

Promoting Knowledge Sharing Behavior of Educational Quality Assurance Officers in Srinakharinwirot University¹

Kannika Sriket ²
Prasat Niyom ³

Received: October 1, 2015

Accepted: October 12, 2015

Abstract

The purpose of this mixed method research were 1) to study knowledge sharing behavior; 2) to study factors related to knowledge sharing behavior; and 3) to find guiding principles to promote knowledge sharing behavior of educational quality assurance officers in Srinakharinwirot University (SWU), Bangkok. Data were collected by questionnaires, in-depth interviews, and focus group discussions. The sample consisted of 262 educational quality assurance officers from 33 units of SWU and the results were as follows: 1) Explicit and Tactic knowledge sharing behavior were at a high level. 2) All of social and psychological factors were positively correlated to explicit and tactic knowledge sharing behavior. Findings showed that explicit knowledge sharing behavior had the highest correlation with ability of work, followed by information technology and achievement motivation respectively. Moreover, explicit knowledge sharing behavior had the highest correlation with ability of work, followed by achievement motivation and organization atmosphere respectively. 3) The results of this research could be used to develop and promote knowledge sharing behavior of educational quality assurance officers in SWU.

Keywords: knowledge sharing behavior, educational quality assurance officers

¹Thesis for the Master Degree in Knowledge Management, Suan Dusit University

²Graduate Student, Master degree in Knowledge Management, Suan Dusit University
E-mail: lovekann74@hotmail.com

³Lecturer, Suan Dusit University

การส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ¹

กรรณิการ์ ศรีเกตุ²

ประศาสน์ นิยม³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 3) หาแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น.967 จากผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 262 คน จาก 33 หน่วยงาน และตามด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อัตตา และพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางจิตทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อัตตา และพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล ในส่วนของพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อัตตา พบว่า มีความสัมพันธ์กับความสามารถในงานมากที่สุด ($r = .474$) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลพบว่า มีความสัมพันธ์กับความสามารถในงานมากที่สุด ($r = .459$) รองลงมา คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศองค์กรตามลำดับ 3) นำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาพัฒนาเป็นแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย แนวทางในการส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารแรงจูงใจสัมฤทธิ์ ภาวะผู้นำ ความรู้ความสามารถในงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึก และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อัตตา เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำสำคัญ: พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

¹ ปริญญาโทระดับมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความรู้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

² นิสิตระดับมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความรู้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

³ อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บทนำ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และในส่วนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังจะเห็นได้จากสารอธิการบดีที่ปรากฏในคู่มือแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี (2553-2567) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่แสดงให้เห็นว่า “งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่มหาวิทยาลัยต้องทำและรับผิดชอบเต็มความสามารถ ด้วยงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไก เป็นเครื่องมือที่จะตรวจสอบประเมิน กระตุ้นการปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัย แต่การประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่หัวใจของมหาวิทยาลัย หัวใจของมหาวิทยาลัย คือ คุณภาพและการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ สร้างให้เกิดขึ้นในมนโสนานึกของคณาจารย์ บุคลากร และนิสิตทุกคนอย่างไม่มีช้อยกเว้น”

ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญของมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีบทบาทในการขับเคลื่อนพันธกิจของมหาวิทยาลัย เป็นผู้เชื่อมโยงพันธกิจของมหาวิทยาลัยลงสู่หน่วยงานผ่านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นผู้สะท้อนผลและปัญหาในการปฏิบัติงานตามพันธกิจต่าง ๆ กลับสู่มหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเสมือน “คุณกิจ” ซึ่งเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ร้อยละ 90-95 ทั้งนี้ “คุณกิจ” คือ ผู้จัดการความรู้ เป็นผู้มีความรู้ และเป็นผู้ที่ต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้ หา สร้าง และแปลงความรู้ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมาย (วิจารณ์ พานิช, 2548) ในที่นี้ก็คือ พันธกิจของมหาวิทยาลัยนั่นเอง ประพนธ์ ผาสุขยัต (2549, หน้า 23-24) อธิบายว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนที่สำคัญและยากลำบากที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเหตุปัจจัยที่จะทำให้ผู้คน “มีใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่กันและกัน” แต่งานวิจัยด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านมาพบว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ของสถาบันอุดมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (ใจชนก ภาคอต, 2557, หน้า 64)

ในการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมในงานวิจัยนี้ โดยผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพบว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม การรับรู้ของบุคคลเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรม (Lewin, 1951) ไคปดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543) ได้เสนอทฤษฎีต้นไม้งจริยธรรม โดยได้อธิบายว่า คนที่มีพฤติกรรมน่าปรารถนา หรือไม่น่าปรารถนา บางประการในปริมาณที่ต่างกัน มีสาเหตุมาจากจิตลักษณะด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน บดินทร์ วิจารณ์ (2549) ได้กล่าวถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ในองค์กรว่าอยู่ที่คน คนที่มีความรู้ความสามารถ การสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ และแรงจูงใจ เนื่องจากองค์ความรู้ในองค์กรจะไม่เกิดขึ้นถ้าคนในองค์กรไม่ใฝ่เรียนใฝ่รู้ และไม่มีการเรียนรู้เป็นทีม โดยองค์กรไม่ใช่แต่เพียงกำหนดให้มีกระบวนการและระบบสนับสนุน แต่ต้องมีการบริหารให้เกิดความสมัครใจและยินดีต่อการให้และแบ่งปันความรู้ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2553) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้องค์กรและการจัดการความรู้ไว้ 7 ปัจจัย คือ สิ่งแวดล้อม โครงสร้างองค์การ ระบบการบริหาร กลยุทธ์ เทคโนโลยี ผู้นำองค์กร และวัฒนธรรมองค์การ KM in Business Wordpress (2009) ได้อธิบายว่า การที่จะทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบความสำเร็จและใช้ประโยชน์ได้จริง ควรคำนึงถึงปัจจัยหลักสำคัญ ๆ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 6 ประการ 1) กำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ชัดเจนและสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจ 2) สร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่าง 3) สร้างเครือข่าย ของผู้มี ความรู้ จาก การปฏิบัติ 4) กำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร 5) แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำไปใช้ในงานประจำวัน ได้ 6) สร้างแรงจูงใจที่สนับสนุนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยประเสริฐ เลอสรวง (2553) ได้

ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา หน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่คุณคาดหวังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือ ประโยชน์ที่ตนจะได้รับ ในการพัฒนาความรู้ความสามารถในงานมากที่สุด รองลงมาเป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กรหรือ ประโยชน์ส่วนรวม จะช่วยเพิ่มความสำเร็จในงานของตน และคำนึงถึงสัมพันธ์อันดีกับผู้ที่ได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ตามลำดับ และยังพบอีกว่า บุคลากรส่วนใหญ่มองเรื่องผลตอบแทนหรือรางวัลที่องค์กรจะมีให้ และการยกย่องชมเชยเป็นเรื่องสำคัญ น้อยกว่าปัจจัยอื่น Hsiu-Fen Lin (2007) ได้ทำการวิจัยเรื่องการแลกเปลี่ยนความรู้และความสามารถในการสร้างนวัตกรรมของบริษัท พบว่า ปัจจัยเรื่องการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีอิทธิพลทางบวกต่อความสนใจในการที่จะแบ่งปัน รับ หรือเก็บความรู้ของพนักงาน และการให้รางวัลขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความสนใจในการที่จะแบ่งปัน รับ หรือเก็บความรู้ของพนักงาน

