

ข้อเสนอเชิงนโยบาย เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน โดยการจัดการความรู้ ในการลดระดับ ความเบื่อหน่ายในการเรียนของนักศึกษา*

Propose policy to develop teaching and learning process with knowledge management to
reduce study-related burnout of students.*

ปิรันธ์ ชินโชติ (Pirun Chinachot)**

ผศ.ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chantuk)***

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอข้อเสนอเชิงนโยบาย โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการจัดการความรู้มาสร้างเป็นนโยบายของสถาบันการศึกษา เพื่อลดระดับความเบื่อหน่ายในการเรียนที่เป็นผลเชิงลบต่อผลการเรียนของนักศึกษา บทความได้อธิบายกระบวนการจัดการความรู้ที่ประกอบด้วย 1) Socialization 2) Externalization 3) Combination และ 4) Internalization ซึ่งเป็นกระบวนการที่สามารถลดระดับความเบื่อหน่ายในการเรียนทั้งสามลักษณะได้แก่ 1) ความเหน็ดเหนื่อยที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (Study-related exhaustion) 2) การแยกตัวออกจากสังคมที่เกิดขึ้นจากการเรียน (Study-related cynicism) 3) ความรู้สึกที่ตนไร้ความสามารถในการเรียน (A lack of study-related efficacy) โดยกระบวนการจัดการความรู้ที่จะสามารถลดความเบื่อหน่ายในการเรียนได้นั้นสามารถ สร้างเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย เป็นลักษณะกิจกรรมในสามข้อเสนอ ซึ่งได้แก่ 1) สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการเรียน และสื่อการสอน 2) สนับสนุน และส่งเสริม กิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างกัน 3) สร้างขวัญและกำลังใจ แก่ผู้เรียน ซึ่งสุดท้ายจะส่งผลต่อผู้เรียน เพิ่มศักยภาพ สร้างผลงานที่ดีมีคุณภาพ มีการพัฒนาการศึกษาที่ดีต่อไป

Abstract

The propose of this article to present policy of knowledge management in class participation, to improve teaching and learning process and reduce study-related burnout for student. Knowledge management process which included 1) Socialization 2) Externalization 3) Combination and 4) Internalization will reduce study-related burnout in 3 aspects which included 1) Study-related exhaustion 2) Study-related cynicism 3) A lack of study-related

* เนื้อหาของบทความชิ้นนี้ มีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ในลักษณะบทความวิชาการ

** อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (Faculty of Management Science, Muban Chombueng Rajabhat University) E-mail thank_kub@hotmail.com

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Faculty of Management Science, Silpakorn University)

efficacy. This article proposed 3 policy to achieve learning process improvement which are 1) Cooperate to improve study process and medium, 2) Support relationship activities, and 3) To encourage the student in learning process.

บทนำ

การพัฒนาประเทศ หนทางที่สำคัญอย่างยิ่งคือการพัฒนาบุคลากรของชาติ ที่จะทำให้ประเทศเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งการจะพัฒนาบุคลากรของชาติได้นั้น การศึกษาเป็นกลไกหลักที่จะนำพาให้บุคลากรเหล่านั้นให้ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของชาติ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 สถาบันการศึกษาในทุก ระดับต้องให้ความสำคัญในการสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ โดยสถาบันการศึกษาต้องฝึกทักษะการประยุกต์ ความรู้ในการแก้ไขปัญหา จัดการเรียนการสอนผสมผสานความรู้ด้านต่างๆ อย่างสมดุล ทั้งความรู้และคุณธรรม จัดกระบวนการคิด เรียนรู้ การจัดการ การ บูรณาการความรู้ได้อย่างเหมาะสม แก่นักศึกษา เพื่อพัฒนาศักยภาพ ทางด้านการศึกษาของนักศึกษาต่อไป (พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ, 2542)

ด้วยเหตุนี้ทุกสถาบันการศึกษาจึงพยายามอย่างยิ่ง ที่จะกำหนดนโยบายในการพัฒนาการศึกษาให้นักศึกษา เพื่อเป็นกำลังด้านบุคลากรที่สำคัญของชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้นโยบายของรัฐบาลยุคปัจจุบัน ถึง การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ปรับการเรียนรู้ออกไปพัฒนาทักษะ ความสามารถของผู้เรียน (สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี, 2557) ดังนั้นเพื่อสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว การพัฒนานโยบายการจัดการเรียนการสอนที่ดี จึงจำเป็นอย่างยิ่งในระบบการศึกษา แนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาปรับเป็นนโยบายการจัดการเรียนการสอนนั้น คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งถูกใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของ การเรียนรู้แก่นักศึกษา สามารถพัฒนาให้ตัวนักศึกษาเอง เห็นคุณค่าของความรู้ รักในการเรียนรู้ นำความรู้พัฒนา ตนเอง สร้างวินัย มีคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่ดีในการดำเนินชีวิต ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการ จัดการความรู้แบบมีส่วนร่วมในชั้นเรียนได้ (ปิยะนาค บุญมีพิพิธ, 2551)

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management คือ การจัดการองค์ความรู้ ข้อมูล ประสบการณ์ ของแต่ละบุคคลที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นมา ผ่านกระบวนการสร้างสรรค์องค์ความรู้ (Knowledge Creation) โดยทำให้เกิดการขยายองค์ความรู้ ทำให้เป็นรูปร่าง เชื่อมต่อกัน และกลายเป็นระบบองค์ความรู้ของ องค์กร (Nonaka & et al., 2006) โดยองค์ความรู้จะผ่านกระบวนการที่เรียกว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์ ความรู้ หรือ Knowledge conversion process ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกัน ได้แก่ (1) กระบวนการ แบ่งปัน ความรู้ ประสบการณ์สู่สังคม (Socialization) (2) กระบวนการนำความรู้ สู่ภายนอก โดยสามารถ กลายเป็นความรู้ชัดแจ้งสื่อสารให้บุคคลอื่นๆเข้าใจได้ง่าย (Externalization) (3) กระบวนการรวมความรู้ ที่ชัดแจ้งจากแหล่งต่างๆ หลากหลายแขนง รวมกันเพื่อสร้างความรู้ใหม่ (Combination) (4) กระบวนการแปลง ความรู้ ที่ชัดแจ้งนั้น มาพัฒนาทักษะภายในแต่ละบุคคล (Internalization) (Nonaka & Takeushi, 1999)

