

ทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

SOCIAL CAPITAL AFFECTING KNOWLEDGE SHARING OF SUPPORTING PERSONNEL OF PHRANAKORN SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ดร. กมลวรรณ วรรณธำ

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ทุนทางสังคมของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (2) การแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ (3) ทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 162 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีทุนทางสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านโครงสร้างทางสังคม ด้านการรับรู้ และด้านความสัมพันธ์ (2) บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแบ่งปันความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) ทุนทางสังคมด้านการรับรู้ และทุนทางสังคมด้านความสัมพันธ์มีผลเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในระดับปานกลาง (ร้อยละ 52.8)

คำสำคัญ: ทุนทางสังคม การแบ่งปันความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study social capital of supporting personnel of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University (2) to study knowledge sharing of supporting personnel of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University and (3) to study social capital affecting knowledge sharing of supporting personnel of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University. The sample group was 162 supporting personnel of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University selected by simple random sampling method. The tool for study was the questionnaire. Statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression at the significant level of .05. The results were summarized as follows: (1) In an overview image, social capital of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat was found at high level (52.8%). Considered by each aspect from high to low level, it was found structural dimension (52.8%), cognitive dimension (52.8%) , and relational dimension (52.8%) respectively. (2) Knowledge sharing of supporting personnel of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University was found at high level (52.8%) and (3) Cognitive dimension and relational dimension affected positively toward knowledge sharing of supporting personnel of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University at medium level. (52.8%)

Keywords: Social Capital, Knowledge Sharing, Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์จัดเป็นสัตว์สังคมที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน และต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเพื่อความอยู่รอด สำหรับองค์การประกอบด้วยบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น องค์การจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในการปฏิบัติหน้าที่บริหารจัดการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 12) ซึ่งบุคคลเหล่านั้นต่างมีเป้าหมายร่วมกันด้วย การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จัดได้ว่าเป็นทุนทางสังคมอย่างหนึ่งภายในองค์การ

แนวคิดทุนทางสังคมเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมทั้งในระดับองค์การและสังคม ทุนทางสังคมเกี่ยวข้องกับเครือข่าย บรรทัดฐาน ความไว้วางใจ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับจำนวนเครือข่ายมนุษย์และชุมชนต่างๆ พุตนัม (Putnam, 1995: 67) ได้ให้นิยามทุนทางสังคมว่าเป็นลักษณะขององค์การทางสังคม เช่น เครือข่าย บรรทัดฐาน และความไว้วางใจทางสังคมที่ได้อำนวยความสะดวกในการประสานงานและการร่วมมือเพื่อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ แอดเลอร์และวอน (Adler & Kwon, 2002: 1) ยังได้อธิบายทุนทางสังคมว่าเป็นโมติฟที่มีต่อกัน ที่เกิดจากโครงสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม และมักนำมาใช้เพื่อทำให้การปฏิบัติงานต่างๆ สะดวกขึ้น ซึ่งทุนทางสังคมจะอยู่อย่างถาวรภายในโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Coleman, 1990: 302)

ทุนทางสังคมจึงจัดเป็นทุนประเภทหนึ่ง ที่มาจากความร่วมมือร่วมใจของคน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างคนหรือสถาบันขึ้น โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ความเอื้ออาทรต่อกัน ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทุนทางสังคมเป็นเสมือนสมบัติสาธารณะที่สมาชิกทุกคนในชุมชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ตลอดเวลา ที่สำคัญทุนทางสังคมเป็นสิ่งที่ยิ่งใช้จะยิ่งมีเพิ่มมากขึ้น (วรวิทย์ โรมรัตน์พันธ์, 2548: 89) ดังนั้น การที่องค์การมีทุนทางสังคมย่อมจะเกื้อกูลต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ รวมทั้งการแบ่งปันความรู้ด้วย เพราะทุนทางสังคมเอื้อประโยชน์ต่อการสร้างทุนทางปัญญาหรือความรู้ (Nahapiet & Ghoshal, 1998:1) ซึ่งการแบ่งปันความรู้ หมายถึง การเคลื่อนย้าย

ความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล กลุ่ม องค์การ ไปสู่บุคคล กลุ่ม หรือองค์การอื่นด้วยความเต็มใจ ดังนั้น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้ที่เป็นเจ้าของความรู้ที่หลากหลายและแตกต่าง จะทำให้เกิดการเพิ่มกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การเพื่อการสร้างนวัตกรรม

นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการยอมรับเรื่องทุนทางสังคมต่อการแบ่งปันความรู้ที่ว่าประโยชน์ของความรู้นั้นได้รับมาจากการมีทุนทางสังคมในระดับสูง และการมีทุนทางสังคมยังเป็นการสร้างช่องทางสารสนเทศที่ทำให้ใช้ระยะเวลาลดน้อยลง และเป็นการลงทุนเพื่อจะทำให้เกิดสารสนเทศร่วมกัน (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 252)

ในการลงทุนเรื่องทุนทางสังคมแสดงนัยสำคัญว่ามีบทบาทสำคัญต่อองค์การต่างๆ ภายในองค์การ บุคคลต่างๆ ไม่เพียงแต่ลงทุนในการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้อื่นด้วย ฉะนั้น ในการแบ่งปันทักษะหรือการปฏิบัติงาน แรงขับเคลื่อนในองค์การและเงื่อนไขสำคัญจะช่วยให้องค์การที่มีความกระตือรือร้นเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งก็คือการมีระดับทุนทางสังคมที่สูงนั่นเอง สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจแนวคิดของนักทฤษฎีองค์การอย่าง นาสาเพทและโกสชาล (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 243) ที่ได้นำเสนอ 3 มิติของทุนทางสังคม ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติการรับรู้ และมิติความสัมพันธ์

มิติโครงสร้างของทุนทางสังคม หมายถึงรูปแบบทั้งหมดที่เป็นการติดต่อระหว่างบุคคล (Nahapiet & Ghoshal, 1998: 244) ซึ่งการมีมิติโครงสร้างย่อมส่งผลต่อการเข้าถึงของตัวแสดงต่างๆ ทั้งบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ถัดมามีมิติการรับรู้หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลได้ทำการติดต่อสื่อสารที่เป็นสาระกับบุคคลอื่น หากกลุ่มสังคมที่ดำเนินกิจกรรมที่เป็นสาระสูง สมาชิกส่วนมากจะมีการแบ่งปันความรู้แบบฝังลิกระหว่างกัน กิจกรรมที่เป็นสาระ เช่น การแบ่งปันเรื่องราวหรือประสบการณ์ ภาษา หรือการบริหาร (Orlikowski & Yates, 1994: 543) และ มิติความสัมพันธ์ หมายถึง ทรัพยากรที่บุคคลสร้างขึ้นและมีอิทธิพลผ่านสัมพันธภาพ

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ก่อตั้งขึ้นในรัชสมัยของสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

เดิมเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูเมืองกรุงเก่า เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2448 ซึ่งนับจนถึง พ.ศ. 2556 มีอายุ 108 ปี ซึ่งการบริหารมหาวิทยาลัยในปัจจุบันได้ยึดตามพันธกิจที่ปรากฏใน พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาแผ่นดิน พัฒนาพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทุนบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู” ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยข้างต้น ผู้ที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมาย ก็คือบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน และการบริหารการศึกษา ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา ซึ่งในการดำเนินงานต่างๆ ของบุคลากรสายสนับสนุนจำเป็นต้องมีการแบ่งปันความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แก้ไขปัญหา หรือพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน อย่างไรก็ตามการที่บุคลากรจะสามารถแบ่งปันความรู้ระหว่างกันได้ จะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ และต้องมีทุนทางสังคมระหว่างกันเป็นพื้นฐาน ทั้งนี้ การแบ่งปันความรู้จะมาจากการจงใจที่แตกต่างกัน รวมทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล วัตถุประสงค์ของการแบ่งปัน และค่านิยม หน้าที่ บทบาท หรือนิสัยของบุคคลด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาเรื่องทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมุ่งศึกษาทุนทางสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน การแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน และทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้

เกิดทุนทางสังคมและการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรการมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาทุนทางสังคมของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- 2.2 เพื่อศึกษาการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- 2.3 เพื่อศึกษาทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

3.1 ทุนทางสังคม หมายถึง ทรัพยากรที่องค์กรสร้างขึ้นโดยเกิดจากความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ เป็นไปด้วยความสะดวก และเกื้อกูลให้เกิดการแบ่งปันความรู้ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ทุนทางสังคมด้านโครงสร้าง ทุนทางสังคมด้านการรับรู้ และทุนทางสังคมด้านความสัมพันธ์

