม

ที่ประชุมของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจจึงได้มีข้อสรุปว่า วิธีการเรียนการสอนโดยตรง โดยให้อาจารย์ผู้สอนจัดการสอนเสริมให้นิสิต และมีการดูแลนิสิตอย่างใกล้ชิด ติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ ทำให้ได้ผลการเรียนดีขึ้นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แต่ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อสังเกตและค้นพบว่าในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 18 คน มีนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้อย่างเด่นชัดรวมอยู่ด้วยจำนวน 2 คน ซึ่งนิสิตทั้งสองคนได้ผ่านกระบวนการการเรียนการสอนผ่านโมเดลการดูแลที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ในทุกรายวิชาที่ลงทะเบียน ผู้วิจัยได้ค้นพบข้อสังเกตว่าในรายวิชาที่เรียนเป็นภาคปฏิบัติโดยการให้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะรายวิชาโครงการคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ที่นิสิตทุกคนจะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานธุรกิจ และในรายวิชาดังกล่าว นิสิตสามารถจับคู่กับเพื่อนนิสิตด้วยกันเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจได้ จากเงื่อนไขการพัฒนาระบบสารสนเทศในรายวิชาโครงการคอมพิวเตอร์ธุรกิจนี้ พบว่านิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ 1 คนได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศในรายวิชาโครงการคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คู่กับเพื่อนนิสิต(ปกติ) และนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้อีก 1 คน ได้ทำการพัฒนาระบบสารสนเทศในรายวิชาโครงการคอมพิวเตอร์เองคนเดียวแต่มีอาจารย์เป็นที่ปรึกษาโครงการฯ ซึ่งผลของการพัฒนาระบบสารสนเทศในรายวิชาโครงการคอมพิวเตอร์ธุรกิจของนิสิตที่บกพร่องทางการเรียนรู้ทั้ง 2 คน ประสบความสำเร็จ และได้ผลการเรียนผ่านในระดับปานกลาง แต่เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ทางความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศที่นิสิตพัฒนาขึ้นมากลับพบว่า นิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ที่พัฒนาระบบสารสนเทศคู่กับเพื่อนนิสิตด้วยกัน ไม่สามารถตอบคำถามสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ แต่นิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ที่พัฒนาระบบสารสนเทศเองคนเดียวสามารถตอบคำถามสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้เป็นอย่างดีที่น่าพอใจ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อสร้างโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และ 2) เพื่อวัดประสิทธิผลของโมเดลของการจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2561 ที่มีเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 จำนวน 18 คน ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ โมเดลของกระบวนการจัดการองค์ความรู้เรื่องการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และรูปแบบการเรียนการสอนโดยตรงที่จะนำไปใช้สอนเสริมให้นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาในเรื่องการจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มีกระบวนการในการสร้างโมเดลของกระบวนการจัดการองค์ความรู้และประเมินผลโมเดลที่นำมาใช้ โดยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ผลจากการประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในประเด็นเรื่องนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้ข้อมูลเบื้องต้นว่า สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 จำนวน 18 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 แต่ไม่น้อยกว่า 1.75 จำนวน 11 คน 2) กลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 1.75 แต่ไม่น้อยกว่า 1.50 จำนวน 4 คน และ 3) กลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 1.50 จำนวน 3 คน ซึ่งมติที่ประชุมได้กำหนดให้อาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาดูแลนิสิตอย่างใกล้ชิด ติดตามผลการเรียนนิสิตสม่ำเสมอตลอดภาคการศึกษา พูดคุยกับนิสิตเป็นระยะ เพื่อจะได้ทราบปัญหาในการเรียน

ผลจากการประชุมสัมภาษณ์นิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 เพื่อสอบถามสาเหตุที่ทำให้ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ได้รับทราบเหตุผล คือ 1) นิสิตไม่ได้เข้าเรียนในทุกคาบ ทำให้ติดตามเนื้อหาไม่ทันเพื่อน 2) นิสิตเข้าเรียนแต่ไม่ได้ตั้งใจฟังอาจารย์สอน ขาดสมาธิในการเรียน 3) เนื้อหาวิชายากเกินกว่าที่จะเข้าใจได้และไม่กล้าที่จะสอบถามอาจารย์ผู้สอน 4) นิสิตไม่ส่งแบบฝึกหัดหรืองานที่ได้รับ

[มอบหมาย ทำให้ไม่มีคะแนนเก็บ และ 5) อาจารย์พบว่านิสิตบางคนมีพัฒนาการในด้านการเรียนรู้ ช้ากว่านิสิตคนอื่น

