

บทความวิจัย

การพัฒนาแบบวัดการจัดการความรู้ระดับบุคคลในงานประกัน คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

กันยปริณ ทองสามสี¹

เพ็ญพักตร์ ทองแท้²

อิสระ ทองสามสี³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาแบบวัดการจัดการความรู้ระดับบุคคลของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ทั้งความตรงและความเที่ยง การวิจัยมี 2 ระยะ ระยะแรกทบทวนวรรณกรรมด้านการจัดการความรู้และเครื่องมือวัด พบว่ากระบวนการจัดการความรู้แบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบ วัดได้ด้วย 15 ข้อคำถาม การตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าวพบค่าความตรงอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 และค่าความเที่ยงในแต่ละองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.82-0.89 จากนั้นนำเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นไปใช้รวบรวมข้อมูลในระยะที่สอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 261 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนประกอบด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้นตามอัตราส่วนในลำดับแรก ต่อด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

¹ อาจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: kanyaprin.s@psu.ac.th

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: penpuck.t@psu.ac.th

³ อาจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

E-mail: Isara8391@gmail.com

ผลการวิเคราะห์คุณภาพของแบบวัดพบว่าทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักอยู่ระหว่าง 0.79-0.92 ถือว่าผ่านเกณฑ์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแต่ละองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง 0.79-0.90 มีค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.88-0.93 และผ่านเกณฑ์การประเมินความตรงเชิงเหมือน และความตรงเชิงจำแนก ขณะที่ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดอันดับที่สองพบค่าสัมประสิทธิ์การทำนายระดับสูง 2 องค์ประกอบ และระดับปานกลาง 2 องค์ประกอบ ค่าน้ำหนักอิทธิพลรวมขององค์ประกอบที่สะท้อนผ่านการจัดการความรู้ พบว่าทุกองค์ประกอบมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001 จากข้อมูลข้างต้นสะท้อนว่า เครื่องมือดังกล่าวมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้วัดการจัดการความรู้ในงานประกันคุณภาพได้

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ระดับบุคคล ประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา

RESEARCH ARTICLE

The Personal Knowledge Management Scale for Quality Assurance Officers in Thai Higher Education Institutions

Kanyaprin Tongsamsi¹

Penpuck Tongtae²

Isara Tongsamsi³

Abstract

This research was conducted to develop personal knowledge management (PKM) scale with validity and reliability for quality assurance officers in Thai tertiary institutes. In this study, two phases which included the literature review and survey research were employed. In the first phase, the literature review on knowledge management and scale found 4 factors of knowledge management which could be measured by 15 question items. The validity value of the instrument was between 0.70 and 1.00. The reliability value of each factor was between 0.82 and 0.89. This instrument was employed in data collection in the second phase. In terms of data collection, 261 samples were drawn using multi-stage random sampling

¹ Lecturer, Ph.D., Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University,
E-mail: kanyaprin.s@psu.ac.th

² Associate Professor, Ph.D., Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University,
E-mail: penpuck.t@psu.ac.th

³ Lecturer, Ph.D., Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University,
E-mail: Isara8391@gmail.com

method, namely proportional stratified sampling, and simple random sampling. The scale analysis showed that the loading of variables passed the criterion (which was between 0.79 and 0.92). The Cronbach's alpha value of each factor ranged from 0.79-0.90. The composite reliability was between 0.88 and 0.93 passing both convergent and discrimination validity. The analysis of the second-order model found 2 factors with high value of determination coefficient and moderate one from other 2 factors, and also the research findings revealed the total influence of knowledge-management factor at a significant level of .001. Based on the information mentioned above, the instrument could be used as a scale in measuring knowledge management of quality assurance officers.

