



แนวคิดการทำวิจัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management Research Concept)

เรียบเรียงโดย **ดร. เกสิทธิ์ ประชาสรวงด์ แสณภักดิ์** Ph.D. (Development Science) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาภูมิปัญญาสู่สากล (Glocalization Development Institute) ขอนแก่น
<http://www.prachasan.com>
 e-mail : prachasan@gmail.com

ที่มาของบทความ

สืบเนื่องจากการที่การจัดการความรู้ (knowledge management – KM) เป็นประเด็นที่กำลังได้รับความสนใจจากองค์กรทุกระดับและทุกภาคส่วน ผมในฐานะผู้เรียนรู้เรื่อง KM คนหนึ่งที่สนใจและติดตามรวมทั้งทำหน้าที่วิทยากรในการนำเสนอสื่อสารเรื่องราวของการจัดการความรู้ให้กับผู้ที่สนใจผ่านเวทีความคิดอันหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการร่วมจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการกิจกรรมสัมมนา ในรูปแบบของ Workshop การจัดเวทีสรุปบทเรียน (Lesson learned) ได้รับความคำถามหลากหลายเกี่ยวกับ KM ในหลายๆ มิติ ตัวอย่างคำถาม

1. หากจะต้องเริ่มต้นทำ KM จะเริ่มต้นอย่างไร?
2. หากสนใจจะศึกษาเรื่อง KM จะเริ่มต้นอย่างไร?
3. หากจะอธิบาย KM ในภาษาที่ง่ายๆ และเข้าใจง่ายๆ จะอธิบายอย่างไร?
4. การวิจัย KM จะทำในมิติไหนบ้าง หรือจะเริ่มต้นอย่างไร?
5. หนังสือ KM ภาษาไทย ที่น่าอ่าน อ่านแล้วเข้าใจง่ายๆ มีเล่มไหนบ้าง?
6. จริงๆ แล้ว KM มีกี่สำนัก หลากหลายไหม?
7. KM ใช้ Kilometer ไหม?
8. การจะเป็นวิทยากรเรื่อง KM ต้องเตรียมตัวหรือไปเรียนรู้เชิงลึกในศาสตร์ใดบ้าง?
9. เรื่อง KM เกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง?
10. ศาสตร์อะไรบ้างที่ต้องศึกษาเพื่อความเข้าใจการจัดการความรู้?
11. และอีกหลายๆ คำถาม?

เมื่อมีโอกาสผมก็เลยจะขอนำเสนอเรื่องราวผ่านการเขียนบทความเรื่องการจัดการความรู้ การวิจัยความรู้ เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้นำไปเป็นแนวทางในการเรียนรู้และศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาปริญญาโท ปริญญาเอกที่กำลังสนใจที่จะศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ได้นำไปประยุกต์ใช้อย่างน้อยก็ได้ตอบโจทย์อาจารย์ที่ปรึกษาได้ว่าทำอะไร มิติไหน ในเรื่องการจัดการความรู้ **เริ่มต้นเรียนรู้ KM อย่างไรดี (KM Entry point)**

หากจะเริ่มต้นเรียนรู้เรื่องที่ไม่เคยเรียนมาก่อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การจัดการความรู้หรือเรื่องอื่นๆ เราควรจะเริ่มจากการทำความเข้าใจที่ความหมาย (meaning) แนะนำให้เริ่มต้นที่ ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ตัวอย่างคำที่ควรจะไปศึกษาให้เข้าใจ ประกอบด้วย

- ความรู้ (knowledge) นิยามของความรู้มีหลายสำนักคิด (school of thought)
- การจัดการ (management) การจัดการในเรื่องหลากหลาย รวมทั้งคำที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริหาร (administration)
- การเรียนรู้ (learning) การเรียนรู้ของมนุษย์ในรูปแบบที่หลากหลาย
- สังคมความรู้ (knowledge society)
- องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)

