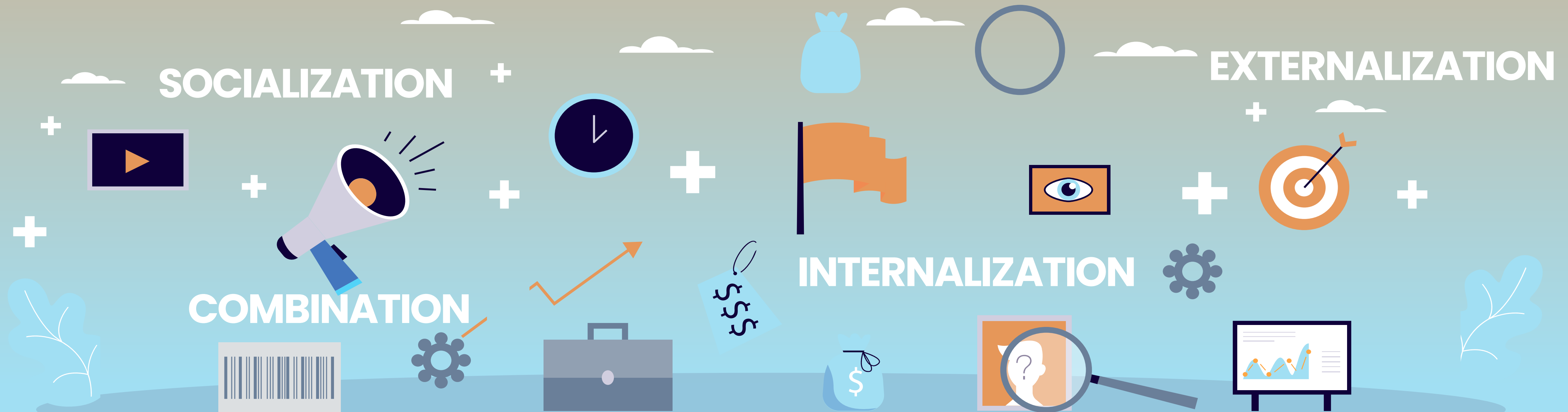


KNOWLEDGE MANAGEMENT



ความหมาย: ความรู้ (Knowledge)



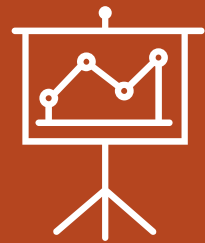
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554

สิ่งที่สั่งสมจากการศึกษา เล่าเรียนการค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา



กฤติกา พูลสุวรรณ (2559)

ความรู้เป็นสิ่งที่สั่งสมจากการเรียนรู้ ค้นคว้า ประสบการณ์ที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงความรู้อื่นๆ และผสมผสานกับความรู้ และประสบการณ์เดิมจนเกิดเป็นความเข้าใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือแก้ปัญหาได้



กิริติ ยศยิ่งยง (2549)

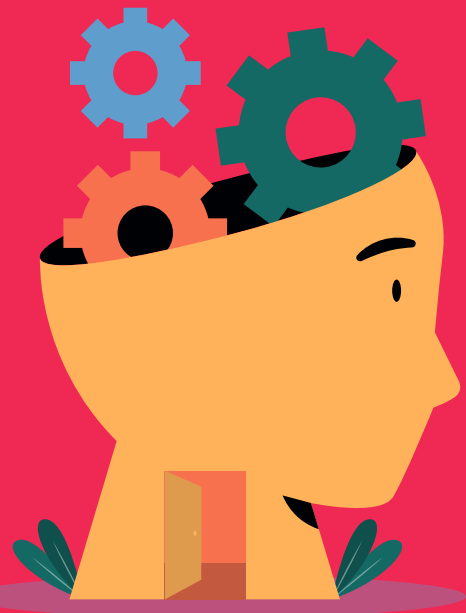
ความรู้เป็นความคิดของแต่ละบุคคลที่ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์และสังเคราะห์ จนเกิดความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ จนได้รับการยกย่องโดยคนกลุ่มหนึ่งในสังคม



Marquardt (2002)