ทั้งนี้สถาบันการศึกษามีความสำคัญต่อการดำเนินด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ พัฒนาเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยสามารถสอดคล้องในหลักสูตรการศึกษา และเชื่อมโยงองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อพัฒนา ศักยภาพของนักศึกษาไปสู่ความสำเร็จได้ อย่างไรก็ตามก็มีผลการศึกษาด้านที่พบว่าการจัดการความรู้ใน สถาบันการศึกษาที่จะประสบความสำเร็จ หากขาดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ แลกเปลี่ยน

เรียนรู้ ของกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นความสนใจและการรับรู้ระหว่างกลุ่ม ทั้งอาจารย์ และนักศึกษา หรือระหว่างกลุ่มนักศึกษาด้วยกันเอง ซึ่งประเด็นความรู้ที่จะจัด การจัดการความรู้นั้น อาจมาจากหัวข้อในรายวิชา หรือหัวข้อที่เกิดจากกิจกรรมบูรณาการเรียนการสอน ไปสู่การวิจัยหรือการ บริการวิชาการในรูปแบบต่างๆ โดยสิ่งเหล่านั้นจะมีโอกาสกระตุ้นความสนใจในการเรียนและการลดทอนความ เปื่อหน่ายในการเรียนของนักศึกษาหลงไปได้ หากจะกล่าวถึง ความเปื่อหน่ายในการเรียน สามารถอธิบายผ่าน ทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายในการเรียน ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ว่าด้วย อาการของความอ่อนล้า เหน็ดเหนื่อย หรือเปื่อ หน่ายในการเรียนของนักศึกษา ประกอบด้วย 3 ลักษณะได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับการ เรียน (Study-related exhaustion) 2) การปลื้มตัว หรือลดค่าความเป็นบุคคลที่เกี่ยวกับการเรียน (Study-related cynicism) 3) ความรู้สึกที่ว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการเรียน (A lack of study-related efficacy (Kuittinen & Merilainen, 2011) ซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นกับนักศึกษาในทุกๆสถาบัน เป็นอุปสรรคที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาทางการศึกษา ดังนั้นการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ว่ามีความสัมพันธ์กับทฤษฎีความเปื่อหน่าย ในการเรียนอย่างไร จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาการศึกษาของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาของไทยได้

ดังนั้นเพื่อพิจารณาประเด็นการพัฒนาวิธีการศึกษาของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทย ด้วย ทฤษฎีการจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นให้เกิดกิจกรรมการจัดการความรู้ในชั้นเรียน มุ่งนำไปสู่การสร้างความสนใจใน การเรียน และลดทอนความเปื่อหน่ายจากการเรียน ในอันดับต่อไปขอกล่าวถึง แนวคิดในการจัดการความรู้ และ ความเปื่อหน่ายทางการเรียนดังนี้

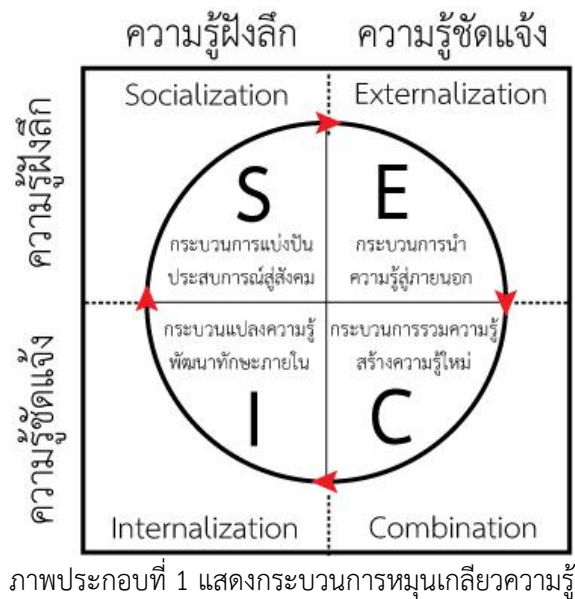
การจัดการความรู้

ความรู้ เป็นสิ่งที่ถูกพิจารณาว่าเป็นหนึ่งใน ทรัพยากรทางกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร การที่องค์กร สามารถบริหารจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งสำคัญกับทุกองค์กรในปัจจุบันที่จะทำให้องค์กรยัง สามารถคงอยู่ได้ ปัจจุบันการจัดการความรู้นั้น เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในองค์กรภาครัฐ และเอกชน เนื่องจาก ทุกองค์กรได้เล็งเห็นว่าองค์กรใดมีองค์ความรู้ที่มีค่า ย่อมสามารถคงความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ การจัดการ ทางความรู้ ได้ถูกนิยามว่าเป็นกระบวนการ ที่จัดการความรู้ที่จำเป็นขององค์กร ในการสร้างสรรค์ เก็บรวบรวม แบ่งปัน และนำมาใช้งาน ในสถาบันการศึกษา อย่างมหาวิทยาลัยก็ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพึ่งพางค์ความรู้ ซึ่ง ต้องมีกิจกรรมในการสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเก็บรวบรวม และจัดการกระบวนการขั้นตอนในการ แปลงรูปแบบความรู้ ไม่ว่าจะจากทั้งระดับกลุ่มของคณาจารย์ หรือระดับกลุ่มนักศึกษา กระบวนการจัดการความรู้ อาจจะเริ่มต้นจากการสะท้อนความคิดของคนในกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความรู้และความคิดของคนในเนื้อหาที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษา นำเนื้อหาเหล่านั้นมาอภิปรายสรุป สร้างแนวทางร่วมกัน (เพิ่มศักดิ์ มกราภิรมย์, 2554) การดึง ความรู้ หรือความคิดจากบุคคลแต่ละคนในกลุ่มเป็นรูปแบบความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) สร้างให้เป็น รูปแบบความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) (Isika, Ismail & Ahmad Khan, 2013) ทั้งนี้จะต้องเริ่มมีการ จัดการความรู้ตั้งแต่กิจกรรมในชั้นเรียน

