บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อสร้างทักษะทางด้านการออกแบบกราฟิกคอมพิวเตอร์ของนักเรียนกลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์ โรงเรียนเทพมิตรศึกษา โดยมีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การจัดการความรู้
    1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้
    1.2 ความหมายของการจัดการความรู้
    1.3 ความสำคัญของการจัดการความรู้
    1.4 องค์ประกอบของการจัดการความรู้
    1.5 ประโยชน์ของการจัดการความรู้
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ
    2.1 ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ
    2.2 องค์ประกอบและขั้นตอนการทำวิจัยคุณภาพ
    2.3 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ
    2.4 ประโยชน์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
    4.1 งานวิจัยในประเทศ
    4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การจัดการความรู้

1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้

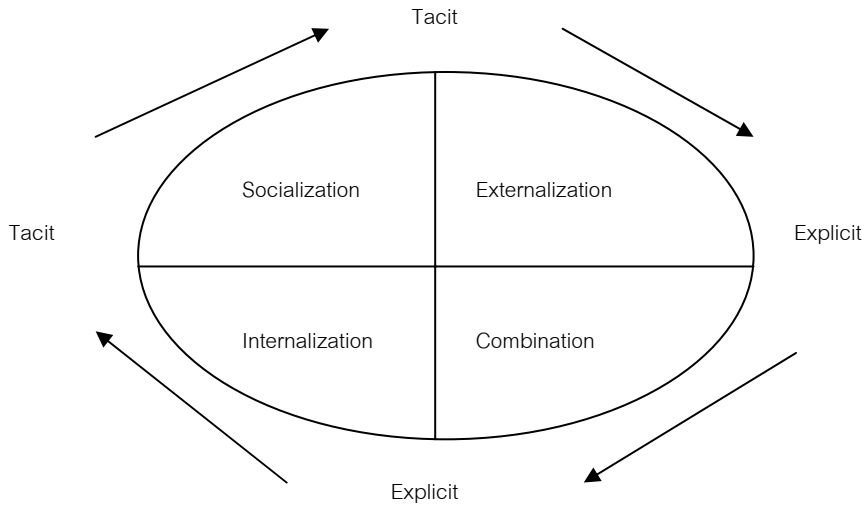
ในสังคมแห่งการเรียนรู้(Knowledge Society) “ความรู้” ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง แตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่นๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งสภาวะดังกล่าวก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge – based Economy) ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญดังนั้น แนวคิดและหลักการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในทุกระดับ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, หน้า 19)

โพลันยี และโนนากะ Micheal Polanyi และ Ikujiro Nonaka (บุญดี บุญญกิจ และคณะ, 2547, หน้า 15-16) แบ่งประเภทของความรู้ตามรูปแบบที่ “มองเห็นได้” 2 ประเภท คือ

1. ความรู้โดยนัยหรือความรู้มองเห็นไม่ชัดเจน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคลเป็นความที่เกิดขึ้นภายใน อาจเกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล และสื่อสารออกมาเป็นคำพูดหรือตัวหนังสือได้ยาก เช่น ทักษะการทำงาน กระบวนการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น ความรู้ชนิดนี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. ความรู้ที่ชัดแจ้งหรือความรู้ที่เป็นทางการ(Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผลเป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรตามสื่อต่างๆได้ เช่น คู่มือการทำงานของพนักงานใหม่ หนังสือสัญญา MOU ระหว่างบริษัทข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ผู้เชี่ยวชาญด้านจัดการความรู้ของ นายโนนาะ Nanoka และทาแคชิ Takeuchi (บุญดี บุญญกิจ และคณะ, 2547, หน้า 17-18) มีการกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทั้งสอง (Knowledge Spiral หรือ SECI Model) ได้ดังนี้



ภาพ 1 แสดงการเปลี่ยนรูปแบบความรู้

จากแผนภาพเป็นแผนภาพการเปลี่ยนรูปแบบความรู้ (Knowledge Conversion) ที่ได้จากความสัมพันธ์ของ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge โดยสามารถอธิบายได้คือ

1. Socialization เป็นกระบวนการเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์โดยนัยและสร้างความรู้ เช่น แนวคิด ทักษะ โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้โดยนัยได้จากการสังเกต ลอกเลียนหรือลงมือปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อให้เกิดกระบวนการคิดและทักษะใหม่ๆ ขึ้นมา

2. Externalization เป็นกระบวนการเปลี่ยนความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง กระบวนการนี้มีความสำคัญเพราะเป็นส่วนที่ความรู้โดยนัยถูกทำให้ชัดเจนขึ้น โดยการเปรียบเทียบหรือใช้ตัวอย่าง

3. Combination เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนความรู้แบบชัดแจ้ง ทำให้ความคิดต่างๆ เป็นระบบจนกลายเป็นความรู้ใหม่ขึ้นมา

4. Internalization เป็นกระบวนการเปลี่ยนความรู้ที่ชัดแจ้งให้เป็นความรู้โดยนัยและจะรวมตัวกันกลับเป็นความรู้โดยนัย และจะฝังตัวในบุคคลนั้นๆ อีกครั้งซึ่งจะกลายเป็นทักษะหรือความสามารถอันมีค่ายิ่งต่อบุคคลหรือองค์กร

1.2 ความหมายของการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 3) กล่าวว่าการจัดการความรู้คือ เครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆกันได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชนเป็นหมู่คณะความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

ชาตรี เจริญศิริ และคณะ (2547, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการ เพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจกรรมขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร

ประเวศ วะสี (2545, หน้า 21) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึง การจัดการให้มีการวิจัยสร้างความรู้อย่างเหมาะสม ให้มีการตั้งโจทย์ร่วมกัน วิจัยร่วมกัน ร่วมเรียนรู้ จัดความรู้ให้อยู่ในรูปที่เกิดการเรียนรู้ร่วมกันได้ จัดการให้การสร้างความรู้และการเรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติที่สำเร็จผลจัดการให้ประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อการปรับตัวอย่างต่อเนื่องและมีการจัดการสร้างนักวิจัยสร้างนักจัดการความรู้ และสร้างหน่วยจัดการความรู้

อโยโก โทยามา Ryoko Toyama (บุญดี บุญญกิจ และคณะ, 2548, หน้า 20) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึง การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่และประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

แทปป์ Trapp (1999) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่างๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

คุซซา Kucza (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้

ทานเน็นเบิก Tannembaum (1824: อ้างอิงจากปรีชา ชูเชิด และคณะ, 2550 หน้า 11) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไว้ว่าเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้

1. การรวบรวม การจัดระเบียบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้และทำให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม สารสนเทศและเทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จะสามารถสนับสนุนให้การจัดการความรู้มีพลังและอำนาจได้

2. การแบ่งปันความรู้ หากปราศจากการแบ่งปัน ความพยายามในการจัดการความรู้จะล้มเหลว ในการแบ่งปันความรู้นี้ต้องอาศัยวัฒนธรรมองค์การเป็นสำคัญ เพราะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้

3. การอาศัยบุคคลที่มีความรู้หรือความเฉลียวฉลาด

4. การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้องค์การต่างๆ อยู่รอดและประสบความสำเร็จได้

จากความหมายดังที่ได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ การเล่าสู่กันฟัง การเขียน การอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูล

1.3 ความสำคัญของการจัดการความรู้

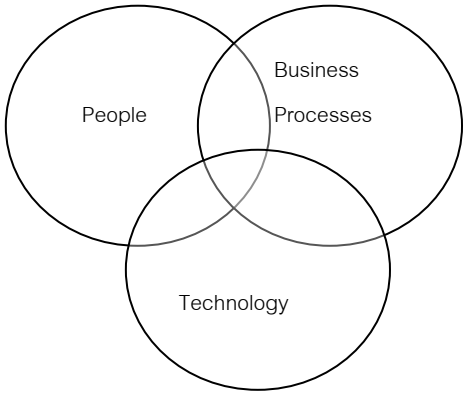
ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 22-23) กล่าวว่า ความสำคัญของการจัดการความรู้เด่นชัดขึ้นเป็นที่ยอมรับและตระหนักถึงความสำคัญมากขึ้น เพราะองค์กรใดมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเสี่ยงน้อยลงเพราะความรู้ที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบนั้นเปรียบเสมือนองค์กร มีผู้เชี่ยวชาญหรือมีความรู้ที่มีประสิทธิภาพผ่านประสบการณ์ที่มีผลสำเร็จซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ผ่านการทดลองใช้มาแล้ว เนื่องจากการเติบโตของความรู้มีมากความต้องการใช้ความรู้ก็มากขึ้นด้วย ทำให้ลักษณะของการทำงานในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป ลักษณะของงานเปลี่ยนแปลงไปเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจากเดิมในสังคมอุตสาหกรรมมนุษย์เป็นเพียงกรรมกรที่ใช้แรงงานซึ่งไม่มีทักษะอะไรมากมาย แต่ในสังคมความรู้ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่สำคัญ และมีอยู่ในสมองของมนุษย์ โลกยุคเกษตรกรรมนั้น อาวุธที่เป็นฐานอำนาจสำคัญก็คือที่ดินและแรงงาน โลกในยุคอุตสาหกรรมเงินทุนถือได้ว่าเป็นฐานอำนาจหลักเพราะต้องใช้เงินทุนเป็นปัจจัยในการจ้างแรงงาน ซื้อเครื่องมือ เครื่องจักร แต่เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคสารสนเทศนั้น โลกต้องใช้ความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญ

สมชาย นำประเสริฐชัย (2548) ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ว่ามีความสำคัญต่อองค์กรในเรื่องของการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในการรักษาจุดแข็งหรือความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรให้ดำรงอยู่ในองค์กรอย่างถาวร การพัฒนาองค์กรส่วนใหญ่มักขึ้นอยู่กับบุคคลบางกลุ่มเท่านั้น และเมื่อกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กรเหล่านี้ได้ออกจากองค์กรไปไม่ว่าจะด้วยเหตุผลประการใดก็ตาม ความรู้และความเชี่ยวชาญต่างๆ ที่เคยเป็นส่วนที่สร้างความแข็งแกร่งขององค์กรมักจะหายไปพร้อมกับบุคคลกลุ่มดังกล่าวด้วย ในกรณีเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก บางองค์กรอาจถึงกับวิกฤติทำให้องค์กรประสบปัญหาอาจถึงขั้นที่ต้องเลิกดำเนินการเลยก็มีปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องการจัดการความรู้ทั้งสิ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้เนื่องจากองค์กรไม่สามารถเปลี่ยน ความรู้ที่มีอยู่ในบุคลากร (Personal Knowledge) ให้กลายมาเป็นความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge) ที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรอื่นในองค์กรได้ เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับบุคคลบางกลุ่มเท่านั้น

สรุปดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสำคัญของการจัดการความรู้ มีความสำคัญต่อกลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์ในเรื่องของการพัฒนากลุ่มแข่งขันทักษะอย่างต่อเนื่อง การที่กลุ่มงานจะสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของกลุ่มแข่งขันทักษะในการทำให้วงจรการเรียนรู้หมุนได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อกลุ่มแข่งขันทักษะมีกระบวนการที่เป็นระบบให้การค้นหา การสร้าง การรวบรวม การจัดเก็บ การเผยแพร่ถ่ายทอด แบ่งปัน และใช้ความรู้กระบวนการที่ว่านี้ คือ “การจัดการความรู้”

1.4 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

(น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547, หน้า 18-21) กล่าวว่า ความสำเร็จของการจัดการความรู้ เกิดจากการผสมผสานการทำงานของคน กระบวนการทางธุรกิจ และเทคโนโลยี ตามแผนภูมิดังต่อไปนี้



ภาพ 2 แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้

ทั้งนี้ได้อธิบายถึงองค์ประกอบแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านคน

กลยุทธ์หลักที่ธุรกิจใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในทศวรรษนี้มุ่งที่ความสามารถของคนในองค์กรที่จะสร้างนวัตกรรมและความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสถานการณ์ การพัฒนาคนในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร เพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยน และทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการ (Management Science) การค้นคืนสารสนเทศ (Information Retrieval) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือใน

การบริหารจัดการที่ได้รับความสนใจมากที่สุดในช่วงปี 2000 เป็นต้นมา ต่อเนื่องจากการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และการรื้อปรับระบบ (Learning Organization) และการรื้อปรับระบบ (Re-engineering) ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในช่วงปี 1990 และ Total Quality (TQM) ในปี 1980 การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์การบริหารจัดการในยุคปัจจุบันที่องค์กรนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อสนับสนุนและพัฒนาองค์กรในสภาวะที่มีการแข่งขันสูง ในบางทฤษฎีได้เน้นการจัดการความรู้ว่าเป็นการพัฒนาคนในองค์กร โดยร้อยละ 80 เป็นการใช้สมองของมนุษย์ อีกร้อยละ 20 เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพราะหัวใจของการจัดการความรู้คือ การรวบรวมความรู้ (Gathering Information) และการวิเคราะห์สังเคราะห์ความรู้ (Synthesizing) รวมถึงการนำความรู้นั้นไปใช้ตามโมเดลของการจัดการความรู้ คือ การสร้าง (Creating) การจัดการ (Organizing) และการนำไปใช้ (Applying Knowledge)