ความรู้ ประกอบด้วย สาระ หลักการและประสบการณ์ สามารถชี้แจงแนวทางในการดำเนินการ การบริหาร การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยความรู้ทำให้คนสามารถให้ความหมายแก่ข้อมูลและสร้างเป็นสารสนเทศได้ เมื่อมีความรู้ สามารถจัดการกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่และปฏิบัติงานได้อย่างชาญฉลาด

ประเภทความรู้



Tacit Knowledge

ความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน

มักจะอยู่กับตัวบุคคลในลักษณะที่เป็นทักษะและความชำนาญของบุคคลนั้นๆ การถ่ายทอดหรือการแบ่งปันความรู้ทำได้ยาก ต้องอาศัยบุคคลนั้นให้เป็นผู้สอน ทำการฝึกฝนสมาชิกคนอื่นๆ ให้เกิดความชำนาญในงานนั้นๆ ซึ่งความรู้ประเภทนี้จะสูญหายได้ง่าย ขณะที่ความรู้ในองค์กรอีกลักษณะหนึ่งคือความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน

Explicit Knowledge

ความรู้ที่เปิดเผย



ความรู้ที่ถูกจดบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือจับต้องได้ เช่น อาจอยู่ในรูปแบบของคู่มือ การปฏิบัติงาน สมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรสามารถหยิบใช้ได้ง่ายในองค์กรเพื่อการเรียนรู้

วงจรรสร้างความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model)



ความหมาย: การจัดการความรู้ (Knowledge Management)



กฤษฎี ยศยิ่งยง (2549)

เป็นกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ รูปแบบใหม่ที่เน้นการพัฒนากระบวนการ ควบคู่ไปกับการพัฒนา การเรียนรู้ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหาคัดเลือก จัดการ และเผยแพร่สารสนเทศในองค์กร มากขึ้น



บุญดี บุญญากิจ และณัชนน พรกาญจนานันท์ (2550)

กระบวนการนำความรู้ที่มีอยู่หรือได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้



สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550)

การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนา ให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้ง ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด



เจษฎา นกน้อย (2552)

เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้าง ความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม เพื่อ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิด การแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ เพื่อให้เกิดการแพร่กระจาย และไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร





ความสำคัญของการจัดการความรู้



การจัดการความรู้ช่วยในการพัฒนาต่อยอดทักษะ
ในการแก้ปัญหาขององค์กร โดยการรวบรวมประสบการณ์จากผู้
เชี่ยวชาญ ทั้งวิธีการทำงาน กฎเกณฑ์การทำงาน
วิธีการใช้เอกสารสำคัญประกอบการทำงาน แหล่งความรู้ ที่ต้องใช้
อ้างอิงในการทำงานทั้งที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ต
ภายในองค์กร หรือบนอินเทอร์เน็ตภายนอกองค์กร รายชื่อ
ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งสารสนเทศที่ใช้
ในการทำงานที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหา และ
ตัดสินใจ ดังนั้นการจัดการความรู้ ทำให้องค์กรเพิ่มความสามารถ
ในการแก้ไขปัญหาในงานสำคัญๆ ขององค์กร
ที่ต้องการความรู้ความสามารถและประสบการณ์พิเศษ

กระบวนการจัดการความรู้การจัดการความรู้

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification)

เป็นการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้ อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้ อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี

2. การสร้างหรือแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

องค์กรจะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้แล้วจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสม และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ แต่ถ้าองค์กรยังไม่มีความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ องค์กรอาจต้องสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถ ค้นหา และนำความรู้ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ได้ง่าย

4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

องค์กรจำเป็นต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบ และภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ได้ง่าย



5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

การเข้าถึงความรู้หรือการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะ คือ การส่งข้อมูลความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ และการที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้เฉพาะข้อมูลหรือความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งทำให้ลดปัญหาการได้รับข้อมูล หรือความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

โดยการจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ ใช้ได้ดีสำหรับความรู้ ประเภทชัดเจน (Explicit Knowledge) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) นั้นจะ ต้องทำด้วยการพบปะกันตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่ม

7. การเรียนรู้ (Learning)