สำหรับสองหลักการพื้นฐานของ การจัดการความรู้ ที่สำคัญคือ (1) ความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) เป็นลักษณะของความรู้ที่เป็นองค์ความรู้ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถูกฝังรวมอยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละ บุคคลนั้นได้สะสมองค์ความรู้มาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของพวกเขาเอง การส่งต่อความรู้ต้องเป็นลักษณะ

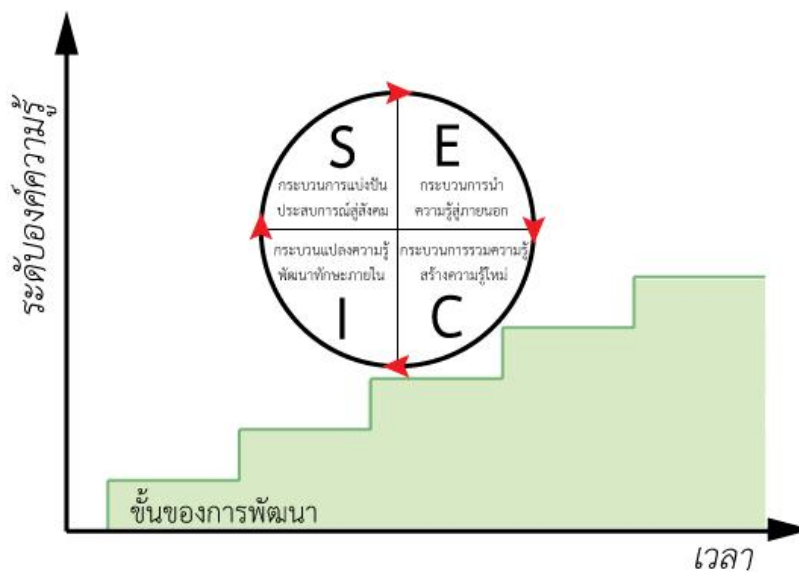
พบปะแลกเปลี่ยน ปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง หรือ Face-to-face และความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการส่งต่อข้อมูลกันในลักษณะเช่นนี้ได้ (2) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) คือลักษณะองค์ความรู้ที่เป็นทางการ ที่สามารถระบุชี้ชัดได้ และถูกทำเป็นรูปแบบที่สามารถจับต้องได้ และสามารถส่งต่อกันได้โดยง่าย เช่นกระบวนการทำงาน ภาษาที่เป็นทางการ คู่มือ และข้อมูลสารสนเทศ (Wang & Wang, 2012)

กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนนั้นมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล นั้นขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ ประสบการณ์อัตมโนทัศน์ สภาพแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม บุคลิกภาพ อารมณ์ของแต่ละบุคคล สิ่งต่างๆ ที่สะสมอย่างเป็นระบบ (เสาวลี แก้วช่วย, 2554) สำหรับองค์ความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นมานั้น จะถูกพัฒนามาจากองค์ความรู้ของผู้เรียนแต่ละบุคคล และพัฒนาเปลี่ยนรูปมาเป็นองค์ความรู้ที่มีค่าซึ่งสามารถแบ่งปันสู่กลุ่มก่อนที่กว้างขึ้นได้ โดยทำให้องค์ความรู้ส่วนบุคคลในแต่ละบุคคลนั้น สามารถใช้ได้โดยบุคคลอื่นๆ และนำความรู้เหล่านั้นรวบรวมและพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ๆ ให้กระจายในวงกว้างขึ้นไป องค์ความรู้จะผ่านกระบวนการที่เรียกว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์ความรู้ หรือ Knowledge conversion process ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกัน ได้แก่ (1) Socialization กระบวนการที่ Tacit knowledge กลายเป็น Tacit knowledge กล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการแบ่งปันและสร้างประสบการณ์ ซึ่งจะสร้างความรู้ที่เรียกว่า Tacit Knowledge เช่น ทักษะ หรือแนวความคิด เพื่อให้เกิดกระบวนการความคิดหรือทักษะใหม่ๆ (2) Externalization กระบวนการที่ Tacit knowledge กลายเป็น Explicit knowledge หรือกระบวนการสร้างและแบ่งปันความรู้สู่ภายนอก เปลี่ยนความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น แผนผัง คู่มือ รูปภาพ ซึ่งสามารถเก็บเป็นความรู้ขององค์กร หรือสถาบันได้ (3) Combination กระบวนการที่ Explicit knowledge กลายเป็น Explicit knowledge หรือการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ เป็นความรู้ชัดแจ้ง ซึ่งเป็นกระบวนการที่รวมความรู้ต่างๆ หลายแขนงเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ (4) Internalization กระบวนการที่ Explicit knowledge กลายเป็น Tacit knowledge หรือ กระบวนการเปลี่ยนความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่ฝังลึกภายใน โดยเปลี่ยนความรู้ที่อยู่ในรูป ความรู้ที่เป็นเอกสาร แผนภาพ หรือข้อมูลที่ชัดเจนต่างๆ พัฒนาเป็นความรู้หรือทักษะภายในของบุคคล องค์กร หรือสถาบัน (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2014) ทั้งสี่ขั้นตอนนี้จะป็นขั้นตอนที่หมุนวนเป็นเกลียวซึ่งสามารถเรียกขั้นตอนเหล่านี้ว่า กระบวนการหมุนเกลียวความรู้ (Spiral process) หรือ กระบวนการ SECI (Nonaka & et al., 2000)