2. ด้านกระบวนการ

กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้โดยต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่นำมาผลิตและเผยแพร่ โดยการบริหารกระบวนการนั้นจะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร

ขั้นตอนการจัดการความรู้ (Managing Knowledge) มี 3 ขั้นตอน ได้แก่

2.1 การจัดหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ (Knowledge Accuisition) การจัดหาความรู้เป็นขั้นตอนของการพัฒนาและการสร้างความรู้ใหม่ เช่น การวิจัยและพัฒนามีการจัดหมวดหมู่ ความรู้ โดยการแบ่งกลุ่มความรู้ออกเป็นหมวดหมู่ตามระบบเลขทศนิยมดิวอี้ หรือตามระบบตัวอักษรเป็นระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน ทำให้ความรู้ในหมวดเดียวกันอยู่ด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและการค้นหาเพื่อนำมาใช้

2.2 การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการใช้ความรู้ร่วมกันในองค์กร มี 4 ระดับ ได้แก่ Know What (เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริง), Know How (เป็นความรู้ที่เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริง), Know Why (เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ผลของประสบการณ์แก้ปัญหานำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น), Care Why (เป็นความรู้ในเชิงความคิดสร้างสรรค์ริเริ่มที่ต้องการแก้ไขปัญหาและทำให้ดีขึ้น) การแบ่งปันความรู้เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร

2.3 การใช้หรือเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Utilization) การเผยแพร่สารสนเทศให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ในองค์กรได้ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจและการดำเนินงานที่ไม่ผิดพลาดซ้ำซ้อน ตัวอย่างการสร้างคลังความรู้ขององค์กร เช่น

2.3.1 การรวบรวมรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อบุคลากรผู้ชำนาญในแต่ละฝ่าย

2.3.2 การจัดเก็บบทเรียนและประสบการณ์ จำแนกเป็นเรื่องๆ หรือหัวข้อเพื่อเป็นคู่มือสำหรับคนในองค์กรใช้ค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

2.3.3 การรวบรวมข่าวสำคัญหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือธุรกิจเดียวกัน รวมทั้งข้อมูลลูกค้า

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการเรียกว่าระบบบริหารความรู้ ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

3.1 เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ (Repositories) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) จัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมถึงการเผยแพร่เนื้อหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ External Knowledge, Structured/ Informal Internal Knowledge

3.2 แพลตฟอร์มที่ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaborative Platforms) การมีระบบและฐานข้อมูลที่ใช้งานร่วมกันได้ สนับสนุนการทำงานร่วมกัน

3.2.1 ระบบเครือข่าย (Network) โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบเครือข่ายช่วยสนับสนุนการสื่อสารและการสนทนา

3.2.2 วัฒนธรรม (Culture) เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกัน

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 74-90) ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดการความรู้ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายของความรู้ (Knowledge Goals)

การวางเป้าหมายด้านการสร้างฐานข้อมูลและความรู้ จะเป็นตัวกำหนดงานในด้านการจัดการความรู้ สิ่งนี้จะเป็นตัวกำหนดว่าองค์กรหรือหน่วยงานควรจะสร้างศักยภาพและความสามารถในด้านใดและจะสร้างให้อยู่ในระดับใด การวางเป้าหมายในเรื่องของการกำหนด

เป้าหมายของความรู้และข้อมูลทั่วไปที่ทุกคนในองค์กรจะต้องทราบ จะช่วยสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมในการใฝ่หาความรู้ ซึ่งในการพัฒนาและการให้ความรู้ในการทำงานต่างๆ นี้เองเป็นเงื่อนไขขั้นพื้นฐานที่จะนำไปสู่การบริหารจัดการข้อมูล และองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

1.1 การวางเป้าหมายในด้านความรู้ในเชิงนโยบาย (Strategic Knowledge Goals) สิ่งนี้จะเป็นตัวกำหนดศักยภาพหลักๆ ขององค์กร และจะเป็นตัวกำหนดความต้องการด้านข้อมูลและความรู้ขององค์กรในอนาคต และจะเป็นตัวกำหนดศักยภาพและความสามารถที่ต้องการที่จะให้มีขึ้นในองค์กรในอนาคต ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่จะทำให้กระบวนการวางแผนงานที่มี อยู่เดิมขององค์กรขยายขึ้น

1.2 การวางแผนในด้านการขยายฐานข้อมูล และองค์ความรู้ขององค์กรในเชิงการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานจริง (Operational Knowledge Goals) ในการวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานจริงนี้ จะทำให้แผนที่เขียนขึ้นในเชิงนโยบายเปลี่ยนมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติจริงเพื่อขยายฐานข้อมูลและองค์ความรู้ การทำให้เอกสารในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่าย การสร้างระบบเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กร หรือการจะเป็นการกำหนดระดับทักษะทางภาษาที่พนักงานจะต้องมี เป็นต้น

2. การระบุองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม (Knowledge Identification)

ก่อนการลงทุนเพื่อพัฒนาศักยภาพใหม่ขององค์กร องค์กรควรจะทราบอย่างชัดเจนก่อนว่าองค์กรมีข้อมูล มีความรู้ ความชำนาญอะไรบ้าง องค์กรขนาดใหญ่จำนวนมากในบางครั้งยังไม่ทราบว่าตัวเองมีข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ มากน้อยเพียงใด การที่องค์กรไม่ทราบถึงทรัพยากรความรู้ และข้อมูลที่ตนเองมีอยู่ทำให้การจัดการความรู้เกิดความยุ่งยากมีความซ้ำซ้อน ขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ไม่ตรงกัน การนำระบบต่างๆ เข้ามาใช้ เช่น Restructuring, Downsizing, Reengineering ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในองค์กรในหลายกรณีอาจจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อเครือข่ายในการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการของบุคลากรภายในองค์กร การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดการจัดระบบ ความรู้ที่มีความโปร่งใสทั้งภายในและภายนอก และช่วยสนับสนุนการค้นหาข้อมูล และความรู้ของพนักงานในองค์กรทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

แนวทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มความโปร่งใส ในการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยการจัดทำแผนที่ข้อมูลและความรู้ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการเข้าถึงฐานข้อมูลขององค์กร ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันทำให้เกิดวิธีใหม่ๆในการที่จะเข้าถึงฐานความรู้ที่หลากหลายได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความก้าวหน้าทาง

อินเทอร์เน็ต แต่การอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเดียว ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาด้านความโปร่งใสของข้อมูล และความรู้ได้ทั้งหมด การจัดการความรู้ต้องอาศัยการติดต่อสัมพันธ์ และการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ การอภิปรายระหว่างบุคคล องค์กร ต้องจัดและเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้ความรู้และผู้รับความรู้ องค์กรส่วนใหญ่ไม่มีระบบที่มาช่วยในการดึงข้อมูลและความรู้ที่สำคัญขององค์กรออกมาให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

3. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition)

ข้อมูล สารสนเทศและความรู้ ในปัจจุบันได้มีการเพิ่มทวีขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การที่องค์กรสามารถแสวงหาข้อมูล สารสนเทศและความรู้ทั้งหมดได้เอง แต่การแสวงหาความรู้ที่ต้องการนั้นกลับเป็นเรื่องที่ยากหรืออาจจะเป็นไปไม่ได้ องค์กรต่างๆ จึงต้องใช้การซื้อข้อมูลจากแหล่งข้อมูลแทน ดังนั้นองค์กรต้องมียุทธวิธีในการซื้อข้อมูล ซึ่งสามารถแบ่งวิธีการในการซื้อข้อมูลออกเป็น 4 ช่องทาง คือการได้ข้อมูลและความรู้มาจากองค์กรอื่น ซึ่งการนำข้อมูลและความรู้จากบุคคลหรือองค์กรอื่นมาเป็นขององค์กรเรานั้น เป็นวิธีการที่ดีวิธีหนึ่งในการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ทางเลือกหนึ่งคือ การเข้าไปซื้อหรือเข้าไปครอบครององค์กรที่เป็นองค์กรชั้นนำ ในแง่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในแขนงที่องค์กรต้องการขยายฐานความรู้ อีกทางเลือกหนึ่งคือการแสวงหาความร่วมมือกันกับองค์กรอื่นๆ

4. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development)

การพัฒนาความรู้เป็นงานด้านการบริหารจัดการ ที่มุ่งที่จะพัฒนาความรู้ทั้งภายในและจากภายนอก โดยจัดหาความรู้เข้ามาสู่องค์กรเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับพนักงาน ทั้งที่เป็นรายบุคคลและสำหรับพนักงานทั้งองค์กร

การพัฒนาความรู้ของบุคลากรเป็นรายบุคคล กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ และกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะด้านความคิดสร้างสรรค์ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นองค์ประกอบทั้งที่ไม่เป็นระบบ และหลากหลายคาดเดาได้ยาก ส่วนองค์ประกอบด้านกระบวนการคิดในการแก้ไขปัญหา อาจถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีการดำเนินการเป็นระบบ ระเบียบ ระบบการจัดการความรู้ ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนให้เกิดกระบวนการทั้งสองประเภทอาจจะกระทำผ่านเครื่องมือแบบเดิม เช่น ระบบการนำเสนอผลงานขององค์กร เป็นต้น

5. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Transfer and Distribution)

การทำให้ข้อมูลและความรู้สามารถเข้าถึงพนักงานทุกคนได้ง่าย นักจัดการความรู้ต้องตอบคำถามที่สำคัญคือ ใครควรได้ข้อมูลอะไร และควรได้รับรายละเอียดมากน้อยเพียงใดเพราะมิใช่ทุกคนที่ต้องการข้อมูลทุกประการ การเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ผ่านเทคโนโลยีที่เป็นสื่อที่มี

ประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้ภายในองค์กร การติดตั้งอินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ตทำให้การกระจายข่าวสาร ข้อมูลได้มีโอกาสไปถึงพนักงานอย่างเป็นทางการและทั่วถึง ซึ่งวิธีดังกล่าวก็เป็นวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลดีในแง่คุณภาพและประหยัดเวลาเท่านั้น ยังจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การเผยแพร่ความรู้สู่องค์กรอย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานสามารถเลือกรับข้อมูลและความรู้นั้นได้จากหลายแหล่ง ช่วยทำให้ผลตอบรับหรือความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลดังกล่าวนอกจากนี้ยังจะสามารถกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ในการใช้ความรู้ได้อีกทางหนึ่ง

6. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Preservation)

เมื่อองค์กรได้รับข้อมูลความรู้ และมีการจัดการเผยแพร่ไปยังพนักงานแล้ว สิ่งที่จะต้องกระทำต่อไปคือ จะต้องมีระบบการจัดเก็บที่ดี หลายองค์กรมักจะมีปัญหาก็คือ ภายหลังจากผ่านการปรับปรุงองค์กรด้วยระบบต่างๆ แล้ว ข้อมูลและความรู้บางประการขององค์กรอาจ สูญหายไป การสูญหายของข้อมูลเหล่านี้นับเป็นความสูญเสียอย่างยิ่งสำหรับองค์กร โดยเฉพาะถ้าเป็นการสูญเสียเครือข่ายข่าวสารข้อมูลที่สำคัญ แต่องค์กรมักจะมองข้ามไปคือเครือข่ายข้อมูลที่ถูก จัดเก็บอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดการสูญเสียความรู้และข้อมูลข้างต้น องค์กรจะต้องเลือกระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพอย่างระมัดระวัง ต้องให้แน่ใจว่ามีระบบจัดเก็บที่ดีและให้มีการปรับปรุงความรู้ต่างๆ มีการนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ฐานข้อมูลมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันเครื่องมือการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญได้แก่

6.1 มีการจดบันทึกอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบในขั้นตอนการพัฒนาโครงการแต่ละโครงการ

6.2 มีการจัดทำแผนที่ที่ระบุความต้องการและคำถามสำคัญของลูกค้า เก็บรวบรวมความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ บทเรียนต่างๆ ที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง

6.3 มีการจัดทำสมุดหน้าเหลืองขององค์กรซึ่งจะเป็นวิธีที่ดีและง่ายต่อการค้นหาชื่อผู้เชี่ยวชาญ และรายละเอียดเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ

7. การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Usage)

การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง ความรู้ได้ถูกนำไปใช้ในกระบวนการผลิตในความเป็นจริงแล้ว สิ่งนี้เองที่เป็นหัวใจหรือเป็นเป้าประสงค์หลักในการจัดการความรู้ การระบุความรู้ที่สำคัญและการเผยแพร่ความรู้เหล่านั้นออกไปสู่พนักงาน ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าความรู้นั้น จะถูกนำไปใช้ และถ้าหากไม่มีการนำความรู้ไปใช้อย่างต่อเนื่อง มีความเป็นไปได้สูงที่ระบบการจัดการความรู้จะเสื่อมถอย และเป็นการลงทุนไปมีแนวโน้มที่เสียเปล่า ผู้ที่จะเป็นผู้ใช้ความรู้ต้องตระหนัก