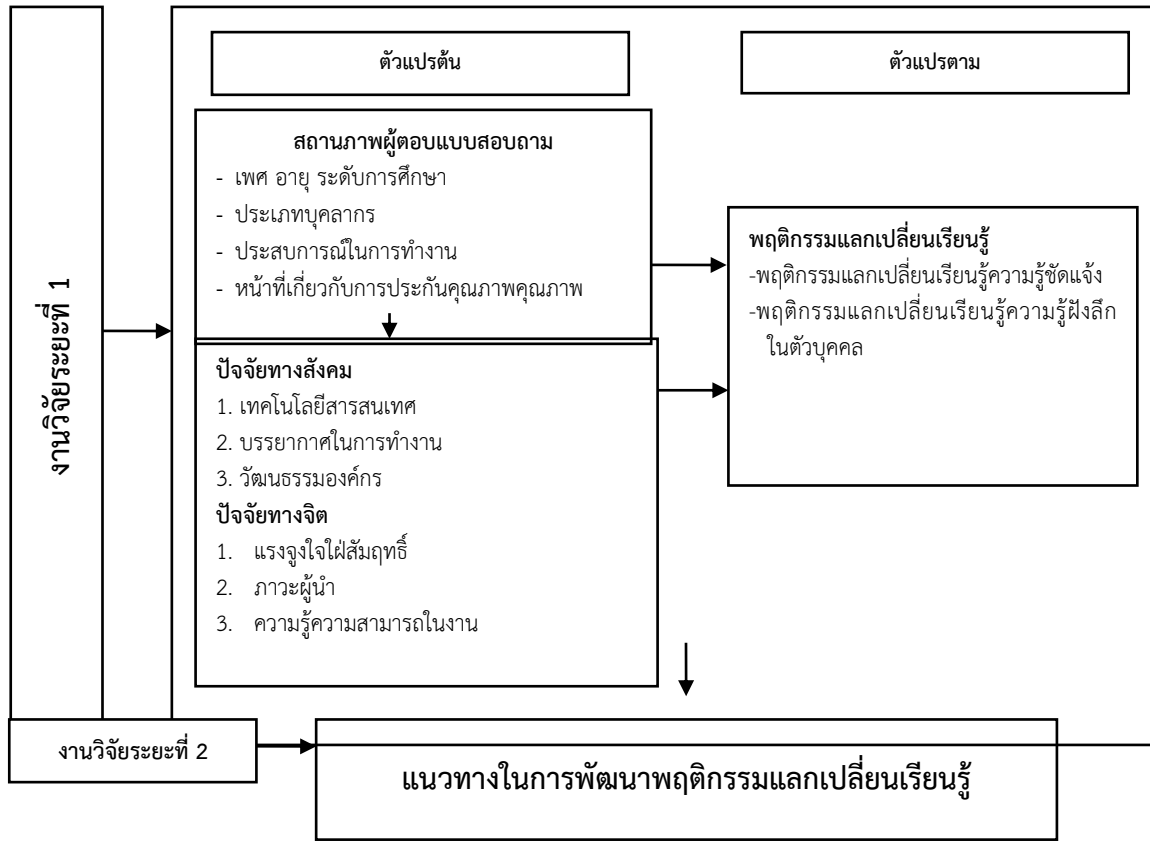
จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการทำงาน และมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรยังอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นเรื่องที่สำคัญและสำคัญที่จะช่วยยกระดับความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จึงสนใจจะทำการศึกษาศึกษาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อันจะทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางจิต และพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางจิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) ซึ่งประกอบด้วย วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิง

สำรวจ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Groups)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามคำสั่งแต่งตั้งของหน่วยงานหรือตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 33 หน่วยงาน จำนวน 541 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มตามระยะการวิจัย โดยการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น เลือกกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มเชิงช่วงชั้นอย่างมีสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามคำสั่งของหน่วยงานหรือตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 262 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานที่มีผลการประเมิน 3.51 ขึ้นไป และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 7 คน กลุ่มเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำการสนทนากลุ่ม หาแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 6 คนที่มีความยินดีที่จะให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ชัดแจ้ง และความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล ตอนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ภาวะผู้นำ และความรู้ความสามารถในงาน ตอนที่ 4 เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยคำถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.5 แบบสอบถามทั้งหมดมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค เท่ากับ 0.967

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นใช้สถิติพื้นฐาน เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ได้แก่ ใช้ค่าสถิติที (T-Test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3. สถิติที่ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ได้แก่ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

4. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 262 คน มีคุณลักษณะข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 262 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.40 เพศชาย ร้อยละ 28.60 ในช่วงอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมา เป็นช่วงอายุน้อยกว่า 32 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.20 และลำดับสุดท้ายเป็นช่วงอายุ 32-36 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.30 ในระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.50 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.70 ในประเภทบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมาเป็นสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 36.30 ในด้านประสบการณ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาเป็นมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.80 และลำดับสุดท้าย น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 8

2. การเปรียบเทียบพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านความรู้ชัดแจ้งและด้านความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลตามลักษณะความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งด้านความรู้ชัดแจ้ง และด้านความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ

การศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย การเปรียบเทียบปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางจิต ของปัจจัยทางสังคม ซึ่งประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยทางจิตซึ่งประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ภาวะผู้นำ และความรู้ความสามารถในงานตามลักษณะความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของปัจจัยทางจิตและสังคม ยกเว้นในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สายสนับสนุนวิชาการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสายวิชาการ

3. ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางจิตทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ความรู้อื่นๆ และพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถในงานสูงที่สุด ($r = .474$) รองลงมาได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ($r = .343$) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($r = .318$) บรรยากาศองค์กร ($r = .238$) ภาวะผู้นำ ($r = .192$) และวัฒนธรรมองค์กร ($r = 0.188$) ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถในงานสูงที่สุด ($r = .459$) รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($r = .388$) บรรยากาศองค์กร ($r = .359$) เทคโนโลยีสารสนเทศ ($r = .338$) วัฒนธรรมองค์กร ($r = .250$) และภาวะผู้นำ ($r = .208$) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และตัวแปรต้นต่าง ๆ

ตัวแปร	2	3	4	5	6	7	8
1.พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อื่นๆ	.727***	.343***	.238***	.188**	.318***	.192**	.474***
2.พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล		.338***	.359***	.250***	.388***	.208**	.459***
3.เทคโนโลยีสารสนเทศ			.591***	.426***	.165**	.319***	.401***
4. บรรยากาศองค์กร				.765***	.398***	.608***	.456***
5. วัฒนธรรมองค์กร					.447***	.760***	.387***
6. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์						.351***	.517***
7. ภาวะผู้นำ							.298***
8. ความรู้ความสามารถในงาน							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4. ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้ทำการจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานที่มีผลการประเมิน 3.51 ขึ้นไป รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยทางจิต ประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ภาวะผู้นำ และความรู้ความสามารถในงาน มีรายละเอียดดังนี้

1.1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ ความกระตือรือร้น ความสนใจใฝ่รู้ ที่อยู่ในตัวของแต่ละคน ความต้องการพัฒนางานหรือต้องการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน

1.2) ภาวะผู้นำ ได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้นำ ควรกำหนดนโยบายด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ชัดเจน เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานในหน่วยงาน มีสามารถควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของงาน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้

1.3) ความรู้ความสามารถในงาน บุคลากรควรให้ความสำคัญต่องานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีการศึกษา เรียนรู้ ติดตามและสอบถามความรู้ด้านประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

2) ปัจจัยทางสังคม ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

2.1) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นช่องทางในการเก็บรักษา ช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ช่องทางในการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ มีการเผยแพร่เอกสารผ่านระบบออนไลน์ ควรมีการสร้างระบบฐานข้อมูลกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

2.2) บรรยากาศในการทำงาน ควรมีการจัดระบบงาน มีการมอบหมายงานอย่างถูกต้องเหมาะสมกับหน้าที่ การได้รับการยอมรับในที่ทำงาน และมีผลตอบแทนที่ถูกต้องเหมาะสมกับการทำงาน

2.3) วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทศนคติต่อการทำงาน ความสนิหุ้กันเคยการทำงานอย่างมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การสนับสนุนการทำงาน

2.4) การสื่อสาร ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารเพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้ความเข้าใจ มุ่งให้ความรู้เพื่อเกิดประโยชน์ในการทำงาน มีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียวโดยการบอกเล่าด้วยวาจา และการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร

ในส่วนของการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้จัดให้มีการสนทนากลุ่มกับกลุ่มเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อหาปัจจัยและหาแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยพบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังนี้

