

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บบล็อกตามแนวคิดเพื่อนช่วยเพื่อน เรื่องการวิจัยในชั้นเรียน สำหรับครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษา
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
3. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
 - 4.1 ความหมายของความรู้
 - 4.2 ประเภทของความรู้
 - 4.3 รูปแบบการเปลี่ยนสถานะความรู้
 - 4.4 ความหมายของการจัดการความรู้
 - 4.5 เป้าหมายของการจัดการความรู้
 - 4.6 รูปแบบของการจัดการความรู้
 - 4.7 กระบวนการจัดการความรู้
 - 4.8 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้
 - 4.9 ปัจจัยที่เอื้อและส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้
 - 4.10 อุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้
 - 4.11 ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้
 - 4.12 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 - 4.13 เทคโนโลยีในการจัดการความรู้
 - 4.14 อินเทอร์เน็ต
 - 4.15 การจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน
 - 5.1 ความหมายของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน
 - 5.2 แนวคิด ทฤษฎีของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน
 - 5.3 การเปรียบเทียบการเรียนแบบปกติกับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน
 - 5.4 วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน
 - 5.5 กลวิธีของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน
 - 5.6 บทบาทของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน
 - 5.7 ขั้นตอนในการทำกิจกรรมของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการความรู้ออนไลน์
- 6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษา

เป้าหมายหลักในการปฏิรูปการศึกษา ได้เน้นเรื่องคุณภาพการศึกษา โอกาสทางการศึกษา และการมีส่วนร่วม โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพครู เพราะครูเป็นปัจจัยสำคัญไปสู่คุณภาพของผู้เรียน ขณะเดียวกันจะทำให้ทุกคนเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาและผลักดันการศึกษาการเรียนรู้ไปจนตลอดชีวิต ซึ่งจะส่งผลถึงความสามารถในการแข่งขันของประชาชนในประเทศให้เพิ่มขึ้นด้วย (กรมวิชาการ, กระทรวงศึกษาธิการ, 2544)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติหมวด 9 ว่าด้วยเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา อันมีเป้าหมายเพื่อการสนับสนุน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนอย่างกว้างขวาง โดยบัญญัติไว้อย่างชัดเจน และเป็นแนวปฏิบัติที่เด่นชัด เพื่อให้การจัดการศึกษาของประเทศได้บรรลุตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติต่อไป ดังนี้

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบอื่นเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิต และมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้ โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณภาพและเพื่อประสิทธิภาพ

มาตรา 67 รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของไทย

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลาง ทำหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผน ส่งเสริมและประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

กล่าวโดยสรุป รัฐต้องส่งเสริมสนับสนุนสาธิตด้านการศึกษา อาทิเช่น คลื่นความถี่ ทั้งวิทยุและโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคมและการสื่อสารในรูปแบบอื่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและการพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางราชการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์ พัฒนาบุคลากร

ทั้งด้านผู้ผลิตและใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา วิจัยและพัฒนา การผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และจัดให้มีหน่วยงานกลางเพื่อติดตาม ดูแลการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

สืบเนื่องจาก พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546) “มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร

3. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ

การวิจัยที่ใช้รูปแบบเป็นการวิจัยแนวใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการวิจัยที่ใช้รูปแบบจะช่วยให้ได้ความรู้ที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยที่ช่วยพัฒนาความรู้ มีความชัดเจน เป็นระบบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2524) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของรูปแบบที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันไว้ดังนี้

Willer (1967) ได้กล่าวว่า ชุดของทฤษฎีที่ผ่านการทดสอบความแม่นยำ (Validity) และ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) แล้ว สามารถระบุและพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรโดยวิธีการทางคณิตศาสตร์หรือทางสถิติได้ด้วย

Good (1973) กล่าวว่า รูปแบบหมายถึง รูปแบบของจริง รูปแบบที่เป็นแบบอย่าง และแบบจำลอง ที่เหมือนของจริงทุกอย่าง แต่มีขนาดเล็กหรือใหญ่ขึ้นกว่าปกติ

Longman (1981) ให้ความหมายของรูปแบบไว้ตามพจนานุกรม Contemporary English ไว้ 3 ลักษณะดังนี้ 1) เป็นสิ่งย่อยส่วนของของจริง ตรงกับภาษาไทยที่ว่าแบบจำลอง 2) เป็นสิ่งของหรือคนที่น่าสนใจเป็นแบบอย่าง เช่นครูต้นแบบ นักเดินแบบ 3) รุ่นของผลิตภัณฑ์ต่างๆ

Bardo and Hartman (1982) ได้ให้ความหมายของรูปแบบว่า เป็นสิ่งที่แสดงโครงสร้างของ ความเกี่ยวข้องระหว่างชุดของปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ หรือองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงความสัมพันธ์ หรือเหตุผลซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยเข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

บุญชม ศรีสะอาด (2524) กล่าวว่า รูปแบบ (model) หมายถึง โครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่แสดงขั้นตอนการทำงานเป็นโฟลว์ชาร์ท (flow chart) สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ปรากฏในธรรมชาติหรือระบบต่างๆ ที่อธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบ

รัตนา สิงห์กุล (2550) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง แผนการทำงานเกี่ยวกับการสอน เรียกว่ารูปแบบการสอน ที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบ โดยวางแผนการจัดองค์ประกอบและงานเกี่ยวกับการสอนอย่างมีจุดหมายที่เฉพาะเจาะจงที่จะให้ผู้เรียนบรรลุผลสำเร็จอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น รูปแบบ (Model) ชุดของความสัมพันธ์จะเป็นเชิงปริมาณหรือคุณภาพก็ได้ซึ่งจะแสดงให้เห็น

ความหมายเกี่ยวพันของลักษณะที่แท้จริงของสิ่งที่เราเกี่ยวข้องกับคำว่า รูปแบบโดยมโนทัศน์ของคำ จะมีความหมายอย่างน้อย 3 อย่างในทางสถาปัตยกรรมหรือทางศิลปะจะหมายถึงหุ่นจำลอง ในทาง คณิตศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ จะหมายถึงสมการในทางศึกษาศาสตร์จะหมายถึงความสัมพันธ์ ของตัวแปร กรอบของความคิด หรือ การแทนความคิดออกเป็นรูปธรรม

ทิสนา แชนณี (2551) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึงตัวแทนที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายพฤติกรรมของ ลักษณะบางประการของสิ่งที่เป็นจริงอย่างหนึ่ง หรือเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการหา ความรู้ ความเข้าใจปรากฏการณ์ สอดคล้องกับ สุบรรณ พันธุ์วิทวาส และชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ (2522) ใช้คำว่า แบบจำลอง (Model) เท่ากับการย่อหรือเลียนแบบความสัมพันธ์ที่ปรากฏอยู่ในโลกแห่งความ เป็นจริงของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการจัดระบบความคิดใน เรื่องนั้นให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและเป็นระเบียบ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบ (Model) หมายถึง โครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ ขององค์ประกอบ กระบวนการของการจัดการความรู้ออนไลน์ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งที่อาศัยความ ร่วมมือจากบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร ด้วยการอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนองค์ความรู้ที่มีอยู่ ทั้งที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง และความรู้ที่ฝังลึก ผ่านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ร่วมกัน ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist Learning) โดยมี เป้าหมายเพื่อการพัฒนาดคน พัฒนางาน ฐานความรู้ และพัฒนาองค์กรจนนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ (Learning Organization)

วิธีการวิจัยโดยใช้รูปแบบ

การวิจัยโดยใช้รูปแบบจำแนกออกได้เป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกเป็นการสร้างหรือพัฒนา รูปแบบ ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของรูปแบบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2524)

1. การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ

ผู้วิจัยสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อน เป็นรูปแบบตามสมมติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ (ที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องอื่นๆ) และผลการศึกษา หรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละ องค์ประกอบในรูปแบบในการพัฒนารูปแบบนั้น จะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ และ การค้นคว้ามาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบอย่างยิ่ง โดยผู้วิจัยคิดโครงสร้างของรูปแบบ ขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุงโดยอาศัยข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบ หรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษาองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว แล้วคัดเลือก องค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญ ประกอบกันขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้

2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ

หลังจากได้พัฒนารูปแบบในขั้นตอนแรกแล้ว จำเป็นต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ดังกล่าวเพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎีแนวความคิดรูปแบบ คนอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมา แต่ก็ยังเป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวม ข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทำการทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบดูว่ามีความ

เหมาะสมหรือไม่เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ (ในขั้นนี้บางครั้งใช้คำว่า การทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ) ในการการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาในสถานการณ์จริง จะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่างๆ ในรูปแบบและอิทธิพลหรือความสำคัญของกลุ่มองค์ประกอบหรือกลุ่มตัวแปรในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจปรับปรุงแบบใหม่ โดยตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่ามีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อย ออกจากรูปแบบของตน ซึ่งทำให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

ประเภทของรูปแบบ

รูปแบบมีหลายประเภทด้วยกันซึ่งนักวิชาการด้านต่าง ๆ ก็ได้จัดแบ่งประเภทต่างกันออกไป สำหรับรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์นั้น ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ Keeves (1988, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2524)

1. Analogue Model เป็นรูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปมัยเทียบเคียงปรากฏการณ์ซึ่งเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม เช่น รูปแบบในการทำนายจำนวนนักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบโรงเรียน ซึ่งอนุมานแนวคิดมาจากการเปิดน้ำเข้าและปล่อยน้ำออกจากถัง นักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบเปรียบเทียบกับน้ำที่เปิดออกจากถัง ดังนั้นนักเรียนที่คงอยู่ในระบบจึงเท่ากับนักเรียนที่เข้าสู่ระบบลบด้วยนักเรียนที่ออกจากระบบ เป็นต้น

2. Semantic Model เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น ๆ

3. Mathematical Model เป็นรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ รูปแบบประเภทนี้นิยมใช้กันทั้งในสาขาจิตวิทยาและศึกษาศาสตร์ รวมทั้งการบริหารการศึกษาด้วย

4. Causal Model เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคที่เรียกว่า Path Analysis และหลักการสร้าง Semantic Model โดยการนำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้น เช่น The Standard Deprivation Model ซึ่งเป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพทางเศรษฐกิจสังคมของบิดา มารดา สภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่บ้าน และระดับสติปัญญาของเด็ก เป็นต้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ รูปแบบที่ใช้เป็นประเภท Semantic Model ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อ ในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา เพื่อให้เห็นมโนทัศน์ โครงสร้างทางความคิด เป็นรูปแบบอธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ กระบวนการแลกเปลี่ยนรู้ผ่านเว็บบล็อก ตามแนวคิดแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เรื่องการวิจัยในชั้นเรียน เพื่อให้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บบล็อกที่มีเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญด้านการทำวิจัยในชั้นเรียน

คุณลักษณะของรูปแบบที่ดี

Keeves (1988, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2524) กล่าวว่า รูปแบบที่ใช้ประโยชน์ได้ควรจะมีข้อกำหนด (Requirement) 4 ประการ คือ

1. รูปแบบ ควรประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (Structural relationship) มากกว่าความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันแบบรวม ๆ (Associative relationship)
2. รูปแบบ ควรใช้เป็นแนวทางการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นสามารถถูกตรวจสอบได้โดยการสังเกต ซึ่งเป็นไปได้ที่จะทดสอบรูปแบบพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ได้
3. รูปแบบ ควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้นนอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรใช้อธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย
4. รูปแบบ ควรเป็นเครื่องมือในการสร้างโมทัศน์ใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ ซึ่งเป็นการขยายในเรื่องที่กำลังศึกษา

4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

4.1 ความหมายของความรู้

ความรู้ (knowledge) มีลักษณะเป็นนามธรรม นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้ให้คำจำกัดความของความรู้ไว้หลากหลายแนวคิด ดังนี้

Elle (1997, อ้างถึงใน พรณี สนวนเพลง, 2552) ได้กล่าวถึงนิยามของความรู้ว่า “ความรู้คือประสบการณ์หรือสารสนเทศที่สามารถสื่อสารและแบ่งปันได้”

Davenport & Prusak (1998, อ้างถึงใน อัญญาณี คล้ายสุบรรณ, 2550) กล่าวว่า “ความรู้เป็นการประสมประสานของประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศในบริบทที่เหมาะสม วิชาญาณ และสัญชาตญาณ เข้าเป็นเนื้อเดียวกันอย่างชาญฉลาด ทำให้มีกรอบสำหรับการประเมินคุณค่าและการรวมตัวกัน ของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่ ทั้งหมดนี้ ได้ก่อกำเนิดและประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมอยู่ในจิตใจของผู้รู้เอง”

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ คือสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) อธิบายความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้เป็นกระบวนการของการขัดเกลา เลือกใช้ และบูรณาการ การใช้สารสนเทศจนเกิดเป็นความรู้ใหม่ (new knowledge) ความรู้ใหม่เกิดจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง (Tacit knowledge) หากความรู้เหล่านั้นได้ถูกถ่ายทอดออกมาในรูปของการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ความรู้นั้นจะกลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (Explicit knowledge)

ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2551) ได้สรุปความหมายของความรู้ คือสถานะในตัวคนที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานอย่างลงตัวระหว่างการเรียนรู้ ความจำ ความคิด ความเข้าใจและความรู้สึกเมื่อคนได้สัมผัสหรือรับรู้ สิ่งใดสิ่งหนึ่งและสถานะนี้จะไม่หายไปจากคนแต่อาจลืมไปได้บ้างบางส่วนและบางเวลา

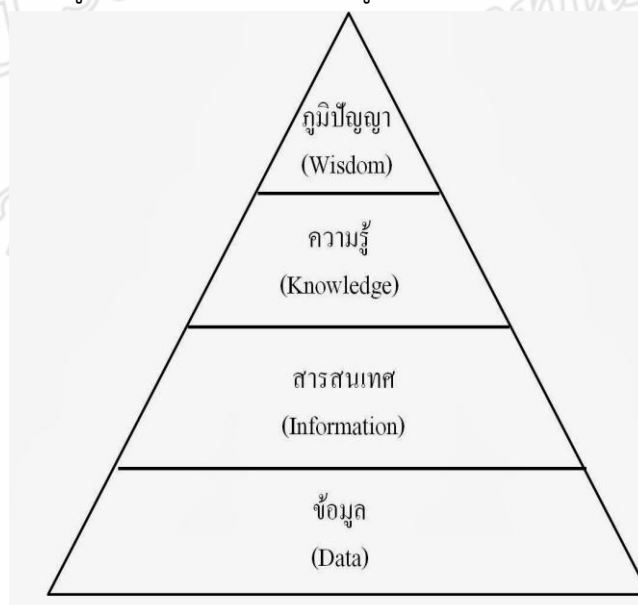
พรณี สนวนเพลง (2552) ได้สรุปความหมายของความรู้ เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อมที่สามารถสื่อสารและแบ่งปันกันได้

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554) ได้อธิบายความหมายของความรู้ว่า เป็นบทสรุปของความเข้าใจที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งกว่าจะเกิดเป็นความรู้ขึ้นมาได้ จำเป็นต้องได้รับการค้นหา พิสูจน์ความจริง หรือทดลองมาแล้ว ความรู้สามารถถูกตั้งเป็นกฎขึ้นมาเพื่อนำไปใช้กำหนดเป็นขั้นตอน การปฏิบัติงาน ความรู้ทำให้เราเชื่อในสิ่งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง มีเหตุผล ดังนั้นความรู้จึงสามารถนำไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาประกอบการตัดสินใจได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่คนสั่งสมจากการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้า ประสบการณ์ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงความรู้อื่น ๆ และผสมผสานกับความรู้และประสบการณ์เดิมจนเกิดเป็นความเข้าใจ ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่มคน เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจ การประยุกต์ใช้ในการทำงาน หรือการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

นิยามความรู้ในรูปของปิรามิด

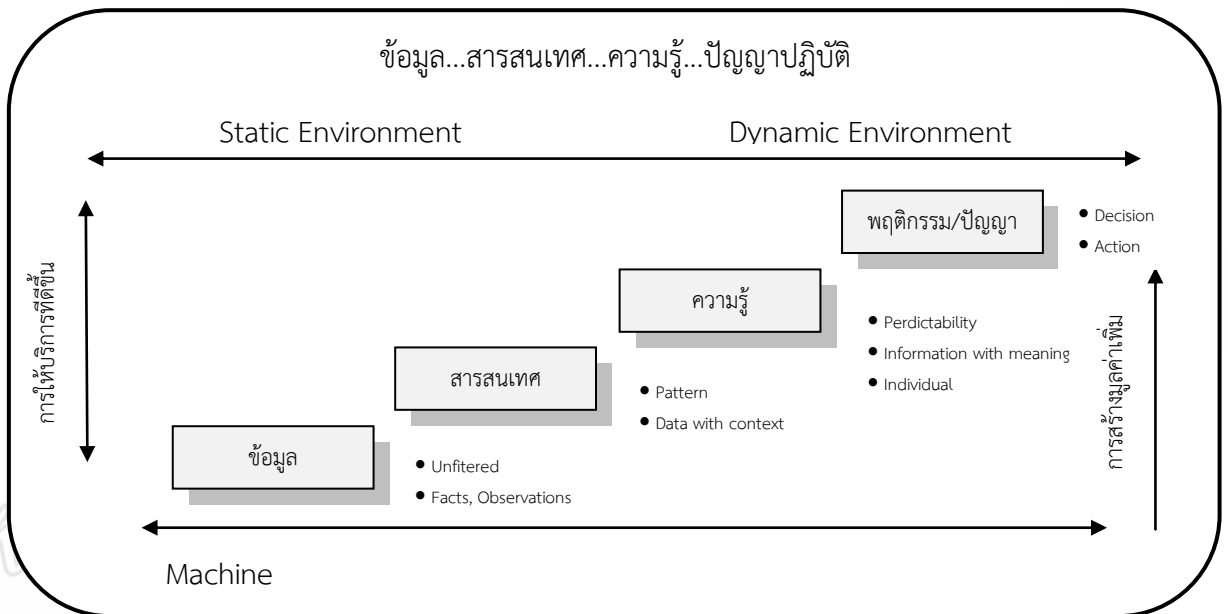
Hideo Yamazaki (อ้างถึงใน บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547) นักวิชาการชาวญี่ปุ่นได้อธิบายนิยามของความรู้ในรูปแบบของปิรามิด อาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป อาทิเช่น ปิรามิดความรู้ ระดับชั้นของความรู้ หรือโครงสร้างของความรู้ เป็นต้น



แผนภูมิที่ 1 ปิรามิดแสดงลำดับชั้นหรือโครงสร้างของความรู้

แผนภูมิที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความรู้มี 4 ประเภท และมีพัฒนาการตามลำดับชั้นหรือโครงสร้างของความรู้เรียงจากต่ำไปสูง ซึ่งแต่ละระดับ มีความแตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องเป็นฐานของกันและกัน ด้วยการแปลงข้อมูล (Data) ซึ่งเป็นข้อมูลดิบ หรือข้อเท็จจริง

ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ (Information) ซึ่งข้อมูลที่ผ่านมากระบวนการเรียบเรียงตีความ วิเคราะห์ และให้ความหมาย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติ เป็นต้น ส่วนความรู้ (Knowledge) เกิดจากกระบวนการที่บุคคลรับรู้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ผ่านกระบวนการคิดและเปรียบเทียบ เชื่อมโยง กับความรู้อื่นๆ จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ และความรู้เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลจนเกิดเป็นปัญญา (Wisdom) คือองค์ความรู้สามารถปฏิบัติได้จริง หรือประสบการณ์ที่นำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือเกิดนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน



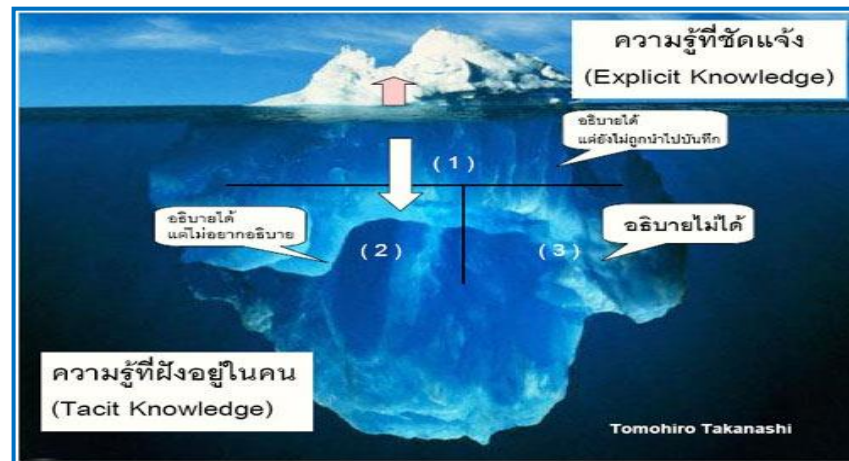
แผนภูมิที่ 2 แสดงความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา
ที่มา : พรรณี สนวนเพลง, 2552

แผนภูมิที่ 2 ข้อมูลคือ สิ่งที่เกิดจากการสังเกต และเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นโดยยังไม่ว่างกระบวนการวิเคราะห์และกลั่นกรอง ขณะที่สารสนเทศ คือ กลุ่มข้อมูลที่บ่งบอกถึงสาระ แนวโน้ม และทิศทางของกลุ่มข้อมูลที่มีความหมาย สามารถทำการวิเคราะห์ได้ ส่วนความรู้ที่เราได้รับนั้น ควรอยู่บนพื้นฐานของการใช้สติปัญญาปฏิบัติต่อการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิตในปัจจุบันและอนาคตไม่หลงลืมตน (พรรณี สนวนเพลง, 2552)

4.2 ประเภทของความรู้

ประเภทของความรู้สามารถจำแนกได้หลายแนวทางตามทัศนะของนักวิชาการ ดังนี้

Michael Polanyi & Ikujiro Nonaka (อ้างถึงใน บูรชัย ศิริมหาสาคร, 2550) ได้กำหนดนิยามความรู้ด้วยการเปรียบเทียบภูเขาน้ำแข็ง เรียกว่า “ภูเขาน้ำแข็งแห่งความรู้” โดยการจำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ดังภาพประกอบ 3



แผนภูมิที่ 3 แสดงสัดส่วนระหว่างความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) กับความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)

เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภท พบว่าความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นความรู้ประเภท Tacit มากกว่าความรู้ประเภท Explicit หลายเท่า โดยอาจเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนระหว่างความรู้ประเภท Tacit : Explicit เป็น 80 : 20 หรือเช่นเดียวกับที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านกล่าวไว้ว่า Explicit เปรียบเสมือนส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมา ซึ่งเป็นส่วนน้อยมาก (ประมาณ 20% ของทั้งหมด) เมื่อเทียบกับส่วนของภูเขาที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งมีมากถึง 80% (เป็นส่วนของ Tacit)

Choo (2000, อ้างถึงใน พรณีย์ สนวนเพลง, 2552) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของความรู้ทั้ง 2 ประเภท ดังต่อไปนี้ ความรู้ที่ชัดเจน หรือความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ร่วมกันโดยอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสารขององค์กร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และอินเทอร์เน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก

ความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน (Tacit Knowledge) จัดเป็นความรู้ที่ไม่มีเป็นทางการ ซึ่งเป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ หรือความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ เนื่องจากความรู้ประเภทนี้ เกิดจากประสบการณ์ และการนำมาเล่าสู่กันฟัง ดังนั้นจึงไม่สามารถจัดให้เป็นระบบหรือหมวดหมู่ได้ และไม่สามารถเขียนเป็นกฎเกณฑ์หรือตำราได้ แต่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้ โดยการสังเกต เลียนแบบ และพัฒนา

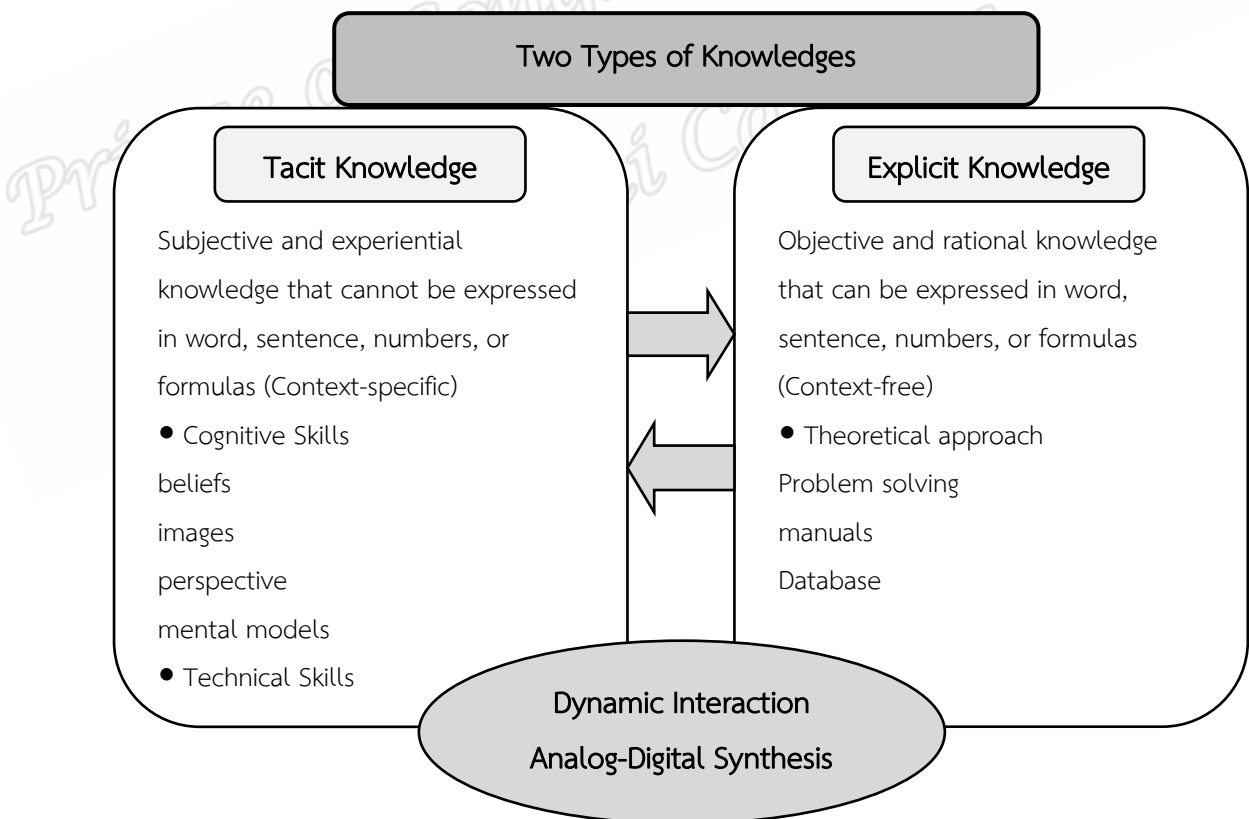
นอกจากนี้ ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2549) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เห็นได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม เป็นความรู้ที่อยู่ในตำรับตำรา เช่น พกหลักวิชาหรือทฤษฎีต่างๆ ได้มาจากกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ผ่านกระบวนการพิสูจน์ การทดลอง หรือ

กระบวนการวิจัย เป็นความรู้ที่ถูกทำให้กลายเป็นเรื่อง “ทั่วไป (Generalize)” ไม่ติดอยู่ในบริบทใดบริบทหนึ่ง ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่เห็นได้ไม่ชัด เป็นความรู้ที่มาจากการปฏิบัติบ้างก็จัดว่าเป็น “เคล็ดลับวิชา” เป็น “ภูมิปัญญา” เป็นสิ่งที่มาจากการใช้วิจารณญาณ ปฏิภาณไหวพริบ เป็นเทคนิคเฉพาะตัวของปฏิบัติแต่ละท่าน เป็นสิ่งได้มา “สดๆ” มีบริบท (Context) ติดอยู่ ยังไม่ได้ถูก “Generalize” ยังไม่ได้ถูกปรุงแต่งแต่อย่างใด ถึงแม้ความรู้ประเภทที่สองนี้จะเห็นได้ไม่ชัดเหมือนความรู้ประเภทแรก แต่ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จได้เช่นกัน

Explicit Knowledge	Tacit Knowledge
<ul style="list-style-type: none"> • วิชาการ • ทฤษฎี (Theory) ปริยัติ • มาจากการสังเคราะห์ วิจัย ใช้สมอง (Intellectual) • เป็นกฎเกณฑ์ วิธีการขั้นตอนที่ผ่านการพิสูจน์ 	<ul style="list-style-type: none"> • ภูมิปัญญา เคล็ดลับวิชา • ปฏิบัติ (Practice) ประสบการณ์ • มาจากวิจารณญาณใช้ปฏิภาณ (Intelligence) • เป็นเทคนิคเฉพาะตัว เป็นลูกเล่นของแต่ละคน

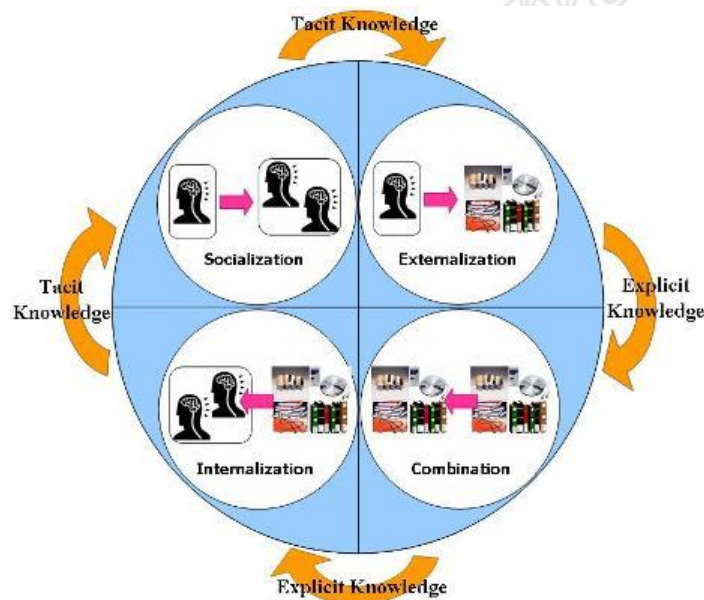
ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความรู้ 2 ประเภท
ที่มา : บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ, 2547



แผนภูมิที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบระหว่าง ความรู้ทั้ง 2 ประเภท
ที่มา : Ikujiro Nonaka 2006 (อ้างถึงใน บูรชัย ศิริมหาสาคร, 2550)