ผลจากการประชุมประชุมอาจารย์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้หา วิธีการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียน ซึ่งในที่ประชุมได้มีความเห็นว่าวิธีการเรียนการสอนโดยตรง (direct instruction methods) มีความเหมาะสมทั้งในรายวิชาที่เน้นในการฝึกทักษะและต้องสื่อสารสนเทศ ออกไปให้ผู้รับสารเข้าใจ รวมทั้งรายวิชาที่เน้นให้ผู้เรียนมีทักษะที่ชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ รวมถึงอาจารย์ผู้สอนใช้วิธีการสอนเสริมให้นิสิตกลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และติดตาม ความก้าวหน้าของผู้เรียนแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง ในระหว่างสอนเสริมนั้นอาจารย์ผู้สอนจะมีการตั้ง คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการคิดหาคำตอบ โดยคำถามอาจเริ่มจากคำถามระดับง่ายก่อนแล้ว ค่อยเพิ่มระดับความยากขึ้นไป

ผลจากการทดลองใช้วิธีการเรียนการสอนโดยตรง เมื่อได้ข้อสรุปจากที่ประชุมของสาขาวิชา แล้วที่จะใช้วิธีการเรียนการสอนโดยตรง จึงได้มีการนำขั้นตอนการสอนมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับนิสิต ที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 อาจารย์ผู้สอนทำการสร้าง แรงจูงใจให้แก่นิสิต เพื่อให้เกิดความตั้งใจและมีความมุ่งมั่นอยากที่จะมีผลการเรียนที่ดีขึ้นกว่าเดิม และจะได้บรรลุเป้าหมายของการเรียนเพื่อให้สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ โดยใช้วิธีการพูดคุย สร้าง แรงบันดาลใจ รวมทั้งยกตัวอย่างวิธีการเรียนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าพวกเขาสามารถทำได้ ขั้นตอนที่ 2 อาจารย์ผู้สอนนำเสนอเนื้อหาการเรียน รวมถึงวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาให้ผู้เรียนผ่านวิธีการที่ หลากหลาย ได้แก่ การอธิบาย การสาธิต การใช้ตำราประกอบ การใช้แบบฝึกหัดสำหรับผู้เรียน และ การใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ขั้นตอนที่ 3 การแนะนำแนวทางการปฏิบัติและการให้ข้อมูลย้อนกลับกับ ผู้เรียน ในขั้นตอนนี้อาจารย์ผู้สอนต้องใช้เวลากับผู้เรียนเพิ่มมากขึ้น เพื่อดูแลสัมฤทธิ์ในการสอนเสริม แต่ละครั้งว่าผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นอย่างไร โดยดูจากแบบฝึกหัดที่มอบหมายหลังการ เรียน อาจารย์ผู้สอนตรวจให้คะแนนและให้ข้อมูลย้อนกลับในทันที

ผลที่ได้จากการประเมินผลการเรียนหลังจากที่ได้มีการทดลองนำนิสิตกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน ที่ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มาเข้ากระบวนการการเรียนการสอนโดยตรง โดยอาจารย์ผู้สอนมีการ จัดการสอนเสริมให้ในแต่ละรายวิชา ได้ผลการประเมินเมื่อจบภาคการศึกษา ดังนี้ นิสิตจำนวน 15 คน มีผลการเรียนดีขึ้น และมีจำนวน 5 คน ที่ผลการเรียนมีค่าระดับคะแนนมากกว่า 2.00 ส่วนนิสิต จำนวน 3 คนที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 1.50 นั้น ทางสาขาวิชาให้นิสิตทั้ง 3 คน ลาออกและสมัครใหม่

ข้อสรุปและประเมินผลโมเดลการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 จากการนำนิสิตที่มี ผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 มาเข้าร่วมกระบวนการการเรียนการสอนโดยตรง เพื่อแก้ไขปัญหาผลการ เรียนต่ำกว่า 2.00 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจได้นำผลการเรียนทั้งหมดของนิสิตเข้าที่ประชุม สาขาวิชาเพื่อหาข้อสรุปและประเมินผลการทดลองใช้วิธีการเรียนการสอนโดยตรงจากอาจารย์ผู้สอน