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกระบวนการหมุนเกลียวความรู้
SECI Process (Nonaka & et al., 2000)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ หรือ Knowledge conversion นั้น คือกระบวนการทางสังคม เมื่อแต่ละบุคคลนั้นมีองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน มาปฏิสัมพันธ์กัน และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ทำให้ทั้งคุณภาพ และ ปริมาณของ Tacit และ Explicit knowledge มากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งหมายถึงองค์ความรู้รวมขององค์กร หรือสถาบัน ก็จะมีพัฒนามากขึ้นเรื่อยๆ (Sanchez and Palacios, 2008) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดัง ภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 แสดงกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้

หลายงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้เน้นย้ำประเด็นของ การจัดการความรู้ หรือ Knowledge management เป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการเพิ่มระดับของผลงานในองค์กร (Harrington and Guimaraes, 2005) นอกจาก การเพิ่มผลงานให้แก่องค์กรหรือสถาบันแล้วการนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ยังสามารถเพิ่มศักยภาพ และ พัฒนาความสามารถของบุคลากรได้ นำผลมาซึ่งความคิดสร้างสรรค์ สร้างผลงานให้แก่องค์กร และสถาบันได้ ต่อไป (Chang and Ahn, 2005) ดังนั้นจากที่ได้กล่าวมาข้างต้น องค์กร หรือสถาบันใดสามารถ ดำเนิน

กระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ได้ดี และมีศักยภาพในการบริหาร จะได้ผลสัมฤทธิ์ในงาน (Tseng, 2010) เพิ่มความสามารถ และศักยภาพในบุคลากร ซึ่งสามารถตอบสนองประเด็นปัญหาของความเหนื่อยหน่าย ทั้งประเด็นจากความเหน็ดเหนื่อยทางอารมณ์ การปลีกตัวไม่เข้าสังคม หรือความรู้สึกว่าตนนั้นไร้ความสามารถ ในที่สุดก็จะสามารถลดระดับของความเหนื่อยหน่ายลงได้

อย่างไรก็ตาม จากภาพประกอบที่ 2 สามารถสังเคราะห์ลงไปในลักษณะการจัดการความรู้แบบมีส่วนร่วมในชั้นเรียนได้โดย (1) ในขั้นตอน Socialization เริ่มจากการตั้งเป้าหมายร่วมกัน และกิจกรรมการเขียนอย่างอิสระ แบบผู้สอนมีส่วนร่วม สนับสนุนการทำงานร่วมกัน (2) ในขั้นตอน Externalization สนับสนุนกิจกรรมแบ่งปันความรู้ เขียนลงใน Blog หรือการผลิตสื่อเรียนรู้ เปิดโอกาสในการถ่ายทอดความรู้ (3) ในขั้นตอน Combination เป็นการรวบรวมข้อมูล ในลักษณะเอกสาร หรือคลังข้อมูลความรู้ มาจัดเรียงสร้างระเบียบ และสามารถนำไปเผยแพร่ต่อได้ (4) ในขั้นตอน Internalization เป็นการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ นำมาปฏิบัติจริง โดยใช้ข้อมูลที่ได้รวบรวมมา พัฒนาความสามารถ และทักษะของตน (ชุติมา ธรรมรักษา, 2553)

ความเหนื่อยหน่ายในการเรียน (Study-related burnout)

ทฤษฎีของความเหนื่อยหน่ายในการเรียนมีรากฐานมาจากทฤษฎีที่จิตแพทย์ชาวอเมริกัน Freedenberg ได้นิยามไว้ในปี 1980 ในทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายการทำงาน โดยนิยามว่าเป็นอาการที่ถอดใจ ท้อแท้ หรือไม่พอใจ จากการทำงานแล้ว ไม่ได้เกิดผลใด ตามที่คาดเอาไว้ (Freedenberg & Richelson, 1980) ต่อมาทฤษฎีนี้ถูกทำการศึกษาขยายความโดย Maslach และ Jackson ในปี 1981 จนเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป และได้แบ่งลักษณะของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกมาเป็น 3 ลักษณะด้วยกัน (Maslach and Jackson, 1981) ซึ่งได้แก่

1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นลักษณะที่ขาดพลัง ทั้งด้านพลังงาน พลังใจ ไร้ความรู้สึกในการทำงาน เหมือนอารมณ์ในการทำงานนั้นได้ใช้ไปจนหมดสิ้น (Cordes and Dougherty, 1993) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ นำมาซึ่ง ความเครียด ความวิตกกังวล และหงุดหงิด ที่ตัวผู้ปฏิบัติงานเองนั้นไม่สามารถทำหน้าที่ตามหน้าที่ ในอาชีพของตนได้ ยังผลให้ค่อยๆสูญเสียความใส่ใจ ความรับผิดชอบต่อลูกค้าของตนไป (Kuruuzum & et al., 2008) นอกจากนั้นยังทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้หลีกเลี่ยงในการพบปะพูดคุยกับผู้อื่น เริ่มเข้างานสาย และขาดงาน ผลการทำงานก็ตกต่ำลง ส่งผลให้ลาออกจากงานในที่สุด (ชาลี ไตรจันทร์, 2556)

2) การลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization/Cynicism) คือลักษณะของทัศนคติที่เป็นด้านลบ และไม่เหมาะสมต่อลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ ความรู้สึกหงุดหงิด ไม่เป็นตัวเอง และปลีกตัวออกมา ลักษณะเฉพาะของการลดค่าความเป็นบุคคล คือมุมมองของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลูกค้าในลักษณะที่มองลูกค้าราวกับวัตถุ มากกว่าจะมองเป็นมนุษย์ (Kuruuzum & et al., 2008) และมีความคิดทางแง่ลบต่อเพื่อนร่วมงาน เกิดอาการที่เป็นพฤติกรรมทางด้านลบตามมา เช่น เหยียดหยาม ดูถูกดูหมิ่น เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า เพิกเฉย ไม่แยแสไม่ต้องการบริการแก่ลูกค้านอกจากนั้นยังมีพฤติกรรมในการแยกตัวไม่สูงส่งกับผู้อื่นอีกด้วย (ชาลี ไตรจันทร์, 2556)

3) ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of personal accomplishment) คือลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณภาพและความสามารถ ขาดกำลังใจ สูญเสียความนับถือตัวเอง ไม่สามารถที่จะทำงานให้สำเร็จได้ (Maslash and Leiter, 2005)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น แนวคิดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ขยายออกมาในหลายกลุ่มสาขา ซึ่งนอกจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นเป็นผลทางด้านลบกับพนักงานในการทำงานแล้ว ในทางเดียวกันนั้น ในมุมมองการเรียน ก็มีผลกับนักเรียน นักศึกษาเช่นเดียวกัน (Schaufeli, & et al., 2002)

การศึกษาความเหนื่อยหน่ายทางการเรียนนั้นถูกดัดแปลงจากการศึกษาที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการชี้วัดทางจิตวิทยา โดยแรกเริ่มเครื่องมือการวัดหรือแบบสอบถามนั้น เน้นการมุ่งวัดตามทฤษฎีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นหลัก หรือเรียกว่า Maslash Burnout Inventory (MBI) ต่อมาได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อศึกษาในด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากมุมมองทางด้านการงานเท่านั้น ดังนั้นแบบสอบถามนี้จึงเรียกว่าเป็นแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในด้านทั่วไป หรือเรียกว่า Maslash Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) (Schaufeli, Leiter, Maslash, & Jackson, 1996) หลังจากนั้น ได้ใช้ MBI-GS มาดัดแปลงเพื่อใช้ในวงการการศึกษา โดยใช้สำรวจกับกลุ่มนักศึกษา โดยใช้ชื่อว่า Maslash Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความเหนื่อยหน่ายในการเรียน (Schaufeli, & et al., 2002)

ความเบื่อหน่ายทางการเรียน ได้ถูกอธิบายว่าเป็นอาการทางอารมณ์ของนักเรียนหรือนักศึกษาที่แสดงถึงความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากภาระทางการเรียน โดยมีพฤติกรรมปลีกตัว ทักษะคิดลดค่าความเป็นบุคคล และรู้สึกที่ก่อกำเนิดจากการที่ทำงานไม่สำเร็จบ่อยครั้งสะสม จนกลายเป็นความรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถในการเรียน (Kuittinen & Merilainen, 2011) ถูกแบ่งออกมาในสามลักษณะเช่นเดียวกันดังนี้

1) ความเหน็ดเหนื่อยที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (Study-related exhaustion) สามารถนิยามได้ว่าเป็นอาการทางความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ที่เกิดภาวะความเครียด ความเหน็ดเหนื่อยที่เรื้อรัง ที่เป็นผลมาจากการทำงานที่ได้รับจากสถาบันการศึกษานั้นๆ มากจนเกินไปความรู้สึกเช่นนี้อาจเกิดขึ้นเมื่อนักเรียน หรือนักศึกษาต้องทำงานอย่างหนักโดยไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งอาการที่เกิดขึ้นจะเป็นอาการที่สั่งสม ความเหน็ดเหนื่อยจากการเรียนนั้นไม่ได้หายไป แม้กระทั่งเวลาอน ที่สั่งปัญหาการนอนไม่หลับ ซึ่งเมื่ออาการเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าดำเนินต่อไป ก็จะทำให้เกิดอาการต่อไปคือทัศนคติที่ปลีกตัวเกลียดการเข้าสังคม

2) การแยกตัวออกจากสังคมที่เกิดขึ้นจากการเรียน (Study-related cynicism) เป็นอาการทางอารมณ์อันดับต่อมาที่เกิดจากความเครียดในการเรียน โดยจะปรากฏในลักษณะที่นักเรียน หรือนักศึกษามีทัศนคติที่ไม่ยินดีในร้าย หรือทัศนคติที่ต้องการแยกตัวออกจากสังคม จากสังคมในการเรียน และเป็นในลักษณะที่แสดงให้เห็นว่านักเรียน หรือนักศึกษานั้นขาดความสนใจในการเรียน หรือในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมา ซึ่งเป็นผลให้งานที่ต้องส่งนั้นล่าช้า หรือขาดการส่งงานนั้นไป

3) ความรู้สึกที่ตนไร้ความสามารถในการเรียน (A lack of study-related efficacy) ซึ่งนิยามถึงการที่นักเรียน หรือนักศึกษามีความรู้สึกว่าความสามารถของตนลดลง ดังเช่นผลงาน หรือความสำเร็จในงานนั้นลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกว่าตนไร้ค่า ไร้ความสามารถในการเรียนในสถาบันนั้นๆ (Salmela-Aro et. al., 2009)

จากนิยาม และลักษณะทั้งสามลักษณะ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นนั้น ส่งผลต่อตัวของบุคคลากร หรือนักเรียน นักศึกษา โดยจะทำให้เกิดการขาดงาน หรือขาดเรียน เกิดพฤติกรรม แยกตัวจากสังคม และความสามารถในการทำผลงานของตนให้สำเร็จนั้นต่ำลงด้วย (Bhanugopan & Fish, 2006)

การที่จะเพิ่มผลงานให้กับนักศึกษา และนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนั้น ปัจจัยความเหนื่อยหน่ายทางการเรียน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ โดยพยายามค้นหาวิธีทางที่จะทำให้อัตราความเหนื่อยหน่ายทางการเรียนนั้นลดลง จากการศึกษาถึงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายนั้น มีหลากหลาย โดย Maslach และ Leiter (2005) ได้ระบุไว้ในสองกลุ่มด้วยกัน ได้แก่ กลุ่มแรก ปัจจัยในการคาดคะเนจากสถานการณ์ (Situation predictors) โดยมีปัจจัยแยกย่อยมาดังนี้