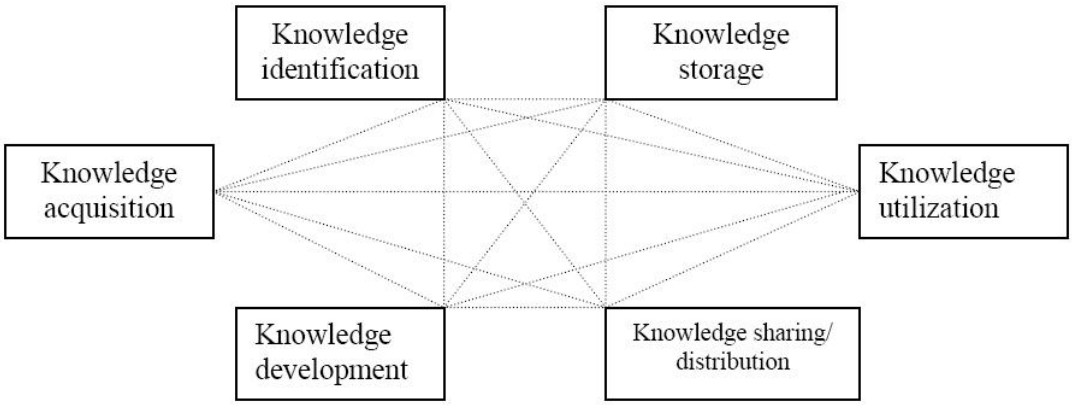
ถึงประโยชน์ของการได้รับความรู้นั้น ต่อการพัฒนางานของตนให้บรรลุความสำเร็จ จึงจะสามารถทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้น เปลี่ยนพฤติกรรม และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้จริงได้ กิจกรรมในการส่งเสริมการใช้ความรู้ เช่น การจัดงานสังสรรค์ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างช่องทางภายในองค์กรในการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและใช้ความรู้ ให้มีการแลกความคิดเห็นและความรู้ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างเป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) ซึ่งจะรวมถึงทำเนียบรายชื่อและรายละเอียดของผู้เชี่ยวชาญคล้ายสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง และผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กรและป้ายประกาศแสดงวันและเวลาในการเสวนาทางอินเทอร์เน็ต

8. การวัดและการประเมินความรู้ (Knowledge Evaluation)

การวัดและการประเมินระบบฐานความรู้ เป็นงานที่ท้าทายที่สุดในการจัดการความรู้ ตรงกันข้ามกับการบริหารทุนทางปัญญา การจัดการความรู้ไม่ได้มีเครื่องมือที่สามารถนำมาวัดหรือประเมินได้ชนิดตายตัวแน่นอน การประเมินการจัดการความรู้ในองค์กรขณะนี้ยังอยู่ในรุ่นบุกเบิกการวัดและการประเมินการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่วัดได้ยากพอสมควร เพราะไม่สามารถตัดสินได้ด้วยการวัดตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง นอกเหนือไปจากนั้นการลงทุนเพื่อจะวัดองค์ความรู้ดูเหมือนจะยากเกินไป อย่างไรก็ตามการวัดองค์ความรู้นี้นับเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญ เช่นเดียวกับงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เคยพิสูจน์มาแล้วว่าการฝึกอบรมนั้นมีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร

Probst, Raub and Romhardt (2001) ได้สรุปว่า การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้ จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ดังนี้

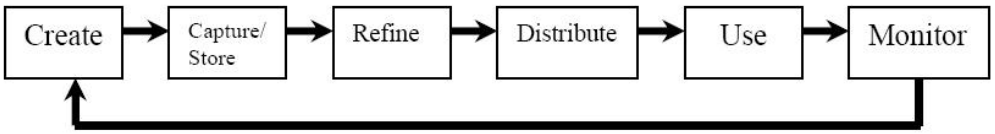
1. การระบุถึงความรู้
2. การจัดหาความรู้
3. การพัฒนาความรู้
4. การแบ่งปัน / การกระจายความรู้
5. การใช้ความรู้
6. การเก็บรักษา / จดจำความรู้



ภาพ 3 กระบวนการจัดการความรู้ของ Probst และคณะ

Turban และคณะ (อ้างอิงจากปรีชา ชูเชิด และคณะ, 2550 หน้า 29) ได้แบ่งกระบวนการของการจัดการความรู้ออกเป็น 6 ประการคือ

1. การสร้างความรู้
2. การจัดและเก็บความรู้
3. การเลือกหรือกรองความรู้
4. การกระจายความรู้
5. การใช้ความรู้
6. การติดตาม / ตรวจสอบ



ภาพ 4 กระบวนการจัดการความรู้ของ Turban และคณะ

โกศล ดีศีลธรรม (2546) ได้นำเสนอองค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สังคม - วัฒนธรรม และองค์กร (Social-Cultural & Organizational Components)

2. องค์ประกอบทางเทคโนโลยี (Technological Components)

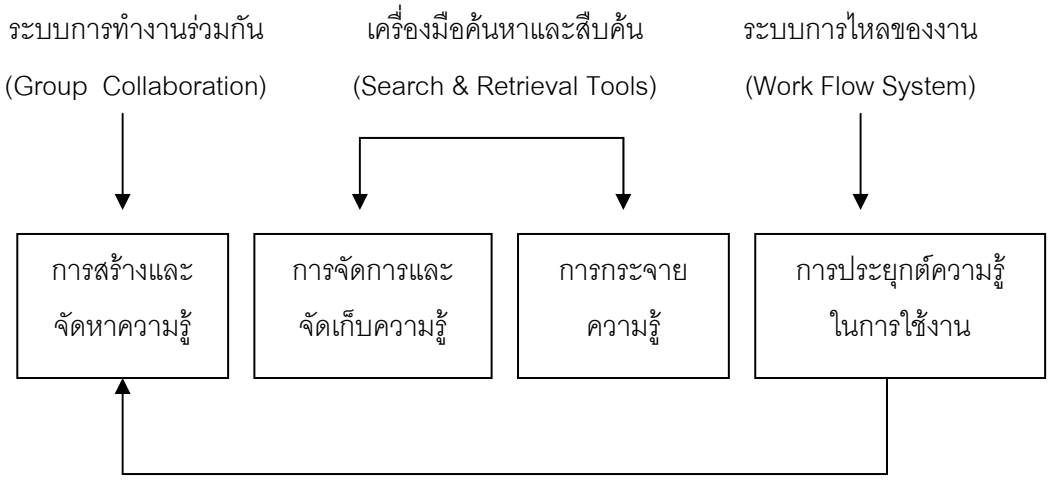
องค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนนี้จะมีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS) เป็นส่วนเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกัน โดยที่กระบวนการของการจัดการความรู้ความสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กระบวนการดังนี้

2.1 การสร้างและการจัดหาความรู้ (Knowledge Creation & Acquisition) เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมระยะยาว เพื่อการสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้โดยนัยที่ไม่ได้แสดงออกในรูปเอกสาร แต่องค์การมักกระตุ้นให้บุคลากรสร้างองค์ความรู้เพื่อสร้างกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การโดยส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดและการใช้สารสนเทศทางความรู้

2.2 การจัดการและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization & Storage) เป็น การจัดเก็บความรู้ที่สร้างให้เป็นหมวดหมู่และเก็บลงในฐานข้อมูล

2.3 การกระจายความรู้ (Knowledge Distribution) โดยการใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศทางความรู้จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บ แล้วกระจายสู่หน่วยงานต่างๆ เพื่อใช้ในงาน

2.4 การประยุกต์ความรู้ในการใช้งาน (Knowledge Application) เป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมหลักต่างๆ ผ่านระบบการไหลของงานด้วยระบบเครือข่ายไปยังหน่วยงานต่างๆ



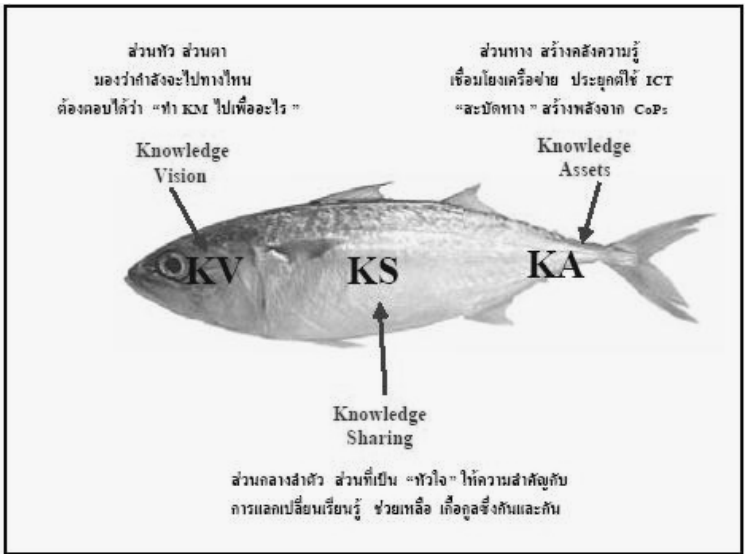
ภาพ 5 กระบวนการจัดการความรู้ของโกศล ดีศีลธรรม

ประพนธ์ ผาสุกยืด (2549) ได้เปรียบการจัดการความรู้เหมือน ปลาทู โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ได้ดังนี้

1. ส่วนหัวปลา เป็นส่วนที่เรียกว่า (Knowledge Vision) หรือ “KV” หมายถึง ส่วนที่เป็นวิสัยทัศน์ หรือเป็นทิศทางของการจัดการความรู้

2. ส่วนที่สอง คือส่วนกลางตัวปลา (Knowledge Sharing) หรือ “KS” ซึ่งเป็นส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share and Learn)

3. ส่วนที่สาม คือส่วนหางปลา (Knowledge Assets) หรือ “KA” ซึ่งหมายถึงตัวเนื้อความรู้ที่เก็บสะสมไว้เป็น “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้”



ภาพ 6 องค์ประกอบการจัดการความรู้เหมือน ปลาทู

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้กำลังเป็นสิ่งที่น่าสนใจ และนำมาใช้เพื่อพัฒนาในการใช้ทักษะความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดผลงานจากโปรแกรมกราฟิก การจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จจะต้องเข้าถึงแก่นแท้ของสมาชิกในกลุ่มแข่งขันทักษะ ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนากลุ่มแข่งขันทักษะนั้นจะต้องเริ่มต้นพัฒนาทั้งทางด้านคน ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดการความรู้ การจัดหาความรู้จากแหล่งความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการใช้ความรู้หรือเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่กระบวนการที่จะนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะนำองค์ประกอบของการจัดการความรู้บางส่วนในการทำวิจัยการจัดการความรู้เพื่อสร้างทักษะทางด้านการออกแบบกราฟิกคอมพิวเตอร์ของนักเรียนกลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์ โรงเรียนเทพ

มิตรศึกษาคือ ด้านการกำหนดเป้าหมายความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ ด้านการเผยแพร่ความรู้

1.5 ประโยชน์ของการจัดการความรู้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547, หน้า 40-41) กล่าวว่า เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การ การจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะในประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาก็ตาม วัตถุประสงค์ทั่วไปของการจัดการความรู้มีดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ
3. เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

บาแชร์ Bacha (2000 : นฤมล พฤกษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ, 2543, หน้า 65: อ้างอิงจากปรีชา ชูเชิด และคณะ, 2550 หน้า 44) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์การสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจากงาน เป็นต้น
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจโดยประเภทคุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ
3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือมีการแทรกแซงมากนักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน
4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์การมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของตลาดและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้
5. การพัฒนาทรัพย์สิน เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์การในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

6. การยกระดับผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและบริการ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้นๆ อีกด้วย

7. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้า จะเป็นการสร้างความพึงพอใจและเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้ให้แก่องค์การ

8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการความรู้ที่ไม่เป็นทางการเป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์การ ในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 64-66) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ประโยชน์ของการจัดการความรู้ ช่วยเพิ่มผลผลิตพัฒนาคุณภาพขององค์กรให้ดีขึ้น เพิ่มประโยชน์กับบุคคล และความคิด นวัตกรรม การเรียนรู้ และความสามารถของบุคคลในการนำไปปฏิบัติซึ่งจะเป็นการปรับปรุง และเพิ่มสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร

2. ประโยชน์ของการจัดการความรู้โดยทั่วไป

2.1 เพิ่มศักยภาพขององค์กร ช่วยในการจัดการความเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องรักษาตำแหน่ง ของการเป็นผู้นำในยุคสังคมเศรษฐกิจความรู้

2.2 ปรับปรุงความรับผิดชอบและการลดต้นทุน

2.3 เพิ่มการเรียนรู้และนวัตกรรมผ่านกระบวนการจัดการความรู้และมีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง

2.4 การเรียนรู้ที่มีความสะดวก จะเป็นการสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน

2.5 ช่วยในการจัดความรู้ที่เป็นพื้นฐานขององค์กร โดยการสร้างระบบติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็ว

2.6 การลดต้นทุนและการเพิ่มผลผลิต โดยการจัดการกับการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ที่มีประสิทธิภาพ

2.7 ปรับปรุงความสามารถในกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีความคล่องตัว