3.2 ทุนทางสังคมด้านโครงสร้าง หมายถึง รูปแบบของการติดต่อทางสังคมระหว่างบุคคลและกลุ่มภายในองค์กร ซึ่งทำให้บุคคลและกลุ่มภายในองค์กรเข้าถึงการแลกเปลี่ยนความรู้และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางความรู้ได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งได้แก่ เครือข่ายทางสังคม และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.3 ทุนทางสังคมด้านการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคล กลุ่มภายในองค์กรได้รับข้อมูลและแปลความหมายข้อมูล ซึ่งได้แก่ การติดต่อสื่อสาร

3.4 ทุนทางสังคมด้านความสัมพันธ์ หมายถึง ความผูกพันหรือการเกี่ยวข้องกันของบุคคล และกลุ่มภายในองค์กร ซึ่งจัดเป็นทรัพยากรทางสังคมที่ถูกสร้างขึ้น และมีอิทธิพลผ่านสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจ และการพึ่งพาอาศัย

3.5 เครือข่ายทางสังคม หมายถึง ชุดของกลุ่มที่อาจเป็นบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารกัน โดยใช้ความสัมพันธ์ทางสังคม โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน

3.6 ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์การ มีความเกี่ยวข้องหรือดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลตามจุดมุ่งหมาย

3.7 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหลายคนเพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสาร และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

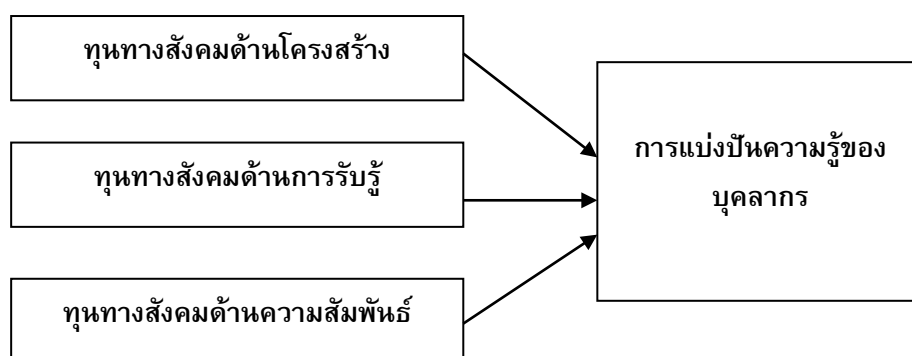
3.8 ความไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลมีความคาดหวังในทางบวกต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น แม้จะมีความเสี่ยงก็ตาม

3.9 การพึงพาอาศัย หมายถึง การปฏิบัติที่ยอมเสียสละอะไรบางอย่างเพื่อบุคคลอื่น อย่างไรก็ตามบุคคลมักมีความคาดหวังจะได้รับการเอื้ออาทรกลับคืนมาเป็นการตอบแทน

3.10 การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การเคลื่อนย้ายความรู้ที่อยู่ภายในบุคคล และกลุ่ม ไปสู่บุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ด้วยความเต็มใจ

3.11 บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน และการบริหารการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา จำนวน 274 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรและวิธีการคำนวณของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 162 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูล

ส่วนบุคคล ทุนทางสังคมของบุคลากร และการแบ่งปันความรู้ของบุคลากร แบบสอบถามได้ผ่านทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผศ.ดร.อดิสร ภูสาระ ดร.ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์ และอ.ณิศรา ประดิษฐ์ด้วง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคำนวณค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง แล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.83

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การศึกษาเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทความวิทยานิพนธ์ต่างๆ เพื่อนำมาเป็นสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยที่ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานต่างๆ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3) ผลการรวบรวมแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่ส่งกลับสมบูรณ์จำนวน 135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.33

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา แสดงการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ทักษะสังคม และการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2) สถิติการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในทิศทางใด และมีอัตราความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการศึกษา

6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี ดำรงตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรการ 1-5 ปี

6.2 ทักษะสังคมของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีทุนทางสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านการรับรู้ และด้านความสัมพันธ์