Keywords: Personal Knowledge Management, Quality Assurance Officer, Higher Education Institution

ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 กำหนดว่าสวนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ การสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารให้กว้างขวาง ประมวลผลความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้ถูกต้องรวดเร็ว ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้ข้าราชการเป็นผู้มีความรู้ในวิชาการสมัยใหม่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีคุณธรรม ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติราชการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้นและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารเป็นแบบมุ่งเน้นผลงานที่มีการวางเป้าหมายการทำงานรวมทั้งการกำหนดตัวบ่งชี้ในการประเมินผล ความสำคัญดังกล่าวนี้ยังปรากฏในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติวางแนวทางให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนใช้พัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการด้วยวิธีที่เป็นมาตรฐานระดับโลกเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดการค้าโลก โดยเกณฑ์ที่ใช้ระหว่างปี 2553-2558 ล้วนให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยเฉพาะในหมวด 4 ว่าด้วยเรื่องการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) เนื้อหาของเกณฑ์เน้นบทบาทในการคัดเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2553; 2554; 2556) โดยเกณฑ์ที่ประกาศใช้ล่าสุดของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติระหว่างปี 2557-2558 ได้ระบุชัดเจนว่าในการจัดการความรู้ นั้น จะต้องมีการรวบรวม

และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร มีการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ กระทั่งต้องพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการเรียนรู้นั้นต้องฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร และการดำเนินงานหมวด 4 ต้องเชื่อมประสานไปยังหมวด 5 เรื่องการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus) ในด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (Workforce and Leader Development) ที่องค์กรจะต้องจัดให้มีระบบการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อสนับสนุนความต้องการขององค์กรและการพัฒนาตนเองของบุคลากร ซึ่งมีเงื่อนไขการพิจารณาตามเกณฑ์หลายด้าน โดยปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่องค์กรต้องดำเนินการคือ ต้องทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่จะลาออกหรือเกษียณอายุ ซึ่งเป็นแนวทางการทางการพัฒนาบุคลากรด้วยกระบวนการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานในองค์กรนั่นเอง

ในส่วนของสถาบันอุดมศึกษามีการนำหลักการจัดการความรู้ไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในภารกิจด้านการประกันคุณภาพซึ่งตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ได้ระบุไว้ใน ตัวบ่งชี้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้เน้นศึกษาการสร้างเครื่องมือวัดการจัดการความรู้ระดับบุคคลซึ่งจะเป็นพื้นฐานต่อยอดสู่การจัดการความรู้ระดับกลุ่ม และองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาแบบวัดจัดการความรู้สำหรับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

นักวิชาการให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้หลากหลายดังเช่น Debowski (2006) ที่เขียนหนังสือเรื่องการจัดการความรู้ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการในการระบุนความรู้ คัดสรร จัดระบบ และเผยแพร่องค์ความรู้ทางปัญญา ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะส่งผลการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ขณะที่ Wunram (2000) ระบุว่าจัดการความรู้เป็นระบบ (Systematic) มีเป้าหมายเพื่อประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งที่เป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) และความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ สร้างคุณค่า นวัตกรรม และปรับปรุงการดำเนินงาน ส่วน Ichijo and Nonaka (2007) ให้ความหมายอย่างกระชับและชัดเจนว่าเป็นการสร้างและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Creating and Sharing the Knowledge Assets) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการของไทยที่ได้เขียนผลงานด้านการจัดการความรู้ให้ความหมายที่ใกล้เคียงกัน อาทิ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551) ให้นิยามว่าเป็นกระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน ขณะเดียวกันพรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) อธิบายว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นระบบ เกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ ส่วนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการให้ได้มาซึ่งข้อมูล การสร้างสรรคข้อมูล

การแลกเปลี่ยนข้อมูล การใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพของตนและผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่บุคลากรในองค์การ แสวงหา ประมวล เผยแพร่ แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่นั้น ๆ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ทั้งนี้ องค์การต้องจัดระบบสนับสนุน เพื่อเอื้อให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ขึ้นนั่นเอง

