

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ ดังนี้คือ ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ วัฒนธรรม เทคโนโลยี โครงสร้าง การวัดและติดตามผล

ปัจจัยเอื้อทั้ง 5 ประการนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และคงจะไม่สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยเอื้อใด มีความสำคัญมากที่สุดหรือปัจจัยเอื้อใดมีความสำคัญมากกว่ากัน เพราะทั้ง 5 องค์ประกอบนี้ต่างก็ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน องค์กรคงจะไม่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ถ้าขาดซึ่งสิ่งใดสิ่งหนึ่งใน 5 องค์ประกอบนี้ไป ในทางกลับกันหากองค์กรสามารถบริหารจัดการปัจจัยเอื้อทั้ง 5 อย่างเป็นระบบ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันแล้ว การจัดการความรู้มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร โดยมีผู้ให้ความหมายไว้และองค์ประกอบไว้ ดังนี้

กระบวนการจัดการความรู้ไม่เน้นการควบคุม เพราะเป็นการแบ่งปันร่วมมือ และใช้ทรัพยากรความรู้ร่วมกัน ซึ่งมาร์ควอร์ท (สุรพงษ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์, 2547, หน้า 80 อ้างอิงจาก Marquardt, 1996, p. 12) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 4 กระบวนการ คือ

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการที่องค์กรปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ซึ่งการแสวงหาความรู้มี 2 วิธี คือ การแสวงหาความรู้จากแหล่งภายนอก (External Collection of Knowledge) เป็นการที่องค์กรรับแนวคิดใหม่ ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ด้วยข้อมูลสารสนเทศจากสิ่งแวดล้อมภายนอกด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) จ้างที่ปรึกษา การอ่านจากสื่อ บทความ การดูข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เป็นต้น และการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายในองค์กร (Internal Collection of Knowledge) เป็นความสามารถในการเรียนรู้ จากส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยพัฒนาความร่วมมือกัน องค์กรสามารถแสวงหาความรู้ภายในองค์กรโดยการค้นหาความรู้จากบุคลากร เรียนรู้จากประสบการณ์ใช้กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) เป็นกระบวนการที่บุคคล ทีมงาน และองค์กร ได้สร้างความรู้ขึ้นมาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือเพื่อพัฒนาศักยภาพของคนให้สูงขึ้นสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้ การสร้างความรู้ในตน (Tacit to Tacit Creation of Knowledge) เป็นรูปแบบส่วนตัวที่ความรู้ภายในส่งต่อไปยังอีกบุคคลหนึ่งโดยการฝึกหัดงานด้วยกัน การใช้คนใกล้ชิดทำงานร่วมกัน สามารถเรียนรู้ด้วยกัน การสร้างความรู้ประเภทนี้ จะกลายเป็นความรู้

ที่เห็นชัดเจนยาก การสร้างความรู้ที่ชัดเจนสู่ความรู้ที่เห็นแจ้งแล้ว (Explicit to Explicit Knowledge) ความรู้เกิดจากการรวมและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่แล้ว การสร้างความรู้รูปแบบความจำกัด เพราะจะมุ่งเน้นเฉพาะความรู้ที่มีอยู่แล้ว การสร้างความรู้จากความรู้ที่มีอยู่แล้วในคนไปสู่ความรู้ที่เห็นชัดเจน (Explicit to Tacit Creation of Knowledge) การสร้างความรู้แบบนี้ เกิดเมื่อบุคคลนำความรู้ที่เห็นชัดเจนแล้วเพิ่มความในคนเข้าไปผสมผสานด้วย แล้วสร้างสรรค์สิ่งใหม่ สามารถแบ่งปันกันได้ทั่วองค์กร และการสร้างความรู้จากที่เห็นชัดเจนแล้วไปสู่ความรู้ในคน การสร้างความรู้ประเภทนี้เกิดขึ้นเมื่อความรู้ที่มีอยู่แล้วได้รับการถ่ายทอดไปยังสมาชิกขององค์กรแล้วเกิดความรู้ในคนขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสร้างความรู้ องค์กรสามารถสร้างได้โดยใช้กิจกรรมที่หลากหลาย ได้แก่ การเรียนรู้จากการปฏิบัติการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ การทดลอง การเรียนรู้จากประสบการณ์

3. การถ่ายโอนและใช้ความรู้ (Knowledge Transfer and Utilization) เป็นกระบวนการที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์กรถ่ายโอน และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ โดยที่กระบวนการการถ่ายโอน และใช้ความรู้ เกี่ยวข้องกับเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยี ซึ่งต้องใช้สิ่งเหล่านี้ช่วยในการถ่ายโอนความรู้และข้อมูลข่าวสาร การถ่ายโอนความรู้เป็นไปได้ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งการถ่ายโอนความรู้โดยตั้งใจ ได้แก่ การเขียนข้อความสื่อสาร เช่น ข้อความ จดหมาย รายงาน การตีพิมพ์ การให้การศึกษา การฝึกอบรม การประชุมภายในการบรรยายสรุป การทัศนศึกษา การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การใช้ระบบพี่เลี้ยง ส่วนการถ่ายโอน ความรู้โดยไม่ตั้งใจ ได้แก่ การที่ความรู้ถูกถ่ายโอนไปยังแผนกอื่น องค์กรอื่น เป็นการถ่ายทอดกันโดยไม่ตั้งใจของบุคลากร โดยไม่ได้วางแผนกันไว้ล่วงหน้า

4. การจัดเก็บความรู้และนำมาใช้ใหม่ (Knowledge Storage and Retrieval) เป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่ได้มาหรือที่สร้างขึ้นมาจัดเก็บเพื่อสะดวกในการนำกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งในแต่ละกระบวนการมีองค์ประกอบย่อยอีก ซึ่งความรู้ที่เก็บควรมีลักษณะ ดังนี้ กำหนดโครงสร้างและเก็บให้เป็นระบบเพื่อหาได้ง่ายและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว การแบ่งแยกข้อมูลความรู้ออกเป็นชุด ๆ เช่น ข้อเท็จจริง นโยบาย แผนงาน ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความต้องการที่เรียนรู้ จัดหมวดหมู่เพื่อสามารถส่งต่อให้ผู้ใช้อย่างชัดเจน และรัดกุม การจัดระบบข้อมูลควรคำนึงถึงความต้องการวัตถุประสงค์ของงาน ความเชี่ยวชาญของผู้ใช้ หน้าที่ การใช้ข้อมูล ตำแหน่งการจัดเก็บ เพื่อนำความรู้ที่เก็บมาใช้ใหม่ได้อย่างสะดวก มาร์ควอร์ท (สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์, 2547, pp.81-87 อ้างอิงจาก Marquardt, 1996, pp. 131-138)

ในขณะที่ ทาน โนบอุม์ และเอลลิเงอร์ (Tannonbaum; & Alliger, 2000, pp. 15-22 อ้างอิงใน วิลาวลัย มาคุ้ม, 2549, หน้า 103-104) ได้เสนอหลักในการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพไว้ คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ การเข้าถึงความรู้ การซึมซับความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการขยายความรู้เพื่อให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ความรู้ที่แลกเปลี่ยนต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์และมีขอบเขตเวลา โดยต้องยึดหลักการ แลกเปลี่ยนความรู้ = ความรู้จากผู้รู้จริง + การกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ด้วยความเต็มใจและสร้างให้เกิดแรงจูงใจ + ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ + การใช้การ กลั่นกรองและถ่ายทอด + ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติ

2. การเข้าถึงความรู้ เป็นการขยายความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ได้ โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาที่ต้องการและอย่างเหมาะสม โดยใช้หลักดังนี้ การเข้าถึงความรู้ = การแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถได้ตามที่ต้องการและเต็มใจ + ความรู้ ที่มีการจัดการพร้อมที่จะเผยแพร่ได้ + การเผยแพร่ความรู้/ การกระจายความรู้

3. การซึมซับความรู้ เป็นการขยายความรู้ให้บุคคลมีการเรียนรู้ หรือสร้างความกลมกลืน กันของความรู้ที่พวกเขาจำเป็นต้องใช้ โดยยึดหลักดังนี้ การซึมซับความรู้ = การเข้าถึงความรู้ + แรงจูงใจเพื่อการเรียนรู้ เพื่อใช้ในการกระตุ้นให้เกิดความตั้งใจที่จะได้ความรู้จริง + ความสามารถ ในการเรียนรู้

4. การประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นการขยายความรู้เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจ การแก้ปัญหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักดังนี้การประยุกต์ใช้ความรู้ = การซึมซับความรู้ + โอกาสในการนำไปใช้ + แรงจูงใจในการนำไปใช้ + ความสามารถในการใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุชซา (Kucza, 2001) เสนอรูปแบบการจัดการความรู้เชิงกระบวนการไว้ 5 ประการ คือ

1. การระบุความรู้ที่ต้องการ (Identification of Need for Knowledge)

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing of Knowledge)

3. การสร้างความรู้ (Creation of Knowledge) การสร้างความรู้มีกระบวนการย่อย

6 ประการ ได้แก่ การระบุถึงความคิดใหม่ ๆ การประเมินความคิดใหม่ ๆ การรวบรวมผู้ที่อยู่ในข่าย ความคิดใหม่ ๆ การประเมินผู้ที่อยู่ในข่ายความคิดใหม่ ๆ การคัดเลือกผู้ที่อยู่ในข่ายความคิดใหม่ ๆ และการสร้างความรู้ใหม่ ๆ

4. การรวบรวม/ จัดเก็บความรู้ (Knowledge Collection and Storage) มีกระบวนการย่อย

6 ประการ ได้แก่ การระบุถึงความรู้ การประเมินความรู้ การออกแบบสิ่งที่ใช้เก็บความรู้ การจัด ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ การบูรณาการความรู้ การปรับปรุงแผนที่ความรู้ให้ทันสมัย

5. การทำให้ความรู้ทันสมัย (Knowledge Update) การปรับปรุงมีกระบวนการย่อย

3 ประการ ได้แก่ การระบุถึงความเปลี่ยนแปลง การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย

การจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ซึ่งเป็นพลวัตร ที่ต้องมีการดำเนินการ อยู่ตลอดเวลา เนื่องจากโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยมีขั้นตอนดังนี้ มาราลิ (วิลาวัลย์ มาคุ้ม, 2549, pp. 104-110 อ้างอิงจาก Marali, 2001, pp. 44-45)

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดความรู้ เป็นการกำหนดองค์ความรู้ที่องค์กรต้องการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างความรู้ เป็นการการใช้การแก้ปัญหา เพื่อพัฒนางาน โดยต้องให้ความรู้ Tacit knowledge ออกมามากที่สุด และเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคน ระหว่างกลุ่มคน หรือระหว่างองค์กร

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บความรู้ เป็นการนำความรู้ tacit knowledge มาจัดเก็บเป็นความรู้ explicit knowledge

ขั้นตอนที่ 4 การแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้มานั้น ไปเผยแพร่แก่บุคลากร ในองค์กร

ขั้นตอนที่ 5 การแสวงหาความรู้ใหม่ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม หรือความรู้ ที่เปลี่ยนไป

มอนตาโน (Montano, 2001, หน้า 5-16) กล่าวว่า การจัดการความรู้ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 7 ขั้นตอน คือ 1) การค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กรมีอะไรบ้าง 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ 7) การเรียนรู้

แมคคีน และสมิท (McKeen & Smith, 2003, pp. 51-58) เสนอไว้ว่าการจัดการความรู้ ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดความรู้ที่ต้องการ ต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและ ความคิดใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่จะสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรได้
2. การเข้าถึงความรู้ องค์กรต้องรู้ว่าเข้าถึงความรู้ได้อย่างไร ซึ่งอาจได้จากผู้รู้หรือ เครือข่ายต่าง ๆ
3. การยืดอกุมความรู้ ส่วนมากได้จากความรู้ฝังลึกในตัวตน
4. การสร้างความรู้ เป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ เพราะ ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคน ระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างองค์กร
5. การใช้ความรู้ เพื่อประโยชน์ของพนักงานและองค์กร โดยองค์กรจะต้องสร้าง วัฒนธรรมการใฝ่รู้ให้เกิดกับพนักงานภายใต้ศาสตร์แห่งการจัดการความรู้

เมอร์ตินส์, ไฮซิก และวอร์เบค (Mertins, Heisig, & Vorbeck, 2003, p. 48) ได้เสนอรูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กรที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้

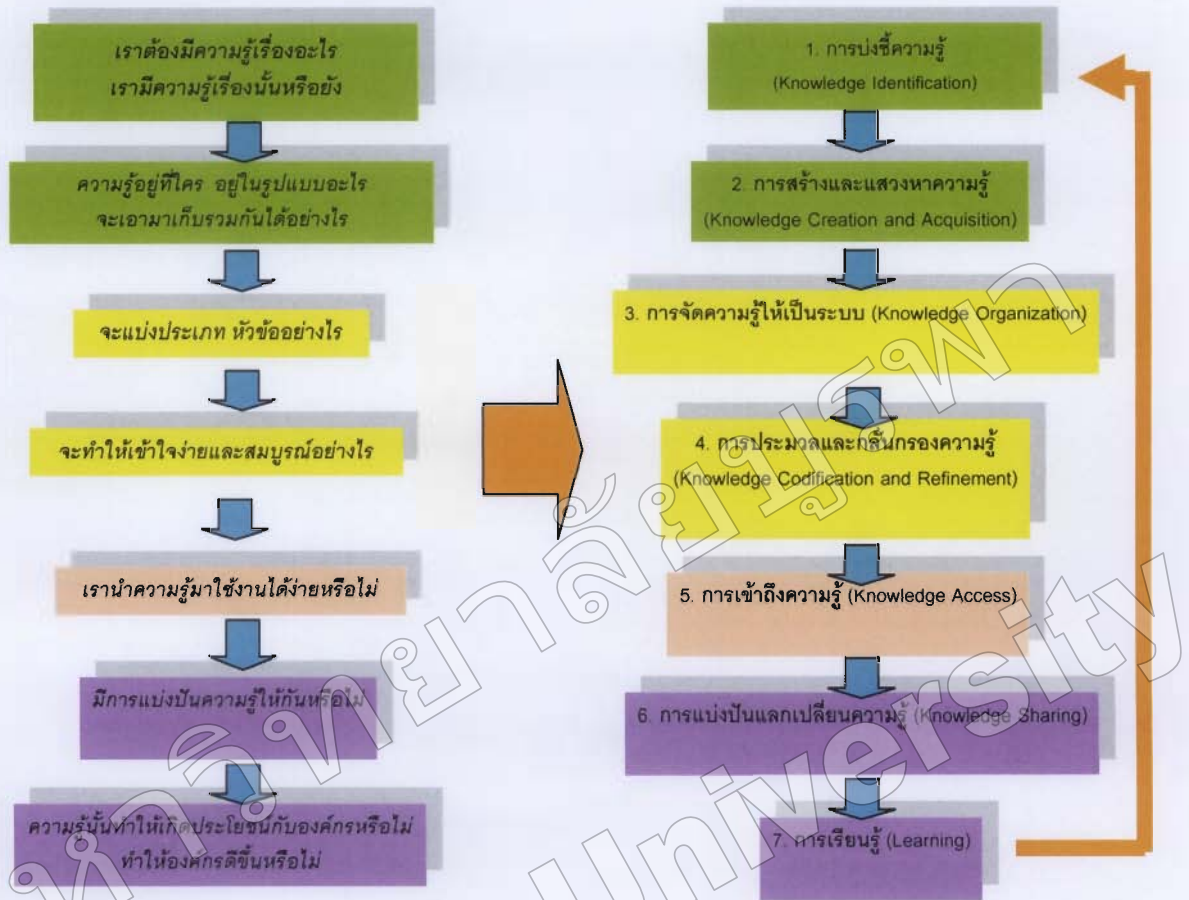
วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 7) ได้กล่าวว่า กิจกรรมการจัดการความรู้ประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. กำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (Define) เป็นการนำความมุ่งมั่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรมากำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ และเพื่อให้การจัดการความรู้มีจุดเน้น ไม่สะเปะสะปะ
2. การเสาะแสวงหาและยึดกุมความรู้ (Capture) เป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการเสาะหาและยึดความรู้ที่อยู่กระจัดกระจาย หรือแฝงอยู่ตามที่ต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ จนเกิดเป็นทักษะและความชำนาญในการเสาะหา และยึดจับกุมแหล่งความรู้ที่จะเสาะหาอาจจะมาจากภายนอกหรือผู้ที่ทำงานอยู่ด้วยกันในองค์กรก็ได้
3. การสร้างความรู้ (Create) ซึ่งในมุมมองเดิม ความรู้ต้องสร้างโดยผู้รู้ แต่มุมมองใหม่ ความรู้เกิดขึ้นทุกจุดของการทำงาน โดยทุกคนที่ทำงาน เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในสมอง ซึ่งอาจพูดออกมาไม่ได้ การสร้างความรู้อาจทำได้ทั้งก่อนลงมือทำ ระหว่างทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน ในการสร้างความรู้ไม่จำเป็นต้องสร้างใหม่ทั้งหมด 100% อาจเริ่มจาก 10-20% ก็ได้
4. การกลั่นกรอง (Distil) ความรู้บางอย่างเป็นสิ่งล้ำสมัย บางอย่างเป็นสิ่งไม่เหมาะสมกับบริบทหรือสภาพแวดล้อม จึงจำเป็นต้องมีการกลั่นกรอง เพื่อให้ นำความรู้ที่เหมาะสมมาใช้
5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Shar) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพราะแต่ละคนมีมุมมองของความรู้ไม่เหมือนกัน ต้องมาแลกเปลี่ยน มิฉะนั้นจะเก็บอยู่ภายในตัวไม่มีการยกระดับถ้าขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ที่มีอยู่จะเก่า ล้าสมัยอย่างรวดเร็วไม่องกาม ยิ่งแลกเปลี่ยนก็ยิ่งได้กำไรมาก แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งที่ยากที่สุด คนไม่ยอมแลกเปลี่ยน เพราะกลัวขาดทุน กลัวเสียเปรียบ ต้องสร้างเงื่อนไขและกติกาส่งเสริมการแลกเปลี่ยน การแบ่งปันให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มีพฤติกรรมกักตุน หรือปิดกั้นความรู้
6. การประยุกต์ใช้ความรู้ (Use) ทำให้เกิดผลจากการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการพัฒนากระบวนการทำงาน พัฒนาสมาชิกองค์กร และมีผลเชิงป้องกันกลับต่อขั้นตอนการจัดการความรู้ การใช้ความรู้ต้องเน้นที่การเอาความรู้มาใช้ในการทำงานให้มาก ไม่ควรเริ่มด้วยการหาความรู้มาใส่ไว้ในคอมพิวเตอร์ซึ่งเสี่ยงมากที่จะไม่เกิดประโยชน์ และไม่คุ้มค่า