- องค์กรที่มีชีวิต (living organization)

ฯลฯ

การได้เริ่มต้นเข้าไปสู่โลกของการจัดการความรู้ด้วยการทำความเข้าใจคำ (KM Word) อย่างลึกซึ้งมันจะนำเราเข้าไปใกล้องค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้ (body of knowledge) วิธีการง่ายๆ นำคำที่ผมแนะนำไป search ผ่าน google

สิ่งที่ควรจะทำเป็นแผนที่ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ (knowledge map of knowledge management) ก็คือสรุปแนวคิดเรื่อง KM จากนักคิดทั่วโลก ย้ำอีกครั้งว่า จะต้องศึกษาจากทุกสำนักทั่วโลก ไม่ใช่เอาเฉพาะที่แปลหรือเขียนเป็นภาษาไทยเท่านั้น เพราะมุมมองของบริษัทที่แตกต่างจากวัฒนธรรม และสังคมทั่วโลกจะนำมาซึ่งความเข้าใจต่อองค์ความรู้ได้อย่างรอบคอบ (โยนโสมนสิการ) อ่านจะสรุปในรูปแบบตาราง Matrix เพื่อเปรียบเทียบแนวคิดหลายๆ สำนัก

หากจะมองภาพรวมของ KM เขาเรียนรู้อะไรบ้าง?

เรื่อง การจัดการความรู้ (knowledge management) สิ่งที่เขาทำกันมีประมาณนี้ครับ

- กระบวนการจัดการความรู้ (knowledge management process)
- เครื่องมือการจัดการความรู้ (knowledge management tools)
- ปัจจัยเอื้อหนุนและปัจจัยขัดขวาง (enablers and constraint) ของการจัดการความรู้
- ตัวแบบการจัดการความรู้ (knowledge management model)
- ระบบการจัดการความรู้ (knowledge management system)
- การประเมินการจัดการความรู้ (knowledge management assessment) ประเมินด้วย KMAT หรือ Knowledge Management Assessment Tools

Knowledge Management Assessment Tools

• คนหรือทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (knowledge management persons) บางสำนักนำเสนอในรูปของ คุณ x เช่น คุณเชื้อ คุณลิขิต คุณอำนวย เป็นต้น

• ประเภทของความรู้ที่เราจะจัดการ (Knowledge Type) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit knowledge) และความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit knowledge)

- เรื่องราวอื่นๆ บ้าง เช่น ตัวชี้วัดความรู้ (Knowledge KPIs)

หากเราเข้าใจอย่างนี้แล้วก็ไม่ใช่เป็นการยากที่จะเรียนรู้หรือเริ่มต้นเข้าไปศึกษา KM อาจหมายถึงขอบเขตของการศึกษาเรื่อง KM ก็เป็นได้ ผมฝากนักศึกษบัณฑิตศึกษาหรือผู้จัดการความรู้ (Knowledge manager) ทุกท่านได้ศึกษาอย่างรอบคอบและรอบด้าน เพื่อให้มองเห็นภาพโดยรวมของการจัดการความรู้ตามหัวข้อที่นำเสนอผ่านมานี้ด้วย เพื่อจะได้สร้างสังคมการเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้ที่มีบูรณาภาพ

หัวข้องานวิจัยด้านการจัดการความรู้ที่น่าสนใจ

การจะกำหนดหรือเลือกหัวข้อการจัดการความรู้ (Research topics) เท่าที่ได้อ่านหนังสือ งานวิจัย และบทความของหลายๆ สำนักผมพอจะสรุปได้ดังนี้

