

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบัน เป็นสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy) ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการพัฒนาในระยะยาวและยั่งยืน เป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน โดยมีการปฏิวัติเทคโนโลยีด้านข้อมูลและสื่อสารทำให้การเข้าถึง ถ่ายโอน และ ผลิตข้อมูล เป็นไปได้อย่างง่ายดาย อย่างไรก็ตามก็ยังมีข้อจำกัดที่เทียบเท่ากับความรู้ เนื่องจากความรู้ใช้เวลาและ ค่าใช้จ่ายที่สูงในการผลิตและเข้าถึง ดังนั้นทุกสังคมจะต้องมีความสามารถในการนำความรู้มา สร้างนวัตกรรม สำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนพัฒนาสังคม ความรู้และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นนั้น จะต้องก่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนต่างๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึง และขับเคลื่อนทั้ง เศรษฐกิจเพื่อการแข่งขัน และเศรษฐกิจพอเพียงอย่างสมดุล สังคมไทยจะต้องพัฒนาความสามารถ ในการสร้างนวัตกรรมจากความรู้ เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และเป็นการ เปลี่ยนแปลงในระดับกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift หรือ Mindset Change) จากสภาพปัจจุบัน รอบด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สภาพปัจจุบันจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม การเมืองของประเทศต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น ทั้งด้านเทคโนโลยี ความรู้ ค่านิยม และวัฒนธรรม ซึ่งความรู้เป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร ความรู้เป็น ทรัพย์สินที่ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม ยิ่งใช้มากเท่าไร ก็ยิ่งมีคุณค่ามากขึ้นเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่ง ยิ่งองค์กรมีความรู้มากเท่าไร ก็ยิ่งสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น เมื่อเรียนรู้ได้มากขึ้น ก็สร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น เพื่อนำความรู้เก่ามาบูรณาการกับความรู้ใหม่ ก็ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นอีก และสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น จึงกลายเป็นวงจรที่เพิ่มพูนได้ด้วยตนเอง อย่างไม่มีที่สิ้นสุดที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้” นั้นเอง (กิตติคุณภรณ์ ชูยลา, 2549, หน้า 1)

การจัดการความรู้ จึงเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการของ หน่วยงานธุรกิจ ภาครัฐ หรือแม้กระทั่งหน่วยงานทางการศึกษา ที่มีความตื่นตัวในการจัดการ ความรู้ในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานประสบความสำเร็จและเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย กลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จก็คือ “การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์” ในฐานะที่เป็นทรัพย์สินอันมีค่าสูงยิ่ง จนกระทั่งบางองค์กรได้ให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์สำคัญในการขับเคลื่อน

องค์กร แนวคิดที่นำมาประยุกต์ใช้ สำหรับการบริหารองค์กรยุคใหม่ที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่งคือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ซึ่งเป็นแนวคิดทั้งศาสตร์และศิลป์ของ กระบวนการเชิงระบบที่เกี่ยวข้องกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจน ประสบการณ์ของบุคลากรเพื่อสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของ แหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปัน และถ่ายโอนความรู้ และในที่สุด ความรู้จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล รวมทั้งเป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถ ในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

มหาวิทยาลัยนเรศวรในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ได้เริ่มใช้ การจัดการความรู้ (KM) มาใช้ร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษาและการวิจัย ในมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายหลัก คือ องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยการพัฒนาคนในองค์กรให้มีความรู้ที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยเริ่มเรียนรู้และทำความเข้าใจเครื่องมือ/กระบวนการ จัดการความรู้พร้อมไปกับการปฏิบัติจริง (Learning by Working) ตั้งแต่ปลายปี 2547 โดยมีหน่วย ประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาและวางระบบการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อดำเนินการด้านการจัดการความรู้ทั้งภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเริ่มต้นจากการสร้างความเข้าใจ การสนับสนุน ส่งเสริม และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับทั้ง ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิต โดยมียุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้ใน มหาวิทยาลัย ดังนี้

1. สร้างคนที่มีความรู้ ความเข้าใจ และศรัทธาในกระบวนการของการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดบุคลากรที่มีลักษณะของ บุคคลเรียนรู้
2. สร้างนวัตกรรมสำหรับส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถนำการจัดการความรู้ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานของตนเองได้อย่างสะดวก และมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนา หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรเรียนรู้
3. ติดตาม/ประเมินผลเพื่อมอบรางวัลและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรและหน่วยงาน ที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น และนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement, CQI)

นอกจากนี้กับหน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย (University Knowledge Management