4.3 รูปแบบการเปลี่ยนสถานะความรู้

ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) สามารถเปลี่ยนแปลงสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model) เกลียวความรู้ หรือวงจรความรู้ หมายถึง ความรู้ได้ถูกใช้หรือส่งผ่านหมุนเวียนเปลี่ยนสภาพและที่อยู่ไปเรื่อยๆ แต่ไม่ได้หายไปไหนหรือไปไกลมาก ยังคงวนเวียนกลับไปกลับมาอยู่ระหว่างความรู้ นั่นเอง และทุกรอบที่มีการหมุนเวียนเปลี่ยนผ่านความรู้จะเพิ่มทวีขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ซึ่งทฤษฎีเกลียวความรู้ เป็นทฤษฎีหนึ่งของการบริหารจัดการความรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เหมาะกับบริบทของคนไทยที่นิยมการถ่ายทอดความรู้จากคนสู่คน และสามารถอธิบายจากมุมมองของความรู้ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge สลับไปมาได้จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่ง เป็นวงจรหมุนเวียนตลอดเวลา คิดค้นโดย Ikujiro Nonaka & Takeuchi (1995) (อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ดังแสดงในแผนภูมิที่ 5



ดังแสดงในรูปที่ 5 แสดงการเกิดเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model)

ที่มา : ซโบล อยู่สุข, 2551

จากแผนภูมิที่ 5 แสดงการเปลี่ยนสถานะของความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

1. Socialization การแบ่งปันและสร้างความรู้จาก Tacit Knowledge สู่ Tacit Knowledge คือ จากคนไปสู่อีกคน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกัน อาจอยู่ในรูปการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ รูปแบบการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์วิธีแก้ปัญหาในงาน การสอนงานระหว่างหัวหน้าและพนักงาน เช่น ครู ก. และ ข. ได้พูดคุย เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกัน และกัน เกี่ยวกับการทำวิจัยในชั้นเรียน การแลกเปลี่ยนวิธีการหรือสื่อการสอน เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนการสอนในแต่ละสถานการณ์

2. Externalization การสร้างและถ่ายทอดความรู้ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล แล้วเผยแพร่ออกมา เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน เป็นการแปลงจาก Tacit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เช่น ครู ก. และ ข. ได้เขียนและเผยแพร่ตัวอย่างวิจัย ในชั้นเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อเผยแพร่ให้ครูคนอื่นๆ ได้ทดลองนำวิธีการไปแก้ปัญหการจัดการ เรียนการสอน เป็นต้น

3. Combination เป็นการแปลง Explicit Knowledge มาเป็น Explicit Knowledge ด้วยการรวบรวมความรู้ประเภท Explicit จากสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย มาสร้างและเผยแพร่เป็นความรู้ ประเภท Explicit แบบใหม่ เช่น ครู ก. ศึกษาค้นคว้ารวบรวมวิธีการแก้ไขปัญหาค้นคว้าไม่ออกเขียน ไม่ได้วิชาภาษาไทย จากตำรา เอกสาร หรืองานวิจัยในชั้นเรียนหลากหลายแหล่ง และเขียนสรุป เผยแพร่ในรูปแบบใหม่ผ่านเว็บบล็อก

4. Internalization เป็นการแปลง Explicit Knowledge มาเป็น Tacit Knowledge โดยการนำความรู้เชิงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น เช่นครู ก. ศึกษาค้นคว้า งานวิจัยในชั้นเรียน จากตำรา เอกสาร หรือแหล่งข้อมูลต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต และนำมาปรับใช้ในการจัดการเรียนการสอน จนเกิดทักษะความชำนาญ กลายเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล (Tacit)

ดังนั้น เมื่อครู ก. มีการใช้เทคนิค วิธีการแก้ไขปัญหาค้นคว้าจัดการเรียนการสอน จนเกิด ประสบการณ์ และความสำเร็จแล้ว ก็จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสาะสุมกันฟังระหว่าง ครู ข. และครูคน อื่นๆ ต่อไป ก็จะวนกลับมาสู่กระบวนการที่เรียกว่า Socialization คือ การแปลง Tacit Knowledge ให้เป็น Tacit Knowledge ของครู ข. และครูคนอื่นๆ ต่อไปเป็นกระบวนการที่หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งจะทำให้องค์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา เรียกว่า การเกิดเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral)

สรุปว่า การจัดการความรู้ คือการทำให้เกิดเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) เพื่อให้เกิด ความงอกงามของความรู้ใหม่ๆ ซึ่งจะนำมาแก้ไข้ปัญหาและใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน

4.4 ความหมายของการจัดการความรู้

นักวิชาการได้นิยามความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ไว้ มากมาย ผู้วิจัยเลือกนำเสนอความหมายของ KM ในลักษณะของ Knowledge Sharing (KS) หรือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นประเด็นสำคัญ อาทิเช่น

Arthur Anderson Business Consulting (อ้างถึงใน บุรชัย ศิริมหาสาร, 2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กร รวบรวม ค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้ และ นำมาใช้ เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร

Melissie Rumizen of Buckman Laboratories (อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์, 2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้ที่องค์กรมุ่งเน้นกระบวนการ แยกแยะ สร้าง จับประเด็น แสวงหา แลกเปลี่ยน และยกระดับความรู้ ขบวนการที่เป็นระบบนี้จะสนับสนุนกิจกรรมให้เกิดความสำเร็จ อย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้เป็นวิธีเฉพาะที่องค์กรที่จะปฏิบัติเพื่อจัดการความรู้ของแต่ละองค์กร

Carla O'Dell & Jackson Grayson 1998 (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการจะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการ ภายในเวลา ที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุง

การดำเนินงานขององค์กร

Kucza 2001 (อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ การจัดเก็บและการแบ่งปันความรู้ ซึ่งรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการ และการปรับปรุงกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้น เพื่อบรรลุถึงความต้องการขององค์กร

Takeuchi & Nonaka 2004 (อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย และคณะ, 2552) กล่าวว่ากระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่องเผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กร และนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์ การบริการเทคโนโลยีและระบบใหม่ๆ

วิจารณ์ พาณิช (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนจากการปฏิบัติเป็นตัวนำ เป็นตัวเดินเรื่อง ไม่ใช่แค่เรียนจากครูหรือตำรา ตำรานั้นเป็นการเรียนรู้แบบเก่า ซึ่งเน้นเรียนรู้แบบเก่า และเน้นเรียนทฤษฎี ขณะที่การเรียนรู้ แบบ KM ก็เป็นทฤษฎีแต่ว่าเน้นที่การเรียนรู้แบบปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องของคนๆ เดียวเป็นเรื่องของคนหลายคน ที่ทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้นเวลาปฏิบัติแต่ละคนจะมีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน เมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันแล้ว อาจเห็นส่วนที่เหมือนกัน ซึ่งจะเป็นการยืนยันว่าเข้าใจตรงกันเมื่อเอาแลกเปลี่ยนกันมากๆ จะทำให้ยกระดับความรู้ความเข้าใจขึ้นไปอีกจะเห็นว่าการจัดการความรู้จะเน้นที่การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แล้วก็เน้นตัวความรู้ที่เป็นความรู้ใจคนหรือที่เรียกว่า Tacit Knowledge ทั้งนี้ ความรู้จากเอกสารตำรา หรือที่เรียกว่า Explicit Knowledge นั้นก็สำคัญเพียงแต่ว่าเรามักจะละเลยความรู้ที่อยู่ในคน

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550) กล่าวว่า การสร้าง การแสวงหา การค้นคว้ารวบรวม การจำแนกประเภทหรือหมวดหมู่ การจัดระบบ การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ทุกประเภทจากทุกแหล่ง โดยอาศัยเครื่องมือสำคัญ คือคนและเทคโนโลยีด้วยกลยุทธ์และกระบวนการต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือองค์กรในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและองค์กรโดยรวม

พรณี สวนเพลง (2552) ได้กล่าวถึงความหมายของการจัดการความรู้ คือธรรมชาติ คือการจัดการทางธรรมชาติที่มีความหลากหลาย ให้สามารถอยู่ด้วยกัน ทำงานด้วยกันอย่างเป็นปกติสุข โดยความรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล และสาเหตุนั้นเป็นสิ่งที่ป็นธรรมชาติด้วยซึ่งสามารถพิสูจน์ด้วยกระบวนการทางด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีแนวคิดกระบวนการที่องค์กรยกระดับความรู้ ให้คุณค่าแก่ทรัพยากรความรู้ และจัดการทรัพยากรความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยที่ความรู้นั้นจะต้องถูกต้องและสอดคล้องกับบุคคล และมีเวลา มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ได้แก่ การผลิตความรู้ การสร้างความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ยกระดับความรู้ ใช้ความรู้ร่วมกันในการแก้ปัญหา การวางแผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจ รวมไปถึงการจัดการเกี่ยวกับฐานความรู้ของทรัพยากรบุคคลในองค์กร

นอกจากนี้ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554) ได้กล่าวถึงความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นการนำความรู้ที่อยู่กระจัดกระจาย ไม่เป็นระเบียบมาจัดการอย่างมีระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบ่งชี้ คัดเลือก จัดองค์ประกอบ เผยแพร่และถ่ายโอนสารสนเทศที่สำคัญๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายและ พัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

จากความหมายของการจัดการความรู้สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ เป็นแนวคิดกระบวนการ ที่องค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญาไม่ให้สูญหาย เป็นการยกระดับความรู้ และจัดการทรัพยากรความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ทั้งความรู้ที่ชัดเจนและความรู้ที่ไม่ชัดเจน โดยการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการหรือวิธีการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม การจัดเก็บความรู้อย่างถูกต้องเหมาะสม และการจัดการเกี่ยวกับฐานความรู้ ของทรัพยากรบุคคลในองค์กร อันก่อให้เกิดพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน การแลกเปลี่ยน เรียนรู้และถ่ายโอนความรู้ เพื่อให้เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยอาศัย เครื่องมือที่สำคัญ คือ คน เทคโนโลยีและกระบวนการเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมการจัดการความรู้ ให้ประสบความสำเร็จ

4.5 เป้าหมายและประโยชน์ของการจัดการความรู้

เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ดังนั้น การจัดการความรู้จึงมีความสำคัญอย่างมากไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชนหรือภาครัฐก็ตาม ซึ่งมี นักวิชาการได้กล่าวถึงเป้าหมายและประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

Bacha 2000 (อ้างถึงใน พรธณี สนวนเพลง, 2552) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงบุคลากรได้ เช่น การเกษียณอายุ การลาออกจากงาน เป็นต้น
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจโดยประเภหคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึง ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้อง สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ
3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงาน และวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือมีการแทรกแซงมาก มักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน
4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรเข้าใจลูกค้าแนวโน้ม ของการตลาดและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้
5. การพัฒนาทรัพยากรคนเป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรทางปัญญาที่มีอยู่ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น
6. การยกระดับผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้นอีกด้วย
7. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้า จะเป็นการสร้างความ พึงพอใจและเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร
8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความที่ไม่เป็นทางการเป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กร ในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร

วิจารณ์ พานิช (2548) กล่าวถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้มีประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น
2. เพื่อการพัฒนาคน คือพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
3. เพื่อการพัฒนา “ฐานความรู้” ขององค์กร เป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร จะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบาก หรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย (2549) ได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ที่ดีจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ เช่น

1. ช่วยเก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์กรตลอดไป
2. ช่วยลดระยะเวลาการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ หรือการเรียนรู้งานใหม่
3. ปรับปรุงประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับทุกส่วนขององค์กร
4. เสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
5. ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ แสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพเพิ่มขึ้นและสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
6. ช่วยให้องค์กรมีความพร้อมในการปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจเพื่อความอยู่รอดและได้เปรียบทางการแข่งขัน

นอกจากนี้ ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2551) กล่าวว่า ความรู้มีไว้สำหรับใช้ให้เกิดประโยชน์และเมื่อใช้บ่อยๆ ใช้มากๆ ความรู้ก็จะยิ่งเพิ่มขึ้นและพัฒนามากขึ้น เพราะความรู้เป็นอริยทรัพย์ใช้แล้วไม่หมดไป ไม่หายไปแต่ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม และยังพัฒนาจุดหมายที่แท้จริงของการแสวงหาความรู้ คือ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้

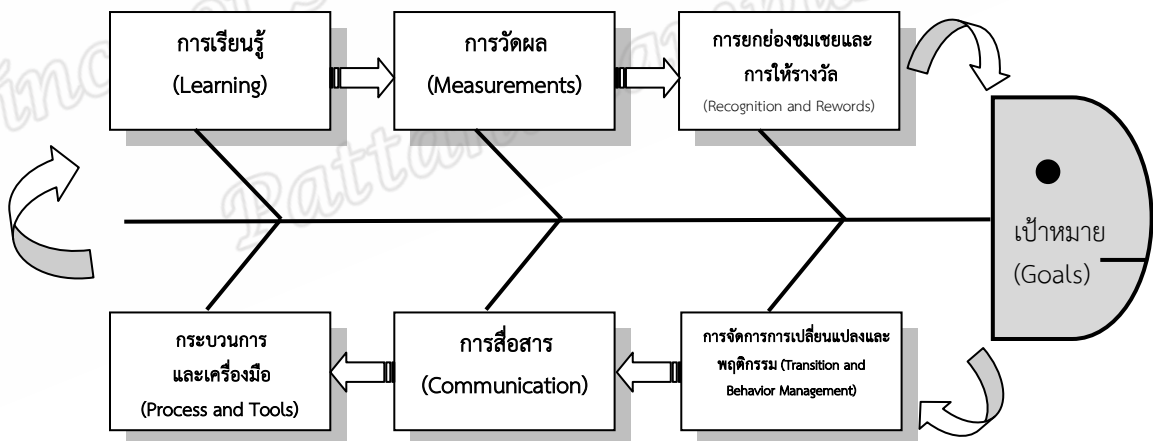
1. ใช้ความรู้เพื่อรักษาชีวิตให้ดำรงอยู่ได้ ได้แก่ ความรู้ว่าสิ่งใดอันตรายสิ่งใดเป็นประโยชน์ และทำอย่างไรให้ชีวิตอยู่รอดเป็นความรู้พื้นฐานจำเป็นของมนุษย์ เช่น ต้องมีความรู้จำว่าไฟอันตรายอย่างไรและจะใช้ไฟให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร สิ่งใดเป็นอาหาร สิ่งใดไม่เป็นอาหาร รวมทั้งต้องรู้การรักษาโรคภัยไข้เจ็บและอันตรายอื่นๆ อีกด้วย
2. ความรู้เพื่อพัฒนาชีวิต หมายถึง ทำให้ชีวิตปลอดภัยมากขึ้น มีความสุขความสบายมากขึ้น ความรู้ประเภทนี้ใช้เพื่อทำกิจกรรมต่างๆ สร้างสรรค์พัฒนาสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน เช่น สร้างเครื่องนุ่งห่ม บ้านที่อยู่อาศัย อุปกรณ์เครื่องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งความรู้เรื่องการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บทั้งหลาย
3. ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาจิตใจตนเอง หมายถึง ทำให้จิตใจมีความสงบสุขไม่เกิดความเครียด ความกังวลวิตก หรือหวาดกลัว ความจริงแล้วความรู้สึกเป็นสุขหรือเป็นทุกข์ความพอใจหรือไม่พอใจอยู่ที่การพัฒนาจิตใจของมนุษย์เองเป็นหลัก
4. ใช้ความรู้เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการถ่ายทอดหรือแพร่ขยายความรู้ให้กว้างขวางออกไป โดยการบอกการสอน การแนะนำด้วยวิธีต่างๆ คนที่ได้รับการบอกเล่าได้รับการสอนหรือการแนะนำสามารถใช้ความรู้เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและแก่ผู้อื่นอีกต่อไป

จึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์และประโยชน์ในการจัดการความรู้ที่ได้รับนั้นมีหลายประการ อาทิ เป็นการปกป้อง พัฒนาและใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวก และสะดวกในการเข้าถึงความรู้ในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเป็นการพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

4.6 รูปแบบของการจัดการความรู้

พรณี สนวนเพลง (2552) กล่าวว่า รูปแบบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Model) คือการอธิบายถึงปัจจัย องค์ประกอบ และกระบวนการของการจัดการความรู้ ทั้งนี้รูปแบบการจัดการความรู้ ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว ไม่มีผิดหรือถูก ขึ้นอยู่กับมิติของการตีความ รวมถึงบริบทและสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมด้วย อย่างไรก็ตาม การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความรู้ เป็นส่วนสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงองค์ประกอบ และกระบวนการจัดการความรู้ในด้านอื่นๆ เพื่อนำสิ่งที่ดีขององค์กรอื่นมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบของการจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมสำหรับองค์กรของตน

รูปแบบการจัดการความรู้ของ บริษัท Xerox Corporation (1999) (อ้างถึงใน ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย 2549) ตามแนวคิดของ Mr.Robert Osterhoff ได้นำรูปแบบมาใช้อย่างประสบความสำเร็จในประเทศสหรัฐอเมริกา และมีหลายองค์การในประเทศไทยที่มีการนำรูปแบบนี้มาเป็นกรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบดังนี้



แผนภูมิที่ 6 แสดงรูปแบบการจัดการความรู้ ของบริษัท Xerox Corporation (1999)

รูปแบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบดังนี้

1. การจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม (Transition and Behavior Management) สร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับ

2. การสื่อสาร (Communication) องค์กรต้องมีการวางแผนการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอโดยคำนึงถึงเนื้อหาเรื่องที่ต้องการจะสื่อสาร กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสาร รวมถึงช่องทางในการสื่อสาร

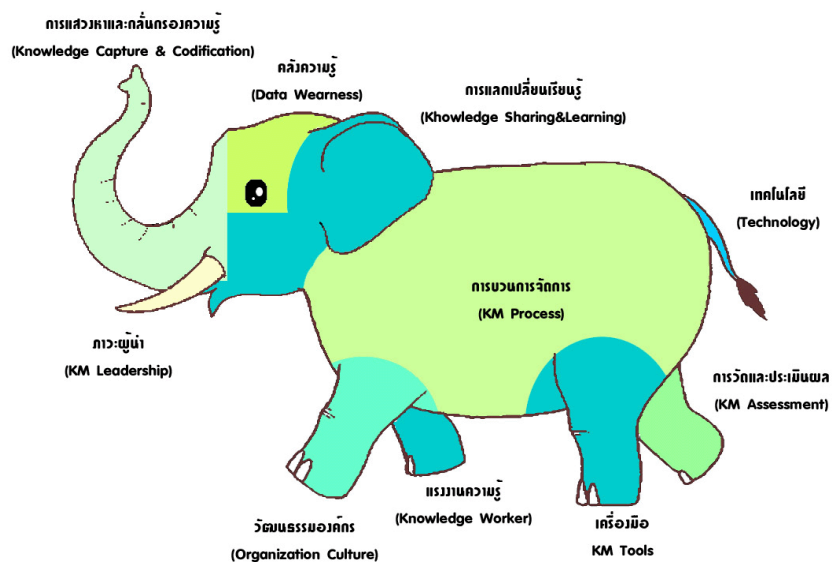
3. กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools) เปรียบเสมือนแกนหลักของการจัดการความรู้ ที่จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีกระบวนการและเครื่องมือที่เหมาะสม และเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร

4. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเตรียมความพร้อม สร้างความเข้าใจเพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ รวมถึงจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้กับบุคลากร

5. การวัดผล (Measurements) เลือกรวัดผลเพื่อให้ทราบถึงสถานะ ความคืบหน้า และผลที่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถทบทวน และปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้

6. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Recognition and Rewards) มีการยกย่องชมเชย และระบบการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การบริหารจัดการความรู้ “ก้านกล้วยโมเดล” พรณี สวนเพลง (2552) ได้นำเสนอแนวคิดองค์ประกอบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process หรือ เรียกย่อๆ ว่า KM Process) ได้ทดลองใช้จัดการความรู้ในหน่วยงานของศูนย์จัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้เหมือนกับตัวช้าง หรือ อาจจะชื่อว่า “ก้านกล้วยโมเดล” เพื่อให้เราเข้าใจได้ง่ายขึ้น ซึ่งในแต่ละส่วนของช้างนั้นมีหน้าที่และ มีความสำคัญเท่าๆ กัน จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้เพราะจะเป็นช้างพิการ



แผนภูมิที่ 7 แสดงรูปแบบการจัดการความรู้แบบก้านกล้วยโมเดล

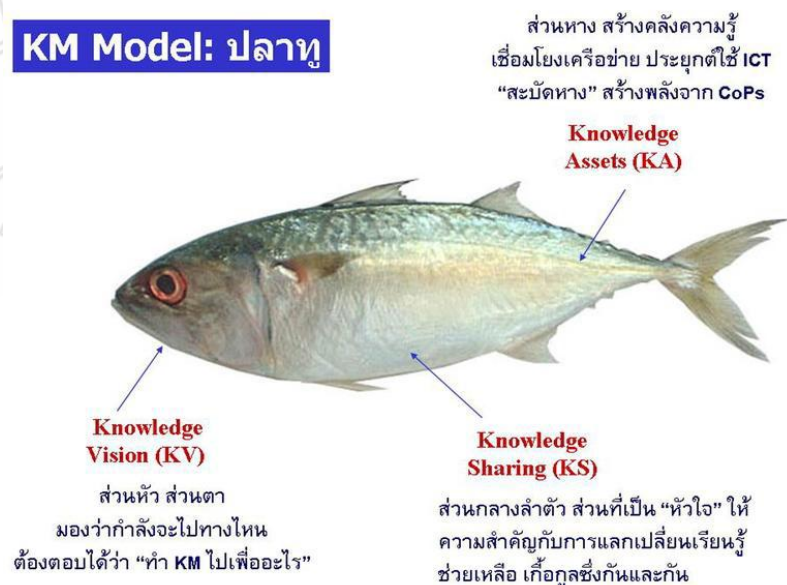
จากแผนภูมิมิรูปร่าง สามารถอธิบายองค์ประกอบของก้านกล้วยโมเดลได้ดังนี้

1. ส่วนลำตัวของช้าง ซึ่งมีขนาดใหญ่ และมีกิจกรรมมากมายที่จะต้องทำ จึงเปรียบเสมือนกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

2. ส่วนหัวของข้าง นับว่ามีความสำคัญมาก เช่นมีไว้บรรจุสมองเพื่อควบคุมการทำงานของร่างกาย เปรียบเสมือนฐานข้อมูลความรู้ (Data Warehouse) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing and Transferring) ขององค์กร
3. ส่วนวงข้าง เป็นอวัยวะที่ดูหน้า เปรียบเสมือนการเสาะแสวงหา และการถอดความรู้จากคนและจากแหล่งข้อมูลต่างๆ
4. งาข้าง เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณลักษณะของข้าง เปรียบเสมือนภาวะผู้นำในองค์กรที่จะต้องเห็นด้วยและสนับสนุนการจัดการความรู้
5. ตาของข้าง เปรียบเสมือนวิสัยทัศน์ขององค์กร ที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
6. ขาทั้งสองข้าง เป็นองค์กรประกอบที่สำคัญ เพื่อจะพาข้างเดินไปข้างหน้าเปรียบเสมือนวัฒนธรรมองค์กร, การสื่อสาร, การพัฒนา ผู้ทำหน้าที่ในการจัดการความรู้ และการวัดประเมินการจัดการความรู้
7. หางของข้าง เป็นส่วนที่มีความสำคัญ เปรียบเสมือนเทคโนโลยี ที่คอยขับเคลื่อนให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

รูปแบบการจัดการความรู้ของประพนธ์ ผาสุขยัต (2547) โดยใช้ปลาทุโมเดล ซึ่งจะเปรียบเทียบการจัดการความรู้ (KM) เหมือนกับปลา มีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือส่วนหัว ลำตัว และหาง

KM Model: ปลาทุ



แผนภูมิที่ 8 แสดงรูปแบบการจัดการความรู้แบบปลาทุโมเดล

จากแผนภูมิ สามารถอธิบายองค์ประกอบของปลาทุโมเดล ได้ดังนี้

1. ส่วนหัวปลา เปรียบได้กับ Knowledge Vision เรียกโดยย่อว่า KV หมายถึง ส่วนที่เป็นวิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ คือ ก่อนลงมือทำ KM จะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ว่าจะทำ

KM เพื่ออะไร หรือจะมุ่งหน้าไปทางไหน ซึ่งการกำหนดวิสัยทัศน์ จะต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กร

2. ส่วนกลางลำตัว เปรียบได้กับ Knowledge Sharing เรียกโดยย่อว่า KS หมายถึง ส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน (Share and Learn) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดและยากที่สุดในกระบวนการทำ KM เพราะจะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน โดยไม่หวงวิชาการจัดการความรู้ในส่วน KS เป็นการบริหารที่จะให้เกิดเหตุปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้คนในองค์กร พร้อมทั้งจะแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน

3. ส่วนหางปลา เปรียบได้กับ Knowledge Assets เรียกโดยย่อว่า KA หมายถึง องค์กรความรู้ ที่องค์กรได้เก็บสะสมไว้เป็นคลังความรู้ ซึ่งมาจาก 2 ส่วนคือ

3.1 Explicit Knowledge คือ ความรู้เชิงทฤษฎีที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เอกสารตำรา และคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.2 Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวคน ซึ่งไม่ปรากฏชัดเจน เป็นรูปธรรม หรือเป็นเอกสารตำรา แต่เป็นสิ่งที่มีความค่ามาก และทำอย่างไร เมื่อบุคคลออกจากหน่วยงานไปแล้ว แต่ความรู้นั้นยังคงอยู่กับหน่วยงาน ไม่สูญหายไปพร้อมกับตัวบุคคล การจัดการความรู้ในส่วน KA เป็นส่วนที่จะต้องพึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ช่วยในการจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการเรียกใช้ และปรับแต่งความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอการเปรียบ KM เป็นปลาตัวหนึ่ง ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือส่วนหัว ลำตัว และหาง รูปร่างของปลาแต่ละตัว หรือการทำ KM ของแต่ละหน่วยงาน จะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับจุดเน้นของแต่ละหน่วยงานนั้น เช่น หน่วยงานที่เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งหมายความว่า ส่วนลำตัวปลาจะใหญ่กว่าส่วนอื่น เป็นต้น

รูปแบบการจัดการความรู้ของวิจารณ์ พาณิช (2547) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน ที่เป็นพื้นฐานและการประยุกต์ใช้ที่สำคัญของการจัดการความรู้ และจะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมบูรณ์ดังนี้

1. “คน” ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ เป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

3. “กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ในการทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

รูปแบบการจัดการความรู้ของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (2548) (อ้างถึงใน ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย 2549) เป็นผู้นำในการให้บริการสื่อสารครบวงจร และเป็นผู้ให้บริการด้านการสื่อสารรายใหญ่ที่สุดในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ปัจจัยแห่งความสำเร็จอย่างหนึ่งของ ทู คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น การให้บริการที่ดีเลิศต่อลูกค้า จึงมีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอย่างมาก จึงจัดทำโครงการจัดการความรู้ในส่วนสายงาน Customer Management เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและพัฒนาการดำเนินงานรวมทั้งศักยภาพการแข่งขันขององค์กร โดยมีองค์ประกอบและตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้ดังตารางที่ 2

องค์ประกอบ	ตัวอย่างกิจกรรม
1. การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม (Transition and Behavioral Management)	ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กร - คัดเลือกหน่วยงานที่เป็นผู้ร่วมดำเนินโครงการ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ แนวคิด และเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินโครงการ - จัดตั้งคณะทำงาน KM Community - ประเมินผลของสถานการณ์จัดการความรู้ - ปรับทัศนคติโดยเริ่มจากการสื่อสาร สัมมนาเชิงวิชาการ - กำหนดนิยามความรู้ในองค์กร - กำหนดกิจกรรมอื่นๆ เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรม การเรียนรู้ เช่น การทำ Knowledge Sharing, การเปิดKM Web เป็นต้น
2. การสื่อสาร (Communication)	มีช่องทางสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยน เผยแพร่ความรู้ - วารสารอิเล็กทรอนิกส์ - E-mail - E-card - Poster
3. กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools)	กำหนดขั้นตอนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับการปฏิบัติจริง รวมถึงจัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้ง่าย สะดวก มาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและการถ่ายโอนความรู้ เช่น อินทราเน็ต(KM Web) เพื่อเป็นศูนย์กลางของความรู้ (Centralized Knowledge)
4. การอบรมและการเรียนรู้ (Training/Learning)	จัดฝึกงานแก่บุคลากร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แต่ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น การทำ - E-book - อินทราเน็ตของหน่วยงานและองค์การ - มุมการจัดการความรู้ (KM Corner) - ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) - E-learning

องค์ประกอบ	ตัวอย่างกิจกรรม
5. การวัดผล (Measurements)	<p>มีเครื่องมือชี้วัดที่เหมาะสมแยกตามประเภทต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความง่ายในการใช้งานของระบบ - ความพึงพอใจของพนักงาน - คำแนะนำต่างๆ
6. การยกย่องชมเชย (Recognition and Rewards)	<p>มีการส่งเสริมและให้รางวัลแก่พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้รางวัลเป็นเงินสด หนังสือ ของที่ระลึก - ระบบสะสมแต้มแยกเป็นประเภทบุคคลและหน่วยงาน

ตารางที่ 2 องค์ประกอบและตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้ของบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Prince of Songkla University
Pattani Campus

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบแต่ละรูปแบบการจัดการความรู้ตามแนวคิดของนักวิชาการและองค์กร

องค์ประกอบ	Xerox (1999)	วิจารณ์ (2547)	บริษัท ทู (2548)	ปลาทุโมเดล (2548)	ก้านกล้วยโมเดล (2552)
1. การสร้างวิสัยทัศน์ความรู้				✓	
2. คน	✓	✓	✓		✓
3. องค์ความรู้และแหล่งความรู้ใหม่		✓		✓	✓
4. กระบวนการจัดการความรู้		✓			✓
5. ภาวะผู้นำและองค์กลยุทธ์					✓
6. วัฒนธรรมองค์กร				✓	✓
7. โครงสร้างขององค์กร					
8. เทคโนโลยีและการสื่อสาร	✓		✓	✓	✓
9. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	✓		✓		
10. การฝึกอบรมและการเรียนรู้	✓		✓		
11. การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	✓		✓		
12. การวัดและประเมินผล	✓		✓		✓

จากการศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ของรูปแบบการจัดการความรู้ตามแนวคิดขององค์กรและนักวิชาการหลายท่านดังที่เสนอไว้ ผู้วิจัยขอสรุปองค์ประกอบของการจัดการความรู้ พบว่าองค์กรและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญไว้ 5 องค์ประกอบดังนี้

1. คน (People) คือบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อน หรือแม้แต่ผู้ที่กำลังสนทนา กำลังแลกเปลี่ยน และเชื่อมต่อข้อมูลอยู่บนออนไลน์ มีบทบาทในการจัดการความรู้ ช่วยในการส่งเสริม และ สนับสนุนให้การดำเนินการตามกระบวนการ การรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น และวิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้เกิดประโยชน์

2. องค์ความรู้และแหล่งความรู้ต่างๆ (Knowledge Acquisition) ข้อมูล สารสนเทศ หรือประสบการณ์ ที่อาจเกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์กัน หรือการสืบค้นความรู้จากที่ใดที่หนึ่ง ผ่านช่องทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นได้ทั้งความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่ชัดเจน