• การจัดการความรู้ต้องลงมือทำจริงๆ จึงจะได้ผล วิจัยไปก็ไม่รู้ลงมือทำ มีคนบอกว่าอย่างนี้ก่อนอื่นเลยผมเห็นด้วยเต็มร้อยกับคำพูดนี้ ทำเลยครับลงมือทำ เพียงแต่มีคนที่กำลังเรียนปริญญาโท และเอก มันจะต้องจบด้วยการทำ Thesis และ Dissertation มันก็เลยต้องวิจัย ยังไงก็ขออภัย ผู้รู้ที่บอกว่าต้องลงมือทำด้วย เขาเป็นว่า เรามาดูหัวข้อวิจัยกันว่า ควรจะเป็นอย่างไร

เท่าที่ไปอ่านมา เห็นมา ไปเป็นกรรมการสอบนักศึกษามา เขามักจะตั้งหัวข้อวิจัยดังนี้

“การ.... อะไร? ของ KM....เรื่องอะไร (What issues) ของใคร/องค์กร/เครือข่าย/โครงการ/ระบบงานใด(Who?)”

หัวข้อที่อ่านนี้สามารถไปเขียนเป็นโครงการ (Project name) ได้ด้วย เช่น

- การจัดการความรู้ด้านการบริหารคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี จะเห็นว่า มีคำสำคัญ

ประกอบด้วย การจัดการความรู้ + การบริหาร + คุณภาพ + การศึกษา + โรงเรียนมัธยม + จังหวัดสิงห์บุรี จากกรณีศึกษาดังกล่าว เราจะได้เรื่องทำวิจัยอีกจำนวนมาก เช่น เครื่องมือในการจัดการความรู้ด้วยการบริหาร..... การพัฒนาชุมชนนักปฏิบัติ การจัดการจัดการความรู้..... ปัจจัยเอื้อหนุนการจัดการความรู้.... เห็นไหมครับว่าเราสามารถจะสร้างสรรค์ด้วยการคิดเชิงสร้างสรรค์ เรื่องการจัดการความรู้ได้หลากหลาย เพียงได้เริ่มต้นคิดเรื่องง่ายๆ ตาม Pattern ที่ผมนำเสนอ

สรุปความอีกครั้งหนึ่ง

รูปแบบหัวข้อ “KM in What of Where/Who by How)

การจัดการความรู้มีเครื่องมือหลากหลายมาก

หากเราจะเรียนรู้การจัดการความรู้จะต้องเริ่มต้นศึกษาเรื่องราวของเครื่องมือ (tools) ของการจัดการความรู้เพื่อจะเลือกไปใช้งานได้ถูกเวลาและความต้องการ (Time/Need) และสถานการณ์ เรื่องของเครื่องมือ ผมขอให้มุมมองแบบง่ายๆ ก่อน เครื่องมือการจัดการความรู้ที่น่าจะเป็นงานวิจัยหรือหัวข้อในการพัฒนา KM ได้ มีสองรูปแบบใหญ่ๆ

เครื่องมือประเภทการจัดการและเครื่องมือการจัดเก็บ ซึ่งอาจจะหมายถึงเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ (เครื่องมือจัดการ+ เครื่องมือจัดเก็บ) อาจจะเรียก materialize/

เครื่องมือประเภทที่สองคือ เครื่องมือของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เครื่องมือกระบวนการ (learning /sharing process) ซึ่งเครื่องมือประเภทที่สองเป็นเครื่องมือมนุษย์ (humanize)

สรุปเครื่องมือ KM สำหรับการจัดการความรู้ หากจะตั้งวิจัยมีสองประเภทคือ เครื่องมือ ของ และ เครื่องมือ คน ลองไปค้นหาจากคำว่า knowledge tools , knowledge management tools, km tools ท่านจะได้ข้อมูลจำนวนมากในเรื่องนี้ เพื่อนำมาเรียนรู้ ผมเองก็กำลังอยู่ระหว่างการเขียนหนังสือ เครื่องมือการจัดการความรู้ (Knowledge management tools)

เมื่อได้กล่าวถึงเรื่องเครื่องมือการจัดการความรู้ก็ขอนำเสนอเรื่องราวของเครื่องมือที่น่าสนใจ เผื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการเรียบเรียงหัวข้องานวิจัย