Network, UKM Network) ขึ้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2547 โดยมีสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) เป็นผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมางานด้านการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยนเรศวรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนได้รับรางวัลต่างๆ ทั้งในระดับบุคคลและระดับมหาวิทยาลัยจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) มากมายหลายรางวัล นอกจากนี้ในปีงบประมาณ 2547 และปีงบประมาณ 2548 มหาวิทยาลัยนเรศวรได้รับผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ จากสำนักงานพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) ในตัวบ่งชี้ด้านการจัดการความรู้ได้รับผลการประเมินในระดับคะแนน 5 เต็ม เป็นเวลา 2 ปีติดต่อกัน จึงทำให้การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆ

จากความสำเร็จและความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นเครื่องมือให้กับหน่วยงานทางการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ใช้การจัดการความรู้ ไปพัฒนาและส่งเสริมให้มีการบริหารองค์การ โดยใช้การจัดการความรู้ ประสบความสำเร็จมากขึ้น และเพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์การ รวมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย เพื่อเสริมสร้างการจัดการความรู้ และการวางแผนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวรต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อค้นหาปัจจัยที่ดีที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุง การกำหนดนโยบาย การวางแผน และการเสริมสร้างการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาต่อยอดด้านการจัดการความรู้ เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการบริหารทั้งในส่วนของบุคลากร และองค์การต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ให้มีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาปัจจัยที่ดีที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 4,033 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2552 โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ซึ่งระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 364 คน ดังนั้นจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรพยากรณ์ มีจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่

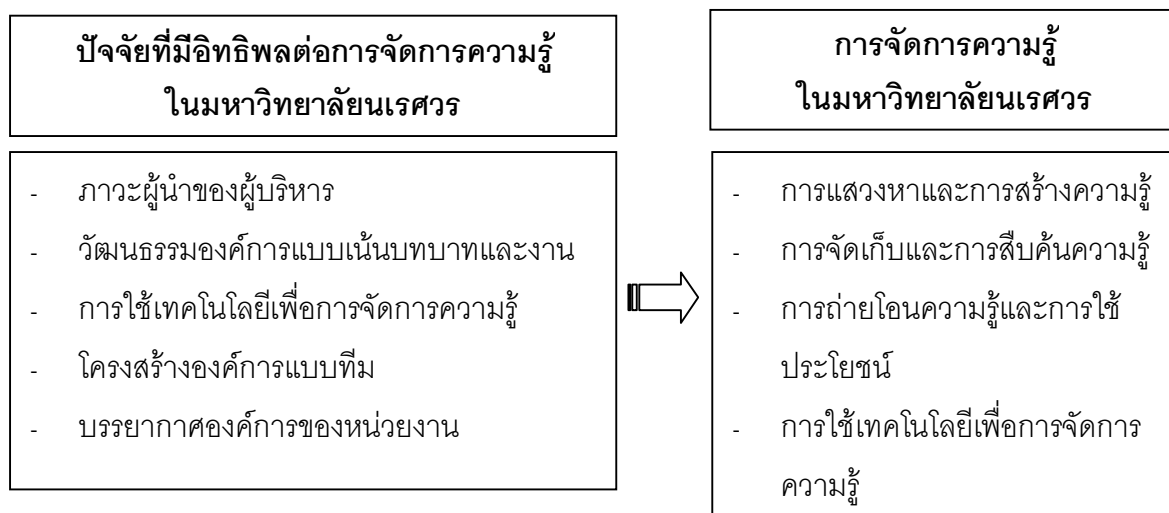
- 2.1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
- 2.1.2 วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นบทบาทและงาน
- 2.1.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้
- 2.1.4 โครงสร้างองค์การแบบทีม
- 2.1.5 บรรยากาศองค์การของหน่วยงาน

2.2 ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 2.2.1 การแสวงหาและการสร้างความรู้
- 2.2.2 การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้
- 2.2.3 การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์
- 2.2.4 การใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดในการวิจัยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์การแบบเน้นบทบาทและงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้ ด้านโครงสร้างองค์การแบบทีม และบรรยากาศองค์การของหน่วยงาน ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกเป็น ด้านการแสวงหาและการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ ด้านการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านใดด้านหนึ่ง และเกิดผลดียิ่งขึ้น ซึ่งมีองค์ประกอบของการจัดการความรู้ มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ กระบวนการสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ การกระจายความรู้และการใช้ประโยชน์ และ เทคโนโลยี เพื่อการประยุกต์ความรู้นำไปสู่การใช้งานของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