3. กระบวนการ (Process) คือรูปแบบวิธีการดำเนินงานหรือทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดำเนินการร่วมกัน นำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้เป็นการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ เพื่อทำให้เกิดการสร้างไหลเวียน และปรับปรุงความรู้ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสำเร็จของงานยิ่งขึ้น

4. เทคโนโลยีและสื่อสาร (Information Technology) คือสิ่งสำคัญที่จะต้องมียช่องทางและเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยในการศึกษา ค้นหาความรู้ จัดเก็บข้อมูล ดึงเอาความรู้ไปใช้ ช่วยให้เกิดพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถแสดงความคิดเห็น ตั้งคำถามและหาคำตอบ และเป็นตัวกลาง ในการถ่ายทอด ช่วยให้เกิดการติดต่อประสานงาน และเชื่อมโยงคนเข้าด้วยกัน

5. การประเมินผล (Evaluate) คือ การประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้ในลักษณะการประเมิน ผลลัพธ์ และทราบว่าจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และมีปัญหาอุปสรรคใดบ้างที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น

4.7 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้เป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ขององค์กรให้ถึงฝั่งหรือบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งกระบวนการเป็นวิธีหรือขั้นตอนในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ ที่ช่วยให้องค์กรค้นหา เลือกรสร รวบรวม เผยแพร่ และถ่ายโอนสารสนเทศที่สำคัญ รวมถึงความรู้ความชำนาญที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมภายในองค์กร เช่น การแก้ปัญหา การเรียนรู้ การวางแผนกลยุทธ์ การตัดสินใจ โดยการจัดการความรู้จะมีประโยชน์ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กร ซึ่งการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการหมุนเวียนความรู้มากขึ้นเรื่อยๆ โดยความรู้จะถูกเพิ่มและจัดการตลอดเวลา สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ถูกแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ 4-9 ขั้นตอน ขึ้นอยู่กับแนวคิดของนักวิชาการแต่ละคน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร

กระบวนการจัดการความรู้ของ Trapp (1999, อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ได้เสนอกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 9 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เป้าหมายความรู้ (Knowledge Goals)
2. การระบุถึงความรู้ (Knowledge Identification)
3. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition)
4. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development)
5. การเคลื่อนย้ายหรือกระจายความรู้ (Knowledge Transfer/Distribution)
6. การใช้ความรู้ (Knowledge Usage)
7. การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Preservation)
8. การประเมินหรือทบทวนความรู้ (Knowledge Evaluation/Review)
9. การควบคุมความรู้ (Knowledge Controlling)

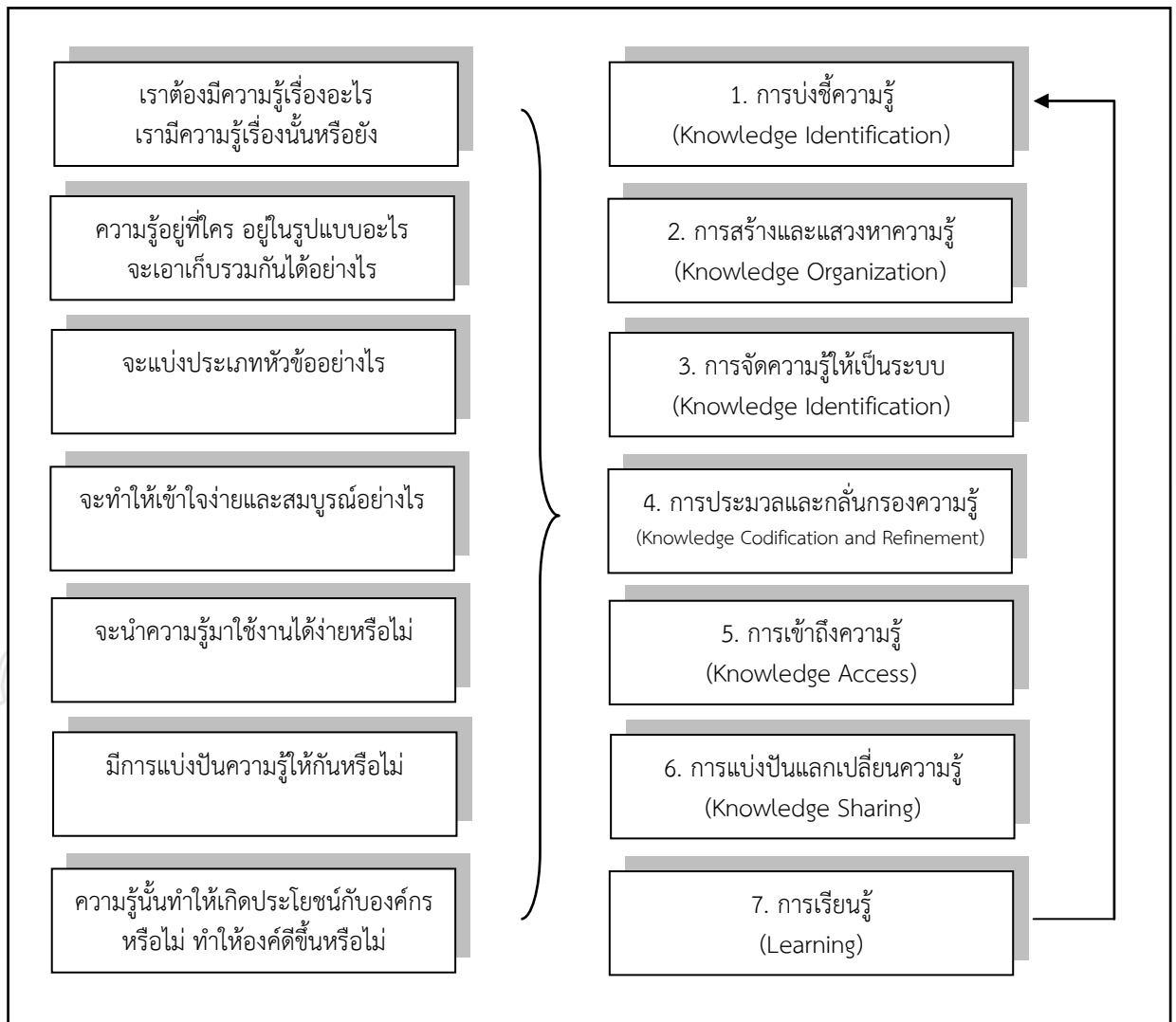
กระบวนการจัดการความรู้ของ Horwitch & Armacost (2002, อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย และคณะ, 2552) แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification)
2. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
3. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)
4. การรวบรวมจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage, Retrieval)
5. การถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer)

กระบวนการจัดการความรู้ของ Turban et al. (2004, อ้างถึงใน พรธณี สวนเพลง, 2552) ได้แบ่งขั้นตอนไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างความรู้ (Create)
2. การกำหนดและรวบรวมความรู้ (Capture)
3. การนำไปสู่การปฏิบัติ (Refine)
4. การจัดเก็บ (Store)
5. การจัดการความรู้ (Manage)
6. การเผยแพร่ (Disseminate)

กระบวนการจัดการความรู้ของ สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้แบ่ง กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management process) เพื่อช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการ 7 ขั้นตอนดังนี้



แผนภูมิที่ 9 กระบวนการจัดการความรู้ของ สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ (2548)

จากแผนภูมิที่ 9 สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้นำเสนอกระบวนการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้

– เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

– เช่นการสร้างความรู้ใหม่ หรือจากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

– เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบ

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

– เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้

– เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

– ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง เวทีแลกเปลี่ยนความรู้

7. การเรียนรู้

– ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการจัดการความรู้ของ บดินทร์ วิจารณ์ (2550) ได้สรุปกระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. Define การกำหนดชนิดขององค์ความรู้ที่ต้องการ หรือองค์ความรู้ที่ต้องการเพื่อการตอบสนองความต้องการขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน หรือหาว่าองค์ความรู้หลักขององค์กรคืออะไร (Core Competency) และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างได้ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้อย่างชัดเจน

2. Create การสร้างทุนทางปัญญาหรือค้นหาประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว ด้วยการส่งไปศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานภายในองค์กร หรือหากเป็นองค์ความรู้ใหม่ อาจจำเป็นต้องหาจากภายนอกองค์กร จากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่นและการเทียบเคียง (Benchmarking)

3. Capture การเสาะหา และการจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ ทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ (Explicit Knowledge) และในรูปประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้และขยายความรู้ทั่วทั้งองค์กร

4. Share การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีด้วยกันหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ การสอนงาน หรือในรูปแบบอื่นที่มีการเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายทอดความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E – Learning

5. Use การใช้ประโยชน์หรือการประยุกต์ใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ เกิดปัญหาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ จากแนวคิดขององค์กรและนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศ

กระบวนการ	Trapp (2000)	Horwitch & Armacost (2002)	Turban & Other (2004)	สำนักงาน กพร. และ สคส. (2548)	บดินทร์ วิจารณ์ (2550)
1. เป้าหมายความรู้ (Knowledge Goals)	✓				
2. การระบุหรือบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)	✓	✓		✓	✓
3. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)		✓		✓	
4. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition, Capture)	✓		✓	✓	
5. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)		✓	✓		✓
6. จัดการความรู้เป็นระบบ (Knowledge Organization)				✓	
7. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Refinement)			✓	✓	
8. การรวบรวมจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage, Retrieval)	✓	✓			✓
9. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)				✓	✓
10. การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Learning & Utilization)	✓		✓	✓	✓
11. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development, Apply)	✓				
12. การถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Transfer)	✓	✓	✓		
13. การควบคุมความรู้ (Knowledge Controlling)	✓				

กระบวนการ	Trapp (1999)	Horwitch &Armacost (2002)	Turban & Other	สำนักงาน กพร. และ สคส. (2548)	บดินทร์ วิจารณ์ (2550)
14. การประเมินความรู้ (Knowledge Evaluation)	✓				
15. ติดตามผลการใช้ความรู้ (Knowledge Monitor)			✓		
16. สร้างกลุ่มความร่วมมือ (Communities Of Practice)				✓	

Prince of Songkla University
Pattani Campus

จากการศึกษาขั้นตอนและกระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของนักวิชาการส่วนใหญ่สรุปได้ว่า มีกระบวนการจัดการความรู้มีขั้นตอนที่สำคัญ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้หรือการกำหนดความรู้ (Identification) หมายถึง การระบุหมวดหมู่สิ่งที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อการวางแผนขอบเขตของการจัดการความรู้ และการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการกำหนดได้ว่ามีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรบ้างจำเป็นต้องมี ทำให้ทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง

2. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition, Capture) หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการเข้าถึง (Access) การคว้า (Capture) การเสาะหา (Search) การสกัด (Tracking) เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ และนำเอาข้อมูล สารสนเทศ ที่มีอยู่ในแหล่งความรู้ทั้งภายใน (Internal) และภายนอก (External) มากลั่นกรองและนำมาสร้างคุณค่า เช่น การ สอนงาน การฝึกอบรม การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และการลงมือปฏิบัติจริง

3. การจัดเก็บ ค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage, Retrieval, Preservation) หมายถึง การนำเอาความรู้ที่ได้จากการสร้างและพัฒนา คัดเลือกความรู้ที่มีคุณค่า กำหนดแนวทาง และรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการจัดเก็บความรู้ บันทึกเป็นฐานข้อมูล หรือบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนในรูปแบบ ที่เป็นทางการ เช่น การทำสมุดจัดแบบรายชื่อ และทักษะของผู้เชี่ยวชาญ การทำสมุดหน้าเหลือง เป็นต้น และสามารถเข้าถึง สืบค้นความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามความต้องการอย่างรวดเร็ว

4. การแลกเปลี่ยนแบ่งปันเรียนรู้ (Knowledge Sharing, Transfer, Distribution) หมายถึง การกระจาย ถ่ายโอน การเผยแพร่ แลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล ทรัพยากร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้นัย (Tacit Knowledge) จากบุคคลหนึ่ง เช่น การบอกเล่าด้วยวาจา หรือการอภิปรายในประเด็นหรือหัวข้อที่สนใจร่วมกัน และถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องช่วยในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันเรียนรู้

5. การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization, Usage) หมายถึง การเรียนรู้ของบุคคล และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ต่อการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและปรับปรุง เพิ่มพูนองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีก เป็นวงจรมันที่ไม่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”

4.8 เครื่องมือในการจัดการความรู้

เครื่องมือการจัดการความรู้มีอยู่หลากหลายประเภทที่ถูกนำมาใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนเป็นการกระจายความรู้และการเรียนรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์การ ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับงาน คน และองค์การจึงจะได้ประโยชน์อย่างแท้จริง เครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก มีดังนี้

วิจารณ์ พาณิช (2547) ได้กล่าวถึงการนำเครื่องมือมาใช้ในการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์กร โดยเฉพาะการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น ได้แก่

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP) เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความพึงพอใจ และความสนใจใกล้เคียงกัน

2. การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring Program) เป็นวิธีการพัฒนาความสามารถพนักงานโดยมุ่งที่พนักงานใหม่ที่ต้องมีการสอนงานอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาอันสั้น

3. การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review) คือ การอภิปรายเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนว่าเกิดอะไรขึ้น ทำไมจึงเกิด จะรักษาจุดแข็งและปรับปรุงจุดอ่อนอย่างไร ส่งผลให้ทีม และสมาชิกในองค์กรได้เรียนรู้ทั้งจากความล้มเหลว และความสำเร็จ

4. แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence-CoE) เป็นการกำหนดแหล่งผู้รู้ในหรือทราบว่าจะสามารถติดต่อสอบถามผู้รู้ได้ที่ไหน อย่างไร (Expertise Locators) จึงเป็นอะไรที่มากกว่ารายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

5. การเล่าเรื่อง (Story Telling) เรื่องราวที่บอกเล่าทำให้ผู้ฟังเข้าร่วมอยู่ในความคิดมีความรู้สึกเหมือน เป็นส่วนหนึ่งของเรื่องที่เล่า มีความต้องการที่จะหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาเรื่องราวและความคิดต่าง ๆ ในเรื่องที่เล่านั้นกลายเป็นของผู้ฟัง ผู้ฟังมิใช่เป็นเพียงผู้สังเกตภายนอกอีกต่อไป

6. ฐานความรู้ที่เรียน และความสำเร็จ (Lessons Learned and Best Practices Database) การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทั้งในรูปแบบความสำเร็จ ความล้มเหลว และข้อเสนอแนะในเรื่องที่สนใจ โครงการหรือกลุ่มที่ปรึกษา

7. การเสวนา (Dialogue) เป็นการปรับฐานความคิด โดยการฟังจากผู้อื่น และความหลากหลายทางความคิดที่เกิดขึ้น ทำให้สมาชิกเห็นภาพใกล้เคียงกัน หลังจากนั้นเราจึงจัดประชุมหรืออภิปรายเพื่อแก้ปัญหาหรือหาข้อยุติต่อไปได้โดยง่าย และผลหรือข้อยุติที่เกิดขึ้นจะเกิดจากการที่ได้เห็นภาพในองค์กรรวมเป็นที่ตั้ง

8. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) เป็นการประชุมซึ่งเชิญสมาชิกจากทีมอื่นๆ มาแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจให้แก่ทีม ซึ่งต้องการความช่วยเหลือ ผู้ที่ถูกเชิญมาอาจจะเป็นบุคคลที่อยู่ในองค์กรอื่นก็ได้

สรุปได้ว่า เครื่องมือการจัดการความรู้เป็นการถ่ายทอด การแลกเปลี่ยนความรู้และการกระจายความรู้ที่มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ต่างๆ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4.9 ปัจจัยที่เอื้อและส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้

องค์กรส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งองค์กรต้องเรียนรู้ให้ดียิ่งขึ้น และรวดเร็วกว่าเดิม จึงควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เอื้อและส่งเสริม (Enabler) ทำให้องค์กรสามารถจัดรูปแบบการจัดการความรู้ได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญได้ให้หลักการและแนวทางที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จดังนี้

Nonaka & Konna, 1998; Davenport & Prusak, 1998; O'Dell & Grayson, Jr., 1998; Martensson, 2000 (อ้างอิงในอัญญาณี คล้ายสุบรรณ, 2550) ได้ให้หลักการและแนวทางที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ไว้ 20 ประการดังนี้

1. ความรู้ก่อกำเนิดและอยู่ในจิตใจของคน การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้จึงต้องอาศัยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. ก่อนจะทำโครงการจัดการความรู้ในองค์กร ลองตอบคำถามสำคัญ 2 ข้อ ให้ได้เสียก่อน

คือผลประโยชน์ที่จะได้จากการจัดการความรู้ที่องค์กรคาดหวังคืออะไร และผลประโยชน์ที่ได้ดังกล่าว จะมีผลต่อการทำงานของบุคลากรอย่างไร

3. การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม บุคคลย่อมยินดีและเต็มใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความรู้

4. สมาชิกขององค์กร รับรู้ เข้าใจและยอมรับนิยามของการจัดการความรู้ขององค์กรที่ตรงกัน จะได้มุ่งหน้าไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

5. การจัดการความรู้ต้องได้รับการผสมผสานไว้ในโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร

6. การจัดการความรู้ต้องรวม Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge ไว้ด้วยกันจึงจะสมบูรณ์

7. การชี้ให้เห็นคุณค่าของการจัดการความรู้ เป็นแรงจูงใจภายในที่จำเป็น

8. วัฒนธรรมและคนเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดการความรู้ในองค์กร

9. เทคโนโลยีเป็นเพียงตัวเร่ง มิใช่คำตอบ หรือสิ่งที่แก้ไขได้ทุกด้านในการจัดการความรู้

10. ความรู้เป็นสิ่งสร้างสรรค์ และควรได้รับการสนับสนุน กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในหลายๆ แนวทางที่ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวทางปกติที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า

11. การริเริ่ม หรือสร้างความรู้ใหม่ๆ ควรเริ่มต้นด้วยโครงการนำร่องเพียง 1 โครงการก่อน แล้วค่อยๆ ก้าวต่อหรือขยายผล

12. การสนับสนุนด้านทรัพยากร การยกย่องชมเชย และการให้รางวัล เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้

13. การได้รับการสนับสนุนจากระบบบริหาร ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็น (It's a must.) การจัดการความรู้ในองค์กรจึงจะประสบความสำเร็จ

14. การทำงานการจัดการความรู้ควรมุ่งหน้ามองไปในอนาคต มิใช่มีแว่แต่มองย้อนดูอดีต

15. มูลค่าทางธุรกิจเป็นแรงขับเคลื่อนที่เป็นประโยชน์ของการจัดการความรู้

16. ระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องใส่ใจในความมั่นใจและความไว้วางใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

17. แนวทางหนึ่งที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จได้ คือการใช้วิธีการที่เรียกว่า “push/me/pull/you” เป็นการตักจับแล้วผลักความรู้จากแหล่งต่างๆ เข้ามารวมไว้ในแหล่งรวมความรู้ขององค์กร แล้วดึงออกไปให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีความต้องการความรู้นั้น วิธีการทั้ง 2 แบบนี้ต้องทำควบคู่ไปด้วยกันจึงจะเกิดประโยชน์ได้จริง โดยจะทำให้ลักษณะของการกระจายหรือเผยแพร่ความรู้แบบป้อนความรู้ให้ผู้รับ โดยผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ (supply-based knowledge dissemination) แบบเดิมๆ หมดไป แต่จะเป็นลักษณะการกระจายหรือเผยแพร่ความรู้ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับ (Demand-Based knowledge Dissemination) ซึ่งจะเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผู้รับและผู้ให้

18. การโอนถ่ายแบบที่ดีที่สุด (Best Practice) เป็นกลยุทธ์การจัดการความรู้ขั้นพื้นฐานที่สุด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

19. การวัดผลการประเมินผลทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการจัดการความรู้

20. ไม่มีกระสุนพิเศษเพียงชนิดเดียวสำหรับการจัดการความรู้ นั่นคือการทำที่ตรงหน้าได้เสมอว่าไม่มีวิธีการใดวิธีการหนึ่งที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้ของทุกองค์กร เพราะแต่ละก็มีโครงสร้าง องค์ประกอบ ลักษณะและบริบทที่ต่างกัน

Zack (1999, อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย และคณะ, 2552) กล่าวว่า การสร้างและการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องได้รับการสนับสนุนจากบรรยากาศขององค์กรและระบบการให้รางวัลที่สนับสนุนการร่วมมือ ใ้วางใจ และนวัตกรรม ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ โดยวัฒนธรรมที่เหมาะสมจะเป็นวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เสรีภาพ ความใ้วางใจ และการทำงานร่วมกัน โดยองค์การจะต้องตอบคำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้ได้ในประเด็นต่างๆ เช่น

- วัฒนธรรมองค์การสนับสนุนการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้หรือไม่
- มีวัฒนธรรมของการเปิดกว้าง การให้ความเคารพและสนับสนุนซึ่งกันและกันหรือไม่
- องค์กรมีการปกครองแบบสายการบังคับบัญชาและคนไม่เต็มใจที่จะแบ่งปันหรือไม่
- คนทำงานภายใต้แรงกดดันจนไม่มีเวลาแสวงหาความรู้หรือไตร่ตรองหรือไม่
- คนทำงานรู้สึกมีแรงบันดาลใจที่จะเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้จากความผิดพลาดหรือไม่ หรือเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นก็มีพฤติกรรมกล่าวโทษและทำให้รู้สึกขายหน้า

โดยวัฒนธรรมมีความจำเป็นที่สุดในการนำการจัดการความรู้มาใช้จัดการความรู้คือ การแลกเปลี่ยน (Sharing) ความยืดหยุ่น (Flexibility) การร่วมมือกัน (Collaboration) ความใ้วางใจ (Trust) การเรียนรู้ (Learning) และนวัตกรรม (Innovation)

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549) ได้เสนอปัจจัยที่เอื้อและส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ดังนี้

1. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารในองค์กรควรมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้
2. มีเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งเป้าหมายนี้จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร
3. มีวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร
4. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ เช่น ค้นหาความรู้ วิเคราะห์ข้อมูล จัดระเบียบและดึงเอาความรู้ไปใช้อย่างเหมาะสม
5. ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และบุคลากรต้องตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงคุณค่าของการจัดการความรู้
6. มีการวัดผลของการจัดการความรู้ ซึ่งจะช่วยให้้องค์การทราบถึงสถานะ และความคืบหน้าของการจัดการความรู้ ทำให้สามารถทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
7. มีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับหรือเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้
8. มีการพัฒนาการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

บดินทร์ วิจารณ์ (2550) ได้เสนอปัจจัยที่เอื้อและส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) กำหนดทิศทาง ความเชื่อ และค่านิยมร่วม เพื่อก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันทั้งองค์กร และประเมินผลลัพธ์จากที่คาดหวังไว้ และที่สำคัญคือ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และปฏิบัติให้เป็นแบบอย่าง (Role Model)
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเสริมการจัดการความรู้
3. วัฒนธรรม พฤติกรรม และการสื่อสาร (Culture, Behavior, Communication) วัฒนธรรม พฤติกรรม และการสื่อสารที่ต้องกำหนดและแสดงออกเป็นพฤติกรรม เป็นวัฒนธรรม มุ่งสู่องค์กรการเรียนรู้ ปัจจัยที่สำคัญต่อการจัดการองค์ความรู้ก็คือ ความมุ่งมั่นและความเชื่อร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปันองค์ความรู้ร่วมกัน
4. เทคโนโลยีและกระบวนการ (Technology and Processes) เทคโนโลยีและกระบวนการที่เอื้อต่อการจัดการองค์ความรู้ และที่สำคัญคือ เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย เพื่อให้การจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน
5. การให้รางวัลและการยอมรับ (Rewarding and Recognition) เพื่อสร้างแรงจูงใจต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพราะการที่ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรจะแบ่งปันหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ของตนออกมา ควรเกิดจากความสมัครใจเป็นหลักและจะเป็นจริงได้ต้องมีแรงเกื้อหนุนและแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ
6. การวัดและประเมินผล (Measurement) หากไม่มีการวัดผลดำเนินการ เราจะไม่สามารถจัดการหรือปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นได้
7. ความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถ (Knowledge, Skills and Competencies) ความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถของทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้
8. การจัดการ (Management) หลังจากที่ได้ผู้นำได้กำหนดทิศทางและเลือกทำสิ่งที่ถูกต้องแล้ว ก็ต้องมีผู้จัดการที่มีความรู้ในการจัดการองค์ความรู้ และสามารถจัดการให้เกิดขึ้นจริงตามแผนงานได้จากหลักการและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ ตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญหลายท่านดังที่เสนอไว้ ผู้วิจัยขอสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญมากกว่าครึ่งหนึ่งได้ให้ความสำคัญไว้ดังนี้
 1. ผู้นำ ผู้นำจะให้การสนับสนุนด้านนโยบาย การใช้ทรัพยากร การสร้างแรงจูงใจและการให้รางวัล แก่พนักงานที่สร้างประโยชน์ให้เกิดแก่องค์กร ผู้นำยังมีบทบาทช่วยพิจารณาว่า การจัดการความรู้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรหรือไม่ รวมทั้งมีบทบาทในการสนับสนุนการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร
 2. โครงสร้างขององค์กร การสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น การกระจายอำนาจมีการพัฒนาความรู้ในองค์กร มีการเข้าถึงความรู้ได้ง่าย มีการกำหนดบทบาทของคน และกลุ่มคนให้ชัดเจนในกระบวนการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้องค์กรมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน
 3. มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ องค์กรต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ โดยให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ใช้และผู้จัดทำสารสนเทศ โดยจะต้องสร้างกระบวนการจัดการ

ความรู้ที่ชัดเจนตั้งแต่กระบวนการแสวงหาความรู้ สร้างความรู้ จัดเก็บความรู้ ถ่ายทอดความรู้ และ การใช้ประโยชน์

4. เทคโนโลยีและกระบวนการที่เอื้อต่อการจัดองค์ความรู้ที่สำคัญคือ เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้การจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน

5. การประเมินผลการจัดการความรู้ ช่วยติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ ทำให้ทราบปัญหาในการปฏิบัติ และนำไปสู่การแก้ไข

4.10 อุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2548) ได้เสนอการปฏิบัติ 10 ประการที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อผลสำเร็จในการดำเนินการจัดการความรู้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ

1. ภาวะผู้นำที่พิการหรือบิดเบี้ยว คำว่า “ภาวะผู้นำ” นอกจากหมายถึงภาวะผู้นำระดับสูงแล้ว ยังมีความเชื่อใน “ผู้นำทั่วทั้งองค์กร” ซึ่งถ้าไม่มีการเอื้อให้ทุกคนในองค์กรเป็นผู้นำได้ การจัดการความรู้ภายในองค์กรจะมีผลสัมฤทธิ์ได้ยากหรือไม่ได้เลย ในกรณีนี้ คำว่า “ผู้นำ” หมายถึง ผู้ที่ค้นหาและทดลองวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

แนวคิดและการปฏิบัติของผู้นำที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดการความรู้มีลักษณะดังนี้ คือ

- 1.1 ไม่รู้จักและไม่สนใจการจัดการความรู้
- 1.2 ไม่สนับสนุน หรือสนับสนุนแบบไม่จริงจัง
- 1.3 ถือประโยชน์ส่วนตนสำคัญกว่าประโยชน์ขององค์กร
- 1.4 มีการแย่งชิงอำนาจหรือไม่สามัคคีกันในหมู่ผู้บริหารระดับสูง

2. วัฒนธรรมอำนาจ องค์กรที่อยู่ภายใต้วัฒนธรรมอำนาจ (top – down, command and control) จะมีลักษณะดังนี้คือ

2.1 บุคลากรแสดงความเคารพยำเกรง จงรักภักดีต่อ “นาย” ที่เอื้อประโยชน์แก่ตนได้ และทำงานเพื่อสนอง “นโยบาย” ของ “นาย” เป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงเป้าหมายหลักขององค์กร

2.2 องค์กรมีลักษณะเป็น “แห่งอำนาจ” หลาย ๆ แห่งอยู่ด้วยกันในลักษณะแห่งใครแห่งมัน

2.3 การติดต่อสื่อสารมีลักษณะสื่อสารแนวตั้งภายในแห่งของตนไม่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างแห่ง หรือหากจะมีก็ต้องเป็นทางการ โดยผู้มีอำนาจสูงสุดของแห่ง “อนุมัติ” ให้ดำเนินการได้

2.4 การริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ จะดำเนินได้เฉพาะโดย “นโยบาย” หรือโดยการอนุมัติของผู้มีอำนาจสูงสุดภายในแห่งเท่านั้น

2.5 การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามกฎระเบียบโดยเคร่งครัด

2.6 ความสัมพันธ์เป็นลักษณะ “ผู้บังคับบัญชา” กับ “ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา” ภายใต้วัฒนธรรมอำนาจเช่นนี้ การเรียนรู้จากภายนอกหน่วยงานและการสร้างความรู้ขึ้นใช้เอง อาจเป็นการท้าทายผู้บังคับบัญชา และอาจเป็นการปฏิบัติงานผิดกฎระเบียบ อันตรายที่สุดก็คือคนที่ทำงานภายใต้วัฒนธรรมอำนาจเป็นเวลานานจนเคยชิน ศักยภาพในการเรียนรู้และสร้างสรรค์จะหายไป เพื่อลดความรุนแรงของวัฒนธรรมอำนาจ องค์กรควรมีการยกย่องและให้รางวัลหน่วยงานย่อยที่มี

พฤติกรรมหรือกิจกรรมให้แบ่งปันความรู้แก่หน่วยงานอื่นภายในองค์กร หรือมีการสื่อสารกับหน่วยงานอื่นอย่างน่าชื่นชมและเกิดผลดีต่อองค์กรตามเป้าหมายหรือปณิธานหลักขององค์กร หรือมีการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน โดยที่ความรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปัน ส่วนใหญ่ได้มาจากการทดลองหาวิธีทำงานแบบใหม่ ๆ

3. ไม่ให้คุณค่าต่อความแตกต่างหลากหลาย เป็นองค์กรที่อยู่ภายใต้หลักการที่ว่าทุกคน ในหน่วยงานจะต้องมีวิธีคิดแบบเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคิดเชิง “เห็นพ้อง” กับ “ผู้บังคับบัญชา” ในทุกเรื่องไม่กระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ในองค์กรที่มีการปฏิบัติตามแบบดังกล่าวจะทำให้การดำเนินการความรู้จะไม่บรรลุผล ที่จริงคนที่ทำงานร่วมกันจะต้องมีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะระหว่างผู้ที่อาวุโสกว่ากับผู้อาวุโสต่ำกว่า และระหว่างผู้มีภาระรับผิดชอบในระดับเดียวกัน แต่การมีวิธีคิดหรือมีความเห็นแตกต่างกัน ต้องไม่ถือเป็นการไม่เคารพหรือกระด้างกระเดื่อง การจัดการความรู้จะได้ผลสูงส่ง ต่อเมื่อมีผู้ร่วมงานที่แตกต่างหลากหลายในด้านต่าง ๆ มาร่วมปฏิบัติและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดยมีการพัฒนาทักษะในการใช้พลังของความแตกต่างหลากหลายให้เกิดผลเชิงบวก เชิงสร้างสรรค์