- **Dialogue** สนทนาสนทนากัน อาจจะหาคำที่ดูดี มาใช้ เช่น สนทนาสนทนา
- **World cafe'** สภากาแฟ เพื่อการผสมผสานความคิด ด้วยจิตบริสุทธิ์
- **Appreciative Inquiry – AI** ค้นหาสิ่งดีงาม ด้วยการถามอย่างลุ่มลึก ผ่านสำนึกแห่งการแบ่งปัน
- **Knowledge Map** แผนที่ความคิด ผ่านการเขียน (mapping)

ยังมีอีกหลายๆ เครื่องมือที่น่าสนใจ ใครจะทำวิจัยขาดไม่ได้เลยที่จะต้องกล่าวถึง Knowledge management tools เครื่องมือ บางท่านอาจจะบอกว่า ทำไมอาจารย์ไม่กล่าวถึง CoP หรือ Community of Practice บ้าง กล่าวครับ... ผมกล่าวแบบไม่ต้องกล่าว การที่ท่านอ่านมาถึงบรรทัดนี้ แสดงว่า ท่านกับผมได้เรียนรู้การเป็น CoP เรียบร้อยแล้ว คือ เราเป็นชุมชนเดียวกัน (Community) มีเรื่องที่สนใจร่วมกัน (Domain) และมีการมาปฏิบัติทางความรู้ร่วมกัน (Practice) โดยผมเขียนแล้วท่านอ่าน เห็นไหมครับ เราได้เรียนรู้ CoP เรียบร้อยแล้ว

สรุปความ : เจาะลึกเลยครับเรื่องเครื่องมือ ที่ใช้ในการจัดการความรู้ เอาจนชำนาญการ เมื่อต้องการดึงออกมาใช้ได้ทันที

สิ่งสำคัญเวลาจะทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์

เรื่องของการทำวิทยานิพนธ์ หัวใจอยู่ที่ การออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual framework) การออกแบบกรอบคิดของการวิจัย สิ่งที่ต้องใส่เข้าไปในกรอบแนวคิดควรจะประกอบด้วย

- กระบวนการทำงาน หรือ Workflow ของงาน Business workflow เขียนไว้ให้ชัดเจน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน

- กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management process) อาจจะต้องไปศึกษาเรื่องราวของกระบวนการว่าประกอบด้วยขั้นตอนอะไรบ้าง แต่ละสำนักจะไม่เหมือนกัน มากบ้างน้อยบ้าง สั้นบ้าง ยาวบ้าง
- อาจจะต้องเพิ่มเติมส่วนของเครื่องมือเข้าไปในกรอบแนวคิดที่เราจะเรียนรู้ หรือจะใส่อะไรเข้าไปบ้างในกรอบ เช่น เครื่องมือในการจัดการ หรือการจัดเก็บ ความรู้

เครื่องมือวิจัย

การวิจัย เรื่องการจัดการความรู้ไม่สามารถใช้การสำรวจแบบง่าย ๆ ได้ เพราะความรู้มีสองแบบ Tacit และ Explicit ดังนั้นเครื่องมือที่เราจะได้มาซึ่งข้อความจริงการจัดการความรู้จะต้องใช้เครื่องมือของการพูดคุย Dialogue เรียกว่าทำ KM ตั้งแต่วิจัยไปเลย นักวิจัยต้องลงไปคลุก ลงไปสนทนา เพื่อดึง (Capture knowledge) อยากเข้าจัดการความรู้ต้องเรียนรู้วิธีการเข้าถึง นั่นเอง