2.8 จัดการกับตราสินค้า (Brand) ภาพลักษณ์ และสถานภาพขององค์กรในตลาดให้อยู่ในแถวหน้า

2.9 ช่วยในการคัดกรองความรู้และประหยัดต้นทุน

3. ประโยชน์ของการจัดการความรู้กับองค์กร

3.1 ช่วยในการเพิ่มผลผลิตและผลกำไร

3.2 ช่วยพัฒนาและรักษาแรงงานความรู้และหุ้นส่วน

3.3 ช่วยในการจัดการห่วงโซ่แห่งคุณค่าอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน การขาย การตลาด การสนับสนุนทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และมีคุณค่าสูงขึ้น

3.4 ช่วยในการค้นหาความคาดหวังของลูกค้า และเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ

3.5 กระจายวัฒนธรรมการเรียนรู้และนวัตกรรมในทุก Business Function ในการจัดการกับสายการผลิตที่สูงสุด

4. ประโยชน์ของการจัดการความรู้กับสถานศึกษา

4.1 เป็นการเปลี่ยนการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาโดยการเข้าถึงศูนย์ความรู้ และขยายเขตแดนของมหาวิทยาลัยสู่โลกกว้าง

4.2 ช่วยในการจัดการเรียนรู้ทางไกล และ E – Learning ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3 ให้มีการทำงานระหว่างนักเรียนและครูระหว่างสถาบันทำงานร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นกัน

4.4 ช่วยจำลองประสบการณ์การเรียนรู้ ทำให้เข้าใจในเนื้อหานั้นๆ มากขึ้น

4.5 ปรับปรุงประสิทธิภาพของตนเองและศักยภาพในการเรียนรู้ โดยการปรับปรุงโปรแกรมพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้

5. ประโยชน์ของการจัดการความรู้กับรัฐบาล

5.1 ช่วยพัฒนาคนในชาติให้มีความฉลาดมากขึ้น

5.2 ปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพชีวิตให้มีทุนทางปัญญา

5.3 ลดปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ

5.4 ช่วยจัดการความรู้ของชุมชน การเริ่มต้นโดย E – Governance ในการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมความรู้

จะเห็นได้ว่าทุกองค์กร ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างก็ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการก้าวหน้าหรือถอยหลังขององค์กรนั้นๆ การทำให้สมาชิกกลุ่มแข่งขันทักษะ

คอมพิวเตอร์ต้องสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างบรรยากาศในการแสวงหาความรู้ เพื่อนำพากลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประกอบกันไปด้วย มิฉะนั้นความรู้ทุกคนที่ได้ร่วมแรงร่วมใจในการสร้างนั้น ก็จะไม่มีประโยชน์อันใดเลย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

นิศา ชูโต (2545, หน้า 16 -18) วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการแสวงหาความรู้ ความจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์และสังคม เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก โลกทัศน์ ความหมาย การตีความ การเรียนรู้ของมนุษย์ในบริบทของวัฒนธรรม ฯลฯ ซึ่งมีความสลับซับซ้อนและเป็นพลวัต (Dynamic) มนุษย์เท่านั้นที่จะเข้าใจกันเองได้ ถ้าได้เข้าไปใกล้ชิดอยู่ในสภาพการณ์นั้นๆ นานพอเพียงและเกิดการเรียนรู้เข้าใจได้ด้วยวิธีการสังเกต สัมภาษณ์ สนทนา โต้ตอบ ค้นหาความจริงจากบุคคลและจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ดังนั้น วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจึงเป็นวิธีการวิจัยซึ่งประกอบด้วยยุทธวิธีต่างๆ ดังนี้

1. เป็นการทำวิจัยในสภาพธรรมชาติของปัญหาที่เกิดขึ้นจริงโดยไม่มีการจัดกระทำควบคุมหรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้ผิดแปลกแตกต่างไปอย่างที่เคยเป็นอยู่

2. ผู้วิจัย ใช้วิธีการค้นหา สรุปข้อความจริงด้วยตรรกะแบบอุปนัย (Induction) คือ ไม่มีข้อตกลงเบื้องต้นมาก่อนเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่เข้าไปศึกษา แต่จะสังเกต เฝ้าดูเหตุการณ์ต่างๆ แล้วจึงสร้างรูปแบบ การสรุปความเข้าใจจากข้อมูล ซึ่งหมายถึง นักวิจัยจะต้องเข้าไปใกล้ชิดกับสภาพปัญหาด้วยตนเอง ทำความรู้จักเป็นส่วนบุคคลโดยตรง ใช้ช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลสร้างความสัมพันธ์จนกระทั่งเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจยอมเปิดเผยข้อมูลความรู้สึก ความลับต่างๆ ฯลฯ การเข้าไปใกล้ชิดกับสถานที่ บุคคลและข้อมูลต่างๆ จะทำให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงได้

3. มองภาพรวมรอบๆ ด้าน (Holistic Perspective) ผู้วิจัยเน้นการเข้าใจภาพรวมทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นสภาพของสถานการณ์ ความเกี่ยวข้องต่างๆ ในบริบท ความซับซ้อนและความแปลกแตกต่างของความคิด ความประพฤติของบุคคล ฯลฯ มิใช่มองศึกษาเป็นส่วนๆ แยกออกจากกันแต่จะศึกษาดูแต่ละส่วนในภาพรวมทั้งหมดเพื่อให้เกิดความเข้าใจหน้าที่ของแต่ละส่วนในภาพรวม

4. เน้นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพ คือ มีข้อมูลรายละเอียดครอบคลุม ครบถ้วน ซึ่งมีทั้งการพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพ (แจงนับไม่ได้) เจาะลึก มีมุมมองด้านต่างๆ ของบุคคล การอ้างคำ ภาษาพูดตรงและประสบการณ์ของบุคคลต่างๆ ที่ให้ข้อมูล เป็นการใช้ข้อมูลทุกด้านและทุกแง่มุม รวมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณที่นับได้ด้วยเช่นกัน

5. เน้นกระบวนการพลวัต (Dynamic) เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงวิวัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นของส่วนบุคคลและวัฒนธรรมส่วนรวม หรือการกรณีศึกษาเฉพาะก็ตาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจสภาพการณ์หรือกรณีอย่างลึกซึ้ง

6. เน้นเกี่ยวกับบริบท (Contextual) ฉาก สถานที่ เวลา แง่มุมทางประวัติศาสตร์ ฯลฯ เป็นผลสืบเนื่องไปยังความหมาย การตีความเกี่ยวกับความจริง ดังนั้น จึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับบริบทอื่นที่แตกต่างกัน

7. เน้นความจริง ความแตกต่างเฉพาะเรื่อง เฉพาะกรณีที่ศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดเป็นพิเศษของสิ่งที่ศึกษา ซึ่งอาจวิเคราะห์ผลร่วมได้ถ้าทีการศึกษาหลายๆ แหล่งและหลายกรณี (Multiple-Site, Multiple-Case)

8. คุณภาพของผู้วิจัย คือ นักวิจัยต้องมีความสามารถ ความชำนาญในการเก็บข้อมูล มีประสบการณ์และมุมมองที่ปราศจากอคติ รวมทั้งการสร้างความรู้สึกร่วมและการเกิดการเรียนรู้ มีความละเอียดอ่อนในการวิเคราะห์ บูรณาการผสมผสานแนวคิด ทฤษฎีและจินตนาการที่ก้าวไกลมากไปกว่าโลกส่วนตัวของนักวิจัย เพราะนักวิจัยเป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนั้น คุณภาพของการวิจัยย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของนักวิจัยโดยตรง

9. เน้นเรื่องความรู้สึกร่วม ความเข้าใจ (Emphathy and Insight) ความรู้สึกร่วม คือ การที่ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล จนกระทั่งเกิดความรู้ ความเข้าใจสภาพ ความรู้ประสบการณ์ และมุมมองของผู้ให้ข้อมูล เข้าใจคำอธิบายความหมายและโลกของผู้ให้ข้อมูลได้

10. วิธีการวิจัยมีความยืดหยุ่นสูง วิธีการวิจัยมีความยืดหยุ่นนั้นมิได้หมายความว่าไม่มีการวางแผน นักวิจัยอาจวางแผนไว้ว่าจะเข้าไปในสนามวิจัยเมื่อไร สัมภาษณ์ สังเกตเวลาใดแต่เมื่อเข้าไปจริงๆ แล้วพบปัญหาก็ต้องแก้ไข ปรับแผน ใช้วิธีการหาข้อมูลหลายๆ วิธีจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มีความหมายนั่นเอง

2.1 ความหมายของการวิจัยเชิงคุณภาพ

นิศา ชูโต (2545, หน้า 16 -18) การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ วิธีศึกษาปรากฏการณ์จากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจปรากฏการณ์นั้นๆ ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางสังคมและวัฒนธรรมหลายประการ ซึ่งไม่อาจจัดทำในรูปปริมาณได้ ข้อมูลที่ได้จากความรู้สึก นึกคิด ประวัติชีวิต ค่านิยมและประสบการณ์ หรือปัญหาในการดำเนินชีวิตบางประการรวมทั้งอุดมการณ์ต่างๆ ความแตกต่างที่สำคัญจาการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ความแตกต่างในวิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำได้โดยใช้วิธีการสังเกตจากการเข้าไปอยู่ในชุมชนที่ศึกษา ประกอบกับการสนทนาพูดคุยและสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการดังที่มนุษย์วิทยาปฏิบัติ หรืออาจเป็นการศึกษาโดยอาศัยเอกสารดังที่นักประวัติศาสตร์การศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลก็คือการตีความสร้างข้อสรุป โดยอาจไม่อาศัยตัวเลขสถิติเป็นหลักหากแต่สร้างขึ้นจากสิ่งที่ได้สังเกต สัมภาษณ์ และการจดบันทึกด้วยตนเอง

การวิจัยเชิงคุณภาพมีการเรียกชื่อแบบอื่นอีกหลายอย่างที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น

1. การวิจัยที่ดำเนินไปตามสภาพธรรมชาติ (Naturalistic Research)
2. การวิจัยที่ให้ความสำคัญแก่ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล (Phenomenological Research)
3. การวิจัยเชิงมนุษย์วิทยา (Anthropological Research)
4. การวิจัยเกี่ยวกับชาติพันธุ์วรรณา (Ethnographic Research)
5. การวิจัยภาคสนาม (Field Research)

จอร์น John W.Creswell (1998:15 อ้างอิงจากชาย โพธิสิตา, 2549, หน้า 25) กล่าวว่าการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาความเข้าใจบนพื้นฐานของระเบียบวิธีอันมีลักษณะเฉพาะที่มุ่งการค้นหาประเด็นปัญหาทางสังคม หรือปัญหาของมนุษย์ในกระบวนการนี้นักวิจัยสร้างภาพหรือข้อมูลที่ซับซ้อน เป็นองค์รวม วิเคราะห์ข้อความ รายงานทัศนะของผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียด และดำเนินการศึกษาในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ

นิยามเชิงปฏิบัติการของ ไรน์ และอีซี่ Rice and Ezzy (1999:1 อ้างอิงจากชาย โพธิสิตา, 2549, หน้า 25) มองการวิจัยเชิงคุณภาพว่าเป็นการวิจัยที่ให้ความสำคัญแก่การตีความหมาย มุ่งทำความเข้าใจกระบวนการสร้างและธำรงไว้ซึ่งความหมายที่สลับซับซ้อนและละเอียดอ่อน จุดมุ่งหมายของการวิจัยแบบนี้อยู่ที่การรองเอาข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์หรือการกระทำโดยคงไว้ซึ่งบริบทของเหตุการณ์หรือการกรำเหล่านั้นและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาที่ให้รายละเอียดเป็น บูรณาการ (คือเชื่อมโยงเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์เข้าในระบบความหมายและแบบแผนทั้งหมด) อย่างไรก็ตาม เราไม่อาจกล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นทฤษฎีหรือเป็นเทคนิคที่ใช้ได้ตลอดกาล ตรงกันข้ามการวิจัยเชิงคุณภาพนำเอาแนวคิดทางทฤษฎีหลากหลายมาใช้ในการศึกษา เช่น ทฤษฎีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology), ทฤษฎีปฏิสังสรรค์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism), ทฤษฎีว่าด้วยการศึกษาวัฒนธรรม (Cultural Studies), จิตวิทยา (Psychology), และทฤษฎีสตรีนิยม (Feminism) นอกจากนี้ยังนำเอาวิธีการเก็บข้อมูลหลายอย่างมาใช้ เช่น การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา วิธีการเชิงชาติพันธุ์วรรณนาและวิธีการสนทนากลุ่ม เป็นต้น