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้เหล่านี้จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีกเป็น วงจรที่ไม่มีสิ้นสุดที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”

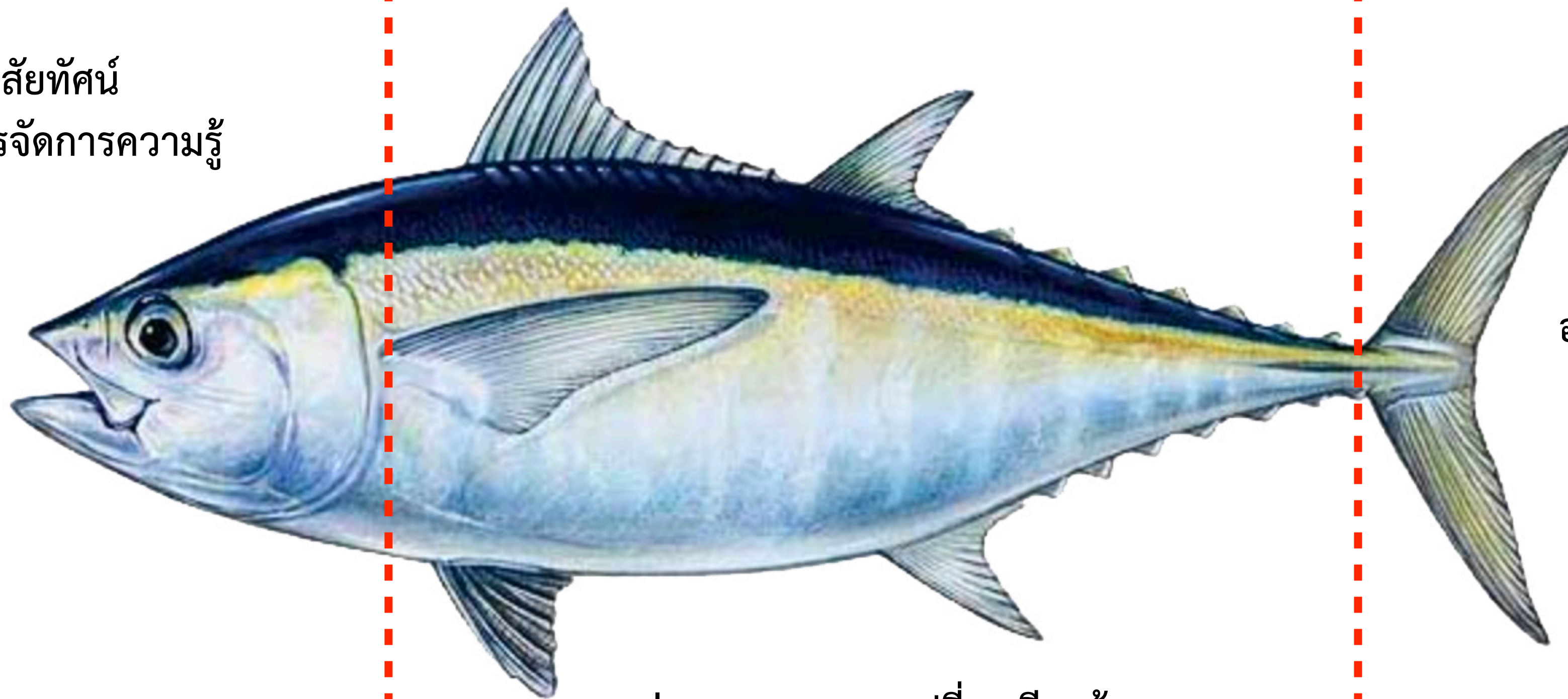
TUNA Model

ส่วนหัวปลา
(Knowledge Vision: KV)

ส่วนกลางลำตัว
(Knowledge Sharing: KS)

ส่วนหางปลา
(Knowledge Assets)