1) ปัจจัยทางจิต

1. อยากทำงานให้มีประสิทธิภาพ สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และให้ผลการดำเนินการงานที่ดี

2. ความต้องการอยากบอก หรืออยากระบายความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ เพื่อปรับทุกข์หรือขอคำปรึกษาทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน

3. อยากหาวิธีการหรือหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถทำงานได้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

4. ต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และอยากได้รับโอกาสในการได้พัฒนาความรู้ใหม่เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยทางสังคม

1. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางด้านการทำงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน

2. ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพูดคุย บอกเล่าทั้งความรู้ที่เป็นความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก

3. การมี Teamwork ที่เข้มแข็งในการทำงาน การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานเป็นทีม

4. การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน การได้รับคำชมเชย หรือกำลังใจจากผู้บริหาร

5. การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สื่อสาร และสามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว

จากผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณ การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้นำผลมาสรุปเป็นแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวทางหรือวิธีการที่หน่วยงานจะช่วยส่งเสริมปัจจัยด้านสังคม ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสาร

2. แนวทางหรือวิธีการที่หน่วยงานจะช่วยส่งเสริมปัจจัยด้านจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ภาวะผู้นำ และความรู้ความสามารถในงาน

3. แนวทางหรือวิธีการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึก ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ ทักษะ เทคนิค และการแก้ปัญหาในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

4. แนวทางหรือวิธีการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ชัดแจ้งที่ได้จากการศึกษา คู่มือ ระเบียบ รูปแบบการเขียนรายงาน หลักฐาน แนวปฏิบัติที่ดีต่าง ๆ

อภิปรายผล

จากสมมติฐานการวิจัยที่ระบุว่า ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางจิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยตัวแปรทางด้านสังคม (เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศองค์กร และวัฒนธรรม องค์กร) ตัวแปรทางด้านจิต (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ภาวะผู้นำ และความรู้ความสามารถในงาน) ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ชัดแจ้ง และพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกในตัว โดยผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มที่พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้านนั้นมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นอกจากนี้ ยังพบปัจจัยเพิ่มคือ การสื่อสาร ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงรวมเป็นปัจจัยทั้งหมด 7 ตัว สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้าน

การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ชัดแจ้ง และความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .001 ภาพรวมของเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเขมิกา กลิ่นเกษร (2553) ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยวัดพฤติกรรมการใช้และการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารการศึกษาจากอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการใช้และการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใช้ในการสร้าง Social Network มีระดับความถี่มากที่สุด และใช้รับทราบข่าวสาร/เหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อเล่นเกม ใช้ดาวน์โหลดข้อมูลหนัง โปรแกรม มีความถี่อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์และผลการสนทนากลุ่มที่พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ มีเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นช่องทางในการเก็บรักษา มีการเข้าถึงที่สะดวก ช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วมีช่องทางในการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ มีการเผยแพร่เอกสารผ่านระบบออนไลน์ และควรมีการสร้างระบบฐานข้อมูลกลางที่เอื้อต่อการ Upload และ Download ข้อมูลความรู้สอดคล้องกับแนวคิดของวิจารณ์ พาณิชย์ (2548) ที่กล่าวว่า ต้องมีการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถขอพื้นที่สำหรับนำเสนอความรู้ที่ตนสร้างขึ้น

1.2 บรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อื่นๆ ชัดแจ้ง และความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ภาพรวมของบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับปรัชญา เรื่องโอชา (2554) ที่ทำการศึกษารับรู้บรรยากาศองค์กรที่ศึกษาตามแนวคิดของ Dubrin ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาการรับรู้บรรยากาศเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านโครงสร้าง ด้านการให้รางวัล ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านความเจริญก้าวหน้าและพัฒนา และการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านต่าง ๆ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านโครงสร้าง ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา ด้านการควบคุม และด้านการให้รางวัล นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์และผลจากการสนทนากลุ่มที่พบว่า บรรยากาศองค์กรหรือบรรยากาศของหน่วยงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรมีการจัดระบบงาน มีการมอบหมายงานอย่างถูกต้องเหมาะสมกับหน้าที่ สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาความรู้ มีผลตอบแทนที่ถูกต้องเหมาะสมกับการทำงาน และการให้การยอมรับกันในหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2551) ที่ว่าบรรยากาศการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีทั้งคนและวัตถุ คน คือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา วัตถุรวมถึงเครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวก วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ หากบรรยากาศด้านคนเป็นไปอย่างมิตร สัมผัส