เดนซิน และลินโคล Denzin and Lincoln (2000:3 อ้างอิงจากชาย โพธิสิตา, 2549, หน้า 28) มองการวิจัยเชิงคุณภาพว่า เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่นักวิจัยเอาตัวเองเข้าไปอยู่ในโลกที่เขาศึกษา การวิจัยแบบนี้ประกอบด้วยปฏิบัติการเก็บข้อมูลเพื่อตีความการแปรสภาพโลกหรือสิ่งที่นักวิจัยสังเกตให้อยู่ในรูปของการนำเสนอแบบต่างๆ เช่น บันทึกจากภาคสนาม ข้อความจากการสัมภาษณ์ การสนทนา รูปภาพ และการบันทึกต่างๆ ในระดับนี้ การวิจัยเชิงคุณภาพอาศัยวิธีการที่เป็นธรรมชาติ ตีความเพื่อเข้าถึงโลกที่ถูกศึกษา ความหมายในที่นี้ก็คือ นักวิจัยเชิงคุณภาพทำการศึกษาสิ่งต่างๆ ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ พยายามเข้าใจความหมาย หรือตีความหมายปรากฏการณ์ต่างๆ ตามที่ประชาชนผู้ถูกศึกษาให้แก่ปรากฏการณ์เหล่านั้น

ชาย โพธิสิตา (2549, หน้า 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยที่ทำในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ ใช้วิธีการศึกษาและเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย แต่เครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูลคือ ตัวนักวิจัยเอง การวิจัยแบบนี้มีการออกแบบที่ยืดหยุ่น นักวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการศึกษาและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักตรรกะแบบอุปนัยคือ ไม่ด่วนตั้งสมมติฐานก่อนที่จะได้เริ่มลงมือเก็บข้อมูลในภาคสนามแล้ว สมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นนั้นสามารถปรับปรุงได้เมื่อข้อมูลชี้ว่ามีความจำเป็นต้องปรับเพื่อความเหมาะสม โดยนัยนี้ การวิเคราะห์กับการเก็บข้อมูลเป็นกระบวนการที่สามารถดำเนินไปพร้อมกันได้ในสนาม การวิเคราะห์เริ่มจากการพินิจพิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างละเอียด จนมองเห็นมโนทัศน์หรือแนวคิดที่มีความหมายจากข้อมูล และเห็นความเชื่อมโยงของมโนทัศน์เหล่านั้นจนนักวิจัยสามารถสรุปเป็นคำอธิบาย แนวคิด หรือทฤษฎีเบื้องต้นได้ การวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งการตีความ เพื่อทำความเข้าใจความหมายของพฤติกรรม หรืออธิบายปรากฏการณ์ในทัศนะของผู้ที่ถูกศึกษา โดยมีจุดยืนอยู่บนบริบทของปรากฏการณ์หรือของคนผู้ที่ถูกศึกษาเหล่านั้น

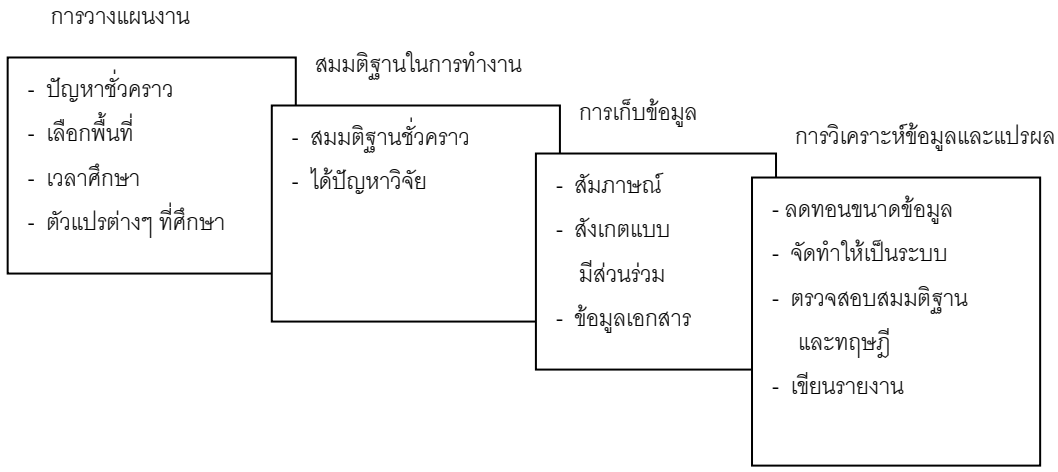
สุภางค์ จันทวานิช (2546, หน้า 13) การวิจัยเชิงคุณภาพ คือการแสวงหาความรู้โดยการพิจารณาปรากฏการณ์สังคมสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงในทุกมิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์กับสภาพแวดล้อมนั้น วิธีการนี้จะสนใจข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด ความหมาย ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของบุคคลนอกเหนือไปจากข้อมูลเชิงปริมาณ มักใช้เวลานานในการศึกษาติดตามระยะยาว ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

จากความหมายดังกล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ หมายถึงกระบวนการแสวงหาความรู้ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ เพื่อหาความเข้าใจบนพื้นฐานของระเบียบวิธีอันมี

ลักษณะเฉพาะที่มุ่งการค้นหาประเด็นปัญหาทางสังคม สนใจข้อมูลด้านความรู้สึกนึกคิด ความหมาย ค่านิยมหรืออุดมการณ์ของบุคคล ใช้วิธีการศึกษาข้อมูลโดยมีเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยตัวผู้วิจัยเองเป็นสำคัญ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

2.2 **องค์ประกอบและขั้นตอนในการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพ**

โดยทั่วไปวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ความสำคัญของประเด็นปัญหา วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และวิธีการวิจัยจะสืบเนื่องเกี่ยวข้องโยงใยซึ่งกันและกัน การวางแผนงานวิจัยมีความยืดหยุ่นสูง เพราะต้องปรับแนวทางและกระบวนการไปตามความซับซ้อนของปัญหาในสภาพสนามเมื่อเข้าไปเก็บข้อมูลจริง ถ้านักวิจัยมีความชำนาญในวิธีวิจัยมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และรู้ความสำคัญของปัญหาวิจัยดีพอควรแล้วยุทธวิธีหนึ่งก็คือ เข้าสู่สนามวิจัยและจากสภาพการณ์ในสนามนักวิจัยก็จะจับประเด็นปัญหาสำคัญได้ จากสถานการณ์ในสนามนั้นๆ พร้อมที่จะสร้างสมมติฐานในการทำงาน เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ ดังแสดงตามภาพต่อไปนี้



ภาพ 7 แสดงองค์ประกอบและขั้นตอนในการวางแผนการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.3 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

กระบวนการต่างๆ ในการวิจัยเชิงคุณภาพมิได้แตกต่างไปจากการวิจัยทั่วไปเพียงแต่ให้ความสำคัญกับวิธีการบางอย่างในบางขั้นตอนแตกต่างจากการวิจัยชนิดอื่น ขั้นตอนเหล่านั้น ได้แก่ การตั้งสมมติฐาน นักวิจัยเชิงคุณภาพไม่นิยมตั้งสมมติฐาน จะมีแต่ปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการจะศึกษาและแนวคิดเชิงทฤษฎีกว้างๆ เท่านั้น

กลุ่มตัวอย่าง จะเลือกกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก เช่น ชุมชน 1 ชุมชน เกณฑ์ในการเลือก คือ ชุมชนนั้นต้องไม่ใหญ่และซับซ้อนจนผู้วิจัยมองไม่เห็นโครงสร้าง เพราะการวิจัยชนิดนี้จะต้องมีการออกปฏิบัติงานภาคสนามโดยนักวิจัยเอง และนักวิจัยจะต้องแสวงหาข้อมูลจากแหล่งที่มาหลายแหล่ง ได้มีนักวิจัยทางสังคมวิทยาพยายามจะกำหนดเป็นประมาณว่านักวิจัยเชิงคุณภาพ 1 คน ควรทำวิจัยประชากรจำนวนไม่เกิน 300 คน ประชากรขนาดนี้อาจจะใหญ่ไปด้วยซ้ำ

เครื่องมือวิจัยที่สำคัญที่สุดก็คือตัวผู้วิจัยเอง เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการใช้คนสัมผัสกับคนโดยตรง นอกจากตัวผู้วิจัยแล้วยังอาจใช้เครื่องมืออื่นๆ ได้ทุกชนิดจนถือว่าการวิจัยเชิงคุณภาพเป็น Multi – Instrument Approach เครื่องมืออันหนึ่งที่มีประโยชน์มากสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การบันทึกภาคสนามของนักวิจัย บันทึกนี้จะระบุรายระเอียดต่างๆ ที่นักวิจัยได้รับรู้ระหว่างการสังเกตหรือสัมภาษณ์ ได้แก่ กิจกรรมที่สังเกต พฤติกรรมที่เกิดขึ้น ปฏิกิริยา เวลาบุคคล สภาพแวดล้อมให้ผู้อ่านเห็นภาพเหมือนกับผู้วิจัยเห็น

วิธีรวบรวมข้อมูล วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้มากที่สุด คือ การสังเกตและการสัมภาษณ์ วิธีการทั้งหมดประมวลได้ดังนี้

- การสังเกต (ชนิดมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม)
- การสัมภาษณ์ (ชนิดมีแบบแผน ไม่มีแบบแผน สัมภาษณ์อย่างลึก และสัมภาษณ์ผู้ให้ข่าว)
- การตะล่อมกล่อมเกลา
- การเก็บรวบรวมประวัติชีวิต
- การใช้แบบสอบถามและแบบสำรวจ
- การใช้เครื่องมือวัดที่ไม่เปิดเผย

การใช้อุปกรณ์ภาคสนาม เช่น เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป กล้องถ่ายภาพยนตร์ เทปบันทึกภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นลักษณะของการตีความข้อมูลที่ได้พรรณนา การตีความหรือหาความหมายข้อมูลใช้ตรรกวิทยา โดยวิธีการอุปนัย (Introduction) เป็นสำคัญและต้องอาศัยความรู้เชิงทฤษฎีของผู้วิจัยประกอบด้วย

การเขียนรายงาน การเขียนรายงานคือการนำเอาข้อความพรรณนาและการตีความหมายมาอธิบายปรากฏการณ์สังคมเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ประมาณว่าถ้าผู้วิจัยใช้เวลาในการทำงานภาคสนาม 1 ปี ก็ควรอุทิศเวลาเขียนรายงานอีก 1 ปี

ความเที่ยงตรงของข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพมักถูกนักวิจัยโดยทั่วไปสงสัยในความเที่ยงตรงของการเก็บรวบรวมและตีความหมายข้อมูล นอกจากนั้นยังสงสัยในเรื่องความลำเอียง (Bias) ส่วนตัวของผู้วิจัยในการตีความ ที่จริงแล้วนักวิจัยเชิงคุณภาพมีเกณฑ์วัดความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ได้มาเช่นเดียวกับนักวิจัยทั่วไป วิธีที่นักวิจัยเชิงคุณภาพใช้เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงคือ

1. ทดสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลนั้นถูกต้อง ดังเช่นที่ Whyte ใช้ในงานวิจัยเรื่อง Street Corner Society (1955) Whyte ได้ถกเถียงและซักถามผู้ให้ข่าวสำคัญเกี่ยวกับสิ่งที่เขาสังเกตเห็นและตีความหมายของเขานั้นเที่ยงตรงตามที่สังคม “เด็กข้างถนน” ยึดถือเป็นแบบ แล้วจึงแก้ไขเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์

2. พยายามขจัดที่มาของความไม่เที่ยงตรง ซึ่งมี 2 ประการที่สำคัญ ได้แก่ ความไม่เที่ยงตรงของข่าวสารที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ และความไม่เที่ยงตรงจากการสังเกตของนักวิจัย

3. ควบคุมสถานการณ์วิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง นั่นคือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจระหว่างผู้วิจัยและผู้ถูกวิจัย (Rapport) ใช้เวลาอยู่ในงานภาคสนามนานพอสมควรและสังเกตซ้ำหลายๆ ครั้งเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดความเที่ยงตรง มีดังนี้

ความเที่ยงตรงภายใน ได้แก่ ความเที่ยงตรงของตัวงานวิจัย ซึ่งมาจาก

1. Phenomenological Validity เกิดจากการที่ผู้ถูกวิจัยรู้สึกคุ้นเคยกับผู้วิจัยจนมีพฤติกรรมและการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติ

2. Ecological Validity เกิดจากการที่ผู้ถูกวิจัยรู้สึกคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมจนมีพฤติกรรมและการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติ

3. Contextual Validity เกิดจากการวิจัยที่ศึกษาปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมที่เป็นปกติธรรมชาติ

ความเที่ยงตรงภายนอก ได้แก่ ความสามารถในการนำเสนอผลงานวิจัยไปอ้างโดยทั่วไป

1. ได้จากการใช้วิธีการทางสถิติมาทดสอบความเที่ยงตรง (มักจะมีปัญหาเรื่องขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนตัวแปร)

2. ได้จากการใช้หลักตรรกวิทยา สรุปได้ว่า ในสภาพแวดล้อมที่เหมือนกันปรากฏการณ์จะเกิดขึ้นแบบแผนเดียวกัน

2.4 ประโยชน์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ช่วยให้เข้าใจปรากฏการณ์สังคมอย่างลึกซึ่ง
2. ใช้ในการวิจัยที่เป็นความสำคัญของสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ
3. ใช้ในการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)
4. ใช้ในการทำวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับนามธรรม
5. เหมาะสำหรับการวิจัยในสังคมที่มีผู้ไม่รู้หนังสือ หรือต้องสื่อสารกันคนละภาษา
6. ใช้ในการวิจัยประกอบการตัดสินใจและการวางแผนได้ดี
7. ได้พบข้อเท็จจริงใหม่ๆ และสร้างสมมติฐาน
8. ใช้ในการทำวิจัยและพัฒนา (R&D)