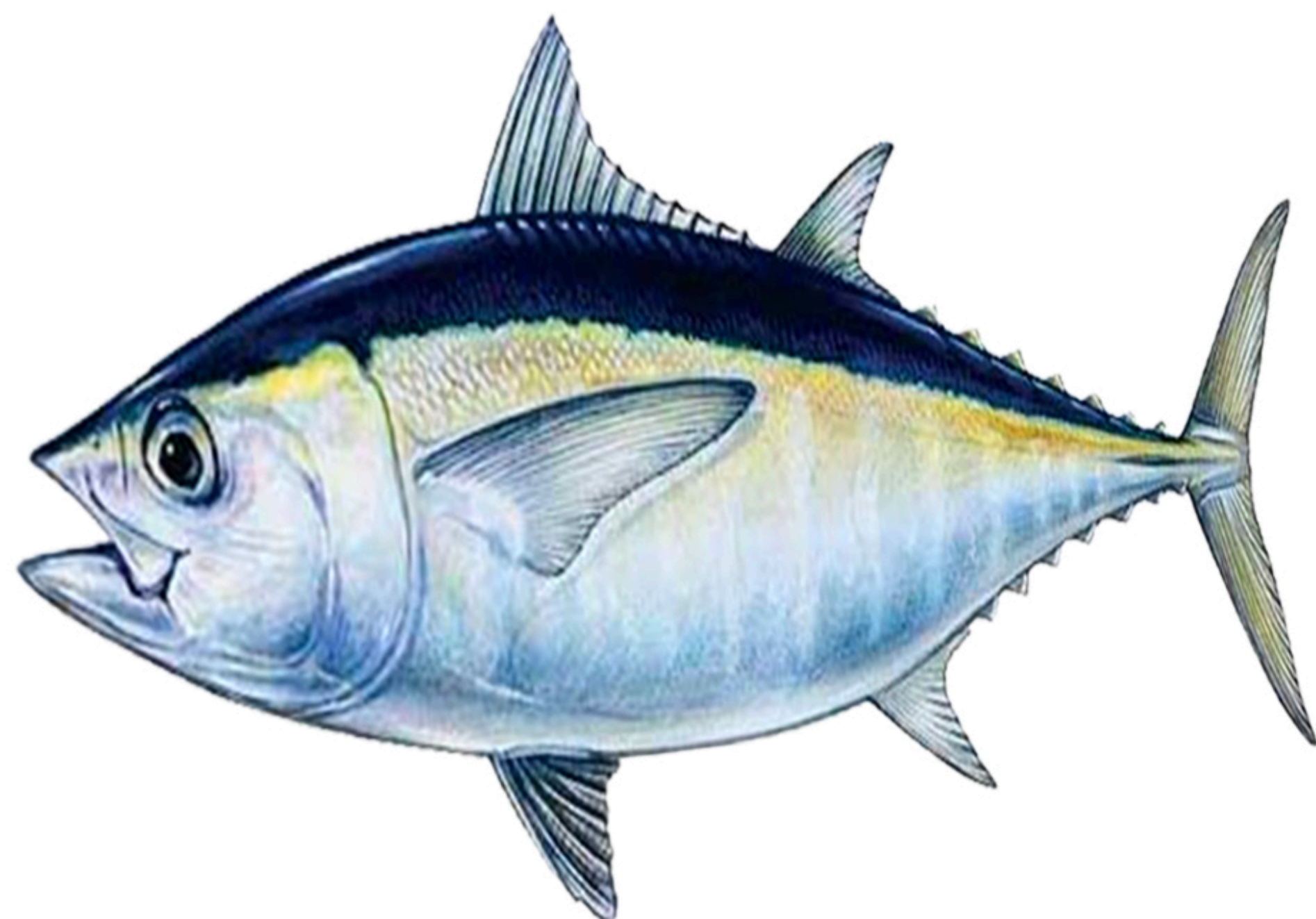
ส่วนที่เป็น วิสัยทัศน์
หรือทิศทางของการจัดการความรู้