4. ไม่เปิดโอกาสให้ทดลองวิธีทำงานใหม่ ๆ องค์กรแบบนี้เน้นการทำงานตาม “แบบฉบับ” ตามกฎระเบียบหรือตามประเพณีที่ปฏิบัติต่อๆ กันมาอย่างเคร่งครัด ผู้ที่มีวิธีทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้งานมีคุณภาพสูงขึ้น หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น อาจเสี่ยงต่อการถูกกล่าวหาว่าปฏิบัติผิดกฎระเบียบ อาจไม่เป็นที่ชอบใจของเพื่อน ๆ หรือเป็นที่เพ่งเล็งของผู้บังคับบัญชา

5. ไม่รับรู้ความเปลี่ยนแปลงภายนอก องค์กรที่ไม่รับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมหรือในสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร องค์กรนั้นก็จะต้องอยู่ในความประมาท นั่นก็คือ ไม่ตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นมีผลกระทบต่อตนเองหรือองค์กรไม่โดยตรงก็โดยอ้อมองค์กรใดที่บุคลากรตั้งอยู่ในความประมาทคือไม่รับรู้ความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกจะไม่เกิดการจัดการความรู้ที่แท้จริง

6. ไม่คิดพึ่งตนเองในด้านความรู้ องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพที่ “พึ่งความรู้จากภายนอก” จนเกิดความเคยชิน กล่าวคือเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำงานตามความรู้ที่กำหนดไว้ในกฎระเบียบอย่างชัดเจนตายตัวและกฎระเบียบเหล่านั้นกำหนดมาจากหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยเหนือองค์กรนั้น ๆ จึงถือว่าตนเองเป็น “หน่วยปฏิบัติ” ซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ ไม่ใช่ “หน่วยสร้างความรู้” จึงทำให้ขาดทั้งแนวคิดและทักษะในการสร้างความรู้ขึ้นใช้เองในหน่วยงานของตน

7. ปฏิเสธความไม่ชัดเจนในการทำงานบางส่วน องค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ต้องทำหน้าที่ในลักษณะงานบริการสมัยใหม่ที่เป็นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ผู้ให้บริการจะต้องบริการตามความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งจะไม่อยู่ในสภาพที่ตายตัว ความเข้าใจเรื่องราวตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ชัดเจนในทุกเรื่อง เมื่อเข้าใจไม่ชัดเจน ความรู้ไม่เพียงพอก็ต้องสร้างความรู้ขึ้นใช้ จะเห็นได้ว่า ความไม่ชัดเจนคือบ่อเกิดของความรู้ ดังนั้น หากองค์กรหรือหน่วยงานใดปฏิเสธความไม่ชัดเจน จึงเท่ากับปฏิเสธบ่อเกิดแห่งความรู้ ทำให้ไม่มีโจทย์สำหรับการแสวงหาและสร้างความรู้เพื่อการทำงาน

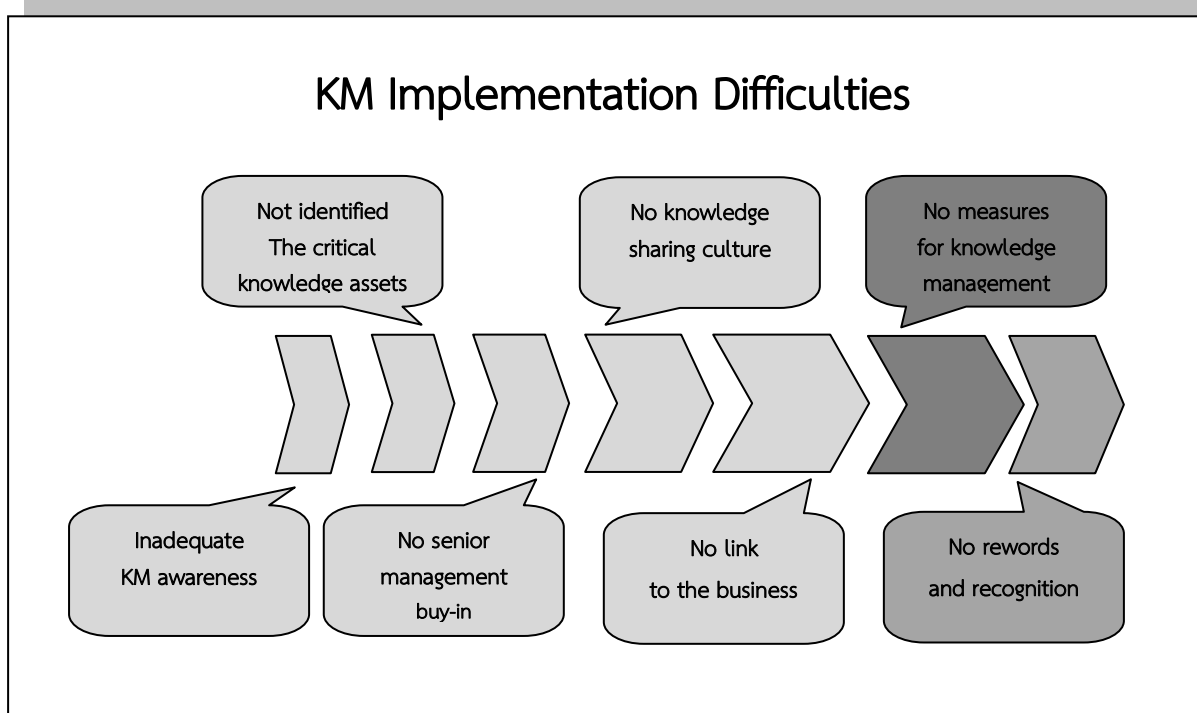
8. ความรู้สึกรู้ว่าเป็นภาระหรือเป็นงานที่เพิ่มขึ้น การมอบหมายความรับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ทำให้การดำเนินการจัดการความรู้ไม่ได้แทรกเป็นเนื้อ

เดียวกับงานประจำ จะทำให้รู้สึกว่าเป็นภาระหรืองานเพิ่มขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดการต่อต้าน หรือไม่เต็มใจทำ เพราะเกิดความรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มงาน จะมีผลทำให้การจัดการความรู้ล้มเหลว ดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุด การจัดการความรู้ควรดูแลโดยหน่วยพัฒนาองค์กร ร่วมกับหน่วยพัฒนาทรัพยากรบุคคล และหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการในลักษณะที่การจัดการความรู้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองได้รับประโยชน์ เพราะทำงานสะดวกขึ้น ผลงานดีขึ้น ลดงานที่ไม่จำเป็นลง เกิดการเรียนรู้มากขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในผลงาน รู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

9. การจัดการความรู้ไม่ได้มุ่งไปที่เป้าหมายหลักขององค์กร เป็นอุปสรรคที่พบบ่อย ๆ ในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร กล่าวคือ การจัดการความรู้ได้ดำเนินการถูกต้องทุกขั้นตอน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้น เกิดการยกระดับความรู้ แต่เมื่อประเมินผลกระทบต่อกิจการขององค์กรแล้ว พบว่ามีผลน้อยมาก เมื่อตรวจสอบพบว่าผู้ดูแลระบบจัดการความรู้ไม่ได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

10. ไม่มีพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กิจกรรมที่สำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ คือ “การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้” (knowledge sharing) ซึ่งต้องการ “พื้นที่” ให้คนมาพบปะกัน ทั้งที่เป็น “พื้นที่จริง” และ “พื้นที่เสมือน” และเป็นพื้นที่ที่อยู่ในลักษณะ “พื้นที่ระเืองปัญหา” คือ ไม่ใช่เป็นพื้นที่ที่ “ไร้ชีวิต” ขาดการดูแล แต่เป็นพื้นที่ที่มี “การจัดการ” ให้เกิดความสนุกสนานในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดความรู้สึกใน “น้ำใจไมตรี” ระหว่างผู้เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในพื้นที่เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนได้มี “สิ่งละอัน พันละนิด” มาแลกเปลี่ยนแบ่งปันกับเพื่อนร่วมงาน และร่วมกันสร้างควมมีชีวิตชีวาในการทำงาน หากขาด “พื้นที่ที่มีชีวิต” การจัดการความรู้ในองค์กรจะจืดชืด ไม่สามารถเกิดผลอันทรงพลังได้

บดินทร์ วิจารณ์ (2550) ได้กล่าวถึงอุปสรรคที่ทำให้การจัดการความรู้ไม่ประสบผลสำเร็จในองค์กร ซึ่งมีสาเหตุหลักของความล้มเหลวดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 10 อุปสรรคของการจัดการความรู้ในองค์กร

แผนภูมิที่ 10 แสดงถึงอุปสรรค สาเหตุของความล้มเหลวของการจัดการความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย 7 สาเหตุหลักดังนี้

1. องค์กรไม่มีความต้องการ แรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้น และ/หรือไม่เห็นประโยชน์ของ KM เพียงพอในขั้นตอนนี้ควรเป็นช่วงที่ก่อให้เกิดความมุ่งมั่น และศรัทธา ของกลุ่มบุคคลหลักๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ (EQ) มากกว่าความรู้ในรายละเอียด (IQ)
2. ตอนจัดทำโครงการจัดการความรู้ ไม่มีการกำหนดองค์ความรู้ของ (Core Competency) ซึ่งส่งผลให้เมื่อการสร้าง KM แล้ว ไม่มีส่วนส่งเสริมต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งทางด้านผลสัมฤทธิ์ หรือประสิทธิผล (Effectiveness) รวมถึงด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) และด้านผลิตผล (Productivity) ที่ดีขึ้น
3. ผู้นำระดับสูงในองค์กรไม่เข้าใจ และไม่ให้การสนับสนุน ซึ่งจะทำให้การสร้าง KM ในองค์กรเป็นไปได้ยาก และขาดความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงและความสำเร็จ จะเกิดขึ้นโดยง่าย เมื่อผู้นำในการเปลี่ยนแปลง
4. ในองค์กรยังไม่ได้มีค่านิยม และการปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยน ความรู้ให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เป็นทีม และทั่วทั้งองค์กร การมุ่งสู่ค่านิยมดังกล่าวทุกคนจะสามารถ รับรู้ได้จากบรรยากาศการทำงาน (Work Climate) ที่เกิดขึ้นจริง

5. การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ไม่ได้เชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายเชิงธุรกิจขององค์กร
 6. ไม่มีการวัดผลการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงพัฒนาได้
 7. ไม่มีระบบที่เอื้อต่อการสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้ และการสร้างองค์ความรู้ในองค์กร
- เช่น การให้รางวัลทั้งรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ที่จะสร้างแรงจูงใจก่อนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ขึ้น

นอกจากนี้ เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานหรือองค์กร ที่เริ่มต้นการจัดการความรู้มักประสบปัญหา โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่พบได้มีการแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้น้อยและไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นผู้มีอายุมากและไม่มีเวลาศึกษา ทำความเข้าใจ และทำความเข้าใจ

2. องค์กรส่วนใหญ่ยังขาดวัฒนธรรมการเรียนรู้ ทำให้ขาดบรรยากาศแบ่งปันความรู้ ขาดการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีข้อจำกัดด้านความก้าวหน้า พนักงานมีภาระงานมากแต่มีผลตอบแทนน้อย ขาดแรงจูงใจในการแสวงหาความรู้ แบ่งปันความรู้ และใช้ประโยชน์จากความรู้

3. พนักงานไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ พนักงานไม่คุ้นเคยต่อการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้พื้นฐานในการคิดและการเขียนยังมีข้อจำกัด จึงเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ พนักงานยังไม่เข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ และยังมีความสับสนว่าการจัดการความรู้ควรเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใด

4. ด้านเทคโนโลยี บางองค์กรระบบเทคโนโลยีในองค์กรไม่สมบูรณ์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่ทั่วถึงในการเรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้

ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ที่นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ดังนี้

1. องค์กรไม่มีความต้องการ แรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้น และ/หรือไม่เห็นประโยชน์ของ KM เพียงพอ

2. องค์กรส่วนใหญ่ยังขาดวัฒนธรรมการเรียนรู้ ทำให้ขาดบรรยากาศแบ่งปันความรู้ ขาดการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีข้อจำกัดด้านความก้าวหน้า พนักงานมีภาระงานมากแต่มีผลตอบแทนน้อย ขาดแรงจูงใจในการแสวงหาความรู้ แบ่งปันความรู้ และใช้ประโยชน์จากความรู้

3. ไม่เปิดโอกาสให้ทดลองวิธีทำงานใหม่ ๆ องค์กรแบบนี้เน้นการทำงานตาม “แบบฉบับ” ตามกฎระเบียบหรือตามประเพณีที่ปฏิบัติต่อ ๆ กันมาอย่างเคร่งครัด ผู้ที่มีวิธีทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้งานมีคุณภาพสูงขึ้น หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น อาจเสี่ยงต่อการถูกกล่าวหาว่าปฏิบัติผิดกฎระเบียบ อาจไม่เป็นที่ชอบใจของเพื่อน ๆ หรือเป็นที่เพ่งเล็งของผู้บังคับบัญชา

4. ความรู้ถือว่าเป็นภาระหรือเป็นงานที่เพิ่มขึ้น การมอบหมายความรับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ทำให้การดำเนินการจัดการความรู้ไม่ได้แทรกเป็น

เนื้อเดียวกับงานประจำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดการต่อต้าน หรือไม่เต็มใจทำ เพราะเกิดความรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มงาน จะมีผลทำให้การจัดการความรู้ล้มเหลว

4.11 ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

เมื่อมีการจัดการความรู้ตามลำดับขั้นตอนแล้ว ล้วนก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่บุคคลและองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการการจัดการความรู้ได้กล่าวถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ อาทิ เช่น อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ภายในองค์กร มีดังนี้

1. ได้องค์ความรู้เพื่อพัฒนาคนทั้งที่เป็นของตนเองและขององค์กรให้ลุล่วง
2. ได้พัฒนาคนให้มีโอกาสใช้ศักยภาพของตนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่
3. ได้พัฒนาการทำงานของบุคคลและขององค์กรในวิถีชีวิตประจำวันให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร
4. ได้พัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ก้าวไปสู่ความเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในระดับแนวหน้า

5. ได้ชุมชนทรัพยากรความรู้ที่มีคุณค่ามหาศาลต่อการพัฒนาประเทศและสังคมโดยรวมอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2551) กล่าวว่า เมื่อมีการจัดการความรู้ตามขั้นตอนแล้ว ผลลัพธ์ที่ได้ มีดังนี้

1. ได้ชุมชนทรัพยากร (Knowledge Asset) คือ การสะสมความรู้เพิ่มขึ้น ความรู้ที่สั่งสมนี้จะได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบมากขึ้น เน้นการเพิ่มพูนความรู้ รวมทั้งแตกแขนงกิ่งก้านสาขาของความรู้ให้กว้างขวางขึ้น โดยรวมหมายความว่าความรู้จะเกิดทั้งแนวตั้งหรือแนวดิ่งเป็นรูปเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) และแนวราบ (Knowledge Spreading) และรวมกันเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงที่อาจคล้ายรูปทรงกลมที่เรียกว่า (Knowledge Global) ที่มีหน่วยเล็กๆของความรู้ (Knowledge Cell) บรรจุอยู่ภายในมากมายนับไม่ถ้วน ปรากฏการณ์นี้จะเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งในเอกัตบุคคลและองค์กรในลักษณะคล้ายๆกัน

2. ได้เกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (Action) และนำไปสู่ความเป็นประสพการณ์และทักษะต่อไปทั้งในเอกัตบุคคลและในองค์กรเช่นกัน

3. ได้ผลสำเร็จในการแก้ปัญหา (Solved Problem) ปัญหาที่เผชิญอยู่ก็จะหายไปหรืออาจเปลี่ยนแปลงไปได้ในมิติอื่น หากเปลี่ยนแปลงไปก็ต้องอาศัยการจัดการความรู้ไปช่วยจัดการกับปัญหาใหม่นั้นอีกได้

4. เกิดการถ่ายทอดและพัฒนาความรู้ โดยเฉพาะความรู้แฝง จะถูกแสดงออกเป็นความรู้ ปรากฏมีการตรวจสอบ แลกเปลี่ยน ปรับปรุง และถ่ายทอดกันต่อไป ซึ่งจะแผ่ขยายและกลายเป็นชุมชนความรู้ ที่กว้างขวางใหญ่โตหรือลึกซึ้งยิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ ในสังคม

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อสถานศึกษามีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นโดยตรงกับสถานศึกษาคือ สถานศึกษามีชุมชนทรัพยากรหรือชุมชนความรู้ (Knowledge Asset) ที่ได้จากการสั่งสมความรู้ และการพัฒนาความรู้ เป็นการยกระดับความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล จะถูกแสดงออกเป็นความรู้ปรากฏ โดยผ่านกระบวนการตรวจสอบ การแลกเปลี่ยน การปรับปรุง การถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังสามารถเรียกใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นได้รับรู้และได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

4.12 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ในการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้หน่วยงานแต่ละหน่วยเริ่มมีการจัดการความรู้และมีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะการจัดการความรู้เป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผล เช่นเดียวกับการดำเนินงานขององค์การเอกชน ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่ เป็นกระบวนการที่ความรู้ฝังลึกถูกแปลงเป็นความรู้ชัดแจ้ง กล่าวคือความรู้ส่วนบุคคลถูกแปลงไปสู่ความรู้ที่เป็นทางการหรือความรู้ที่แสดงออกมาให้เห็นภายในองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเป็นกระบวนการสำคัญของการจัดการความรู้ หากคน ในองค์กรขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันแล้ว ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคนซึ่งการจัดการความรู้ต้องการ ให้เกิดการถ่ายทอดซึ่งกันและกันให้มากที่สุดก็จะไม่มี ความหมายใดๆ (ถวัลย์ มาศจรีส, 2552) ส่วนใหญ่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกันมารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจเพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในเรื่องนั้นๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงเป็นกิจกรรมการถ่ายโอนหรือเผยแพร่ความรู้จากบุคคล กลุ่มคน หรือองค์การไปยังผู้อื่น มีการระบุนำความรู้เชิงกลยุทธ์ การเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ เพื่อที่จะถ่ายโอนความรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549) ได้กล่าวถึงความหมายของการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หรือ KS ว่าเป็นส่วนที่สำคัญ เพราะเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) นั้นถือได้ว่าเป็น “หัวใจ” ของการทำ KM เป็นกระบวนการที่หลายท่านบอกว่าทำได้ไม่ถนัด เพราะการที่คนเราจะแบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ในตัวออกมาให้กับผู้อื่น จะต้องอาศัยความผูกพัน เริ่มจากบรรยากาศที่เป็นมิตร มีความไว้วางใจกัน (Trust) ห่วงใยกัน (Care) การแบ่งปันที่มีสีสันจึงเกิดขึ้นได้

บดินทร์ วิจารณ์ (2550) ให้ความเห็นว่า การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) หรือการถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) เมื่อเกิดจากการแลกเปลี่ยนความรู้ในลักษณะสองทาง จะทำให้บุคคล ทั้งสองหรือทีมสามารถพัฒนาความสามารถ และการสร้างองค์ความรู้ในองค์กร โดย SECI โมเดล ของ Nonaka และ Takeuchi ที่แปลงจากความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) อยู่ในรูปแบบประสบการณ์ ที่อยู่กับคนให้เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของสื่อต่างๆ (Explicit Knowledge) และเมื่อนำความรู้ไปลงมือปฏิบัติ จะกลับมาเป็นประสบการณ์ (Tacit Knowledge) การสร้างโดยการแปลงองค์ความรู้ (Knowledge Conversion) จาก Tacit เป็น Explicit และกลับมาเป็น Tacit Knowledge จะทำให้องค์ความรู้เติบโตมากขึ้น

วิจารณ์ พาณิช (2548) กล่าวว่า การทำ KM แท้ต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2 ทางคือ เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับในเวลาเดียวกัน ไม่มีใครตั้งตัวเป็นผู้ให้ (ความรู้/วิธีการ) อยู่ฝ่ายเดียว ต้องมุ่งรับ (เรียนรู้) จากฝ่ายผู้มาขอแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย และไม่มีใครตั้งตัว หรือมุ่งเป็นผู้รับเพียงฝ่ายเดียว ต้องมุ่งให้แก่ฝ่ายผู้ให้ Best Practice ด้วยอย่างน้อยก็ทำให้คำถามที่ดีที่กระตุ้นให้คิดและมีการนำไปทดลองปฏิบัติต่อ ซึ่งการแบ่งปันความรู้มีหลักการสำคัญ คือ ความรู้ต้องมาจากผู้รู้จริง โดยมีกระบวนการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ด้วยความเต็มใจ มีเทคนิคในการแบ่งปัน

ทั้งนี้จำเป็นจะต้องมีการถกเถียง มีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ได้ดี และต้องเป็นความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549)

จึงเห็นได้ว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการแบ่งปันความรู้ เป็นการที่บุคคลหรือกลุ่มคนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ไปยังบุคคลอื่น และรับเอาความรู้จากบุคคลและแหล่งต่างๆ ทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง ด้วยกิจกรรมและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่มีรูปแบบที่แตกต่างกัน มาเพิ่มพูนความรู้ของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนและพัฒนางาน

4.12.1 ความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความสำคัญในด้านการพัฒนางาน การพัฒนาคน การสร้างองค์ความรู้ และการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม ดังนี้

1) ด้านการพัฒนางาน เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการพัฒนาความรู้ของบุคคลในองค์กรให้เป็นความรู้ของกลุ่ม และเป็นความรู้ขององค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรและการสร้างสรรค์สังคมความรู้ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสื่อสารภายในองค์กร การต่อยอดความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่ โดยมุ่งสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เช่นการบันทึกความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานที่เรียกว่าการสอนงานและการเรียนรู้ข้ามสายงาน เป็นการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี และการใช้กลไกการสื่อสารและการยอมรับเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่สมาชิกที่เผยแพร่ความรู้ และสมาชิกที่นำความรู้ไปใช้ เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขัน โดยศึกษาจากแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรอื่นหรือส่วนงานอื่นเพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพงานของตน

2) ด้านการพัฒนาคน โดยการสร้างเครือข่ายด้านความสัมพันธ์ของคน และเครือข่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้การสร้างเครือข่าย หมายถึง การทำให้มีการติดต่อ และสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ การสร้างเครือข่ายควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันฉันท์เพื่อน ที่ต่างก็มีความเป็นอิสระมากกว่าสร้างการคบค้าสมาคมแบบพึ่งพิง นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายต้องไม่ใช่การสร้างระบบติดต่อด้วยการเผยแพร่ข่าวสารแบบทางเดียว เช่นการส่งจดหมายข่าวไปให้สมาชิกตามรายชื่อ แต่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันด้วย เช่นเว็บไซต์ KM เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีการนำเว็บบอร์ดมาอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มคนที่เป็สมาชิก KM ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องต่างๆ นอกจากนี้องค์กรควรมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่อุทิศตนให้กับการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น

3) ด้านการสร้างองค์ความรู้ เป็นวงจรความรู้ที่นำไปสู่การพัฒนาที่เรียกว่านวัตกรรมมีทั้งนวัตกรรม ที่คิดขึ้นใหม่ทั้งหมดและนวัตกรรมส่วนเพิ่มเพื่อปรับปรุงกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างการพัฒนาองค์ความรู้ของศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ เช่น ความรู้ในด้านการนำองค์การ ความรู้ในด้านการบริหารทรัพยากรความรู้ในด้านการบริการประชาชน ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพภาคประชาชน ความรู้ในด้านการวางแผนงาน และติดตามผล และความรู้ในด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม เป็นการร่วมคิดร่วมทำที่นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดความกระตือรือร้น เรียนรู้ความเสียสละ และดูแลซึ่งกันและกัน รู้จักปรับตัวและยืดหยุ่น และการที่บุคลากรสร้างกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน

4.12.2 วิธีการของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Anumba, Egbu, and Carrillo 2005 (อ้างถึงใน น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2551) กล่าวว่าวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 3 วิธี ได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านคน (Human) ผ่านเอกสาร (Paper) และผ่านซอฟต์แวร์ (Software) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ประเภทความรู้ฝังลึก: tacit knowledge) ระหว่างบุคคลในลักษณะเผชิญหน้า (Face to Face Interaction หรือ People to People) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ การสนทนา การประชุม การสัมมนา ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การพบปะอย่างไม่เป็นทางการ และการจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ประเภทความรู้ชัดแจ้ง : Explicit Knowledge) จากเอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่างๆ (People to Paper) เป็นการสื่อสารผ่านเอกสาร บันทึกข้อความ คู่มือและเอกสารประกอบการอบรม/สัมมนา หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ในแหล่งความรู้ขององค์กร หรือห้องสมุด

3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ประเภทความรู้ชัดแจ้ง : explicit knowledge) จากฐานความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยี (knowledge base interaction หรือ People to Software) ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล เว็บไซต์ และสื่อสตัทส์

จะเห็นได้ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถนำมาใช้ในการสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาคน การพัฒนางานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) ได้อธิบายถึงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ดังต่อไปนี้

- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Explicit Knowledge

1. การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น งานวิจัย ผลการสำรวจ ผลงานประจำปี ข้อมูลทางการตลาด เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วองค์กร ควรมีการจัดทำฐานความรู้ของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ ซึ่งการรวบรวมวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอาจได้จากการทำการเทียบเคียง (Benchmarking) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากผู้ที่ทำได้ดีที่สุดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling)

การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้ เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ผู้สนใจ โดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยายเรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ เช่น การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องในประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร โดยการนำเรื่องที่ประสบความสำเร็จ

หรือล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวที่น่าสนใจและเผยแพร่ในองค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันได้

3. สมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages)

แนวคิดนี้จะเหมือนกับสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองที่เราคุ้นเคยกัน แต่แทนที่เนื้อหาในสมุดจะบันทึกรายละเอียดของคนหรือสถานประกอบการต่างๆ สมุดหน้าเหลืองสำหรับการจัดการความรู้จะบันทึกแหล่งที่มาของความรู้ ประเภทของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์กร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญๆ เช่นผลงานที่ผ่านมาและเรื่องที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สมุดหน้าเหลืองในลักษณะนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูล ทฤษฎี เพื่อให้คนในองค์กรรู้ว่ามิข้อมูลอยู่ที่ใดและจะสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆได้อย่างไร สำหรับการบันทึกข้อมูลต่างๆ ในสมุดหน้าเหลืองนั้นสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ ทั้งนี้สมุดหน้าเหลืองไม่จำเป็นต้องผูกติดกับเฉพาะบุคคลในองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลภายนอกผ่านระบบเว็บไซต์ต่างๆ ได้ด้วย

4. ฐานความรู้ (Knowledge Bases)

ฐานความรู้เป็นการเก็บข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่องค์กรมี ไว้ในระบบฐานข้อมูลและให้ผู้ต้องการใช้ ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ทั้งนี้ในการทำฐานความรู้ (Knowledge Bases) ควรคำนึงถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

- กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Explicit Knowledge Tacit Knowledge

1. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team)

เป็นการจัดตั้งทีม เพื่อมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้นภายใต้ความเชื่อที่ว่าการทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆด้าน มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ การแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างทีมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งในการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันนั้น หัวหน้าทีมควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดี เพื่อช่วยให้มีความคุ้นเคยระหว่างกัน ทำให้ทุกคนเข้าใจและมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจ ต่อกัน และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ควรมีการจดบันทึกหรือรวบรวมความรู้ที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันไว้ด้วย

2. กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม (Innovation & Quality Circles : IQCs)

กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม (Innovation & Quality Circles : IQCs) เป็นกลุ่มที่พัฒนามาจากกลุ่ม QCs (Quality Circles) ซึ่งสมาชิกของกลุ่มจะมาจากต่างหน่วยงานหรือต่างระดับในองค์กรหรืออาจมาจากต่างองค์กรก็ได้ กลุ่ม IQCs จะรวมตัวกันเพื่อค้นหาวิธีการที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ การทำกลุ่ม IQCs นี้จะเป็นการระดมสมอง เพื่อกำหนดแนวคิดต่างๆ ที่หลากหลายในการพัฒนาองค์กรตามหัวข้อเรื่องที่ตั้งไว้และค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุด

ช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งในการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้กันต้องมีการจัดบันทึกข้อมูลหรือความรู้ที่เกิดขึ้นรวมทั้งปัญหาและความสำเร็จที่เกิดขึ้นไว้ด้วย เมื่อเปรียบเทียบ IQCs กับทีมข้ามสายงานแล้วจะมีความแตกต่างในเรื่องของสมาชิกกลุ่มที่สามารถร่วมกันได้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในขณะที่สมาชิกทีมข้ามสายงานจะมีเฉพาะคนในองค์กรเท่านั้น และเนื้อเรื่องของการทำทีมข้ามสายงานจะเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงมากกว่า แต่อย่างไรก็ตามทั้งสองวิธี ต่างก็เป็นเทคนิคในการทำให้คนมาพบปะและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเพื่อช่วยพัฒนาและปรับปรุงองค์กร

3. ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP)

ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้นส่วนใหญ่การรวมตัวกันในลักษณะนี้มักจะมีมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน ซึ่งความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ระหว่างกันจะเป็นสิ่งสำคัญ โดย CoP จะมีความแตกต่างจากการจัดตั้งทีมงานเนื่องจากการร่วมกันอย่างสมัครใจ เป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกันโดยกิจกรรมทางสังคม ไม่ได้มีการมอบหมายงานเฉพาะหรือเป็นโครงการ แต่จะเลือกทำในหัวข้อเรื่องที่สนใจร่วมกันเท่านั้น การทำ CoP จะมีระยะเวลาในการเริ่มต้นและสิ้นสุด โดยหากสมาชิกในกลุ่มหมดความสนใจหรือบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันแล้ว กลุ่ม CoP ก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น เปลี่ยนหัวข้อของกลุ่มหรือมีการจัดตั้งกลุ่ม CoP ใหม่ๆ ขึ้นมา ทั้งนี้ระหว่างที่อยู่ร่วมกันควรมีการบันทึกสิ่งที่เรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วย อย่างไรก็ตามแม้ CoP จะเกิดขึ้นโดยการรวมตัวของสมาชิกที่สนใจร่วมกันและจัดการกันเองแต่ก็ต้องมีการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนเพื่อให้การทำยั่งยืนในระดับหนึ่ง เช่น ควรมีการยกย่องชมเชยและให้การยอมรับกลุ่ม CoP จากผู้บริหารขององค์กร ควรช่วยสนับสนุนให้การสื่อสารระหว่างสมาชิก CoP เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว พยายามชักจูงหรือทำให้สมาชิกเห็นประโยชน์ในการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ให้แรงจูงใจหรือรางวัลสำหรับสมาชิกที่ให้ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นตัวอย่างแก่คนอื่นๆต่อไป รวมทั้งควรส่งเสริมให้ CoP มีการเติบโตและขยายตัว

4. ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

ระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า ไปยังบุคลากรรุ่นใหม่ หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่งและอาวุโสกว่า ซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ โดยทั่วไประบบพี่เลี้ยงจะใช้เวลาดำเนินการนาน เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างความคุ้นเคย ความสัมพันธ์ และความเข้าใจกัน ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงนอกจากจะให้คำปรึกษาในด้านการงานแล้ว ยังเป็นที่ปรึกษาในเวลาที่มีปัญหาหรือสับสน ที่สำคัญพี่เลี้ยงจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรม จริยธรรม และการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

5. การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment)

การสับเปลี่ยนงานเป็นการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานต่างๆ ซึ่งอาจอยู่ภายในสายงานเดียวกันหรือข้ามสายงานเป็นระยะๆ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของทั้งสองฝ่าย ทำให้ผู้ถูกย้ายเกิดการพัฒนาทักษะที่หลากหลายมากขึ้น สำหรับการยืมตัวบุคลากรมาทำงานชั่วคราวนั้นเป็นการย้ายบุคลากรระดับบริหารหรือบุคลากรที่มีความสามารถสูงไปช่วยทำงานในหน่วยงานข้ามสายงานหรือในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ถูกยืมตัว ถ่ายทอดความความรู้และประสบการณ์ของตนเองให้หน่วยงาน เป็นการกระจายความรู้ที่ได้ผลในระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันผู้ถูกยืมตัวก็ได้เรียนรู้ จากบุคลากรในหน่วยงานอื่น ซึ่งสามารถนำมาพัฒนางานของตนเองหรือสร้างความรู้ใหม่ๆ ได้

6. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) การจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างเป็นกิจลักษณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่นการสัมมนา และการประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ

วิธีการที่กล่าวมาข้างต้นเป็นวิธีการหลักๆ เกี่ยวกับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์กรสามารถเลือกใช้หรือผสมผสานวิธีการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ วิธีการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

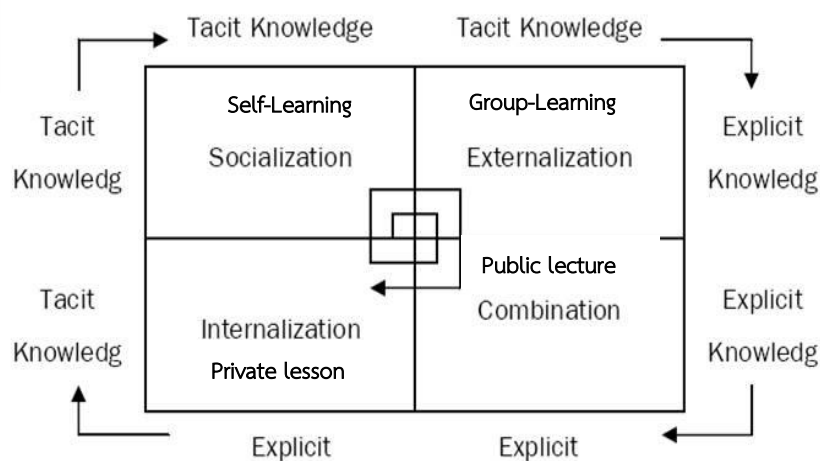
4.13 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสนับสนุนหนึ่งที่จะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ การเคลื่อนย้าย การกระจายหรือแบ่งปันความรู้ขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ แม้ว่าเทคโนโลยีจะไม่ใช่อุปกรณ์เดียว ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ แต่อิทธิพลของเทคโนโลยีมีทั้งทางตรงและทางอ้อม การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ช่วยทำให้การเผยแพร่ความรู้ไปสู่สมาชิกในองค์กรสามารถทำได้ง่ายขึ้น โดยใช้การอบรมหรือการเรียนรู้ผ่านเว็บ (Web-Based Application) อินเทอร์เน็ต (Internet) อินทราเน็ต (Intranet) เทอร์โบเน็ต (Turbo Note) เว็บบอร์ด (Web Board) และกรุปแวร์ (Groupware) พนักงานทุกคนสามารถสื่อสารกันได้ตลอดเวลา ทำให้ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมีความถูกต้องสมบูรณ์จากการเข้าใช้งาน เกิดการเคลื่อนไหวและปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัย ซึ่งจะช่วยให้องค์กรหรือพนักงานคนอื่นๆ สามารถนำความรู้ ไปแก้ปัญหาได้ เมื่อมีการรวบรวมความรู้และจัดระบบแล้ว ความรู้จะสามารถนำมาใช้ได้หลายครั้ง องค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) และเผยแพร่ให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการฝึกพนักงานและช่วยตัดสินใจ รวมทั้งการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญได้ Laudon & Laudon (2002, อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์, 2550)

Maier (2002, อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพการใช้ระบบการจัดการความรู้บนเว็บ พบว่ามีอัตราความรู้เพิ่มสูงขึ้น โดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านต่างๆ เพื่อการจัดการความรู้ ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet Infrastructure) เตรียมการเกี่ยวกับหน้าที่พื้นฐานสำหรับการสื่อสาร เช่น อีเมลล์ เทลคอนเฟอร์เรนซ์ เช่นเดียวกับการจัดเก็บ การแลกเปลี่ยน การค้นหา และการค้นคืนข้อมูลและเอกสาร
2. ระบบการจัดการเอกสาร (Document and Content Management System) จัดการเกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือเนื้อหาสาระ โดยครอบคลุมแต่ละระดับชั้นของเอกสาร
3. ระบบการจัดการขั้นตอนการดำเนินงาน (Workflow Management System) สนับสนุนกระบวนการจัดการโครงสร้าง และการจัดการเกี่ยวกับการดำเนินงาน
4. เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Technologies) สนับสนุนการค้นหา และการค้นคืน การจัดทำโครงร่างผู้ใช้ และการจัดเป็นชุดของโครงร่างเอกสาร และ Web Mining
5. เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ทางธุรกิจ (Business Intelligence Tools) สนับสนุนกระบวนการเชิงวิเคราะห์ ซึ่งปรับเปลี่ยนเล็กๆ และข้อมูลเชิงแข่งขันไปยังเป้าหมายของความรู้ และความต้องการที่จะบูรณาการข้อมูลพื้นฐาน โดยทั่วไปแล้วจะถูกจัดเตรียมโดย Data Warehouse
6. เครื่องมือเชิงทัศนภาพ (Visualization Tools) ช่วยในการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ คน และกระบวนการ
7. การบริหารจัดการเป็นรายกลุ่ม (Groupware) เป็นการสนับสนุนการบริหารเวลา การอภิปราย การประชุม หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มงาน และทีมงาน
8. ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning System) เป็นการนำเสนอสาระการเรียนรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจงให้กับพนักงานโดยวิธีการที่มีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกาสนับสนุนการสอน และ/หรือกระบวนการเรียนรู้

Watanabe (2003, อ้างถึงใน พรชิตา วิเชียรปัญญา, 2547) แห่ง Nagoya University ได้ประยุกต์แนวคิดรูปแบบการเคลื่อนย้ายความรู้ของ Nonaka and Takeuchi (SECI Model) กับระบบสนับสนุนการศึกษาผ่านเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแผนภูมิที่ 11 ดังนี้



แผนภูมิที่ 11 แสดงระบบสนับสนุนการศึกษาผ่านเทคโนโลยีการศึกษากับการเคลื่อนย้ายความรู้ของ Nonaka and Takeuchi (SECI Model)

1. Self-Learning เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้ระหว่างความรู้โดยน้อยไปสู่ความรู้โดยนัย ระบบสนับสนุนการเรียนรู้แบบนี้ คือ CAL (Computer Aided Learning)
2. Group-Learning เป็นการเรียนรู้แบบกลุ่ม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้ระหว่างความรู้โดยน้อยไปเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง ระบบที่สนับสนุนการเรียนรู้แบบนี้คือ CSCL (Computer Support Collaborative Learning)
3. Public lecture เป็นการบรรยายในที่สาธารณะ ซึ่งเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ ที่ปรากฏชัดแจ้งไปเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง ระบบที่สนับสนุนการเรียนรู้แบบนี้คือ CAI (Computer Aided Instruction)
4. Private lesson เป็นการเรียนรู้บุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้งไปเป็นความรู้โดยนัย ระบบสนับสนุนการเรียนรู้แบบนี้ คือ ITS (Intelligent Tutoring System) หรือICAI (Intelligent Computer Aided Instruction)

Laudon & Laudon (2004, อ้างถึงใน ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย, 2549) กล่าวถึงระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการไหลเวียนข่าวสารและจัดการความรู้ ดังนี้

กระบวนการจัดการความรู้	ตัวอย่างระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
การแบ่งปันความรู้ (Share Knowledge)	ระบบการประสานงานกลุ่ม (Group Collaboration Systems) - กรู๊ปแวร์ (Groupware) - อินทราเน็ต (Intranets)
การกระจายและประสานการไหลเวียนข่าวสาร (Distribute Knowledge)	ระบบงานสำนักงาน (Office Systems) - ซอฟต์แวร์ประมวลผลคำ (Word Processing) - ซอฟต์แวร์การพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop Publishing) - ซอฟต์แวร์ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Calendars) - ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูล (Desktop Databases)
การสร้างความรู้ (Create Knowledge)	ระบบงานความรู้ หรือระบบงานภูมิปัญญา (Knowledge Work Systems) - ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบการผลิต (Computer-Aided Design : CAD) - ระบบเสมือนจริง (Virtual Reality) - สถานีการลงทุน (Investment Workstations)

กระบวนการจัดการความรู้	ตัวอย่างระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
การเก็บรวบรวมและจัดความรู้ (Capture and Codify Knowledge)	ระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Systems) - ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems) - ระบบเครือข่ายนิวรอน (Neural Network) - ฟัซซีโลจิก (Fuzzy Logic) - เจนเนติกอัลกอริทึม (Genetic Algorithm) - เอเจนต์ชาญฉลาด (Intelligent Agents)

ตารางที่ 5 ตัวอย่างของระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการไหลเวียนข่าวสาร และจัดการความรู้

นอกจากนี้สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) กล่าวว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่พยายามอธิบายถึงความสัมพันธ์และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ดังที่ปรากฏว่าเป็นเรื่องราวจำนวนมากที่แสดงถึงความสำเร็จการจัดการความรู้ขององค์กร ผ่านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แม้ว่าการจัดการความรู้ จะเป็นกระบวนการไม่ใช่เทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีกลับถูกคาดหวังว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ องค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดสรรงบประมาณในการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีผลต่อความสำเร็จ ในระบบการจัดการความรู้เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการความรู้ทั้งในส่วนของพนักงานและองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ประกอบด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) และเทคโนโลยีการจัดเก็บ (Storage technology)

1. เทคโนโลยีการสื่อสาร ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต หรืออินเทอร์เน็ต

2. เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง ตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม groupware ต่างๆ หรือระบบ Screen Sharing เป็นต้น

3. เทคโนโลยีในการจัดเก็บ ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ

จะเห็นว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กรนั้นประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ในการจัดการความรู้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญในเรื่องการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อินเทอร์เน็ตที่เป็นเทคโนโลยีที่เชื่อมคนทั่วโลกเข้าด้วยกัน ทำให้กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ทำได้ดียิ่งขึ้นอีกทั้งยังช่วยให้การนำเสนอสามารถเลือกได้หลายรูปแบบเช่น ตัวอักษร รูปภาพ แอนิเมชัน เสียง วิดีโอ ซึ่งช่วยให้การเรียนรู้ ทำได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ไอซีทียัง

ช่วยในการจัดเก็บและดูแลปรับปรุงความรู้และสารสนเทศต่างๆ (Knowledge Storage and Maintenance) รวมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในกระบวนการจัดการความรู้ได้ จึงนับได้ว่าไอซีที เป็นเครื่องมือสนับสนุนและประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความรู้

ตารางที่ 6 ตัวอย่างของเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้

ขั้นตอน ในกระบวนการจัดการความรู้	ประเภทของเครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ	การใช้งานเครื่องมือ
1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)	<ul style="list-style-type: none"> - Idea generation tools - Knowledge mapping/Mind mapping tools - Workflow software 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อช่วยกำหนดหรือระบุหมวดหมู่สิ่งที่ต้องการเรียนรู้และทักษะในด้านต่างๆ - เพื่อช่วยวางขอบเขตของการจัดการความรู้และจัดสรรทรัพยากร
2. การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)	<ul style="list-style-type: none"> - Data mining tools - Data warehouse - Internet, Web technologies - Electronic bulletin boards - Computer aided training - Artificial Intelligence technology - E-learning System 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อเข้าถึง (Access) การคว่ำ (Capture) การเสาะหา (Search) การสกัด (Tracking) ความรู้ - เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้
3. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)	<ul style="list-style-type: none"> - Data/Knowledge bases - Case-based reasoning - Visual maps - Metadata repositories - Directories - Workflow Management System - Weblog - Wikipedia 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อช่วยสร้างความรู้ ความคิดใหม่ๆ - เพื่อช่วยกลั่นกรอง และจัดลำดับข้อมูล - เพื่อช่วยวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมิน ผนวกกับความรู้ที่มีอยู่

ขั้นตอน ในกระบวนการจัดการความรู้	ประเภทของเครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศ	การใช้งานเครื่องมือ
4. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval)	<ul style="list-style-type: none"> - Search and retrieval Technologies - Document and Content Management System - Databases for classification, codification, and categorization of information - Data warehouses - Data Collecting 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อจัดข้อมูล ให้เป็นระบบ ทำให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย - เพื่อช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ - เพื่อช่วยให้สามารถเข้าถึงและสืบค้นความรู้
5. การแลกเปลี่ยนแบ่งปันและการนำไปใช้ (Knowledge Sharing and Utilization)	<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration tools - Audio/Video conferencing tools - Electronic meeting system - Meeting support software - Intranet/Extranet - Groupware - Knowledge-based system (KBS) Collaboration hypermedia for documentation of discussions - Intelligent agents 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อเชื่อมโยงบุคคลที่อยู่ต่างสถานที่เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ - เพื่อกระจาย ถ่ายโอน และเผยแพร่ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล ทรัพยากร ความรู้ความคิดประสบการณ์ - เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์และการทำงานที่เกื้อกูลกัน - เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ - เพื่อช่วยในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาต่างๆ

ที่มา: “Primer on Knowledge Management” Singapore Productivity and Standards Board (2001)

4.14 อินเทอร์เน็ต

การติดต่อสื่อสารปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น บุคคลทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ในทุกที่ทุกเวลาด้วยเครือข่ายที่สื่อสารในลักษณะทางด่วนสารสนเทศ เป็นการสื่อสารอย่างไม่มีขีดจำกัดโดยในยุคไอซี มีการใช้เครือข่าย “อินเทอร์เน็ต”(Internet) ซึ่งครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางทั่วโลก เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในทุกวงการซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ กิดานันท์ มลิทอง (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อินเทอร์เน็ต เป็นโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายขนาดใหญ่ เรียกว่าเป็น “Network of Network เครือข่ายของเครือข่าย” (หรือบางคนอาจเรียกว่า “The Mother of All Networks”) ที่รวมและเชื่อมต่อเครือข่าย ทั่วโลกจำนวนมากมาวมหาศาลเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายให้คอมพิวเตอร์ทั่วโลกสามารถติดต่อกันได้ตราบเท่าที่คอมพิวเตอร์เหล่านั้นยังเชื่อมต่อยูบนอินเทอร์เน็ต เพื่อการใช้งานลักษณะต่างๆทั้งด้านธุรกิจการศึกษา การสื่อสาร เป็นต้น

การบริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถใช้ในการทำงานได้หลากหลายประเภท ดังนี้

1. เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web : WWW) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “เว็บ” เป็นการสืบค้นสารสนเทศที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตในระบบสื่อหลายมิติ โดยคลิกที่จุดเชื่อมโยงเพื่อเสนอเว็บเพจหรือข้อมูลสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน สารสนเทศที่เสนอจะมีทุกรูปแบบทั้งในลักษณะของตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง นอกจากนี้เวิลด์ไวด์เว็บยังรวมการใช้งานอื่นๆเข้าไว้ด้วย เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้ม การพูดคุยสด กลุ่มอภิปราย การค้นหาไฟล์ ฯลฯ การเข้าสู่เวิลด์ไวด์เว็บจะต้องใช้โปรแกรมทำงาน ซึ่งโปรแกรมที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน ได้แก่ Internet Explorer และ Netscape Navigator โปรแกรมเหล่านี้ช่วยให้การใช้เวิลด์ไวด์เว็บเป็นไปได้อย่างสะดวกสบาย
2. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-Mail: e-mail) หรืออีเมล คือการรับส่งข้อความผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถส่งข้อความจากเครือข่ายที่ตนใช้บริการอยู่ไปยังผู้รับอื่นๆ ในเครือข่ายเดียวกันหรือข้ามเครือข่ายอื่นในอินเทอร์เน็ตได้ สามารถช่วยส่งข้อความที่เป็นตัวอักษร แฟ้มเอกสาร ภาพ และเสียงร่วมไปได้ด้วย
3. การถ่ายโอนแฟ้ม (File Transfer Protocol: ftp) คือการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล เช่น แฟ้มข่าวแฟ้มภาพ แฟ้มเสียง เป็นต้น จากคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ (Download) เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ที่ใช้บริการอยู่ หรือจะเป็นการส่งข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Upload) ไปยังเครื่องบริการแฟ้มเพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้ได้
4. กลุ่มอภิปรายหรือกลุ่มข่าว (Newsgroup) เป็นกลุ่มของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อส่งข่าวสารหรืออภิปรายแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นเรื่องที่สนใจ โดยเป็นการสื่อสารแบบต่างผู้ร่วมอยู่ในกลุ่มอภิปรายจะส่งข้อความไปยังกลุ่ม และผู้อ่านภายในกลุ่มจะมีการอภิปรายส่งกลับมายังผู้ส่งโดยตรง หรือ ส่งเข้าในกลุ่มเพื่อให้ผู้อื่นอ่านด้วยก็ได้ การร่วมอยู่ในกลุ่มอภิปราย จะมีประโยชน์มาก เนื่องจากสามารถได้ข้อมูลในเรื่องนั้นๆ จากบุคคลต่างๆ หลากหลายความคิดเห็น สามารถนำไปใช้ในการค้นคว้าวิจัย หรือเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินได้ กลุ่มอภิปรายนี้จะอยู่ในกระดานข่าว (Bulletin Board) เว็บบอร์ด Webboard หรือในยูสเน็ต (UseNet)

5. การสนทนาในเครือข่าย (Internet Relay Chat: IRC) เป็นลักษณะของการสนทนาสด ที่ผู้ใช้ฝ่ายหนึ่งสนทนากับผู้ใช้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีการโต้ตอบกันทันทีผ่านหน้าจคอมพิวเตอร์แบบ ประสานเวลาโดยการพิมพ์ข้อความหรือใช้เสียง ซึ่งปัจจุบันสามารถสนทนาโดยมองเห็นภาพด้วย อีกทั้งยังสามารถสนทนา แบบคนต่อคน หรือแบบกลุ่มก็ได้ การสนทนาในรูปแบบนี้เป็นที่นิยมมาก เนื่องจากสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นพูดคุยกันได้ทันทีในเวลาจริง ทำให้ไม่ต้องรอคำตอบ เหมือนกับการส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

6. การประชุมบนอินเทอร์เน็ต (Internet Conferencing) เป็นการสื่อสารแบบประสานเวลา เช่นเดียวกับการสนทนาสด แต่จะเป็นการประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียงบนจอมอนิเตอร์ของ คอมพิวเตอร์ในรูปแบบที่เรียกว่า “Web Conference” โดยอาจสื่อสารเฉพาะบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ ผู้ใช้ทั้งสองฝ่ายต้องไม่มีโครโฟนสำหรับพูด และมีกล้องดิจิทัลหรือเว็บแคมเพื่อส่งภาพ การประชุม แบบนี้จะประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการใช้การประชุมทางไกลด้วยวิทยุทัศน์

7. สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publisher) ได้แก่ สื่อประเภท หนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสาร จะมีการบรรจุเนื้อหาและภาพที่ลงพิมพ์ในสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ เผยแพร่ในเว็บไซต์ขององค์กร ให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปได้อ่านเรื่องราวต่างๆ เช่นเดียวกับการอ่าน สิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปเล่ม ทั้งนี้ นอกจากสิ่งพิมพ์ที่เป็นการค้าแล้ว ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ก็ให้ความสำคัญใน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากรูปแบบที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ มาเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ นำเข้าสู่รูปแบบเว็บไซต์ เพื่อให้ง่ายต่อ การเข้าถึงฐานข้อมูลขององค์กรได้สิ่งพิมพ์เหล่านี้ จะเรียกกัน หลายชื่อ เช่น “E-Magazine”, “E-Journal” และ “E-Text” เป็นต้น

8. รายชื่อส่งอีเมล (Mailing Lists หรือที่รู้จักกันในชื่อ “Listserv”) เป็นการสื่อสารแบบ ต่างเวลาที่จะส่งอีเมลโดยอัตโนมัติไปยังบุคคลต่างๆ ที่สมัครรับข้อมูลข่าวสารและมีชื่ออยู่ในรายการ การส่งในลักษณะนี้จะช่วยประหยัดเวลาสำหรับผู้ส่ง ทำให้ส่งอีเมลไปยังบุคคลจำนวนมากได้ในเวลา เดียวกันและผู้รับที่มีรายชื่ออยู่ในรายการจะได้รับอีเมลเหมือนกันพร้อมๆ กัน

9. สมุดรายชื่อ เป็นการตรวจหาชื่อและที่อยู่ของผู้ที่เราต้องการจะติดต่อดังในอินเทอร์เน็ต โปรแกรมในการค้นหาที่นิยมใช้กัน ได้แก่ Finger และ Whois การใช้ Finger จะช่วยในการค้นหาชื่อ บัญชีผู้ใช้หรือชื่อจริง รวมถึงข้อมูลเบื้องต้นหรือสถานะของผู้นั้น และยังใช้ในการตรวจสอบว่าผู้หนึ่ง กำลังใช้งานอยู่ในระบบหรือไม่ ส่วน Whois เป็นสมุดรายชื่อผู้ใช้เพื่อใช้ในการหาที่ตั้งของเลขที่อยู่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงสารสนเทศอื่นๆ ของบุคคลนั้นด้วย

10. การขอเข้าใช้ระบบจากระยะไกล เป็นโปรแกรมที่ใช้ในอินเทอร์เน็ตเพื่อการขอเข้าใช้ ระบบระยะไกล โปรแกรมหนึ่งที่รู้จักกันดี คือ เทลเน็ต (Telnet) การใช้เทลเน็ตจะเป็นการให้ผู้ใช้ สามารถเข้าไปใช้ทรัพยากรหรือขอใช้บริการจากคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นได้ และให้ผลลัพธ์กลับมาแสดง บนหน้าจอภาพ การใช้เทลเน็ตจะช่วยให้ไมโครคอมพิวเตอร์สามารถสื่อสารกับเครื่อง เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ได้เพื่อการเข้าถึงไฟล์ต่างๆ เสมือนว่าเรากำลังใช้เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตของเรา

11. การค้นหาไฟล์ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นระบบขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมกว้างขวางทั่วโลก โดยมีไฟล์ข้อมูลต่างๆ มากมายหลายล้านไฟล์บรรจุอยู่ในระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นใช้งาน ดังนั้นจึงจำเป็น ต้องมีระบบหรือโปรแกรมเพื่อช่วยในการค้นหาไฟล์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การค้นหา

ไฟล์และทรัพยากรบนเว็บในปัจจุบันที่นิยม เนื่องจากใช้งานได้สะดวกสบายคือ การค้นหาหัวข้อเรื่อง จากแหล่งรวบรวมรายชื่อไฟล์ บนเว็บ (Web-Subject Directories or Catalogues) ซึ่งเป็นการ รวบรวมเรื่องต่างๆไว้เป็นฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ เมื่อต้องการค้นหาเรื่องใด ผู้ใช้เพียงแต่พิมพ์คำสำคัญ เกี่ยวกับไฟล์ที่ต้องการค้นหาลงไปก็จะได้ไฟล์จำนวนมากมาย ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการค้นหาที่เก็บ ไว้ในเครื่องบริการทั่วโลกปรากฏขึ้น เพื่อให้เปิดอ่านและเก็บบันทึกไฟล์นั้นไว้ใช้งานได้ภายหลัง เว็บไซต์ที่ให้บริการค้นหาไฟล์และทรัพยากรบนเว็บที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน เช่น www.google.com และ www.yahoo.com จะมีเว็บเพจที่มีหัวข้อเรื่อง ภาพ และกลุ่มสนทนา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงไปยังส่วนที่ต้องการได้

จากความสามารถในการบริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์กร หรือหน่วยงานที่ต้องการสนับสนุนการเรียนรู้ต่างก็อาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ด้านการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระดานข่าว ร่วมแสดงความคิดเห็นต่างๆ ตามความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน

เวลาของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต

เวลาของการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตแบ่งออกได้เป็น ๒ ลักษณะ

- แบบประสานเวลา (Synchronous) เป็นการใช้งานที่ผู้ใช้สามารถติดต่อถึงกันได้ พร้อมกันในเวลาเดียวกัน โดยผู้ใช้แต่ละฝ่ายจะนั่งทำงานอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ดังเช่น การสนทนา ในเครือข่าย (Internet Relay Chat)

- แบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous) หรือแบบต่างเวลา เป็นการรับส่งข้อมูล ที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์พร้อมกันในเวลาเดียวกัน แต่สามารถส่งข่าวสารข้อมูล ไปเก็บไว้ในเครื่องบริการก่อนได้ เพื่อที่ผู้รับจะเรียกดูข้อมูลนั้นได้ภายหลัง เช่น บริการไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มข่าว การถ่ายโอนไฟล์ หรือการค้นหาเว็บเพจต่างๆ เป็นต้น

ข้อดีและข้อจำกัดของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีในการสื่อสารสารสนเทศที่มีทั้งข้อดีซึ่งเป็นประโยชน์และข้อจำกัด บางประการดังนี้

ข้อดี

- สนทนากับผู้อื่นที่อยู่ห่างไกลได้ทั้งในลักษณะข้อความ ภาพ และเสียง
- ให้เสรีภาพในการสื่อสารในทุกรูปแบบแก่บุคคลทุกคน
- ค้นคว้าข้อมูลในลักษณะต่างๆ เช่น งานวิจัย บทความในหนังสือพิมพ์ ความก้าวหน้าทาง การแพทย์ ฯลฯ ได้จากแหล่งข้อมูลทั่วโลก เช่น ห้องสมุด สถาบันการศึกษา และสถาบันวิจัย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการเดินทาง และสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- ติดตามความเคลื่อนไหวและเหตุการณ์ต่างๆทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วจากการรายงานของ สำนักข่าวที่มีเว็บไซต์ทั้งในลักษณะสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์ รวมถึงการพยากรณ์อากาศของเมือง ต่างๆทั่วโลกล่วงหน้าด้วย
- รับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียค่า ไปรษณียากร ถึงแม้จะเป็นการส่งข้อความไปต่างประเทศก็ไม่ต้องเสียเงินเพิ่มขึ้นเหมือนการส่งจดหมายการส่งไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์นี้ นอกจากจะส่งข้อความตัวอักษรแบบจดหมายธรรมดาแล้ว ยังสามารถส่งไฟล์ภาพนิ่ง

ภาพเคลื่อนไหว และเสียงพร้อมกันไปได้ด้วยร่วมกลุ่มอภิปรายหรือกลุ่มข่าวเพื่อแสดงความคิดเห็น หรือพูดคุยแก้ปัญหาให้กับผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน เป็นการขยายวิสัยทัศน์ในเรื่องที่สนใจนั้นๆ

- อ่านบทความเรื่องราวที่ลงในนิตยสารหรือวารสารต่างๆได้ฟรีโดยมีทั้งข้อความ และ ภาพประกอบด้วย

- ถ่ายโอนไฟล์ข้อความ ภาพ และเสียงจากที่อื่นๆ รวมถึงและถ่ายโอนโปรแกรมต่างๆ ได้จาก เว็บไซต์ ที่ยอมให้ผู้ใช้บรรจุลงในโปรแกรมได้โดยไม่คิดมูลค่า

- ตรวจสอบราคาสินค้าและสั่งซื้อสินค้าได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปห้างสรรพสินค้า

- ติดประกาศข้อความที่ต้องการให้ผู้อื่นทราบได้อย่างทั่วถึง

ข้อจำกัด

- อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ที่ไม่มีใครเป็นเจ้าของ ทุกคนจึงสามารถสร้างเว็บไซต์ หรือติดประกาศข้อความได้ทุกเรื่อง บางครั้งข้อความนั้นอาจจะเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับการรับรอง เช่น ข้อมูลด้านการแพทย์หรือผลการทดลองต่างๆ จึงเป็นวิจรรย์ญาณของผู้อ่านที่จะต้อง ไตร่ตรองข้อความที่อ่านนั้นด้วยว่าควรเชื่อถือได้หรือไม่

- อินเทอร์เน็ตมีโปรแกรมและเครื่องมือในการทำงานมากมายหลายอย่าง เช่น การใช้เทเลเน็ต เพื่อการติดต่อระยะไกล หรือการใช้โปรแกรม Microsoft's Net Meeting ในการสนทนาสดหรือ ประชุมทางไกล ฯลฯ ดังนั้นผู้ใช้จึงต้องศึกษาการใช้งานเสียก่อนจึงจะสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- นักเรียนและเยาวชนอาจติดต่อเข้าโปรแกรมในเว็บไซต์ที่ไม่เป็นประโยชน์หรืออาจยุ่ง อารมณ์ทำให้เป็นอันตรายต่อตัวเองและสังคม

4.15 การจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก

บล็อก (Blog) มาจากคำว่า เว็บบล็อก (Webblog) หมายถึง สมุดบันทึกในรูปแบบเว็บไซต์ หรือ เว็บไซต์ที่รวมเรื่องราวจากการบันทึก ที่แสดงมุมมอง หรือความคิดเห็นเรียงจากใหม่ไปเก่า ต่าง จาก Diary ที่มีของเก่าขึ้นมาให้เห็นก่อนของใหม่ blog ให้อิสระในการเขียนเรื่องอะไรก็ได้ตามใจเรา บล็อก (Blog) หรือ คำว่า “Weblog” ถูกใช้เป็นครั้งแรกโดย Jorn Barger ในเดือนธันวาคม ปี 1997 ต่อมาฝรั่งที่ชอบเรียกสั้นๆ ว่า ซื่อนาย Peter Merholz จับมาเรียกย่อเหลือแต่ “Blog” แทน ในเดือน เมษายน ปี ค.ศ. 1999 และ จนมาถึงวันที่ 13 มีนาคม ค.ศ. 2003 ทาง Oxford English Dictionary ได้บรรจุคำว่า Blog ในพจนานุกรมแสดงว่าได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการ (ศรุติพงศ์ ภูริชวีรานนท์, 2551) บล็อก (Blog หรือ Weblog) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของเว็บบล็อกหลายท่าน ได้แก่ Norton and Sprague, 2001 (อ้างถึงใน กิดานันท์ มลิทอง, 2548) ได้กล่าวถึงเว็บบล็อก (Weblog) หรือเรียกสั้นๆ ว่า “บล็อก” (Blog) เป็นสิ่งพิมพ์ออนไลน์จากหลายผู้เขียน และมีเนื้อหา สาระหลายประเภท โดยอาจมีการนำเสนอและแนะนำแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่างๆ รวมทั้งการ เชื่อมโยงไปยังเว็บบล็อกอื่นๆ ด้วย