1) ด้านโครงสร้าง พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีทุนทางสังคม ด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรมีโอกาสนพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ บุคลากรกับเพื่อนร่วมงานร่วมกันแก้ปัญหาในการทำงาน และบุคลากรรายงานผลการปฏิบัติงานแก่หัวหน้างาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีญาติ หรือเพื่อนสนิทอยู่ภายในองค์กร ตามตารางที่ 1

2) ด้านการรับรู้ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีทุนทางสังคม ด้านการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือบุคลากรมีโอกาสดำเนินการกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่นอกสำนักงาน/หน่วยงานเสมอ รองลงมา คือ หัวหน้างานรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากบุคลากร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรจัดประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเสมอ ตามตารางที่ 2

3) ด้านความสัมพันธ์ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีทุนทางสังคม ด้านความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กรณีที่เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานไม่ทันกำหนด บุคลากรจะให้ความช่วยเหลือ รองลงมา คือ บุคลากรเคยได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลสำคัญให้แก่บุคลากรได้ทราบ ตามตารางที่ 3

6.3 การแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า โดยภาพรวมการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรและเพื่อนร่วมงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน รองลงมา คือ การสอนงานให้แก่เพื่อนร่วมงานที่มาปฏิบัติงานใหม่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานของบุคลากรตามตารางที่ 4

ตารางที่ 1 ทูทางสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านโครงสร้าง

ทูทางสังคมของบุคลากร ด้านโครงสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีญาติ หรือเพื่อนสนิทอยู่ภายในองค์กร	3.09	1.41	ปานกลาง
2. องค์กรให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม	3.74	.83	มาก
3. กรณีที่ท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะมีกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ให้คำปรึกษา	3.84	.87	มาก
4. ท่านมีกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมหลายกลุ่ม	3.37	.88	มาก
5. ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน	3.94	.87	มาก
6. ท่านกับเพื่อนร่วมงานร่วมกันแก้ปัญหาในการทำงาน	3.77	.82	มาก
7. ท่านรายงานผลการปฏิบัติงานแก่หัวหน้างาน	3.77	.76	มาก
8. ภายในองค์กร สำนักงาน/หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเสมอ	3.70	.84	มาก
โดยรวม	3.65	.91	มาก

ตารางที่ 2 ทูทางสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการรับรู้

ทูทางสังคมของบุคลากร ด้านการรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร	3.56	.86	มาก
2.หัวหน้างานของท่านรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากท่าน	3.76	.94	มาก
3.ท่านมีโอกาสได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่นอกสำนักงาน/หน่วยงานเสมอ	3.81	.91	มาก
4.หัวหน้างานของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากการประชุมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานทราบ	3.57	1.01	มาก
5.องค์กรจัดประชุมเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเสมอ	3.50	.94	มาก
6.ท่านอ่านประกาศ เอกสารจากองค์กรเสมอ	3.58	.76	มาก
7.ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.59	.85	มาก
8.องค์กรมีการใช้สื่อที่หลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.57	.88	มาก
โดยรวม	3.61	.89	มาก

ตารางที่ 3 ทูทางสังคมของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์

ทูทางสังคมของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. องค์กรให้ความสำคัญแก่ทุกคนทั่วทั้งองค์กร	3.42	.94	ปานกลาง
2.ผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลสำคัญให้แก่เจ้าหน้าที่ทราบ	3.23	1.04	ปานกลาง
3. ท่านเล่าปัญหาจากการทำงานให้แก่หัวหน้างานฟัง	3.57	.96	มาก
4.ท่านเล่าปัญหาจากการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงานฟัง	3.85	.85	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ทุนทางสังคมของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. กรณีที่เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานไม่ทันกำหนด ท่านจะให้ความช่วยเหลือ	4.00	.69	มาก
6. ท่านเคยได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.99	.73	มาก
7. หัวหน้างานให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือท่านเสมอ	3.80	.77	มาก
8. องค์การจัดสวัสดิการในการทำงานที่ดีต่อท่าน	3.31	.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.64	.86	มาก

ตารางที่ 4 การแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน

การแบ่งปันความรู้ของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สำนักงาน/หน่วยงานของท่านปฐมนิเทศแก่เจ้าหน้าที่ใหม่	3.51	1.07	มาก
2. หัวหน้างานของท่านสอนงานหรือให้คำแนะนำแก่ท่าน	3.57	.96	มาก
3. ท่านสอนงานให้แก่เพื่อนร่วมงานที่มาปฏิบัติงานใหม่	3.71	.83	มาก
4. องค์การมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานของบุคลากร	3.06	.91	ปานกลาง
5. องค์การมีการจัดทำเอกสาร รายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.75	.88	มาก
6. กรณีที่มีเจ้าหน้าที่ใหม่ สำนักงาน/หน่วยงานของท่านมีการจัดพี่เลี้ยงให้คำปรึกษา	3.40	.97	ปานกลาง
7. องค์การจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.51	1.00	มาก
8. สำนักงาน/หน่วยงานมีการจัดประชุมทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานเสมอ	3.53	.95	มาก
9. หัวหน้างานเล่าประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ท่านและเพื่อนร่วมงานฟัง	3.48	.95	ปานกลาง
10. ท่านและเพื่อนร่วมงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน	3.85	.73	มาก
โดยรวม	3.53	.92	มาก

5.4 การวิเคราะห์ทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน

ทุนทางสังคมที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

$$Kns = b_0 + b_1 Str + b_2 Cog + b_3 Rel$$

ในที่นี้

Kns = การแบ่งปันความรู้

Str = โครงสร้าง

Cog = การรับรู้

Rel = ความสัมพันธ์

b_0 = ค่าคงที่ (constant) หรือจุดเริ่ม (origin) หรือจุดตัด
 b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (regression coefficient) หรือค่าความลาดชัน (slope)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ

$Kns = 5.087 + .061 Str + 482 Cog + .499 Rel$
 (1.927) (.696) (3.897) (4.056)

$R = .727, R^2 = .528, SEE = 4.60, F = 48.937, Sig. = .000$

หมายเหตุ : ในวงเล็บคือ ค่าของ t

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ทูทางสังคมด้านการรับรู้ และด้านความสัมพันธ์ มีผลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือ เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนมีทุนทางสังคมด้านการรับรู้ และด้านความสัมพันธ์สูงขึ้น การแบ่งปันความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนจะเพิ่มขึ้นด้วย

7. อภิปรายผล

7.1 บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีทุนทางสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีกิจกรรมที่ปฏิบัติร่วมกันเป็นประจำจึงทำให้เกิดการมีเครือข่ายทางสังคม การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจ และการพึ่งพาอาศัย กิจกรรมเหล่านั้น เช่น การประชุม การสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากร การแข่งขันกีฬา กิจกรรมสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของซัซรียา หล่อเจริญ (2553) ศึกษาเรื่องทุนทางสังคมในการพัฒนาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทุนทางสังคมของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการต่างตอบแทนกัน ด้านการมีวัฒนธรรม บรรทัดฐาน/จารีต ด้านเครือข่าย ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และด้านการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และทุนทางสังคมของโรงเรียนนายร้อยตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเพื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการต่างตอบแทนกัน ด้านการมีวัฒนธรรม บรรทัดฐาน/จารีต ด้านเครือข่าย ด้านความ

ไว้วางใจ และด้านการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยามีทุนทางสังคมด้านการโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีเครือข่ายทางสังคมและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เครือข่ายทางสังคมในองค์กรได้แก่ ความเป็นเพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิท หรือญาติพี่น้องกัน คูบินี และแอดริช (Dubini & Aldrich, 1991:305) อธิบายว่าเครือข่ายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์หลายรูปแบบ ทั้งระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร เช่นเดียวกับ เบเกอร์ (Baker, 1994: 21) เห็นว่าเครือข่ายเป็นกระบวนการสร้างและจัดความสัมพันธ์ อันเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ทั้งระหว่างบุคคลและระหว่างองค์กร ซึ่งรวมถึงบุคคลที่มีระดับเดียวกัน บุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา บุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา หน่วยงานต่างๆ สำหรับประการที่สาม คือ เกิดการเรียนรู้ที่จากการสร้างความสัมพันธ์ในเครือข่าย

สำหรับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กรได้แก่ บุคลากรมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การร่วมกันแก้ปัญหาในการทำงาน รายงานผลการปฏิบัติแก่หัวหน้างาน และภายในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเสมอ Tsai and Ghoshal (1998: 466) ได้อธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมว่าหมายถึงช่องทางสำหรับการไหลผ่านของทั้งสารสนเทศและทรัพยากรภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเกิดประสิทธิภาพจำเป็นจะต้องมีความใกล้ชิดและมี

การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ (Tsai & Ghoshal, 1998: 470)

ทั้งนี้ประโยชน์ของการมีมิติโครงสร้างมี 3 ประการ ประการแรก คือ ทำให้เข้าถึงข้อมูลและความรู้ที่มีคุณค่า ประการที่สอง การติดต่อทำให้เกิดกิจกรรมที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสาร และประการที่สาม การได้เชื่อมต่อกันทางสังคมทำให้เกิดโอกาสที่จะประสานและแลกเปลี่ยนความรู้ (Nahapiet & Ghoshal, 1998)

สำหรับด้านการรับรู้ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีทุนทางสังคมด้านการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากภายในองค์กรให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสาร มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งอรุณ รักธรรม (2539: 268) อธิบายว่าการติดต่อสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหาร เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกันและกันของบุคคลในองค์กรด้วยการบอกกล่าวหรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ช่วยให้เกิดความร่วมมือกันในทุกคณะและองค์การโดยส่วนรวม ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจหน่วยงานตรงกัน ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมีลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมีหลายลักษณะ ได้แก่ การประชุม จดหมายข่าว ประกาศ คำสั่ง การแจ้งข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนา การปรึกษาหารือ เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประโยชน์หลายประการ ได้แก่ ทำให้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจต่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในองค์กร และทำให้เกิดการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันของบุคลากรในองค์กร

ด้านความสัมพันธ์ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีทุนทางสังคมด้านความสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรมีความไว้วางใจและพึ่งพาอาศัยกัน ความไว้วางใจเห็นได้จากการที่บุคลากรกล้าที่จะเล่าปัญหาจากการทำงานให้แก่หัวหน้างานฟัง และเล่าปัญหาจากการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงานฟัง สอดคล้องกับการศึกษาของชัยริยา

หล่อเจริญ (2553) ศึกษาเรื่องทุนทางสังคมในการพัฒนาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาองค์ประกอบทุนทางสังคมของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ (2) ศึกษาระดับทุนทางสังคมของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ (3) เปรียบเทียบทุนทางสังคมของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ และ (4) ศึกษาแนวทางการนำทุนทางสังคมมาใช้ในการพัฒนาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์ประกอบทุนทางสังคมของโรงเรียนนายร้อยตำรวจประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์กัน ด้านการมีวัฒนธรรม บรรทัดฐาน/จารีต ด้านเครือข่าย ด้านความไว้วางใจ ด้านการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และด้านการแลกเปลี่ยนข่าวสาร (2) ทุนทางสังคมของโรงเรียนนายร้อยตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเพื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสัมพันธ์กัน ด้านการมีวัฒนธรรม บรรทัดฐาน/จารีต ด้านเครือข่าย ด้านความไว้วางใจ และด้านการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

สำหรับ การพึ่งพาอาศัยมักเกิดขึ้นจากความต่อเนื่องของการกระทำที่ยอมสละอะไรบางอย่างเพื่อให้เกิดผลดีบางอย่างต่อบางคนในช่วงขณะหนึ่ง แต่จากการกระทำเหล่านั้นโดยรวมทั้งหมดจะส่งผลดีต่อสมาชิกทุกคนโดยรวม (นภาพร หะวานนท์, 2550: 50) การพึ่งพาอาศัยอาจเรียกอีกอย่างว่าเป็นการต่างตอบแทน ซึ่งจะเป็นการรวมตัวกันที่เกิดจากความไม่เห็นแก่ตัวในระยะแรก และกลายเป็นความสนใจส่วนตัวในระยะยาว การต่างตอบแทนจะทำให้บุคคลมีการแบ่งปันการบริการกับผู้อื่น หรือทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับคนอื่น การพึ่งพาอาศัยของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การที่บุคลากรช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงาน รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

7.2 การแบ่งปันความรู้ของบุคลากร

สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การปรารถนาให้เจ้าหน้าที่ใหม่ หัวหน้างานสอนงานหรือให้คำแนะนำแก่บุคลากร มีการสอนงานให้แก่เพื่อนร่วมงานที่มาปฏิบัติงานใหม่ มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานของบุคลากร มีการจัดทำเอกสารรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สำนักงาน/หน่วยงานมีการจัดประชุมทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน สอดคล้อง