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่า จิตวิทยาเป็นเสมือนการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ของพฤติกรรมมนุษย์ (Scientific Study of Human Behavior) และการเรียนรู้ของมนุษย์เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมภายนอก นอกจากนี้ยังมีแนวคิดที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimuli and Response) ซึ่งเชื่อว่า การตอบสนองสิ่งเร้าของมนุษย์เป็นพฤติกรรมแบบแสดงออก (Operant Conditioning) ซึ่งมีการเสริมแรง (Reinforcement) เป็นตัวการโดยทฤษฎีนี้ จะไม่พูดถึงความคิดภายในของมนุษย์ความทรงจำ ความรู้สึก ในลักษณะการเรียนเป็นพฤติกรรมซึ่งจะต้องเกิดขึ้นตามลำดับแน่ชัดการที่ผู้เรียนจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น จะต้องมีการเรียนตามขั้นตอน เป็นวัตถุประสงค์ต่อๆ ไปในที่สุด

ทฤษฎีปัญญานิยม (Cognitivism) เกิดขึ้นจากแนวความคิดของซอมสกี้ (Chomsky) ที่ไม่เห็นด้วยกับ สกินเนอร์ (Skinner) บิดาของทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ซอมสกี้เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นเรื่องของภายในจิตใจ มนุษย์ใช้ผ้าขาวเมื่อใส่สีอะไรลงไปก็จะกลายเป็นสีนั้น มนุษย์มีความนึกคิด มีอารมณ์จิตใจและความรู้สึก ภายในที่แตกต่างออกไป

ทฤษฎีโครงสร้างความรู้ ภายใต้ทฤษฎีปัญญานิยมนี้ยังเกิดทฤษฎีโครงสร้างความรู้ (Schemr Thor) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าโครงสร้างภายในของความรู้ที่มนุษย์อยู่นั้นมีลักษณะเป็นโหมดหรือกลุ่มเชื่อมโยงกันอยู่ในที่มนุษย์เรียนรู้อะไรใหม่ๆที่เพิ่งได้รับ นั้นไปเชื่อมโยงกับกลุ่มที่มีอยู่เดิม รูเมลฮาร์ทและออโทนี่ (Rumelhart and Ortorry)(1977) ได้ให้นิยามความหมายของโครงสร้างความรู้ว่าเป็นโครงสร้างของข้อมูลในสมองของมนุษย์ซึ่งรวบรวมความรู้เกี่ยวกับวัตถุลำดับเหตุการณ์รายการ กิจกรรมต่างๆเอาไว้ หน้าที่โครงสร้างของความรู้นี้ก็คือ การนำไปสู่การรับข้อมูล (Perception) การรับข้อมูลนั้นจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากขาดโครงสร้างความรู้

(Shema) ทั้งนี้ก็เพราะการรับรู้ข้อมูลนั้นเป็นการสร้างความหมายโดยการถ่ายโอนความรู้ใหม่เข้ากับความรู้เดิมภายในกรอบความรู้เดิมที่มีอยู่และจากการกระตุ้นโดยเหตุการณ์หนึ่งๆที่ช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงความรู้นั้นเข้าด้วยกัน การรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้เนื่องจากไม่มีการเรียนใดเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการรับรู้ นอกจากโครงสร้างความรู้จะช่วยใส่การเรียนรู้แลการรับรู้แล้วนั้น โครงสร้างความรู้ยังช่วยในการระลึก (Recall) ถึงสิ่งต่างๆ ที่เราเคยเรียนรู้มา

ทฤษฎีสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง (Constructionism Theory) เป็นทฤษฎี Seymour Papert ได้เริ่มพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 โดยมีรากฐานมาจากทฤษฎี Constructionism ของ Jean Piaget นักจิตวิทยาชาวสก็อตแลนด์ ที่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็ก Piaget เชื่อว่าเด็กสามารถสร้างความรู้ขึ้นเองได้ เด็กจะเสมือนกับนักทดลองรุ่นเยาว์ที่สร้างแบบทดสอบทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ อยู่ตลอดเวลา และเมื่อเด็กมีโอกาสสร้างความรู้ด้วยตัวของเขาเองเขาจะเข้าใจในสิ่งต่างๆ อย่างลึกซึ้ง สามารถจัดระบบโครงสร้างความรู้ของตนเองและมีความสามารถในการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

จากการวิจัยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีพฤติกรรมนิยม ซึ่งทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์สังเกตได้จากพฤติกรรมซึ่งสามารถนำไปใช้ในการจัดการความรู้ในกลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ส่วนทฤษฎีปัญญานิยมผู้วิจัยนำทฤษฎีปัญญานิยมมาใช้ในการจัดการความรู้ในกลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์เนื่องจากเห็นว่า นักเรียนในกลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์มีความคิดที่แตกต่างกันออกไป จึงได้นำทฤษฎีดังกล่าวช่วยในการวิจัยในครั้งนี้ และทฤษฎีโครงสร้างความรู้ จากการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอ่าน การฟัง การค้นคว้า การไต่ถาม การสืบค้นข้อมูล สนทนากับผู้มีความรู้ และให้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีโครงสร้างความรู้ซึ่งทฤษฎีโครงสร้างความรู้เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่ามนุษย์มีการเชื่อมโยงการเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ๆ กับความรู้เดิมที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในการจัดการความรู้ครั้งนี้ผู้วิจัยเชื่อว่านักเรียนกลุ่มแข่งขันทักษะสามารถสร้างความรู้ใหม่ได้ด้วยตนเองช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความคิดเห็นต่างๆกันภายในกลุ่มแข่งขันทักษะคอมพิวเตอร์

จากทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าสอดคล้องและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะบรรลุเป้าหมายในการวิจัยในครั้งนี้

4. **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

งานวิจัยในประเทศ

เกษร อ่อนคำ และคณะ (2550. บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมและผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวชุมชนบ้านหนองกอง ตำบลนาบ่อคำ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร จุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมและผลิตเมล็ดพันธ์ข้าวชุมชนบ้านหนองกอง ตำบลนาบ่อคำ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีแหล่งข้อมูล จำนวน 9 คน ดังนี้ ประธานกลุ่มจำนวน 1 คน รองประธานจำนวน 1 คน สมาชิกของกลุ่มจำนวน 5 คน นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรประจำตำบล 1 คน และนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรจำนวน 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้การสังเกต สัมภาษณ์ และการมีส่วนร่วมมีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบพรรณนาตามขอบเขตของเนื้อหาที่ตั้งไว้

ผลของการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ส่วนเสริมและผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวชุมชนบ้านหนองกอง ตำบลนาบ่อคำ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

เกษตรกรเริ่มมีการรวมกลุ่มกันเมื่อได้เข้าเรียนโรงเรียนเกษตรกรตามโครงการในพระราชดำริในปี พ.ศ. 2543 เพราะต้องการแก้ไขปัญหาในการหาพันธุ์ข้าวและการถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง และยังมีความประสงค์ที่จะเรียนรู้ถึงกระบวนการการผลิตข้าวตั้งแต่การเริ่มปลูกจนถึงหลังการเก็บเกี่ยว ตลอดจนการทำปุ๋ยหมักจากวัสดุธรรมชาติไว้ใช้เองเพราะต้องการลดต้นทุนการผลิตจากการซื้อปุ๋ยเคมีตามท้องตลาด อีกทั้งเพื่อหลีกเลี่ยงสารเคมีที่เป็นพิษซึ่งส่งผลเสียต่อร่างกายของตัวเกษตรกรเอง เกษตรกรได้ร่วมกันเรียนรู้ถึงกระบวนการในด้านการเกษตรมาอย่างต่อเนื่องจนสามารถรวมกลุ่มกันได้อย่างเหนียวแน่น ทั้งนี้เพราะผู้นำของกลุ่มเป็นผู้มีลักษณะการเป็นผู้นำ คือ ชอบคิดและแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และเป็นผู้ประสานงานที่ดีระหว่างกลุ่มกับหน่วยงานอื่นที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มจนเกิดการพัฒนาขึ้นมาได้ ประกอบกับสมาชิกภายในกลุ่มมีความรักสามัคคีและเกื้อหนุนในการทำงานซึ่งกันและกันถึงแม้บางครั้งมีปัญหาขัดแย้งกันอยู่บ้างแต่ก็สามารถพูดคุยปรับความเข้าใจกันได้เพราะมีความสัมพันธ์กันในลักษณะเป็นเครือญาติมีความเคารพนับถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในกลุ่มมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และปฏิบัติงานตามโครงสร้างการดำเนินงานที่กลุ่มตั้งไว้ หน่วยงานภาครัฐก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้กลุ่มมีการพัฒนาและดำรงอยู่ได้เพราะหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือในเกือบทุกด้านทั้งแนะนำ อบรมให้ความรู้ตลอดจนสนับสนุนด้านงบประมาณ ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการเกษตรอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร องค์การบริหารส่วนตำบลนาบ่อคำ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน เป็นต้น ส่งผลให้กลุ่มได้รับการยกระดับโดยการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้กลุ่มได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณเพื่อเสริมสร้างให้กลุ่มมีความเข้มแข็งและสามารถดำรงอยู่ได้

2. กลุ่มมีการกำหนดเป้าหมายความรู้ คือ มุ่งผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวพันธุ์ดีเพื่อการบริโภคและจำหน่าย การผลิตปุ๋ยหมักชีวภาพเพื่อลดต้นทุนการผลิตในการซื้อปุ๋ยเคมีทำให้ผลผลิตที่ได้ปลอดสารพิษ

3. การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ของกลุ่มคือ หมั่นหาความรู้อยู่เสมอจากการศึกษาดูงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานและเครือข่ายต่างๆ ของกลุ่ม ซึ่งรูปแบบการถ่ายทอดความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นั้นจะเป็นไปในลักษณะการรับฟังการบรรยายจากวิทยากรที่มีความชำนาญในด้านความรู้ต่างๆ การสาธิตให้ดูเป็นตัวอย่างและการบอกเล่าพูดคุยต่อๆ กันมา

4. การจัดการความรู้ด้านการพัฒนาความรู้ กลุ่มได้นำความรู้ที่ได้กลับมาต่อยอดความรู้โดยวิธีการทดลองจัดทำแปลงสาธิตการใช้ปุ๋ยในอัตราส่วนที่ต่างกันเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้และนำผลจากการทดลองมาสรุปเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้ในกลุ่มและยังได้แบ่งปันความรู้ที่มีขยายและเชื่อมโยงสู่เครือข่ายและบุคคลที่สนใจ

5. การจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้ของกลุ่ม พบว่าสมาชิกภายในกลุ่มส่วนใหญ่มีการจัดเก็บความรู้ในลักษณะของการจดจำมากกว่าการจดบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นเพราะสมาชิกประกอบอาชีพเกษตรกรรมที่เน้นทักษะการปฏิบัติมากกว่าทักษะการเขียนและจดบันทึก เมื่อถึงเวลาจะนำกลับมาใช้ใหม่ภายหลังทำให้ยากไม่สะดวกในการนำมาใช้เพราะบางคนก็อาจจะหลงลืมจำไม่ได้จึงทำให้ยากต่อการนำกลับมาใช้ใหม่ภายหลัง ส่วนของการจดบันทึกนั้นมีเพียงสมาชิกส่วนน้อยที่ได้จดบันทึกความรู้ไว้แต่รูปแบบการจดบันทึกนั้นยังขาดความเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการนำกลับมาใช้ได้อีกครั้ง จึงทำให้ผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการจดบันทึกและร่วมกันเสนอแนวคิดออกแบบจนได้รูปแบบที่สมาชิกยอมรับและมีความพึงพอใจคือแบบจดบันทึกที่มีหัวข้อและประเด็นของความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ทำให้ง่ายต่อการค้นหา

6. การจัดการความรู้ด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่ากลุ่มได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการผลิตพันธุ์ข้าวพันธุ์ดี ได้แก่ การคัดเมล็ดพันธุ์ข้าว การกะเทาะเปลือกข้าว การปลูกข้าวในกระถาง และการทำปุ๋ยหมักชีวภาพ แต่ทั้งนี้พบว่ากลุ่มยังไม่สามารถนำความรู้ที่มีออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่เป็นเพราะการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ของกลุ่มยังไม่เป็นระบบจึงทำให้ไม่สะดวกในการค้นหาและยากต่อการนำกลับมาใช้ได้ใหม่