วิจารณ์ พาณิช (2548) กล่าวว่าบล็อก (Blog หรือ Weblog) เป็นเครื่องมือ ICT สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่ฝังลึกหรือความรู้ปฏิบัติ และไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว ว่าต้องเขียน/บันทึกในบล็อกอย่างไรจึงจะถูกต้อง ไม่มีถูก ไม่มีผิด เป็นอิสระของผู้เขียน จะเขียนไว้อ่านคนเดียวก็ได้ โดยมีเป้าหมายหลักเอาไว้แลกเปลี่ยนกับผู้สนใจเรื่องเดียวกัน

ขวัญชีวา ว่องนิตธรรม (2548) กล่าวว่าเว็บบล็อก (Weblog) ประกอบมาจากคำ 2 คำ คือ Web หมายถึง เว็บไซต์ คำว่า Log หมายถึง สมุดที่ใช้บันทึกเรื่องราวที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เมื่อนำมารวมกันจึงได้ Weblog เว็บบล็อก หมายถึง รูปแบบเว็บไซต์ประเภทหนึ่ง ซึ่งถูกเขียนขึ้นในลำดับที่เรียงตามเวลาในการเขียน ซึ่งจะแสดงข้อมูลที่เขียนล่าสุดไว้แรกสุด เว็บบล็อกโดยปกติจะประกอบด้วยข้อความ ภาพ ซึ่งบางครั้งจะรวมสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพลง หรือวิดีโอในหลายรูปแบบได้ จุดที่แตกต่างของเว็บบล็อกกับเว็บไซต์คือเว็บบล็อกจะเปิดให้ผู้เข้ามาอ่านข้อมูล สามารถแสดงความคิดเห็นต่อท้ายข้อความที่เจ้าของบล็อกเป็นคนเขียน ซึ่งทำให้ผู้เขียนสามารถได้ผลตอบกลับโดยทันที อีกทั้งเว็บบล็อกเป็นเว็บไซต์ส่วนตัวที่ผู้สร้างหรือที่เรียกว่า Blogger จัดทำขึ้นเพื่อเป็นที่บอกเล่าเรื่องราว สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน รวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอบทความใหม่ๆ วิจารณ์ข่าวสาร บ้านเมืองหรืออื่นๆ ที่ผู้ใช้เห็นว่าน่าสนใจ

วิจิต ขาวหะ (2550) ได้ให้ความหมายของบล็อกว่า เป็นการบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ถ่ายทอดลงบนเว็บไซต์ โดยเนื้อหาของ Blog นั้นจะครอบคลุมได้ทุกเรื่อง ทั้งนี้แล้วแต่สิทธิส่วนตัวของผู้เขียนบันทึกด้วย การเขียนบันทึกไม่ว่าจะเป็นเรื่องราวชีวิตส่วนตัว เกี่ยวกับการทำงาน นันทนาการ ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร และความสนใจอื่นๆ หรืออาจเป็นรูปแบบต่างๆ อย่างบทความวิชาการก็อาจเป็นได้

มนิรัตน์ พงษ์สุวรรณ (2552) ได้ให้ความเห็นว่า บล็อกเป็นการบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ลงบนอินเทอร์เน็ต โดยเนื้อหาของ Blog นั้นจะครอบคลุมได้ทุกเรื่อง ทั้งนี้แล้วแต่สิทธิส่วนตัวหรือเป็นบทความเฉพาะด้านต่างๆ เช่น เรื่องการเมือง เรื่องกล้องถ่ายรูป เรื่องกีฬา เรื่องธุรกิจ เป็นต้น โดยจุดเด่นที่ทำให้บล็อกเป็นที่นิยม ก็คือ ผู้เขียนบล็อก จะมีการแสดงความคิดเห็นของตนเอง ใส่ลงไปบนบทความนั้นๆ เป็นเว็บไซต์ที่นำเสนอเนื้อหาเหมือนบันทึกออนไลน์ มีส่วนของการ Comments และก็จะมีการ Link ไปยังเว็บอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

ปรัชญนันท์ นิลสุข (2552) กล่าวว่าเว็บบล็อกเป็นเทคโนโลยีที่นิยมสำหรับการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้ต้องการเครื่องมือสำหรับการบันทึกและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คุณสมบัติของเว็บบล็อกจึงเป็นเครื่องมือที่สอดคล้องในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ แต่เว็บบล็อกเองก็แบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ตามลักษณะการใช้งาน ทำให้การนำเว็บบล็อกไปใช้ในการจัดการความรู้ ต้องเลือกประเภทที่เหมาะสมและนำไปใช้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ แต่ไม่ว่าเว็บบล็อกจะเป็นเทคโนโลยีที่ดียังไง ก็ไม่สำคัญเท่ากับว่าผู้ใช้จะมีหัวใจของการจัดการความรู้ คือความสนใจใฝ่รู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะถึงเทคโนโลยีจะดีเลิศเพียงใด แต่ขาดซึ่งหัวใจของการจัดการความรู้ เทคโนโลยีก็ไม่มีจุดหมาย

นอกจากนี้ บัวงาม ไชยสิทธิ์ (2556) กล่าวว่าเว็บบล็อกเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลาย และยังเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นเครื่องมือเพื่อค้นหาสิ่งดีๆ ที่เป็นประสบการณ์ เทคนิคในการแก้ปัญหา

วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ที่มีผู้นำมาเขียนเล่าบนเว็บบล็อก หรือการตั้งคำถามแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแสดงความคิดเห็น ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ หมุนเวียนความรู้ และยกระดับความรู้ที่ฝังลึก จนนำไปสู่การสร้างเป็นผลงานหรือนวัตกรรมใหม่

กาญจนา หินเธาว์ (อ้างถึงใน อรุณี ชัยพิชิต, 2556) กล่าวว่า Blog เป็นเครื่องมือที่ใช้ได้ในทุกขั้นตอนและกระบวนการของ การจัดการความรู้ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ บันทึกเล่าเรื่องราว ข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ในสิ่งที่ผู้เล่าสนใจ เป็นการถ่ายทอดสิ่งที่ถูกบันทึกไว้ในสมองลงสู่ตัวหนังสือ
2. เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ การเผยแพร่เรื่องราวที่ผู้เขียนเขียนไว้บน Blog
3. เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ การเขียน Blog และอนุญาตให้ผู้อ่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อความรู้ที่เขียนถ่ายทอดลงไป ใน Blog และผู้เขียนได้เขียนโต้ตอบต่อความคิดเห็นนั้นๆ ในลักษณะของการสนทนาเพื่อหาความแตกฉานในตัวความรู้ ถือได้ว่าเป็นการร่วมสกัดความรู้ที่ฝังลึกได้อย่างดี
4. เป็นเครื่องมือในการค้นหาความรู้ ผู้ชำนาญการ และชุมชนปฏิบัติ การเขียนและอ่าน Blog เป็นวิธีการค้นหาความรู้ และช่วยให้ค้นพบผู้มีความรู้ชำนาญในด้านต่างๆ ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น หรือการร่วมเป็นสมาชิกของ Blog ชุมชน อย่างที่มีให้บริการ
5. เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ สกัดแก่นความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ของความรู้
6. เป็นเครื่องมือในการสร้างลำดับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้โดยผู้นำเอาความรู้นั้นไปใช้
7. เป็นเครื่องมือในการแสดงรายละเอียดของแก่นความรู้อย่างเป็นระบบ ประยุกต์ใช้ Blog เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจุบันถูกใช้ เป็นเครื่องมือสื่อสารรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน ฯลฯ และกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อยๆ โดยขณะนี้ได้มีผู้ให้บริการบล็อกมากมาย ทั้งแบบให้บริการฟรี และเสียค่าใช้จ่าย

จากความหมายของบล็อก สรุปได้ว่า เว็บบล็อกเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายในองค์กร และเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและเผยแพร่ทั้งที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) เพื่อให้เกิดการไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร เป็นเครื่องมือเพื่อค้นหาแนวคิด เทคนิค และแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ร่วมกันผ่านเว็บ ทั้งนี้เว็บบล็อกสามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งมีรูปแบบเนื้อหาที่หลากหลาย สามารถใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร การประกาศข่าวสาร การเผยแพร่ผลงาน โดยจุดเด่นของบล็อกคือพื้นที่ที่ให้อ่านแสดงความคิดเห็น และตอบโต้กับผู้เขียนได้ทันที

ความเป็นมาของเว็บบล็อก

ในปี ค.ศ. 1996-1997 ยอร์น บาร์เกอร์ (Jorn Barger) นักเขียนชาวอเมริกา ซึ่งเป็นเจ้าของเว็บ ชื่อโรบอต วิสดอม (Robot Wisdom) นั้น เป็นคนแรกที่ได้เครดิตว่าเป็นคนเริ่มใช้คำว่าเว็บบล็อก เดิมความหมายมาจากการรวมคำว่า “Logging The Web” ตามตัวอักษรเลย ชื่อนี้เริ่มใช้ในปี 1997 และได้รับความนิยมไปทั่ว ต่อมา ปีเตอร์ เมอร์โฮลซ์ (Peter Merholz) ได้แปลงเป็น “We blog” และใช้คำว่า “Blog” แทนในปี 1999 ต่อมาก็ได้รับความนิยมจนกระทั่งกลายเป็นคำบัญญัติใหม่สำหรับพจนานุกรมภาษาอังกฤษฉบับอ็อกซ์ฟอร์ด ซึ่งบันทึกความหมายไว้ปี 2003 ในอดีตแรกเริ่ม คนที่เขียนบล็อกนั้นยังทำกันในระบบดั้งเดิม (Manual) คือเขียนเว็บเองทั้งหน้า แต่ในปัจจุบันมีเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ให้เราใช้ในการเขียนบล็อกได้มากมาย ผู้คนหลายล้านคนจากทั่วมุมโลกหันมาเขียนบล็อกกันอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่นักเรียน อาจารย์ นักเขียนจากการเขียนเป็นงานอดิเรกของกลุ่มสื่ออิสระต่างๆ หลายๆ แห่งกลายเป็นแหล่งข่าวสำคัญให้กับหนังสือพิมพ์หรือสำนักข่าวชั้นนำ จนกระทั่งปี 2004 คนเขียนบล็อกก็ได้รับการยอมรับจากสื่อ และสำนักพิมพ์หรือสำนักข่าวต่างๆ ถึงความรวดเร็วในการให้ข้อมูลตั้งแต่เรื่องการเมืองไปจนกระทั่งเรื่องราวของการประชุมระดับชาติ และจากเหตุการณ์เหล่านี้ นับได้ว่าบล็อกเป็นสื่อชนิดหนึ่งที่ไม่ต่างจากวิดีโอ สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ หรือแม้กระทั่งวิทยุ เราสามารถกล่าวได้ว่า บล็อกได้เข้ามาเป็นสื่อชนิดใหม่ที่สำคัญอย่างแท้จริง โดยเป็นเว็บไซต์ที่มีรูปแบบเนื้อหาเป็นเหมือนบันทึกส่วนตัวออนไลน์ มีส่วนของการเสนอแนะ (Comment) และก็จะมีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังเว็บอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

การใช้งานเว็บบล็อก

ปัจจุบันมีเว็บบล็อกมากมายที่เกิดขึ้นในสังคมอินเทอร์เน็ต ทั้งมีบล็อกยอดนิยมสำหรับนักการจัดการความรู้ที่นิยมเข้าไปเขียนกันมากคือ โกทูโนว์ (GotoKnow.org) โดยจะต้องมีการสมัครเป็นสมาชิกก่อน หลังจากนั้นจะมีการสร้างแพลนเน็ต (Planet) เพื่อใช้เก็บรวบรวมบล็อกต่างๆ ที่มีอยู่ทั้งหมด และสามารถเชื่อมโยงกับบล็อกของคนอื่นได้ด้วย ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันมากขึ้น อีกทั้งข้อมูลที่ส่งไปในบล็อกนั้น เป็นการเผยแพร่ความรู้ให้ผู้ที่สนใจได้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น หรือส่งประเด็นคำถามต่างๆ ได้อีกด้วย และนอกจากนี้ยังมีเว็บบล็อกอื่นๆ ที่น่าสนใจ เช่น Bloggang, Wordpress, OKNation, และYoutube

ประโยชน์ของ Blog ในการจัดการความรู้

Blog ถือเป็นเครื่องมือสำหรับจัดการความรู้ ซึ่งวิชิต ขาวะหา (2550) อธิบายดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสร้างความรู้ การเขียน Blog สำหรับบันทึกเล่าเรื่องราว ข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ในสิ่งที่ผู้เล่าสนใจ เป็นการถ่ายทอดสิ่งที่ถูกบันทึกไว้ในสมองลงสู่ตัวหนังสือ การเขียนต้องมีอิสระทางความคิดในรูปแบบที่เป็นตัวของตัวเอง จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดึงเอาความรู้ฝังลึกถูกแสดงออกมาได้โดยไม่ยากนัก
2. เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ โดยหลักการของ Blog คือการเผยแพร่เรื่องราวที่ผู้เขียนเขียนไว้บน Blog เพื่อแสดงตัวตนของผู้เขียน ออกสู่สาธารณชน ซึ่งหมายถึง Blog ย่อมมีความสามารถในการสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ได้
3. ใช้เป็นเครื่องมือแลกเปลี่ยนความรู้ การเขียน Blog จะอนุญาตให้ผู้อ่านสามารถแสดง

ความคิดเห็นต่อความรู้ที่ผู้เขียนถ่ายทอดลงใน Blog และผู้เขียนได้เขียนโต้ตอบต่อความคิดเห็นนั้นๆ ไปๆ มาๆ ในลักษณะของการสนทนาเพื่อหาความแตกฉานในตัวความรู้ ถือได้ว่าเป็นการร่วมสกัดความรู้ที่ฝังลึก

4. เป็นเครื่องมือในการค้นหาความรู้ ผู้ชำนาญการ และชุมชนปฏิบัติ การเขียนและการอ่าน Blog เป็นวิธีการค้นหาความรู้ และช่วยให้ค้นพบผู้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่างๆ ง่ายดายและรวดเร็วขึ้นไม่ว่าจะโดยการเขียน Blog ที่มีอ้างอิงถึง Blog อื่นๆ โดยโยงลิงค์ไปหาบทความหรือบันทึกนั้นๆ อีกทั้งลิงค์ที่ผู้เขียนบรรจุไว้ใน Blog ซึ่งอยู่นอกตัวบทความหรือ การร่วมเป็นสมาชิกของ Blog ชุมชนอย่างที่มีให้บริการใน GoToKnow.org หรือการอ่านบทความที่มีการแสดง ความคิดเห็นโต้ตอบกัน ก็ล้วนเป็นการช่วยให้ค้นพบแหล่งค้นคว้าหาแหล่งความรู้ใหม่ๆ ได้โดยง่าย

5. เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ สกัดแก่นความรู้ และสร้างความสัมพันธ์ของความรู้ วิธีการหนึ่งที่ระบบ Blog โดยทั่วไปนำมาใช้ในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของบันทึก คือการให้ผู้เขียนระบุหมวดหมู่หรือคีย์เวิร์ดของบันทึกนั้นๆ ไว้ ซึ่งบันทึกหนึ่งๆ อาจมีความเหมาะสมในการแยกแยะสู่หลายหมวดหมู่ ถือเป็นการสกัดแก่นความรู้จากความรู้โดยตัวผู้เขียนเอง หรืออาจจะดึงเอาคีย์เวิร์ดของชุมชนที่ถูกรวบรวมโดยคุณอำนวย (อาจมากกว่า 1 คน)

6. เป็นเครื่องมือในการสร้างลำดับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้ โดยผู้นำเอาความรู้นั้นไปใช้ สิ่งที่นักปฏิบัติด้านการจัดการความรู้อยากให้เกิดขึ้นภายหลังจากการที่ได้มีการจัดการความรู้ คือ การที่มีผู้อื่นนำเอาความรู้นั้นๆ ไปใช้ให้เกิดผลและนำผลมาปรับปรุงความรู้เดิมให้เกิดความรู้ตัวใหม่ หรือทำให้ความรู้นั้นๆ มีความถูกต้องมีหลักฐานที่วัดได้ทางวิทยาศาสตร์ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ระบบ Blog ประกอบกับเทคโนโลยีในการพัฒนาเว็บในปัจจุบัน สามารถสร้างระบบ Rating หรือระบบการจัดลำดับความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของความรู้หนึ่งๆ ได้โดยตรงจากผู้อ่าน Blog ซึ่งอาจจะเป็นผู้ที่ได้นำเอาความรู้นั้นๆ ไปใช้เองอีกด้วย หรือการแสดงสถิติต่างๆ ของ Blog เช่น บันทึกที่ได้รับการแสดงข้อคิดเห็นมากที่สุดหรือบันทึกที่มีผู้อ่านมากที่สุด สามารถเป็นเครื่องมือพิสูจน์ความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้ได้ในระดับหนึ่งด้วย

7. ใช้เป็นเครื่องมือแสดงรายละเอียดของแก่นความรู้อย่างเป็นระบบ ปัจจุบันระบบ Blog ถือว่าเป็นเครื่องมือที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการเล่าเรื่อง ซึ่งเป็นเทคนิคที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการจัดการความรู้ แต่เพื่อที่จะสกัดความรู้ฝังลึกที่มีความซับซ้อน การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องเพียงอย่างเดียว หรือการร่วมช่วยกันเล่าก็ตาม ก็อาจจะยังไม่สามารถสกัดความรู้นั้นออกมาได้หมด เพราะความสับสนและความไม่มีรูปแบบในตัวของตัวเอง ดังนั้น เทคโนโลยีที่น่าจะสามารถช่วยจัดการความรู้ประเภทนี้ได้ เช่น Rule-Based Reasoning หรือ Fuzzy Logic เพื่อใช้ในการทำเหมืองความรู้ (Knowledge Mining)

8. เป็นศูนย์ความรู้ขององค์กร เพราะพนักงาน/บุคลากรแต่ละคนเขียน Blog ส่วนตัวไว้ หากพนักงาน/บุคลากรท่านนั้นลาออก ความรู้ยังคงอยู่ที่องค์กรให้รุ่นน้องศึกษาได้โดยการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะ Tacit Knowledge เขียนออกมาเป็น “เรื่องเล่า”

5. แนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assisted Learning)

5.1 ความหมายของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) เป็นแนวความคิดที่เริ่มเป็นครั้งแรกในยุคของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในประเทศอังกฤษ จากบันทึกของ Quintilian ในหนังสือ Institution Oratoria (1920) ได้กล่าวถึงแนวคิดว่าเป็นการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้ที่อ่อนวัยกว่า เรียนบทเรียนจากผู้เรียนรุ่นพี่ และต่อมาในยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมของประเทศอังกฤษ ในตอนปลายศตวรรษที่ 18 เกิดสภาวะการขาดแคลนผู้สอน เนื่องจากในห้องเรียนห้องหนึ่งๆ มีผู้เรียนเป็นร้อยต่อผู้สอนหนึ่งคน หนังสือเรียน วัสดุอุปกรณ์มีจำกัด จึงได้จัดทีมฝึกผู้เรียนที่มีอายุสูงกว่าไปช่วยสอนและฝึกผู้เรียนที่มีอายุน้อยกว่า Lancaster, cited in Paolitto (1976, อ้างถึงใน คิวนิต อรรถฤตทิกุล, 2551) และเนื่องจากเขาเห็นว่าการให้เพื่อนช่วยมีประโยชน์ในด้านวิชาการต่อผู้เรียนทั้งสองฝ่าย อีกทั้งวิธีการเรียนการสอนเช่นนี้ เป็นลักษณะหนึ่งของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา วิธีการสอนโดยเพื่อนช่วยเพื่อนหรือเพื่อนช่วยสอน (Peer Assist) ถูกพัฒนาและนำมาปรับใช้ในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมายและวิธีการ

แนวความคิดสอนแบบกลุ่มเพื่อนในประเทศไทยนั้น ได้นำเอาวิธีการสอนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน มาประยุกต์กับการสอนนับตั้งแต่มีการสัมมนา เรื่องการพิจารณานวัตกรรมและเทคโนโลยีปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีครูไม่ครบชั้น เนื้อหาตอนหนึ่งของการรายงานการสัมมนาได้กล่าวถึงเรื่องการปฏิบัติงานของครูและในที่ประชุมได้นำเสนอวิธีแก้ปัญหา โดยนักเรียนที่มีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทำการสอนและแนะนำแก่นักเรียนที่เรียนอ่อน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงการให้นักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์สูงกว่ามาสอนนักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำอีกด้วย กรมวิชาการ (2516, อ้างถึงใน วรรณเพ็ญ คีอินทิ, 2548)

นอกจากคำที่ใช้เรียกแนวคิดนี้ว่า เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) แล้ว ยังมีคำเรียกที่มีความหมายเหมือนกันอีกคือ (Peer Tutoring) การเรียนรู้โดยกลุ่มเพื่อน (Peer Learning) หรือการเรียนรู้ร่วมกัน (Peer Collaborative) โดยเรียกเพื่อผู้ให้การช่วยเหลือว่าเพื่อนผู้ช่วย (Peer Helper) บางครั้งเรียกว่าเพื่อนผู้เอื้ออำนวย (Peer Facilitator) หรือเพื่อนผู้ให้การปรึกษา (Peer Counselor) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Tindall & Grey (1985) ได้กล่าวถึงเพื่อนช่วยเพื่อน คือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีหน้าที่ช่วยเอื้ออำนวยให้กลุ่มมีการพูดคุย อภิปราย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในกลุ่มและช่วยเหลือส่งเสริมให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งเพื่อนผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเพื่อนต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะพื้นฐานในการเป็นที่ปรึกษา ควรได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารการสร้างสัมพันธภาพ เข้าใจความรู้ และความต้องการของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อสร้างกำลังใจแก่เพื่อนผู้รับความช่วยเหลือในกลุ่มได้เกิดการพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการช่วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Cowie & Sharp (1996, อ้างถึงใน เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์, 2558) ได้กล่าวว่า การใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นกระบวนการที่กลุ่มวัยใกล้เคียงกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ช่วยเหลือ สนับสนุนและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือเต็มใจในการใช้เวลาเพื่อเป็นผู้ฟัง และผู้ช่วยเหลือ ในช่วงเวลาวิกฤติที่ผู้เชี่ยวชาญในการช่วยเหลือ ไม่สามารถช่วยได้ นอกจากนี้เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือเป็นผู้ที่

มีความ ใส่ใจอย่างเข้าอกเข้าใจเพื่อนที่ประสบปัญหาททุกข์ทรมาน เพื่อช่วยเหลือและให้คำแนะนำต่อไป

Topping (2001) ให้คำจำกัดความของกลวิธีการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนว่า เป็นการจัดกิจกรรมการสอนเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้และทักษะ โดยการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมชั้นที่ได้จากการจับคู่กัน โดยผู้เรียนทั้งคู่ช่วยเหลือกันเรียน และได้เรียนรู้ซึ่งกันและกันโดยอาศัยการกระทำ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน โดยการรับบทบาทเป็นผู้เรียนอย่างเป็นทางการ รวมถึงมีการฝึกหัดผู้เรียนผู้สอนให้ทำหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ และกลวิธีการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนนี้ยังเป็นการสอนที่มีการผสมผสานระหว่างการฝึกฝนที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนภายในชั้นเรียนที่มีความหลากหลายของผู้เรียน กล่าวคือ เป็นชั้นเรียนที่ผู้เรียนมีความสามารถทางการเรียนแตกต่างกัน รวมทั้งผู้เรียนที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

วิจารณ์ พาณิช (2548) กล่าวว่า “เพื่อนช่วยเพื่อน” คือการเรียนรู้จากกัลยาณมิตร อาจเป็นเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือเป็นคนที่อยู่ในหน่วยงานอื่นก็ได้ จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อนช่วยตรวจสอบ และเพื่อนร่วมแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน ส่งเสริมให้มีทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นก่อนจะเริ่ม “ลงมือทำ” เรื่องใดเรื่องหนึ่งตามหัวข้อที่กำหนด โดยหาข้อมูล (ความรู้) ว่าเรื่องนั้นๆ มีใคร ที่ไหน หน่วยงานใด ที่ทำได้ดีที่สุดแล้วไปขอความรู้จากเขา ไปเรียนรู้จากเขา โดยวิธีไปดูงาน โทรศัพท์ หรือ อีเมล ไปถามเชิญมาบรรยาย หรือวิธีอื่นๆ ก็ได้เอามาปรับใช้กับงานของเรา แล้วพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น นั่นคือ “เรียนลัด” แล้วต่อยอดนั่นเอง

ศิวินิต อรรถกฤตกุล (2551) กล่าวว่า “เพื่อนช่วยเพื่อน” หรือ “เพื่อนช่วยสอน” เป็นแนวคิดที่นำกลุ่มคนมาร่วมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ที่ตรงกับปัญหา ประเด็นที่ต้องการขอความช่วยเหลือ โดยเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กัน ร่วมมือกันทำกิจกรรมการเรียนเป็นคู่หรือกลุ่มย่อย ถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนร่วมชั้นเรียนหรือต่างชั้นเรียน โดยผู้ที่มีความสามารถทางการเรียนสูงกว่าจะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้สอนทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ และสนับสนุนการเรียนการสอน นอกจากนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ก่อนลงมือปฏิบัติจริง (Learning Before Doing) เรียนลัดวิธีการทำงานต่างๆ โดยผ่านประสบการณ์ผู้อื่น และไม่ทำผิดพลาดซ้ำในสิ่งที่เคยมีผู้ทำผิดพลาด และจะรู้ว่าใครรู้อะไรเพื่อขอความช่วยเหลือในสิ่งที่เราอาจไม่เคยรู้มาก่อน ทั้งนี้สิ่งสำคัญคือ จะช่วยสร้างแรงจูงใจ และทัศนคติที่ดีในการเรียน ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น และช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดี เพิ่มพูนทักษะทางสังคมอีกด้วย

นอกจากนี้ สาโรจน์ เกษมสุขโชติกุล (2554) ได้กล่าวถึง Peer Assist ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง ที่ช่วยในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้โดยอาศัย “คน” เป็นธงนำ (People Driven) ผ่านการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันก่อนทำกิจกรรมหรืองานใดๆ ซึ่งการทำ Peer Assist จะช่วยเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้กลายเป็นความรู้ถ่ายทอดได้ (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ได้จากการร่วมวงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อผ่านการใช้งานจริง ก็จะกลายเป็นความรู้ในตัวบุคคลที่เพิ่มจำนวน “ผู้รู้” มากยิ่งขึ้น และเมื่อยิ่ง “รู้” ก่อน “ทำ” มากขึ้นก็จะช่วยให้โอกาสในการทำผิดพลาดมีน้อยลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การทำ Peer Assist เป็นการเปิดมุมมองความคิดที่หลากหลายจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ระหว่างทีมที่มีทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันทำให้เราไม่มองอะไรด้านเดียว หรือมองแคบเป็นกบในกะลา เพราะทีมผู้ช่วยอาจทำให้เราเห็นมุมมองอื่นๆที่เราไม่เคยนึกมาก่อน แต่ท้ายสุดแล้ว ทั้งทีมของเราและทีมผู้ช่วยก็ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ร่วมกันเพิ่มเติม ทั้งนี้ ความหมายของเพื่อนช่วยเพื่อน จะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- การประชุมหรือการปฏิบัติการร่วมกันโดยมีผู้ที่ได้รับเชิญจากทีมภายนอก หรือทีมอื่น เพื่อมาแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ที่เป็นผู้ร้องขอความช่วยเหลือ เครื่องมือสำหรับ แบ่งปัน ประสบการณ์ ความเข้าใจ ความรู้ ในเรื่องต่างๆ
- กลไกสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านการเชื่อมโยงติดต่อระหว่างบุคคล
- เป็นกลไกการเรียนรู้ก่อนลงมือทำกิจกรรม (Learning before Doing) ผ่านประสบการณ์ผู้อื่น เพื่อให้รู้ว่าใครรู้อะไร และไม่ทำผิดพลาดซ้ำในสิ่งที่เคยมีผู้ทำผิดพลาด ตลอดจนเรียนรู้ลัทธิวิธีการทำงานต่างๆ ที่รู้มาก่อนจากประสบการณ์ของทีมผู้ช่วยภายนอก
- ช่วยให้ความคิดเห็น และมุมมองจากทีมผู้ช่วยภายนอก ซึ่งอาจนำไปสู่แนวทางในการ แก้ปัญหาหรือการทำงานใหม่ๆ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นการช่วยเหลือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือแบ่งปันความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การจัดการเรียนการสอน และการทำวิจัย ในชั้นเรียน เป็นการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อนช่วยตรวจสอบ และเพื่อนร่วม แลกเปลี่ยนความรู้เป็นการส่งเสริมให้มีทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) โดยการทำ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทั้งพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ เช่นเพื่อนร่วม เรียนรู้ เพื่อนผู้ช่วย หรือเพื่อนผู้เอื้ออำนวยไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการไหลเวียนความรู้ที่ฝังลึก ภายในองค์กร นำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหาคือการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน

5.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

“เพื่อนช่วยเพื่อน” (Peer Assist) มีพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางด้านสังคม และลัทธิ สร้างสรรค์นิยม (Social Learning Theory and Constructivism) ของ Bandura (1971) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม และตัวผู้เรียนมีความสำคัญเท่าๆกัน คนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่ รอบๆ ตัวเราอยู่เสมอการเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งผู้เรียนและ สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) โดยนำสิ่งที่สังเกตเก็บไว้ ในความจำแล้วนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ นอกจาก Bandura ให้ความสำคัญต่อการรู้คิด เพราะ การรับมาซึ่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการทางพุทธิปัญญา (Cognitive Processes) ซึ่งการจัดการ เรียนรู้โดยนำเอาเทคนิค “เพื่อนช่วยเพื่อน” มาใช้โดยการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียน ที่มีความสามารถทางการเรียนสูงกว่าจับคู่กับผู้ที่มีความสามารถทางการเรียนต่ำกว่า แล้วให้ช่วยกัน ถ่ายทอดความรู้ให้แก่กัน ได้มีโอกาสเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการเสริมแรงทางบวก ให้ข้อมูลย้อนกลับ และมีการจัดแข่งขันให้รางวัล เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียน เป็นการกระจายบทบาท การสอนจากผู้สอนไปสู่ผู้เรียน และส่งเสริมในเรื่องกระบวนการกลุ่ม ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนแบบ ร่วมมือ (Collaborative Learning) และผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองได้รับ

ความสำเร็จในการเรียน เนื่องจากมีโอกาสดำเนินการให้กับเพื่อน ทำให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีในการเรียนได้อีกด้วย จีเรียง บุญสม (2543, อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถวุฒิกุล, 2551) ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนดังนี้

แนวคิดการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning)

Johnson and Johnson (1991, อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถวุฒิกุล, 2551) กล่าวว่า การเรียนแบบร่วมมือเป็นการเรียนที่มีการอภิปรายกับผู้เรียนคนอื่นและการแบ่งวัสดุอุปกรณ์ระหว่างเพื่อนในกลุ่ม เป็นการเรียนที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผู้เรียนแต่ละคน ต้องเอาใจใส่รับผิดชอบต่อตนเอง และใช้ทักษะกลุ่มย่อยได้อย่างเหมาะสม และ Slavin, (1983); Johnson & Johnson (1991) กล่าวว่า การเรียนแบบร่วมมือ (Cooperative Learning) หมายถึง วิธีสอนแบบหนึ่ง ซึ่งกำหนดให้ผู้เรียนที่มีความสามารถต่างกันทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็กๆ การเรียนรู้แบบร่วมมือเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องเรียนร่วมกัน รับผิดชอบงานของกลุ่มร่วมกัน โดยที่กลุ่มจะประสบความสำเร็จได้เมื่อสมาชิกทุกคนได้เรียนรู้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน ทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การพึ่งพาอาศัยกัน การปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด สมาชิกแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ มีการใช้ทักษะการสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการทำงานกลุ่ม และมีการวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม ทั้งนี้ การเรียนรู้แบบร่วมมือเน้นการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียน ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มเล็กๆ โดยที่สมาชิกแต่ละคนต้องมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และในความสำเร็จของกลุ่ม ทั้งโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการแบ่งปันทรัพยากรทางการเรียนรู้ รวมถึงการให้กำลังใจแก่กันและกัน สมาชิกแต่ละคนต้องรับผิดชอบการเรียนรู้และภาระงานของตนเอง พร้อมกับการมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่ม

Johnson and Johnson (1991, อ้างถึงใน ทิศนา แชนณี, 2553) การเรียนรู้แบบร่วมมือย่อมมีการแสดงออก จำแนกเป็นองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

1. การพึ่งพาและเกื้อกูลกัน (Positive Interdependence: We Instead of Me) กลุ่มการเรียนรู้แบบร่วมมือจะต้องตระหนักว่าสมาชิกกลุ่มทุกคนมีความสำคัญ และความสำเร็จของกลุ่มขึ้นกับสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ในขณะที่เดียวกันสมาชิกแต่ละคนจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อกลุ่มประสบความสำเร็จ ดังนั้น แต่ละคนต้องรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตน และในขณะที่เดียวกันก็ช่วยเหลือสมาชิกคนอื่นๆ ด้วย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน การจัดกลุ่มเพื่อให้ผู้เรียนมีการพึ่งพาช่วยเหลือกันนี้ทำได้หลายทาง เช่น การให้ผู้เรียนมีเป้าหมายเดียวกัน หรือให้ผู้เรียนกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และการเรียนรู้ร่วมกัน การให้รางวัลตามผลงานของกลุ่ม การให้งานหรือวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้งานร่วมกัน การมอบหมายบทบาทหน้าที่ในการทำงานร่วมกันให้แต่ละคน

2. การปรึกษาหารืออย่างใกล้ชิด (face to face promotion interaction) การพึ่งพาเกื้อกูล สนับสนุนเพื่อนสมาชิกโดยการแบ่งปันแหล่งข้อมูล รวมไปถึงกระบวนการในการจัดการข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีการสนองตอบตามคำเรียกร้อง หรือช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเป็นลำดับ ขั้นตอน และหาแนวทางที่ดีที่สุดร่วมกัน จะผลักดันให้เข้าไปสู่ผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าไว้

3. ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของสมาชิกแต่ละคน (Individual Accountability /Personal Responsibility) สมาชิกต้องมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของบุคคลและลักษณะของงาน และพยายามทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ กลุ่มจึง

จำเป็นต้องมีระบบการตรวจสอบผลงาน ทั้งที่เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม กระจายงานของตนสู่เพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม บางครั้งงานของตนมีความซับซ้อน และยากลำบากจำเป็นต้องชวนเพื่อนสมาชิกเข้ามาปรึกษาหารือกัน วิธีการที่สามารถส่งเสริมให้ทุกคนได้ทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ที่มีหลายวิธี เช่น การจัดกลุ่มให้เล็ก เพื่อจะได้มีการเอาใจใส่กันและกันอย่างทั่วถึง การทดสอบเป็นรายบุคคล การสุ่มชื่อให้รายงาน ผู้สอนสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในกลุ่ม การจัดให้กลุ่มมีผู้สังเกตการณ์ การให้ผู้เรียนสอนกันและกัน เป็นต้น

4. การใช้ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการใช้ทักษะทำงานร่วมกัน การเรียนรู้แบบร่วมมือจะสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะที่สำคัญหลายประการ ทักษะที่ผู้เรียนต้องฝึกและต้องมี คือ ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และทักษะการทำงานกลุ่มย่อยเป็นเรื่องปกติในการทำงานร่วมกัน ที่ผู้เรียนจะเผชิญกับความขัดแย้งและปัญหาต่างๆ ผู้เรียนจะต้องเคารพยอมรับ และไว้วางใจกันและกัน ซึ่งผู้สอนควรช่วยและฝึกให้แก่ผู้เรียนบ้างตามความเหมาะสม เพื่อช่วยให้ดำเนินงานไปได้

5. การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่ม (Group Processing) เพื่อช่วยให้กลุ่มเกิดการเรียนรู้และปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่มครอบคลุมการวิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการทำงานกลุ่ม พฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม และผลงานของกลุ่ม การวิเคราะห์การเรียนรู้ อาจทำโดยผู้สอนหรือผู้เรียน หรือทั้งสองฝ่าย การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่มนี้เป็นยุทธวิธีหนึ่งที่ส่งเสริมให้กลุ่มตั้งใจทำงาน เพราะรู้ว่าจะได้รับข้อมูลป้อนกลับ และช่วยฝึกทักษะการรู้คิด (Meta Cognition) คือ สามารถที่จะประเมินการคิดและพฤติกรรมของตนที่ได้ทำไป การวิเคราะห์กระบวนการกลุ่มพิจารณาได้จากการตอบสนองภายในกลุ่ม 2 ประการคือ การทำอะไรของกลุ่มที่เกิดประโยชน์และไม่เกิดประโยชน์ และการกระทำของกลุ่มเป็นอย่างไร ต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา (Collaborative Learning)

ควินิต อรรถภูมิกุล (2551) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการเรียนรู้ในสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ซึ่งบุคคลผู้หนึ่งเป็นผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลอีกคนหนึ่งที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี สำหรับความหมายของการให้คำปรึกษานี้ ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ต่างกัันดังนี้

Ericson (1959) ได้ให้คำนิยามว่า การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการทั้งหลายในการช่วยเหลือบุคคลผู้มีปัญหา ให้บรรลุจุดหมายที่เขาปรารถนา เช่น การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลผู้มีปัญหา การปรึกษาหารือกับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีปัญหา การสัมภาษณ์ และให้บุคคลผู้มีปัญหาทำข้อทดสอบ การพยายามหาสาเหตุเพิ่มเติม หรือการพยายามหาแหล่งวิทยากร ซึ่งจะส่งตัวผู้มีปัญหาไปขอความช่วยเหลือ การติดตามผล และการประเมินผลของการช่วยเหลือ และเขียนรายงาน หรือการบันทึกผลของการให้คำปรึกษา

Carter V. Good (1973) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา คือ การช่วยเหลือบุคคลเป็นการส่วนตัวเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ อันเป็นปัญหาส่วนตัว ปัญหาการศึกษา ปัญหาเกี่ยวกับอาชีพ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการนำเอาข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาทางช่วยแก้ปัญหา โดยมากมักจะเป็นความช่วยเหลือของผู้มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งมีขั้นตอนของการให้คำปรึกษาดังนี้

ขั้นที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพว่าเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการให้คำปรึกษา Hansen (1987) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 2 คน คือ ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา Carl R. Rogers เห็นว่า ความสัมพันธ์เป็นหัวใจสำคัญที่เอื้อให้เกิดบรรยากาศที่ดี

ในการเปิดเผยและสำรวจตนเอง

ขั้นที่ 2 การสำรวจปัญหา บางทีก็เรียกว่า การรวบรวมข้อมูลต่างๆ ขั้นนี้จะเป็นการเข้าสู่ปัญหา เรื่องราวของการมาพบเพื่อขอรับคำปรึกษา เริ่มต้นในการให้ข้อมูล ปัญหา หรือประเด็นที่ต้องการขอรับการปรึกษาช่วยเหลือ ขั้นนี้เป็นขั้นสำคัญในการค้นหาให้เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะ ความชำนาญในการรับรู้ ความคิด ความรู้สึก สามารถเข้าไปในปัญหาที่แท้จริงของผู้มารับคำปรึกษาได้ สามารถช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษามีส่วนร่วมเต็มที่ในการสำรวจเรื่องราวที่เป็นปัญหาทุกด้าน

ขั้นที่ 3 การกำหนดเป้าหมาย ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้มารับคำปรึกษาได้กำหนดหรือตั้งเป้าหมาย ได้แก่ สิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพอใจอยากจะทำหรือบรรลุ การตั้งเป้าหมายมีความสำคัญ เพราะจะทำให้เห็นผลชัดเจนที่ต้องการ รู้แน่ชัดว่าต้องการอะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเป็นขั้นตอนได้ ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะในการทำให้เกิดการตั้งเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รู้จักฟัง และจับความต้องการของผู้รับคำปรึกษาได้ เมื่อทราบความต้องการที่ชัดเจนแล้วจะต้องพิจารณาว่าเป้าหมายที่จะกำหนดขึ้นนั้นมีลักษณะที่อยู่บนพื้นฐานที่เป็นจริง และอยู่ในวิสัยที่เป็นไปได้สำหรับการปฏิบัติหรือไม่

ขั้นที่ 4 การดำเนินการช่วยผู้รับคำปรึกษา การวางแผนและวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับจะยึดหลักของทฤษฎีใดเป็นหลักในการให้คำปรึกษา แต่ละทฤษฎีก็จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษามีหลักในการค้นหาข้อมูล การจัดระบบข้อมูล ช่วยการมองปัญหาที่ซ่อนเร้นหรือปัญหาที่แท้จริง รวมทั้งการเลือกวิธีการในการวางแผนช่วยเหลือที่ต่างกัน จะเน้นบทบาทการมีส่วนร่วมในการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้รับคำปรึกษามากกว่าที่จะเข้าไปชี้แนะหรือจัดการปัญหาต่างให้กับผู้รับคำปรึกษา

ขั้นที่ 5 การติดตามผล และการยุติการให้คำปรึกษา หากการให้คำปรึกษาดำเนินไปด้วยดี ผู้มารับคำปรึกษาจะสามารถปฏิบัติได้ตามที่วางแผนเอาไว้ ในระหว่างที่ใกล้จะบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นช่วงที่ใกล้จะถึงการยุติการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยเน้นความรู้สึกให้ผู้รับคำปรึกษาที่มีความมั่นคงได้จากการนัดที่ห่างออกไป เพื่อติดตามผลถึงความสำเร็จในการยังคงอยู่ของเป้าหมายและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การนัดหมายจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาที่มีความรู้สึกที่ไม่ถูกปล่อยไว้โดดเดี่ยว อย่างไรก็ตามผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องบอกให้เขาทราบว่าเขาสามารถติดต่อกลับมาได้ หากมีบางอย่างเกิดขึ้นและต้องการปรึกษา

ขั้นที่ 6 การประเมินผลการช่วยเหลือของผู้ให้คำปรึกษาที่ได้ดำเนินการให้คำปรึกษาเสร็จสิ้นแล้วในแต่ละราย ผู้ให้คำปรึกษาจะได้เรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการให้คำปรึกษา ปัญหาที่ติดขัด การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้กระบวนการช่วยเหลือดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพหรือมีการชะงัก การได้พบทวน ประมวลสิ่งที่ได้กระทำไปทั้งในส่วนที่ดีและติดขัดนั้น ก็เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาขีดความสามารถการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพต่อไป หากผู้ให้คำปรึกษาที่มีการบันทึกสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไว้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง และหากรวบรวมประสบการณ์เป็นเอกสารหนังสือก็จะ เป็นประโยชน์ในการเรียนรู้สำหรับผู้อื่นต่อไป

5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวิธีการสอนโดยใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับวิธีการสอนตามปกติ

ทัศนาศาสตร์ (2536, อ้างถึงใน วรณเพ็ญ คิอินทิ, 2548) กล่าวว่า วิธีการสอนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นการสอนอีกรูปแบบหนึ่งที่มีการประยุกต์ให้มีความเหมาะสมต่อการเรียนการสอนอย่างแท้จริง และประการสำคัญยังกระตุ้นให้เด็กนักเรียนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ในกระบวนการวิชาต่างๆ ซึ่งในที่สุดจะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนดีขึ้น เมื่อนำการสอนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนไปเปรียบเทียบกับวิธีการเรียนการสอนตามปกติ แล้วจะพบว่าแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ดังตารางที่ 7 สรุปไว้ดังนี้

วิธีการสอนแบบปกติ	วิธีการสอนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
1. อาจจะทำให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียน	1. จัดกิจกรรมโดยให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน
2. ไม่มีการฝึกทักษะจากเพื่อน แต่จะทบทวนพร้อมกัน โดยครูเป็นผู้ทบทวน	2. มีเวลาให้ฝึกทักษะ โดยสมาชิกที่มีความเข้าใจเนื้อหา ช่วยสอนสมาชิกในกลุ่มที่ยังไม่เข้าใจ
3. รูปแบบอาจจัดหลายแบบ เช่น เป็นกลุ่มเล็ก กลุ่มใหญ่ เป็นแถว และจัดเป็นกลุ่มเฉพาะ บางส่วนของการสอน	3. รูปแบบชัดเจนแน่นอน คือ จัดกลุ่มเล็กตลอดการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน
4. ไม่เข้าใจให้นักเรียนผลัดเปลี่ยนบทบาท	4. ผลัดเปลี่ยนกันมีบทบาท
5. ครูไม่คำนึงถึงการทำงานกลุ่ม	5. มีความรับผิดชอบร่วมกัน
6. ไม่ส่งเสริมทักษะทางด้านสังคม	6. ส่งเสริมทักษะด้านสังคม
7. ไม่มีแรงจูงใจในการทำงานเป็นกลุ่ม	7. มีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานเป็นกลุ่ม
8. ไม่มีความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน	8. มีความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน
9. นักเรียนมีความสามารถไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ การแบ่งกลุ่ม	9. สมาชิกในกลุ่มมีความสามารถแตกต่างกัน
10. สมาชิกบางคนขาดความรับผิดชอบในการทำงานของตนเองและงานกลุ่ม	10. สมาชิกแต่ละคนรับผิดชอบในการทำงานของตนเองและสมาชิกภายในกลุ่ม
11. เน้นที่ผลงาน	11. เน้นที่วิธีการและผลงาน

ตารางที่ 7 แสดงความแตกต่างของวิธีการสอนตามปกติกับวิธีการสอนโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

5.4 วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

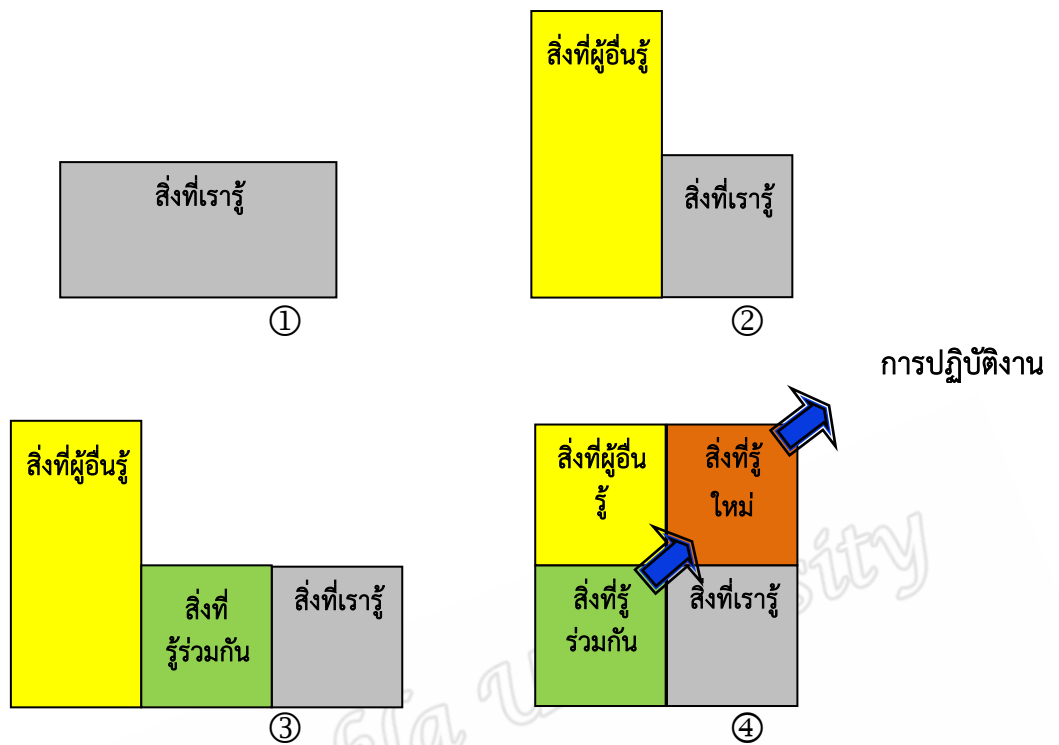
อุทัย เพชรช่วย (2527) การสอนโดยวิธีให้เพื่อนช่วยเพื่อน เป็นวิธีการสอนที่มุ่งให้นักเรียนเกิดแรงจูงใจต่อการเรียนมากขึ้น เนื่องจากนักเรียนทุกคนเป็นผู้ที่มีบทบาทในกิจกรรมการเรียนการสอนวิธีการสอนดังกล่าวมีจุดประสงค์ดังนี้

1. เพื่อเป็นการส่งเสริมเรื่องกระบวนการกลุ่มของนักเรียน โดยเน้นการให้นักเรียนช่วยเหลือกัน ตลอดจนการเห็นคุณค่าของการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง
2. เพื่อให้นักเรียนที่มีระดับความสามารถแตกต่างกัน สามารถเรียนประสบการณ์อย่างเดียวกันได้
3. เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ มากขึ้น เช่น จากเพื่อนนักเรียนด้วยกัน หรือจากอุปกรณ์ต่างๆ ที่นำมาประกอบบทเรียน
4. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี รวมทั้งแรงจูงใจในการเรียน เนื่องจากนักเรียนผู้สอนจะรู้สึกภาคภูมิใจ หรือรู้สึกว่าการเรียนประสบความสำเร็จในการเรียน เนื่องจากมีโอกาสได้ทำประโยชน์ให้เพื่อนนักเรียน สำหรับนักเรียนผู้มีปัญหาในการเรียนก็จะลดความกังวลในเรื่องข้อบกพร่องของตนเอง
5. เพื่อให้การสอนเป็นลักษณะที่มีการสื่อสารมากขึ้น ลักษณะดังกล่าว จะทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนมีมากขึ้น เนื่องจากบรรยากาศในชั้นเรียนจะมีความเป็นกันเอง
6. ครูจะเป็นแต่เพียงผู้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และคอยสังเกต ตลอดจนทำการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอนของนักเรียนแต่ละคน

BP-Amoco (Collison and Parcell, 2004) ซึ่งเป็นบริษัทน้ำมันยักษ์ใหญ่ของประเทศอังกฤษ กล่าวว่า Peer Assist จะเกี่ยวข้องกับ

1. การประชุมหรือปฏิบัติการร่วมกัน โดยมีผู้ที่ได้รับเชิญจากทีมภายนอกหรือทีมอื่นๆ (ทีมเยือน) เพื่อมาแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ กับทีมเจ้าบ้าน (ทีมเหย้า) ที่เป็นผู้ร้องขอความช่วยเหลือ
2. เครื่องมือสำหรับแบ่งปันประสบการณ์ ความเข้าใจ ความรู้ ในเรื่องต่าง ๆ
3. กลไกสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านการเชื่อมโยงติดต่อระหว่างบุคคล

การทำ Peer Assist นั้นเป็นกลไกการเรียนรู้ก่อนลงมือทำกิจกรรมผ่านประสบการณ์ผู้อื่น เพื่อให้รู้ว่าใครรู้อะไร และไม่ทำผิดพลาดซ้ำในสิ่งที่เคยมีผู้ทำผิดพลาด ตลอดจนเรียนลัด อันเป็นการเรียนรู้ก่อนลงมือทำกิจกรรมผ่านประสบการณ์ผู้อื่น เพื่อให้รู้ว่าใครรู้อะไร และไม่ทำผิดพลาดซ้ำในสิ่งที่เคยมีผู้ทำผิดพลาด ตลอดจนเรียนลัดวิธีการทำงานต่าง ๆ ที่ไม่เคยรู้มาก่อนจากประสบการณ์ของทีมผู้ช่วยจากภายนอกองค์กร เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างทีมเจ้าบ้านและทีมเยือน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ ๆ ร่วมกัน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังในแผนภูมิภาพที่ 12



แผนภูมิที่ 12 แสดงความรู้จากการแลกเปลี่ยนระหว่างทีม
ที่มา (สาโรจน์ เกษมสุขโชติกุล, 2550)

จากแผนภูมิที่ 12 สามารถอธิบายได้ดังนี้ รูปที่ (1) เริ่มต้นจากความรู้ 1 ก่อนที่ทีมเรามีอยู่ หรือสิ่งที่เรารู้ เมื่อทีมผู้ช่วยเข้ามาก็นำความรู้จากภายนอกเข้ามา นั่นคือรูปที่ (2) ซึ่งเป็นความรู้จากสิ่งที่ผู้อื่นรู้จักอีก 1 ก่อน เข้ามาประกอบกับสิ่งที่เรารู้ และใน 2 ก่อนของความรู้ดังกล่าว ก็จะมีบางส่วนของความรู้ที่ทั้งทีมเราและทีมผู้ช่วยรู้ร่วมกัน ซึ่งก็คือรูปที่ (3) ที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่รู้ร่วมกัน ทั้งนี้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันก็จะก่อให้เกิด “สิ่งที่รู้ใหม่” ซึ่งเป็นความรู้อีกก่อนที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ในที่สุด ในรูปที่ (4)

5.5 กลวิธีการเรียนรู้แบบ “เพื่อนช่วยเพื่อน”

กลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เป็นคู่หรือกลุ่มย่อยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้สอนและผู้เรียน เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทเรียน ครูผู้สอนมีบทบาทหน้าที่เป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับผู้เรียน

รูปแบบกลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

นักการศึกษาหลายท่านได้ประมวลการสอนที่มีแนวคิดจากกลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนไว้มากมาย มีรายละเอียดดังนี้

1. การสอนโดยเพื่อนร่วมชั้น (Class wide-Peer Tutoring) เป็นการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทั้งสองคนที่จับคู่กันมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน โดยให้ผู้เรียนทั้งสองสลับบทบาทเป็นทั้งนักเรียนผู้สอนที่คอยถ่ายทอดความรู้ให้แก่กันนักเรียนผู้เรียน และนักเรียนผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการสอน

2. การสอนโดยเพื่อนต่างระดับชั้น (Cross-Age Peer Tutoring) เป็นการสอนที่มีการจับคู่ระหว่างผู้เรียนที่มีระดับอายุแตกต่างกัน โดยให้ผู้เรียนที่มีระดับอายุสูงกว่าทำหน้าที่เป็นผู้สอนและให้ความรู้ ซึ่งผู้เรียนทั้งสองคนไม่จำเป็นต้องมีความสามารถทางการเรียนที่แตกต่างกันมาก

3. การสอนโดยการจับคู่ (One-to-One Tutoring) เป็นการสอนที่ให้ผู้เรียนที่มีความสามารถทางการเรียนสูงกว่าเลือกจับคู่กับผู้เรียนที่มีความสามารถทางการเรียนต่ำกว่าด้วยความสมัครใจของตนเอง แล้วทำหน้าที่สอนในเรื่องที่ตนมีความสนใจ มีความถนัดและมีทักษะที่ดี

4. การสอนโดยบุคคลทางบ้าน (Home-Based Tutoring) เป็นการสอนที่ให้ผู้ปกครองหรือสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการสอน ให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาความรู้ความสามารถแก่บุตรหลานของตนระหว่างที่บุตรหลานอยู่ที่บ้าน

5.6 บทบาทของเพื่อนในการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม (Peer Helper) บางครั้งเรียกว่า เพื่อนผู้อำนวย (Peer Facilitator) หรือเพื่อนผู้ให้การศึกษา (Peer Counselor) (Myrick and Bowman, 1973; Giddan and Austin, 1982; Tindall and Gray, 1985) (อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถวุฒิกุล, 2551) กล่าวถึงเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม คือ ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมให้ทำหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก อภิปราย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในกลุ่ม และช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษาพอสมควร ควรได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพ เข้าใจความรู้สึก และปัญหาความต้องการของบุคคล เพื่อที่จะส่งเสริมกำลังใจแก่เพื่อนผู้รับการช่วยเหลือในกลุ่มได้เกิดการพัฒนาตนเอง และศักยภาพที่มีอยู่ในตนเอง ทั้งนี้ Trotzer, (1977) ได้กำหนดคุณสมบัติของเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มไว้ดังต่อไปนี้

1. รู้จักตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง รู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ความขัดแย้งภายในใจ แรงจูงใจและความต้องการของตน มีความชัดเจนในความตั้งใจและเป้าหมายของตนเอง เห็นถึงคุณค่าของการรู้จักตนเอง

2. มีใจกว้างและมีความยืดหยุ่น (Openness and Flexibility) สามารถที่จะรับความคิดเห็นหรือทัศนคติต่างๆ ของผู้อื่นโดยไม่เอากฎเกณฑ์หรือมาตรฐานของตนไปตัดสินความคิดเห็นนั้นๆ ซึ่งนำไปสู่การเปิดเผยตนเองของสมาชิกเพิ่มมากขึ้น ส่วนความยืดหยุ่นของเพื่อนผู้ให้ความช่วยเหลือในกลุ่ม เป็นผลของความเชื่อมั่นในตนเอง ของเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม และไวต่อความรู้ถึงความต้องการของสมาชิก ลักษณะของความยืดหยุ่นนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็น การที่สามารถจัดการกับสถานการณ์หนึ่งได้อย่างเหมาะสมโดยไม่ยึดติดกับแบบแผนที่ตายตัว

3. มองโลกในแง่ดี (Think Positively) มีทัศนคติต่อชีวิตและโลกในแง่ดี มองเห็นถึงคุณค่าในตัวสมาชิกและตนเอง ช่วยให้เกิดการพัฒนาในสัมพันธภาพของการปรึกษา

4. มีท่าทีที่อบอุ่นและมีความใส่ใจ (Warmth and Caring) หมายถึง ท่าทีที่แสดงถึงความเข้าใจ ยอมรับสมาชิก ท่าทีดังกล่าวอาจจะแสดงออกได้หลายทาง อาจจะโดยสีหน้า ท่าทางหรือคำพูดก็ได้ เช่น ท่าทีร่าเริง กระตือรือร้น ใจจดใจจ่อ ยิ้มแย้ม สงบเงียบ หรือเอาจริงเอาจัง เพื่อบอกให้รู้ว่ากำลังให้ความสนใจเขาเต็มที่

5. มีจิตใจมั่นคงและกลมกลืน (Mature and Integrity) รู้สึกมั่นคงพอใจในการที่จะดำเนินชีวิตของตนได้อย่างเหมาะสม และสามารถที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเป็นสุข

6. มีความอดทน (Tolerance) โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่กลุ่มมีความเจ็บ เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มที่ดี จะไม่พยายามพูดทำลายความเจ็บเพียงเพื่อลดความรู้สึกอึดอัดใจของตนเองเท่านั้น แต่จะปล่อยให้ความเจ็บนี้กดดันให้สมาชิกกลุ่มพูดออกมาเอง

7. มีใจเที่ยงตรง (Objectivity) รับรู้ปัญหาของผู้อื่นเสมือนหนึ่งว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นกับตนเอง แต่ในขณะที่เดียวกัน ก็มีได้สูญเสียความเป็นตัวของตนเอง และสามารถประเมินเหตุการณ์นั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล และปราศจากอคติใดๆ

5.7 ขั้นตอนในการทำกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน

Frank D. Behrend (2006, อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถวุฒิกุล, 2551) แนะนำขั้นตอนของการจัดกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนไว้ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
2. ดูว่าปัญหานี้เคยได้รับการแก้ไขหรือไม่ โดยใคร
3. มอบหมายบุคคลเพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวก
4. จัดวางตารางการทำงานให้เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติ
5. คัดเลือกผู้ที่จะเข้าร่วมให้หลากหลายมากที่สุด
6. มุ่งหาผลลัพธ์หรือสิ่งที่เราต้องการรู้จริง
7. จัดสรรเวลาเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8. กำหนดบทบาทและกติกาขั้นพื้นฐานที่เป็นที่นิยมยอมรับร่วมกัน
9. จัดแบ่งข้อมูลจริงและข้อมูลประกอบ
10. กระตุ้นให้ผู้มาเยือนได้ซักถามและเสนอแนะ
11. ดำเนินการวิเคราะห์สิ่งที่ได้ฟัง
12. นำเสนอข้อคิดเห็นกลับไป และตกลงขั้นตอนปฏิบัติร่วมกัน

วรรณเพ็ญ คิวินิต (2548) กล่าวว่า ครูต้องดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวคิดการสอนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยพิจารณาขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ชี้แนะและกระตุ้นให้นักเรียนได้มองเห็นความสำคัญ และเกิดความมั่นใจว่าตนจะได้รับประโยชน์จากการใช้วิธีการสอนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนร่วมกัน
2. ชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการสอน โดยการจัดกลุ่มให้มีผู้นำในการเรียนแก่นักเรียนที่เป็นผู้นำการเรียน และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้นำในการเรียน เพื่อให้เข้าใจอย่างชัดเจน
3. คอยให้คำแนะนำและเปิดโอกาสให้นักเรียนที่เป็นผู้นำในการเรียนได้มีโอกาสพบปะเพื่อปรึกษา ได้ในทุกช่วงเวลาที่ได้แก่นักเรียนต้องการ หรือมีปัญหาเกิดขึ้น
4. การประเมินผลการเรียนของนักเรียนแต่ละกลุ่ม เดือนละครั้งเพื่อกระตุ้นให้นักเรียนในแต่ละกลุ่มได้แข่งขันกันเอง
5. มีการเตรียมข้อมูลให้เพียงพอ เช่น หนังสือ คู่มือ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ ตลอดจนอุปกรณ์ในการสอน ได้แก่ วิทยุ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น
6. กระจายเนื้อหาวิชาที่จะสอนให้เป็นเนื้อหาย่อยๆ แล้วจัดเรียงลำดับความเหมาะสม

7. เตรียมแบบฝึกหัดประกอบการเรียน ตลอดจนการเตรียมแบบทดสอบและในขณะเดียวกันจะต้องมีการกำหนดเรื่องการให้คะแนน การตีความผลสอบ เพื่อความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน

8. ในการเลือกนักเรียนเป็นผู้สอน (Tutors) นักเรียนที่เรียนในกลุ่ม (Tutees) เพื่อจัดกลุ่มหรือจัดคู่ระหว่างนักเรียนผู้สอนและนักเรียนผู้เรียนนั้น ครูผู้สอนจะต้องแนะนำหรืออธิบายให้นักเรียนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง

สารจันท์ เกษมสุขโชติกุล (2550) กล่าวว่าในการทำกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนนั้น ความจริงแล้วไม่มีขั้นตอนสำเร็จรูปแบบใดแบบหนึ่ง แต่สามารถสรุปขั้นตอนในการทำกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนได้ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าการทำกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) ทำไปเพื่ออะไร อะไรคือต้นตอของโจทย์หรือปัญหาที่ต้องการขอความช่วยเหลือ

2. ตรวจสอบว่ามีใครที่เคยแก้ปัญหานั้นที่เราพบมาก่อนบ้างหรือไม่ โดยอาจทำได้โดยการแจ้งแผนการทำเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) ของทีม ให้หน่วยงานอื่น ๆ ได้รับรู้ เพื่อหาผู้ที่รู้ในปัญหาดังกล่าวอยู่ก่อนแล้ว

3. กำหนด “คุณอำนวย” (Facilitator) หรือผู้ที่จะคอยสนับสนุน ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างทีม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ซึ่งคุณอำนวยนี้สามารถหาจากภายนอกทีมก็ได้

4. ต้องคำนึงถึงการวางตารางเวลาต่าง ๆ ให้เหมาะสมและทันต่อการนำไปใช้งาน หรือปฏิบัติจริง นับตั้งแต่การวางตารางเวลาสำหรับการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนกระทั่งถึงการสรุปความรู้ที่ได้ เพื่อให้สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ โดยอาจต้องเผื่อเวลาสำหรับปัญหาที่ไม่คาดคิดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ด้วย สำหรับการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั้น อาจกำหนดเวลาประชุมให้แล้วเสร็จได้ภายในครึ่งวัน วันครึ่ง ถึงสองวัน เป็นต้น

5. ควรเลือกผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีความหลากหลาย (Diverse) ในเรื่องของทักษะ (Skill) ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญ (Competencies) และประสบการณ์ (Experience) สำหรับจำนวน ผู้ที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะอยู่ที่ 6 – 8 คน ทั้งนี้ไม่ควรแบ่งชั้น ตำแหน่ง ความอาวุโสของผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยน แต่ให้พิจารณาถึงทักษะความสามารถและประสบการณ์ที่ผู้เข้าร่วมแต่ละคนมีเป็นหลัก โดยต้องยึดคติเคารพในสิ่งที่แต่ละคนรู้

6. มุ่งหาผลลัพธ์หรือสิ่งที่เราต้องการได้รับจริง ๆ กล่าวคือ การทำกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) นั้นจะต้องมองให้ทะลุถึงปัญหา สร้างทางเลือกหลาย ๆ ทางมากกว่าที่จะใช้คำตอบสำเร็จรูปทางใด ทางหนึ่ง เช่น การพิจารณาทำโครงการหนึ่ง ๆ ให้คุ้มค่ากับการลงทุน อาจทำได้โดยการลดต้นทุน ลดวัตถุประสงค์ที่ไม่จำเป็น เป็นต้น

7. วางแผนเวลาสำหรับการพบปะสังสรรค์ทางสังคม หรือการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ (นอกรอบ) เช่น งานจิบน้ำชา หรือรับประทานอาหารเย็นร่วมกันระหว่างทีมงาน เพื่อกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้น และบางครั้งความคิดดี ๆ อาจเกิดขึ้นจากวงสนทนาแบบไม่เป็นทางการก็ได้

8. กำหนดบทบาทของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน ตลอดจนสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน สำหรับบทบาทของทีมเจ้าบ้านก็คือ ต้องเปิด

โอกาสให้ทีมผู้ช่วยที่มาเยือนได้นำเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ และทีมเจ้าบ้านควรทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อที่จะทำความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งที่ทีมผู้ช่วยพูด สำหรับบทบาทหลักของทีมผู้ช่วยนั้น คือการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ ในการแก้ปัญหาโดยไม่ต้องไม่เพิ่มภาระในการทำงาน

9. แบ่งเวลาที่มีอยู่ออกเป็น 4 ส่วน เวลา ส่วนแรก ใช้สำหรับให้ทีมเจ้าบ้านแบ่งปันข้อมูล (information) บริบท (context) ต่าง ๆ รวมทั้งแผนงานที่เกี่ยวข้องในอนาคตที่เกี่ยวกับปัญหา ให้ทีมผู้ช่วย ซึ่งเป็นทีมเยือนได้รับทราบ โดยควรอธิบายให้สั้น กระชับ ได้ใจความ ส่วนที่สอง ใช้สนับสนุนหรือกระตุ้นให้ทีมผู้ช่วยซึ่งเป็นทีมเยือน ได้ซักถามในสิ่งที่เขาจำเป็นต้องรู้ ส่วนที่สาม ใช้เพื่อให้ทีมผู้ช่วยซึ่งเป็นทีมเยือน ได้เสนอมุมมองหรือความคิด เพื่อให้ทีมเจ้าบ้านนำสิ่งที่ได้ฟังทั้งหมดมาวิเคราะห์ ส่วนที่สี่ ใช้สำหรับการพูดคุยโต้ตอบ พิจารณาไตร่ตรองสิ่งที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และตกลงเรื่องขั้นตอนปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำรายงานความก้าวหน้าต่าง ๆ

ศิวินิต อรรถวุฒิกุล (2551) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนควรมีกิจกรรม 7 ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน และระบุเรื่องที่ต้องการความช่วยเหลือ
2. การวางแผนการจัดกิจกรรม กำหนดตารางเวลาให้เหมาะสม และกำหนดบทบาทมอบหมายบุคคลเพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวก
3. มุ่งหาผลลัพธ์ความรู้ หรือสิ่งที่เราต้องการรู้ และทำความเข้าใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยแบ่งเวลาที่มีอยู่ออกเป็น 4 ส่วน
 - 3.1 ส่วนแรกใช้สำหรับให้ทีมเหย้า (ทีมเจ้าบ้าน) ชี้แจงข้อมูลบริบท หรือสิ่งที่ได้ทำมาแล้ว รวมทั้งแผนงาน ปัญหาที่เกี่ยวข้อง ให้ทีมเยือน (ทีมผู้ช่วยภายนอก) ได้รับทราบ โดยควรอธิบายให้สั้น กระชับ ได้ใจความ
 - 3.2 ส่วนที่สอง ทีมเยือนอภิปรายหาข้อสรุปถึงประเด็น และความรู้ที่จะให้ความช่วยเหลือ และซักถามเพิ่มเติมในสิ่งที่จำเป็นต้องรู้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
 - 3.3 ส่วนที่สาม ให้ทีมเยือนได้นำเสนอ แนะนำมุมมองความคิด ทางเลือกที่เป็นไปได้ เพื่อให้ทีมเหย้านำสิ่งที่ได้ฟังทั้งหมดมาวิเคราะห์
 - 3.4 ส่วนที่สี่ ใช้สำหรับการพูดคุยโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และทีมเยือนนำเสนอ feedback ในเชิงบวก
4. ทีมเยือนคอยให้คำแนะนำ และเปิดโอกาสให้ทีมเหย้าได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น พูดคุยแบบไม่เป็นทางการเพื่อปรึกษาได้ในทุกช่วงเวลาที่ต้องการหรือมีปัญหา
5. ทีมเหย้าดำเนินการพิจารณาสิ่งที่ได้เรียนรู้ วิเคราะห์สิ่งที่ได้ฟังมา จากนั้นสรุปและนำมาพิจารณาไตร่ตรองถึงขั้นตอนไปสู่ปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างผลงาน
6. มีการเสริมแรงทางบวก ใช้ข้อมูลย้อนกลับ และจัดแข่งขันให้รางวัลจากผลงานจากการนำความรู้ที่ได้มาสร้าง เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยร่วมกันประเมินผลจากอาจารย์ และเพื่อนนิสิตนักศึกษา
7. ทีมเหย้าจัดทำรายงานความก้าวหน้า ผลงานจากการจัดกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนและจัดเก็บผลงาน ความรู้ที่สร้างไว้เป็นผลงานของตนเอง เพื่อให้ทีมเยือนได้ทราบ และติดตามให้ความช่วยเหลือได้อย่างต่อเนื่อง

โดยผู้วิจัยมีความสนใจประยุกต์แนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assisted Learning) มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บบล็อก เรื่องการวิจัยในชั้นเรียน สำหรับครูผู้สอนโรงเรียนชุมชนบ้านบางเก่า สรุปได้ว่ากลวิธีการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นวิธีการจัดกิจกรรมที่รวมกลุ่มเพื่อนครูที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การทำวิจัยในชั้นเรียนที่แตกต่างกัน ร่วมกันวางแผนการจัดกิจกรรม กำหนดหัวข้อเรื่อง/กำหนดปัญหา กำหนดบทบาทหน้าที่ที่เพื่อนผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนร่วมเรียนรู้ เพื่อนผู้อำนวย และกำหนดระยะเวลาในการจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยกิจกรรมการเรียนรู้มีลักษณะที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนครู การให้ความช่วยเหลือกันภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง ดังที่สถาบันการศึกษา John F. Kennedy, 2002 (อ้างถึงใน ศิวินิต อรรถวุฒิกุล, 2551) กล่าวถึงประโยชน์ของการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนว่า เป็นการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่มีความบกพร่องในการเรียนรู้ได้ฝึกหัดทักษะโดยการมีส่วนร่วมในการเรียนและทำกิจกรรมด้วยความกระตือรือร้น เนื่องจากเป็นการสอนที่มีกิจกรรมสนุกสนาน ช่วยสร้างแรงจูงใจแก่ผู้เรียนให้มีเจตคติที่ดี และยังส่งเสริมความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมชั้นอีกด้วย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการความรู้ออนไลน์

วรางคณา โดโพธิ์ไทย (2552) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการองค์การ องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย การเตรียมการกำหนดความรู้ การแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ความคิดเห็น การสร้างและตรวจสอบความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ และการสรุปความรู้ องค์ประกอบที่ 3 ได้แก่ 1. การประเมินการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การประเมินรูปแบบ และการประเมินความรู้ 2. ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ทรงคุณวุฒิและกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเหมาะสมในระดับมาก 3. ผลการประเมินความรู้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าอยู่ในระดับดี 4. ผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบว่าเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้

ธนภาส อยู่ไยเย็น (2554) ได้พัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีม เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาดและพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยดำเนินการ 5 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทประกันชีวิตเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้เป็นทีม และการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นฯ 2) สร้างรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้ เป็นทีมฯจากการสังเคราะห์หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้และ

การเรียนรู้เป็นทีม ด้านการฝึกอบรมแบบผสมผสาน ด้านการบริหารองค์กรประกันชีวิต จำนวน 7 คน เกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอนของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมฯ 4) ทดลองใช้รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมฯ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่รับผิดชอบงานด้านการตลาดจำนวน 16 คน แบ่งเป็น 4 ทีมๆ ละ 4 คน และ 5) รับรองรูปแบบการฝึกอบรมฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ผลการวิจัยยังพบว่า รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตามแนวคิดการเรียนรู้เป็นทีม มี 4 องค์ประกอบ คือ กลุ่มบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร และการประเมินผล สำหรับขั้นตอนประกอบด้วย (1) การปฐมนิเทศเชิงปฏิบัติการ (2) การดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ ได้แก่ 1) การกำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการ 2) การตั้งทีมสร้างความรู้ 3) แสวงหาความรู้ร่วมกันผ่านระบบ อีเทรนนิง 4) พบปะแลกเปลี่ยนแบบพบหน้า 5) สร้างผลงานร่วมกันผ่านระบบอีเทรนนิง 6) ประเมินผลงานร่วมกัน และขั้นตอนสุดท้าย คือ (3) การสรุปผลการฝึกอบรม จากผลการทดลองใช้รูปแบบฯ พบว่าพนักงานการตลาดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานสูงกว่าก่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลงานนวัตกรรมด้านการตลาดมีคุณภาพตามเกณฑ์อยู่ในระดับดี

พงษ์ศักดิ์ คุประเสริฐยิ่ง (2553) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ โดยนำโปรแกรม Moodle มาพัฒนาเว็บไซต์ ผลการศึกษาทำให้ได้รูปแบบของเว็บไซต์ชุมชนเภสัชสนเทศที่สามารถใช้ในการจัดการความรู้ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้โดยนัยจำนวน 4 เครื่องมือ คือ ห้องสนทนา กระดานทำรายงาน แบบกลุ่ม บล็อก และกระดานเสวนา และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ที่ชัดเจนจำนวน 3 เครื่องมือ คือ กระดานเสวนา อภิธานศัพท์ และแหล่งข้อมูล ผลการทดสอบการใช้งานเป็นเวลา 6 เดือน พบว่ามีผู้เข้าร่วมทดสอบจำนวน 59 คน ผู้เข้าใช้เฉลี่ย 14.85 ± 5.59 คนต่อสัปดาห์ จำนวนครั้งที่เข้าใช้งานเฉลี่ยเท่ากับ 29.70 ± 10.73 ครั้งต่อสัปดาห์ กระดานเสวนาเป็นเครื่องมือที่มีผู้เข้าใช้มากที่สุด ผลการประเมินเว็บไซต์พบว่า ผู้เข้าใช้ร้อยละ 70 เห็นว่าเป็นแหล่งอ้างอิงด้านข้อมูลได้ ร้อยละ 65 เห็นว่ามีประโยชน์ในการได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันมากกว่าร้อยละ 90 เห็นว่าเนื้อหาน่าสนใจ อ่านเข้าใจง่าย มีการจัดหมวดหมู่ภายในเว็บไซต์เหมาะสม นอกจากนี้ผู้ใช้ได้เสนอแนะให้ปรับปรุงรูปแบบของเว็บไซต์ใน 4 ด้าน คือ ด้านเครื่องมือ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และด้านการบริหารจัดการเว็บไซต์

สมเกียรติ ตันติวงศ์วานิช (2554) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้วิทยากรวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแบบการจัดการความรู้วิทยากรวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา 2) พัฒนาเว็บไซต์ตามรูปแบบการจัดการความรู้วิทยากรวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา 3) ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้วิทยากรวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา 4) ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยากรวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา 5) ประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อเว็บไซต์ตามรูปแบบการจัดการความรู้วิทยาการวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา โดยผลการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่สร้างขึ้นมี 9 องค์ประกอบ คือ 1.การวิเคราะห์ผู้เรียน 2.เป้าหมายการเรียนรู้ 3.กิจกรรมการจัดการเรียนรู้อิงวิทยาการวิจัย 4.ผู้เรียนและผู้สอน 5.เนื้อหาสื่อการเรียน 6.บรรยากาศในการเรียนรู้ 7.กระบวนการเรียนรู้ 8.ระบบขั้นตอนวิธีการจัดการความรู้ 9.สภาพความคิดเห็นของผู้เรียน ในขั้นตอนต่อไปจึงนำรูปแบบที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการรับรองรูปแบบที่สร้างขึ้น ผลการประเมินรูปแบบพบว่าคะแนนความคิดเห็นในด้านความสอดคล้องและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมาก ขั้นตอนการวิจัยที่ 2 ผลการพัฒนาเว็บไซต์ตามรูปแบบการจัดการความรู้วิทยาการวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความเหมาะสม พบว่า คะแนนความคิดเห็นด้านเนื้อหาเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมาก และคะแนนความคิดเห็นในการออกแบบและเทคนิคเว็บมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมาก ขั้นตอนการวิจัยที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขั้นตอนวิจัยถัดไปเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อเว็บไซต์ตามรูปแบบการจัดการความรู้วิทยาการวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบเว็บไซต์ตามรูปแบบการจัดการความรู้กระบวนการทำวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาที่เรียนจากการจัดการความรู้กระบวนการทำวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิต มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ณัฐพล รำไพ (2554) การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ผ่านเว็บที่ส่งเสริมสมรรถนะของนักศึกษาครู โดยมีผลการวิจัยที่สำคัญพบว่ารูปแบบการจัดการความรู้ผ่านเว็บที่เสริมสร้างสมรรถนะของนักศึกษาครู ซึ่งเป็นการผสมผสานแนวคิดและหลักการของการจัดการความรู้และการเรียนรู้ผ่านเว็บเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของนักศึกษาครู โดยรูปแบบดังกล่าวได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ 1) ปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการเรียนรู้ผ่านเว็บ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การเรียน การสอน ปฏิสัมพันธ์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยเทคโนโลยีการเรียนรู้ผ่านเว็บ 3 ลักษณะ ได้แก่ เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีการเรียนรู้ร่วมกัน และเทคโนโลยีฐานข้อมูล 2) กระบวนการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหรือรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การคิดค้นและสร้างสรรค์สร้าง การพินิจและคิดวิเคราะห์ การประยุกต์ใช้และนำไปปฏิบัติ การโอนถ่าย และกระจายแบ่งปัน และการประเมินและปรับปรุง และ 3) ผลผลิต ซึ่งเป็นผลการประเมินสมรรถนะของผู้เรียนจากกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะของผู้เรียนด้านความรู้ ทักษะคิด และทักษะการปฏิบัติงาน ทั้งนี้รูปแบบดังกล่าว มีผลการประเมินความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากที่สุด และมีประสิทธิภาพที่เป็นไปตามเกณฑ์ 85/85 รวมทั้งสามารถเสริมสร้างสมรรถนะของนักศึกษาครู โดยกลุ่มที่เรียนรู้ตามรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านเว็บมีสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มที่เรียนรู้ผ่านเว็บแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพ็ญศรี ศรีสวัสดิ์ (2555) ได้พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้ด้วยระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยทดลองกับ นักศึกษาสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี จำนวน 63 คน เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) แล้วแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองมีจำนวน 30 คน เรียนด้วยระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มควบคุมมีจำนวน 33 คน เรียนแบบปกติ ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1.เครือข่ายสมาชิก 2.เป้าหมาย 3.สาระความรู้ 4.เทคโนโลยีสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย 4.1ระบบการจัดการข้อมูลสมาชิก 4.2 ระบบการจัดการหลักสูตร 4.3 ระบบการจัดการเนื้อหา 4.4 ระบบการจัดการทดสอบ 4.5 ระบบการรายงานผล 4.6 ระบบการจัดการข้อมูล 4.7 ระบบสนับสนุนการเรียน 5) กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนด้วยระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

บัวงาม ไชยสิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อก ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อก และแบบประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า การประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยด้านความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมหลังทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อก โดยประเมินความถี่ ของการมีพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสาธารณสุข 4 สัปดาห์ กลุ่มที่เข้ามาเขียนเว็บบล็อกมีการเขียนในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีมมากที่สุด จำนวน 99 ครั้ง รองลงมาได้แก่การเสนอความรู้จากแหล่งอื่น จำนวน 43 ครั้ง และนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 20 ครั้ง การนำความรู้ที่พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่ายไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บบล็อก จำนวน 18 ครั้ง การเล่าประสบการณ์การปฏิบัติงาน จำนวน 16 ครั้ง และกระตุ้นฝันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จำนวน 2 ครั้ง ตามลำดับ โดยระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คน ความรู้ เทคโนโลยี และแรงจูงใจ ขั้นตอนประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ ร่วมคิดด้วยกัน ขั้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย ขั้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขั้นสร้างแรงจูงใจ ขั้นประมวลกลั่นกรองและทดลองนำไปใช้ และขั้นประเมินผล

Squire and Synman (2004) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในองค์กรทางการเงิน 3 แห่งในแอฟริกา เพื่อสำรวจใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กรและส่งแบบสอบถามทางอีเมล จากการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่รุนแรงขณะนี้ คือองค์กรต้องมีการจัดการความรู้และเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ อินทราเน็ต อีเมล อินเทอร์เน็ต แหล่งเก็บข้อมูล และการเก็บเอกสาร

Hassandoust และ Kazerouni (2009) เรื่อง Implications Knowledge Sharing through E-Collaboration and Communication Tools พบว่าอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในมาเลเซียส่วนใหญ่ใช้อีเมล (86%) และการสนทนากลุ่มออนไลน์ (63%) เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้ เนื่องจากการเชื่อมโยงระดับความรู้ของบุคคลให้เป็นความรู้ขององค์กร การใช้เทคโนโลยีความร่วมมือระหว่างบุคคลจะช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรความรู้ผ่านระบบออนไลน์แทนการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบดั้งเดิมจะช่วยให้องค์กรพัฒนาสู่ความสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น

Syed Shah Alam (2009) ได้ศึกษาเรื่อง Assessing Knowledge Sharing Behaviour among Employees in SMEs: An Empirical Study พบว่าองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรได้แก่ ระบบการสร้างแรงจูงใจ วัฒนธรรม ความเชื่อใจ และเทคโนโลยี นอกจากนี้ การที่บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันนั้นจะช่วยให้เกิดความรู้และความคิดใหม่ในการพัฒนาองค์กร

Coakes, Amar, and Granados (2010) ศึกษาเรื่อง “Knowledge Management, Strategy, and Technology: A Global Snapshot” ผลการศึกษาวิจัย พบว่ากลยุทธ์เป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังพบว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถผลักดันให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จได้ ตลอดจนองค์กรสามารถจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการจับความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนยังช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ โดยเปลี่ยนจากการปฏิบัติงานที่ใช้ความชำนาญเฉพาะด้านเป็นการปฏิบัติงานที่หลากหลายรวมทั้งทุกคนในองค์กรสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลจากการที่ทุกคนในองค์กรได้มีการสื่อสารถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice--CoP) นอกจากนี้ ยังพบว่าการจัดการความรู้ในองค์กรนั้นควรดำเนินการโดยกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันหรือทีมงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่จะประสบความสำเร็จในการแบ่งปันความรู้ได้นั้น องค์กรต้องมีอินทราเน็ตที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดข้อมูลข่าวสาร และความรู้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ อาทิ การจัดเก็บความรู้ขององค์กร

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการความรู้ พบว่าองค์กรหรือหน่วยงานส่วนใหญ่ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือหลักในการสนับสนุนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การสื่อสาร การถ่ายทอด และเผยแพร่ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่สามารถผลักดันให้ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูล มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ตอบสนองกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ได้ ไม่จำกัดเวลาสถานที่ นอกจากนี้ ปัจจัยหลักที่พบว่ามีความสำคัญ คือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม บรรยากาศ และกลุ่มคนหรือทีมงานที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน มีส่วนขับเคลื่อนให้การจัดการความรู้ ประสบความสำเร็จด้วยเช่นกัน สำหรับกระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดการความรู้ของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ส่วนใหญ่ พบว่า กระบวนการเริ่มต้นด้วยการสร้างและตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บ การถ่ายโอน การกระจายแบ่งปัน การประยุกต์ใช้ และการประเมินปรับปรุง

Prince of Songkla University
Pattani Campus

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

วรรณเพ็ญ คิวินทิ (2548) ได้ศึกษาผลการเรียนรู้ด้วยบทเรียนมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ ที่เรียนด้วยกระบวนการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) เรื่องคำศัพท์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม โดยการจับฉลากจำนวน 1 ห้อง และจัดกลุ่มเข้าเรียนด้วยกระบวนการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยจัดนักเรียนเป็นกลุ่มละความสามารถกลุ่มละ 4 คน ระยะเวลาในการทดลอง 4 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บทเรียนมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนบทเรียนมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 84.09/83.92 และมีค่าดัชนีประสิทธิผลของบทเรียนมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ เท่ากับ 0.72 ซึ่งแสดงว่านักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังจากเรียนร้อยละ 72 โดยนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนเพิ่มขึ้นจากก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์ มีความคงทนในการเรียนรู้หลังการเรียนรู้อีก 2 สัปดาห์ ลดลงคิดเป็นร้อยละ 3.79 ของคะแนนเฉลี่ยการสอบหลังเรียน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ศิวินิต อรรถภูติกุล (2551) ได้พัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้คอมพิวเตอร์ สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือ ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อสร้างพฤติกรรมการสร้างความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1.องค์ประกอบของกระบวนการที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ บุคคล สารความรู้ เครื่องมือคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้แบบร่วมมือ การปรับเปลี่ยนและการจัดการพฤติกรรม และ การประเมิน 2.ขั้นตอนของกระบวนการที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ ขั้นแนะนำแนวทาง สร้างกลุ่มสัมพันธ์ ขั้นกำหนดความรู้ นำไปสู่เป้าหมาย ขั้นสืบเสาะแสวงหา เพื่อพัฒนาผลงาน ขั้นพบปะแลกเปลี่ยน เพื่อนเรียนรู้ ขั้นสร้างสรรค์เผยแพร่ร่วมแก้ร่วมปรับ และขั้นประเมินผล ผสานความคิด 3.กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการสร้างความรู้หลังการทดลอง สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์คะแนนการประเมินผลงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าคะแนนเฉลี่ยรวมของผลงานที่กลุ่มตัวอย่างพัฒนาขึ้น อยู่ในระดับดี

พิมพ์พร แสงแก้ว (2554) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความสามารถทางการอ่าน ภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังเรียนด้วยชุดกิจกรรมการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน เรื่อง Khlonglan District สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ชุดกิจกรรมการอ่าน แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของนักเรียน และแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า ชุดกิจกรรมการอ่าน ภาษาอังกฤษ โดยใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน เรื่อง Khlonglan District สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 76.84/75.67 ผลการเปรียบเทียบความสามารถทางการอ่านภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังเรียนด้วยชุดกิจกรรมการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่าความสามารถทางการอ่านภาษาอังกฤษหลังเรียนด้วยชุดกิจกรรมการอ่าน

ภาษาอังกฤษสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อชุดกิจกรรมการอ่านภาษาอังกฤษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ธนพล ลิ้มอรุณ (2556) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมออนไลน์แบบโครงการด้วยเทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีต่อความสามารถในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการไอซีทีในการสอนของครูมัธยมศึกษา และเปรียบเทียบผลของการฝึกอบรมออนไลน์แบบโครงการด้วยเทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีต่อความสามารถในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้แบบ บูรณาการไอซีทีในการสอนของครูมัธยมศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นครูระดับมัธยมศึกษา จำนวน 32 คน จัดกลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มทดลอง 16 คน และกลุ่มควบคุม 16 คน โดยกลุ่มทดลองเข้าฝึกอบรมออนไลน์แบบโครงการด้วยเทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน กลุ่มควบคุมเข้าฝึกอบรมออนไลน์แบบโครงการโดยไม่ใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มครูระดับมัธยมศึกษาที่สำเร็จการฝึกอบรมออนไลน์ทั้งกลุ่มที่ใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อนและไม่ใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน มีความสามารถในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่มีการบูรณาการไอซีทีในการสอนหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มครูที่สำเร็จการฝึกอบรมออนไลน์แบบโครงการที่ใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน มีความสามารถในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่มีการบูรณาการไอซีทีในการสอนสูงกว่ากลุ่มครูที่สำเร็จการฝึกอบรมออนไลน์แบบโครงการที่ไม่ใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Utay (1993) ได้ทดลองใช้การเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนซึ่งเป็นการนำแนวคิดเพื่อนช่วยเพื่อนมาใช้ในการผสมผสานของการสอนเสริม โดยแบ่งออกเป็น การสอนเสริมโดยเพื่อนต่างระดับกัน ระดับเดียวกัน การเรียนแบบร่วมมือ และการเขียนผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ เพื่อเปรียบเทียบการเรียนรายบุคคล เพื่อพัฒนาทักษะการเขียนของผู้เรียน เกรด 2-6 ที่เรียนรู้ซ้ำ โดยใช้เวลาในการทดลอง 12 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 50 นาที ผลการศึกษาพบว่า คะแนนของ 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน แต่จากการสังเกตทำให้พบว่า 1) กลุ่มทดลองสนุกกับการเรียนในเนื้อหาและวิธีการเรียนรู้กับคู่ของตนเอง 2) กลุ่มทดลองมักซักถามข้อสงสัยจาก เพื่อนมากกว่าผู้สอน และมีหลายครั้งที่สามารถแก้ปัญหาได้ 3) คู่ของแต่ละคนสามารถตรวจให้ข้อติชม อย่างเป็นกันเองซึ่งกันและกัน และนอกเหนือจากที่จัดสถานการณ์ให้ และมีทัศนคติที่ดีขึ้น ดังนั้นการใช้การเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนจะให้ประสิทธิภาพสูง แต่การที่ข้อมูลเชิงปริมาณไม่พบความแตกต่างนั้น เป็นเพราะว่า การเรียนการสอนผู้เรียนที่เรียนรู้ซ้ำในเวลา 12 สัปดาห์ ไม่สามารถวัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยใช้แบบทดสอบที่ทำขึ้นได้

Wang (2008) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ Peer-to-Peer สำหรับการแบ่งปันความรู้ในชุมชนนักปฏิบัติ มีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนไฟล์ระหว่างกัน การใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย ทำให้นักศึกษาสามารถเผยแพร่ความรู้ของตนเองสู่ชุมชนนักปฏิบัติอื่นๆ ที่สนใจเข้ามาเรียนรู้ได้อีกระดับหนึ่ง และทำให้ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่า การใช้รูปแบบการสอนที่มีความหลากหลาย เช่น การสอนโดยเพื่อนร่วมชั้น การสอนเพื่อนต่างระดับชั้น การสอนจับคู่ และการสอนโดยสลับบทบาท จากการสังเกตพฤติกรรมนักเรียน พบว่า ในขณะที่เรียน นักเรียนมีความตั้งใจ เกิดความสนุกกับการเรียน มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก และกล้าซักถามข้อสงสัยจากเพื่อนมากกว่าครูผู้สอน นักเรียนสามารถตรวจให้ข้อติชมอย่างเป็นกันเองซึ่งกันและกัน นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อน การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกันทำให้ผู้เรียนทราบผลการเรียนของตนเอง รู้ข้อบกพร่องของตนเอง และสามารถแก้ไขได้ทันที เพราะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนด้วยการสื่อสารกันอย่างเป็นกันเอง ส่งผลให้ผู้เรียนมีการพัฒนาตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนเพิ่มขึ้น

Prince of Songkla University
Pattani Campus