กับการศึกษาของปิยรัตน์ กาญจนจิตรรา (2550) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในระบบราชการไทย: กรณีศึกษากลุ่มส่งเสริมการเกษตร กรมอนามัย และกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมที่นำมาซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยกันระหว่างกลุ่มเพื่อนที่ไม่เป็นทางการ การสอนงานจากหัวหน้าเป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ความรู้ที่เป็นประสบการณ์ที่ฝังอยู่ในตัวของผู้อยู่แลกเปลี่ยน นอกจากนั้น ยังมีวิธีการแลกเปลี่ยนแบบเป็นทางการ เช่น การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา

ดาเวนพอร์ท (Davenport, 1997) อธิบายการแบ่งปันความรู้ว่าเป็นกิจกรรมที่เต็มไปด้วยความสมัครใจและเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศที่มีพื้นฐานมาจากกิจวัตรประจำวันหรือการกำหนดโครงสร้างขององค์การสำหรับการแบ่งปันอีกนัยหนึ่งอาจจะอธิบายได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีปัจเจกบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้โดยปราศจากการบีบบังคับ

การแบ่งปันความรู้จะมาจากการตั้งใจที่แตกต่างกัน รวมทั้งเป้าหมายส่วนบุคคล วัตถุประสงค์ของการแบ่งปันและค่านิยม หน้าที่บทบาท หรือนิสัยหรืออารมณ์ของปัจเจกบุคคล (Castelfranchi, 2004: 309)

ฮอลล์ (Hall, 2003: 290) อธิบายว่าการแบ่งปันมีคุณลักษณะดังนี้ 1) ผู้ปฏิบัติ (Actors) คือผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน อาจจะเป็นปัจเจกบุคคล กลุ่มคน หรือระบบต่างๆ ซึ่งอาจจะรู้จักกันหรือไม่รู้จักกัน 2) เครือข่าย (Network) อาจจะมีคู่เชื่อมต่อกันที่เป็นเพียง 2 ฝ่าย หรือมากกว่านั้นที่มาแลกเปลี่ยนกัน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนที่เป็นทางอ้อม 3) ทรัพยากร (Resource) คือ สิ่งที่แลกเปลี่ยนอาจจะเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น ผลิตภัณฑ์ เงิน หรืออาจจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น สารสนเทศ ข้อบังคับทางสังคม คุณค่าต่างๆ มักจะถูกกำหนดโดยตัวแสดงที่เข้ามาแลกเปลี่ยน 4) บริบท (Context) ย่อมจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์และโครงสร้างที่สนับสนุนในการแลกเปลี่ยน และ 5) กระบวนการ (Processes) การปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นเพื่อจะนำมาซึ่งการแลกเปลี่ยน ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการต่างๆ เครือข่าย และบริบท รวมทั้งการเข้าถึงได้ต่อคลังความรู้ เครือข่ายส่วนบุคคลที่เหมาะสม รวมทั้งกฎทางสังคมต่างๆ ด้วย

7.3 ทูทางสังคมด้านการรับรู้ และด้านความสัมพันธ์ มีผลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคลากร

สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีทุนทางสังคมด้านการรับรู้ และด้านความสัมพันธ์สูงขึ้น การแบ่งปันความรู้ของบุคลากรจะเพิ่มขึ้นด้วย ทูทางสังคมด้านการรับรู้เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่บุคลากรได้ทำการติดต่อสื่อสารที่เป็นสาระกับบุคคลอื่น ทั้งนี้เมื่อกลุ่มสังคมที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สูง สมาชิกส่วนมากจะมีการแบ่งปันความรู้ที่ฝังลึกระหว่างกัน กิจกรรมที่เป็นความรู้ เช่น การแบ่งปันเรื่องราวหรือประสบการณ์ ภาษา หรือทักษะการบริหาร เช่น เมื่อองค์กรประสบปัญหา บุคลากรจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสาร เพื่อระดมความคิด ระบุนโยบายที่เกิดขึ้นพร้อมกำหนดแนวทางในการแก้ไขร่วมกัน เมื่อมีการแบ่งปันความรู้ความเข้าใจมากขึ้น บุคคลจะยังมีการติดต่อสื่อสารมากขึ้น โดยจะนำไปสู่โอกาสที่จะแบ่งปันความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาของ เจมส์ (James, 2007) ได้ศึกษาการแบ่งปันความรู้ในชุมชนปฏิบัติการทรัพยากรมนุษย์ มุ่งศึกษาสมาชิกในองค์กรขนาดใหญ่แห่งหนึ่งต่อการรับรู้ถึงประสบการณ์การแบ่งปันความรู้ โดยพบว่ามี 3 หัวข้อหลักของการแบ่งปันความรู้ที่ปรากฏขึ้น หัวข้อแรกการเปิดกว้างในการแบ่งปันความรู้ โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก หัวข้อถัดมาเป็นการสร้างความไว้วางใจ และหัวข้อสุดท้าย คือ การใช้การสนทนา สำหรับความพยายามกระตุ้นการใช้การสนทนาในการแบ่งปันความรู้ค่อยข้างประสบปัญหาเพราะขึ้นอยู่กับทีมงานที่เกี่ยวข้องด้วยการพึ่งพาอาศัยในองค์กร นับว่ามีจำเป็นอย่างยิ่งในการอยู่ร่วมกันของบุคลากร เพราะเป็นพื้นฐานให้เกิดความร่วมมือร่วมใจต่อการทำงาน เพื่อส่วนรวม รวมทั้งเป็นแรงจูงใจช่วยให้เกิดการแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และสิ่งที่มีประโยชน์ให้แก่กัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ผู้บริหารและหัวหน้างานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาควรให้ความสำคัญแก่บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความไว้วางใจให้เกิดแก่บุคลากร

2) ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาควรมีนโยบายในการโยกย้ายสับเปลี่ยน

งานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

3) ผู้บริหารและหัวหน้างานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาควรจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยสอนงานแก่บุคลากรสายสนับสนุนที่เข้ามาทำงานใหม่

4) ผู้บริหารและหัวหน้างานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับฟังเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร และสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3) ควรศึกษาการพัฒนาทุนทางสังคมของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

ชัชริยา หล่อเจริญ, พันตำรวจโทหญิง. (2553).

ทุนทางสังคมในการพัฒนาโรงเรียน

นายร้อยตำรวจ. (วิทยานิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา

ประชาคมเมืองและชนบท).

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

นภาพร หะวานนท์ และคณะ. (2550).

ทฤษฎีฐานรากในเรื่องความเข้มแข็ง

ของชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงาน

กองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ปิยรัตน์ กาญจนะจิตรา. (2550). การจัดการ

ความรู้ในระบบราชการไทย:

กรณีศึกษา กรมส่งเสริมการเกษตร

กรมอนามัย และกรมสุขภาพจิต.

(ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรุณี โรมรัตนพันธ์. (2548). ทุนทางสังคม.

กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการ

เรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). ทฤษฎี

องค์กร :ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ:

ธรรมสาร.

อรุณ รักธรรม. (2539). พฤติกรรมมนุษย์ใน

องค์กร. เอกสารการสอนชุดวิชา

พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.นนทบุรี:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

Adler, Paul S. & Kwon, Seok-Woo.

(2002). Social Capital : Prospects for a New Concept, *Academy of Management Review*. 27 (January): 17-40.

Baker, W.E. (1994). *Networking Smart, How to Build Relationships for Personal and Professional Success*. New York: McGraw-Hill.

Coleman, J. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Cummings, T.G. & Worley, C. G. (2005). *Organization Development & Change*. 8th ed. Ohio: Thomson Corporation.

Davenport, T. (1997). *Information ecology*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Dubini, P. & Aldrich, H. (1991). Personal and Extended Networks are Central to the Entrepreneurial Process. *Journal of Business Venturing*. 6: 305-313.

Hall, H. (2003). Borrowed Theory : Applying Exchange Theories in Information Science Research. *Library and Information Science Research*. 25 (Autumn): 287-306.

- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*. 23 (April): 242-266.
- Orlikowski, W.J. & Yates, J. (1994). Genre Repertoire : The Structuring of Communicative Practices in Organization. *Administrative Science Quarterly*. 39 (December) :541-574.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone : America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*. 6 (January): 65-78.
- Tsai, W. & Ghoshal, S. (1998). Social Capital and Value Creation : The Role of Intrafirm Network. *Academy of Management Journal*. 41 (August): 464-476.
- White, J.D. (2007). Knowledge Sharing in a Human Resource Community of Practice. *Dissertation Applied Management and Decision Science, Walden University*.