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Jafari et al. (2013) และ Cheong and Tsui (2011) ที่ได้เสนอแนวทางการจัดการความรู้ยุคใหม่ที่มีการแบ่งเป็น 2 ระดับคือ การจัดการความรู้ระดับบุคคล (Personal Knowledge management) และการจัดการความรู้ระดับองค์การ (Organizational Knowledge management) โดย กระบวนการจัดการความรู้ต้องเริ่มที่ระดับบุคคลก่อน เนื่องจากบุคลากรในองค์การ เป็นผู้เชี่ยวชาญและเป็นผู้สร้างทุนทางปัญญาที่องค์การสามารถนำมาใช้ประโยชน์ ได้ แต่งานวิจัยในอดีตมักสนใจไปยังการจัดการความรู้ระดับองค์การมากกว่า ความสามารถของบุคลากรที่สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงาน (Jafari et al., 2013) ขณะที่ Frand and Hixon (1998) ระบุว่า การจัดการความรู้ในตัวบุคคล เป็นกลยุทธ์และกระบวนการต่อยอดความรู้ระดับบุคคลสู่ระดับองค์การ โดยบุคคล นั้น ๆ จะต้องคัดเลือกและรวบรวมสารสนเทศที่มีอยู่อย่างหลากหลายมา ประยุกต์ใช้ในงาน เมื่อบุคลากรสามารถใช้กระบวนการเหล่านี้ได้อย่างต่อเนื่องก็จะ ส่งผลต่อการจัดการความรู้ระดับองค์การ ดังนั้น การจัดการความรู้ระดับบุคคลจึงเป็น ส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ระดับองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Davenport (2007) เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบวนการจัดการความรู้ โดยเสนอว่าการให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมโดยตรง ฉะนั้นองค์การจึงควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร นำสารสนเทศและองค์ความรู้มาใช้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของตนเอง

(Improving Personal Productivity) โดยต้องพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Cheong and Tsui (2011) ที่ระบุว่าการจัดการความรู้ส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อทั้งตัวบุคลากรเอง องค์กร และสังคม เนื่องจากการจัดการความรู้ส่วนบุคคลเป็นการแสดงให้เห็นทักษะด้านการจัดการสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน ซึ่งประสิทธิภาพเหล่านี้ก็จะสะท้อนสู่ผลสัมฤทธิ์ระดับองค์กรต่อไป

การจัดการความรู้ระดับบุคคลนั้น ผู้วิจัยเน้นการศึกษากระบวนการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ 4 ขั้นตอน โดยประยุกต์จากการแบ่งของ Khanisara Thanyasunthornsakun (2011) และ Úbeda-García (2012) ดังนี้

1. ขั้นแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกิจกรรมที่มุ่งหมายแสวงหาหรือสร้างความรู้ใหม่ขึ้น โดยความรู้นั้นต้องเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยความรู้ในขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น มีการสร้างความร่วมมือ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ขั้นการแปลงความรู้ (Knowledge Documentation) เป็นกระบวนการแปลงความรู้จากความรู้ที่แฝงเร้นในตัวบุคคลหรือความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรสู่ความรู้ที่ชัดแจ้ง โดยความรู้ที่ผ่านการแปลงแล้วนั้นต้องสามารถเผยแพร่ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้ หรือนำไปใช้ประโยชน์ได้

3. ขั้นเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Dissemination) เมื่อมีการสร้างความรู้แล้ว ต้องมีกระบวนการเผยแพร่หรือแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กรหรือภายนอกองค์กร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะพูดคุยกัน การส่งข้อมูลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ หรือการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความรู้กัน เป็นต้น

4. **ขั้นประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge Application)** เป็นกระบวนการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งในขั้นตอนนี้รวมถึงการประเมินผลการใช้ความรู้ หากความรู้ได้ยังคงมีความจำเป็นจะต้องเก็บรักษาไว้ หากความรู้ใดไม่จำเป็นก็ต้องใช้วิธีกำจัดออกไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ รายละเอียดการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 79 แห่ง มีผู้ปฏิบัติงาน 370 คน สามารถจำแนกผู้ปฏิบัติงานตามลักษณะสถาบันเป็น 4 ประเภท ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยรัฐ และมหาวิทยาลัยราชภัฏ คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 162 คน มีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ในขั้นตอนแรกเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละประเภทสถาบันตามสัดส่วน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของ Baruch and Holtorn (2008) ระบุว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีเพียง ร้อยละ 44.70 ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นสองเท่าของกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทสถาบัน รวมเป็น 324 คน ขั้นที่สองเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้รายชื่อของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพทั้ง 370 คนเป็นกรอบ จากนั้นสุ่มตัวอย่างโดยวิธีจับฉลากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนในแต่ละประเภทสถาบัน

2. เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมเรื่องการจัดการความรู้และพัฒนาแบบวัดโดยดัดแปลงข้อคำถามจาก Khanisara Thanayasunthornsakun (2011) Úbeda-García (2012) Ba (2004) Debowski (2006) และ Meireles et al. (n.d) จากนั้นนำแบบวัดไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประกันคุณภาพและด้านการวิจัยจำนวน 10 คน เมื่อปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำเครื่องมือไปทดลองใช้เครื่องมือกับผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน ได้พบค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของตัวแปรที่ใช้วัดในแต่ละองค์ประกอบ (Index of Congruence: IOC) ผ่านเกณฑ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.70-1.00 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือนี้มีข้อคำถามหรือตัวแปรตรงกับประเด็นที่ต้องการวัด และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ในแต่ละองค์ประกอบผ่านเกณฑ์เช่นกันมีค่าอยู่ระหว่าง 0.82-0.89 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบ ตัวแปร ค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคขององค์ประกอบการจัดการความรู้

องค์ประกอบ ตัวแปร และสัญลักษณ์	IOC	α
การแสวงหาความรู้ (Acquisition Process: AP)		
1. ท่านรู้จักแหล่งข้อมูลที่เคยแพร่ความรู้ด้านการประกันคุณภาพที่เชื่อถือได้ (AP1)	1.00	0.82
2. ท่านมักจะสืบค้นข้อมูลด้านการประกันคุณภาพจากแหล่งต่าง ๆ ที่เชื่อถือได้อย่างสม่ำเสมอ (AP2)	0.80	
3. ท่านมักจะขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเมื่อมีข้อสงสัยหรือมีปัญหา (AP3)	0.70	
4. ท่านมักจะสืบเสาะ แสวงหาแหล่งความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เช่น หลักสูตรการฝึกอบรม อย่างสม่ำเสมอ (AP4)	1.00	

**ตารางที่ 1 องค์ประกอบ ตัวแปร ค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาคขององค์ประกอบการจัดการความรู้ (ต่อ)**

ข้อคำถาม (สัญลักษณ์)	IOC	α
การแปลงความรู้ (Conversion Process: CP)		
5. ท่านมักจะรวบรวมองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพจัดทำเป็นบทความ จดหมายข่าว หรือเขียนบล็อกอย่างสม่ำเสมอ (CP1)	0.90	0.89
6. ท่านมักจะนำประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพมาเขียนบทความ จดหมายข่าว หรือเขียนบล็อกอย่างสม่ำเสมอ (CP2)	1.00	
7. ส่วนใหญ่ท่านจะให้ข้อเสนอแนะถึงวิธีการปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน (CP3)	1.00	
การเผยแพร่ความรู้ (Dissemination Process: DP)		
8. ท่านมักจะร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานประกันคุณภาพกับบุคลากรในสถาบันของท่านอย่างสม่ำเสมอ (DP1)	0.90	0.83
9. ท่านมักจะร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานประกันคุณภาพกับบุคลากรนอกสถาบันอย่างสม่ำเสมอ (DP2)	0.90	
10. ท่านมักจะนำความรู้ที่ได้จากการอบรม สัมมนา ประชุม มาเผยแพร่แก่เพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ (DP3)	1.00	
11. ท่านมักจะเผยแพร่ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพที่ท่านสร้างหรือรวบรวมขึ้นภายในสถาบันของท่านอย่างสม่ำเสมอ (DP4)	0.80	

**ตารางที่ 1 องค์ประกอบ ตัวแปร ค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาคขององค์ประกอบการจัดการความรู้ (ต่อ)**

ข้อคำถาม (สัญลักษณ์)	IOC	α
การประยุกต์ใช้ความรู้ (Application Process: APLI)		
12. ท่านมักจะนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายใน และ/หรือภายนอกสถาบันมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน (APLI1)	1.00	0.86
13. ท่านมักจะนำวิธีแก้ไข้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพมากำหนดมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อน (APLI2)	0.90	
14. ท่านมักจะนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน (APLI3)	0.80	
15. ท่านมักจะยกแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพเพื่อเป็นตัวอย่างแก่บุคลากรในสถาบันของท่าน (APLI4)	0.80	

3. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เวลา 3 เดือนรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น ได้รับแบบสอบถามคืนมา 261 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.56 โดยผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ 40 คน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 44 คน มหาวิทยาลัยรัฐ 76 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏ 101 คน คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.8 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท ร้อยละ 44.5 มีอายุเฉลี่ย 36 ปี และประสบการณ์ในงานประกันคุณภาพเฉลี่ย 6 ปี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดย (1) การตรวจสอบข้อมูลสูญหาย (Missing Data) พบข้อมูลสูญหาย 17 ตัวแปร โดยมีข้อมูลสูญหายต่ำสุด 1 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.4 สูงสุด 2 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.8 ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการประมาณการค่าข้อมูลที่สูญหายโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย

ของจุดที่ใกล้เคียง (Mean of Nearby Points) (2) การตรวจสอบค่าผิดปกติ (Outlier) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณหาค่า Mahalanobis Distance พบว่ามีข้อมูลผิดปกติ 1 ตัวอย่าง จึงไม่นำมาใช้วิเคราะห์ (3) การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร การตรวจสอบการแจกแจงของตัวแปรพบว่าผ่านเกณฑ์ทุกตัวแปร มีความเบ้ต่ำสุด -0.47 สูงสุด 0.15 ขณะที่มีความโด่งต่ำสุด -0.83 สูงสุด 0.17

จากนั้น นำข้อมูลไปทดสอบโดยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square Structural Equation Modeling) ด้วยโปรแกรม SmartPLS 2.0 (Ringle, Wende, & Will, 2005)

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบเครื่องมือสามารถพิจารณาได้จากผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดอันดับที่หนึ่งและโมเดลการวัดอันดับที่สอง ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์โมเดลการวัดอันดับที่หนึ่ง

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดอันดับที่หนึ่งพิจารณาจากค่าน้ำหนักตัวแปรที่ต้องสูงกว่า 0.70 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรคือความสามารถในการอธิบายของแต่ละตัวแปรควรมีค่าสูงกว่า 0.50 หรือหมายถึงตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้มากกว่าร้อยละ 50 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ ควรมีค่ามากกว่า 0.80 และความตรงเชิงเหมือน ควรมีค่าอย่างน้อย 0.50 (Hair et al., 2014) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่ามากกว่า 0.70 (George & Mallery, 2009)

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 2 พบค่าน้ำหนักอยู่ระหว่าง 0.79 และ 0.92 และตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยสามารถอธิบายได้สูงสุดร้อยละ 85 และอธิบายได้ต่ำสุดร้อยละ 62 ขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแต่ละองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง 0.79-0.90 ค่าความเชื่อมั่นของทุกองค์ประกอบผ่านเกณฑ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.88-0.93 ขณะเดียวกันทุกองค์ประกอบก็ผ่านการประเมินความตรงเชิงเหมือน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.69-0.77

ซึ่งสะท้อนว่าตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันภายในเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายองค์ประกอบของตนได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักตัวแปร ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปร ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ และความตรงเชิงเหมือน

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าน้ำหนัก	ความเชื่อมั่น	t Value	p Value	α	CR	AVE
การแสวงหาความรู้	AP1	0.82	0.67	27.88	.00	0.85	0.90	0.70
	AP2	0.87	0.76	43.56	.00			
	AP3	0.81	0.66	31.95	.00			
	AP4	0.84	0.71	36.73	.00			
การแปลงความรู้	CP1	0.84	0.71	30.57	.00	0.79	0.88	0.71
	CP2	0.88	0.77	39.41	.00			
	CP3	0.79	0.62	38.21	.00			
การเผยแพร่ความรู้	DP1	0.88	0.77	53.63	.00	0.90	0.93	0.77
	DP2	0.82	0.67	31.86	.00			
	DP3	0.89	0.79	61.84	.00			
	DP4	0.92	0.85	89.33	.00			
การประยุกต์ใช้ความรู้	APL1	0.79	0.62	35.93	.00	0.85	0.90	0.69
	APL2	0.85	0.72	37.49	.00			
	APL3	0.87	0.76	39.29	.00			
	APL4	0.82	0.67	25.69	.00			

