

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	9
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	9
1.5 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	9
1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	10
1.7 นิยามศัพท์	10
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และการจัดการความรู้	12
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	36
3.1 กรอบการวิจัย	36
3.2 ขอบเขตการวิจัย	37
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.5 แผนการดำเนินการวิจัย	45
บทที่ 4 ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุปผลการวิจัย	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 การอภิปรายผล	71
5.3 ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน	81
ภาคผนวก ข ภาพการประชุมประจำเดือนและกิจกรรมการทบทวน การปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)	85
ประวัติผู้เขียน	88

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 คุณสมบัติการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ	39
ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ตารางที่ 4.1 ผลคะแนนสอบแบบปรนัยก่อนการใช้คู่มือปฏิบัติงาน	53
ตารางที่ 4.2 ผลคะแนนสอบแบบอัตนัยก่อนการใช้คู่มือปฏิบัติงาน	54
ตารางที่ 4.3 อายุ (ปี)	59
ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.5 ตำแหน่ง (หน้าที่)	60
ตารางที่ 4.6 อายุการทำงาน (สินเชื่อ)	60
ตารางที่ 4.7 ผลคะแนนสอบแบบปรนัยหลังการใช้คู่มือปฏิบัติงาน	61
ตารางที่ 4.8 ผลคะแนนสอบแบบอัตนัยหลังการใช้คู่มือปฏิบัติงาน	61
ตารางที่ 4.9 การทบทวนกิจกรรมหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)	64
ตารางที่ 5.1 กระบวนการปฏิบัติงานแบบเดิม	70
ตารางที่ 5.2 กระบวนการปฏิบัติงานแบบใหม่	70

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 โครงสร้างของสหกรณ์ฯ	6
ภาพที่ 1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด	6
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	10
ภาพที่ 2.1 กระบวนการปรับเปลี่ยน 4 องค์ความรู้	19
ภาพที่ 2.2 การสร้างความรู้ของ Nonaka and Takeuchi	20
ภาพที่ 2.3 วงล้อเดมมิ่ง (Plan ,Do ,Check ,Act : PDCA)	22
ภาพที่ 3.1 กรอบการวิจัย	36
ภาพที่ 3.2 แผนภูมิแสดงช่วงอายุการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ	38
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิรายงานการให้บริการของช่องบริการสินเชื่อ	54
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงสถิติของการใช้เวลาในการให้บริการ ของช่องบริการสินเชื่อเดือนมิถุนายน 2559	62
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงสถิติของการใช้เวลาในการให้บริการ ของช่องบริการสินเชื่อเดือนกรกฎาคม 2559	63
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงสถิติของการใช้เวลาในการให้บริการ ของช่องบริการสินเชื่อเดือนสิงหาคม 2559	63
ภาพที่ 5.1 เปรียบเทียบระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการทำแบบทดสอบ แบบปรนัยก่อนและหลังการใช้คู่มืองานสินเชื่อ ปี 2559	67
ภาพที่ 5.2 เปรียบเทียบระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการทำแบบทดสอบ แบบอัตนัยก่อนและหลังการใช้คู่มืองานสินเชื่อ ปี 2559	68
ภาพที่ 5.3 แสดงสถิติของการใช้เวลาในการให้บริการของช่องบริการสินเชื่อ	69