สามัคคี เอื้ออาทรต่อกัน การทำงานก็ย่อมจะก่อผลดี มีพลังกาย พลังใจ และพลังปัญญาทุ่มให้กับงาน ยิ่งวัสดุอุปกรณ์ครบครัน ทันสมัย ใช้การได้ดียิ่งก็จะราบรื่นมีประสิทธิภาพ

1.3 วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรม **แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกัน** **คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อื่นๆ ชัดแจ้ง และความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ภาพรวมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงาน ข้าพเจ้ากล้าที่จะไปปรึกษากับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร รองลงมาเป็น หน่วยงานของข้าพเจ้าสนับสนุนให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมสอดคล้องกับ ทฤษฎีรัตนตันสุวรรณ (2550) ที่ทำการศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับ พบว่าองค์กรมีความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเป็นอย่างดี พนักงานมีความสัมพันธ์และการดูแลเอาใจใส่ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การรับทราบเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้านการดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ ความคิดสร้างสรรค์ และกล้าตัดสินใจ และพนักงานในองค์กรยินดีที่จะรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และมีการเคารพซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์และผลจากการสนทนากลุ่มที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ ทิศนคติต่อการทำงาน สร้างความไว้วางใจ สร้างความสัมพันธ์

ภายในหน่วยงาน มีการทำงานอย่างมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม และการเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (2002, อ้างใน บดินทร์ วิจารณ์, 2547) ที่ว่าองค์กรแต่ละแห่งมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์กรส่วนใหญ่ ถ้าไม่ใช่วัฒนธรรมที่ต่อต้านการเรียนรู้ ก็จะเป็นวัฒนธรรมที่ไม่สนใจที่จะเรียนรู้ ดังนั้นองค์กรต้องเปลี่ยนค่านิยมทางวัฒนธรรมเหล่านี้ก่อน จึงสามารถเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ และวิจารณ์ พานิช (2548) อธิบายว่า ในหน่วยงานราชการมีวัฒนธรรมจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา ไม่ข้ามหน้าโดยเอาปัญหาไปปรึกษาหน่วยงานอื่น จะไม่ให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นหากไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา เหล่านี้เป็นวัฒนธรรมอำนาจเน้นการสื่อสารแนวดิ่งซึ่งต้องขจัดให้หมดไปจึงจะเกิดการจัดการความรู้ขึ้นมาได้

1.4 การสื่อสารกับพฤติกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์และผลจากการสนทนากลุ่มพบว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ รับทราบ และเกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน และเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสงวน สิทธิเลิศอรุณ (2545) การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) การติดต่อทาบตามเป็นการภายใน 2) การติดต่อสื่อสารแบบที่เล่นที่จริง การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ มนุษย์จะติดต่อ สื่อสารกันโดยใช้ คำพูด ฟัง อ่าน และเขียน จึงควรเน้นการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาถ้อยคำ คือ การฟังดี พูดดี อ่านดี เขียนดี

2. ปัจจัยทางจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ภาพรวมของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับสุชาติ ชลานุเคราะห์ (2552) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของหัวหน้าสถานีอนามัย โดยผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความเครียดในงานน้อยกว่า มีพฤติกรรมอุทิศตนในการทำงานมากกว่า มีพฤติกรรมส่งเสริมลูกน้องมากกว่า และมีความซื่อสัตย์ในการทำงานมากกว่าหัวหน้าที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า หัวหน้าที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่าหัวหน้าที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์และผลจากการสนทนากลุ่มที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จะต้องมีความกระตือรือร้น ความสนใจใฝ่รู้ ที่อยู่ในตัวของแต่ละคน ความต้องการพัฒนางานหรือต้องการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2551) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ การมุ่งทำงานให้ประสบความสำเร็จเป็นเป้าหมาย เพื่อก่อให้เกิดพลังในการทำงาน ในทางวิชาการ ผู้ใดมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายามมาก มีศรัทธาแรงกล้า จะทำงานได้มาก ความสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นจะย้อนกลับมาเป็นพลังหนุนทำให้ทำงานได้มากยิ่งขึ้นไปอีก