อย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์โมเดลการวัดอันดับที่หนึ่งต้องความตรงเชิงจำแนก โดยพิจารณาค่าน้ำหนักของตัวแปรภายในองค์ประกอบต้องมีค่าสูงกว่าค่าน้ำหนักของตัวแปรภายนอกองค์ประกอบ (Cross Loading) โดยทุกตัวแปรในองค์ประกอบของตนมีค่าน้ำหนักสูงกว่าตัวแปรอื่นๆ ทั้งแนวแถวและแนวคอลัมน์ หมายความว่าโมเดลการวัดมีความตรงเชิงจำแนก (Hair et al., 2014) ผลการวิจัยแสดงในตารางที่ 3 พบว่าทุกองค์ประกอบผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 3 การประเมินความตรงเชิงจำแนกโดยการพิจารณาค่าน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบ

	AP	CP	DP	APLI
AP1	0.82	0.33	0.38	0.41
AP2	0.87	0.41	0.45	0.47
AP3	0.81	0.33	0.49	0.50
AP4	0.84	0.47	0.53	0.58
CP1	0.28	0.84	0.48	0.44
CP2	0.29	0.88	0.50	0.47
CP3	0.54	0.79	0.67	0.63
DP1	0.51	0.59	0.88	0.62
DP2	0.42	0.61	0.82	0.59
DP3	0.52	0.54	0.89	0.61
DP4	0.51	0.64	0.92	0.65
APLI1	0.54	0.57	0.68	0.79
APLI2	0.48	0.48	0.57	0.85
APLI3	0.49	0.49	0.51	0.87
APLI4	0.45	0.54	0.57	0.82