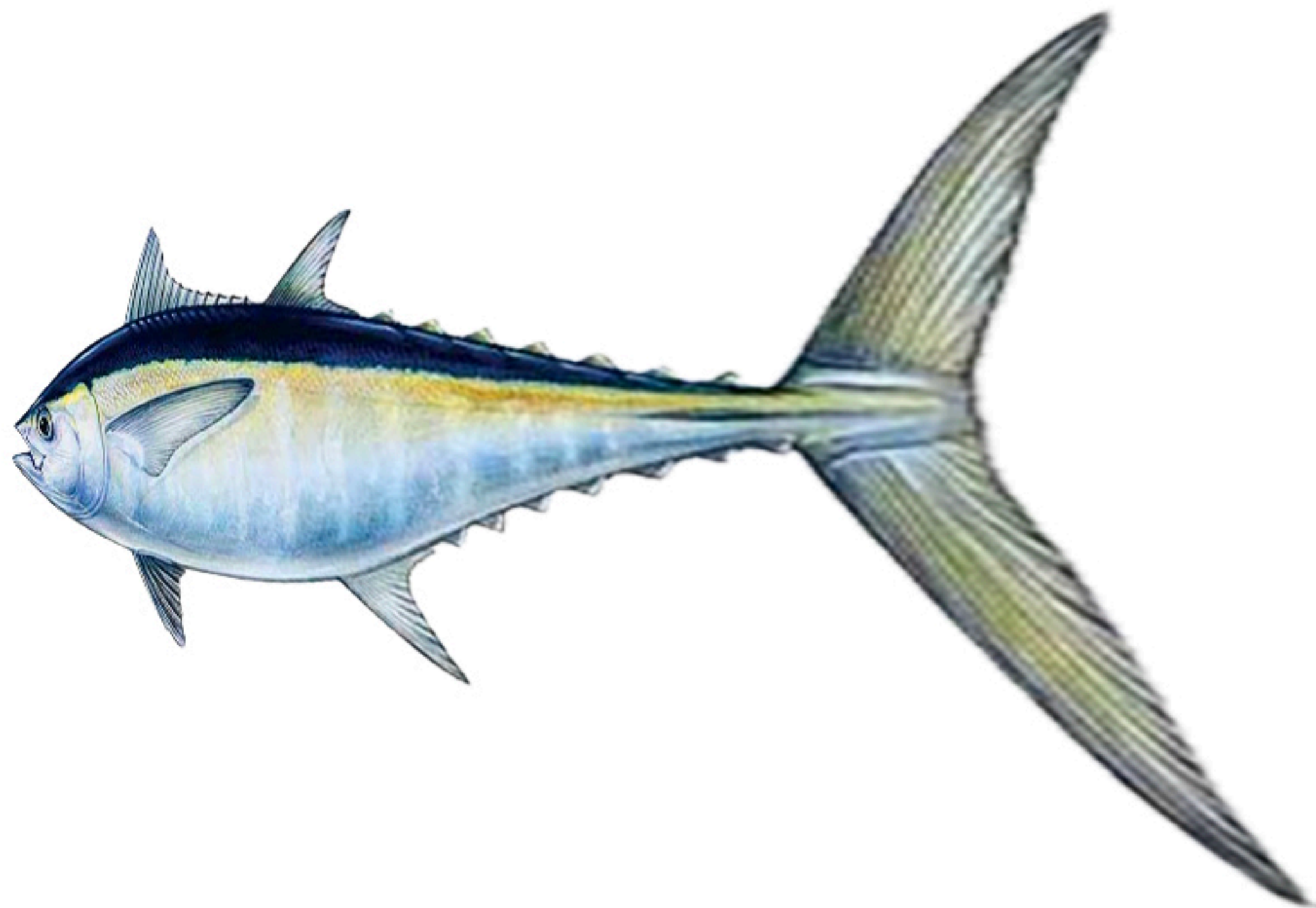
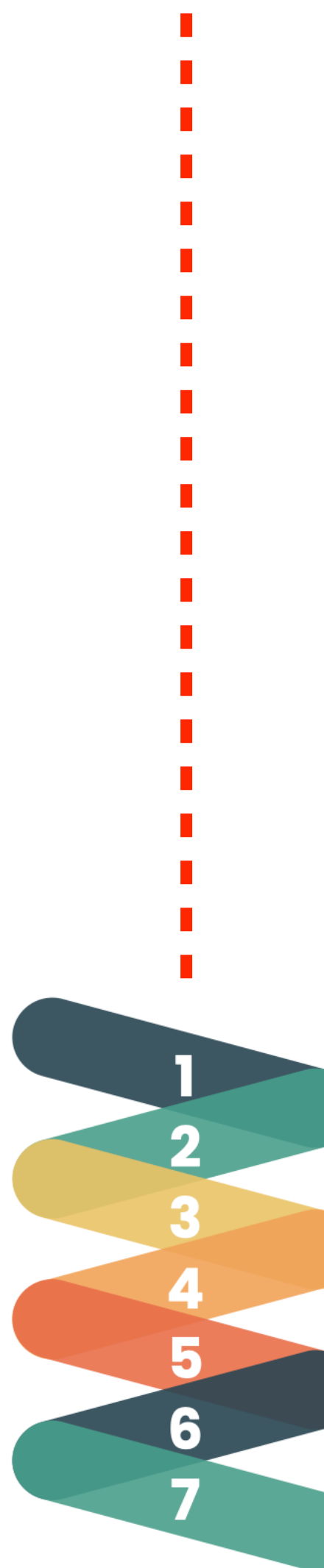
องค์ความรู้ ที่องค์กรได้เก็บสะสม
ไว้รวบรวมไว้เป็นคลังความรู้