หากจะวิจัยการจัดการความรู้ ต้องเข้าไปวิจัยใคร

กลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ขอแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ องค์กรที่มีการจัดการความรู้ประเภทมีรูปแบบหรือมีรูปแบบตามแนวคิดของสำนักต่างๆ เช่น องค์กรที่มีการตั้งคนทำงาน เป็นคุณเชื้อ คุณอำนวย คุณกิจ คุณลิขิต คุณต่างๆ คุณนานา แบบนี้อาจจะไม่ต้องเข้าไปศึกษา วิจัย อีกกลุ่มหนึ่ง คือ องค์กรที่มีการจัดการความรู้อยู่แล้วแต่ไม่ได้เรียกชื่อต่างๆ เราก็ยังทำทนายในการเข้าไปเรียนรู้ คนบางคนทำงานเป็นผู้สร้างกระบวนการในองค์กร (Knowledge facilitator) เราจะต้องไปค้นหา Key informant ให้พบว่าเป็นใคร

เวลาจะไปดูงานวิจัยกับอาจารย์ที่ปรึกษาเอาอะไรไปดูบ้าง

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ สิ่งที่น่าศึกษา หรือผู้ที่ต้องทำวิจัยควรจะไปดูกับอาจารย์ที่ปรึกษาประกอบด้วย

- ต้องชัดเจนเรื่ององค์ความรู้ หรือศาสตร์แห่งการจัดการความรู้ว่าจริงๆ มันคืออะไร ขอบเขตมันกว้างแคบขนาดไหน (Knowledge management theory)

- ตอบตัวเองให้ได้ว่าจะใช้ KM กับระบบอะไร เรื่องของ ระบบงาน (Work system) หรือกำลังจะศึกษาระบบอะไร เช่น KM กับ การคุ้มครองผู้บริโภค ระบบที่ว่าก็คือ Consumer Protection นั่นเอง

- การจัดการความรู้มีอยู่สองประเภท คือ การจัดการ Tacit Knowledge กับ การจัดการ Explicit knowledge จะทำอะไรบอกอาจารย์ที่ปรึกษาให้ชัดๆ ไม่อย่างนั้นลงมือทำไปจะลำบากในภายหลัง เช่นกัน หน่วยงานต่างๆ ที่กำลังทำ KM อย่าหลงประเด็น KM มีสองแบบ ไม่ได้มีแต่รายงานบนกระดาษเท่านั้น

- ผลสุดท้ายหรือเป้าหมายของการวิจัยคืออะไร จะวิจัยเพื่อหารูปแบบ (Model) การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัย (Factors) การวิจัยเพื่อหาปัญหา การวิจัยเพื่อหาโครงสร้างองค์ความรู้ (Knowledge structure)

หากจะนำเสนอตรงๆ ดังที่กล่าวมาผมเชื่อว่า ทั้งอาจารย์ที่ปรึกษา (Advisors) และลูกศิษย์ (Advisee) คงจะพากันเดินทางไปสู่ความสำเร็จด้วยกันได้ไม่ยาก อย่าลืมนะว่าการทำเรื่องที่ไม่ชัดเจนมันจะทุกขอย่างหนักสำหรับคนทำและคนคุมวิทยานิพนธ์ ยิ่งเป็นระดับปริญญาเอก แล้วหนักครับ...

ทำวิจัยการจัดการความรู้ต้องศึกษาเรื่องราวหรือศาสตร์อื่นๆ อะไรอีกบ้าง

การจัดการความรู้ มีเรื่องอื่นๆ ที่ต้องศึกษาอีกหลากหลาย ยิ่งนัก (ภาษาเหมือนนิยายกำลังภายใน) จริงๆ ครับ เราดูอย่างเรื่อง สามก๊ก หากจะนำ KM เข้าไปจับ เราจะเห็นเรื่องราวมากมาย เฉพาะชื่อตัวละครในเรื่องก็พิมพ์เป็นเล่มหนาๆ เลย เรื่องที่เราจะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้การศึกษากิจการการจัดการความรู้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

- การจัดการสารสนเทศ (MIS – Management Information System) จำเป็นครับที่ต้องเรียนรู้ เรื่องสารสนเทศ