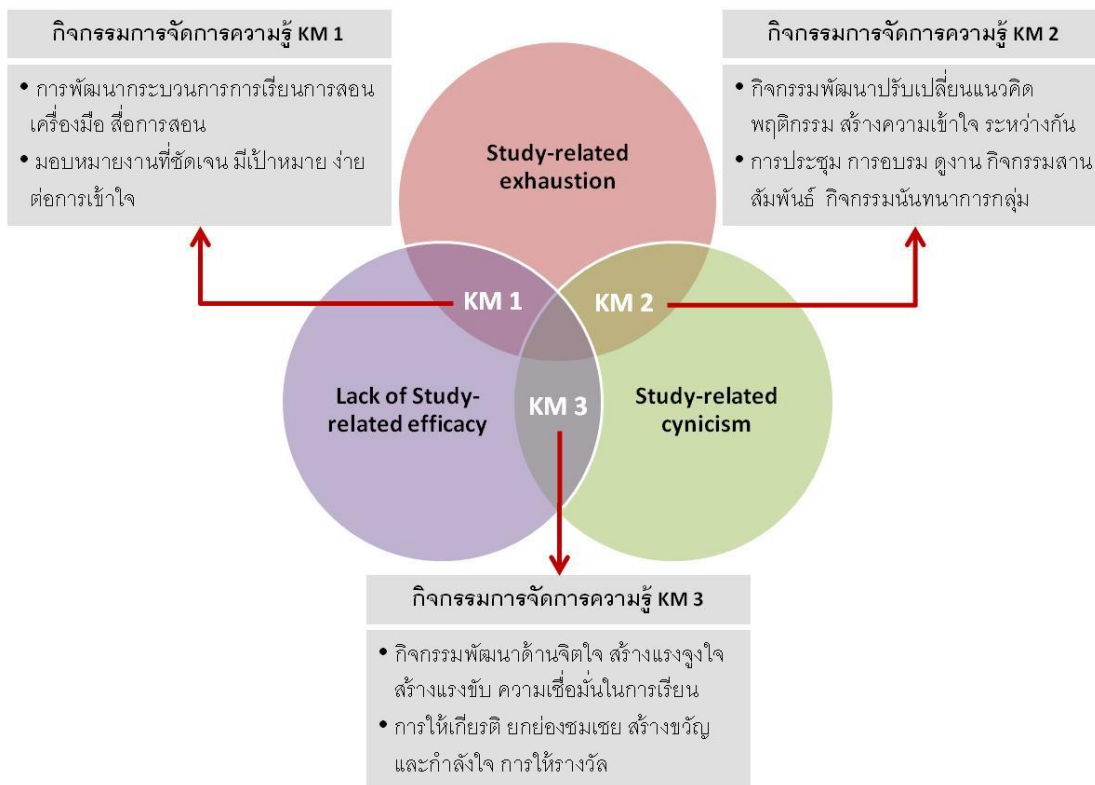
สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ตามที่ Maslach & Leiter (1997) ได้แสดงไว้จากการศึกษา ประกอบด้วย 1) ระดับภาระงานที่สูงเกินไป (Role overload) โดยเป็นสาเหตุหลักอย่างหนึ่งที่เป็นผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เมื่อบุคคลใด บุคคลหนึ่งได้รับภาระงานที่หนักจนเกิดไปจากความคาดหวังของเขา 2) ขาดความสามารถการควบคุม (Control) ความเหนื่อยหน่ายอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดไม่สามารถมีอำนาจในการควบคุมงานของตนได้ หรือไม่มีอำนาจใดๆในการแก้ไขปัญหาได้ 3) การได้รับรางวัลที่ไม่เหมาะสม (Reward) มีผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับสิ่งที่ลงแรงลงไป 4) ขาดการสื่อสาร สัมพันธ์กับสังคม (Community) เกิดจากความสัมพันธ์ทางด้านลบกับ บุคคลรอบด้าน อาจจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกค้า เกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งระหว่างกัน 5) การขาดความยุติธรรม (Fairness) ในสภาพการทำงาน หากบุคคลที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงานแล้ว ความเหนื่อยหน่ายในงานจะเป็นผลต่อเนื่องที่เกิดขึ้นจากภาวะดังกล่าว 6) ค่านิยมที่ขัดแย้ง (Values) เมื่อค่านิยมในตัวบุคคล ไม่สอดคล้องกับค่านิยมในองค์กร (Maslach & Leiter, 1997)

ส่วนในกลุ่มที่สอง คือ และ ปัจจัยสาเหตุส่วนบุคคล (Individual antecedents) ซึ่งในกลุ่มนี้ได้แบ่งปัจจัยแยกย่อยมาอีก สามกลุ่มด้วยกัน ดังนี้ (1) ลักษณะของงานและหน้าที่ (2) ลักษณะขององค์กร และสถาบัน (3) ลักษณะส่วนบุคคล (Cordes & Dougherty, 1993)

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเน้นไปในมุมมองของภาคธุรกิจ สำหรับในส่วนของการศึกษานั้นได้ปรับเปลี่ยนมุมมองเนื้อหาจากภาคธุรกิจมาใช้ด้วยเช่นกันนอกจากนั้น ยังมีข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้พบทวนวรรณกรรมก่อนหน้าในประเด็นของสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการเรียนในงานของ Matti Kuittinen & Matti Merilainen (2011) ได้กล่าวถึงทัศนคติของนักศึกษา ต่อสภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอน (Teaching-learning environment) และ แรงผลักดันสู่ความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal achievement motivation) ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้ อธิบายถึงปัจจัยปลีกย่อยต่างๆของสภาพแวดล้อมรอบตัวของนักศึกษา รวมถึงลักษณะของตัวนักศึกษาเอง ทั้งรูปแบบวิธีการในการเรียน การสอน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจ ทั้งจากภายในตัวเองและสภาพแวดล้อมจากกลุ่มเพื่อนนักศึกษา หรือจากอาจารย์ผู้สอน (Kuittinen & Merilainen, 2011) ซึ่งจากประเด็นเหล่านี้ จึงกล่าวได้ว่าหากสามารถใช้กระบวนการจัดการความรู้ ที่สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ และการแบ่งปันความรู้อย่างเป็นระบบ จะทำให้นักศึกษาเพิ่มความสามารถ และศักยภาพของตนเองมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลให้อัตราความเหนื่อยหน่ายทางการเรียนลดลง สามารถสร้างผลงานในการเรียนได้ดีขึ้น ซึ่งสามารถพัฒนาภาพรวมของการศึกษาในที่สุด

ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ และความเหนื่อยหน่ายทางการเรียน ต่อการพัฒนาการศึกษา

กระบวนการจัดการความรู้ ให้ความสำคัญต่อการเสาะหาองค์ความรู้ในบุคคล และรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆด้วยระบบ หรือเทคโนโลยี เพื่อนำมาแบ่งปันและพัฒนา สามารถนำความรู้ขึ้นไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้ยิ่งขึ้นผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ เช่น การพัฒนาฐานข้อมูลองค์ความรู้ จัดระบบการค้นหาข้อมูลที่ง่ายและสะดวกในการเข้าถึง จัดการประชุม ดูงาน อบรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กิจกรรมสร้างการปฏิสัมพันธ์ นันทนาการต่างๆ เป็นต้น (ทัศนีย์ ทองไชย, 2557) โดยการจัดการความรู้จะสามารถลดระดับความเหนื่อยหน่ายทางการเรียนได้ ซึ่งประกอบด้วย ความเหน็ดเหนื่อยที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (Study-related exhaustion), การแยกตัวออกจากสังคมที่เกิดขึ้นจากการเรียน (Study-related cynicism), ความรู้สึกที่ตนไร้ความสามารถในการเรียน (A lack of study-related efficacy) ลงได้ โดยสามารถสังเคราะห์ความสัมพันธ์การจัดการความรู้ ที่สามารถลดระดับความเหนื่อยหน่ายในการเรียนได้จากภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ ที่ลดความเหนื่อยหน่ายทางการเรียน

กิจกรรมการจัดการความรู้ สามารถลดระดับความเบื่อหน่ายในการเรียนได้ หากมีการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ที่เหมาะสม กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM1) การพัฒนากระบวนการเรียนการสอน เครื่องมือ สื่อการสอน การมอบหมายงานที่ชัดเจน มีเป้าหมาย ทำให้เกิดความเข้าใจในงานมากขึ้น สามารถจัดการงานที่ยากและซับซ้อนได้ ดังนั้นจึงสามารถลดระดับความเหน็ดเหนื่อย และความรู้สึกที่ตนไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ลง กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM2) กิจกรรมพัฒนาปรับเปลี่ยนแนวคิด พฤติกรรม สร้างความเข้าใจ ระหว่างกัน ผ่านการอบรม ดูงาน กิจกรรมสานสัมพันธ์ นันทนาการกลุ่ม ช่วยสร้างทักษะ ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม สามารถร่วมสังคมได้ ส่งผลให้ลดระดับความเหน็ดเหนื่อย และความรู้สึกแยกตัวจากสังคมลงได้ กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM3) กิจกรรมพัฒนาด้านจิตใจ สร้างแรงจูงใจ ความเชื่อมั่นในการเรียน ผ่านการ

ยกย่องชมเชย สร้างขวัญ และกำลังใจ การให้รางวัลอย่างเหมาะสม ช่วยลดความรู้สึกตนไม่มีความสามารถ และแยกตัวจากสังคมได้

ข้อเสนอเชิงนโยบายของการจัดการความรู้แบบมีส่วนร่วม ลดระดับความเปราะบางในการเรียน

จากผลการศึกษา การจัดการความรู้เป็นทฤษฎีสำคัญ ที่จะป็นแนวทางสู่การริเริ่มการจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการความรู้ของการเรียนการสอนในชั้นเรียน ซึ่งสามารถพัฒนาศักยภาพแก่ผู้เรียน เสริมสร้างความสุข อีกทั้งลดทอนความเหนื่อยหน่ายในการเรียนในเวลาเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยด้านการจัดการเรียนรู้ที่เสริมการรู้จัก และความสุขในการเรียนรู้ของ มารุต พัฒผล (2557) ดังนั้นจึงเสนอนโยบายการจัดการเรียนการสอนที่ดี ที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการพัฒนาการศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมในด้านการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน จากที่ได้กล่าวมานั้นจึงขอเสนอแนะนโยบายการส่งเสริม การจัดการความรู้ในชั้นเรียน ดังนี้

1. สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนากระบวนการเรียน และสื่อการสอน โดยให้เกิดความร่วมมือทั้งกลุ่มผู้เรียนและผู้สอน สร้างกิจกรรมในชั้นเรียนในการเรียนการสอนให้มีเป้าหมายร่วมกัน ร่วมกันพัฒนาสื่อการเรียนรู้ ร่วมสร้างนวัตกรรมการศึกษาและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ

2. สนับสนุน และส่งเสริม กิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยผ่านกิจกรรมในชั้นเรียน ลักษณะกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ มอบหมายงานกลุ่ม กิจกรรมนอกชั้นเรียน การทัศนศึกษา ดูนาน สนับสนุนในการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน

3. สร้างขวัญและกำลังใจ แก่ผู้เรียน ผ่านกิจกรรมในชั้นเรียน หรือนอกชั้นเรียน ผ่านรูปแบบการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับระดับผู้เรียน สนับสนุนการสร้างกำลังใจ การเพิ่มคะแนน ให้คำชมเชย ให้ความเอาใจใส่

ผลลัพธ์สุดท้ายที่จะเกิดขึ้นคือ เมื่อมีองค์ความรู้ที่มีทั้งคุณภาพและปริมาณมากขึ้น การพัฒนา แบ่งปัน และนำมาใช้มากขึ้น ก็ส่งผลต่อผู้เรียน ที่จะทำให้อุบลากลเหล่านี้มีศักยภาพ มีความสามารถ มีคุณค่า สร้างผลงานที่ดีมีคุณภาพ มีการพัฒนาการศึกษาที่ดีขึ้น นำมาซึ่งเป้าหมายสูงสุดคือสามารถสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าแก่ชาติได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพมหานคร: ครูสภาลาดพร้าว.

ชุติมา ธรรมรักษา. (2553). นวัตกรรมการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้ SECI Model. BU ACADEMIC REVIEW,

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2, กรกฎาคม-ธันวาคม 2553, หน้า 79-91.

ชาติ ไตรจันทร์. (2556). ความตั้งใจจะลาออกและการลาออกจากองค์กรของบุคคล: การหาสาเหตุจากปัจจัยที่

ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร. สืบค้น

เมื่อวันที่ 11 พ.ย. 2556, จาก <http://www.gspa.ru.ac.th>.

ทัศนีย์ ทองไชย. (2557). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการจัดการความรู้กับภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา. Veridien E-Journal, ปีที่ 7, ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2557): 317-334.

ธวัชชัย ศุภดิษฐ์. (2556). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโทของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ, (2551). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา. ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เพิ่มศักดิ์ มกรภิรมย์, (2554). การจัดการความรู้เพื่อแก้ปัญหาเกษตรกรไร่น้ำท่วม. วารสารสหศาสตร์, ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มีนาคม-สิงหาคม 2011) หน้า 33-50.

มารุต พัฒผล. (2557). รูปแบบการพัฒนาคู่มือด้านการจัดการเรียนรู้ที่เสริมสร้างการรู้คิด และความสุขในการ เรียนรู้ของผู้เรียนระดับประถมศึกษา. Veridien E-Journal, ปีที่ 7, ฉบับที่ 3 (เดือนกันยายน- ธันวาคม 2557): 682-699.

เสาวลี แก้วช่วย. (2554). กระบวนการเรียนรู้ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร สหศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มีนาคม-สิงหาคม 2011) หน้า 260-276.

สมชาย นำประเสริฐชัย. (2557). เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2557, จาก http://psdg.mnre.go.th/ewt_dl_link.php?nid=341

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2557). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา แถลง ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

ภาษาต่างประเทศ

Bhanugopan, R. Fish, A. (2006). An empirical investigation of job burnout among expatriates. Personal Review, 35(4), 449-468.

Chang, S. and Ahn, J. (2005) Product and process knowledge in the performance-oriented knowledge management approach. Journal of Knowledge Management. Vol.9 No.4, 114-132.

Cordes, C.L., and Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. The Academy of Management Review. Vol.18 No.4, 621-656.

Freedemberger, H.J., and Richelson, G. (1980). Burnout: the high cost of high achievement. Garden City, NY: Doubleday.

Harrington, S.J. and Guimaraes, T. (2005). Corporate culture, absorptive capacity and IT success. Information and Organization. Vol. 15 No.1, 39-63.

Isika, N.U. Ismail, M.K. Ahmad Khan, A.F. (2013). Knowledge sharing behavior of postgraduate students in University of Malaya. The Electronic Library, 31(6), 713-726.

- Kuittinen, M. Merilainen, M. (2011). The effect of study-related burnout on student perceptions. *Journal of International Education in Business*, 4(2), 42-62.
- Kuruuzum, A. Anafarta, N. Irmak. S. (2008). Predictors of burnout among middle managers in the Turkish hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(2), 186-198.
- Maslach, C. Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout, *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, Vol. 2, 99-113.
- Maslach, C. and Leiter, M.P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organization Cause Personal Stress and What to Do about It*, John Wiley & Sons, San Francisco, CA.
- Maslach, C. and Leiter, M.P. (2005). Stress and burnout: the critical research, in Cooper, C.L. (Ed.). *Handbook of Stress Medicine and Health*. CRC Press. Lancaster, 155-172.
- Minna Janhonen, Jan-Erik Johanson. (2011). Role of knowledge conversion and social networks in team performance. *Internatoinal Journal of Information Management*, 31, 217-225.
- Nonaka, I. Takeushi. (1999). *The Concept of "Ba": Building a Foundation for Knowledge Creation*. Boston : Butterworth-Heinemann, 1999. 132.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). SECI, Ba and leadership: A unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33(1), 5-34.
- Nonaka, I., von Krogh, G., & Voelpel, S. (2006). Organizational knowledge creation theory: Evolutionary paths and future advances. *Organization Studies*, 27, 1179-1208.
- Salmela-Aro, K., Savolainen, H. and Holopainen, L. (2009). Depressive symptoms and school burnout during adolescence: evidence from two cross-lagged longitudinal studies. *Journal of Youth and Adolescence*. Vol.38 No.10, 1316-27.
- Sanchez, M.P.S. and Palacios, M.A. (2008). Knowledge-based manufacturing enterprises: evidence from case study. *Journal of Manufacturing Technology Management*. Vol.19 No.4, 447-68.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslash, C., & Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. In C. Maslach, S.E. Jackson, & M.P. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test manual* (3re ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W.B. Martinez, I.M. Pinto, A.M. Salanova, M. Baker, A.B. (2002). Burnout and engagement in university students A Cross-National study. *Journal of Cross-Culture Psychology*, 33(5), 464-481.
- Tseng, S. (2010). The correlation between organizational culture and knowledge conversion on corporate performance. *Journal of knowledge management*, 14(2), 269-284.

Wang, Z. Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems with Applications*, 39, 8899-8908.

Yong-Hui Li, Jing-Wen Huang, Ming-Tien Tsai. (2009). Entrepreneurial orientation and firm performance: The role of knowledge creation process. *Industrial Marketing Management*, 38, 440-449.