ส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
(Shear and Learn)

รูปร่างของปลาแต่ละตัวหรือการทำ KM ของแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับจุดเน้นของหน่วยงาน



หน่วยงานที่เน้น
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้



หน่วยงานที่เน้นส่วนที่เป็นคลัง
ความรู้และการใช้ ICT

1 การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ (Identification)



เพื่อให้มองเห็นภาพรวมของความรู้ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาที่นำเสนออย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ได้เลือกเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและนวัตกรรมการบริหารการศึกษาเป็นหัวข้อ



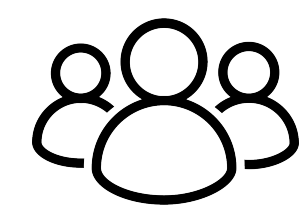
2 การแสวงหาความรู้ (Acquisition)

การนำเอาข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องมาสร้างเอกสารให้มีคุณค่า ในขั้นนี้ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยมาสร้างระบบต้นแบบโดยพัฒนาเป็นแพลตฟอร์ม เว็บไซต์ สื่อการเรียนรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน



3 การสร้างความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Creation and Exchange)

การดึงความรู้ฝังลึกซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการทำงานมาสร้างเป็นความรู้ชัดแจ้งหรือองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบของสื่อต่างๆ และการสร้างชุมชนปฏิบัติที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ในขั้นนี้ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยมาสร้างต้นแบบโดยพัฒนาเป็นเว็บไซต์ สื่อการเรียนรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน



กระบวนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้



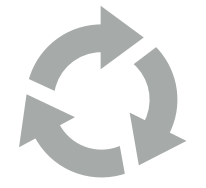

เป็นการสร้างฐานข้อมูลทางการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียน อาจารย์ และผู้สนใจทั่วไปเข้ามาใช้ประโยชน์ตามความต้องการ โดยระบบฐานข้อมูลสามารถจัดเก็บและสืบค้นได้โดยสร้างระบบสมาชิก รวมถึงการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ผู้สนใจได้เข้ามาใช้ประโยชน์ร่วมกัน



4 การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (Storage and Retrieval)

5 การถ่ายโอนและใช้ประโยชน์จากความรู้ (Transfer and Utilization)

เป็นการกระจายความรู้ให้เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดเวทีในการแลกเปลี่ยนและใช้ความรู้นั้นให้เป็นประโยชน์ร่วมกัน เมื่อผู้เรียนผ่านขั้นตอนที่ 1 ถึง 4 มาแล้วก็จะตรวจสอบผลการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและนวัตกรรมการบริหารการศึกษาเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป



ระดับปริญญาโท

Dashboard > Courses > Online Course > ระดับปริญญาโท

Search courses 🔍



ปฏิบัติการวิชาชีพการบริหารการศึกษา

Dr.Darunee Panjarattanakorn

📖 1 🔄 Feb 2023



ปรีกษานิพนธ์

Dr.Darunee Panjarattanakorn

📖 1 🔄 Feb 2023



ทฤษฎีและนวัตกรรมการบริหารการศึกษา

Dr.Darunee Panjarattanakorn

📖 1 🔄 Feb 2023



การจัดการทรัพยากรทางการศึกษา ยุคดิจิทัล

Dr.Darunee Panjarattanakorn

📖 1 🔄 Feb 2023

การจัดการความรู้สู่การปฏิบัติในสถานศึกษา

การจัดการความรู้เพื่อให้ทุกคนมีการสร้างความรู้แลกเปลี่ยนความรู้ และใช้ความรู้เพื่อทำให้สถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization)



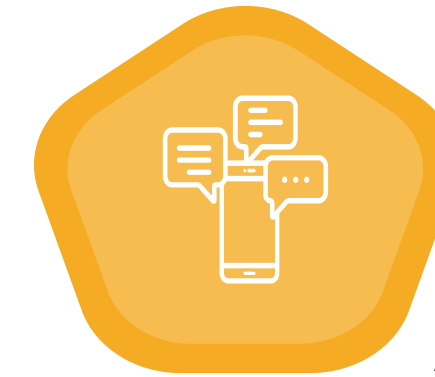
1. บุคคลที่รอบรู้ (Personal mastery)

ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ต้องเป็นแบบอย่าง ในการแสวงหาความรู้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเผยแพร่ความรู้ที่ตนได้ศึกษาให้แก่อีกหนึ่ง เครื่องมือ ที่สำคัญในการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ คือ การอ่าน เพราะการอ่านเป็นการรับข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความรู้ความคิดที่หลากหลาย



2. โมเดลของความคิด (Mental model)

ทุกคนในสถานศึกษาต้องเปิดใจให้กว้างไว้ใจซึ่งกันและกัน ร่วมกันวางแผนในการปฏิบัติงาน แนวทางการทำงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานแห่งเหตุผล โดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาและดำเนินการ โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อให้การจัดการความรู้ภายในสถานศึกษา ดำเนินไปตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ตกลงกัน



4. ทีมแห่งการเรียนรู้ (Team learning)

สถานศึกษาต้องมีเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ใช้การปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีการแก้ปัญหาด้วยกัน เป็นการสร้างทีมงานแห่งการเรียนรู้



3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision)

ทุกคนในสถานศึกษาต้องมีส่วนร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ ซึ่งเป็นภาพอนาคตที่ควรจะเป็นของสถานศึกษา ที่ทุกคนใช้หลักเหตุผลบนพื้นฐานของการเป็นหุ้นส่วนของวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา จะต้องปฏิบัติได้จริง



5. การคิดเชิงระบบ (System thinking)

สถานศึกษาต้องให้บุคคลและทีมงาน ทุกคนต้องเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งสำคัญของการคิดเชิงระบบ คือ การใช้ข้อมูลย้อนกลับจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตส่งเสริมให้ทุกคนคิดอย่างสร้างสรรค์ คือ การคิดสังเคราะห์เพื่อสร้างสิ่งใหม่ขึ้น อาจจะสร้างขึ้นใหม่ทั้งหมดหรือสร้างจากสิ่งเดิมที่มีอยู่ เช่น เพิ่มเติม ตัดทอน ดัดแปลง ขยายย่อส่วน เปลี่ยนรูปแบบ

ขั้นตอนการจัดการความรู้ในสถานศึกษา

ปรับวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมในการจัดการความรู้ (Culture change)

เพื่อให้การจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารและคณะควรจัดสภาพแวดล้อม เพื่อสร้างสรรค์ให้ครูและบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ยึดแนวทางในการทำงาน โดยมีค่านิยม และพฤติกรรมการทำงานที่ควรปฏิบัติ

กระบวนการและเครื่องมือในการจัดการความรู้ (Process and tools)

กิจกรรมในกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาควรประกอบด้วย กิจกรรมย่อยๆ เช่น การกำหนดเป้าหมาย การค้นหาความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน การสร้างความรู้ การเลือกหรือกลั่นกรองความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การเผยแพร่ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ การนำความรู้ที่ได้มาเก็บไว้เป็นแหล่งความรู้ และการติดตาม ตรวจสอบ

การวัดผล การจัดการความรู้ (Measurement)

จะทำให้รับรู้ว่า การจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ประสบความสำเร็จ จะช่วยให้สามารถทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

1

2

3

4

5

6

สื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Communication)

จะต้องให้ทุกคนเข้าใจตรงกันว่าสถานศึกษา กำลังทำอะไร ทำไปแล้วจะได้ผลดีที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาแก่ครู และบุคลากรทุกคน และก่อให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ได้แค่ไหน อย่างไร

เรียนรู้ (Learning)

การฝึกอบรมและการเรียนรู้ในเรื่อง “การจัดการความรู้” ควรมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเบื้องต้น เรื่องการจัดการความรู้ แก่ผู้บริหารระดับสูง และผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในสถานศึกษา เพื่อสร้างและพัฒนาทีมจัดการความรู้ในสถานศึกษา และ เพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรของสถานศึกษา

การยอมรับและให้รางวัล (Recognition and rewards)

การยกย่องชมเชย และให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการจัดการความรู้ เป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรหาโอกาสที่จะให้ผู้ที่ตั้งใจแลกเปลี่ยนความรู้ มีโอกาสได้รับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อทำให้มีกำลังใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเรียนรู้ตลอดชีวิต

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้



1. ด้านการกำหนดความรู้ (Knowledge Identification)

จัดให้มีการวิเคราะห์สภาพความพร้อมของสถานศึกษาในการจัดการความรู้ สร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกฝ่าย เตรียมแผนการจัดการความรู้ เพื่อรองรับนโยบายจากหน่วยงานเบื้องบนในด้านเทคโนโลยี นำบุคลากรไปศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานอื่น ๆ ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเบื้องต้น แก่บุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง ผู้บริหารและครูประชุมจัดทำแผนการจัดการความรู้ กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ ทิศทางในการจัดการความรู้ มีการรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ และปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ต่อไป



2. ด้านการสร้างหรือแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

จัดให้มีการวิเคราะห์หาจุดบกพร่องในเรื่องทักษะของบุคลากรและใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจน เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง จัดให้มีการเก็บรวบรวมข้อความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปแก้ไขวิธีปฏิบัติอยู่เสมอมีการเชิญวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ จากภายนอกสถานศึกษามาให้ความรู้และพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภายนอก ระดมความคิดของบุคลากรเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอส่งเสริมให้มีการสร้างทีมงานหรือการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีการรวบรวม หรือสังเคราะห์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของบุคลากรในสถานศึกษา อย่างเป็นระบบ มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากร และให้บุคลากรได้ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับการเรียนรู้



3. ด้านการจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization)

จัดระบบห้องสมุดให้พร้อมแก่การเรียนรู้ของผู้เรียน มีการดำเนินการรวบรวม ประมวลองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ พัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยี เพื่อการบริหาร และการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ จัดเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลในด้านต่างๆ สร้างระบบเครือข่าย โครงสร้างพื้นฐาน ช่วยสนับสนุนในการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหาร การบริการ การจัดการเรียนการสอน และการวิจัย จัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบต่อการบำรุงรักษาเทคโนโลยีและการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลอย่างเหมาะสม จัดทำ Website ของสถานศึกษาและมีการปรับปรุงข้อมูล อย่างเป็นปัจจุบัน จัดทำเอกสาร ความรู้ หลักวิธีการ และกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงข้อมูล และแนวปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ นำข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานและรายงานการปฏิบัติงานมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม



4. ด้านการถ่ายโอนความรู้และนำไปใช้ (Transfer and Utilization)

ส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษา มีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรได้มีการขอคำปรึกษาในการปฏิบัติจากผู้มีประสบการณ์หรือผู้อาวุโสอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการประชุมหรือสัมมนา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ บุคลากรได้ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการสื่อสาร มีการพัฒนาตนเองด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) ให้กับบุคลากร มีเอกสารหรือคู่มือให้บุคลากรได้ศึกษาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีการสืบค้นความรู้จากห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ