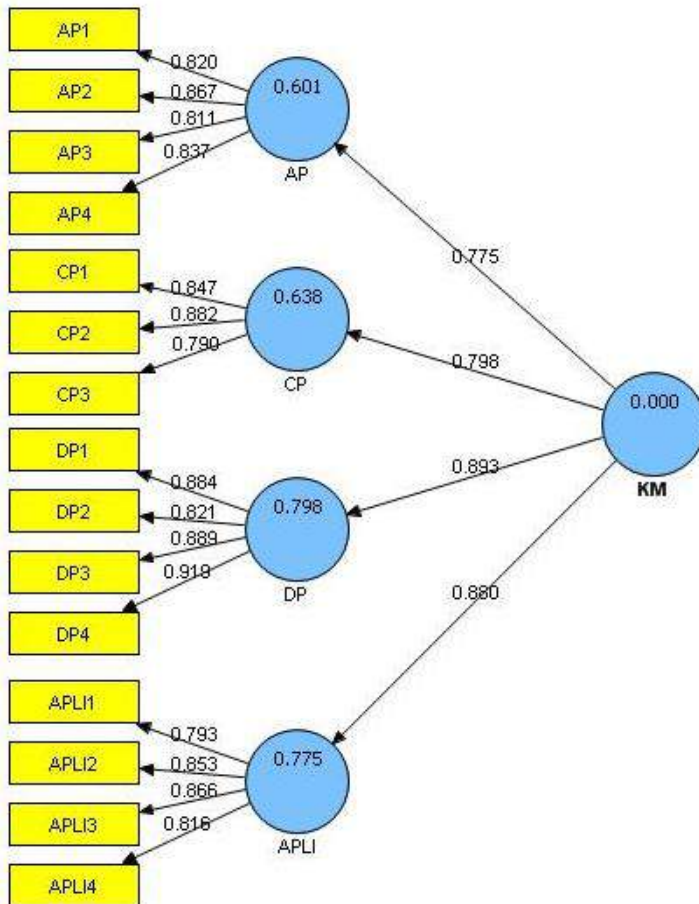
2. การวิเคราะห์โมเดลการวัดอันดับที่สอง

โมเดลการวัดอันดับที่สองเป็นแบบ Reflective-Reflective Model พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่กำหนดไว้หากมีค่า 0.75 ขึ้นไปคือว่ามีอำนาจการทำนายสูง 0.50 ขึ้นไปมีอำนาจการทำนายระดับปานกลาง และ 0.25 ขึ้นไปมีอำนาจการทำนายต่ำ (Hair et al., 2014) ผลการศึกษาในตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การทำนายระดับสูง 2 องค์ประกอบ คือ การเผยแพร่ความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.798 (ร้อยละ 79.80) และ 0.775 (ร้อยละ 77.50) ตามลำดับ ส่วนอีก 2 องค์ประกอบมีสัมประสิทธิ์การทำนายระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาน้ำหนักอิทธิพลรวมขององค์ประกอบที่สะท้อนผ่านองค์ประกอบการจัดการความรู้ พบว่าทุกองค์ประกอบมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยองค์ประกอบการเผยแพร่ความรู้มีน้ำหนักอิทธิพลรวมสูงสุด 0.89 ขณะที่องค์ประกอบการแสวงหาความรู้มีน้ำหนักอิทธิพลต่ำสุดที่ระดับ 0.78

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ค่าอิทธิพลรวม และระดับนัยสำคัญขององค์ประกอบ

องค์ประกอบ	R ²	อิทธิพลรวม	t Value	p Value
การแสวงหาความรู้	0.601	0.78	24.12	.00
การแปลงความรู้	0.638	0.80	34.52	.00
การเผยแพร่ความรู้	0.798	0.89	67.35	.00
การประยุกต์ใช้ความรู้	0.775	0.88	60.90	.00

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองที่แสดงผลการวิเคราะห์ที่ผ่านเกณฑ์การทดสอบ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการวัดอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สองขององค์ประกอบการจัดการความรู้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่มุ่งพัฒนาแบบวัดการจัดการความรู้สำหรับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยสามารถจำแนกการจัดการจัดการความรู้ในงานประกันคุณภาพได้ 4 องค์ประกอบ สะท้อนได้จาก 15 ตัวแปร ผลการทดสอบทางสถิติพบว่าทุกตัวแปรผ่านเกณฑ์คุณภาพ โดยพิจารณาจากค่าสถิติในโมเดลการวัดอันดับที่หนึ่งที่มีค่าสูงกว่า 0.70 ขณะเดียวกันการจำแนกตัวแปรเป็น 4 องค์ประกอบผ่านเกณฑ์เช่นกัน โดยพิจารณาจากค่าสถิติในโมเดลการวัดอันดับที่สอง และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ ความตรงเชิงเหมือน และความตรงเชิงจำแนก ซึ่งสะท้อนว่าเครื่องมือดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือทั้งความตรงและความเที่ยงสามารถนำไปใช้วัดการจัดการจัดการความรู้ระดับบุคคลของบุคลากรในสายงานประกันคุณภาพได้ อันจะนำไปสู่การดำเนินงานในองค์การให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนางองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการสร้างชุดความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน (วิจารณ์ พานิช, 2549 อ้างถึงใน สุนทรี แซ่ตัน, จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ และยุวบุษ ทินนะลักษณ์, 2556) ผลการวิจัยที่พบเช่นนี้เนื่องจากข้อคำถามหรือตัวแปรที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์การแสวงหา ประมวล เผยแพร่ แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน (Cheong & Tsui, 2011) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่พัฒนาเครื่องมือด้านการจัดการความรู้ยังมีน้อย ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แตกต่างจากข้อค้นพบของใจชนก ภาคอืด (2557) ที่พบว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์นำการจัดการความรู้ไปใช้ในงานการประกันคุณภาพการศึกษา 5 กระบวนการ ได้แก่ (1) ด้านการบ่งชี้ความรู้

(2) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (3) ด้านการเก็บและเข้าถึงความรู้ (4) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ (5) ด้านการนำความรู้ไปใช้

ข้อเสนอแนะ

1. สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสามารถนำเครื่องมือวัดการจัดการความรู้ระดับบุคคลไปใช้วัดระดับการจัดการความรู้ของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว และกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับผลการวัดเพื่อเสริมจุดแข็งและลดจุดอ่อน รวมถึงใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นพื้นฐานสู่การจัดการความรู้ระดับกลุ่มงานและระดับองค์การต่อไป

2. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้ประกอบการทวนสอบการปฏิบัติงานของตนเองว่าครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนการหรือไม่ ข้อมูลที่ได้จากการทวนสอบการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักการจัดการความรู้ระดับบุคคลที่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

ใจชนก ภาคอัต. (2557). การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นจาก

<http://www.nida.ac.th/th/download/publication/jhaichanok.pdf>

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). องค์การแห่งการเรียนรู้: จากแนวคิด

สู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: รัตนไตร.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการ

ประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

สุนทรี แซ่ตัน, จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ และยุวณัฐ ทินนะลักษณณ์. (2556).

การวิจัยเชิงสำรวจอุปสรรคที่มีผลต่อความตั้งใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางออนไลน์ของผู้ใช้งานในชุมชนออนไลน์ GotoKnow.org. วารสาร **วิทยาการจัดการ**, 30(1), 83-113.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). **คู่มือการประกันคุณภาพ**

การศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553.

(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **คู่มือการพัฒนางองค์การ**

ตามกรอบการประเมินผลภาครัฐการแบบบูรณาการมิติภายใน

ด้านการพัฒนางองค์การ. สืบค้นจาก

<http://www.mua.go.th/users/development/paper2/opdc2555.pdf>

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2553). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ**

ปี 2553-2554 (TQA Criteria for Performance Excellence

2553-2554). (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศิวา โกลด์ มีเดีย.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2554). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ**

ปี 2555-2556 (TQA Criteria for Performance Excellence

2555-2556). กรุงเทพฯ: พงษ์วรินทร์การพิมพ์.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2556). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ**

ปี 2557-2558 (TQA Criteria for Performance Excellence

2557-2558). กรุงเทพฯ: แกรนด์อาร์ตครีเอทีฟ.

Ba, L. (2004). **Knowledge Management and Organizational Culture:**

A Social Action Perspective. Doctoral Dissertation in Education, The George Washington University.

Baruch, Y., & Holtorn, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations*, 61(8): 1139-1160.

- Cheong, R.K.F., & Tsui, E. (2011). From Skills and Competencies to Outcome-based Collaborative Work: Tracking a Decade's Development of Personal Knowledge Management (PKM) Models. *Knowledge and Process Management*, 18(3): 175-193.
- Davenport, T.H. (2007). *Information Technologies for Knowledge Management*. In Ichijo, K., & Nonaka, I. (Eds.), *Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers*. (pp.97-117). New York, NY: Oxford University Press.
- Debowski, S. (2006). *Knowledge Management*. Milton Qld: John Wiley & Sons Australia.
- Frاند, J., & Hixon, C. (1998). *Personal Knowledge Management: Who? What? Why? When? Where? How?* Available: <http://www.anderson.ucla.edu/faculty/jason.frاند/researcher/speeches/educom98pkm/sld005.htm>
- George, D., & Mallery, P. (2009). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 16.0 Update*. (9th ed.). New York, NY: Pearson Education.
- Hair, J.F. (Jr.), Hult, G.T.M., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. California, CA: Sage Publications.
- Ichijo, K., & Nonaka, I. (Eds.). (2007). *Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers*. New York, NY: Oxford University Press.

- Jafari, M., Akhavan, P., & Nikookar, M. (2013). Personal Knowledge Management and Organization's Competency: A Service Organization Case Study. **Education, Business and Society**, 6(3): 181-194.
- Khanisara Thanyasunthornsakun. (2011). The Role of Knowledge Management and Organizational Learning in Mediating Transformational Leadership and Innovation Performance: Social Capital as the Moderator. **NIDA Development Journal**, 51(4): 1-42.
- Meireles, A., Cardoso, L., & Albuquerque, A. (n.d.). **The Second Generation of Knowledge Management: An Analysis of the Relationship between Professional Training and Knowledge Management**. Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital. Available: <http://www2.fcsh.unl.pt/docentes/luisrodrigues/textos/knowledge.pdf>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Will, S. (2005). **SmartPLS 2.0 (M3) Beta**. Hamburg, Germany. Available: <http://www.smartpls.de>
- Úbeda-García, Mercedes. (2012). There is an Interrelationship between Human Resource Management, Training & Knowledge Management? Empirical Evidence. **Human Systems Management**, 31: 231–240. doi: 10.3233/HSM-2012-0771
- Wunram, M. (2000). **Concepts of the CORMA Knowledge Management Model**. Available: www.corma.net