7. การจัดการความรู้ด้านการเผยแพร่ความรู้ พบว่ากลุ่มได้มีการจัดนิทรรศการตามงานต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น ได้แก่ งานประเพณีประจำจังหวัดและงานที่สำนักงานการเกษตรอำเภอ จังหวัดกำแพงเพชรจัดขึ้น เช่น คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ การบอกเล่าพูดคุยและการสาธิตก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่กลุ่มนำมาใช้เพราะการจัดเก็บความรู้ของสมาชิกส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการจดจำ ดังนั้นเมื่อจะถ่ายทอดหรือเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับความรู้จึงเป็นไปในลักษณะการบอกเล่าจากความรู้ที่มี และประสบการณ์ของตัวสมาชิกเองตลอดจนการสาธิตวิธีการทำเมล็ดพันธุ์ข้าวพันธุ์ดี เช่น การคัดเมล็ดพันธุ์ข้าว การกะเทาะเปลือกข้าว การปลูกข้าวในกระถาง และการทำปุ๋ยหมักชีวภาพให้แก่ผู้ที่สนใจและหน่วยงานอื่นได้รับความรู้ นอกจากนั้นยังพบอีกว่ามีรูปแบบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นรูปแบบง่ายๆ ไม่ต้องใช้งบประมาณมากนักด้วยการนำรูปภาพของกิจกรรมกลุ่มมาติดบนแผ่นฟิวเจอร์บอร์ดและเขียนตัวหนังสือประชาสัมพันธ์ด้วยปากกาเคมี ซึ่งรูปแบบการเผยแพร่นั้นยังไม่ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เป็นเพราะสมาชิกในกลุ่มยังขาดความรู้และทักษะในด้านการใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นเรื่องที่กลุ่มจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในระบบการทำงานของกลุ่มต่อไป

ปรีชา ชูเชิด และคณะ (2550. บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยสภาพการจัดการความรู้สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อเปรียบเทียบสภาพการจัดการความรู้สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ และกลุ่มวิชา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนในหน่วยงานแต่ละคณะของหน่วยงานสายสนับสนุน ระดับ Non – Teaching จำนวน 100 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวน 77 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปได้แก่ เพศ สังกัดกลุ่มวิชา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพการจัดการความรู้ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการแสวงหาความรู้ (Acquisition) ด้านการสร้างความรู้ (Creation) ด้านการจัดเก็บความรู้ (Storage) ด้านการ

วิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ (Analysis and Data) ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (Transfer and Dissemination) ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Application and Validation) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัย

1. สภาพการจัดการความรู้สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวรด้านการแสวงหาความรู้มีระดับการปฏิบัติสูงสุด และด้านการวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวรมีระดับการปฏิบัติต่ำสุด ส่วนด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรงไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เมื่อเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรเพศชายกับบุคลากรเพศหญิงมีการปฏิบัติด้านการแสวงหาความรู้แตกต่างกัน ส่วนอีก 5 ด้าน ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง พบว่าบุคลากรเพศชายกับเพศหญิงมีการปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. สภาพการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร พิจารณาโดยรวมรายด้าน จำแนกตามกลุ่มวิชา พบว่าไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดด้านการแสวงหาความรู้ พบว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกอบรม ประชุม กิจกรรมสัมพันธ์ โดยกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการปฏิบัติแตกต่างกัน นอกจากนี้ในด้านการจัดเก็บความรู้ พบว่ามีความแตกต่างกันเรื่องหน่วยงานได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล เช่น CD DVD VDO อินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีการปฏิบัติแตกต่างกัน

จริยา เกษรบัว และคณะ (2550. บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยการจัดการความรู้ของครูประทีป สุขโสภา ศิลปินเพลงพื้นบ้านสุโขทัยประเภทเพลงขอทาน โดยใช้กรับชนิดกลมสองคู่เป็นเครื่องกำกับจังหวะ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของครูประทีป สุขโสภาและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเพลงขอทาน และเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านเพลงขอทานของครูประทีป สุขโสภา

วิธีการดำเนินการ

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูประทีป สุขโสภา นางพรทิพย์ สุขโสภา นางทัศนีย์ คุ้มแสงเทียน นายวันชัย บุญญา นายสมพร นาคนาคินทร์ นายสนาน บุญศรี

นายสุรินทร์ คำนึงครวญ นายสัมฤทธิ์ ยาพรม นายบรรเทา มั่งคั่ง นายนรินทร์ คงคาสวรรค์ นางนงเยาว์ ไชยมุติ นางทองสุข เพ็ญศรี เด็กหญิงชนากานต์ หอมทวนลม เด็กชายวรวุฒิ ชมพูทวีป นายจิตวิสุทธิ์ ทองยศ นางสาวชลดา ป่าถ่อน นางสาววิวรรณ บำเหน็จ นางสาวจุฑามาศ ไก่แก้ว และนายณรงค์ รุ่มรวน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของครูประทีป สุขโสภา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประยุกต์การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษารายกรณี โดยผู้ศึกษาเป็นผู้มีบทบาทในฐานะเป็นผู้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของครูประทีป สุขโสภาและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเพลงขอทาน

ข้อมูลทั่วไปของครูประทีป สุขโสภา

ครูประทีป สุขโสภาเกิดวันที่ 6 เมษายน 2489 อายุ 60 ปี นับถือศาสนาพุทธ ภูมิลำเนาเป็นคนจังหวัดสุโขทัย ภรรยาชื่อ นางพรทิพย์ สุขโสภา ไม่มีบุตร ดำเนินชีวิตแบบชนบทไทย ยึดมั่นคำสอนทางพุทธศาสนา ใช้ชีวิตสมถะ มีความเป็นอยู่เรียบง่าย สนใจศิลปวัฒนธรรมประเพณีพื้นบ้านตั้งแต่เด็ก บ้างตั้งอยู่ในเขตปกครองบ้านย่านยาว หมู่ 2 ตำบลย่านยาว อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ลักษณะบ้านเป็นบ้านทรงไทยสองชั้น ครึ่งตึกครึ่งไม้ อยู่ในเนื้อที่ประมาณ 5 ไร่

ครูประทีป สุขโสภา สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หลังจากนั้นได้ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเพลงพื้นบ้าน ประเภทเพลงขอทานด้วยตนเองตลอดมา และได้พัฒนาและสร้างสรรค์ผลงานการแสดง มายาวนานกว่า 40 ปี จนได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติด้านศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

ครูประทีป สุขโสภา เป็นคนจิตใจดี ใช้ชีวิตสมถะ เป็นที่พึ่งพาของญาติ ศิษย์ มิตร สหายแลชาวบ้าน บุคลิกน่าเกรงขาม ไม่ถือยศศักดิ์ มีความกตัญญูไม่ลบหลู่ผู้มีพระคุณ ในสมัยเด็กเห็นวณิพกร้องเพลงขอทาน เท้าตีฉิ่ง มือตีกรับ รู้สึกชอบและประทับใจมากและสามารถเล่นเครื่องดนตรีทั้งไทยและสากลได้หลากหลายชนิด แปลงเสียงธรรมชาติเป็นเสียงโน้ตดนตรีได้

2. การจัดการความรู้ด้านเพลงขอทานของครูประทีป สุขโสภา 6 ด้าน

2.1 ด้านการระบุถึงความรู้ มีจุดมุ่งหมายในการแสดง ทั้งในและนอกประเทศเพื่อเผยแพร่และอนุรักษ์เพลงขอทานโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทน

2.2 ด้านการจัดหาความรู้ แสวงหาความรู้ในหลายรูปแบบ ทั้งการได้รับการถ่ายทอดจากบุคคล จากแหล่งเรียนรู้ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจากการฝึกฝนตนเอง

2.3 ด้านการพัฒนาความรู้ พัฒนาความรู้จากการสั่งสมประสบการณ์แล้วพัฒนาต่อยอดให้เหมาะสมกับบริบทของงานที่ไปแสดง

2.4 ด้านการแบ่งปันความรู้ ถ่ายทอดความรู้โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกในวง ถ่ายทอดผ่านนักเรียนโรงเรียนหนองปลาหมอวิทยาคม นักเรียน เยาวชน และผู้สนใจทั่วไป โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย

2.5 ด้านการใช้ความรู้ นำความรู้เพลงขอทานมาใช้ในการสอนให้กับนักเรียน และผู้สนใจ และใช้ในการจัดการแสดงเพลงขอทานตามคำเชิญ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.6 ด้านการเก็บรักษาความรู้ มีการจัดเก็บความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดเก็บ ได้แก่ การจัดเก็บในรูปแบบบันทึกเสียง แผ่นซีดี – รอม หนังสือและเอกสารต่างๆ

งานวิจัยต่างประเทศ

เกษร อ่อนคำ และคณะ (Chong, and Other, 2000. p 168 อ้างอิงจากกษิรา สังข์นวล และคณะ 2548) ได้ศึกษาถึงคุณค่าของการจัดการความรู้ของผู้บริหารอาวุโสขององค์กรระดับนานาชาติ จำนวน 25 องค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางปฏิบัติและความพยายามของธุรกิจต่อการจำแนก (Identitfy) และพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทำให้ธุรกิจหลักบรรลุความสำเร็จ ทั้งนี้เพื่อการกำหนดการลงทุนเกี่ยวกับความรู้ได้อย่างชัดเจน

2. จำแนกความรู้หลักและประเด็นที่เสี่ยง รวมทั้งพัฒนารูปแบบบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงประเด็นเหล่านั้น ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ผู้ตอบมีความตระหนักถึงการนิยมของการจัดการความรู้ใหม่ๆ อยู่ในระดับดี (92%) ทั้งนี้โดยมองเห็นว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการของพนักงาน ซึ่งถูกสนับสนุนโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ (77%)

2.2 ผู้ตอบส่วนมาก (76%) เห็นด้วยที่ว่า การปฏิบัติการจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร ประมาณ 1 ใน 5 ของบริษัทที่ตอบได้เริ่มโครงการจัดการความรู้ก่อนปี ค.ศ. 1995 แต่ผู้บริหารมากกว่าครึ่ง (69%) ยังเข้าใจความต้องการ ความจำเป็นเป็นสิ่งสำคัญและการตระหนักถึงเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

3. ข้อค้นพบสำคัญสำหรับการติดตามประสิทธิผลขององค์กรที่มีการใช้ความรู้อย่างมาก (Knowledge Intensive Organization) สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ดัชนีหลักที่ชี้วัดความสำเร็จสำหรับการลงทุนทางความรู้น่าจะสอดคล้องเป็นแนวเดียวกับกลยุทธ์ธุรกิจ

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ การให้รางวัล และการบริการสารสนเทศ ควรจะอำนวยความสะดวกต่อวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้

ข้อค้นพบเหล่านี้ได้กำหนดเกณฑ์ 2 ประการ สำหรับการวัดการได้กลับคืนมาของการลงทุนในความสามารถ หลักเกณฑ์ประการแรก คือ การใช้ตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indication) เช่น กระแสเงินสด การได้กลับคืนมาของทุน บุคคล สำหรับการวัดศักยภาพธุรกิจ เกณฑ์ที่ 2 เป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Capability Indicatiors) เช่น การเพิ่มของเอกสารหรือการแบ่งปันแผนนโยบายและสารสนเทศสำหรับการตรวจสอบทางไหลของความรู้จากฐานดังกล่าว แนวคิดเกี่ยวกับ Benchmarking จะช่วยผู้บริหารอาวุโสรายงานได้อย่างชัดแจ้งถึงคุณค่าทางธุรกิจของการลงทุนในความรู้ที่จะถูกพัฒนาขึ้น

แพน และสคาร์บรอน (Pan. and Scarbrough, 1999. p, 163 อ้างอิงจากเกษร อ่อนคำ และคณะ 2550) ได้ทำการสำรวจการจัดการความรู้ในทางปฏิบัติซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาเชิงประจักษ์ ของการศึกษาในมุมมองของสังคมเทคนิค ซึ่งเป็นวิธีการมององค์กรที่เน้นความสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เป็นภาพรวมทั้งหมดของสภาพแวดล้อม ที่เกิดขึ้นที่เป็นร่องรอยปฏิสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการจัดการความรู้กับบริบทของหน่วยงาน ภายใต้พื้นฐานของการวิจัยมุมมองของทฤษฎี Socio – Technical ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน ผลจากการศึกษาสรุปว่า การบริหารจัดการและภาวะผู้นำมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการจัดตั้งบริบทหลากหลายระดับ สำหรับการปฏิบัติการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดเชิงคุณภาพ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้จัดการความรู้และผู้ให้ข้อมูล การสังเกตในบริษัทด้วยตนเองของผู้วิจัยมากกว่า 6 สัปดาห์ และการเข้าถึงข้อมูลทุติยภูมิในบริษัท การวิเคราะห์ถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงได้ย้อนหลังไปมากกว่า 10 ปี นักวิจัยได้สัมภาษณ์ผู้จัดการระดับสูงจำนวน 12 คน และพนักงานอื่นๆ อีก 38 คน นอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตจากการประชุมห้องเรียนการฝึกอบรม และการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งข้อมูลจากการสังเกตได้ถูกใช้เพื่อการตรวจสอบความจริงกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นอกจากนั้นยังเข้าสู่ระบบอินทราเน็ตของบริษัท ซึ่งมีการสนทนาออนไลน์การจัดการความรู้ทั่วโลกมากกว่า 50 ระบบที่ถูกพนักงานจากยุโรปเอเชีย และลาตินอเมริกา เพื่อจะให้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับวัฒนธรรมทางสังคมและเทคนิคที่แตกต่างกันทั่วโลก ผู้วิจัยได้สังเกตผู้ที่จัดการความรู้เกี่ยวกับการประชุมจำนวน 8 คน สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ 5 คน และสัมภาษณ์ทางอีเมล์มากกว่า 200 คน เพื่อตรวจสอบข้อมูล