2. **กระบวนการสร้างและแสวงหาความรู้** หมายถึง การให้บุคลากรได้เรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง ผนวกความรู้ของแต่ละบุคคลเพื่อสร้างทักษะและความรู้ใหม่ นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งปันทั่วทั้งองค์กร โดยสามารถแสวงหาความรู้ได้จากแหล่งภายนอกและภายใน เพื่อเพิ่มคุณค่าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

3. **การจัดเก็บและการค้นคืนข้อมูล** หมายถึง การเก็บรักษาข้อมูลเพื่อการบริหารและกระบวนการในการเรียกหาข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลไว้ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทำ ด้วยมือ ซึ่งเป็นแฟ้มเอกสาร หรือ ด้วยคอมพิวเตอร์ ในรูปของแฟ้มข้อมูล ในระบบแฟ้มข้อมูล ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

4. **การกระจายความรู้และการใช้ประโยชน์** หมายถึง การนำความรู้ จากสื่อ สิ่งพิมพ์ การฝึกอบรม การประชุมสัมมนา และจากผู้มีประสบการณ์ รวมทั้งความรู้เดิมของตนเอง มาเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ความรู้แพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วทั้งองค์กร ซึ่งอาจเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลหรือการประยุกต์ใช้ความรู้ที่จัดเก็บไว้ในการปฏิบัติจริง การสรุปข่าวสารและการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กร แจ้งให้บุคลากรในองค์กรทราบ มีการเชื่อมขงงานต่างๆของบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน มีการหมุนเวียน เปลี่ยนงานบุคลากรในองค์กรเพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตามความสามารถที่มี และมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในอดีตให้บุคลากรนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร

5. **เทคโนโลยี** หมายถึง การจัดระบบข้อมูลข่าวสารซึ่งมีบทบาทในการอำนวยความสะดวก และสร้างให้เกิดความสมบูรณ์ เช่น ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร เกิดการประมวลผลที่เป็นระบบและรวดเร็วและลดระยะเวลาในการค้นคว้าข้อมูล เป็นต้น

6. **หน่วยงาน** หมายถึง หน่วยงานระดับ วิทยาลัย ภาควิชาในแต่ละคณะ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร

7. **บุคลากรสายวิชาการ** หมายถึง บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้าน การเรียน การสอน ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

8. **บุคลากรสายบริการ** หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ และสนับสนุนงานด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนเรศวร

9. **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งแต่ก่อตั้งมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี 2533 จนถึงปัจจุบัน

10. **ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง** พฤติกรรมของบุคคลที่ความสามารถที่จะชี้แนะสั่งการ หรืออำนวยความสะดวก หรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ โดยสมาชิกเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ประสานวิสัยทัศน์ของบุคคล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสอนงาน สอนทักษะ ทำงานเป็นทีม มีการแสดงถึงการยกย่องให้กำลังใจ สามารถชักนำให้สมาชิกร่วมแรงร่วมใจและเป็นแบบอย่างด้านคุณธรรม พร้อมช่วยเหลือและสนับสนุนสมาชิกให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

11. **วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นบทบาทและงาน หมายถึง** แบบแผนความคิด ความรู้สึก ที่สมาชิกได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์การ เพื่อเป็นบรรทัดฐานให้สมาชิกประพฤติ และมีการสืบทอดไปสู่สมาชิกใหม่ขององค์การ โดยวิธีการประพฤติปฏิบัติงานขององค์การและสมาชิกที่จะต้องสนับสนุนให้องค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้าน งบประมาณ มีค่านิยมแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ และมีหน้าที่ ความรับผิดชอบที่จะต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การให้ความเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น มีความไว้วางใจกัน การมีอิสระในการเรียนรู้ กล้าเสี่ยงและทดลองสิ่งใหม่ๆ และมีความเป็นเอกภาพในองค์การ โดยยอมรับและเข้าใจเป้าหมายขององค์การ ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

12. **การเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ หมายถึง** เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผลลัพธ์ การทำสำเนาและการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

13. **โครงสร้างองค์การแบบทีม หมายถึง** การแบ่งงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การรายงาน การกำหนดความสัมพันธ์ของสมาชิก สายงานบังคับบัญชา ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ และการตัดสินใจ การลดกฎระเบียบที่มีความซับซ้อนในการทำงาน การจัดบุคลากรปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ มีระบบให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

14. **ด้านบรรยากาศองค์การของหน่วยงาน หมายถึง** สภาพแวดล้อมในหน่วยงานที่ทำให้เกิดความประทับใจระหว่างการทำงาน การจัดสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกปฏิบัติงาน การแสดงผลงาน และมีสถานที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งวัดจากความคิดเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์