ซึ่งพบว่า การที่อาจารย์ผู้สอนได้จัดให้มีการสอนเสริมให้กับนิสิตกลุ่มดังกล่าวนี้ ผลปรากฏว่าระดับผลการเรียนของนิสิตทุกคนดีขึ้น แสดงให้เห็นว่าวิธีการเรียนการสอนโดยตรงดังกล่าว ใช้ได้ผลกับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 และจากการสอบถามนิสิต นิสิตได้ให้ผลสะท้อนกลับมาที่อาจารย์ผู้สอนว่า มีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น ที่ประชุมของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจจึงได้มีข้อสรุปว่า วิธีการเรียนการสอนโดยตรง โดยให้อาจารย์ผู้สอนจัดการสอนเสริมให้นิสิต และมีการดูแลนิสิตอย่างใกล้ชิด ติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ ทำให้ได้ผลการเรียนดีขึ้นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## 5.2 อภิปรายผล

การจัดการองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาการเรียนของนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ที่พบว่า การจะส่งเสริมให้นิสิตมีผลการเรียนที่ดีขึ้นจนถึงมีผลการเรียนให้ถึง 2.00 เพื่อให้ผ่านเกณฑ์ตามระดับการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงการทดลองนำวิธีการเรียนการสอนโดยตรงไปใช้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้นิสิตซึ่งได้ผลการศึกษายู่ในระดับที่น่ากระวนการไปใช้ต่อได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รูปแบบการเรียนการสอนโดยตรง เป็นวิธีที่มีวิธีการหลากหลาย เริ่มตั้งแต่การอธิบาย การสาธิต การใช้ตำราประกอบ การใช้แบบฝึกหัดสำหรับผู้เรียน และการใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งนิสิตที่ได้รับการสอนเสริมจากอาจารย์ผู้สอนที่ใช้วิธีการดังกล่าว มีผลตอบรับในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับ ทิศนา แวมมณี (2547) ที่ระบุว่า รูปแบบการเรียนการสอนโดยตรงเป็นการสอนที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ที่ลึกซึ้ง ช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกว่ามีบทบาทในการเรียนทำให้ผู้เรียนมีความตั้งใจในการเรียนรู้ และช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียน การเรียนการสอนโดยจัดสาระและวิธีการให้ผู้เรียนอย่างดีทั้งด้านเนื้อหาและความรู้ และการให้ผู้เรียนใช้เวลาเรียนอย่างมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนมากที่สุด

ผลการเรียนของนิสิตกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน ที่มีผลการเรียนเพิ่มขึ้นหลังจากที่ได้รับการสอนเสริมจากอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชา สอดคล้องกับ อรทัย ชันโท (2558) ที่มีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาไทยที่ใช้ในชีวิตประจำวันด้วยแบบฝึกทักษะที่ใช้วิธีการสอนแบบทางตรงสำหรับนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า นักศึกษาจีนที่ได้รับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาไทยที่ใช้ในชีวิตประจำวันด้วยแบบฝึกทักษะที่ใช้วิธีการสอนแบบทางตรงนั้น คะแนนหลังเรียนมีค่ามากกว่าคะแนนก่อนเรียน โดยกระบวนการเรียนการสอนที่นำมาใช้กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับ เสาวรี ภูบาลชื่น และสมทรง สิทธิ (2560) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีสอนแบบทางตรงร่วมกับเทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อส่งเสริมความสามารถด้านทักษะปฏิบัติผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจ พบว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีสอนแบบทางตรงร่วมกับเทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อนมีประสิทธิภาพของกระบวนการทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนเพิ่มขึ้นจากก่อนเรียนอย่างมี

นัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรายุทธิ์ อ่อนศรี (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการสอนเสริม เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง จำนวนเชิงซ้อนในกระบวนวิชาวงจรไฟฟ้ากระแสสลับ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยการอาชีพนวมินทรราชูทิศ กรุงเทพมหานคร พบว่าการสอนเสริมเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสมในการนำไปจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น และการสอนเสริมยังช่วยให้ทราบข้อบกพร่องและปัญหาของผู้เรียน ช่วยให้เกิดการพัฒนาการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 อาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำโมเดลการดูแลนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่า 2.00 นำไปใช้เพื่อวางแผนในการจัดการเรียนการสอนสำหรับนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ต่อไป

5.3.1.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายควรมีการนำข้อมูลการวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาการเรียนการสอนในระดับองค์กรต่อไป

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการสำรวจข้อมูลของนิสิตที่มีความบกพร่องในการเรียนรู้เพื่อนำไปศึกษาแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสม

5.3.2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบของการผลิตสื่อการเรียนการสอนให้กับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการเรียนการสอนในลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ กับสาขาวิชาอื่น ๆ

## บรรณานุกรม

- เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก. (2552). **การจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม**. รายงานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- จิรายุทธิ์ อ่อนศรี. (2560). **การสอนเสริมเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง จำนวนเชิงซ้อน ในกระบวนการวงจรไฟฟ้ากระแสสลับ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 (ปวส.2) วิทยาลัยการอาชีพนวมินทรราชูทิศ กรุงเทพมหานคร. วารสารงานวิจัย วิทยาลัยการอาชีพนวมินทรราชูทิศ กรุงเทพมหานคร. (1-20).**
- ฉันทนา วิริยเวชกุล. (2552). **การจัดการความรู้ในการเรียนการสอนเรื่องภาวะโลกร้อนระดับบัณฑิตศึกษา**. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชฎารัตน์ สุขศิลป์. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานธุรกิจผลิตผ้าไหมในเขตจังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- ณัฐพล สมบูรณ์ และ นลินภัทร์ ปรวิวัฒน์ปริญกร. (2556). **ระบบการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง**. 9<sup>th</sup> National Conference on Computing and Information Technology. 234–239.
- ทิตนา แคมมณี. (2547). **ศาสตร์การสอน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โทมัส เอช ดาเวนพอร์ต และลอเรนซ์ พรูแซค. (2542). **การจัดการความรู้ เทคนิคในการแปรความรู้สู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน**. แปลจาก Working How Organizations Manage What They Know โดย นิตส์น วิเทศ. กรุงเทพฯ :พิมพ์ดี.
- ธีระ รุณเจริญ. (2550). **ความเป็นมืออาชีพในการจัดการและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ช้างฟ้า.
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2547). **การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ปกรณ์ ลิมโยธิน. (2557). **โมเดลพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการจัดการความรู้ระดับบัณฑิตศึกษา: การวิจัยแบบผสมผสานวิธี**.

- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). **การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- พรพิมล ทรรษาภิรมย์โชค. (2550). **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. ภาควิชาหลักสูตร การสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่ปัญญาปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กเพรส จำกัด.
- สมจิตร สุวรักษ์. (2554). **การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชวมงคล ในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). **เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้**. วารสารไมโครคอมพิวเตอร์. 21(215): 96-111.
- สุเทพ อ่วมเจริญ. (2557). *SU Model: การประยุกต์การจัดการเรียนรู้แบบสร้างองค์ความรู้*. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 3), หน้า 945-961.
- เสาวรี ภูบาลชื่น และสมทรง สิทธิ. (2560). **การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีสอนแบบทางตรงร่วมกับเทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อส่งเสริมความสามารถด้านทักษะปฏิบัติ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจ วิชาศิลปะ สาระนาฏศิลป์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5**. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ปีที่ 11 (ฉบับที่ 2), หน้า 211-221.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **การประชุมเชิงปฏิบัติการ “หลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง”**.
- สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา**.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). **การจัดการความรู้ ฉบับปฐมบท**. นครปฐม: เพชรเกษม.

- อรทัย ชันโท. (2558). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาไทยที่ใช้ในชีวิตประจำวันด้วยแบบฝึกทักษะที่ใช้วิธีการสอนแบบทางตรง (*Direct Instruction Model*) สำหรับนักศึกษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ปีที่ 8 (ฉบับที่ 17), หน้า 54-62.
- Davenport, Thomas H. and Prusak, L. (1998). **Working Knowledge: New Organization Manage What They Know**. Boston: New York: Harvard Business School Press.
- Girard, John P. Girard, JoAnn L. (2015). **Defining knowledge management: Toward an applied compendium**. Journal of Applied Knowledge Management. 3 (1): 14.
- Michael Polanyi and Ikujiro Nonaka. (1966). **The tacit dimension**. New York: Anchor Doubleday.15–22.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). **The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation**. New York: Oxford University Press.
- Pipat Pradabpech, Chalard Chantarasombat, and Anan Sriampai. (2015). **Development of Knowledge Management Model for Developing the Internal Quality Assurance in Educational Opportunity Expansion Schools**. International Education Studies. 8(9): 162-170.
- Probst, G., Raub, S. and Romhardt, K. (2000). **Managing Knowledge: Buliding Blocks for Success**. Chichester: John Wiley & Sons.
- Rainer, R. K., & Turban, E. (2007). **Introduction to information systems**. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons Inc., 126.



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายพฤกษ์ภูมิ ธีรานูตร
วัน เดือน ปีเกิด	17 กรกฎาคม 2518 ภูมิลำเนา นนทบุรี
ประวัติการศึกษา	สถาบันราชภัฏจันทรเกษมปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ศึกษา พ.ศ. 2541 สถาบันพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2549
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) คณะเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2542 - 2549 โรงเรียนการัญศึกษา พ.ศ.2550 – ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