รายละเอียดทางเทคนิคของระบบการแบ่งปันความรู้ถูกจัดเตรียม โดยข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญ (Achival Data) ข้อมูลจากเอกสารได้ถูกต้องตรวจสอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการควบคุมความเที่ยงได้ การตีความเหตุการณ์เชิงประจักษ์ทำโดยการสนทนา และอภิปรายกับสมาชิกคนอื่นๆ ของกลุ่มวิจัยกับนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้คนอื่นๆ นอกเหนือจากบริษัทที่ทำการศึกษา

การศึกษานี้เน้นในช่วงเวลาของการพัฒนาระหว่าง ค.ศ. 1992 – 1995 ซึ่งวิวัฒนาการของการพัฒนาของการจัดการความรู้ของบริษัท Buckman Laboratories แบ่งออกเป็น 2 ยุค ดังนี้คือ 1) ยุคแห่งอดีต (1945 - 1991) และ 2) ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง (1992 -21998) ซึ่งข้อค้นพบเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ได้ถูกวางแผนการปรากฏมาเป็นเวลานานแล้ว เพื่อรับผิดชอบในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงภายในและภายนอก ผลการค้นพบสรุปได้ 3 ประการใหญ่ๆ ดังนี้

1. Infrastructure

เป็นโครงสร้างพื้นฐานซึ่งก็คือ Hardware / Software ที่ทำให้การติดต่อทางกายภาพหรือการสื่อสารระหว่างเครือข่ายสมาชิกเกิดขึ้นได้ ในที่นี้ คือ (เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงผู้ให้ความรู้และผู้ใช้ความรู้ทั่วโลก) มีส่วนสำคัญ 2 ประการดังนี้

1.1 สถาปัตยกรรมความรู้ (Knowledge Architecture) ความต้องการจำเป็นสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพประการหนึ่ง
คือ สถาปัตยกรรมความรู้ ซึ่งจำเป็นจะต้องออกแบบให้มีความเฉพาะเจาะจงตามลำดับขั้นและให้กรอบแนวคิดสำหรับความรู้ องค์ประกอบของสถาปัตยกรรม ความรู้ที่สำคัญประกอบด้วย 1) มนุษย์ 2) คุณลักษณะองค์กร 3) เอกสาร 4) หนังสือ 5) คลังความรู้อื่นๆ และ 6) คุณลักษณะการทำงานต่างๆ

1.2 ที่เก็บความรู้ของหน่วยงาน (Organizational Knowledge Repository Memory) เป็น Building – Block ที่สำคัญในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ปฏิบัติ ซึ่งความจำขององค์กรถูกระบุว่านำมาซึ่งความรู้จากอดีตมาสู่กิจกรรมในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลระดับความสำเร็จขององค์กร “K Netix(R)” เป็นระบบที่เชื่อมโยงฐานความรู้ที่ใช้เป็นแหล่งความรู้ทั่วโลก ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีการแบ่งปันความรู้และส่งผ่านความรู้นั้นไปยังลูกค้า การรวมความรู้ของ Buckman กับที่ประชุมอิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว ห้องประชุมเสมือนจริง ห้องสมุด และอีเมล์ “K Netix(R)” ให้การเข้าถึงความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์และทรัพยากรต่างๆ ใน 102 ประเทศอย่างไม่มีขีดจำกัด

2. Infostructure

เป็นกฎเกณฑ์ที่เป็นทางการ ซึ่งควบคุมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ทำงานที่อยู่ในเครือข่าย ซึ่งจะจัดเตรียมแหล่งความรู้ต่างๆ (Cognitive Resources) รวมถึงโครงสร้างและกระบวนการที่ใช้เพื่อการแบ่งปันความรู้ มีส่วนสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

2.1 กระบวนการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Process) การเข้าถึงความรู้ถูกดำเนินการอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในเรื่องการใช้และการเข้าถึง ดังนั้น "K Netix(R)" จึงไม่ได้เป็นคลังที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ซึ่งขึ้นอยู่กับการประชุมของผู้เชี่ยวชาญของศูนย์ทรัพยากรความรู้ กระบวนการแบ่งปันความรู้เริ่มต้นจากภายหลังการรับฟังลูกค้า เรื่องใดก็ตามที่มีความพิเศษซึ่งไม่สามารถตอบคำถามได้โดยช่างเทคนิคที่เป็นพนักงานขาย คำถามนั้นก็จะถูกถามในที่ประชุม คำถามนั้นจะถูกตอบโดยบุคคลผู้ที่มีความชำนาญในสาขานั้น ถ้าคำถามนั้นไม่ได้รับการตอบภายใน 2 -3 ชั่วโมงก็ปรากฏภาพ (Scenaios) 2 ภาพขึ้น ภาพที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญจะเก็บคำถามนั้นและเจาะจง ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทางอุตสาหกรรมที่ถูกกำหนดรายชื่อไว้ว่าเป็นอาสาสมัครในฐานะที่เป็นผู้นำที่จะตอบคำถามและเตรียมสรุปข้อมูลภายใน 1 สัปดาห์ หลังจากนั้นคำตอบจะถูกส่งให้ลูกค้า และคำถามนั้นจะถูกเก็บไว้ในที่ประชุมนานเท่าที่ยังมีการอภิปรายถึงประเด็นนี้อยู่ หลังจากนั้น Forum Specialists และ Leaders ก็จะทำการจัดระบบการตรวจสอบความตรงและความถูกต้องของความรู้ก่อนที่จะเก็บไว้ในฐานความรู้เตรียมพร้อมที่จะแพร่กระจายความรู้เพื่อการใช้

2.2 เข้าถึงทั่วโลก (Global Access)ที่ประชุมที่แตกต่างกันใน 4 ภูมิภาพที่ Buckman คือ TechForum EuroForum LatinoForum และ AAAForum การเข้าถึงที่ประชุมภูมิภาพเหล่านี้จะต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเท่านั้น ซึ่งจะถูกแบ่งเป็นแต่ละกลุ่มตามสายธุรกิจของบริษัท Buckman องค์ประกอบที่เห็นได้อย่างชัดเจนขององค์กรการจัดการความรู้ระดับโลกคือ ความสามารถทางหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในฐานที่เป็นองค์กรระดับโลกด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งสำคัญที่ควรตระหนักไว้คือ อิทธิพลของวัฒนธรรมต่อพฤติกรรมการทำงานและการเรียนรู้ของพนักงานที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม และการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม ความสัมพันธ์ระหว่างกันและโครงสร้าง ซึ่งจะทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกระบวนการแบ่งปันความรู้

3. Infoculiure

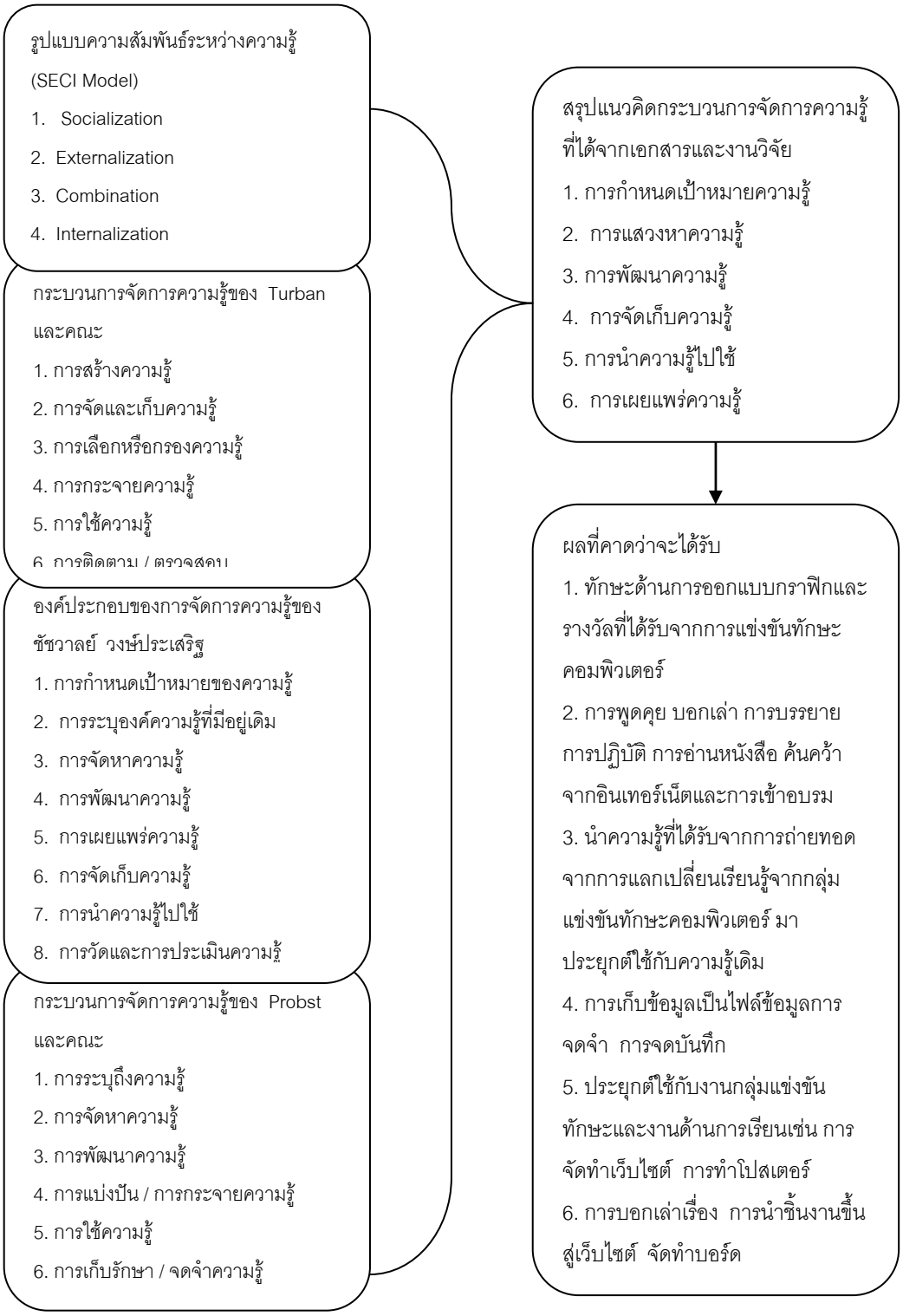
เป็นคลังที่เก็บความรู้ภูมิหลัง ซึ่งผู้ทำงานสามารถใช้และเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในความสัมพันธ์ทางสังคมรอบๆ กระบวนการกลุ่มงาน ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมถูกกำหนดว่าเป็นสิ่งที่ผลักดันการแบ่งปันความรู้และสารสนเทศ นอกจากนั้นยังเป็นส่วนที่ชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท Buckman Laboratories ที่ดำเนินการให้ความสะดวกต่อสภาพแวดล้อมของการแบ่งปันความรู้ มีส่วนสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

3.1 วัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยความริเริ่มทางความรู้ (Knowledge Enterprising Culture) ที่ Buckman Laboratories สิ่งหนึ่งที่สำคัญของวัฒนธรรมประกอบด้วยคุณลักษณะของการริเริ่มทางความรู้ซึ่งสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ วัฒนธรรมที่ Buckman สร้างขึ้นพร้อมกับกระบวนการคือ การเรียนรู้ใหม่ (Re - earning) และหัวใจของกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ใน Buckman คือ บรรยากาศที่ต่อเนื่องและความไว้วางใจ

3.2 ความเป็นเจ้าของ / ผู้บริหารความรู้และบทบาทของผู้บริหารระดับสูง (Knowledge Entrepreneuship and the Role of Top Management)

วิสัยทัศน์ผู้บริหารความรู้ที่ถูกแบ่งปันและท้าทายเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการสร้างสำเร็จของการจัดการความรู้ การแบ่งปันวิสัยทัศน์เป็นพลังสำหรับการแบ่งปันความรู้ ซึ่งจะกระตุ้นและให้พลังกับคนที่เห็นภาพอนาคตขององค์กร และจะมีความหมายของคุณค่าสำหรับทุกคน ด้วยประสบการณ์ของ Buckman Laboratories แนะนำว่าภาวะผู้นำและการระดมสร้างความเข้าใจและทัศนคติของพนักงานเป็นเครื่องมือที่สำคัญซึ่งผู้บริหารระดับสูง Buckman Laboratories จะมีบทบาทหน้าที่ต่อการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ การอำนวยความสะดวก การเปลี่ยนแปลงในขอบเขตของการจัดการความรู้ต้องการสนับสนุนเชิงรุกจากผู้บริหารระดับสูง Bob Buckman ตระหนักว่า ความไว้วางใจเป็นคุณค่าหลักของบริษัทที่สำคัญประการหนึ่ง

การนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการร่างรูปแบบการจัดการความรู้ของผู้วิจัยดังนี้



ภาพ 8 แนวคิดในการร่างรูปแบบจัดการความรู้ที่ได้จากการวิจัย