ยรรยง สิ้นธุ์งาม (2549) กล่าวว่ากระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การสร้างความรู้ (Knowledge Construction) การเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge Embodiment) การกระจายความรู้ไปใช้ (Knowledge Dissemination) และการนำความรู้ไปใช้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549, หน้า 6) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ – เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก ปรึกษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ – เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ – เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ – ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ – ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 11 แสดงกระบวนการจัดการความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549, หน้า 6)

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการ	มาร์คอร์ด (1996)	ทานโนบลูม (2000)	คุชชา (2001)	มาราลี (2001)	มอนตัน (2001)	แมคคีน (2003)	เมอร์คินส์ (2003)	วิจารณ์ (2547)	ยรรยง (2549)	กพร. (2549)
การระบุความรู้/ กำหนด/ บังคับความรู้			✓	✓		✓	✓	✓		✓
การแสวงหา/ การจับความรู้	✓			✓	✓			✓		✓
การสร้างความรู้	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การใช้/ การประยุกต์ใช้ความรู้	✓	✓				✓	✓	✓	✓	
การจัดระบบ/ เก็บรักษาความรู้	✓		✓	✓	✓		✓		✓	✓
การรวบรวม/ ชีคคุมความรู้						✓				
การกระจาย/ ถ่ายโอน/ แลกเปลี่ยน/ แบ่งปันความรู้		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
การปรับเปลี่ยน/ การยกระดับความรู้			✓							
การประมวลและกลั่นกรองความรู้					✓			✓		✓
การเข้าถึงความรู้		✓			✓	✓				✓
การเรียนรู้		✓			✓					✓

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้เปรียบเทียบ วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษา แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาถึงความสอดคล้องและความตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 5 คน ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การระบุความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดระบบความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้ ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงกระบวนการจัดการความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษา

เครื่องมือการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ในการจัดการความรู้ (Knowledge Management Tools) เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้ขับเคลื่อนได้อย่างสมบูรณ์ การเลือกใช้เครื่องมือที่มีความเหมาะสมกับบริบทและกิจกรรม จึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้จึงอาจมีการนำไปใช้ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป (บดินทร์ วิจารณ์, 2547, หน้า 106-109) ได้แก่

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP) เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความพึงพอใจพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน ลักษณะที่ไม่เป็นทางการจะเอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างความรู้ใหม่ ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการ
2. การให้คำปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring Programs) เป็นวิธีการพัฒนาความสามารถของบุคลากรขององค์กร โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์
3. การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Reviews-AAR) เป็นการอภิปรายเกี่ยวกับเหตุการณ์ ทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น จะมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา และเครือข่ายได้เรียนรู้จากทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวที่เป็นบทเรียน

4. การเสวนา (Dialogue) เป็นการเสวนา การปรับฐานความคิด โดยการรับฟังจากผู้อื่น ที่มีความหลากหลายทางความคิดที่เกิดขึ้น ทำให้สมาชิกที่เข้าร่วมเวทีเห็นภาพที่ใกล้เคียงกัน จากนั้น จึงหาข้อยุติหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

5. ฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จ (Lesson Learned and Best Practice) เป็นฐานความรู้ที่เกิดขึ้นทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวในการดำเนินการที่ผ่านมาจะเป็นบทเรียน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ของสมาชิกในเครือข่าย

6. แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence-CoE) เป็นการกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กร โดยกำหนดว่าใครเป็นใคร ที่ไหน การติดต่ออย่างไร เชี่ยวชาญหรือมีความรู้หลักด้านใด

7. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) เป็นการประชุมซึ่งสมาชิกมาจากต่างองค์กร มาแบ่งปัน ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจให้แก่ทีมที่ต้องการความช่วยเหลือ

8. เวทีถาม-ตอบ (Forum) เป็นเวทีที่สมาชิกสามารถ โยนคำถามเพื่อให้ผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ช่วยค้นหาคำตอบ

9. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology) เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงเครือข่าย การสื่อสาร การไหลเวียนของสารสนเทศ

10. การเล่าเรื่อง (Story Telling) เป็นการนำประสบการณ์มาบอกเล่า แลกเปลี่ยน ทำให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมกับเรื่องราวที่ได้รับฟัง ก่อให้เกิดความคิด ความรู้ ในการจะหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาเรื่องราวต่าง ๆ

การจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษา

วิจารณ์ พานิช (2546, หน้า 3-7) กล่าวว่า ปัญหาหลักของมหาวิทยาลัยคือ ไม่สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรให้เกิดผลสูงสุดได้ ต้นเหตุของปัญหาดังกล่าวอยู่ที่วัฒนธรรมองค์กร หรือ พฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งมีลักษณะการทำงานแบบเฉพาะบุคคล ไม่สามารถร่วมงานกันเป็นทีมได้ จึงจำเป็นต้องหาวิธีในการใช้พลัง สร้างสรรค์ด้วยการนำระบบการจัดการความรู้ มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ดังนั้นเป้าหมายในการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษา มีดังนี้

1. เพื่อเพิ่มคุณภาพและปริมาณของงานและการสร้างสรรค์ขององค์กร เน้นคุณภาพ มากกว่าปริมาณอันจะนำไปสู่การมีชื่อเสียง ว่าเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ
2. ช่วยให้อุคลากรมีผลงานที่ดีขึ้น ได้รับผลประโยชน์จากการทำงานเพิ่มขึ้น
3. สร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความกระตือรือร้น เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในหน้าที่ ของตนจากการมีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานของตน และหน่วยงานอื่น ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมสร้างสรรค์หน่วยงานของตน

4. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้และการปรับตัว โดยไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหมายถึงการเป็นบุคคลเรียนรู้

5. เป็นเครื่องมือสะสมความรู้และทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ขององค์กร สำหรับใช้พัฒนางานและเผชิญความไม่แน่นอนในอนาคต

6. ก่อให้เกิดผลในระยะยาวด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ร่วมกันคิด ร่วมกันทำของบุคลากร

ระบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยที่ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบมีดังนี้

1. การแต่งตั้งผู้นำในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
2. จัดหน้าที่หลักให้กับผู้ดำเนินกิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้
3. จัดอบรมสิ่งที่มีความรู้ และทักษะให้แก่ผู้ดำเนินงาน
4. มีการเริ่มต้นดำเนินกิจกรรม และควรมีโครงการนำร่องเพื่อการจัดการความรู้
5. คัดเลือกกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ที่มีการทำมาบ้างแล้วซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่องาน

และต่อบุคคลที่เคยได้รับการยกย่อง โดยให้บุคคลดังกล่าวมาช่วยในการประสานงาน

6. มีระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาผลงานด้านการเรียนรู้และการเรียนการสอน
7. มีระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาผลงานด้านการบริการวิชาการ
8. มีระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานด้านการวิจัย

วิจารณ์ พานิช (2547) กล่าวว่า การจัดทำโครงการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษา มีวิธีดำเนินการดังนี้

1. กำหนดหน่วยงานที่จะดำเนินการจัดการความรู้และกำหนดผู้แทนของหน่วยงานที่จะเข้าร่วมโครงการ แต่ละหน่วยงานกำหนดกิจกรรมหลักที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของตนสำหรับงานที่จะใช้ดำเนินการจัดการความรู้
2. กำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้
3. กำหนดหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการ โครงการ ซึ่งสามารถจัดบุคคลที่เหมาะสมทำหน้าที่เป็นผู้จัดการ โครงการ ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ และทำหน้าที่ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต

4. จัดการประชุมปฏิบัติการให้ความรู้แก่บุคลากรถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการ เพื่อทำความเข้าใจหลักการและปฏิบัติการจัดการความรู้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547, หน้า 54) กล่าวว่า หลายสถาบันได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยเปิดหลักสูตรในระดับประกาศนียบัตร และระดับปริญญาในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยที่ทำโครงการจัดการ

ความรู้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยซานดิเอโก ได้จัดฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญทางความรู้ สถาบันความรู้ทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียและแคนาดา สำหรับการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย โคลัมเบีย สหรัฐอเมริกา มีการแบ่งเนื้อหาความรู้ที่ต้องการนำเสนอในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถสื่อสารกับผู้ใช้ได้ ได้แก่ การรวบรวมความรู้ในแต่ละสาขาวิชา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลการสัมมนา อบรมและการประชุมเชิงวิชาการ รวบรวมหลักสูตรรายวิชาที่จัดการสอนในมหาวิทยาลัยและเชื่อมโยงกับ อี-เลิร์นนิ่ง

วันทนา เมืองจันทร์ และเต็มจิต จันทกา (2548) กล่าวว่า เป้าหมายในการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษา คือการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรของสถาบัน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ และเพื่อเตรียมการเข้าสู่การเปลี่ยนบทบาทเป็นสถาบันพัฒนาครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีศักยภาพที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสนับสนุนครู อาจารย์ ผู้บริหาร สถานศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวทางการจัดการความรู้ สามารถทำได้โดยจัดทำ ศูนย์รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหาร ครูต้นแบบ จัดประชุม สัมมนา เสวนา เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาวิชาชีพครู มีการมอบรางวัล สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ครูต้นแบบ เพื่อสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เผยแพร่งานวิจัยของครู ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษาที่มีผลงานดีเด่น และง่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษา การจัดการเรียนการสอนที่เป็นงานวิจัยและพัฒนา สนับสนุนการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครู กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในด้านการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถานศึกษา เพื่อพัฒนาให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางวิชาการที่คล่องตัว และมีอิสระทางความคิด ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในสถาบัน ให้บริการวิชาการด้านการพัฒนาวิชาชีพครู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดการความรู้ และจะต้องสื่อสารให้เข้าใจเหตุผลในการจัดการความรู้

สถาบันควรจัดทำฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดทำฐานข้อมูลของครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่มีศักยภาพสูง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการความรู้
2. พัฒนาให้มีระบบสารสนเทศ ของสถาบันที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น และเป็นระบบเปิดเพื่อให้ได้ใช้บริการ และเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว
3. พัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
4. จัดทำระบบเครือข่าย เพื่อผนึกกำลังในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วิจารณ์ พานิช (2548) กล่าวว่า สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้มีการจัดการความรู้โดยใช้ชื่อเต็มว่า เครือข่ายการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย (University Knowledge Management Network) เป็นเครือข่ายที่ก่อตัวขึ้น โดยความร่วมมือของมหาวิทยาลัย 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยวิธีแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างเครือข่ายให้กลายเป็นพลังสร้างสรรค์ และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงภายในมหาวิทยาลัย

มาร์ก (Marc, 1999 อ้างถึงใน สุนทรี ทองปากน้ำ, 2548, หน้า 32-35) กล่าวว่า สถานศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นสหวิทยาการด้านการจัดการความรู้ และเป็นแหล่งสร้างความรู้ที่สำคัญของประเทศ ความได้เปรียบทางเศรษฐกิจของประเทศมาจากความสามารถในการแสวงหาและการประยุกต์ใช้ความรู้ของตนเองในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นสถานศึกษาจะต้องมีการเสริมประสิทธิภาพ โดยมีเทคโนโลยีและระบบการจัดการความรู้มาสนับสนุน คือ มีระบบการจัดการความรู้ และระบบการจัดการเรียนรู้ สำหรับระบบการเรียนรู้แบบออนไลน์ ได้แก่ ระบบการจัดการสื่อการเรียนรู้ เครื่องมือสร้างสื่อประสม เครื่องมือถ่ายทอดสด เครื่องมือสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เครื่องมือสร้างแบบจำลองเหตุการณ์ เครื่องมือสร้างสื่อวีดิทัศน์และเสียง เครื่องมือทดสอบและประเมินผล สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548, หน้า 15-20) กล่าวว่า องค์ประกอบในการจัดการความรู้สำหรับสถานศึกษา ประกอบด้วย

องค์ประกอบที่ 1 การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร เพื่อให้การจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บุคลากรได้มีแนวทางในการทำงาน โดยมีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานที่ควรปฏิบัติ ดังนี้

1. การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานควรเริ่มจากการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีสิทธิเสนอแนะ หรือให้คำแนะนำเพื่อนำสิ่งใหม่แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ผู้บริหารควรกล้าเสี่ยงเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานให้ดีขึ้น ถ้านวัตกรรมนั้นไม่ขัดกับระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

2. การทำงานเป็นทีม บุคลากรทุกคนควรได้รับ โอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ตามความสมัครใจ ให้ทีมงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนให้ทีมงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีโอกาสช่วยแก้ปัญหาในงานที่กำลังเผชิญอยู่

3. การสร้างสรรค์คุณภาพงานโดยการปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนทำงานของตนให้ดีที่สุด และถูกต้องอยู่เสมอ บุคลากรทุกคนควรประเมินตนเองและยอมรับผลการประเมินของผู้อื่น

4. สร้างค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต และสร้างค่านิยมในความพยายามต่อเนื่อง เพื่อเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ โดยมีขั้นตอนการปรับเปลี่ยนค่านิยมในสถานศึกษา เพื่อให้การจัดการความรู้บรรลุผลสำเร็จ ดังนี้

4.1 ผู้บริหารแถลงค่านิยมที่สร้างสรรค์ และจรรยาบรรณเพื่อสร้างพฤติกรรมการทำงานใหม่

4.2 เปลี่ยนความเชื่อ และทัศนคติของบุคลากร โดยเน้นที่ความรู้ ความสามารถ จริยธรรม และคุณธรรม ผนวกการสร้างระบบการทำงานใหม่ เน้นวัฒนธรรมการประเมิน การทำงานเป็นทีม โดยยึดหลักความรู้ความสามารถและผลงานเป็นเกณฑ์ โดยผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี

4.3 สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เป็นมิตรและอบอุ่น

4.4 ปรับปรุงกระบวนการให้ขวัญกำลังใจ รางวัล และการลงโทษ ด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดการความรู้