2.2 ภาวะผู้นำกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ภาพรวมของภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสุจิตรา นภาคณาพร (2554) ที่ศึกษากระบวนการจัดการ ภาวะผู้นำ และทักษะ

ของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จต่อการประกอบ
 กอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยพบผลด้าน
 ภาวะผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
 แยกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี
 ความคิดเห็นต่อองค์กรเน้นเรื่องการเรียนรู้
 ของบุคคลากรเพื่อส่งเสริมความเก่งหรือความสามารถ
 เฉพาะทางขององค์กรเดิมที่มีอยู่ให้แข็งแกร่งขึ้น และ
 พัฒนาความเก่งหรือความสามารถเฉพาะทางของ
 องค์กรใหม่ ๆ อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยัง
 สอดคล้องกับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์และผลจาก
 การสนทนากลุ่มที่ว่า ผู้บริหารหรือผู้นำควรกำหนด
 นโยบายด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างชัดเจน เป็นผู้
 ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานในหน่วยงาน
 สามารถควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของงาน และ
 เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริม KM ซึ่ง
 สอดคล้องกับคำกล่าวของสุพรรณิ มาตราโพธิ (2549)
 ที่กล่าวว่า พฤติกรรมหรือคุณลักษณะต่าง ๆ
 ของผู้บริหารที่แสดงถึงความสามารถในการบริหารที่
 เป็นที่ประจักษ์หรือรับรู้แก่คนอื่น ซึ่งจะช่วยให้
 การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรไปสู่เป้าหมาย
 ที่กำหนด และบุญดี บุญญากิจ (2547) การจัดการ
 ความรู้จะไม่ประสบความสำเร็จโดยราบรื่นหากขาด
 การสนับสนุนจากผู้นำหรือผู้บริหารองค์กร ซึ่งผู้นำ
 จะต้องเข้าใจแนวคิดและคิดถึงผลประโยชน์ที่
 หน่วยงานจะได้รับ โดยผู้นำจะต้องสื่อสารและผลักดัน
 ให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร

**2.3 ความรู้ความสามารถในงานกับ
 พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้าน
 การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนคริน
 ทรวโรฒ** จากการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถ
 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้
 ชัดแจ้ง และความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล อย่างมี
 นัยสำคัญที่ระดับ .001 ภาพรวมของความรู้
 ความสามารถในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิด
 ของ Marquardt ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรความรู้เป็นสิ่งที่
 สำคัญต่อองค์กรมากกว่าเงินทุน ตำแหน่งทาง
 การตลาด เทคโนโลยี หรือทรัพย์สินของบริษัท
 ประเพณี วัฒนธรรม ระบบและวิธีการปฏิบัติงาน

ต่าง ๆ ตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้และความชำนาญ
 ความรู้ คือสิ่งที่จำเป็นต่อการเพิ่มความสามารถใน
 การปรับปรุงและพัฒนาของพนักงาน อันจะนำไปสู่
 การบริการที่มีคุณภาพ ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้อง
 พัฒนาความรู้ ต้องรับผิดชอบต่อความคิดใหม่ ๆ
 ของตน และต้องพยายามพัฒนาความคิดเหล่านั้นให้
 เป็นจริงที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้อง
 กับข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ และผลจาก
 การสนทนากลุ่มที่ว่า ความรู้ความสามารถในงาน
 ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรให้ความสำคัญต่อ
 งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีการศึกษา
 เรียนรู้ ติดตามและสอบถามความรู้ด้านประกันคุณภาพ
 อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรม
 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในด้านความรู้ชัดแจ้งและความรู้
 ที่ฝังลึกในตัวบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่ง
 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่ม
 มากขึ้น โดยอาจจะเริ่มจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
 เช่น ในด้านความรู้ชัดแจ้ง ควรส่งเสริมให้มี
 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องของแนวปฏิบัติที่ดี
 ส่งเสริมให้มีการศึกษาและนำแนวปฏิบัติที่ดีจาก
 หน่วยงานอื่นมาปรับใช้ในหน่วยงาน ส่งเสริมให้
 หน่วยงานมีการเผยแพร่เอกสาร เกณฑ์คู่มือต่าง ๆ ไป
 ยังผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ในด้าน
 ความรู้ฝังลึกในตัวบุคคล ควรส่งเสริมให้มีการบอกเล่า
 ประสบการณ์ในการทำงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง ควรมี
 การฝึกฝนบุคลากรให้มีความพร้อมในการสอนงาน
 ผู้อื่น เป็นต้น โดยการนำแนวทางการส่งเสริม
 พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้าน
 การประกันคุณภาพการศึกษาไปปรับใช้ในการทำงาน
 ด้านประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

2. จากผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์
 ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัย
 ทางจิตและปัจจัยทางสังคมมีความสัมพันธ์กับ
 พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้าน

การประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงาน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคม โดยปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ขีดจำกัดมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถในงาน รองลงมาได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกมากที่สุดได้แก่ ความรู้ความสามารถ รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และสุดท้ายภาวะผู้นำ ดังนั้นเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์กรหรือหน่วยงาน ควรนำแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปเป็นแนวทางเพื่อปรับใช้ในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยอื่นที่สามารถต่อยอดจากองค์ความรู้ที่พบจากการศึกษาครั้งนี้ เช่น จากองค์ความรู้เรื่องสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำไปออกแบบการวิจัยเชิงทดลองเพื่อสร้างโปรแกรมหรือชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาหรือการทำวิจัยเชิงปฏิบัติเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจทำการวิจัยโดยขยายไปยังกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่มีลักษณะของการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลไกในการพัฒนาบุคลากรและกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- เขมิกา กลิ่นเกษร. (2553). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ใจชนก ภาคอต. (2557). การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2543). ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2553). องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: แชน โฟร์ พรินติ้ง.
- บุญดี บุญญาภิจ. (2547). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จิรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส.
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2547). การจัดการความรู้ สู่... ปัญหาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- บดีนทร์ วิจารณ์. (2549). การจัดการความรู้ สู่... ปัญหาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ประพนธ์ ผาสุกยัต. (2549). การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ. กรุงเทพฯ: ไยไหม.
- ประเสริฐ เลอสรวง. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา หน่วยงานภาคราชการสังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันเชิงอุตสาหกรรม สถาบันวิทยาการหุ่นยนต์ภาคสนาม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- มาร์ควอดด์, ไมเคิล เจ. (2545). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้* (แปลจาก Building the Learning Organization : Mastering the 5th Elements for Corporate Learning โดย บดินทร์ วิจารณ์). กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- รัชชู เรื่องโอฮา. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้บรรยากาศองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างและความพึงพอใจในงานของบุคลากร ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- วิจารณ์ พานิช. (2548). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ตาปลา พับลิเคชั่น.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: อักษรภาพิพัฒนา
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2551). *สังคมวิทยาองค์การ*. กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตรา นภาคณาพร (2554). *กระบวนการจัดการภาวะผู้นำและทักษะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย*. ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาดา ชลานุเคราะห์. (2552). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของหัวหน้าสถานีนอมนาย*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพรรณี มาตรโพธิ. (2549). *การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. 2542. *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545*.
- ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. (2553). *คู่มือแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี (2553-2567) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ.
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Hsiu-Fen Lin. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of Manpower*, (1), 60-73.
- kminbusiness.wordpress.com. (2009) *การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) คืออะไร ?*. [ออนไลน์], สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2556, จาก <https://kminbusiness.wordpress.com/2009/12/26/การแลกเปลี่ยนเรียนรู้-knowledge>.
- Lewin, Kurt. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper & Row.