เพื่อให้แยกให้ออกระหว่าง Data – Information – Knowledge – Wisdom

- การจัดการความคิด (Idea management) เรียนรู้สักหน่อยไม่ว่าจะเป็นการเขียนภาพความคิด (Idea mapping) เพื่อจะได้นำไปใช้เป็น Knowledge map ลองเข้าไปเรียนรู้ที่เว็บไซต์ของผม www.glocalization.org ก็นะครับ เผื่อจะมีมุมมองเพิ่มเติม

- การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management – HRM) การจัดการความรู้จริงๆ คือการจัดการคน ให้คนได้ Share ได้ Show ด้วยวัฒนธรรมของการ Care

สมการของการจัดการความรู้

สมการของการจัดการความรู้ เป็นหัวใจของการวิจัยครับ... ผมเขียนบทความมายาวๆ ตั้ง 5 หน้าจริงๆ แล้วมันพอจะสรุปเป็นสมการสั้นๆ ได้ ดังนี้ครับ..

$$K = (P+3I)^{SCS}$$

นี่คือสมการสุดยอดกระบวนการของการจัดการความรู้ เราสมการนี้ไปอธิบายให้ผู้บริหาร หรืออาจารย์ที่ปรึกษาพึงรับรองอาจารย์เข้าใจ อนุมัติให้เราทำวิจัยหัวข้อการจัดการความรู้ได้ไม่ยากนัก

K = Knowledge ความรู้ ซึ่ง อยู่ตรงกลาง Data – Information – Knowledge – Wisdom

P = People คือคนในองค์กร ทีมงาน คณะกรรมการ เจ้าหน้าที่ หรือกลุ่มคน

3I = มาจากคำสามคำ คือ Idea , Information, Innovation หมายถึง คนที่นำเอา ความคิด ข้อมูลสารสนเทศและนวัตกรรม มาเจอกัน

(P+3I) หมายถึงการที่คนมาพบกัน มาร่วมงานกัน มาอยู่ร่วมชุมชนเดียวกัน (Community)

SCS = S ตัวที่ 1 คือการ แสดง (Show) **C** หมายถึง Care วัฒนธรรมแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) รวมแล้ว

SCS หมายถึงการแสดงผลออก (Explicit) ผ่านวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน (Care) ด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share)

การจัดการความรู้จึงเท่ากับ SCS โดยการจัดให้ P ได้นำเอา 3I มาพบกัน

บทสรุป

จากที่กล่าวมา นักศึกษาและผู้สนใจทุกท่าน คงจะได้มุมมองในการพัฒนาหัวข้อวิจัย แล้วจะรีบอ่านให้มาก เรียนรู้ให้มาก คิดให้มาก การจัดการความรู้ยิ่งอ่านก็ยิ่งรู้ว่าเรามีเรื่องที่เรายังไม่รู้อยู่อีกมาก นั่นคือความสำเร็จของการวิจัยแล้วครับ เพราะจริงๆ แล้วเรากำลังจะต้องตอบตัวเองว่า เรากำลังจะวิจัย การจัดการสิ่งที่เรารู้แล้ว หรือวิจัยสิ่งที่เรายังไม่รู้

ศึกษาเอกสารเพิ่มเติมของผู้เขียน

<http://www.prachasan.com/index.htm>

<http://www.prachasan.com/kmcorner/kmframework.pdf>

<http://www.prachasan.com/kmcorner/talkcycle.pdf>

<http://www.prachasan.com/kmcorner/StepTalk.pdf>

<http://www.prachasan.com/kmcorner/kmpracbook.html>

<http://www.prachasan.com/bookread/kmlobawdin.htm>

<http://www.prachasan.com/kmcorner/10KMManager.pdf>

<http://www.prachasan.com/kmcorner/kmap.pdf>

ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม

e-mail : prachasan@gmail.com

หรือ โทร. 081-661-8579

สายตรง ดร. เภสัชกร ประชาสรรค์ แสนภักดี

ศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น มข. 24