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร ถึงเหตุผลในการจัดการความรู้ มีการสื่อสารที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารพร้อม ๆ กัน ทำให้เกิดความเข้าใจในการจัดการความรู้ รูปแบบหรือวิธีการในการสื่อสารด้วยการแจ้งข่าว ได้แก่ การประชุม การฝึกอบรม การเสวนา การสื่อสารผ่านเครื่องมือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จดหมายข่าว วารสาร หนังสือเวียน ป้ายประกาศ และการพาไปศึกษาดูงาน

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการและเครื่องมือในการจัดการความรู้ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ที่มาจากประสบการณ์การทำงาน ได้แก่

1. การสัมมนาหรือประชุมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงปฏิบัติการร่วมกัน
2. การแบ่งปันความรู้ ข้อมูล
3. การสอนงาน
4. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ
5. การพบปะพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ
6. การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

สำหรับเครื่องมือที่เกี่ยวกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นส่วนที่ต้องนำมาใช้ในการค้นหาความรู้ รวบรวมความรู้ รวบรวมข้อมูล จัดเก็บข้อมูลและการเสาะแสวงหาข้อมูล ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดการความรู้ จึงควรเป็นการใช้เพื่อการจัดเก็บและเผยแพร่ โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตภายในสถานศึกษา หรือจัดศูนย์การศึกษาโดยใช้สื่ออุปกรณ์ที่เป็นนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีจากศูนย์คอมพิวเตอร์

โรว์เลย์ (Rowley, 2000, pp. 325-333) กล่าวว่า สถาบันการศึกษาชั้นสูงจัดเป็นธุรกิจทางความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง มีความสำคัญต่อโอกาสที่จะนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนทุกส่วนในการดำเนินงานของสถาบัน ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยจึงจัดอยู่ในอันดับที่มีความสำคัญต่อกิจกรรมในการจัดการความรู้ เพื่อเป็นการสร้างฐานการพัฒนาในอนาคตสู่การเป็นต้นแบบทางความคิดสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยและบุคลากรจะต้องยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในบทบาทของสังคมฐานความรู้ในปัจจุบัน

บราวน์ และดูไกด์ (Brown & Duguid, 2000 cited in Petride & Guiney, 2002, pp. 1702-1717) กล่าวว่า ขบวนการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษานั้น เริ่มจากการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ประมวลให้เป็นความรู้ และประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ ซึ่งการรวบรวมสารสนเทศนั้นมีอิทธิพลในการเพิ่มคุณค่าต่อสถาบันการศึกษา ต่อหน่วยงานและช่วยยกระดับของการศึกษารวมถึงการยกระดับของทีมงานในสถาบันการศึกษาด้วย

สรุปได้ว่าการจัดการความรู้ ใช้เพื่อแก้ปัญหาหลักในมหาวิทยาลัย ที่ไม่สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรให้เกิดผลสูงสุดได้ ต้นเหตุของปัญหาดังกล่าวอยู่ที่วัฒนธรรมองค์กร หรือพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งมีลักษณะการทำงานแบบเฉพาะบุคคล ดังนั้นควรจะมีการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ให้มีความเหมาะสมในการนำมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน พัฒนางาน สร้างค่านิยมในการแลกเปลี่ยนความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บรวบรวม ถ่ายโอน และเชื่อมโยงความรู้แก่เครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัย ให้เกิดการนำความรู้ที่มีไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กรอย่างแท้จริง

แนวคิดการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น เทคนิคการเก็บข้อมูลไม่ว่าจะเป็นแบบใดจะมีการดำเนินงานในส่วนที่เป็นการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นประกอบด้วย ซึ่งถือเป็นลักษณะเฉพาะของเทคนิคการประเมินความต้องการจำเป็น

ความหมายของความต้องการจำเป็น

นักวิชาการให้ความหมายของความต้องการจำเป็นได้ 2 ประเภท (สุวิมล ว่องวานิช, 2545, หน้า 258) ได้แก่

1. การนิยามความต้องการจำเป็นที่อิงโมเดลความแตกต่าง (Discrepancy Model) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง การให้นิยามแนวนี้นี้สะท้อนถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การนิยามความต้องการจำเป็นที่อิงโมเดลการแก้ปัญหา หมายถึง สภาวะซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น

สุวิมล ว่องวาณิช (2545, หน้า 258) กล่าวว่า การให้ความหมายของความต้องการจำเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป คือ กระบวนการที่เป็นระบบซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นจริง ส่วนใหญ่จะเน้นที่ความแตกต่างของผลผลิต จากนั้นมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้น แล้วเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาแก้ไข

การประเมินความต้องการทางการศึกษา เป็นจุดเริ่มต้นอย่างเป็นทางการของกระบวนการวางแผนและวางโครงการพร้อม ๆ กับการประเมินทรัพยากร การจัดการ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ ทักษะ ความรู้ ความสามารถของคน เทคโนโลยีต่าง ๆ เวลางบประมาณ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดโครงการ เป็นต้น โดยวิธีการและขั้นตอนหลากหลาย แต่โดยปกติแล้วจะมีสูตรสำเร็จออกมาว่า “การประเมินความต้องการ คือ การเปรียบเทียบหาช่องว่างระหว่างสถานการณ์ที่คาดหวังกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในประเด็นที่กำลังพิจารณา” (อนุรักษ์ ปัญญานุวัฒน์, 2540, หน้า 21)

สถานการณ์คาดหวัง – สถานการณ์ปัจจุบัน = ความต้องการจำเป็น

ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นต่อการวางแผนและการพัฒนาองค์กร
การวางแผนการทำงานจะต้องเริ่มที่การประเมินบริบท เพื่อให้เข้าใจสภาพที่เป็นอยู่ของหน่วยงาน และรู้ความต้องการจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตอบในด้านใด จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานจึงต้องมีการประเมินความต้องการจำเป็น เพื่อช่วยวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข ดังนั้นการวางแผนและพัฒนาองค์กรมีกิจกรรมอยู่สองส่วน คือ (1) กิจกรรมการประเมินความต้องการจำเป็นและกิจกรรมการบริหารจัดการ ทั้งสองกิจกรรมมีความเกี่ยวพันกัน คือ การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นและกำหนดวิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร (2) การบริหารจัดการตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผนงาน การนำแผนสู่การปฏิบัติ และการประเมินผล (Kimes, 1977) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการประเมินความต้องการจำเป็นทำให้สามารถกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน กำหนดระดับความสำเร็จที่มุ่งหวัง และกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยในการทำงาน และยังสามารถชี้จุดบกพร่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการแก้ไข

ประโยชน์ของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็นมีประโยชน์สำหรับการวางแผนแบบครบวงจรเป็นกระบวนการที่สำคัญและมีประโยชน์ ดังนี้

ประการแรก การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นเครื่องมือบริหารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ป้องกันการสูญเสียทรัพยากรกับการดำเนินงานที่ไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์การดำเนินงานอย่างแท้จริง

ประการที่สอง ผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็น เป็นข้อมูลที่สะท้อนสภาพบริบทที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การวางแผน การกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้น และสนองความต้องการขององค์กร โดยให้คำตอบแก่บุคคลทั่วไปเกี่ยวกับการนำทรัพยากรไปใช้ในการพัฒนางาน เนื่องจากมีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รองรับการตัดสินใจ เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาองค์กร ป้องกันปัญหาการลงทุนที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหา ได้ข้อมูลที่ชี้ความต้องการและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง เป็นเกราะป้องกันไม่ให้เกิดการใช้อำนาจทางการเมืองในการวางแผนการดำเนินงานในทิศทางที่ไม่พึงประสงค์ ทำให้เกิดความมั่นใจกับทุกฝ่าย

ประการที่สาม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร จะช่วยให้กำหนดเป้าหมายขององค์กรจากผลการประเมิน ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด ช่วยกระตุ้นให้เกิดผลกระทบจากโครงการ (Gilmore & Campbell, 1996)

ประเภทของความต้องการจำเป็น

สุวิมล ว่องวาณิช (2544) ได้จัดประเภทของความต้องการจำเป็น โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดซึ่งมีความหลากหลายดังต่อไปนี้

1. ความต้องการจำเป็นระดับบุคคลหรือองค์กร เช่น ความต้องการจำเป็นขององค์กร (Organizational Needs) ความต้องการจำเป็นของบุคลากร (Personal Needs) ความต้องการจำเป็นของกลุ่ม (Group Needs)
2. เนื้อหาสาระของความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร (Staff Development Needs) ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนา (Development Needs) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development Needs)
3. สิ่งที่ถูกประเมิน เช่น ความต้องการจำเป็นด้านปัจจัย ความต้องการจำเป็นด้านกระบวนการ ความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ ความต้องการจำเป็นด้านการแก้ปัญหา
4. ช่วงเวลาที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน ความต้องการจำเป็นในอนาคต
5. ธรรมชาติของข้อมูลที่แสดงความต้องการจำเป็น เช่น ความต้องการจำเป็นเชิงคุณลักษณะ ความต้องการจำเป็นเชิงปริมาณ

6. องค์กรผู้รับหรือผู้ให้บริการตามความต้องการจำเป็น แต่เดิม วิทกิน (Witkin, 1984) จัดระดับความต้องการจำเป็น ออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

6.1 ความต้องการจำเป็นระดับปฐมภูมิ เป็นความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการหรือลูกค้าในทางการศึกษาส่วนใหญ่เป็นความต้องการจำเป็นของนักเรียน

6.2 ความต้องการจำเป็นระดับทุติยภูมิ เป็นความต้องการจำเป็นของผู้ให้บริการ เช่น ความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็น

วิทกิน และอัลชูลด์ (Witkin & Altschuld, 1995) ได้แบ่งความต้องการจำเป็น เป็น 3 ระดับ

ระดับที่ 1 ผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน ลูกจ้าง คนไข้ ผู้ใช้ข้อมูล และผู้บริโภค

ระดับที่ 2 ผู้ให้บริการและผู้กำหนดนโยบาย ได้แก่ ครู อาจารย์ บิดา-มารดา นักสังคมสงเคราะห์ แพทย์ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ และผู้จัดการ

ระดับที่ 3 ทรัพยากรและแนวทางแก้ไขปัญหามี ได้แก่ อาคาร ส่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี แผนงาน ขนาดของชั้นเรียน รูปแบบการเก็บข้อมูล เงินเดือน รูปแบบการดำเนินงาน การจัดสรรเวลา และสภาพการทำงาน

หลักการประเมินความต้องการจำเป็น

สุวิมล ว่องวาณิช (2548, หน้า 82-83) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นไม่ซับซ้อน โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

1. กำหนดสิ่งที่มุ่งหวัง (What should be)
2. ศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (What is)
3. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2 แล้วจัดลำดับความสำคัญของผลที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดเป็นความต้องการจำเป็น
4. วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างในข้อ 3 และจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น

5. ศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้จากข้อ 4

ขั้นตอนและวิธีการประเมินความต้องการจำเป็น

กระบวนการประเมินความต้องการ มีขั้นตอนสำคัญ คือ การกำหนดจุดมุ่งหมายและคำถามที่ใช้ในการในการประเมินความต้องการจำเป็น และการกำหนดกรอบการประเมินความต้องการจำเป็น ประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับผิดชอบในการทำการประเมินความต้องการจำเป็น การกำหนดเทคนิคหรือวิธีการประเมินความต้องการจำเป็น การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ กำหนดลักษณะข้อมูล เครื่องมือประเมิน

วิธีประเมินความต้องการสามารถทำได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่บอกถึงความต้องการ คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความต้องการและการกำหนดทิศทางจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามความต้องการเหล่านั้นได้ โดยข้อความเหล่านั้นจะเขียนขึ้นตามหลักเกณฑ์บางประการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความต้องการและกำหนดทิศทางมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยภาษาที่ใช้ต้องชัดเจน ง่าย ไม่อ้อมค้อม เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงออกได้เต็มที่ และกำหนดระดับความต้องการจากมากไปหาน้อยหรือน้อยไปหามาก

3. กระบวนการกลุ่ม (Group Process) เป็นการเก็บข้อมูลกับบุคคลขนาดไม่ใหญ่มาก ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรอบรู้สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในบริบทนั้น สามารถให้ข้อมูลที่แสดงความต้องการจำเป็นได้อย่างดี เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์แบบต้องให้ข้อมูลทั้งส่วนของการระบุความต้องการจำเป็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นและทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยใช้กระบวนการกลุ่ม เช่น การจัดสนทนากลุ่ม การระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ การปรึกษาหารือ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการนี้สามารถใช้ได้ทั้งการกำหนดความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุ และการกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้กระบวนการกลุ่มเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาให้ข้อมูลในวงกว้าง

จุดเด่นและจุดด้อยของกระบวนการกลุ่ม การใช้กระบวนการกลุ่มในการเก็บข้อมูลทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดของสมาชิกที่รวมตัวกันในกลุ่มที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตามทัศนะของมัวร์ (Moore, 1987) การใช้กระบวนการกลุ่มมีข้อดีคือ กลุ่มสามารถทำงานได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว การศึกษาปัญหาสังคมสมาชิกในสังคมนั้นต้องมีส่วนร่วมรับรู้และแก้ไข การใช้กระบวนการกลุ่มจะก่อให้เกิดผลที่ดีตามมาอย่างต่อเนื่อง เช่น เกิดการยอมรับและใช้ผลการประเมิน เกิดความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของและยอมรับในข้อมูล ปัญหาทางสังคมที่ซับซ้อนมักจะสรุปได้สำเร็จเมื่อใช้กระบวนการกลุ่ม ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงเลือกใช้การประเมินความต้องการจำเป็นด้วยวิธีการกระบวนการกลุ่ม ซึ่งจะเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ โดยเป็นการให้ข้อมูลทั้งส่วนของการระบุความต้องการจำเป็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น และทางเลือกในการแก้ไขปัญหา การวิจัยบูรณาการจึงเป็นวิธีการที่ทำให้ได้ข้อความรู้ที่นำไปสู่การพัฒนากล้องแบบองค์รวม นอกจากนั้นยังพบว่า การใช้กระบวนการกลุ่มเป็นวิธีการที่สามารถให้คำตอบแบบองค์รวมได้ดีวิธีหนึ่งและสามารถนำไปใช้ได้หลายบริบท สามารถปฏิบัติได้ง่าย เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการประเมินความต้องการจำเป็น

ประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (Complete Needs Assessment) สามารถใช้วิธีวิจัยแบบผสมหรือที่เรียกว่า วิจัยเชิงบูรณาการ เช่น แบบสำรวจ แบบบรรยาย แบบประยุกต์

แบบอนาคต และวิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสามารถกำหนดได้หลายแบบเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนทั้งการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุ และการกำหนดแนวทางการแก้ไข ปัญหา ซึ่งข้อมูลที่ใช้ระบุความต้องการจำเป็นควรจะเป็นข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของบุคลากรผู้เป็นเป้าหมายทั้งกลุ่ม นักวิจัยจึงมีการทำการประเมินความต้องการจำเป็นในรูปของการวิจัยเชิงบูรณาการ

สำหรับข้อจำกัดของกระบวนการกลุ่ม คือ ความคิดที่ดีต้องมาจากคุณภาพของสมาชิกที่เข้าร่วมในกระบวนการกลุ่ม การกำหนดกลุ่มบุคคลที่เข้าร่วมกระบวนการกลุ่มจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง นักวิจัยมีข้อมูลเพียงพอหรือไม่ต่อการระดมความคิดของกลุ่ม ต้องมั่นใจว่าความต้องการจำเป็นที่กำหนดขึ้นเป็นความจำเป็นที่แท้จริง มิฉะนั้นจะทำให้กลุ่มเสียเวลาในการนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหา และต้องมีการเตรียมการอย่างดีทั้งบุคคลที่ทำหน้าที่ดำเนินการอภิปราย ผู้อำนวยการความสะดวก ผู้ช่วยจัดบันทึก และการสรุปประเด็นที่ได้จากกลุ่ม ต้องได้ประเด็นครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้อง

เทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของกระบวนการกลุ่ม

1. เทคนิควิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview)

การอภิปรายหรือการสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นวิธีที่มีการใช้กระบวนการกลุ่มในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดบุคคลที่เข้าร่วมกระบวนการ และกำหนดประเด็นวิจัยที่จะสัมภาษณ์หรือสนทนาร่วมกันระหว่างนักวิจัยและสมาชิกที่อยู่ในกลุ่ม เป็นการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปนำไปสู่การวางแผนที่ดี ข้อมูลต้องมีความเที่ยงตรง ความเห็นของกลุ่ม หรือกระบวนการสัมภาษณ์หรือสนทนาเป็นการพูดคุยแบบธรรมชาติ คนที่มีบทบาทสำคัญคือ ผู้สัมภาษณ์หรือผู้นำกลุ่ม (Moderator) และต้องมีการกำหนดกลุ่มคนที่จะพูดคุย เวลา สถานที่ หัวข้อที่จะสัมภาษณ์หรือสนทนาและสร้างบรรยากาศในการพูดคุย

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่ม

- เพื่อให้ได้ข้อมูลเนื้อหาสาระที่เป็นประเด็นเฉพาะด้าน
- เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับประเด็นนั้น ๆ ให้ข้อมูลรายละเอียด
- เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

องค์ประกอบของความเห็นของกลุ่ม ได้แก่ บุคคลที่ร่วมสนทนากลุ่มไม่ต่ำกว่า 6-12 คน ผู้สัมภาษณ์จะต้องรู้พื้นที่นั้นแล้วพอสมควร และรู้ขอบเขตของชุมชน จึงเลือกกิจกรรมใช้การสัมภาษณ์กลุ่มและในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะใช้ระยะเวลาตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

บทบาทของบุคคลที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

พิธีกร/ ผู้อำนวยความสะดวก (Moderator/ Facilitator) ทำหน้าที่เป็นผู้จุดประเด็นหรือผู้สัมภาษณ์ ชักจูงให้ผู้เข้าร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นตามประเด็นคำถามที่มาจากวัตถุประสงค์ของปัญหาการวิจัยและต้องควบคุมการสนทนาให้อยู่ในประเด็นและการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในการสร้างคำถามใหม่

บุคคลเป้าหมายหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Discussion/ Key informant) ทำหน้าที่ในการพูดคุยแสดงความคิดเห็นในประเด็นข้อคำถามต่าง ๆ

ผู้จดบันทึกการสนทนา (Note Taker) ทำหน้าที่จะระหว่างการสนทนากลุ่มโดยไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

ผู้ช่วย (Assistants) ทำหน้าที่ควบคุมเทป อำนวยความสะดวกและดูแลแก้ปัญหาอื่น ๆ (ชอบ เข้มกลัด และ โกวิท พวงงาม, หน้า 65; นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2547, หน้า 244)

ข้อดีข้อเสียของเทคนิควิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม

การสัมภาษณ์กลุ่มเป็นเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อการระบุความต้องการจำเป็น (Needs Identification) เนื่องจากเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนาสามารถแสดงความคิดเห็นความรู้สึจากสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้นได้อย่างเต็มที่ ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มทำให้ทราบข้อคิดเห็น ปฏิกริยาโต้ตอบ และความต้องการจำเป็นของกลุ่มทันที ทำให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน การมีปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม ทำให้เกิดพลวัตในการกระตุ้นและส่งเสริมความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนา ข้อมูลที่ได้จึงมีความหลากหลายและลึกซึ้ง นอกจากนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลก็ใช้ระยะเวลาสั้น มีความยืดหยุ่นสูงในทางปฏิบัติ ข้อเสียหรือข้อจำกัดก็มีเช่นกัน กล่าวคือ ในขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นเอกพันธ์และเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรเพื่อให้สามารถสรุปอ้างอิงผลการวิจัยได้นั้นค่อนข้างดำเนินการได้ยาก อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากการใช้เทคนิควิธีนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งมีความยากในการวิเคราะห์และสรุปผล (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548, หน้า 349)

2. เทคนิควิธีการระดมสมอง

การระดมสมอง (Brainstorming) นับเป็นเทคนิคที่รู้จักกันดี ในการอภิปรายโต้ตอบระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้รับแนวคิดไอเดียใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงานต่อไป รวมถึงทำให้เกิดการยอมรับที่จะนำไอเดียเหล่านั้นไปปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผ่านกระบวนการในการคิดร่วมกันมาแล้ว เสมือนหนึ่งเป็นไอเดียของทุกคนด้วยการต่อต้านจึงน้อยกว่าการที่นำไอเดียใหม่ ๆ มาใช้โดยที่ไม่ได้ผ่านการเห็นชอบจากกลุ่มมาก่อนเลย อย่างไรก็ตาม การระดมสมองในหลาย ๆ หน่วยงาน ไม่สามารถจะได้ผลลัพธ์อย่างที่เราคาดหวัง เนื่องจากปัญหาหลาย ๆ ประการที่เกิดขึ้น เริ่มจากการระดมสมอง มักต้องมีการเผชิญหน้ากันระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยมีการนำเสนอไอเดียและวิพากษ์วิจารณ์ให้ความคิดเห็นอย่างเสรีกับแต่ละแนวคิดดังกล่าว จึงทำให้หลายคนรู้สึก

ประหม่า ไม่กลัวที่จะแสดงความคิดของตนออกมา เนื่องจากกลัวว่าจะขัดแย้งกับเพื่อนหรือเจ้านาย หรือ กลัวว่าไอเดียของตนจะไม่เฉียบคมพอ ฯลฯ ทำให้ผลลัพธ์จากการระดมสมองต้องลดคุณค่าไป อย่างน่าเสียดายอีกทั้ง การระดมสมองนั้น หากคุมเกมไม่อยู่ อาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่าง บุคลากรในหน่วยงาน หรืออาจเกิดการครอบงำแนวคิดจากบางคนในกลุ่ม หรือเกิดเหตุการณ์ ในลักษณะพวกมากลากไป (Groupthink) ที่คนส่วนใหญ่ในกลุ่ม จับมือกันอย่างเหนียวแน่น และ เบี่ยงเบนการตัดสินใจให้โน้มเอียงไปในทิศทางที่พวกตนเองต้องการ แม้ว่าทิศทางดังกล่าว อาจจะไม่ใช่ทางที่เหมาะสมที่สุดก็ตาม

ดังนั้นจึงมีการวิจัยเพื่อค้นหาเทคนิคในการระดมสมองให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ ในเชิงสร้างสรรค์ต้องคำนึงถึงมากที่สุด โดยเทคนิคแรก คือ ใช้การระดมสมองเพื่อการผสมผสานและ ต่อ ยอดแนวคิดใหม่ แทนที่จะคิดถึงการ ได้รับไอเดียจากแต่ละคนเท่านั้น ซึ่งควรต้องมองขอบเขต ของการระดมสมองให้กว้างขึ้น มิใช่แค่การเก็บข้อมูลจากบุคลากรแต่ละคนเท่านั้น ซึ่งหากเป็นแค่ การเก็บข้อมูล อาจใช้เครื่องมือในลักษณะอื่นที่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยกว่า เช่น การใช้เว็บไซต์ของหน่วยงานในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ หรือ แม้แต่การใช้กล่องความคิดเห็น (Suggestion Box) แบบที่กิจการของญี่ปุ่นนิยมกันมาก ก็เพียงพอแล้ว

วิธีการระดมสมองรูปแบบหนึ่งที่สามารถใช้ในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ได้แก่ การทำแผนภาพความคิดเกี่ยวกับสื่อมวลชนและประชาสังคม โดยแผนภาพความคิดเป็น เทคนิคการระดมสมองที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางทั่วโลก โดยเทคนิคดังกล่าวริเริ่มโดย โทนี บูซาน เขาได้ตีพิมพ์เผยแพร่แนวคิดดังกล่าวในหนังสือชื่อ Using Both Side of the Brain และต่อมา แนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนาและเผยแพร่ต่อโดย ปีเตอร์ รัสเซล ในหนังสือชื่อ The Brain Book ส่วนในประเทศไทย อาจารย์ชัยวัฒน์ ถิระพันธ์ เป็นผู้หนึ่งที่ทำหน้าที่เผยแพร่แนวคิดดังกล่าวสู่สังคม ประชญาเบื้องต้นของการทำแผนภาพความคิดได้แก่ ความคิดพื้นฐานที่ว่า เราไม่สามารถคิด และบรรยายข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนจนครบทุกข้อทุกมุม ในขณะที่ต้องจัดหรือ สร้างสรรค์ประเด็นใหม่ ๆ ในเวลาเดียวกัน กล่าวกันว่า ในการพูด การบรรยาย หรือการถ่ายทอด ความคิดของบุคคลสู่สังคมภายนอกนั้น หากสังเกตให้ดีจะพบว่า เราสามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ของเนื้อเรื่องที่พูด โดยใช้ “คำหลัก” (Keywords) จำนวนหนึ่งซึ่งอาจประกอบด้วยคำนามหรือ คำกริยา โดยปริมาณของคำหลักเหล่านี้จะมีประมาณ 10-15% ของเนื้อเรื่องที่พูดทั้งหมด ในขณะที่ ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 85-90% มักเป็นรายละเอียดปลีกย่อย การยกตัวอย่าง เป็นต้น

การทำแผนภาพความคิดที่ลึกซึ้งและครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ได้ดี จำเป็นที่จะต้อง อาศัยกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลาย แต่มีเป้าหมายร่วมกัน มีความเข้าใจ หรือสนใจ เกี่ยวกับ ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ศึกษา ตลอดจนมีใจที่เปิดกว้าง ขอมรับฟัง และเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น

มาร่วมมือกัน ระดมสมอง เพื่อคิด วิเคราะห์ข้อมูล และร่วมกันกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม
วิธีการในการระดมสมองโดยทำ แผนภาพความคิดอาจประกอบด้วยขั้นตอนคร่าว ๆ ดังนี้

1. การกำหนดให้เป้าหมายหลัก โดยผู้เขียนแผนภาพความคิดมักนิยมเขียนแนวคิดหลัก
ในบริเวณกลางหน้ากระดาษ

2. การเขียนคำหลัก ๆ โดยในขณะที่ผู้เข้าร่วมกลุ่มระดมสมองอภิปรายเกี่ยวกับประเด็น
ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนของกลุ่มคนหนึ่ง อาจทำหน้าที่เขียนคำหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นจากประเด็นในการ
อภิปรายกลุ่ม หรือวาดภาพ ที่สะท้อนความหมายของ “คำหลัก” เหล่านั้น ลงไปบนกระดาษ

3. การเขียน “คำหลัก” สามารถเขียนได้ในมุมต่าง ๆ 360 องศา รอบเป้าหมายหลัก

4. หากคำใดมีความหมายใกล้เคียงกัน คล้ายคลึงกัน เกี่ยวข้องกัน ก็ควรนำมาเขียนไว้
ใกล้ ๆ กัน เพื่อที่จะได้สามารถเชื่อมโยงความเกี่ยวเนื่องกันได้ง่าย

5. เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงกันระหว่างคำหลักต่าง ๆ เราอาจใช้สีต่าง ๆ วาดเส้น หรือ
ลูกศรเพื่อเชื่อมโยงระหว่างคำหลัก กับประเด็นเป้าหมายกลางกระดาษ และเชื่อมโยงระหว่างคำหลัก
ที่เป็นแกนในประเด็นต่าง ๆ เข้ากับคำอื่น ๆ ที่มีผู้เสนอในการประชุม เข้าไว้ด้วยกันโดยลูกศร หรือ
เส้นต่าง ๆ เหล่านั้นเปรียบเสมือนการแตกกิ่งก้านสาขาของต้นไม้ ซึ่งหมายความถึงการแตกประเด็น
และรายละเอียดปลีกย่อย ตลอดจนการสะท้อนให้เห็นประเด็น ใหม่ ๆ ที่ค้นพบเพิ่มขึ้น

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า วิธีการดังกล่าวจะช่วยเตือนความจำของบุคคลทุกครั้งเกี่ยวกับ
แนวคิดหลักและรายละเอียดปลีกย่อยที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน สามารถช่วยในการหาความเชื่อมโยง
ระหว่างประเด็นที่เหมือน ใกล้เคียง สอดคล้องกัน (ความคิดร่วม) ตลอดจนช่วยในการทบทวน
ประเด็นหลักที่ได้คิด หรือพูดไปแล้วได้อย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้บุคคลต่าง ๆ ที่ร่วมกันแสดงความคิด
หลุดจากประเด็น หรือลืมประเด็นที่สำคัญลง (ฉลาด จันทรสมบัติ และคณะ, 2545, หน้า 30-39)

สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ใช้เทคนิควิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกระบวนการ
กลุ่ม คือ การสัมภาษณ์กลุ่ม และการระดมสมอง โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน
พื้นที่โดยตรง เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาวิเคราะห์สภาพบริบทปัจจุบันของความต้องการจำเป็น และ
นำไปสู่การกำหนดแผนในการปฏิบัติในกระบวนการต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ความหมายและคุณลักษณะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สุภางศ์ จันทวานิช (2531) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัย
ที่นำแนวคิด 2 ประการมาผสมผสานกันคือการปฏิบัติการ (Action) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมโครงการวิจัย
จะต้องดำเนินการ และคำว่า การมีส่วนร่วม (Participation) อันเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของทุกฝ่าย

ที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัย ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย โดยมีความหมายถึง วิธีการที่ทำให้ผู้ถูกวิจัยหรือชาวบ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research-PAR) เป็นการวิจัยที่บุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการวิจัย เป็นระเบียบวิธีวิจัยที่ได้รับความสนใจในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประเทศมากขึ้น เป็นการผสมผสานกันระหว่างการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Reserch) กับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) นอกจากนั้นยังรวมเอาวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ไว้ด้วย ดังนั้นกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นจึงเกิดจากการผสมผสานระหว่างการวิจัยแบบมีส่วนร่วมและการวิจัยเชิงปฏิบัติการเข้าไว้ด้วยกัน โดยเน้นหนักที่การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเกิดจากการลงมือปฏิบัติและติดตามประเมินผลจะต้องคำนึงถึงการสร้างการมีส่วนร่วมมีในทุกขั้นตอนของการวิจัย ซึ่งเป็นเครื่องมือใหม่ที่สำคัญในการมุ่งแก้ไขปัญหเพื่อพัฒนาประเทศที่มาจากการพัฒนางานในหน่วยงาน องค์กร กลุ่มคนในสังคม ให้เข้มแข็งอย่างแท้จริง วิธีการวิจัยเช่นนี้ ข้อมูลที่ได้จึงมีความชัดเจน สะท้อนความคิดอ่าน ตลอดจนนิสัยใจคอของ สะท้อนความต้องการและแบบแผนในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตของเขา การวิจัยแบบนี้จึงเป็นวิธีการที่สนับสนุนให้ตัวแทนในกลุ่มคนหรือชุมชนเป็นคนสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับตนเองและสังคมของตน เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ นอกจากจะส่งผลดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาของผลงานวิจัยและกระบวนการวิจัยในตัวของมันเองอีกด้วย และอีกทางหนึ่งการวิจัยยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคคลที่เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย อันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมของตนอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ชนินฐา กาญจนสินนท์ (2536) ให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การวิจัยที่พยายามศึกษาชุมชน โดยเน้นการวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา วางแผนและดำเนินการตามแผนในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการดำเนินการประเมินผล โดยที่ทุกขั้นตอนดังกล่าวสมาชิกชุมชนเข้าร่วมด้วย อันเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนได้เกิดการเรียนรู้ได้พัฒนาตนเอง ในการทำงานพัฒนา

อุทัย ดุลยเกษม (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุริยา วีรวงศ์, 2538) กล่าวว่าไว้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประชาชนซึ่งเคยเป็นประชากรของการวิจัย กลับบทบาทมาเป็นผู้ร่วมในการทำวิจัย โดยเข้ามามีบทบาทส่วนร่วมตลอดกระบวนการวิจัย

โดยทั่วไปแล้ว ข้อกำหนดของงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นแตกต่างไปจากแนวคิดของการวิจัยแบบเดิมอยู่มาก แนวคิดในการวิจัยแบบเดิมนั้น ยังอยู่บนฐานของปรัชญาปฏิฐานนิยมเชิงตรรก (Philosophy of Logical Positivism) และพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioralism) ซึ่งมีข้อกำหนดว่า นักวิจัยทุกคนจะต้องรักษาความเป็นกลาง (Neutrality) โดยแยกตัวเองโดยสิ้นเชิงออกจากสิ่งที่ศึกษาเพื่อมิให้เกิดอคติ (bias) ต่อการศึกษา อันจะทำให้ผลของการศึกษาเบี่ยงเบนและไม่น่าเชื่อถือ แต่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัยและนักพัฒนาหรือนักปฏิบัติการ (Practitioners) ตลอดกระบวนการศึกษากันทั่ว

กมล สุคประเสริฐ (2537) จึงให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นการวิจัยที่จัดกระทำโดยผู้ปฏิบัติการเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาโดยทันที และต้องกระทำเป็นหมู่คณะร่วมกัน ขยายความอีกได้ว่า เป็นการวิจัยที่ต้องอาศัยกระบวนการทำงานร่วมกันที่จะต้องสืบสวนสอบสวนหาปัญหาและข้อโต้แย้งร่วมกันเป็นกลุ่ม วิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหา โดยเป็นกระบวนการที่ค่อนข้างจะลำเอียงไปในทางทางกระบวนการประชาธิปไตย

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544, หน้า 61-62) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นกลยุทธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเดินทางไปสู่การพัฒนา (Journey of Development) โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นอย่างไปสู่สิ่งที่สามารถเป็นไปได้ ทั้งในระดับปัจเจกชนและระดับสังคม โดยหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอยู่ที่กระบวนการวิจัย ซึ่งใช้แนวทางความร่วมมือ (Collaborative Approach) ระหว่างนักวิจัยกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้กระบวนการวิจัยจะต้องเป็นประชาธิปไตย ยุติธรรม มีอิสระ และส่งเสริมคุณค่าของชีวิต และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเข้าร่วมสังเกต ตรวจสอบสถานการณ์ต่าง ๆ สะท้อนความคิดเห็นและความต้องการของตน ทรัพยากร

สมโภชน์ อเนกสุข (2548, หน้า 18) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบของการวิจัยที่นักวิจัยมีความเกี่ยวข้องในฐานะผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมส่วนหนึ่งขององค์กรและเป็นนักวิจัย เป็นการนำแนวคิดและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาศึกษา โดยผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยช่วยกันแสวงหารูปแบบของการพัฒนาหรือหาวิธีการแก้ปัญหา มีการพัฒนาความสำนึกในการวิเคราะห์วิจารณ์ ของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่และวิถีชีวิต ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสภาพโครงสร้างความสัมพันธ์พื้นฐานในสังคมตนเอง

เคมมิส และแม็กแทกการ์ท (Kemmis & McTaggart, 1998) ให้ความหมายการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ว่าเป็นการวิจัยที่กลุ่ม สะท้อนตนเอง สืบค้นและดำเนินการโดยผู้มีส่วนร่วมในสังคม เพื่อปรับปรุงความเป็นธรรมและความมีเหตุมีผลของการปฏิบัติในสังคมของตนเอง

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมหมายความว่า การร่วมกันดำเนินกระบวนการวิจัยโดยผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ทั้งที่เป็นชาวบ้านและนักพัฒนา กับผู้วิจัยภายนอก เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพความจริงของสังคมนั้น และเพื่อให้เห็นภาพแห่งคุณลักษณะสำคัญของการการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่เด่นชัด จึงนำเสนอคุณลักษณะสำคัญของงานวิจัยรูปแบบดังกล่าวเมื่อเทียบกับงานวิจัยแบบดั้งเดิม (พันธุ์ทิพย์ รามสูต, 2540)

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบคุณลักษณะสำคัญของงานวิจัยรูปแบบดั้งเดิมกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ประเด็นเปรียบเทียบ	การวิจัยแบบดั้งเดิม	การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
รูปแบบ	เป็นพิมพ์เขียวที่กำหนดให้	เน้นกระบวนการที่ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์
อุดมการณ์/ปรัชญา	เน้นกลุ่มคนชั้นสูง	เน้นกลุ่มคนที่ด้อยโอกาสในสังคมคนชายขอบ
จุดมุ่งหมาย	ไม่ผูกพัน ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัย	มีพันธกรณีระหว่างนักวิจัยกับชาวบ้านที่จะร่วมกันเพื่อสิทธิของมนุษย์
กรอบการวิจัย	กำหนดโดยนักวิจัยองค์กร	กำหนดโดยประชาชนในพื้นที่
จุดเน้น	วัตถุ เน้นการสร้างสิ่งของ	คน เริ่มที่คนเป็นหลัก ทำให้คนมีคุณค่าสร้างความภาคภูมิใจและกำลังใจ
เป้าหมาย	กำหนดไว้ล่วงหน้า	ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของท้องถิ่นตามเงื่อนไขความเหมาะสม
ยุทธวิธี	เน้นการวางแผนที่อ้างว่าชาวบ้านไม่สามารถวางแผนเองได้	เน้นการมีส่วนร่วม เชื่อมั่นในความสามารถในการเรียนรู้ของคน
วิธีการ	เข้มงวดรัดกุม เน้นหลักการวิจัยเชิงปริมาณ มองมิติชุมชนที่ศึกษา และใช้เทคโนโลยีหรือระเบียบวิธีการขั้นสูง	เรียบง่าย ใช้วิธีการที่ชาวบ้านรู้จักและถนัด มองชุมชนอย่างเป็นองค์รวม และใช้เทคโนโลยีชาวบ้าน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ประเด็น เปรียบเทียบ	การวิจัยแบบดั้งเดิม	การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
การวิเคราะห์ สถานการณ์	เน้นการย่อส่วน (Reductionism)	การมององค์รวม (Holistic Approach)
รูปแบบการพัฒนา	ควบคุม ชี้นำและให้แรงจูงใจ เป็นวัตถุ เน้นการทำงานตามแผน และส่งเสริมวัฒนธรรมการพึ่งพา	ปลดปล่อย สร้างพลังอำนาจในการคิด และต่อรองให้สำเร็จในสิ่งที่ได้กระทำ โดยมีแรงจูงใจคือความภูมิใจใน ศักดิ์ศรีของตน เป็นการส่งเสริม วัฒนธรรมการพึ่งพาตนเอง
มองชาวบ้าน	เป็นผู้รับประโยชน์จาก ความสำเร็จของโครงการวิจัย	เป็นผู้ทำประโยชน์ เป็นผู้ลงมือกระทำ โครงการสำเร็จ และมีส่วนร่วม
ผลลัพธ์ (Output)	เน้นวัตถุที่เป็นผลผลิตของ โครงการ เช่น รั้ว ถนน อาคาร เป็นต้น	ไม่เน้นวัตถุ แต่เน้นความสามารถของ ชุมชน เน้นการเรียนรู้ ความพอใจ ความหลากหลาย คำตั้งใจและแรงใจ ของประชาชน

หลักการสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประกอบไปด้วยกระบวนการค้นคว้าทางสังคม (Social Investigation) การให้การศึกษา (Education) และการกระทำหรือการปฏิบัติการ (Action) เพื่อที่จะให้กลุ่มผู้ถูกกดขี่หรือด้วยโอกาสในสังคมได้มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้และทำความเข้าใจกับสภาพการณ์ที่ปรากฏอยู่ รวมทั้งเปิดพื้นที่ให้เรียนรู้และแก้ไขปัญหา ร่วมกันระหว่างหลายฝ่าย อันเป็นการสร้างความรู้ให้กับสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่ง พันธุ์ทิพย์ งามสุด (2540) อธิบายไว้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีหลักการสำคัญที่ให้ความเคารพต่อภูมิปัญญาและวัฒนธรรม ตลอดจนกระบวนการสร้างความรู้ โดยประกอบด้วย

1. ปรับปรุงความสามารถและพัฒนาศักยภาพ ด้วยการส่งเสริมยกระดับการศึกษาและพัฒนาความเชื่อมั่นให้เกิดการวิเคราะห์/ สังเคราะห์สถานการณ์ปัญหาของตนเอง ซึ่งเป็นการนำเอาศักยภาพเหล่านี้มาใช้ประโยชน์
2. ให้ความรู้ที่เหมาะสมแก่ชุมชน ตลอดจนมีการนำไปใช้อย่างเหมาะสม

3. สนใจปรัทัศน์ของชุมชน โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจะช่วยเปิดเผยให้เห็นคำถามที่ตรงกับประเด็นปัญหา

4. การปลดปล่อยแนวความคิดเพื่อให้ชุมชนและคนด้อยโอกาสสามารถมองความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเสรี มองสภาพการณ์และปัญหาของตนเอง วิเคราะห์วิจารณ์ ตรวจสอบสภาพข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ (2545) กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่งเข้ามาร่วมศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล รวมทั้งการหาประเด็นปัญหาเชิงพัฒนา และวรรณกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนตน มิใช่รอคอยแต่นักวิจัยและนักพัฒนามาดำเนินการให้
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลความเป็นจริง แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม หรือมีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชนท้องถิ่นนั้น
3. เพื่อให้มีการขับเคลื่อนมวลสมาชิกเข้าด้วยกัน เป็นกระบวนการของผู้มีความรับผิดชอบร่วมกัน เรียนรู้ด้วยกันและแก้ไขปัญหาไปพร้อมกัน

เป้าหมายและประโยชน์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540) กล่าวว่า เป้าหมายหลักของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นมีหลายประการประกอบด้วย

1. ค้นหาความรู้พื้นฐานที่เป็นที่ยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลาย
2. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างวัฒนธรรม
3. สร้างดุลยภาพระหว่างวิทยาศาสตร์ ความรู้ทางวิชาการและความรู้พื้นฐาน
4. ยอมรับในความไม่เท่าเทียมกันของภาวะสังคมเศรษฐกิจ

ลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

เคมมิส และวิลคินสัน (Kemmis & Wilkinson, 1988 cited in Creswill, 2002, pp. 609-610) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. เป็นกระบวนการทางสังคมที่นักวิจัยมีเจตนาขยายความสัมพันธ์ของบุคคลแต่ละบุคคลกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อทำความเข้าใจว่าแต่ละบุคคลสร้างความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมผ่านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างไร

2. รูปแบบของการวิจัยเน้นการมีส่วนร่วม หมายความว่า แต่ละคนจะเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ตนทำแล้วเสนอความรู้ความคิดเห็นสู่บุคคลอื่น รวมทั้งผลักดันให้เกิดการกระทำร่วมกัน

3. เป็นความร่วมมือในการปฏิบัติร่วมกัน เพราะการวิจัยจะมีความสมบูรณ์ต้องเกิดจากการกระทำของผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชน หรือสร้างความรู้ให้กับองค์กรทางสังคม เพื่อลดความไม่สมเหตุสมผล ความล้มเหลว และความไม่ยุติธรรมในการปฏิบัติหรือจากปฏิสัมพันธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ

4. การดำเนินงานไม่มีการบังคับ ทุกคนเป็นอิสระจากกฎเกณฑ์ที่ไม่มีเหตุผลและโครงสร้างที่ไม่ยุติธรรมซึ่งเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาตนเอง

5. ช่วยให้ผู้คนที่เกี่ยวข้องมีความเป็นอิสระในตัวเอง จากข้อกำหนดต่าง ๆ เช่น สื่อภาษา และกระบวนการทำงาน เป็นต้น

6. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสามารถเกิดขึ้นซ้ำกันได้อีก โดยพิจารณาผลที่สะท้อนกลับและเหตุผลที่เหมาะสม เพราะเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ

เครสเวลล์ (Creswell, 2002, p. 614) ได้สรุปลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1. มีจุดเน้นไปสู่การนำไปปฏิบัติ
2. การดำเนินการวิจัยมีการปฏิบัติร่วมกันระหว่างนักวิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นความร่วมมือกันระหว่างนักวิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัย
4. เป็นกระบวนการที่เป็นพลวัต (Dyanmic Process) ของเกลียวปฏิสัมพันธ์ ที่มีกระบวนการย้อนกลับและนำไปสู่การพัฒนาขั้นต่อไป (Back and Forht) จากผลสะท้อนของสิ่งที่เป็นปัญหา การเก็บรวบรวมข้อมูลและการปฏิบัติ
5. การพัฒนาผลการดำเนินงานต้องสามารถปฏิบัติได้
6. มีการนำเสนอผลการวิจัยต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงเรียนในท้องถิ่น ชุมชน และบุคลากรทางการศึกษา เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นรูปแบบที่เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างนักวิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง ไปสู่การปฏิบัติที่มีกระบวนการยืดหยุ่น เป็นพลวัตเกิดขึ้นซ้ำกันได้อีกเป็นเกลียวปฏิสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากผลสะท้อนของสิ่งที่เป็นปัญหา การรวบรวมข้อมูล และการปฏิบัติ

องค์ประกอบที่สำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มี 3 ประการ ดังนี้ (สิทธิณัฐ ประพุทธนิตินสาร, 2546, หน้า 49-52)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาและการแสวงหาองค์ความรู้ทั้งการพัฒนาและการแสวงหาองค์ความรู้

2. มีการกระทำ (Action) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ องค์ความรู้มีการเชื่อมต่อการปฏิบัติการหรือการได้มาซึ่งผลการวิจัยไปสู่การพัฒนาแบบวงจร

3. กระบวนการเรียนรู้ (Learnin Process)

ขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีขั้นตอนในการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้ (ปรีชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543, หน้า 82)

1. ระยะก่อนทำวิจัย (Pre-tesearch Phase) ได้แก่

- 1.1 การคัดเลือกชุมชนและการเข้าถึงชุมชน
- 1.2 การบูรณาการตัวนักวิจัยเข้ากับชุมชน
- 1.3 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของชุมชน

2. ระยะของการทำวิจัย (Research Phase) ได้แก่

- 2.1 การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาร่วมกับชุมชน
- 2.2 การฝึกอบรมทีมวิจัยท้องถิ่น
- 2.3 การวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข
- 2.4 การออกแบบการวิจัยและเก็บข้อมูล
- 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.6 การนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุมหมู่บ้าน

3. ระยะการจัดทำแผน (Planning Phase) ได้แก่

- 3.1 การอบรมทีมงานวางแผนท้องถิ่น
- 3.2 การกำหนดโครงการหรือกิจกรรม
- 3.3 การศึกษาความเป็นไปได้ของแผนงาน
- 3.4 การแสวงหางบประมาณและหน่วยงานที่สนับสนุน
- 3.5 การวางแผนเพื่อติดตามและประเมินผล

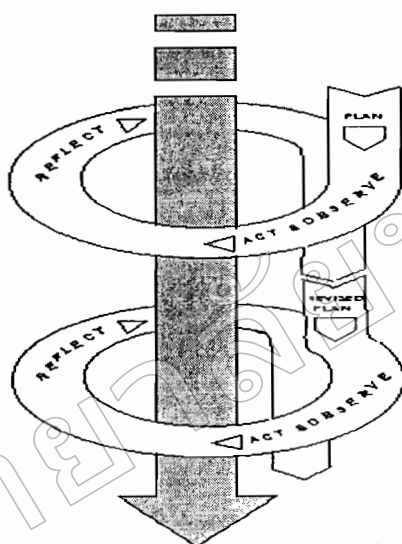
4. ระยะการนำแผนไปปฏิบัติ (Implementation Phase) ได้แก่

- 4.1 การกำหนดทีมงานปฏิบัติการอาสาสมัคร
- 4.2 การอบรมทีมงานปฏิบัติงานอาสาสมัคร

5. ระยะการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Monitoring and Evaluation Phase)

- 5.1 การจัดตั้งทีมงานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหมู่บ้านขึ้นมามีติดตามการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติทุกระยะ
- 5.2 เสนอผลการประชุมต่อที่ประชุมหมู่บ้าน

เคมีส และแม็กแทกการ์ท (Kemmis & McTaggart, 1988) กำหนดขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การกระทำ/ ดำเนินการ (Action) การสังเกตผล (Observation) การสะท้อน/ ทบทวน (Reflection)



ภาพที่ 13 แสดงกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของการวิจัยแต่ละเรื่อง ไม่ได้เสนอเป็นรูปแบบให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนทั้งหมด แต่สามารถแสดงให้เห็นถึงหลักการสำคัญของการวิจัยคือ มีความต้องการในการแก้ปัญหาโดยการร่วมมือกันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายให้เป็นผู้ร่วมวิจัย วิธีการวิจัยมีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมแตกต่างกันไปของเรื่องที่วิจัย

บทบาทของนักวิจัยในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

โดยปกตินักวิจัยซึ่งเป็นผู้ที่มีข้อมูลทางวิชาการ ความรู้เชิงทฤษฎี และระเบียบวิธีวิจัย แต่มักจะไม่ใช่ผู้ที่มาใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนได้ตลอดปี ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม นักวิจัยจะต้องเข้าใจและตระหนักถึงบทบาทของตนเองอยู่เสมอ บทบาทของนักวิจัยในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีผู้เสนอไว้ดังนี้

สามารถ ศรีจันทร์ (2528, หน้า 52-53) ได้กล่าวถึงบทบาทของนักวิจัยในการร่วมวิจัยเชิงปฏิบัติการว่า มีข้อตกลงเบื้องต้นดังต่อไปนี้

1. ตระหนักในข้อจำกัดของตนเอง มีความรู้สึกรู้ว่าไม่รู้ นอกจากนี้แล้วจะต้องตระหนักในระบบคุณค่าของตัวเอง เมื่อต้องสัมพันธ์กับค่านิยมของประชาชนในท้องถิ่นที่แตกต่างไปจากตน

2. ยอมรับการไม่รู้ และพยายามเรียนรู้จากคนที่ท้องถิ่น โดยผ่านมิตรภาพและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ข้อมูลประวัติศาสตร์และสถานภาพทางการเมืองและเศรษฐกิจ เป็นข้อมูลสำคัญซึ่งได้จากหลายทาง แต่ที่สำคัญก็คือ ได้จากการสนทนากลุ่ม ซึ่งจะช่วยตรวจสอบข้อมูลกันไปในตัว

3. หลังจากได้ข้อมูลพอสมควรและเข้าใจปัญหาของท้องถิ่นจากการสนทนากลุ่ม ต้องรวมกันกับชาวบ้านหาทางออก ขั้นตอนนี้เป็นงานหนักและมักเกี่ยวกับความขัดแย้งอันเกิดจากโครงสร้างอำนาจท้องถิ่น แต่การก้าวข้ามมีจังหวะค่อย ๆ ให้คนได้ตระหนักและเปิดออกสู่ที่กว้าง จะช่วยให้คนได้คิดและเห็นทางออกที่ไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องของความขัดแย้งเสมอไป นอกจากนั้นการแก้ปัญหายังมีส่วนช่วยให้เกิดระบบความรู้เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาไปด้วย

4. คนนอกที่จะเข้าไปเรียนรู้ชนบทต้องเตรียมเรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ของความขัดแย้งของชนชั้นผู้นำในชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างพวกเขาเกี่ยวกับอำนาจภายนอก อิทธิพลของพวกเขาต่อนโยบายและการปฏิบัติการพัฒนา เรานักวิจัยจากเขตเจริญแล้วไม่เพียงแต่จะเข้าใจสถานการณ์ที่ดำรงอยู่ในชนบทเท่านั้น แต่เรายังถูกบังคับให้รับรู้สถานการณ์ในเมืองอันเกี่ยวข้องเป็นด้านหัวด้านท้ายของสถานการณ์ในชนบท และเราก็มีส่วนก่อให้เกิดมันด้วย

เทคนิคหรือเครื่องมือการศึกษาชุมชนอย่างมีส่วนร่วม

1. เทคนิคการประชุมเชิงปฏิบัติการเอไอซี (Appreciation-Influence-Control-AIC) การประชุมเชิงปฏิบัติการเอไอซีมีรากฐานเป็นเทคนิควิธีการของการประชุมเชิงปฏิบัติการที่สนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มาร่วมกันพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมืองที่มีอิทธิพลต่อโครงการ หรือนโยบายหนึ่ง ๆ ที่ให้ไว้ เอไอซีจะช่วยสมาชิกที่เข้าร่วมประชุมในการระบุความมุ่งหมายสามัญ (Common Purpose) และสนับสนุนให้ตระหนักถึงขอบเขตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Range of Stakeholders) ที่สัมพันธ์กับความมุ่งหมายดังกล่าว และสามารถสร้างสรรค์การประชุมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดำเนินตามความมุ่งหมายดังกล่าวอย่างร่วมมือประสานงานกัน มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จะเน้นที่การสร้างการยอมรับ ความคิดเห็นของสมาชิกอื่น โดยการรับฟังอย่างชื่นชม ก่อให้เกิดความผูกพันทางจิตวิญญาณระหว่างกัน (Appreciation-A) ก่อให้เกิดการเรียนรู้จากของจริง หรือประสบการณ์ตรง (Influence-I) และก่อให้เกิดการจัดการและการควบคุม (Control-C) (นงนภัส กุวรัญญู เทียงกมล, 2551, หน้า 252)

ความหมายของการประชุมเชิงปฏิบัติการเอไอซี

ความหมายของการประชุมเชิงปฏิบัติการเอไอซีที่ต้องพิจารณาถึง คือ องค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการเอไอซี ได้แก่ 1) การยอมรับและชื่นชม (Appreciate) ความคิดเห็นความรู้สึกลึกซึ้งของเพื่อนสมาชิกในกลุ่มด้วยกัน 2) การเรียนรู้จากการใช้ประสบการณ์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของแต่ละคนที่มีอยู่ มาช่วยกันกำหนดวิธีการสำคัญทางยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ร่วม หรือ

อุดมการณ์ร่วมของกลุ่ม 3) การนำยุทธศาสตร์วิธีสำคัญมากำหนดแผนปฏิบัติการ โดยละเอียด สมาชิกจะเลือกกว่าตนเองสามารถรับผิดชอบในเรื่องใดด้วยความสมัครใจ ทำให้เกิดพันธสัญญา ข้อผูกพันแก่ตนเองเพื่อควบคุมตนเอง (Control) ให้ปฏิบัติตามบรรลุตามเป้าหมายร่วมของกลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดของความหมายทั้งสามองค์ประกอบ ดังนี้

A-Appreciation คือ การยอมรับชื่นชม ความคิดเห็นความรู้สึกของเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม ด้วยความเข้าใจในประสบการณ์ สภาพ และจิตจำกัดของเพื่อนสมาชิกแต่ละคน จึงไม่รู้สึกต่อต้าน หรือวิจารณ์เชิงลบในความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิก ทุกคนในกลุ่มมีโอกาสที่จะให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง เหตุผล ความรู้สึก และการแสดงออกตามที่เห็นจริง เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกที่ดีมีเมตตาต่อกัน เกิดพลังร่วมกันและความรู้สึกเป็นเครือข่าย เป็นประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

I-Influence คือ การใช้ประสบการณ์/ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของแต่ละคนที่มีอยู่มาช่วยกันกำหนดวิธีการ/ยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์/อุดมการณ์ร่วมกัน สมาชิกในกลุ่มจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการถกเถียงด้วยเหตุผลทั้งในประเด็นที่เห็นด้วยและขัดแย้งจนได้วิธีการที่กลุ่มเห็นร่วมกัน

C-Control คือ การนำยุทธศาสตร์/วิธีการสำคัญ มากำหนดแผนปฏิบัติการ โดยละเอียด สมาชิกจะเลือกกว่าตนเองสามารถรับผิดชอบในเรื่องใดด้วยความสมัครใจ ทำให้เกิดพันธสัญญา ข้อผูกพัน (Commitment) แก่ตนเองเพื่อควบคุมตนเอง (Control) ให้ปฏิบัติตามบรรลุผลตามเป้าหมายร่วมของกลุ่ม (จตุพร วิศิษฐ์โชติอังกูร, ม.ป.ป.)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการ A-I-C

กระบวนการ A-I-C เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ และการพัฒนา (อรพินท์ สฟโชคชัย, 2538, หน้า 36-44) ได้รายงานถึงปัจจัยและการดำเนินการที่สำคัญที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จ สรุปได้ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมของชุมชนและการศึกษาชุมชน เนื่องจากการจัดการประชุม A-I-C เกิดจากบุคคลภายนอกชุมชนซึ่งไม่คุ้นเคยกับชาวบ้าน ไม่รู้จักผู้นำและผู้แทนกลุ่มต่างๆ อย่างแท้จริง และใช้เวลาในการศึกษาชุมชนน้อยเกินไป ส่งผลให้การจัดการประชุมบางแห่งมีผู้เข้าร่วมประชุมน้อยกว่าเป้าหมายในระยะแรก แต่ในบางแห่งที่คณะผู้ดำเนินการมีความคุ้นเคยและเข้าใจชุมชนอย่างแท้จริงทำให้ได้รับความร่วมมือจากชุมชนเป็นอย่างดี

2. การเลือกกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมเป็นหัวใจของความสำเร็จ ปัจจัยเอื้อของความสำเร็จในการประชุมกระบวนการ A-I-C เกิดจาก

2.1 ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้แทนของกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

2.2 อายุของผู้เข้าร่วมประชุม ถ้าผู้เข้าร่วมประชุมมีอายุมากทำให้การรับรู้ซ้ำมีผลต่อการดำเนินการที่ต้องอาศัยความคิดอย่างต่อเนื่อง ความอดทน ความกระตือรือร้น และความตื่นตัว

2.3 พฤติกรรมของตัวแทนหน่วยงานราชการที่ลดทอนที่ควบคุม สั่งการ วิจารณ์ และตำหนิผู้เข้าร่วมประชุม เพราะทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดความประหม่า เกร็ง และไม่กล้าแสดงออก

2.4 สัดส่วนระหว่างเพศหญิงและชายควรมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมที่เหมาะสม และบุคคลอื่นที่ไม่ได้เป็นกรรมการควรนำเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

2.5 กำหนดบทบาทของผู้เข้าร่วมประชุมให้ชัดเจน

2.6 ผู้เข้าร่วมประชุมควรมีความเข้าใจและมีประสบการณ์ในการพัฒนาชุมชน

3. ผู้นำการประชุม หรือผู้ประสานงานด้านวิชาการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการประชุมระดมความคิด เพราะเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วม และดูแลหรือการประสานงานอื่น ๆ คุณลักษณะของผู้นำการประชุมจึงมี ดังนี้

3.1 เข้าใจหลักปรัชญาและกระบวนการ A – I – C อย่างแท้จริง

3.2 สามารถดำเนินการทุกขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง

3.3 มีทักษะในการเป็นผู้นำการประชุม คือ ความสามารถในการสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ชัดเจน รู้เทคนิคการสร้างบรรยากาศการประชุมให้สนุกสนานแต่ได้งานตามที่กำหนด ความสามารถในการประนีประนอมเมื่อเกิดกรณีขัดแย้ง

3.4 ให้ความสำคัญในการศึกษาทำความเข้าใจชุมชนอย่างแท้จริง ผู้นำการประชุมที่อยู่ในพื้นที่จะได้เปรียบบุคคลที่มาจากภายนอก

3.5 เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกระบวนการพัฒนาชุมชนโดยไม่ใช้การชี้นำ ความเป็นกลาง

3.6 สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

4. การติดตามผลและการให้การสนับสนุนภายหลังการประชุม กระบวนการ A – I – C เป็นวิธีหรือเครื่องมือในการกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาที่ได้ผลทั้งที่เป็นรูปธรรมคือ แผนปฏิบัติการ และผลด้านนามธรรม ได้แก่ ความกระตือรือร้นและข้อตกลงร่วมที่เรียกว่า “พลังพัฒนา” ความเข้าใจร่วม และเกิดกลุ่มเจ้าของความคิด หรือกลุ่มริเริ่มในการดำเนินการ (อรพินท์ สพอชชัย, 2538, หน้า 43-44) การติดตาม และการให้การสนับสนุนการดำเนินการ กิจกรรมการพัฒนาจึงเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ

กระบวนการและขั้นตอนในการจัดประชุม

กระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการเอไอซีสร้างความสำเร็จ 3 ประการหลัก คือ

(1) กระบวนการพิสูจน์ถึงประสิทธิภาพในการเป็นวิธีการที่จะดึงเอาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมีการอภิปรายทางเลือกและการทำทางเลือกสำหรับการปฏิบัติในบรรยากาศ

ความเป็นมิตร (2) เป็นกระบวนการ การสร้างพลังอำนาจ ตระหนักถึงความรับผิดชอบสำหรับสถานการณ์ในหน่วยงานของตนและตระหนักว่าตนต้องรับผิดชอบในการจัดร่างนโยบายและการปฏิรูปที่เกี่ยวข้อง (3) กระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีการตัดสินใจที่เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

การจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นเป็นกระบวนการจัดการประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้บุคคลหรือผู้แทนกลุ่มต่าง ๆ ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมวางแผนการดำเนินงาน การจัดการประชุมตามกระบวนการนี้มี กิจกรรมที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่องกันตามลำดับ ดังนี้ (อรพินธ์ สฟโชคชัย, 2537, หน้า 23)

1. ขั้นตอนการเตรียมการ (ก่อนการประชุมประมาณ 2-4 สัปดาห์)

- 1.1 การศึกษาชุมชน
- 1.2 การวิเคราะห์และคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย
- 1.3 การจัดการประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1.4 การเตรียมตัวของผู้นำการประชุม
- 1.5 การเตรียมการ เตรียมอุปกรณ์และสถานที่

2. การดำเนินการประชุม

- 2.1 ก่อนเริ่มการประชุม
- 2.2 การแนะนำ เปิดการประชุมและเริ่มการประชุม (ขั้นตอนการสร้างความรู้

Appreciation)

- 2.3 การวิเคราะห์ภาพรวมของพื้นที่เป้าหมาย (A- 1)

- 2.4 การสร้างภาพการพัฒนาที่พึงประสงค์ (A- 2) (ขั้นตอนสร้างแนวทางการพัฒนา

Influence)

- 2.5 การระดมความคิดเพื่อเสนอโครงการ (I -1)

- 2.6 การคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ (I- 2) (ขั้นตอนการสร้าง

แนวทางการปฏิบัติ Control)

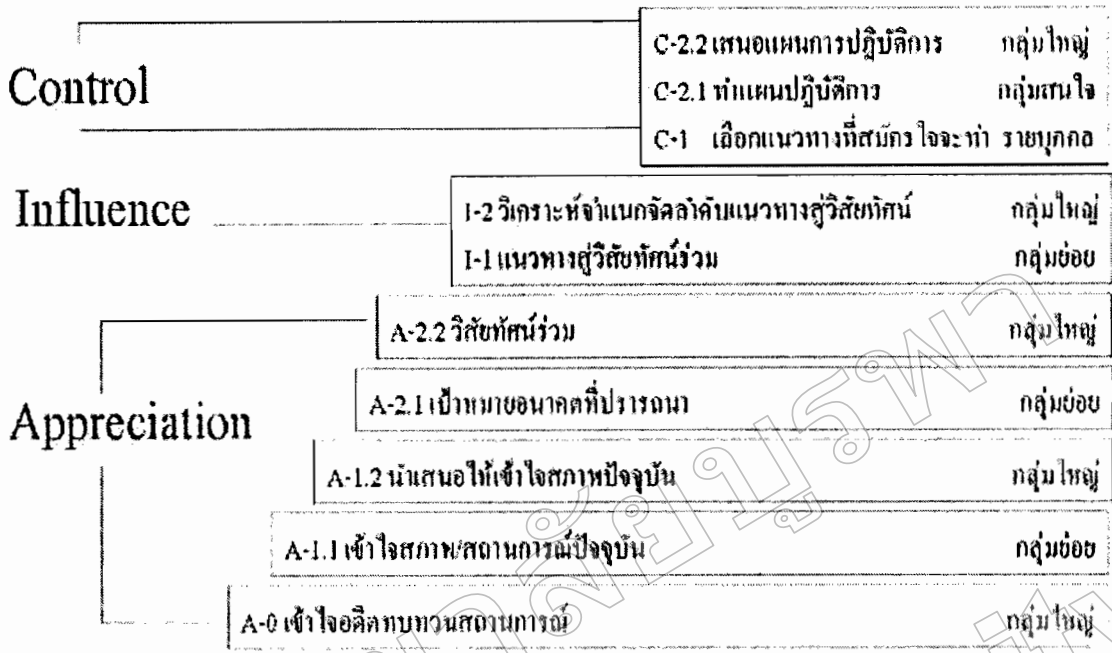
- 2.7 การวางแผนปฏิบัติเพื่อดำเนินการ (C- 1, C- 2)

- 2.8 สรุปผลเตรียมรายงานและปิดการประชุม

3. การสรุปผลเพื่อเริ่มดำเนินงานพัฒนา

- 3.1 ให้คำปรึกษาในการดำเนินโครงการพัฒนา

- 3.2 เตรียมหารือเพื่อจัดประชุม



ภาพที่ 14 แสดงขั้นตอนของกระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการ AIC

สรุปได้ว่า กระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการ A-I-C มีความสำคัญ ถือเป็นเครื่องมือในการสร้างความร่วมมือในกระบวนการวางแผน การสร้างความตระหนัก การตัดสินใจ และการพัฒนาในอนาคต เพื่อให้ได้มาซึ่งกระบวนการสร้างความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยนำเอากระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการ A-I-C มาใช้เป็นเครื่องมือในการสืบค้นข้อมูลในการประชุมปฏิบัติการ

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ

พจนานุกรม Contemporary English ของ ลองแมน (Longman, 1987, p. 668) กล่าวถึงความหมายของคำว่า “รูปแบบ” หรือ “Model” เป็น 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ (1) รูปแบบ ที่หมายถึงสิ่งซึ่งเป็นแบบอย่างของของจริง (2) รูปแบบ ที่หมายถึงสิ่งของหรือคนที่นำมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการบางอย่าง (3) รูปแบบ ที่หมายถึงแบบหรือรุ่นของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

อุทุมพร จามรมาน (2541, หน้า 22) กล่าวว่า รูปแบบหมายถึง โครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยต่าง ๆ หรือตัวแปรต่าง ๆ ดังนั้นรูปแบบ น่าจะมี มากกว่า 1 มิติ หลายตัวแปร และตัวแปรดังกล่าวต่างมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

บุญส่ง หาญพานิช (2546, หน้า 92) กล่าวว่า รูปแบบหมายถึง โครงสร้าง โปรแกรมแบบจำลอง หรือตัวแบบที่จำลองสภาพความเป็นจริง ที่สร้างขึ้นจากการลดทอนเวลาและเทศะ

พิจารณาว่ามีสิ่งใดบ้างที่จะต้องนำมาศึกษาเพื่อใช้แทนแนวคิดหรือปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยอธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบนั้น ๆ

บุญชม ศรีสะอาด (2549) ให้ความหมาย รูปแบบ ว่า โครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ หรือตัวแปรต่าง ๆ ผู้วิจัยสามารถใช้รูปแบบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ หรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือในระบบต่าง ๆ อธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบ

ประเภทของรูปแบบ

รูปแบบตามความคิดของสไตเนอร์ (Steiner, 1988, p. 108) แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

- (1) รูปแบบเชิงปฏิบัติ (Ethical Model or Model-of) เป็นการประเมินสถานะชุมชนแบบมีส่วนร่วม รูปแบบประเภทนี้เป็นแบบจำลองทางกายภาพ เช่น แบบจำลองรถยนต์เครื่องบินภาพจำลอง
- (2) รูปแบบเชิงทฤษฎี (Theoretical Model or Model-for) เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นจากกรอบความคิดที่มีทฤษฎีเป็นพื้นฐาน ตัวทฤษฎีเองไม่ใช่รูปแบบหรือแบบจำลองเป็นตัวช่วยให้เกิดรูปแบบที่มีโครงสร้างต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน

รูปแบบตามแนวความคิดของ คีฟ (Keeves, 1988, p. 47) แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. รูปแบบคล้าย (Analogue Models) คือ เป็นรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กับระบบจำลอง มักเป็นรูปแบบที่ใช้ในวิทยาศาสตร์กายภาพ เป็นรูปแบบที่นำไปใช้อุปมากับสิ่งอื่นได้ เช่น รูปแบบจำลองระบบสุริยะกับระบบสุริยะที่เกิดขึ้นจริง ธนาครจำลองกับระบบธนาครที่เป็นจริง แบบจำลองการผลิตกับการผลิตจริง

2. รูปแบบที่อธิบายความหมายหรือให้ความหมาย (semantic models) คือ เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาในการบรรยายลักษณะของรูปแบบ รูปแบบชนิดนี้จะช่วยใช้วิธีการอุปมาในการพิจารณาด้วยภาษา มากกว่าที่จะใช้วิธีอุปมาในการพิจารณาด้วยโครงสร้างกายภาพ

3. รูปแบบที่มีลักษณะเป็นแผนภูมิ แบบแผน หรือโครงการ (schematic models)

4. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (mathematical models) คือ เป็นรูปแบบที่กำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในรูปสมการหรือฟังก์ชันทางคณิตศาสตร์

5. รูปแบบเชิงเหตุผล (causal models) คือ เป็นรูปแบบที่มีโครงสร้างเป็นสมการเชิงเส้น ที่ประกอบด้วยตัวแปรสัมพันธ์กันเป็นเหตุและผล มีการทดสอบสมมุติฐานผลของรูปแบบ

การพัฒนารูปแบบ

คีฟ (Keeves, 1988 p. 560 cited in Sallis, 2002) ได้กล่าวถึงหลักการในการสร้างรูปแบบไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (ของตัวแปร) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงแบบธรรมดา อย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงแบบเส้นตรงแบบธรรมดาทั่วไปนั้นก็มิใช่ประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยในช่วงต้นของการพัฒนารูปแบบได้

2. รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกต และหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3. รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้นนอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

4. นอกจากคุณสมบัติต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าการพัฒนาารูปแบบนั้น อาจมีขั้นตอนในการดำเนินการที่แตกต่างกันออกไป แต่โดยทั่วไปแล้วอาจจะแบ่งออกเป็นตอน ๆ คือ การสร้างรูปแบบ (Construct) และการหาความตรง (Validity) ของรูปแบบ (Willer, 1985, p. 83) การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และกรอบแนวคิดซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบนั้น ๆ ซึ่งพอสรุปได้ว่า รูปแบบ (Model) คือ โครงสร้าง โปรแกรม แบบจำลอง หรือตัวแบบที่จำลองสภาพความเป็นจริง ที่สร้างขึ้นจากความเกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ ที่มีการพิจารณาว่ามีสิ่งใดบ้างที่จะต้องนำมาศึกษาเพื่อใช้แทนแนวความคิดหรือปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยอธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบนั้น ๆ สามารถทำนายผลและนำไปสู่แนวคิดใหม่ ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยด้านรูปแบบการจัดการความรู้

ไคเซอร์ (Kaiser, 2000) ได้ทำการศึกษารูปแบบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการทดลองตัวแปรขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อสร้างแรงผลักดันในองค์กร โดยทดลองกับพนักงาน 439 คน ในบริษัทผลิตนิวเคลียร์ แห่งหนึ่ง ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานด้านการจัดการ โครงสร้างองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ระบบองค์กร การจูงใจ การเรียนรู้วัฒนธรรม และขอบเขตการเรียนรู้ภายนอก ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำด้านวัฒนธรรม พันธกิจและยุทธศาสตร์ และโครงสร้างองค์กร ในขณะที่การดำเนินงานด้านการจัดการบรรยากาศในการทำงาน และการจูงใจ มีอิทธิพลน้อยกว่าสมมติฐาน แต่มีตัวแปรที่ไม่ได้อยู่ในความคาดหมายของข้อสมมติฐาน คือ ระบบองค์กร เพราะไม่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้

สมิธ (Smith, 2003) วิจัยเรื่อง มหาวิทยาลัยองค์กรแห่งการเรียนรู้: เป็นการพัฒนารูปแบบแนวคิด จุดมุ่งหมายของการศึกษามี 2 ข้อ คือ (1) ต้องการพัฒนารูปแบบแนวคิดของมหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (2) ต้องการศึกษากิจกรรมการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยใช้แนวคิดที่ถูกพัฒนาโดย เซนเก้ (Senge) ใช้หลักห้าประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบความคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำเสนอในมหาวิทยาลัยมีคุณค่ามาก การสะท้อนความคิดถูกรวมเข้ามาเป็นหลักการที่ 6 ของรูปแบบ ยังขาดความชัดเจนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพองค์กรและผลลัพธ์ของคน มุมมองของเจ้าหน้าที่ที่ถูกแยกออกและขาดความเกี่ยวข้องในองค์กร รวมทั้งเสนอแนะว่าประเด็นที่ควรจะศึกษาต่อไปในอนาคตให้นำมาเป็นรูปแบบต่อไป

ไอเกล และนำประเสริฐชัย (Igel & Numprasertchai, 2004) ศึกษาการจัดการความรู้จากหน่วยงานวิจัยของมหาวิทยาลัย 10 แห่ง ในการสนับสนุนระบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย และจากการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้มีความจำเป็นสำหรับยุคปัจจุบัน มีผลต่อการใช้ความรู้เพื่อการแข่งขัน ซึ่งหน่วยงานวิจัยของไทยควรนำเสนอและกระตุ้นให้มีการสร้างระบบการจัดการความรู้ที่ดี เพื่อให้บุคลากรได้ติดต่อและเชื่อมโยงประสานความรู้กับองค์กร ในการได้รับการแบ่งปันการรวบรวม และการใช้ทรัพยากรความรู้ เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ โดยมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากประสบการณ์ภายในองค์กร และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากภายนอก

ลูย์ (Lui, 2005) ได้ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการใช้ระบบการจัดการความรู้และผลกระทบของการใช้ที่เกิดจากการเรียนรู้แต่ละบุคคล พบว่า ระบบความรู้ที่แข็งแกร่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้แต่ละบุคคลและอธิบายว่าระบบความรู้มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในหลายด้าน การวิจัยเสนอแนะว่า ความสามารถในการรับรู้ของแต่ละคนและการใช้ประโยชน์ของระบบความรู้ และการสนับสนุนการจัดการเป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่การใช้ระบบความรู้ คุณภาพของระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบ โดยตรงกับการใช้ระบบความรู้ ดังนั้น ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากระบบคุณภาพการใช้ระบบความรู้ไม่มีนัยสำคัญ จกจากนี้การวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้จำนวนมากที่สุดให้ความสำคัญกับระบบความรู้ องค์กรควรเน้นให้ความสำคัญกับคนมากกว่าเทคโนโลยี เมื่อมีจัดการระบบความรู้ หลังจากนั้นแล้วคนจะเป็นผู้เลือกใช้ระบบ แบ่งปันความรู้กับผู้อื่น หรือเก็บความรู้ สุดท้ายการศึกษา ครั้งนี้ระบุประเด็นให้เห็นความต้องการและการวิจัยในอนาคตโดยตรง คือ ควรใช้หลายวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์หลายตัวแปรมากขึ้นเพื่อให้ชัดเจนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นผลของการใช้ระบบความรู้ ขั้นตอนในการสำรวจควรกว้างครอบคลุมบริบทวัฒนธรรมเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของวัฒนธรรม การใช้ความรู้และผลของการเรียนรู้

บุญส่ง หาญพานิช (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ขณะที่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้านที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้

ได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ การบริการความรู้ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมการไว้วางใจ วัฒนธรรมพลังร่วมนอลลิคเวอร์เคอร์ สิ่งท้าทายและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้

ลักษณะงานที่ผู้บริหารต้องการในระดับมากให้มีการนำองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งเกิดจากการบริการความรู้ ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การพัฒนาการเรียนการสอน หลักสูตร เทคโนโลยีห้องสมุด การวิจัย การประเมินความดีความชอบ การชำระรักษาบุคลากร การสร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงานของบุคลากรและการบริการความรู้ ผู้บริหารมีความประสงค์ให้เกิดในระดับมาก ให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามหน่วยงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการมากขึ้น ให้มีการบริการความรู้ในลักษณะของการร่วมมือที่ต่างฝ่ายต่างเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ การเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะ การถ่ายทอดความรู้ การจัดอบรมสัมมนา การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้และการให้คำปรึกษา

รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย เน้นด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการบริการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ด้านวิสัยทัศน์ คือ การเป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้และชุมชนนักวิชาการ ด้านภารกิจ คือ การผลิต ถ่ายทอดและบริการความรู้ ด้านนโยบาย คือ ให้มีการแบ่งปันความรู้อย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ด้านเป้าหมาย คือ การพัฒนาวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ และวัฒนธรรมการบริหารความรู้ พัฒนานอลลิคเวอร์เคอร์ พัฒนากnowledgeอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันและพัฒนาปฏิสัมพันธ์ความรู้ด้านการประเมิน คือ ประเมินความสามารถและวัฒนธรรมของสถาบัน ด้านยุทธศาสตร์ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการความรู้ไว้ 6 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ผู้บริหาร ยุทธศาสตร์นอลลิคเวอร์เคอร์ ยุทธศาสตร์ปฏิสัมพันธ์ความรู้ ยุทธศาสตร์การสื่อสารความรู้และเทคโนโลยี ยุทธศาสตร์การไว้วางใจ และยุทธศาสตร์พลังงานร่วม ด้านสำนักบริหารจัดการความรู้ คือ การวางแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการความรู้ ด้านกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนและบริการความรู้ คือ การเตรียมความพร้อม การกำหนดวิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และการบริการความรู้ ชุมชนนอลลิคเวอร์เคอร์ ฐานความรู้อิเล็กทรอนิกส์ ปฏิสัมพันธ์ความรู้ นวัตกรรมการเรียนรู้ ผลิตภัณฑ์และการบริการ

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม (2548) การพัฒนาตัวแบบองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ทางพลศึกษาและกีฬาในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับปัจจัยองค์กรในด้านโครงสร้าง ภาระงาน คนและเทคโนโลยี และระดับประสิทธิภาพการจัดการความรู้ทางพลศึกษาและกีฬาอยู่ในระดับมากทั้งรายด้านและภาพรวม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความมีประสิทธิภาพ

การจัดการความรู้ทางพลศึกษาและกีฬา ได้ร้อยละ 35.60 และปัจจัยองค์กรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการจัดการความรู้ทางพลศึกษาและกีฬา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ฉลอมรัฐ อินทรีย์ (2550) ได้ศึกษาวิจัย การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นเตรียมบุคลากร โดยการสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และขอความร่วมมือการประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการจัดการความรู้ และศึกษาบริบทสภาพการจัดการความรู้ก่อนการพัฒนารูปแบบ 2) ขั้นจัดทำแผนปฏิบัติการ ตั้งกรรมการพัฒนาศักยภาพทีมแบ่งกลุ่มการจัดการความรู้ และ 3) ขั้นปฏิบัติการจัดการความรู้ สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายความรู้

ฉลาด จันทรมบัติ (2550) ได้ศึกษาวิจัย การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้องค์กรชุมชน พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในประเด็นเกิดองค์ความรู้ที่ชัดเจน 6 ด้าน คือ 1) การสร้าง 2) การจำแนก 3) การจัดเก็บ 4) การนำความรู้ไปใช้ 5) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 6) การประเมินผล

เดือนใจ รักษาพงศ์ (2551) การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้แนวคิดของเคมมิส และแม็กเทกการ์ท ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วย กิจกรรมการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดกระบวนการเรียนรู้ และการนิเทศการสอน ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การพัฒนาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการเรียนรู้ ด้านปัจจัยที่สนับสนุนให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ กลยุทธ์วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี โครงสร้าง และการวัดผล ประสิทธิภาพจากการนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบริหาร คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ทีมครูจัดการความรู้งานวิชาการ ในทุกขั้นตอน ผู้บริหารสนับสนุนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ครูนำการจัดการความรู้ไปพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และนักเรียนเกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน

ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา เพื่อทราบองค์ประกอบและรูปแบบการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ 1) การเตรียมการตามกระบวนการจัดการความรู้ 2) การนิเทศติดตามผล 3) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ 5) การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร 6) การวางแผน 7) การติดต่อสื่อสาร 8) การสร้างความรู้ 9) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล

โดยมีรูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ที่มีความถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปได้
ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย

งานวิจัยด้านองค์ประกอบการจัดการความรู้

เอพสไตน์ (Epstein, 2000, Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
ในองค์กร เพื่อทราบว่า บุคคลใช้อุปกรณ์สื่อสารเพื่อที่จะสื่อสารกันได้อย่างไร โดยผู้วิจัยได้นิยาม
ความรู้ภายในและภายนอกบุคคล (tacit explicit knowledge) ในทอมของรูปแบบและในทอมของ
วิธีการสื่อสาร ผลของการวิจัยพบว่าอุปกรณ์การสื่อสารมีความสำคัญต่อการแพร่กระจายความรู้
ที่ซับซ้อนมากกว่าความรู้ธรรมดาทั่วไป ในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้
ที่ซ่อนเร้นในตัวบุคคลนั้น การใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบพบปะสนทนาโดยตรงจะให้ผลดีกว่า
ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ความความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดจะมีบทบาทสำคัญมากต่อการ
แพร่กระจายความรู้ การเป็นเพื่อนจะทำให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือความรู้ที่ซ่อนเร้น
ในบุคคลได้มากกว่าการขาดความสัมพันธ์ของความเป็นเพื่อน นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า
ความคล้ายคลึงกันทางสังคมของบุคคล ไม่สามารถระบุได้แน่ชัดว่ามีผลต่อการเผยแพร่และ
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล ส่วนผู้ที่บุคลิกภาพเปิดเผยจะสื่อสารความรู้ที่ซับซ้อน
และความรู้ธรรมดาทั่วไปได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีบุคลิกภาพเปิดเผย

เอิร์ล-ลิวอิส (Earl-Lewis, 2000) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมขององค์กร
และผลการประเมินแบบ 360 องศา ในเรื่องการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า วัฒนธรรม
องค์กรถูกสร้างขึ้นเพื่อสมาชิก โดยอาศัยการดำเนินการในองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลสัมฤทธิ์ของ
การประเมินกลับแบบ 360 องศา ขององค์กรแห่งการเรียนรู้เหนือสิ่งอื่นใดผลการศึกษายังสรุปให้
เห็นถึงการคงอยู่ของวัฒนธรรมองค์กรว่า สามารถกลายสภาพจากวัฒนธรรมองค์กรไปเป็นวัฒนธรรม
แห่งการเรียนรู้ แผลผลสะท้อนของวัฒนธรรมองค์กรก็มีส่วนช่วยเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

กรูเบอร์ (Gruber, 2000) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลกระทบต่อการใช้ความรู้
ร่วมกัน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหาร
ระดับสูง จำนวน 29 คน ของหน่วยงานการวิจัยและพัฒนาของบริษัทเทคโนโลยีระดับสูง พบว่า
ปัจจัยที่มีอิทธิพลสนับสนุนต่อการใช้ความรู้ร่วมกันขององค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมที่มีการเปิดเผย
และไว้วางใจกัน ช่องทางการสื่อสาร การให้การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และการมีระบบ
การให้รางวัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการให้รางวัลเป็นกุญแจสำคัญของวัฒนธรรมที่จะส่งเสริมให้
เกิดการใช้ความรู้ร่วมกันในองค์กรจะต้องมีการออกแบบให้มีความโปร่งใส เปิดเผยโดยผู้เชี่ยวชาญ
 อีกทั้งควรมุ่งมั่นให้เกิดความเข้าใจและให้การสนับสนุนด้านวัฒนธรรม ซึ่งส่งเสริมให้เกิด
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และใช้ความรู้ร่วมกันมากกว่าการเน้นที่เทคโนโลยี

แมคเคลเลียม (MacCallium, 2000) ได้ทำการศึกษาเพื่อหากระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และวิเคราะห์กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการและพนักงานของบริษัท เฟลคเชอร์ ชาล์เลนจ์ แคนาดา (Fletcher Challenges Lrd. (FCCL)) ปัญหาที่พบ คือ การสื่อสารของพนักงาน แต่บริษัทเชื่อว่าหากพนักงานมีทัศนคติที่ดี จะนำความสำเร็จมาสู่บริษัท ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการรูปแบบการสื่อสารที่สามารถพบปะเห็นหน้ากันโดยตรง (Face to Face) ซึ่งมีหลักในการดำเนินการ 4 ประการ คือ

1. สนับสนุน ส่งเสริมและผลักดันให้มีการนำรูปแบบการสื่อสารแบบพบปะเห็นหน้าโดยตรงให้มากขึ้น บ่อยขึ้น และให้มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น
2. ปรับปรุงระบบความสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

3. ลดข่าวลือและเรื่องโจษจัน

4. กำหนดกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อยกระดับทัศนคติของพนักงาน

การนำหลักในการดำเนินการทั้ง 4 ประการ ไปใช้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ข้อมูลนำเข้า ความรับผิดชอบในการสื่อสารของพนักงาน และกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดกรอบของความคิด ความรวดเร็ว คุณภาพของสาร เครื่องมือช่วยให้เกิดการร่วมมือและการประเมิน (Choi, 2000, Abstract) ได้ทำการศึกษาโดยจำแนกปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำการบริหารจัดการความรู้ไปใช้อย่างบรรลุผลไว้ 11 ประการ คือ การฝึกอบรมบุคลากร (Employee Training) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee Involvement) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การเอื้ออำนาจแก่บุคลากร (Employee Empowerment) ผู้บริหารระดับสูงและพันธกิจ (Top-management Leadership and Commitment) ข้อจำกัดองค์กร (Organizational Constrains) โครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศ (Information Systems Infrastructure) การวัดการดำเนินการ (Performance Measurement) ระบบสารสนเทศพื้นฐาน (Information Systems Infrastructure) การวัดการดำเนินการ (Performance Measurement) บรรยากาศเสมอภาค (Egalitarian Climate) การเทียบวัด (Benchmarking) โครงสร้างความรู้ (Knowledge Structure)

เมคเคลอร์ (Meckler, 2001, Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อการดำเนินการในการส่งผ่านความรู้ในองค์กร ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าความรู้คือทรัพยากรและเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญ ที่องค์กรหยิบยกขึ้นมาเพื่อบรรลุเป้าหมาย ในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันนั้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการส่งผ่านความรู้ภายในองค์กรเป็นความจำเป็นเชิงยุทธศาสตร์ ในแต่ละองค์กรต้องออกแบบและกำหนดเป็นระเบียบจึงทำให้การไหลของความรู้เป็นไปอย่างมีระบบในทุกหน่วยงานที่ต้องการ การไหลของทรัพยากรความรู้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะตามบริบทของ

ความรู้และตัวองค์กร ผู้วิจัยจึงสำรวจคุณลักษณะที่มีผลต่อความตื่นไหวของความรู้ภายในองค์กร ระหว่างหน่วยงานกับประเภทบุคลากร การศึกษาการส่งผ่านความรู้ที่อยู่ในขอบเขตของการบริหารจัดการความรู้ เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ ทฤษฎี องค์การ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำผลของการสำรวจมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ แล้วนำเสนอรูปแบบที่สามารถทดสอบได้ซึ่งอธิบายถึง อิทธิพลของสมาชิกในหน่วยงาน ทิศทางกลยุทธ์ วิธีทางของความสนใจ อุปกรณ์การสื่อสาร แหล่งความรู้ที่มีความหมายและยอมรับ พฤติกรรมมองไกลความรู้นำมาพิจารณาและการดำเนินการของการถ่ายทอดความรู้ขององค์กร

มอเรีย, เมย์บูรี และทราไรซิงแฮม (Morey, Maybury, & Thuraisingham, 2001, pp. 201-209 อ้างถึงใน เตือนใจ รักษาพงศ์, 2551) ได้จัดลำดับองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จที่สำคัญประกอบด้วย ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ โครงสร้างองค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ภาพลักษณ์ขององค์กร ผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และโครงสร้างพื้นฐาน และเทคโนโลยี

ริเบร์ (Ribiere, 2001, Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการนำเอาการบริหารจัดการความรู้ไปใช้กับทิศทางและคุณสมบัติวัฒนธรรมองค์กร โดยพัฒนาเครื่องมือเครื่องที่เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรการบริหารจัดการความรู้ และดัชนีบ่งชี้ความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้ ประชากร ผู้บริหารและพนักงานขององค์กรในอเมริกาและยุโรป จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีทั้งสิ้น 88 คน ผลของการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมธรรมด้านการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับโอกาสการบรรลุผล มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

คูคอส-ซีมเมล (Coukos-Semmel, 2002) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ในสหรัฐอเมริกา 300 คน จาก 161 สถาบัน พบว่า กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยที่สำคัญมี 5 ประการ คือ 1) มหาวิทยาลัยมีการใช้กลยุทธ์ในระดับมากแต่มีการใช้กระบวนการในระดับน้อย 2) เทคโนโลยีเป็นกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุด ส่วนการวัดผลการจัดการความรู้มีน้อยที่สุด 3) ไม่มีความแตกต่างระหว่างการใช้ภาวะผู้นำในกลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ 4) กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้สามารถจำแนกประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ ได้ร้อยละ 76 ปัจจัยที่มีความวิกฤติมากที่สุดต่อประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้คือ กระบวนการวัดผล

ยู, คิม และคิม (Yu, Kim, & Kim, 2004) ได้ศึกษาการเชื่อมโยงการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อศึกษาปัจจัยในการขับเคลื่อนความสามารถในการจัดการความรู้ขององค์กร จากบริษัทในประเทศเกาหลีทั้งหมด 66 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้เป็นพลังสำคัญในการ

ขับเคลื่อนขององค์กรและการทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน จะมีความสำคัญมากกว่า เนื่องจากบุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันได้ และก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร และมีทัศนคติที่ร่วมกัน

เซ็ง (Chen, 2004, p. 2) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจัยบนองค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะต้องมีการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร โดยองค์กรเหล่านั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มีผู้นำที่มีพฤติกรรมในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้โดยกำหนดไว้เป็นวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญและมีกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ด้วย

ลิน (Lin, 2004) วิจัยเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการศึกษาระดับสูง มีจุดมุ่งหมายการวิจัย คือ เพื่อทำความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กระบวนการขององค์กรแห่งการเรียนรู้และมหาวิทยาลัย รวมทั้งต้องการเปิดมุมมองของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ตัวแปรตาม คือ คุณสมบัตินี้ของเจ้าหน้าที่ ตัวแปรต้น คือ การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในองค์กรแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองสูงกว่าการตอบสนองความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สวาซัน (Swason, 2004) ได้ศึกษาการจัดการความรู้: เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า อีเมลสามารถสนับสนุนการจัดการความรู้ให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมพันธ์ตัวแปรของการจัดการความรู้หลายตัวมีความสมบูรณ์ ถ้าใช้อีเมลสนับสนุนการจัดการความรู้ สหสัมพันธ์ทั้งหมดมีนัยสำคัญและสนับสนุนการจัดการความรู้ ปรับปรุงความสามารถในการจัดการความรู้ มีการถ่ายโอนความรู้ 71% ในแต่ละวันที่องค์กรใช้ผ่านระบบอีเมล

เอล (Eales, 2004) ได้ศึกษา การสนับสนุนผู้ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการความรู้ โดยศึกษาทางด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคคลในมหาวิทยาลัยดัยคิน แห่งออสเตรเลีย เพื่อนำผลการวิจัยมาออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ให้บุคลากรมีความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพื่อใช้ในการทำงาน การเรียนรู้ และการรับข้อมูลสารสนเทศ และเป็นบรรทัดฐานที่สำคัญในการจัดการความรู้ในอนาคต

แมคมคาร์เท (McCarthy, 2006) ได้ศึกษาการจัดการความรู้: กลยุทธ์การประเมินผลและกระบวนการใช้ประโยชน์ในระดับอุดมศึกษา โดยใช้วิธีศึกษาเป็นรายกรณี ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาข้อมูลเชิงลึก พบประเด็นสำคัญคือ การสอนและการเรียนรู้สามารถสนับสนุนใช้การจัดการความรู้ด้วยการแบ่งปันความรู้ระหว่างสมาชิก การพัฒนาการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยนอติจด์เวอร์เคอร์ (Knowledge Worker) โดยเฉพาะในเรื่องการวิจัย มีการเสนอให้ระบุความสำเร็จของการจัดการความรู้ตั้งแต่เริ่มต้นในระดับอุดมศึกษา

วิโรจน์ สารรัตนะ และอัญชลี สารรัตนะ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า องค์กรมีการพัฒนาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำในระดับไม่มากนัก ในขณะที่การพัฒนาปัจจัยทางการบริหารอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับความเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลางและมีทิศทางเป็นบวก และมีปัจจัยการบริหาร 3 ปัจจัย ที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยตัวอื่น แต่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ คือ ปัจจัยการพัฒนากระบวนการและการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยการมุ่งใจเชิงสร้างสรรค์ และปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

เจนเนตร มณีนาถ และคณะ (2546, หน้า 6-7) ได้ศึกษาจากเอกสารของบริษัท KPMG Consulting ที่ได้จัดทำรายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ปี ค.ศ.2000 ซึ่งได้สอบถามจาก 423 องค์กร พบว่า ร้อยละ 71 การจัดการความรู้ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีขึ้น และบุคลากร ให้ความสนใจในเรื่องการจัดการความรู้ ร้อยละ 68 มีการส่งมอบบริการให้กับลูกค้าที่ดีขึ้น และมีส่วนน้อยเห็นว่า โปรแกรมการจัดการความรู้ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการใหม่ มีการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าเร็วขึ้น และมีการดำเนินขั้นตอนทางธุรกิจด้วยกระบวนการที่รวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้การสำรวจในการประชุมผู้บริหารยังพบว่า เมื่อองค์กรมีการปรับปรุงวิธีการ ที่จะใช้ประโยชน์จากความรู้แล้วนั้น จะทำให้มีการตัดสินใจที่เร็วขึ้น สามารถทำได้โดยตรงจุด ตรงประเด็น เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ลดน้อยลง และมีการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า มีโอกาสในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่มากขึ้น

เกตุคนที ชัยชนะ (2549) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในรูปแบบ ออนไลน์ โดยมีการออกแบบให้มีความยืดหยุ่นสูง ใช้งานง่าย ซึ่งเป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับช่างยนต์ มีฐานข้อมูล 3 ประเภท คือ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องยนต์เล็ก ความรู้ได้จากความรู้ และประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) ซึ่งถูกถ่ายทอดผ่านระบบการจัดการความรู้ ออนไลน์สู่ผู้สนใจ คือ นักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพศิรินภูมิ เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ตนเอง มีให้แก่กันและกัน โดยมีกิจกรรมการจัดการความรู้ เช่น การนำเสนอบทความ (Articles) การแสดง ความคิดเห็น (Comments) เป็นต้น การวิจัยครั้งนี้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ การใช้ระบบการจัดการความรู้ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับดี สามารถนำไปใช้จัดการความรู้ ออนไลน์ได้โดยรองรับการทำงานแบบเครื่องเดียว (Standalone) แบบเครือข่ายภายในองค์กร (Intranet) และแบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาพร แสงสุโพธิ์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1) ส่วนนำข้อมูลความรู้เข้าสู่ระบบ 2) ส่วนกระบวนการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ส่วนที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) ส่วนย้อนกลับ สำหรับการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ได้จากการนำรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบ 12 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบสมาชิก 2) ระบบข่าวสารสัมพันธ์ 3) ระบบบทความ 4) ระบบเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5) ระบบภาพกิจกรรม 6) ระบบลิงค์ 7) ระบบบล็อก 8) ระบบดาวน์โหลด 9) ระบบปฏิทินกิจกรรม 10) ระบบสนทนาออนไลน์ 11) ระบบสืบค้นข้อมูล 12) ระบบวิดีโอ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ดังกล่าวพบว่า ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยได้ และมีลักษณะที่เป็นระบบกลางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรอื่นได้

สรุป จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย และการจัดการความรู้สาขาวิชาเฉพาะด้านนั้น ยังต้องมีการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ไปอย่างต่อเนื่อง และในการวิจัยครั้งนี้จะได้นำเอากรอบแนวคิดจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษา ในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ (Knowledge Management Enablers) องค์ประกอบทั้งสองประการมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการนำไปพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย เพราะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริหาร บุคลากร โดยเฉพาะนิสิต และประชาชนทั่วไป ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2550 – 2554 ระบุวิสัยทัศน์ไว้ดังนี้ คือ เด็ก เยาวชน และประชาชนเล่นกีฬาและออกกำลังกายอย่างถูกต้องจนเป็นวิถีชีวิต มีสุขภาพและสมรรถภาพที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม นำใจนักกีฬาพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาให้มีมาตรฐานระดับสากลนำไปสู่การกีฬาอาชีพ โดยใช้วิทยาศาสตร์ การกีฬาและการบริหารจัดการที่ดี ดังนั้นการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ สามารถบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นำไปสู่การยกระดับเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้อย่างแท้จริง ซึ่งมหาวิทยาลัยเองจำเป็นต้องมีรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และตรงกับความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถนำไปใช้เป็นกรอบคิดในการกำหนดความหมาย ลักษณะของการจัดการความรู้ และข้อมูลการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการศึกษา ในมหาวิทยาลัย รวมทั้งการอภิปรายผล ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี