การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

พลชัย จิตติวิลัยลักษณ์

ดุษฎีนิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE DEVELOPMENT OF AN ONLINE KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL FOR ECOTOURISM IN THE EAST OF THAILAND

POLCHAI JITTIVILAILAK

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT)
2012

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องดุษฎีนิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน นายพลชัย จิตติวิลัยลักษณ์

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พูพิพิธ)

.....ประธานกรรมการบริหารโครงการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เอกชัย สุมาลี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์)

.....กรรมการ

(ดร. สิริพร ฤกษ์วีระวัฒนา)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องดุษฎีนิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ชื่อผู้เขียน นายพลชัย จิตติวิลัยลักษณ์

ชื่อปริญญา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปีการศึกษา 2555

คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย
3. รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย (2) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย (3) เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยดำเนินการวิจัยจากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และการนำไปทดลองใช้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1 คือ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ศึกษาทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน จำนวน 24 คน ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อมัลติมีเดียผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้น 10 คน ประชากรสำหรับทดลองรูปแบบ ประกอบด้วย นักท่องเที่ยว โดยการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 40 คน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย คือ วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิด สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แล้วนำองค์ประกอบที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นไปพัฒนา

รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญวิพากษ์ ปรับปรุง และพัฒนาร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์และนำไปทดลองใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก ประเทศไทย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ (1) การสร้างความรู้ (2) การจำแนกความรู้ และการจัดเก็บความรู้ (3) การนำความรู้ไปใช้ (4) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (5) การประเมินผล และ (6) เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์

2. ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยการทดลองได้ผลดังนี้

2.1 ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้าน ของรูปแบบการจัดการความรู้ หลังการทดลองสิ้นสุด สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการศึกษามีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ABSTRACT

Dissertation Title	The Development of an Online Knowledge Management Model for Ecotourism in the East of Thailand
Student's Name	Mr. Polchai Jittivilailak
Degree Sought	Doctor of Philosophy
Field of Study	Human Resource Development
Academic Year	2012

Advisory Committee

1. Asst. Prof. Dr. Wuthipon Sakonkiat — Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Boonmee Punthai
3. Assoc. Prof. Dr. Khosit Intawongse

In this dissertation, the researcher investigates (1) knowledge management problems and conditions vis-à-vis ecotourism in the east of the Kingdom of Thailand (Thailand). Furthermore, described and analyzed is (2) an online model for knowledge management constructed by the researcher for ecotourism in the east of Thailand. Finally, the researcher evaluates (3) the online knowledge management model previously developed.

The researcher analyzed documents, conducted interviews, collected questionnaire responses, and staged experimental testing of the model.

Two groups of experts were used in judging the model constructed by the researcher. The first group of experts consisted of twenty-four administrators and practitioners from both public and private agencies concerned with the

management of tourism in the area studied. The second group of experts consisted of ten experts in multimedia and tourism.

In addition, a sample population was constituted by the researcher consisting of forty tourists selected by means of an application of the purposive sampling method.

The research methodology adopted by the researcher was bipartite, inasmuch as it necessitated both analysis and synthesis of apposite concepts in the first stage of the project. In the second stage, the researcher conducted interviews on the basis of a structured interview form developed and applied by the researcher. In the third stage, the researcher utilized components extracted from the results of the first and second stages in order to develop and construct a germane online knowledge management model. In the fourth stage, the model was subjected to critique, thence improved, and, finally, the refined version served as a draft knowledge management model to be applied in experimental testing of the model at later stages.

Findings are as follows:

1. The online knowledge management model developed for ecotourism in the east of Thailand consisted of six components: (1) knowledge creation; (2) knowledge classification and storage; (3) knowledge utilization; (4) knowledge sharing; (5) evaluation; and (6) the online learning network itself.

2. The results of the evaluation of the online knowledge management model for ecotourism in the east of Thailand are as follows:

2.1 After the experiment was conducted, self-evaluation concerning the four aspects of knowledge of the knowledge management model was higher than prior to the experiment at the statistically significant level of .05.

2.2 Tourists were satisfied with the online knowledge management model under study at a high level.

กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ เพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์ คณะกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย คณะกรรมการ รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร. เอกชัย สุมาลี ประธานกรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์ และ ดร. สิริพร ฤกษ์วีระวัฒนา กรรมการสอบดุษฎี-นิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำ งานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัย ที่จะช่วยให้การทำงานในด้านการจัดการความรู้ระบบออนไลน์เป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และทุกท่านยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์ และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ และคำแนะนำอันมีคุณค่า และทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลามาช่วยถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ทำให้ได้หลักสูตรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้เข้ารับการทดลองทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยอย่างดียิ่ง ตลอดจนเพื่อน ๆ และรุ่นพี่ Ph.D. HRD ทุกท่าน ที่คอยกระตุ้น และให้กำลังใจมาโดยตลอด กราบขอบพระคุณ บิดา และมารดา ที่ให้ที่การอบรมสั่งสอน และปลูกฝังเรื่องความสำคัญของ “การศึกษา” ให้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้ จะสามารถเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพ วงการวิชาการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สังคม และประเทศชาติต่อไป

พลชัย จิตติวิลัยลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(9)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพประกอบ	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดการจัดการความรู้	13
ระบบเครือข่ายออนไลน์	63
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบยั่งยืน	81
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	101
กรอบแนวคิดในการวิจัย	131
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	133
ขั้นตอนที่ 1 สภาพและปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย	133
ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย	135

บทที่ หน้า

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยว เชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย 138

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 142

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย . 142

ตอนที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย .. 161

ตอนที่ 3 ผลการประเมินการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย .. 184

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 188

สรุปผลการวิจัย 189

อภิปรายผลการวิจัย 197

ข้อเสนอแนะ 208

ภาคผนวก

ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 210

ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 214

ค เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินรูปแบบ 221

ง ค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบ Corrected Item Total-Correlation 231

บรรณานุกรม 233

ประวัติผู้เขียน 246

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1	134
2	สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตาม ด้านการสร้างความรู้	143
3	สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตาม ด้านการจำแนกความรู้	144
4	สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตาม ด้านการจัดเก็บความรู้	145
5	สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกด้านการนำ ความรู้ไปใช้	147
6	สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตาม ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	148
7	สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตาม ด้านประเมินผล	149
8	ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตาม ด้านการสร้างความรู้	150

ตาราง หน้า

9 ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกด้านการจำแนกความรู้ 151
10 ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการจัดเก็บความรู้ 152
11 ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการนำความรู้ไปใช้..... 153
12 ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้..... 154
13 ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านประเมินผล 155
14 องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก 156
15 รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก..... 158
16 เปรียบเทียบผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้านในรูปแบบการจัดการความรู้ระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลองสิ้นสุด 184
17 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก..... 185
18 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก 232

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	นิยามการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	93
2	ความสัมพันธ์ของความยั่งยืนทางนิเวศและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ	94
3	กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย	132
4	ร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก	161
5	ส่วนหัวของหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	165
6	ส่วนเนื้อหาหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	165
7	ส่วนท้ายหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	166
8	หน้าจอแรก เป็นหน้าจอแสดงเมนูหลัก	167
9	ส่วนเว็บเพจหน้าสองของเว็บไซต์ของนวัตกรรมตามกลุ่มความรู้	168
10	การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่ง	169
11	การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว	169
12	การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้านทรายดำ	170
13	การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวของบ้านเปร็ดใน	170
14	การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้านสลักคอก	171
15	กระดานสนทนา	172
16	เว็บไซต์สำคัญ เป็นการลิงค์เว็บไซต์สำคัญของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	172
17	การลิงค์เว็บไซต์การจัดการความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ	173
18	โพลล์ เป็นโมดูลที่แสดงแบบสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น	173

ภาพ หน้า

19 โพลล์ เป็นโมดูลที่แสดงผลโหวตเพื่อดูผล 174
20 ผู้ใช้เว็บไซต์ทำการล็อกอิน..... 174
21 ส่วนกลางของระบบ..... 175
22 เรื่องล่าสุดที่นำมาลงในเว็บไซต์ 176
23 ข่าวสารของระบบ 176
24 รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ในภาคตะวันออก ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว 178
25 รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ภาคตะวันออก..... 195

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศการสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่งรวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515-2519) ต่อเนื่องถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ซึ่งเน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างทางเลือกใหม่แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม และในการบูรณาการการทำงานร่วมกันการกำหนดภารกิจ ขอบเขตของงานการพัฒนาให้ชัดเจน กำหนดรูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพื้นที่ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร เพื่อให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ เกิดการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน และแข่งขันได้ในตลาดโลก คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2552 ให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (national agenda) และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2552 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554ก, หน้า 1-2)

ส่วนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน และเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ในเชิงกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจในกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยจัดตั้งคณะกรรมการในระดับท้องถิ่นขึ้นเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีการบริหารเป็นรูปธรรม โดยมีภาครัฐ เอกชน ชุมชน และประชาสังคมในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นของตนเอง โดยใช้แนวคิดการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจหลัก ธุรกิจรอง ธุรกิจสนับสนุน และการพัฒนาเชื่อมโยงในเชิงกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพ รวมทั้งการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชน พัฒนาปัจจัยสนับสนุนให้เอื้อต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัย การพัฒนาเครือข่ายความเชื่อมโยงของระบบคมนาคม การจัดทำผังเมือง การพัฒนาคุณภาพบุคลากร การพัฒนาเครือข่ายการจัดการความรู้ เป็นต้น (สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2553, หน้า 2)

ภาคตะวันออกมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและมีความหลากหลายของทรัพยากร เป็นเสน่ห์ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เดินทางเข้ามาสัมผัสกับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ความนิยมของนักท่องเที่ยวที่มุ่งเข้าไปท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากการเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา สามารถสรุปได้ ดังนี้ ปี พ.ศ. 2553 นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวที่ภาคตะวันออกรวม 5,560,359 คน จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2553 มีปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ19.64 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554ข, หน้า 4)

สถานการณ์การท่องเที่ยวโดยรวมของภาคตะวันออกมีอัตราการขยายตัวของตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นอย่างมาก ภาคตะวันออกเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรทางธรรมชาติมีรูปแบบทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีความพร้อมในเรื่องของการบริการ นักท่องเที่ยวจึงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยว ยังแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออก และภูมิภาคใกล้เคียง ซึ่งจากจำนวนนักท่องเที่ยว ที่เพิ่มมากขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้คนไทยเดินทาง ท่องเที่ยวภายในประเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เพื่อเชิญชวนให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การส่งเสริม การขายในรูปแบบ เที่ยวหัวใจใหม่เมืองไทยยั่งยืน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายงาน ไทยเที่ยวไทย ซึ่งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนของภาคตะวันออก ไม่ว่าจะเป็นการใช้กลยุทธการตลาดในด้านต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางวิทยุ โทรทัศน์ การลดราคาสินค้าและบริการ การคมนาคมขนส่ง สิ่งอำนวยความ-สะดวกและการปรับปรุงสาธารณูปโภค เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554ก, หน้า 1)

ในระยะที่ผ่านมา รัฐบาลโดยองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ ภาคตะวันออก ได้ดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อให้ภาคตะวันออกเป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีความสำคัญระดับประเทศ ดังนั้น จึงเกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเกาะช้าง ซึ่งมีกรอบและแนวทางการพัฒนา ดังนี้ แนวทางแรก คือ ภาคตะวันออกควรได้รับการพัฒนาให้ดำรงบทบาทเป็นแหล่งอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และระบบนิเวศทั้งทางบกและทะเลเป็นศูนย์กลางแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล แนวทางที่สอง คือ เน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีการพัฒนาแบบยั่งยืนพร้อมทั้งอนุรักษ์ชุมชนท้องถิ่น ให้เป็นชุมชนเศรษฐกิจพอเพียง และแนวทางที่สาม คือ เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การขยายตัวของ จำนวนนักท่องเที่ยวในภาคตะวันออก เกิดขึ้นค่อนข้างมาก และรวดเร็วได้มีการพัฒนา สิ่งต่าง ๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เช่น การสร้างท่าเรือ ถนน สถานที่พักแรม ตลอดจนการลงทุนของหน่วยงานเอกชนในการสร้างสนามบิน การมีสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ เพิ่มขึ้นส่งผลถึงรูปแบบและวิถีชีวิต ของคนในชุมชนท้องถิ่นให้เปลี่ยนแปลงไป และมี หลายปัญหาเริ่มที่จะเป็นปัญหาฉุดรั้งการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น ปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ

นักท่องเที่ยว ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวเริ่มเสื่อมโทรม ปัญหาความปลอดภัยในทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ขาดการประสานงานที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการขาดกลยุทธ์และยุทธวิธีทางการตลาดใหม่ ๆ และการผลักดันให้มีการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539, หน้า 2) อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวจะมีความสำคัญ หากแต่ผลกระทบของการท่องเที่ยวมิได้มีแต่เฉพาะด้านบวกเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบด้านลบ การพัฒนาและขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว การตักตวงเอาผลประโยชน์จากทรัพยากรให้ได้มากที่สุด โดยขาดการพิจารณาถึงผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงขาดการวางแผนและจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีระบบในทิศทางที่ถูกต้อง ดังจะเห็นได้จากความเสื่อมโทรมของระบบนิเวศ และสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ปัญหามลภาวะ ปัญหาขยะ ปัญหาน้ำเสีย ปัญหาอาชญากรรม และการบุกรุกทำลายแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ทำให้ความสมดุลระหว่างการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสูญเสียไป การพัฒนาในลักษณะดังกล่าวนี้จึงเป็นการพัฒนาที่ไม่ยั่งยืน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539, หน้า 4)

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีความยั่งยืน โดยการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนากลุ่มเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ชุมชนค้นพบ และพัฒนาศักยภาพขององค์กรสามารถ “พึ่งตนเองได้” ซึ่งชุมชนเข้มแข็งพึ่งตนเองได้ เพราะเป็นชุมชนเรียนรู้ คือ พร้อมที่จะเรียนรู้ตัดสินใจได้อย่างเป็นอิสระ สามารถจัดการ “ทุน” ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ใหม่ของการพัฒนาที่สอดคล้องกับสถานการณ์ของชุมชนจึงต้องวางอยู่บนหลักการพื้นฐานหลัก 4 ประการ คือ (1) สร้างความเชื่อมั่น (2) ฟื้นฟูความสัมพันธ์ (3) พัฒนาระบบการจัดการ (4) กระบวนการเรียนรู้ (การท่องเที่ยวแห่ง-ประเทศไทย, 2539, หน้า 4)หัวใจของเศรษฐกิจพื้นฐานอยู่ที่การรวมตัวของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในการทำอาชีพต่าง ๆ เช่น ผู้ประกอบการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว นักพัฒนาช่วยกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความเป็นป่า เพราะปลูกต้นไม้เป็นร้อย ๆ ชนิด ซึ่งรวมถึงสมุนไพร และไม้ยืนต้น ซึ่งสามารถเอามาทำกระดาน มีตลาดไม่มีที่สิ้นสุดทั้งในประเทศ

และต่างประเทศ และตลาดเป็นของผู้ขาย เศรษฐกิจพื้นฐานมีลักษณะ 5 ประการ คือ (1) เป็นเศรษฐกิจ สำหรับคนทั้งมวล (2) มีพื้นฐานอยู่ที่ความเข้มแข็งของชุมชน (3) มีความเป็นบูรณาการ (4) อยู่บนพื้นฐานความเข้มแข็งของตนเอง และ (5) การจัดการและนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อเติมความก้าวหน้าให้แก่เรื่องพื้นฐาน ทำให้มีพลวัตอย่างไม่หยุดนิ่ง (สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2553, หน้า 5)

กลุ่มเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของภาคตะวันออก ถือเป็นแหล่งที่สั่งสมความรู้และประสบการณ์ กลุ่มเครือข่ายจะช่วยปลูกฝังพัฒนาการแห่งตนเองให้เกิดขึ้น เช่น การพัฒนาด้านการอยู่ร่วมกัน การแสดงความคิดเห็น การรับฟังผู้อื่น การพัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำที่ดีและผู้ตามที่ดี กลุ่มเครือข่ายจะมีอิทธิพลต่อการกระทำต่าง ๆ ของสมาชิก ช่วยให้สมาชิกมองภาพของตนเองชัดเจนขึ้น จากการสะท้อนให้เห็นภาพของสมาชิกแต่ละคนว่าเป็นอย่างไร (ปรีชา แดงโรงจน์, 2544, หน้า 7)

กลุ่มเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคตะวันออกที่มีการจัดการความรู้ ถือเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการพึ่งพาตนเองมีความเข้มแข็งและสามารถปรับตัวเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ในภาคต่าง ๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายอนุรักษ์ป่าชายเลน กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเรือ จากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกลุ่มเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก เป็นกลุ่มเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคตะวันออกที่ได้ยึดเอาหลักสวัสดิการชุมชน อุตสาหกรรมชุมชน และวิสาหกิจชุมชนเป็นแนวทางในการพึ่งตนเอง ซึ่งได้ดำเนินกิจกรรมในลักษณะการรวมกลุ่มอาชีพนำเอาวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่า นำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นการลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ สร้างงานสร้างอาชีพให้คนในชุมชนสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้ ส่งผลให้เกิดการพึ่งพาตนเองและเกิดองค์ความรู้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นองค์ความรู้และกระบวนการเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จในการพึ่งตนเอง แต่ไม่อาจถ่ายทอดกระบวนการเรียนรู้ออกไปสู่ชุมชนอื่นได้ เนื่องจากขาดกระบวนการถ่ายทอด การจดบันทึกที่เหมาะสม และการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคตะวันออก และนักวิชาการที่ต่อเนื่องที่จะนำไปสู่การต่อยอด ยกระดับองค์ความรู้และการจัดการความรู้ของกลุ่มเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคตะวันออกที่เป็นระบบและรูปแบบที่เป็นรูปธรรมได้ ตลอดทั้งกลไกการทำงานในระดับพื้นที่ทั้งในส่วนของชุมชน

และตำบลยังไม่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ขาดผู้ประสานงานหรือเจ้าภาพหลักในระดับตำบลที่จะขับเคลื่อนกิจกรรมกลุ่มองค์กรชุมชนที่ต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีกิจกรรมตามนโยบายของรัฐบาล การพัฒนาหมู่บ้านขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ ก็ยังไม่มีรูปแบบการพัฒนากลุ่มองค์กรชุมชนที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของกลุ่มเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเท่าที่ควร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สามารถพึ่งพาตนเอง มีการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและยกระดับองค์ความรู้ สร้างความเชื่อมั่นในการพึ่งพาตนเอง ซึ่งการค้นหาความรู้ความจริงในการวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงพัฒนางานด้านการท่องเที่ยวและกลไกการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการพัฒนาภาคตะวันออกด้วยตัวของภูมิภาคเองและการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย
2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย
3. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

1. ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยเชิงสำรวจสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก ประกอบด้วย ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ศึกษา ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน จำนวน 7 จังหวัด และกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purpose sampling) ได้จำนวน 24 คน

2. ประชากรสำหรับทดลองรูปแบบ ประกอบด้วย นักท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก จังหวัดตราด และกลุ่มตัวอย่างทำการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 40 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ทฤษฎีที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก ในงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ คือ

1.1 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ Marquardt (2002) ซึ่งประกอบด้วย

1.1.1 คน ผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการความรู้

1.1.2 กระบวนการในการจัดการความรู้

1.1.3 เทคโนโลยี/ทรัพยากร

1.2 การจัดการความรู้กระบวนการของ Nonaka and Takeuchi (1995) ประกอบด้วย

1.2.1 สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้

1.2.2 สร้างทีมจัดการความรู้

1.2.3 สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้น

1.2.4 จัดการความรู้ควบคู่ไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้า/วิธีการใหม่ ๆ

1.2.5 จัดองค์กรแบบใช้พนักงานระดับกลาง

1.2.6 เปลี่ยนองค์กรที่มีหลายบริบทอยู่ในเวลาเดียวกัน

1.2.7 สร้างเครือข่ายร่วมกับโลกภายนอก

1.3 การจัดการความรู้กระบวนการคิดของ วิจารณ์ พานิช (2548) ประกอบด้วย

1.3.1 สร้างวิสัยทัศน์ความรู้

1.3.2 สร้างทีมจัดการความรู้

1.3.3 เริ่มจากทุนปัญญาที่มีอยู่

1.3.4 สร้างบรรยากาศ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้น

1.3.5 จัดการความรู้ควบคู่กิจกรรมพัฒนาสินค้าหรือรูปแบบใหม่ ๆ

1.3.6 จัดองค์กรแบบใช้พนักงานระดับกลาง

1.3.7 เปลี่ยนองค์กรแบบหลายบริบทในเวลาเดียวกัน

1.3.8 สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก

1.3.9 วัฒนธรรมแนวราบสื่อสารอย่างอิสระทุกทิศทาง

1.3.10 สร้างวัฒนธรรมจดบันทึก

1.3.11 ประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้

1.4 การจัดการความรู้กระบวนการของ Wiig (1993) ประกอบด้วย

1.4.1 การสร้างความรู้

1.4.2 การยึดถือความรู้

1.4.3 การรวมความรู้ไว้ในแหล่งเดียวกัน

1.4.4 การประยุกต์ใช้ความรู้

2. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก ประกอบด้วย

2.1 การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีแนวคิดของ ละเอียด ศิลาน้อย (2549) การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

2.2 สภาพธรรมชาติและท้องถิ่น การจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับ

นักท่องเที่ยว การยอมรับและการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวคิด Buckley (1993) ได้แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างการท่องเที่ยวกับนิเวศวิทยา (ecology) ว่าเป็นแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของความยั่งยืนทางนิเวศ (ecological sustainability) และแนวคิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ (economic sustainability)

จากแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยได้การจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก ประกอบด้วย (1) การแสวงหาความรู้ (2) การสร้างความรู้ (3) การจัดเก็บความรู้ (4) ด้านการวิเคราะห์ และสกัดความรู้ (5) ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ (6) ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ และ (7) การสร้างเครือข่าย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการความรู้ด้านแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่ทำการวิจัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้ก่อนที่จะไปเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติและนำไปใช้ในการพัฒนางาน คน และองค์กรชุมชน โดยมีกรอบการจัดการความรู้ 7 องค์ประกอบ คือ การสร้างความรู้ การจำแนกความรู้ การจัดเก็บความรู้การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการประเมินผลความรู้ และเครือข่ายความรู้

1.1 การสร้างความรู้ (knowledge creation) หมายถึง การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ คิดค้นหาสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่าทุก ๆ คนเป็นผู้สร้างความรู้ได้

1.2 จำแนกความรู้ (knowledge classification) หมายถึง การจัดทำระบบข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารองค์กร ถือว่าเป็นองค์ความรู้ที่ได้ปฏิบัติ มีการปรับปรุง จนเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรแล้วนำมาทำเป็นหมวดหมู่ ก่อนที่จะจัดเก็บความรู้ในขั้นตอนต่อไป

1.3 การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) หมายถึง การนำเอาความรู้ที่ได้จากสร้างและพัฒนามากำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และต้องพิจารณาถึง

วิธีการในการเก็บรักษาและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กรต้องเก็บรักษาสิ่งที่องค์กรที่เรียกว่าเป็นความรู้ที่ดีที่สุด (best practices) ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศ ผลสะท้อนกลับ การวิจัยและทดลองและการจัดเก็บเกี่ยวข้องกับด้านเทคนิค

1.4 การนำความรู้ไปใช้ (knowledge implementation) หมายถึง การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้ มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรที่เรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร เช่น การฝึกอบรม การประชุมภายใน การสรุปข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กร การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานระบบพี่เลี้ยงและเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ

1.5 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing and exchange) หมายถึง กระบวนการให้ความรู้ระหว่างกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยผ่านกระบวนการสื่อสารแบบสองทางระหว่างบุคคลกับสื่อบันทึกความรู้หรือระหว่างบุคคลกับบุคคล โดยสามารถใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องช่วยในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

1.6 การประเมินผลความรู้ (knowledge assessment) หมายถึง การตรวจสอบองค์ความรู้หรือระบบที่เป็นอยู่ ประกอบด้วย นักยุทธศาสตร์ ผู้บริหาร นักจัดการความรู้ เจ้าหน้าที่การเงินเจ้าหน้าที่บุคลากร นักการตลาด และเจ้าหน้าที่สารสนเทศ เป็นทีมมาติดตามประเมินผลให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จรวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลจากการลงทุนและพัฒนาระบบการจัดการความรู้

1.7 เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ หมายถึง (learning network online) การประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวที่จะต้องคำนึงถึงระบบนิเวศหรือสิ่งแวดล้อมในธรรมชาติและยังสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่ที่สวยงามและแหล่งความรู้ทางธรรมชาติ ในขณะเดียวกันยังสามารถรักษา

วัฒนธรรม ประเพณีดั้งเดิมและสิ่งแวดล้อมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชนในท้องถิ่น โดยที่ภาครัฐให้การสนับสนุนตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

3. สภาพการจัดการความรู้ หมายถึง ลักษณะหรือรูปแบบเดิมของการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก ได้แก่ กระบวนการการจัดการความรู้ และความจำเป็นในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

4. ปัญหาการจัดการความรู้ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้การจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออกไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. รูปแบบการจัดการความรู้ หมายถึง องค์ประกอบและขั้นตอนการจัดการความรู้ที่แสดงในรูปของระบบออนไลน์ที่บอกถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ คน หน่วยงาน และเทคโนโลยี โดยมีความเชื่อมโยงกับขั้นตอนการจัดการ-ความรู้ ซึ่งประกอบด้วย การสร้างความรู้ การจำแนกความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการประเมินผลความรู้

6. การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ หมายถึง การนำร่างรูปแบบการจัดการ-ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออกนำไปทดลองใช้ในจังหวัดตราดที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวน 4 แหล่ง โดยใช้รูปแบบการทดลอง one group pretest and posttest disign

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไปพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคตะวันออก

2. ใช้เป็นต้นแบบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จังหวัดอื่น ๆ ที่ติดชายฝั่งทะเลสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหาของแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวความคิดและสมมติฐานในการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการจัดการความรู้
    1.1 แนวคิดในการจัดการความรู้ในองค์กร
    1.2 ความหมายของความรู้
    1.3 ประเภทของความรู้
    1.4 ความหมายของการจัดการความรู้
    1.5 รูปแบบการจัดการความรู้
2. ระบบเครือข่ายออนไลน์
    2.1 เครือข่ายจัดการความรู้
    2.2 องค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้
    2.3 แนวคิดเครือข่ายการเรียนรู้
    2.4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเครือข่ายจัดการความรู้
    2.5 แนวคิดการสร้างเว็บไซต์
3. แนวคิดการเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
    4.1 งานวิจัยในประเทศ
    4.2 งานวิจัยต่างประเทศ
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นศาสตร์ที่มีการพัฒนาต่อเนื่อง จากหลักการและทฤษฎีในสาขาวิชาการอื่น ๆ หลายด้าน เช่น การบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ จิตวิทยาและสังคมศาสตร์ และได้พัฒนาต่อเนื่องมาจนเป็นศาสตร์ที่เรียกว่า “การจัดการความรู้” เมื่อไม่กี่ทศวรรษมานี้เอง อาจจะกล่าวได้ว่า จุดเริ่มต้นของการจัดการความรู้มาจากความคิดของ Drucker (อ้างถึงใน กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552, หน้า 3) โดยเมื่อปี ค.ศ. 1959 ได้เขียนบทความเรื่อง ทุนทางปัญญา (intellectual capital) โดยได้กล่าวถึงแรงงานที่ใช้ความรู้ (knowledge worker) ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นและทวีความสำคัญขึ้นในสังคม และเขายังชี้ให้เห็นความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ซึ่งทำให้นักวิชาการต่าง ๆ ยอมรับแนวคิดที่ว่าบุคลากรขององค์กรเป็น “ทุนทางปัญญา” ซึ่งหมายถึงสิ่งที่องค์กรรู้ โดยอาจจะเป็นความคิด ความรู้ หรือนวัตกรรมซึ่งองค์กรสามารถนำไปทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือผลกำไรทางธุรกิจได้ พร้อม ๆ กันนั้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ก็ทำให้การศึกษาค้นคว้าการจัดเก็บ การค้นคืนความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy--KBE) งานต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น การจัดการความรู้เป็นคำกว้าง ๆ ที่มีความหมายครอบคลุมเทคนิค กลไกต่าง ๆ มากมาย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของแรงงานความรู้ (knowledge worker) มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การจัดการความรู้เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนสังคมสู่สังคมเศรษฐกิจ ฐานความรู้ หรือสังคมอุดมปัญญา ถึงแม้ว่าประเทศไทยอยู่ในกลุ่ม Low-middle Income Countries ซึ่งประชาชนมีมาตรฐานการดำรงชีวิตระดับปานกลาง มีความสะดวกสบายสูงกว่าในช่วง 10-20 ปีที่แล้วมาก การที่จะดำรงสภาพเช่นนี้ไว้ได้จะต้องขับเคลื่อนสังคมไทยไปสู่สังคมฐานความรู้ มีการสร้างความรู้ขึ้นใช้และประยุกต์ใช้ความรู้นั้นในกิจกรรมทุกกิจกรรมในทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งในภาคสังคมเศรษฐกิจแข่งขัน และสังคมเศรษฐกิจพอเพียง ดังนั้น การจัดการ-ความรู้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเสถียรภาพของประเทศไทย ทั้งในทางด้านเศรษฐกิจ

และสังคม และจะต้องบูรณาการการจัดการความรู้เข้ากับกิจกรรมคุณภาพและเชิงการพัฒนาทุกชนิดอย่างเหมาะสม รวมทั้งบูรณาการการเข้ากับกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ (creativity)

ในยุคปัจจุบันมีลักษณะของข่าวสารที่มากมายจนเกินไป ผลก็คือ การขาดความรู้และความไม่สามารถประมวลข้อมูลที่สำคัญได้ วัตถุประสงค์จึงมุ่งให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยการสอนให้ปัจเจกบุคคลเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นก้าวสำคัญที่จะนำไปสู่สังคมฐานความรู้ (knowledge-bases society)

แนวคิดในการจัดการความรู้ในองค์กร

แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การที่จะพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ นักวิชาการและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความรู้ และมีความเข้าใจการเกิดกระบวนการเรียนรู้ เข้าใจหลักปฏิบัติ และสามารถตัดสินใจเลือกกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติ และที่สำคัญทฤษฎีการเรียนรู้จะช่วยให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะทำอย่างไรจึงจะปฏิบัติการได้ตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ควรจะใช้วิธีการเรียนรู้อย่างไรจึงจะได้ผลที่ดีที่สุด หรือเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด (อุ่นตา นพคุณ, 2527, หน้า 112) และเนื่องจากพนักงานในองค์การมีความสามารถ มีประสบการณ์ และมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการการเรียนรู้ที่แตกต่างกันแนวทางการเรียนรู้สำหรับพนักงานจะต้องเป็นเรื่องของสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ใช่เนื้อหาวิชาหัวข้อการเรียนรู้ที่จะจัดขึ้นสำหรับพนักงานจะต้องจัดขึ้นตามความสนใจและความต้องการของผู้เรียนรู้ ดังนั้น กิจกรรมการเรียนรู้ต้องมีการจัดขึ้นอย่างตั้งใจที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองวัตถุประสงค์ของผู้เรียน ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ Knowles (อ้างถึงใน Swanson & Holton, 2001) ได้กำหนดข้อสมมติฐานเบื้องต้นเรื่องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ 6 ข้อ คือ

1. Learner's Need to Know ผู้ใหญ่มีความต้องการที่จะรู้ถึงวัตถุประสงค์ วิธีการเรียนก่อนที่จะเรียนหรือเข้าร่วมฝึกอบรม เป็นจุดเริ่มต้นการเรียนของผู้ใหญ่

2. Self-concept of Learning ผู้ใหญ่มีความต้องการที่จะเป็นผู้นำในตนเอง เนื่องจากเชื่อว่า เขานั้นสามารถควบคุมและนำตนเอง

3. Prior Experience of the Learning เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะสูงขึ้นก็ยิ่งมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง ทำให้เป็นแหล่งทรัพยากรที่มีคุณค่า และเป็นขุมทรัพย์แห่งความรู้ของการเรียนรู้ ในขณะเดียวกันก็เป็นพื้นฐานที่จะรองรับการเรียนรู้ใหม่ ๆ

4. Readiness to Learning ความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการพัฒนาภาระหน้าที่การปฏิบัติงาน และบทบาททางสังคม มุ่งให้เกิดประโยชน์กับชีวิตจริง

5. Orientation to Learning การเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีแนวโน้มที่ยึดศูนย์กลางของปัญหาในการเรียนรู้ มากกว่าการยึดเนื้อหาวิชาเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้เหมือนกับเด็ก ทั้งนี้เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงมโนทัศน์ทางด้านเวลา จากการนำความรู้เพื่อไว้ใช้ในอนาคตมาเป็นการหาความรู้เพื่อใช้ในการทำงานทันที ดังนั้น การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงเป็นการยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางมากกว่าที่จะยึดเนื้อหาเป็นศูนย์กลาง

6. Motivation to Learning แรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เกิดจากปัจจัยภายในมากกว่าปัจจัยภายนอก

ทั้งนี้ เชียรศรี วิวิธสิริ, 2534, หน้า 23) กล่าวว่า ระดับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การเรียนรู้เป็นรายบุคคล หมายถึง การจัดผู้เรียนเพื่อให้เรียนเพียงคนเดียว เช่น การศึกษาหรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนโดยใช้บทสรุป เรียนทางไปรษณีย์ เรียนทางไกล เรียนแบบตัวต่อตัว เน้นการฝึกปฏิบัติ และการฝึกหัด เป็นต้น

2. การเรียนเป็นกลุ่ม หมายถึง ผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อย 6-10 คน เช่น การจัดชั้นเรียนขนาดเล็ก จัดกลุ่มอภิปรายหรือการศึกษาค้นคว้า การจัดกลุ่มชั้นเรียนขนาดใหญ่ เป็นต้น

3. การเรียนในสถานการณ์มวลชน หมายถึง การจัดการเรียนการสอนให้แก่กลุ่มคนจำนวนมาก โดยอาศัยสื่อมวลชนเข้าช่วย อาจไม่จำเป็นต้องจัดเป็นชั้นเรียน

Knowles (อ้างถึงใน สุนทร สุนันท์ชัย, 2533, หน้า 117) ได้สรุปรูปแบบของการเรียนรู้ของ ผู้ใหญ่ว่าเป็นวิธีการจัดประสบการณ์ให้กับผู้ใหญ่ได้เข้ามารับการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ กัน 3 ประเภท ได้แก่

1. การเรียนรู้เป็นรายบุคคล มีกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีแบบแผนการเรียนรู้ด้วยตนเองในลักษณะเป็นรายบุคคลนี้ จะเรียนได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเรียนได้เร็ว

หรือช้าขึ้นอยู่กับเวลา ความสามารถ ความสนใจ ความถนัดของผู้เรียนแต่ละคนรวมทั้งการประกอบอาชีพงานประจำ ภาระทางสังคมที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติอยู่

2. การเรียนรู้เป็นกลุ่ม ตามหลักการของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ได้เห็นประโยชน์จากการที่ผู้ใหญ่ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้รับการจูงใจระหว่างกันให้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง รูปแบบตัวอย่างที่ใช้ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบกลุ่ม

การจัดประสบการณ์เป็นกลุ่มเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนหลาย ๆ คนได้มาพบปะกัน มีจุดประสงค์ในการเรียนรู้ร่วมกัน สมาชิกได้มีปฏิสัมพันธ์กัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน และจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นได้ ซึ่งอาจส่งผลดีในการเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติความเชื่อที่เหมาะสม

3. การเรียนรู้เป็นกิจกรรมของชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาในชุมชน พัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ให้แก่บุคคลในชุมชน โดยมีชุมชนเป็นห้องเรียนขนาดใหญ่ของผู้ใหญ่ในชุมชน ในการจัดประสบการณ์เป็นลักษณะในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้

ในชุมชน การจัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบชุมชนตามแนวคิดของ Knowles (อ้างถึงใน สุนทร สุนันท์ชัย, 2533, หน้า 65) เพื่อให้ชุมชนมุ่งแก้ปัญหา เพิ่มศักยภาพสมาชิกของชุมชนในการเรียนรู้ สมาชิกจึงมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อสิ่งเรียนรู้นั้นจะเป็นประโยชน์เพื่อแก้ปัญหาของชุมชนทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ในองค์การ โดยความสอดคล้องกันภายใต้ปรัชญาพฤติกรรมนิยม ที่มุ่งเน้นให้ผู้ใหญ่เกิดการพัฒนาทั้งทางกาย อารมณ์ สังคมไปพร้อม ๆ กัน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้มีการปฏิบัติได้ลงมือกระทำในกิจกรรมต่าง ๆ ตามปรัชญาพฤติกรรมนิยมได้มุ่งเน้นให้ผู้ใหญ่มีทักษะการทำงาน และมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานงาน (อุ่นตา นพคุณ, 2527, หน้า 32) จากทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จะเห็นว่า พนักงานที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีระสบการณ์ไม่ชอบการชี้นำ และไม่ชอบการสอน การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงควรเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาของพนักงาน และเนื่องจากประสบการณ์ของตัวผู้เรียนจัดเป็นแหล่งทรัพยากรในการเรียนรู้ที่มีคุณค่า โดย Kolb (อ้างถึงใน Swanson & Holton, 2001, p. 19) ได้สร้างตัวแบบการเรียนรู้แบบประสบการณ์ โดยพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งตัวแบบการเรียนรู้แบบประสบการณ์ที่มีอยู่หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของพนักงานในองค์การแห่งการเรียนรู้

Kolb (อ้างถึงใน Swanson & Holton, 2001) ได้เสนอวงจรการเรียนรู้แบบประสบการณ์ไว้ 4 ขั้นตอน ซึ่งสามารถอธิบายได้

1. การมีประสบการณ์ตรง (concrete experience) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการทำความเข้าใจกับประสบการณ์ที่ได้รับ ผู้เรียนสามารถจำลองสถานการณ์จากการแสดง-การสาธิตต่าง ๆ จากประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้น และสามารถไตร่ตรองจนมองภาพรวมของการทำงานดีขึ้น

2. การสังเกตและการสะท้อนความคิดเห็น (observations and reflections) เป็นการสะท้อนความคิดจากสิ่งที่ได้สังเกตจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหลายแง่มุมซึ่งอาจประกอบไปด้วยการแสดงความคิดเห็น การอภิปราย การสัมมนากลุ่มย่อย การตั้งปุจฉาวิสัชนา เพื่อสะท้อนความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

3. การสรุปเป็นแนวคิดหลักการออกมาเป็นภาพรวมหรือกำหนดเป็นหลักการอย่างกว้าง (formation of abstract concepts and generalizations) เป็นการเรียนรู้จากหลักการและเหตุผลโดยการผสมผสานหรือประมวลสิ่งที่ได้สังเกตการณ์ให้ออกมาอยู่ในหลักการเชิงเหตุผล ในรูปของตรรกะหรือในรูปทฤษฎีอย่างกว้าง

4. การนำตรรกะ ทฤษฎีที่สรุปได้ไปใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจในสถานการณ์ที่คล้ายกัน (testing implications of concepts in new situations) ซึ่งอาจใช้วิธีการสร้างประสบการณ์ในห้องทดลอง การหาประสบการณ์จากการทำงาน กิจกรรมการฝึกหัดงาน และการจัดให้มีการฝึกฝนต่าง ๆ ตามกรอบทฤษฎีหรือตรรกะที่สรุปได้

กล่าวโดยสรุปทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะต้องขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เรียนรู้แล้วยังเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ นอกจากนี้ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่จะสามารถตอบสนองให้องค์การเป็นองค์การเรียนรู้ที่แท้จริงแล้ว ยังสามารถนำทฤษฎีสร้างสรรค์ความรู้ (constructivism) มาประยุกต์ใช้กับการเรียนรู้ในองค์การได้ ซึ่ง Knowles (อ้างถึงใน Swanson & Holton, 2001) กล่าวว่า นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรประยุกต์ใช้ทฤษฎีสร้างสรรค์ความรู้ (constructivism) กับทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เพื่อที่จะเข้าใจว่าผู้ใหญ่มีวิธีการได้ความรู้ใหม่มาอย่างไร และมีความสัมพันธ์อย่างไรกับประสบการณ์

ทฤษฎีสร้างสรรค์ความรู้ ทฤษฎีสร้างสรรค์ความรู้มีหลักการที่สำคัญว่า มนุษย์มีศักยภาพในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง เมื่อได้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว โดยการใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมที่มีอยู่สร้างความหมายของประสบการณ์ใหม่ แต่เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีพัฒนาการทางสติปัญญาที่แตกต่างกัน มีความรู้และประสบการณ์เดิมที่ไม่เหมือนกัน มีความสนใจต่างกัน มีความสามารถในการแปลความหมายของประสบการณ์ได้ไม่เท่ากัน จึงทำให้มนุษย์แต่ละคนสร้างและพัฒนาการทางความรู้ ความเข้าใจได้แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะได้รับประสบการณ์ที่เหมือนกัน การที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นทำให้มนุษย์ได้แลกเปลี่ยนความรู้ พัฒนาความเข้าใจและความคิดที่แตกต่างกัน มีโอกาสสังเคราะห์ความคิดของตนเองและความคิดของคนอื่นแล้วพัฒนาหรือสร้างความรู้ความ-เข้าใจใหม่ที่มีความสมเหตุสมผล และสอดคล้องกับประสบการณ์ของตนเองแต่ในกลุ่มนักวิชาการ Constructivism มีความเห็นแตกต่างกันในเรื่องของการเกิดกระบวนการเรียนรู้หรือการสร้างความรู้ เนื่องจาก ความเชื่อพื้นฐานของ Constructivism มาจากทฤษฎีการพัฒนาของ Piaget and Vygotsky (อ้างถึงใน สุรางค์ โค้วตระกูล, 2548, หน้า 9) ซึ่งมีรากฐานมาจาก 2 แหล่ง คือ

1. Cognitive Constructivism หมายถึง ทฤษฎีการเรียนรู้พุทธิปัญญานิยมที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีพัฒนาของ Piaget ทฤษฎีนี้ถือว่า ผู้เรียนเป็นผู้กระทำ (active) และเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นเอง เนื่องจากมนุษย์มีความสามารถในการจัดระบบความคิดของตนอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการเชื่อมโยงสิ่งใหม่ที่ได้เรียนรู้กับความรู้เดิม และประสบการณ์เดิมเกิดเป็นความรู้ใหม่ขึ้น

2. Social Constructivism เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการพัฒนาของ Vygotsky ซึ่งถือว่าผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น โดยที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรืองาน มีสภาวะทางสังคม และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญทำให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยการแปรเปลี่ยนความเข้าใจเดิมให้ถูกต้องหรือซับซ้อนกว้างขวางขึ้น

แม้นักวิชาการด้าน Cognitive Constructivism และด้าน Social Constructivism จะมีความเห็นแตกต่างกันในเรื่องการอธิบายว่า ผู้เรียนสร้างความรู้อย่างไร ทุกคนต่างมีความเห็นร่วมกันในคุณลักษณะของการสร้างสรรค์ความรู้ (constructivism) ดังนี้ (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2548, หน้า 10)

1. ผู้เรียนสร้างความเข้าใจในสิ่งที่เรียนรู้ด้วยตนเอง

2. การเรียนรู้สิ่งใหม่ขึ้นอยู่กับความรู้เดิมและความเข้าใจที่มีอยู่ในปัจจุบัน

3. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีความสำคัญต่อการเรียนรู้

4. การจัดการสิ่งแวดล้อม กิจกรรมที่คล้ายคลึงกับชีวิตจริง ทำให้ผู้เรียนเกิด การเรียนรู้อย่างมีความหมายการเรียนรู้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของการจัดการการเรียนรู้ ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนหรือการสื่อสารในองค์การ การทำงานเป็นทีมของสมาชิกในองค์การการมีปฏิสัมพันธ์กันในสังคม เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ และความรู้การแลกเปลี่ยนนี้จะก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ สร้างความรู้ให้กับบุคคลนั้น ๆ

แนวคิดหลักวินัย 5 ประการ สำหรับการเรียนรู้ในองค์การของ Senge (2006, pp. 221-222) ประกอบด้วย

1. ความใฝ่รู้แห่งตน (personal mastery) พนักงานต้องมีการบังคับหรือฝึกตัวเองให้เป็นคนที่เรียนรู้ตลอดเวลา บุคคลที่รอบรู้หรือใฝ่ใจพัฒนาตนจึงเป็นบุคคลที่ต้องการฝึกฝนตนเอง เพื่อสร้างวินัยแห่งมุมมองหรือปรับมุมมองอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความต้องการที่แท้จริง หรือบนวิสัยทัศน์ของแต่ละคน วิสัยทัศน์มีความหมายลึกกว่าเป้าหมาย โดยเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมที่จะต้องบรรลุให้ได้ มีความใฝ่ฝันอย่างแรงกล้าที่จะต้องบรรลุให้ได้ พนักงานฝึกแยกเรื่องสำคัญจัดเรียงความสำคัญ และมุ่งความเอาใจใส่ไปที่เรื่องสำคัญ ทำให้เป็นคนรู้จักลำดับความสำคัญ และมีสมาธิโดยมุ่งไปที่เรื่องใหญ่หรือเรื่องที่สำคัญ

2. แบบจำลองความคิด (mental models) บุคคลเรียนรู้จะต้องรู้จักวิธีคิด และมีวิธีคิดที่ถูกต้อง รู้จักวิธีคิดหลาย ๆ วิธีสำหรับใช้ในสถานการณ์ที่ต่างกัน แบบจำลองความคิดเป็นบ่อเกิดของพลังในการเป็นบุคคลเรียนรู้ ความเข้าใจ อิทธิพลของแบบจำลองความคิดทำให้มีความเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความหลากหลายของความคิด และสามารถใช้พลังของความหลากหลายในการเรียนรู้ และในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ ทักษะเกี่ยวกับแบบจำลองความคิด กับทักษะในการคิดเป็นระบบเป็นสิ่งเดียวกัน อยู่ด้วยกันแต่มองเห็นเป็นคนละสิ่ง เพราะจุดเน้นต่างกัน ทั้งสองเรื่องส่งเสริมเกื้อกูลซึ่งกันและกัน แบบจำลองความคิดช่วยนำสมมติฐานที่ฝังหรือซ่อนอยู่ให้ปรากฏออกมา ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาแบบจำลองความคิดที่ไม่ต้องการให้ทุกคนมีความเห็นพ้องในแนวเดียวกันทั้งองค์การ

แต่ต้องการให้เกิดแนวคิดของแต่ละบุคคลภายหลังจากมีการเรียนรู้ระดับบุคคลแล้ว เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน

3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (share vision) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันมีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ คือ

3.1 กระตุ้นให้แต่ละคนมีวิสัยทัศน์โดยสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์วิสัยทัศน์ของตนเอง

3.2 พัฒนาวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลให้เป็นวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์การ

3.3 สร้างทัศนคติต่อวิสัยทัศน์ในระดับความผูกพัน (commitment) มากที่สุด เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่สนับสนุนโดยไม่ต้องมีการควบคุม และ

3.4 ทำให้วิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นทิศทางไปสู่จุดหมายที่เห็นได้ชัดเจน การพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นกิจกรรม ซึ่งกระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันจากวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล คือ การฟัง ทำความชัดเจน ตั้งคำถามในเชิงส่งเสริม และยกระดับความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ไปสู่ระดับความเชื่อ หรือคุณค่า หรือคุณประโยชน์อันยิ่งใหญ่ รวมทั้งการมีท่าทียอมรับวิสัยทัศน์หลายแบบในเวลาเดียวกัน

4. การเรียนเป็นทีม (team learning) ทีมเรียนรู้จะต้องเข้าใจและสามารถใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการอภิปรายอย่างสมดุลและชาญฉลาดว่าเมื่อใดจะใช้เครื่องมือใด ทั้งนี้ การอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการอภิปรายเสริมกันจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างบทเรียนแห่งความสำเร็จเพื่อขยายผลต่อไปในหน่วยงานอื่น เป็นการคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ภายใต้การประสานงานร่วมกัน เพื่อหาข้อสรุปไว้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน ระบบการเรียนรู้ระหว่างบุคคลเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม คือ

4.1 การเสวนาและอภิปราย

4.2 การยอมรับทุกคนเป็นเพื่อนร่วมงาน

4.3 การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน

4.4 การเรียนรู้วิธีปฏิบัติ

5. การคิดเชิงระบบ (system thinking) เป็นหัวใจการเรียนรู้ของพนักงานในองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และจะนำมาซึ่งการพัฒนาแบบยั่งยืนของทรัพยากรบุคคลในองค์การ การที่แต่ละคนมีแนวคิดแบบองค์การรวมทำให้เกิดการมองผลงานได้อย่างเป็นระบบ ช่วยให้เห็นรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังเป็นวิธีคิดและภาษาที่ใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่าง ๆ ในรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลและผลสืบเนื่องกัน ซึ่งการคิดเชิงระบบเป็นลักษณะของการคิดเชื่อมโยง มองภาพรวม คิดเชิงสังเคราะห์มากกว่าวิเคราะห์แยกแยะ มองเห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของระบบ ทั้งความสัมพันธ์เชิงลึกและความสัมพันธ์แนวกว้าง ในลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน มากกว่าคิดแบบเหตุผล เชิงเส้นตรง คิดเน้นที่กระบวนการหรือแบบแผนมากกว่าภาพเป็นจุด ๆ ทั้งนี้ การคิดอย่างเป็นระบบได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนจิตใจหลายด้าน เช่น (1) เปลี่ยนจากการมองโลกแบบแยกส่วนมาเป็นการมองภาพรวม (2) เปลี่ยนจากการมองมนุษย์ว่าเป็นคนเฉื่อยชาไร้ประโยชน์มาเป็นการมองว่า มนุษย์เป็นผู้กระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมกับการเปลี่ยนแปลงความจริงของพวกเขา (3) เปลี่ยนจากการตั้งรับในปัจจุบันไปเป็นการสร้างสรรค์ในอนาคต

หลักการพื้นฐานในการจำแนกความรู้และประมวลความรู้ หลักการพื้นฐานในการจำแนกความรู้และประมวลความรู้ที่สำคัญ คือ (knowledge codification andcoordination) (Davenport & Prusak, 1998, pp. 68-69)

1. ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจว่าเป้าหมายของธุรกิจคืออะไร จะจำแนก และประมวลความรู้เพื่อเป้าหมายอะไร

2. เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายผู้บริหารจะต้องสามารถแยกความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมได้

3. ผู้บริหารจะต้องรู้จักประเมินค่าของความรู้เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้งาน

4. ผู้ที่ทำหน้าที่จำแนกความรู้และประมวลความรู้จะต้องมีสื่อกลางที่เหมาะสมในการจำแนกความรู้ ประมวลความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ การจำแนกความรู้ และประมวลความรู้มีความสัมพันธ์กับการทำแผนที่ความรู้ (knowledge mapping) เพราะการทำแผนที่ความรู้จะเป็นการกำหนดที่ตั้งของความรู้ที่สำคัญ จัดพิมพ์รายการ หรืออาจมีภาพแสดงที่ตั้งความรู้ แผนที่ความรู้เป็นตัวชี้นำไปยังบุคคล เอกสาร และฐานข้อมูล

วัตถุประสงค์หลักของแผนที่ความรู้ คือ การแสดงให้บุคลากรในองค์การได้ทราบว่าจะหาความรู้ได้ที่ไหน ใครคือผู้ที่จะให้ความรู้ได้ ส่วนการทำแบบจำลองความรู้นั้นจะนำมาใช้ในกรณีที่มีความคงที่ในเรื่องของกฎระเบียบ และกิจวัตรประจำวันต่าง ๆ เช่น การสร้างแบบจำลองการเรียนการบริหารองค์การในรูปแบบใหม่ เป็นต้น คุณค่าที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของการจำลองกระบวนการทางความรู้ไม่ได้อยู่ที่การมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่นำเข้าหรือผลที่ออกมา แต่อยู่ที่การจำแนกตัวแปรในการจำลอง เพราะแบบจำลองได้รับ ผลกระทบจากการกระทำของฝ่ายบริหาร

อุปสรรคในการถ่ายโอนแลกเปลี่ยนความรู้ Devenport and Prusak (2000, pp. 96-97) กล่าวว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการถ่ายโอนความรู้ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นอุปสรรคหรือตัวเสียดทานในการถ่ายโอนแลกเปลี่ยนความรู้ อธิบายได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549, หน้า 126-127) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเสมือนสิ่งที่เป็นอุดมคติและยากต่อการนำไปปฏิบัติ โดยเฉพาะในองค์การที่มีการแข่งขันภายในสูง มีการชิงดีชิงเด่น ขาดความไว้เนื้อเชื่อใจกัน มีการหวงความรู้ หวงข้อมูล ชอบทำงานคนเดียว ไม่แลกเปลี่ยนความรู้กัน วัฒนธรรมดังกล่าวเป็นอุปสรรคต่อการจัดการความรู้ หากองค์การต้องการความอยู่รอดในสถานการณ์ปัจจุบัน การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมให้เอื้อต่อการจัดการ-ความรู้ วัฒนธรรมช่วยในการประสานสิ่งต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งวัฒนธรรมนี้อาจจะเป็นปัจจัยหลักทำให้กลยุทธ์ที่กำหนดไว้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรืออาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้กลยุทธ์นั้นล้มเหลวก็ได้ กล่าวได้ว่าวัฒนธรรมขององค์การมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกันมากกับความต้องการของพนักงาน การรับทราบในเรื่องของงาน การเข้าร่วมกิจกรรม และการลาออกของบุคลากร รูปแบบวัฒนธรรมขององค์การประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะแลกเปลี่ยนกันได้ ความเป็นองค์การมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งเป็นตัวกำหนดโครงสร้าง ระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงทักษะต่าง ๆ ในปริมาณที่เหมาะสม แม้ว่าจะมีข้อจำกัดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก องค์การก็ยังสามารถสะสมและกำหนดวัฒนธรรมได้ด้วยการสร้างแนวทางเลือกในการเก็บสะสมข้อมูล ซึ่งแนวทางนี้ส่งผลไปยังวิสัยทัศน์ มูลค่า และบรรทัดฐานของแต่ละองค์การ ซึ่งจะเปลี่ยนไปตามผู้นำขององค์การนั้น ๆ และแนวทาง

เลือกนั้นก็สามารถทำให้การจัดการขององค์การประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ โดยสรุปจะมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้และการจัดการความรู้ 2 ประการ คือ (1) ปัจจัยทางจิตวิทยา และ (2) ปัจจัยทางสังคม

1. ปัจจัยทางจิตวิทยา (psychological factors) ความรู้เปรียบเสมือนเป็นพลังของมนุษย์ จากการแบ่งปันความรู้ที่มีคุณค่ากับเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการให้และการรับ ซึ่งความรู้ที่แลกเปลี่ยนกันนี้เปรียบเสมือนมีผู้ซื้อ คือ ผู้ที่ต้องการความรู้ และผู้ขาย คือ ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ ประกอบด้วยการแลกเปลี่ยน (reciprocity) ความมีชื่อเสียงของผู้ซื้อ ผู้ขาย และการเห็นแก่ความสุขของผู้อื่น ทั้ง 3 สิ่งเปรียบเสมือนเครื่องมือในการแลกเปลี่ยน ทั้งนี้ความเชื่อเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะก่อให้เกิดตลาดแลกเปลี่ยนความรู้ข้างต้น ซึ่งความเชื่อนี้จะมีอยู่ในระดับบุคคลและผ่านไปยังความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือระดับกลุ่ม หรือระดับองค์การ

2. ปัจจัยทางสังคม (social factors) คือ วัฒนธรรมองค์การ และเครือข่ายทางสังคม ซึ่งจะเป็นสิ่งกีดขวางความสำเร็จในการจัดการความรู้บนพื้นฐานของความเข้าใจจากปัจจัยทางจิตวิทยา และส่วนหนึ่งเป็นความรับผิดชอบของผู้นำว่าผู้นำสามารถขับเคลื่อนความตั้งใจของบุคคลในการจัดการความรู้และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ โดยทั่วไปบุคคลจะให้ความร่วมมือในการจัดการความรู้ ถ้าผู้นำมีความน่าเชื่อถือและได้ให้การสนับสนุน การเรียนรู้ขององค์การ (organization learning) คือ กระบวนการของนวัตกรรมที่ต่อเนื่อง โดยผ่านการสร้างความรู้ใหม่ เป็นกระบวนการที่ดำเนินต่อเนื่องตลอดเวลาที่เกิดขึ้น ขณะที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นความรู้ (Nonaka, 1991, p. 96) การเรียนรู้ขององค์การเกิดขึ้นจากกระบวนการของการดึงความรู้ออกมาให้ชัดเจน(articulation) และการแบ่งปันจากความรู้ที่ชัดแจ้งไปสู่ความรู้ที่ฝังในคน (internalization) การนำความรู้ที่ชัดแจ้งไปปฏิบัติประยุกต์เป็นกระบวนการ วิธีการใหม่ หรือปรับปรุงวิธีการเดิมให้เกิดคุณค่าและมูลค่า และเกิดการเรียนรู้เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนที่ยกระดับขึ้นไปอีกในตัวบุคคลที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก การแสดงออกมาอย่างชัดเจนเกิดขึ้นเมื่อความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) ของพนักงานสามารถตรวจพบหรือ จับต้องได้ (captured) จนกลายเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge) และภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นภายในจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้ที่ชัดแจ้งนั้นเปลี่ยนรูป (transformed) กลายเป็นความรู้ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนของ

พนักงานคนอื่น เพราะฉะนั้นการเรียนรู้ขององค์การจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน และความรู้ที่ชัดแจ้งของพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ในบริษัทหรือองค์การมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยที่ความได้เปรียบเชิงแข่งขันเป็นผลมาจากนวัตกรรม และนวัตกรรมนั้นเป็นผลมาจากการสร้างความรู้ใหม่ความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นในกระบวนการเรียนรู้ขององค์การ ดังนั้นการจัดการความรู้สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันโดยผ่านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์การ (Meso & Smith, 2000, p. 224)

เนื่องจาก คุณค่าของสติปัญญาเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ขณะที่บุคคลเพิ่มระดับสติปัญญาจากความรู้เชิงเหตุผล โดยผ่านทักษะเชิงก้าวหน้า และความคิดเชิงระบบ(systems thinking) ไปสู่การสร้างแรงจูงใจด้วยตนเอง การเพิ่มพูนของทุนทางปัญญาภายในองค์การซึ่งจะเป็นหลักประกันของความได้เปรียบเชิงแข่งขันที่ยั่งยืนของบริษัทหรือองค์การ การจัดการความรู้มีความเกี่ยวข้องกับมุมมอง 2 มุมมอง ที่มีอิทธิพลมากในการประกอบกันเป็นระบบการจัดการความรู้ในองค์การ นั่นคือ (Nonaka, 1991, p. 97)

1. มุมมองเชิงเทคนิค (technical perspective) มุมมองนี้ อธิบายถึง การจัดการความรู้ขององค์การเป็นการประกอบกันในแบบเชิงประยุกต์ของซอฟต์แวร์ โครงสร้างของฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อใช้ในการสนับสนุนความรู้ของการทำงานและการเรียนรู้ในองค์การผ่านการแบ่งปันความรู้ให้แก่กัน การใช้เทคโนโลยีเป็นศูนย์กลางในระบบการจัดการความรู้ในองค์การที่ใช้กันอยู่ทุกวันนี้ เกิดมาจากเทคโนโลยีตัวเดียวกันหรือจากการผสมผสานของเทคโนโลยี 10 ตัวหลัก

2. มุมมองเชิงเทคนิคทางสังคม (socio-technical perspective) มุมมองนี้เป็นที่ยอมรับกันว่า การจัดการความรู้ไม่ใช่เป็นมุมมองเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังระบบการจัดการเป็นการผสมผสานอย่างซับซ้อนของโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยี (technology infrastructure) โครงสร้างพื้นฐานขององค์การ (organizational infrastructure) วัฒนธรรมองค์การ (corporate culture) ความรู้ (knowledge) และพนักงานในองค์การด้วย (people) โครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยี ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ (hardware) ซอฟต์แวร์ (software) โปรแกรมที่ใช้จัดการ การเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล (middle-ware) และโปรโตคอล (protocols) ซึ่งทำหน้าที่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างการแปลงข้อมูลเป็นรหัสและอิเล็กทรอนิกส์ และโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีทั้ง 3 ชนิดนี้เป็นทรัพย์สิน

ที่สามารถจับต้องได้ เพราะขึ้นอยู่กับซอฟต์แวร์เป็นหลัก ทำให้ง่ายต่อการทำซ้ำ ลอกเลียนแบบ และละเมิดสิทธิ์ได้ ถึงแม้จะมีการป้องกันโดยการออกกฎหมายเกี่ยวกับสินทรัพย์ เช่น ลิขสิทธิ์ (copyrights) ใบอนุญาต (licenses) สิทธิบัตร (patents) เครื่องหมายการค้า (trademarks) ดังนั้น ส่วนประกอบของเทคโนโลยีในระบบการจัดการความรู้ขององค์การจึงไม่ใช่สินทรัพย์เชิงกลยุทธ์

สำหรับโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ หมายถึง รูปแบบการบริหารองค์การและปรัชญาขององค์การ ซึ่งบ่งบอกถึงการแบ่งพนักงานออกเป็นแผนก เป็นทีม ทั้งแผนกที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงความสัมพันธ์ของพนักงานแผนกนั้น ๆ หน้าที่และเป้าหมายของแต่ละทีม ตลอดจนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์การ ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานขององค์การนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และยากต่อการลอกเลียนแบบได้ทั้งหมด ดังนั้น โครงสร้างพื้นฐานขององค์การจึงจัดได้ว่าเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความเชื่อ จริยธรรมและธรรมเนียมการปฏิบัติต่อกันภายในองค์การ ซึ่งมีอยู่ 2 ลักษณะได้แก่ (1) วัฒนธรรมที่เป็นมิตรกับความรู้ (knowledgefriendly culture) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ ความรู้ และประสบการณ์ตระหนักถึงโอกาสที่มาพร้อมกันการเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญ นวัตกรรมที่เกิดขึ้น และ (2) วัฒนธรรมที่ไม่เป็นมิตรกับความรู้ (knowledge unfriendly culture) ซึ่งจะมีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับวัฒนธรรมที่เป็นมิตรกับความรู้ จะเห็นได้ว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Nonaka, 1991, p. 99)

ในส่วนของมุมมองเชิงเทคนิคทางสังคมที่ทำให้องค์การสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน จากระบบการจัดการความรู้ขององค์การ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของระบบการจัดการความรู้ขององค์การ คือ คน ซึ่งรวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นพนักงาน เจ้าของกิจการ ลูกค้า บริษัทคู่ค้า และนักกฎหมาย อย่างไรก็ตามพนักงานก็ยังเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ เพราะการที่มีพนักงานที่มีคุณค่า มีความรู้ทักษะความสามารถเป็นสิ่งที่หาได้ยาก และยากต่อการการลอกเลียนแบบ ซึ่งพนักงานนั้นเป็นผู้พัฒนาทุนทางปัญญา เปรียบเสมือนเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ (Meso & Smith, 2000, pp. 225-230)

ความหมายของความรู้ (meanings of knowledge)

นักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศได้ศึกษา คิดค้นเรื่องความรู้มายาวนาน นับตั้งแต่ยุคโบราณจนถึงยุคปัจจุบัน ซึ่งท่านได้อธิบายและให้ทัศนะเกี่ยวกับความรู้ไว้แตกต่างกันตามสภาพการณ์ของแต่ละยุคสมัย แต่ทั้งนี้ แม้ว่าบางส่วนของความหมายจะคล้ายคลึงกัน และมีการอ้างอิงกันบ้าง เพื่อให้การอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับความรู้นั้นมีความหลากหลายแนวคิด ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา รวบรวมสรุปความหมายของความรู้ โดยสังเขป ดังนี้

ศรันย์ ชูเกียรติ (2541, หน้า 27) ให้ความหมายขององค์ความรู้ว่า หมายถึง ความรู้ในการทำบางสิ่งบางอย่าง (know how หรือ how to) ที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่กิจการอื่น ๆ ไม่สามารถจะกระทำได้ ซึ่งปัจจุบันองค์ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีความสำคัญต่อกิจการมาก เนื่องจากเป็นที่มาของการก่อกำเนิดกำไรในธุรกิจ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงทำให้สามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาว

ชัยวัฒน์ อัตพัฒน์ (2542, หน้า 25) กล่าวว่า ความรู้ได้มาจากการรับรู้ทางประสาทสัมผัส (sense perception) ซึ่งเป็นความรู้ที่เราสามารถทดลองให้เห็นจริงได้ว่า ความรู้เกิดขึ้นในขณะที่อวัยวะรับสัมผัสของเรา เช่น ตา หู จมูก ลิ้น กาย กระทบกับสิ่งแวดล้อมภายนอกนี้เป็นหลักขั้นมูลฐานของญาณวิทยา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. (2542, หน้า 232) ได้บัญญัติความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดและการปฏิบัติ และองค์ความรู้ในแต่ละสาขา

พูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ (2547, หน้า 11) กล่าวว่า ความรู้ไม่ใช่วัตถุที่สามารถจัดเก็บเป็นเจ้าของ และเคลื่อนไหวได้เหมือนกับเครื่องมือหรือเอกสาร แต่แฝงอยู่ในทักษะความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชน อีกทั้งยังแฝงอยู่ในเครื่องมือ เอกสารและกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งประกอบกันจนกลายเป็นมิติความรู้ที่หลากหลาย

วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 2) ได้กล่าวถึงความรู้ว่า เป็นการยากมากที่จะให้นิยามคำว่า "ความรู้" ด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ยิ่งในความหมายที่ใช้ในศาสตร์ด้านการจัดการความรู้คำว่า "ความรู้" ยิ่งมีความหมายหลายนัย และหลายมิติ ได้แก่ (1) ความรู้ คือ สิ่งที่เมื่อนำไปใช้จะไม่หมดหรือสึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น (2) ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ (3) ความรู้เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้ (4) ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น และ (5) ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 17) ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูล และสารสนเทศทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความรู้

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช (2549) ได้อธิบายความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้ (knowledge) คือ ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่องหรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้ าหมายบางประการ ความสามารถในการรู้บางอย่างนี้เป็นสิ่งสนใจหลักของวิชาปรัชญา และมีสาขาที่ศึกษาด้านนี้โดยเฉพาะเรียกว่าญาณวิทยา (epistemology) ความรู้ในทางปฏิบัติมักเป็นสิ่งที่ทราบกันในกลุ่มคน และในความหมายนี้เองที่ความรู้นั้นถูกปรับเปลี่ยนและจัดการในหลาย ๆ แบบ

นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2549) ได้กล่าวถึงความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ทางวิทยาศาสตร์ไว้อย่างน่าสนใจว่า "ธรรมชาติทั้งหมดที่เราเรียนรู้จากวิทยาศาสตร์นั้น ล้วนถูกจินตนาการขึ้นมาโดยมนุษย์เอง เพื่อให้สามารถอธิบายธรรมชาติได้ หรือทำความเข้าใจกับธรรมชาติได้ทั้ง ๆ ที่อาจไม่ใช่ความจริงเลยก็ตามไม่ต่างจากจินตนาการเรื่องเดียวกันนี้ในสมัยโบราณซึ่งเกิดจากศาสนา ปรัมปราคติ คำสอนของหมอผี ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม คือ จินตนาการหรือสร้างขึ้นเพื่อทำความเข้าใจกับธรรมชาติ และทำให้เราสามารถสัมพันธ์กับธรรมชาติได้ (อย่างยอมจำนนหรืออย่างคิดจะควบคุมมันก็ตาม) จินตนาการเหล่านี้เราเรียกว่า "ความรู้" ทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งไม่ใช่ความจริงนะครับ และการเรียนวิทยาศาสตร์คือเรียนเพื่อจะได้ "ความรู้" ดังกล่าวนี้ แต่ไม่ใช่รู้เนื้อหาโน่นเนื้อหานี่ที่เกี่ยวกับธรรมชาติ แต่ต้องเรียนเพื่อให้เข้าถึง "ความรู้"

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช (2549) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า คือ สิ่งที่มนุษย์สร้าง ผลิต ความคิด ความเชื่อ ความจริง ความหมาย โดยใช้ ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ตรรกะ แสดงผ่านภาษา เครื่องหมาย และสื่อต่าง ๆ โดยมีเป้ าหมาย และวัตถุประสงค์เป็นไปตาม ผู้สร้าง ผู้ผลิตจะให้ความหมาย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2549, หน้า 1) อธิบายว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ เป็นเนื้อหาข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการ รูปแบบ กรอบความคิด หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความจำเป็น และเป็นกรอบ ของการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท สำหรับการประเมินค่า และการนำเอาประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ ๆ มาผสมรวมเข้าด้วยกัน

Davenport and Prusak (1998, p. 2) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ คือ กรอบของ การประสมประสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท และความรู้แจ้ง อย่างช่ำชอง เป็นการประสมประสานที่ให้กรอบสำหรับการประเมินค่า และการนำเอ ประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ ๆ มาผสมเข้าด้วยกัน และถูกนำไปประยุกต์ในใจของ คนที่รู้ สำหรับในแง่ขององค์กรนั้น ความรู้มักจะสั่งสมในรูปเอกสาร หรือแฟ้มเก็บ เอกสารต่าง ๆ รวมไปถึงสั่งสมอยู่ในการทำงาน อยู่ในกระบวนการ อยู่ในการปฏิบัติงาน และอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กร ซึ่งความรู้จะเกิดจากสารสนเทศ และสารสนเทศจะเกิด จากข้อมูล

Tiwana (2000, p. 5) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความรู้ คือ สิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ โดยประสบการณ์ และสามารถถูกประยุกต์ใช้ได้โดยบุคคล

Marquardt (2002, pp. 140-141) ได้ให้ทัศนะว่า ความรู้จะเกิดเป็นลำดับขั้น ซึ่งเริ่มต้นจากขั้นล่างสุดไปจนถึงบนสุด ซึ่งมี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ข้อมูล (data) หมายถึง เรื่องราวที่ได้จากตำรา เอกสาร ข้อเท็จจริง ภาพ และ ตัวเลขที่มิได้มีการปรับแต่ง

2. ข่าวสาร (information) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้ปรับแต่งให้สอดคล้องกับบริบทและ ความหมาย โดยมีการจัดรูปแบบ จำแนกประเภท ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อให้อยู่ใน รูปแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานแต่ละอย่างได้

3. ความรู้ (knowledge) ประกอบด้วย องค์ความรู้ หลักการ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถจะนำไปสู่การปฏิบัติ การบริหารจัดการ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาโดยความรู้ช่วยให้บุคคลสามารถกำหนดความหมายของข้อมูล และก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ซึ่งเมื่อบุคคลมีความรู้ ก็จะเข้าถึงแหล่งที่มาของความรู้ แล้วจึงนำไปปฏิบัติ

4. ความเชี่ยวชาญ (expertise) เป็นผลที่เกิดจากการนำความรู้ไปประยุกต์อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิผล และสามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้ าหมายไว้

5. สมรรถภาพ (capability) ครอบคลุมศักยภาพและความเชี่ยวชาญทุกด้านขององค์กร เพื่อที่จะทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการในขั้นตอนปฏิบัติการระดับสูง ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยการบูรณาการ การร่วมมือ และการปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรและคณะทำงานเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ดี สมรรถภาพมิได้หมายถึงเพียงศักยภาพที่มีอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความสามารถในการรับรู้ คิดค้นนวัตกรรม และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

Drucker et al. (2008, p. 321) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า พนักงานทั้งหลายต่างเป็นทรัพย์สิน และไม่ได้เป็นหนี้สิน เขาสอนให้รู้ว่า ความรู้ของคนงานเป็นส่วนประกอบสำคัญของเศรษฐกิจสมัยใหม่ ใจความสำคัญของแนวปรัชญานี้เป็นมุมมองว่าผู้คนต่างเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร และหน้าที่ของผู้จัดการก็คือการเตรียมการและให้ความเป็นเสรีต่อบุคลากรในการดำเนินการ ซึ่งในช่วงปี ค.ศ. 1966 Drucker et al. ได้ให้ความสำคัญต่อ “การเรียนรู้ของคนงาน” และช่วงปลาย Drucker et al. ได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึง “ความรู้ด้านการผลิตผลงาน” อันเป็นขอบเขตของความรู้ด้านการจัดการด้วยเช่นกัน โดยแนวคิดต่าง ๆ ของเขายังไม่ล้าสมัย และเป็นประโยชน์ต่อนักธุรกิจมายาวนานหลายทศวรรษ

จากนิยามความหมายของความรู้ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ คือ สิ่งที่มนุษย์สร้าง ผลิต ความคิด ความเชื่อ ความจริง ความหมาย โดยใช้ ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ตรรกะ แสดงผ่านภาษา เครื่องหมาย และสื่อต่าง ๆ โดยมีเป้ าหมาย และวัตถุประสงค์เป็นไปตามผู้สร้าง ผู้ผลิตจะให้ความหมาย

ประเภทของความรู้ (kinds of knowledge)

นฤมล พฤกษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543, หน้า 61-62) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่

1. ความรู้ก่อนประสบการณ์ (priority knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ไม่ต้องอาศัยประสบการณ์

2. ความรู้หลังประสบการณ์ (posteriority knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เกิดหลังจากมีประสบการณ์แล้ว

3. ความรู้โดยประจักษ์ (knowledge by acquaintance) หมายถึง ความรู้เกิดจากสิ่งที่ถูกรู้ ซึ่งปรากฏโดยตรงต่อผู้รู้โดยผ่านทางหู ตา จมูก ลิ้น กาย

4. ความรู้โดยบอกกล่าว (knowledge by description) หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากคำบอกเล่า

5. ความรู้เชิงประจักษ์หรือเชิงประสบการณ์ (empirical knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือความรู้หลังประสบการณ์

6. ความรู้โดยตรง (immediate knowledg) หมายถึง ความรู้ที่ได้รับโดยสัมผัสทั้ง 6 หมายถึง เห็น ได้ยิน กลิ่น รส สัมผัส และรับรู้ทางใจ

7. ความรู้เชิงปรวิสัย หรือวัตถุวิสัย (objective knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากเหตุผล หรือประสบการณ์ที่สามารถอธิบาย หรือทดสอบให้ผู้อื่นได้รับรู้อย่างที่ตนรู้

8. ความรู้เชิงอัตวิสัย หรือเชิงจิตวิสัย (subjective knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากประสบด้วยตนเอง และไม่สามารถอธิบายหรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้

จากการแบ่งความรู้เป็น 8 ประเภท ตามทัศนะของ นฤมล พฤกษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543) จะเห็นว่า หากรวมเข้าเป็นประเภทใหญ่ ๆ จะสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการมีหรือไม่มีประสบการณ์

2. ความรู้จากการได้ประจักษ์ด้วยตนเองหรือคนอื่นบอกเล่า

3. ความรู้จากการสัมผัสโดยตรงทางกายและทางใจ

4. ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการสรุปเหตุผลด้วยตนเองซึ่งสามารถอธิบายให้ผู้อื่นได้และที่ไม่สามารถอธิบายให้ผู้อื่นได้

จากการแบ่งความรู้ออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ ดังกล่าวข้างตน เมื่อสรุปรวมเข้าด้วยกันแล้ว อาจจำแนกได้เป็น ความรู้ที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ความรู้ที่เกิดจากปัจจัยจากภายใน และความรู้อันเกิดจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกร่วมกัน

ยืน ภู่วรวรรณ (2543, หน้า 112) กล่าวถึงระบบบริหารจัดการความรู้ที่มีโครงสร้างเพื่อให้บรรลุเป้ าหมายของการบริหารจัดการความรู้ ซึ่งสามารถแบ่งความรู้ออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความรู้ภายนอกองค์กร (external knowledge) แหล่งความรู้ภายนอกนั้นต้องมีการค้นหา การประเมิน และรวบรวม ซึ่งวิธีที่ง่ายคือ การใช้เครื่องมือค้นหา หรือที่เรียกว่ากลไกการสืบค้น (search engine)

2. ความรู้ภายในองค์กร (internal knowledge) ซึ่งเป็นสิ่งที่ยุ่งยากสำหรับองค์กรเนื่องจากความรู้ไม่ได้อยู่ในรูปแบบสำเร็จที่สามารถใช้งานได้ทันที แต่จำเป็นต้องสร้างหรือปรับเปลี่ยนเองโดยใช้เทคโนโลยีและความรวมมือของพนักงานในองค์กร เช่น การเพิ่มความรู้ของแต่ละคนลงในฐานความรู้ขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสาร สไลด์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

บริษัท ไอบีเอ็ม (2544, หน้า 112-114) ระบุไว้ว่า ความรู้ คือ สิ่งที่รู้ไม่ว่าจะเกิดจากการเรียนรู้ หรือจากประสบการณ์ หรือจากประสบการณ์ที่ใช้สะสมมา ทั้งนี้ความรู้เกิดขึ้นมาจากวิธีการทางตรรก หรือการวินิจฉัยจากความรู้เดิมและประสบการณ์ และบริษัท ไอบีเอ็ม ได้เสนอให้จำแนกความรู้ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ คือ

1. Artifact หมายถึง วัตถุซึ่งห่อหุ้มความรู้ หรือเทคโนโลยีไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งมีความรู้ฝังอยู่ภายใน

2. Skills หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติงาน หรือกระทำกิจการต่าง ๆ กัน เป็นผลจากการได้ฝึกทำ หรือทำงาน จนเกิดเป็นทักษะ

3. Heuristics หมายถึง กฎแห่งสามัญสำนึก หรือเหตุผลพื้น ๆ ทั่วๆ ไป

4. Experience หมายถึง ประสบการณ์จากการได้ผ่านงาน หรือกิจการเช่นนั้นมาก่อน

5. Talent หรือ Natural Talent หมายถึง พรสวรรค์ อันเป็นความสามารถพิเศษเฉพาะตัวที่มีมาแต่กำเนิด

คุณสมบัติทั้ง 5 กลุ่มนี้ ถือเป็นความรู้ทั้งสิ้น และจะต้องรู้จักนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการจัดการความรู้ เมื่อนำอักษรตัวหน้าของคำทั้ง 5 มาเรียงกันเข้า จะได้เป็น ASHET หรือ ASHEN ความรู้กลุ่มที่ค่อนไปทางข้าง จะมีลักษณะ “ชัดแจ้ง” (explicit) มากกว่า สามารถหยิบฉวยมาใช้โดยตรง ได้ง่ายกว่า ส่วนกลุ่มที่อยู่ค่อนข้างมาทางข้างล่าง จะมีลักษณะ “ฝังลึก” (tacit) มากกว่า แลกเปลี่ยนได้ยาก ยิ่งพรสวรรค์จะยิ่งแลกไม่ได้เลย จะสังเกตเห็นว่า ในความรู้ 5 กลุ่มนี้ เป็นพรสวรรค์ 1 กลุ่ม และเป็นพรแสวง 4 กลุ่ม

บดินทร์ วิจารณ์ (2548, หน้า 245) แบ่งความรู้ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. รู้อะไร (know what) รู้ว่าสารสนเทศใดบ้างที่จำเป็น
2. รู้ว่าทำอย่างไร (know how) รู้ว่าจะนำสารสนเทศนั้นไปใช้ได้อย่างไร
3. รู้ว่าทำไม (know why) รู้ว่าทำไมจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศใด
4. รู้ว่าที่ไหน (know where) รู้แหล่งที่จะค้นหาสารสนเทศนั้น
5. รู้ว่าเมื่อไร (know when) รู้ว่าเมื่อใดที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศนั้น

Davenport, De Long, and Beers (1998, pp. 43-45) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้ภายนอกองค์กร (external knowledge) เช่น อัจฉริยภาพที่มีการแข่งขันต่าง ๆ
2. ความรู้ภายในองค์กร (internal knowledge) เช่น คู่มือรายงานการวิจัยต่าง ๆ
3. ความรู้ภายในองค์กรที่ไม่เป็นทางการ (informal internal knowledge) ปกติเรียกว่า ความรู้ที่ซ่อนเร้น ซึ่งซ่อนอยู่ภายในใจพนักงานแต่ละคน

Tiwana (2000, p. 68) อธิบายถึงองค์ประกอบของความรู้ไว้ ดังนี้

1. ความรู้เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้
2. ความรู้สามารถตัดสินได้
3. ความรู้เป็นสิ่งที่ได้จากประสบการณ์
4. ความรู้เป็นสิ่งมีคุณค่า คาดคะเนได้ และเชื่อถือได้
5. การวัดผลการเรียนรู้ การวัดผลการพัฒนาการเรียนรู้แบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ คือ

5.1 การวัดผลเป็นรายบุคคล โดยเน้นไปที่ทักษะในการติดต่อสื่อความ เช่น การฉลาดคิด อ่าน เขียนและฟัง รวมทั้งทักษะในการทำงานและการเป็นผู้นำ

5.2 การวัดผลตามกิจกรรม โดยเน้นที่ความสำเร็จตามเป้ าหมายของแต่ละกิจกรรม ดังนี้

5.2.1 การลดรอบเวลาในกระบวนงานต่าง ๆ เช่น รอบเวลาในการสั่งซื้อและการนำส่งสินค้า เป็นต้น

5.2.2 การลดปริมาณสินค้าเสียหายและสินค้าคืน

5.2.3 การเสริมสร้างสัมพันธภาพและความพึงพอใจแก่ลูกค้า

5.3 การวัดผลจากตัวระบบ ซึ่งเป็นการวัดผลเชิงพัฒนาการของตัวระบบการบริหารต่าง ๆ ที่องค์กรได้นำเข้ามาใช้ปฏิบัติ เช่น

5.3.1 แบบทดสอบวิธีวัดค่าองค์กรอัฉริยะ

5.3.2 แบบทดสอบวิธีวัดค่าเชาวน์อารมณ์

5.3.1 แบบทดสอบวิธีวัดค่าการบริหารเชิงคุณภาพรวม

ในการวัดผลการเรียนรู้นี้ จำเป็นต้องทำเป็นระยะ ๆ ให้ต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบแนวโน้มของการพัฒนาการที่ได้เกิดขึ้นไปแล้ว และที่กำลังจะเกิดขึ้น ช่วยให้เราสามารถปรับเปลี่ยนกลวิธี และขั้นตอนการพัฒนาภูมิปัญญา โดยดำเนินกิจกรรมคุณค่าต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น อันเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความคิด และความฉลาด (Tiwana, 2000, p. 69)

Marquardt (2002, pp. 141-142) ได้จำแนกประเภทความรู้โดยให้พิจารณาจากแง่มุมต่าง ๆ 5 ประการ ได้แก่ Know What หมายถึง รู้ว่าเป็นความรู้เกี่ยวกับอะไร Know How หมายถึง รู้ว่าต้องปรับแต่ง หรือประยุกต์ความรู้อย่างไร Know Why หมายถึง รู้ว่าทำไมจึงต้องการความรู้นั้น Know Where หมายถึง รู้ว่าจะหาความรู้ที่ต้องการได้ที่ไหน Know When หมายถึง รู้ว่าจะต้องการความรู้นั้นเมื่อไร

Nonaka (2007) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจุบันนี้เป็นยุคของสังคมที่มีฐานจากความรู้ ซึ่งในเชิงทฤษฎีแล้ว knowledge management น่าจะหมายถึง การบริหารจัดการด้วยความรู้ หรือในเชิงความรู้ (knowledge based management) นั่นเอง และความรู้นั้น ยิ่งใช้มากขึ้นก็จะยิ่งได้มากขึ้น สามารถใช้ได้อย่างไม่จำกัด และที่สำคัญคือ มนุษย์เท่านั้นที่จะเป็น

ผู้สร้างความรู้ได้ เพราะความรู้นั้นได้ถูกนิยามว่าเป็นความเชื่อที่เป็นจริง เป็นกระบวนการที่มนุษย์สร้างความชอบธรรมว่า ความเชื่อส่วนตัวของเรานั้น เป็นข้อเท็จจริงอย่างไร เป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตร มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา จุดสำคัญ คือ ถ้าไม่มีความเชื่อ มนุษย์ก็ไม่สามารถ สร้างความรู้ได้ ความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กันอยู่ ได้แก่

1. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นทฤษฎี ภาษา ข้อมูล ฯลฯ ซึ่งสามารถถ่ายทอดออกมาได้ผ่านทางคำพูด ตัวเลข สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการกล่าวถึงความรู้เหล่านี้

2. ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ยากที่จะแสดงออกมาให้เห็นชัด เพราะอยู่ในตัวบุคคล เช่น ทักษะ ความชำนาญ รวมไปถึงอุดมคติ ความเชื่อ เป็นต้น

ในการบริหารจัดการความรู้นั้น จะต้องบริหารจัดการความรู้ทั้ง 2 ประเภท เพื่อให้ได้ความรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Nonaka, 2007)

กระบวนการในการสร้างความรู้ ซึ่งเกิดจากการผสมผสานความรู้ทั้ง 2 ประเภท สามารถถ่ายทอดออกมาได้เป็นแบบจำลอง SECI (SECI model) ซึ่งแบ่งกระบวนการในการสร้างความรู้ออกเป็น 4 ขั้นตอน กระบวนการในการสร้างความรู้ซึ่งเกิดจากการผสมผสานความรู้ทั้ง 2 ประเภท หรือ Nonaka’s SECI model แบบจำลอง SECI (SECI model) ซึ่งแบ่งกระบวนการในการสร้างความรู้ออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ (Nonaka, 2007)

S = Socialization เป็นการสร้างความรู้ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ด้วยการพบปะสมาคม หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การพูดคุย ใช้เวลาอยู่ด้วยการ การสอนงานฝึกงาน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการถ่ายทอด แบ่งปัน ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลไปให้ผู้อื่น

E = Externalization เป็นการถ่ายทอดความรู้ โดยการอธิบายหรือแสดงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาให้เป็นที่ประจักษ์ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับการแบ่งปัน โดยการแปลงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาเป็นแนวคิด ภาษาสัญลักษณ์ ลายลักษณ์อักษร เช่น คู่มือ ตำรา ภาพ การบันทึกเสียง เป็นต้น

C = Combination เป็นการผสมผสาน โดยนำความรู้ที่ชัดแจ้งมาสร้างสรรค์ หรือเปลี่ยนแปลงให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้งในเรื่องใหม่ ๆ มีความซับซ้อนมากขึ้น หรือเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

I = Internalization เป็นการนำความรู้ที่ได้มาใหม่ไปใช้ปฏิบัติหรือลงมือทำจริง ๆ จนกลายเป็นความรู้ของตนเอง ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนความรู้ที่ชัดแจ้งให้กลายเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล

อย่างไรก็ตาม การสร้างความรู้ตามกระบวนการ SECI ไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่าย ๆ ดังนั้น จึงมีการสร้างแนวคิดที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ในการจัดการหรือส่งเสริมกระบวนการ ในการสร้างความรู้นี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการในการสร้างความรู้ขององค์กรนั้นเริ่มต้นจากการมี วิสัยทัศน์ (vision) ความรู้ ว่าจะทำอะไร โดยถามตนเองว่า องค์กรนั้นอยู่เพื่ออะไร ควรจะอยู่ตรงจุดไหน ทำไมจึงต้องสร้างสรรค์ความรู้ และเมื่อมีวิสัยทัศน์แล้วสิ่งต่อมาที่ต้องมี คือ วัตถุประสงค์ที่เป็นตัวผลักดัน (driving objectives) ซึ่งเป็นแนวคิดหรือเป้ าหมายซึ่งเป็นรูปธรรม ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เพราะวิสัยทัศน์นั้นอาจเป็นเพียงอุดมการณ์ ซึ่งหากไม่มีความพยายามจริง ๆ ที่จะบรรลุถึงเป้ าหมายนั้น วิสัยทัศน์ขององค์กรก็จะเป็นเพียงคำพูดเปล่า ๆ ดังนั้น องค์กรจะต้องมีวัตถุ (Nonaka, 2007)

องค์ประกอบที่สำคัญประการต่อมาของกระบวนการในการสร้างความรู้ขององค์กรก็คือ การสนทนา (dialogue) เพื่อสร้างสรรค์ความรู้ ด้วยตรรกวิทยา (dialectic) หรือการโต้แย้งกันด้วยเหตุผล ด้วยการชี้แจงความเห็นของตนเอง และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งเป็นกระบวนการของการเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งการยกระดับของความรู้ โดยอาจกล่าวได้ว่า ความรู้นั้นจะเป็นความรู้ที่ได้จากการวิพากษ์เพื่อสร้างสรรค์นั่นเอง (Nonaka, 2007)

องค์ประกอบสุดท้ายของกระบวนการในการสร้างความรู้ขององค์กร คือ การปฏิบัติ (practice) ซึ่งมีความสำคัญมาก เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้โดยการลงมือทำ การปฏิบัตินั้นไม่ใช่เพียงลงมือทำ แต่จะต้องคิดถึงความหมายที่แท้จริงของการกระทำและผลของการกระทำนั้น และลงมือปฏิบัติจนกลายเป็นกิจวัตร (Nonaka, 2007)

Grundstein (2000, p. 266) ได้อธิบายเพิ่มเติมที่สอดคล้องกันในอีกลักษณะหนึ่งของการเปลี่ยนรูปของความรู้ (knowledge conversion) ในวงจรเกลียวความรู้ (SECI) โดยในแต่ละขั้นตอนจะต้องมีผู้นำที่ส่งเสริมการจัดการความรู้มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีโครงสร้างองค์กรที่เป็นแนวราบที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ รวมทั้งต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เพียงพอที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ โดยวงจรเกลียวความรู้นี้ มีลักษณะเป็นพลวัตนั่นเอง

Nonaka (2007) ได้ยกตัวอย่างบริษัท Eisai ในญี่ปุ่น ซึ่งเป็นบริษัทเภสัชกรรมที่ผลิตยาและเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่ง บริษัท Eisai ได้พยายามเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วยการบริหารความรู้ โดยผู้บริหารขององค์กรมีเป้ าหมายที่จะเปลี่ยนคุณภาพชีวิต ซึ่งตรงข้ามกับเป้าหมายที่เป็นอยู่ของบริษัท ในการที่จะสร้างกำไร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแนวคิดและการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความเป็นจริงภายนอกหน่วยงาน ดังนั้น Eisai จึงกำหนดพันธกิจใหม่ขององค์กร ในการที่จะสร้างบริการสุขภาพและการดูแลเอาใจใส่ (to be a true human health card company--hhc) โดยไม่ใช้เพียงมุมมองของหมอหรือเจ้าหน้าที่เท่านั้น แต่จากมุมมองของคนไข้ด้วย ซึ่งการนำวิสัยทัศน์หรือพันธกิจนั้นไปสู่การปฏิบัตินับเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญขององค์กร ซึ่งจะต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ โดยการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และพันธกิจใหม่ไปสู่บุคลากรทุกระดับ มีการฝึกอบรมให้เข้าใจถึงแนวคิด hhc การนำความรู้ที่ได้มาแบ่งปันกัน และนำไปปฏิบัติ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ SECI model นอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว กลไกสำคัญในการสนับสนุนการสร้างความรู้ คือ “Ba” ซึ่งเป็นบริบทหรือพื้นที่ที่ใช้ในการสร้างความรู้และแลกเปลี่ยน ความรู้ ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่บริบทหรือพื้นที่ทางกายภาพเท่านั้น แต่รวมไปถึงบริบทอื่น ๆ เช่น เวลา สภาวะ ความสัมพันธ์ ความคิด ฯลฯ ด้วย Ba เกิดจากปัจเจกบุคคล การมองภาพ ภาวะบทแห่งสังคม เช่น การประชุม การพบปะพูดคุย ฯลฯ โดยมีแนวคิดสำคัญ คือ การตระหนักว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของส่วนรวมทั้งหมด แล้วเปิดรับความคิดของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้มุมมองความคิดที่มีอยู่หลากหลายถูกถ่ายทอดออกมาเป็นข้อมูลที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า Ba เป็นพื้นที่ ร่วมซึ่งทำหน้าที่เป็นพื้นฐานในการสร้างสรรค์ความรู้นั่นเอง (Nonaka, 2007)

Nonaka (2007) ได้ยกตัวอย่างของ Ba ว่า ในบริษัทแห่งหนึ่ง ทุก ๆ เช้าผู้บริหารของบริษัทจะมานั่งคุยกันโดยไม่มีวาระการประชุม เป็นการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ เล่าประสบการณ์จากการทำงาน เสนอแนวคิดต่าง ๆ จากนั้น หลังเลิกประชุมก็นำสิ่งที่นำมาแลกเปลี่ยนกันไปทดลองปฏิบัติ ซึ่งการประชุมดังกล่าว ก็คือ Ba นั่นเอง นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายของ Ba ต่าง ๆ ด้วย กล่าวคือ เมื่อสมาชิกใน Ba หนึ่ง ๆ ได้พบปะกับผู้ที่เป็นสมาชิกของ Ba อื่น ๆ ทุกคนที่มาพบปะพูดคุยและรู้ร่วมกันนั้น ก็จะกลายเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่าง Ba ต่าง ๆ จนกลายเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน เนื่องจากทุกคนได้นำความรู้/ข้อมูลที่ได้จากการพบปะกันนั้น ไปถ่ายทอดต่อใน Ba ของตน ดังนั้นเมื่อนำ Ba ต่าง ๆ มาเชื่อมโยงกันก็จะสามารถสร้างและขยายความรู้ออกไปได้มากยิ่งขึ้นจนกลายเป็นเครือข่ายของความรู้ และ Nonaka ได้กล่าวถึง “ผู้นำ” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กร โดยผู้นำจะมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้

1. ให้วิสัยทัศน์ความรู้ และวัตถุประสงค์ที่เป็นตัวผลักดัน

2. พัฒนาและให้นิยามความรู้ใหม่ ว่าองค์กรมีความรู้อะไร และจะสร้างความรู้อะไร

3. สร้าง รักษา และเชื่อมโยง Ba เข้าด้วยกัน

4. ให้ความสำคัญกับการตอบคำถามว่า “ทำไม” มากกว่าเรื่องของวิธีการหรือการตอบคำถามว่า “อย่างไร”

5. สนับสนุนให้บุคลากรสามารถหาความหมายในงานของตน

6. มีความรอบรู้ รอบคอบ และสามารถตัดสินว่าอะไรคือสิ่งที่ดี

โดยสรุปแล้ว จากการการบรรยายของ Nonaka (2007) จะพบว่า การบริหารความรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อจะมีการปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารภาครัฐ หรือการดำเนินงานภาครัฐ จาก Outsourcing มาเป็น Networking นั้น จะต้องมั่นใจในเรื่องขององค์ความรู้ และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ Nickols (2000, pp. 12-14) ยังแบ่งประเภทของความรู้ตามรูปแบบที่“มองเห็นได้” 2 ประเภท คือ

1. ความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นภายใน อาจเกิดจากประสบการณ์หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคล ทั้งนี้

การสื่อสารออกมาเป็นคำพูด หรือตัวหนังสือทำได้ยาก เช่น ทักษะการทำงาน กระบวนการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น โดยที่ความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดมีประมาณร้อยละ 80 ของความรู้ในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะดึงความรู้ส่วนที่อยู่ภายในของแต่ละคนออกมา ให้อยู่ในรูปของความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge) และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด

2. ความรู้ที่ชัดแจ้งหรือความรู้ที่เป็นทางการ (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรตามสื่อต่าง ๆ ได้ เช่น คู่มือการทำงานของพนักงานใหม่ หนังสือสัญญา MOU ระหว่างบริษัท ข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ความสำคัญของความรู้ในองค์กร Marquardt (1996, pp. 20-21) มีความคิดว่าองค์กรที่จะยืนหยัดและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาที่มีลักษณะยั่งยืน ไม่ว่าสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไปอย่างไร ซึ่งการพัฒนาองค์กรด้วยแนวคิดแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้จะเป็นคำตอบที่ดีที่จะนำพาองค์กรยุคใหม่ไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวทางนั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ดังนี้ ประการแรก การเรียนรู้ (learning) - พลวัตแห่งการเรียนรู้ (learning dynamics) ประการที่สอง องค์กร (organization) - การปรับเปลี่ยนองค์กร (organization transformation) ประการที่สาม สมาชิกในองค์กร (people) - การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล (people empowerment) ประการที่สี่ ความรู้ (knowledge) - การจัดการความรู้ (knowledge management) ประการสุดท้าย เทคโนโลยี (technology) - การใช้เทคโนโลยี (technology application) องค์ประกอบทั้ง 5 ประการนี้ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และจะมีการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งเมื่อทุกองค์ประกอบเกิดความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบแล้ว องค์กรจะสามารถก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ (Marquardt, 1996, pp. 21-23)

เมื่อนำความรู้มาใช้ในองค์กรต่าง ๆ จะเห็นว่า มีความเกี่ยวพันกันอย่างแยกไม่ได้ ทั้งนี้เพราะองค์กรนั้นดำเนินการด้วยคน รวมกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามสภาพขององค์กร เพื่อให้เกิดผลผลิตที่ต้องการ ดังนั้น การที่จะจัดการความรู้

ให้บรรลุผลตามเป้าหมายนั้น ควรทราบถึงเหตุผล 3 ประการ ดังนี้ (นฤมล พฤกษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ, 2543, หน้า 64)

1. เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสำฤทธิ์ยิ่งขึ้น

2. เพื่อการพัฒนาคน คือ พัฒนาผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่ บุคลากรทุกระดับ

3. เพื่อการพัฒนา "ฐานความรู้" ขององค์กรหรือหน่วยงาน เป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยทำให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบากหรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น

ฉะนั้น การพิจารณาเพื่อนำลักษณะของความรู้มาใช้ในองค์กรต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องทราบว่า ลักษณะของความรู้นั้นเกี่ยวข้องในส่วนใดในเชิงวิธีการหรือกระบวนการ ดังนี้

1. ความรู้สามารถปลูกฝังลงไปในขั้นตอน ผลผลิต ระบบและการควบคุมได้ที่ผ่านมาประเทศไทยซื้อซอฟต์แวร์บางโปรแกรม และเครื่องจักรราคาสูงจากต่างประเทศเนื่องจากไม่สามารถผลิตได้เอง ดังนั้น ในเวลาที่เกิดปัญหาจึงไม่มีความรู้ที่จะแก้ไขด้วยตนเอง จำเป็นต้องรอให้บริษัทที่เป็นเจ้าของซอฟต์แวร์ หรือเครื่องจักรดังกล่าวมาตอบคำถามหรือแก้ปัญหา ทำให้เกิดการสูญเสียในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายในระหว่างการรอเพื่อแก้ปัญหา ฉะนั้นถ้ามีความรู้ ปัญหาและความสูญเสียจะไม่เกิดขึ้น

2. ความรู้สามารถเข้าถึงได้ในยามที่ต้องการจากแหล่งความรู้ภายในและภายนอกองค์กร

3. ความรู้สามารถให้ประโยชน์อย่างยิ่ง และสามารถแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนได้ทั้งแบบที่เป็นทางการ โดยผ่านการฝึกอบรม หรือแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยผ่านสังคมในที่ทำงานหรือการพบปะพูดคุย

4. ความรู้ คือ หัวใจสำคัญในยุคของการแข่งขัน เมื่อทราบถึงความสำคัญของการ-จัดการความรู้แล้วจึงพบว่า องค์กรต่าง ๆ ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมทั้งเป็นการ-ปรับปรุงเทคนิคและกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ความหมายของการจัดการความรู้

นักวิชาการ นักวิจัย ให้ความหมายของกระบวนการการจัดการความรู้ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

จากการศึกษาของ บุญส่ง หาญพานิช (2546) ศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่องค์กรยกระดับความรู้ให้คุณค่าแก่ทรัพยากรความรู้ และจัดการทรัพยากรความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยที่ความรู้นั้นจะต้องถูกต้อง และสอดคล้องกับบุคคลและเวลา มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ได้แก่ การผลิตความรู้ การสร้างความรู้ การเผยแพร่ความรู้ มีการแข่งขันแลกเปลี่ยนความรู้ ยกระดับความรู้ ใช้ความรู้ร่วมกันในการแก้ปัญหา การวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจ รวมไปถึงมีการจัดการเกี่ยวกับฐานความรู้ของทรัพยากรบุคคลในองค์กร

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, หน้า 63) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ ความรู้เกิดจากการประมวล สังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้น จนกลายเป็นความรู้แล้ว ซึ่งความรู้นี้ ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย (tacit knowledge) ที่ซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงาน และที่ฝังตัวอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด (explicit knowledge) ที่ปรากฏในเอกสารบันทึก หรือรายงานต่าง ๆ ขององค์กร การจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ ให้เป็นระบบระเบียบเพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่าย และดึงออกมาใช้งานได้โดยสะดวก การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นในระดับทีมงาน หรือระดับกลุ่มในองค์กรที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน เพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างทีม

ศุภามนต์ ศุภกานต์ (2547, หน้า 28) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องขององค์กรหนึ่งจะสกัดคุณค่าจากทรัพย์สินทางปัญญาของคนออกมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดได้อย่างไร จุดสำคัญสำหรับการริเริ่มเกี่ยวกับการจัดการความรู้ คือ ความรู้มีค่าสำหรับองค์กรมักจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

ฐิติพร ชมพูคำ (2548, หน้า 21) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการที่ว่าด้วยการนำเอาความรู้ และความเข้าใจถึงการทำงานร่วมกันของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน

ในองค์กรมาเก็บรวบรวม และเรียบเรียงให้เป็นประโยชน์ในการสร้างคุณค่า เพื่อความแตกต่าง และพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กรกนก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุฒิคุณ (2548, หน้า 91) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการของการเก็บรวบรวมความรู้ในองค์กร และนำความรู้ที่เก็บรวบรวมจาก บุคลากรแต่ละคนมาถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเป็นการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะส่งผล ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงการจัดเก็บความรู้ไว้เป็นทรัพย์สิน ที่คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

วุฒิศักดิ์ พิศสุวรรณ (2548, หน้า 22) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการจัดการ สารสนเทศ และความรู้ที่นับว่าสำคัญ หรือเป็นทรัพย์สินที่เป็นนามธรรม (intangible asset) ซึ่งมีความสำคัญที่องค์กรต้องใช้ในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน โดยอาศัย กระบวนการการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรมีความได้เปรียบ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2549) กล่าวว่า การจัดการความรู้ (knowledge management) เป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้รู้จักหาความรู้ และนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบ การจัดการความรู้จำเป็นต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (continuous learning) อยู่ตลอดเวลา เพราะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะทำให้มีโลกทัศน์ และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล รู้ว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำในช่วงเวลาไหน รับรู้ถึงข้อดี ข้อเสียจากการเลือกปฏิบัติในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง ซึ่งความสามารถต่าง ๆ เหล่านี้ จะสะท้อนถึงคุณค่าในตัวเอง

ธีระ รุญเจริญ (2553, หน้า 214) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือเพื่อใช้ ในการบรรลุเป้าหมาย 3 ประการ ไปพร้อม ๆ กัน คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุ เป้าหมายการพัฒนาคน และการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

เฉลิม ฟักอ่อน (2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในองค์กร ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุ เป้าหมายในการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาทีมงาน และการบรรลุเป้าหมาย ในการพัฒนาองค์กร เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

บูรชัย ศิริมหาสาคร (2550, หน้า 3) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือ ที่จัดการกับตัวของความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ส่งเสริมสนับสนุนให้คนแลกเปลี่ยน

ความรู้ที่มีระหว่างกัน ซึ่งแนวคิดการจัดการความรู้เป็นแนวคิดที่เชื่อว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์กรบรรลุจุดประสงค์และเป้าหมาย โดยเฉพาะโลกยุคปัจจุบันที่ถือว่าเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ซึ่งมีกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปันและใช้ความรู้

วิจารณ์ พานิช (2549, หน้า 66) ได้อธิบายความหมายของความรู้ว่า หมายถึง สิ่งที่นำมาจากประสบการณ์ การทดลอง การสรุปบทเรียน มาจากคำบอกเล่า การแลกเปลี่ยนความรู้มาจากตำรา นักวิชาการ และมาจากการคิดไตร่ตรองจาก 3 สิ่งที่กล่าวมา โดยความรู้จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ความรู้ฝังลึก หรือความรู้ที่อยู่ในตัวคน (tacit knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง หรือความรู้เปิดเผย (explicit knowledge)

สมชาย นำประเสริฐชัย (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการสารสนเทศ และความรู้ที่นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ หรือทรัพย์สินที่เป็นนามธรรม ที่องค์กรต้องการใช้เป็นส่วนสำคัญ สำหรับสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งผ่านกระบวนการการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

Garvin (1993, p. 78) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นการดัดแปลงปรับปรุงพฤติกรรมในองค์กรโดยการสร้าง (creation) การได้มา (acquisition) และการถ่ายโอน (transfer) ความรู้เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ และเกิดความคิดใหม่ ๆ

Davenport and Prusak (1998, p. 32) กล่าวว่า การจัดการความรู้นั้นเป็นความพยายามอย่างเป็นระบบที่จะสร้าง รวบรวม เผยแพร่ และใช้ความรู้

O'Dell, Grayson, and Essaides (1998) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการได้มาซึ่งความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อบุคคลที่เหมาะสม ณ เวลาที่ถูกต้อง และช่วยให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งมั่นที่ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

Trapp (1999) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารการจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

Kucza (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ กล่าวโดยทั่วไปจะรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการ และการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุถึงความต้องการ

Tarn and Wang (2001, p. 38) กล่าวว่า กระบวนการการจัดการความรู้ออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การคัดเลือกข้อมูล (knowledge selection/creation) (2) การรับข้อมูล (knowledge obtainment/codification) (3) การแผ่กระจายข้อมูล (knowledge expansion/ distribution) (4) การประยุกต์ใช้ข้อมูล (knowledge utilization) และ (5) การสั่งสมข้อมูล (knowledge storage)

Marquardt (2002, pp. 140-141) ได้กล่าวถึงลำดับชั้นความรู้ว่า เป็นการบ่งชี้ลักษณะของความรู้ในลักษณะของลำดับชั้น โดยลำดับชั้นที่อยู่บนสุดจะมีความกว้างขวางและลุ่มลึกทั้งในด้านของความหมาย ความคิดรวบยอด และคุณค่า มากกว่าลำดับชั้นอื่น การพัฒนาความรู้เริ่มจากล่างขึ้นบน

Bair (1997, p. 31) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาความรู้ภายในองค์กรออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นการรวบรวมความรู้ ระยะที่ 2 เป็นการเชื่อมโยงความรู้จากฐานข้อมูลต่าง ๆ มาช่วยทำให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอด และใช้ข้อมูลร่วมกัน ระยะที่ 3 เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของคนในการใช้ความรู้จากฐานความรู้ต่าง ๆ

Henrie and Hedgepeth (2003) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นระบบบริหารจัดการทรัพย์สินความรู้ขององค์กรทั้งที่เป็นความรู้โดยนัย และความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจ้ง ระบบการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวพันกับการจำแนกความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้ และการเตรียมการเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ ทำให้ความรู้ถูกใช้ถูกปรับเปลี่ยนและถูกยกระดับให้สูงขึ้น

Sveiby (2003) กล่าวว่า การจัดการความรู้ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ (1) ระดับบุคคล (2) ระดับองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ระดับความรู้ในระดับบุคคลนั้นทางด้านเทคโนโลยีจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางปัญญาประดิษฐ์ (Al-specialist) และผู้เชี่ยวชาญทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (e-specialist) ส่วนกระบวนการของความรู้ทางบุคคลจำเป็นต้องอาศัยนักจิตวิทยา

2. องค์ความรู้ในระดับองค์กรทางด้านเทคโนโลยีนั้นจำเป็นต้องปรับโครงสร้างใหม่ทั้งหมด (re-engineers) และกระบวนการของความรู้ทางบุคคลนั้นอาศัยนักทฤษฎีองค์กร (organization theorists) เข้ามามีส่วนร่วม

Awad and Ghaziri (2004, p. 36) สรุปว่า ลำดับชั้นความรู้ ประกอบด้วย ข้อมูล (data) สารสนเทศ (information) ความรู้ (knowledge) และปัญญา (wisdom) โดยมีลักษณะการพัฒนาจากล่างขึ้นบน

Keyser (2004) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย กระบวนการต่าง ๆ 4 ขั้นตอน คือ การยึดกุมความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้

Fullan (2004, pp. 3-4) กล่าวว่า กระบวนการการจัดการความรู้ที่อยู่ท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรในปัจจุบันว่า จะมีลักษณะพิเศษที่ลู่เข้าหาทฤษฎีมากขึ้น และตั้งอยู่บนฐานแห่งความรู้ และกลยุทธ์ที่มีความซับซ้อน โดยเห็นว่า การเข้าถึง การจัดเก็บ การสร้าง การแบ่งปันความรู้ การแพร่กระจายความรู้ และการนำความรู้นั้นไปประยุกต์ใช้

Gregory (2005) กล่าวว่า การจัดการความรู้สำหรับองค์กร ประกอบด้วย กิจกรรมที่รวบรวมความรู้ของบุคคลจากประสบการณ์ของตนเอง และผู้อื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการตอบสนองพันธกิจขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ที่ได้มาให้สอดคล้องเข้ากับเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร และการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้สติปัญญาภายใต้พื้นฐานของการใช้ความรู้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ

Snowden (2002, p. 100) กล่าวว่า เป็นการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการตัดสินใจในองค์กร และเพื่อสร้างนวัตกรรม 3 แบบ คือ (1) การจัดความรู้ที่เป็นเอกสาร (content management) (2) การจัดการความรู้โดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (narrative management) ซึ่งต้องเชื่อมโยงกับสื่ออื่น ๆ (3) การจัดการความรู้โดยใช้กิจกรรมกระตุ้น (context management)

Foo, Sharma, and Chua (2006, p. 2) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นลักษณะยุทธศาสตร์และกระบวนการในการระบุบ่งชี้ การจัดเก็บ และการยกระดับความรู้

Maier (2007, p. 6) กล่าวว่า การจัดการความรู้ได้นำความคิดที่มีความหลากหลายมารวมไว้ด้วยกัน เช่น ศาสตร์ทางด้านองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเรียนรู้ขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ครุศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา ปัญญาประดิษฐ์ คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

McNabb (2007, p. 285) กล่าวว่า การจัดการความรู้รวมถึงการสร้างและจัดการในส่วนย่อยในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กรที่จะส่งเสริมให้เกิดการสร้าง การแบ่งปัน การเรียนรู้ การส่งเสริม การอำนวยการ และการใช้ความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Beesley and Cooper (2008, pp. 51-52) กล่าวว่า กล่าวว่า หากต้องการศึกษาความรู้ในแง่ของกิจกรรมแล้ว กิจกรรมการจัดการความรู้จะคลอบคลุมใน 4 ประเด็น เริ่มตั้งแต่ (1) การสร้างความรู้ (knowledge creation) หมายถึง ความรู้เกิดขึ้นจากความอยากรู้ (curiosity) หรือการตอบสนองต่อปัญหา หรือการสังเกต การเปรียบเทียบข้อมูล หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อสร้างหนทางใหม่ ๆ ในการทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น (2) การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) (3) การถ่ายโอนความรู้ (knowledge transfer) ครอบคลุมถึงประเด็นการสื่อสารความรู้ไปยังผู้อื่นอย่างเข้าใจตรงกัน และ (4) การนำความรู้ไปใช้ (knowledge adoption) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้สร้างผลิตภัณฑ์ บริหาร ตลาด และกระบวนการทำงานใหม่ ๆ

Hurley and Green (2005) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการการจัดระเบียบเพื่อสร้างสรรค์องค์กร และใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนและปรับปรุงองค์กร

Hansen, Nohria, and Tierney (1999, p. 106) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นระบบข้อมูล ข่าวสาร ทักษะที่จะช่วยปรับปรุงองค์กรในยุคการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่คุ้มค่ากว่า

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยหลาย ๆ ขั้นตอนที่มีการนำเอาความรู้ฝังลึกในคน และความรู้เปิดเผยมาใช้เพื่อการพัฒนาองค์กรที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีเป้าหมายที่ผลสัมฤทธิ์ของงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม ส่งผลถึงผลผลิตและบริการที่เพิ่มขึ้นและดีขึ้น

รูปแบบการจัดการความรู้

รูปแบบการจัดการความรู้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอไว้ รูปแบบต่าง ๆ มีลักษณะในรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งนักวิชาการต่างประเทศและในประเทศยกตัวอย่างได้ ดังนี้

นักวิชาการต่างประเทศที่นำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ สรุปได้ดังนี้

Marquardt (2002, pp. 13-14) สรุปไว้ว่า รูปแบบการจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบย่อยหนึ่งในรูปแบบการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในขบวนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้นั้นมีระบบย่อย (subsystem) 5 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบย่อยการเรียนรู้ (learning subsystem) ระบบย่อยองค์กร (organization subsystem) ระบบย่อยคน (people subsystem) ระบบย่อยความรู้ (knowledge subsystem)และระบบย่อยเทคโนโลยี (technology subsystem) โดยระบบย่อยความรู้เป็นกระบวนการจัดการกับความรู้ในลักษณะของวงรอบ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการหาความรู้ (knowledge acquisition) ขั้นการสร้างความรู้ (knowledge creation) ขั้นการจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) ขั้นการวิเคราะห์ความรู้และการทำเหมืองความรู้ (knowledge analysis and data mining) ขั้นการถ่ายทอดและแจกจ่ายความรู้ (knowledge transfer and dissemination) และขั้นการประยุกต์ใช้ความรู้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (knowledge application and validation)

1. ขั้นการหาความรู้ (knowledge acquisition) เป็นขั้นตอนการแสวงหาความรู้จากทุกส่วนเพื่อที่จะได้มีความรู้เพียงพอในทำกิจการงานต่าง ๆ ที่ต้องการได้ ด้วยการที่องค์กรแสวงหาความรู้ทั้งจากการเก็บภายในและภายนอกองค์กร การเก็บภายในองค์กรจะมีทั้งลักษณะของข้อมูลที่แฝงภายใน (tacit knowledge) อยู่ในประสบการณ์ความสามารถของแต่ละบุคคล ทั้งในลักษณะของความทรงจำ (memories) ความเชื่อ (beliefs) และข้อสมมติฐาน (assumptions) นอกจากนั้นในลักษณะของความรู้แจ้ง (explicit knowledge) จะเป็นความรู้ที่ปรากฏในสิ่งตีพิมพ์และสื่อต่าง ๆ ซึ่งความสามารถในการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานในทุกส่วนขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการแสวงหาความรู้ อีกทั้งการแสวงหาความรู้ จากภายนอกองค์กร ยังมีวิธีการหลายวิธีที่จะสามารถนำไปช่วยในการแสวงหาความรู้ได้ ได้แก่ การเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (benchmarking other organizations) การเข้าร่วมประชุม (attending conferences) การจ้างที่ปรึกษาภายนอก (hiring consultants)

การอ่านหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ (reading newspapers, journals, and on-line materials) การชมสื่อเคลื่อนไหว (viewing television, video, and film) การติดตามแนวโน้มเชิงเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี (monitoring economic, social, and technological trends) การเก็บข้อมูลจากลูกค้า คู่แข่งขัน ผู้ส่งวัตถุดิบ และแหล่งทรัพยากรอื่น (collection data from customers, competitors, suppliers, and other resources) การจ้างทีมงานชุดใหม่ (hiring new staff) และการเก็บรวบรวมจากองค์กรอื่น การสร้างพันธมิตร และการสร้างรูปแบบเชื่อมต่อกับกลุ่มธุรกิจ (collaborating with other organizations, building alliances, and forming joint ventures) ในการทำการ-เปรียบเทียบ (benchmarking) จะเป็นสัญญาณที่ช่วยกระตุ้นเตือนองค์กรให้ก้าวทันการแข่งขัน จะมีประโยชน์กับองค์กรในประเด็นของการจัดทำ และปรับปรุงยุทธศาสตร์ขององค์กร ขบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบการทำงาน การกำหนดเป้าหมายขององค์กร การเพิ่มพูนความรู้ขององค์กร การเปรียบเทียบและการประเมิน การปฏิบัติ และการกระตุ้น

2. ขั้นการสร้างความรู้ (knowledge creation) เป็นการสร้างความรู้ที่เกิดจากการแก้ปัญหา (problem-solving) การทดลอง (experimental) และการสาธิต (demonstration) ทำให้การสร้างความรู้มีลักษณะแบบก่อให้เกิด (generative) ซึ่งจะไม่ใช่ลักษณะของการปรับตัว (adaptive)

3. ขั้นการจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) องค์กรควรมีระบบตรวจสอบที่ให้เข้าค้นหาข้อมูล และส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ควรมีระบบของการแบ่งแยกข้อมูลต่าง ๆ เช่น เรื่องจริง (facts) นโยบาย (policies) ขั้นตอนปฏิบัติ (procedures) ควรมีระบบที่สามารถส่งสารสนเทศความต้องการ อย่างชัดเจนและกระชับ และควรมีระบบสารบัญที่ทันสมัย แม่นยำ

4. ขั้นการวิเคราะห์ความรู้และการทำเหมืองความรู้ (knowledge analysis and data mining) เป็นลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้องค์กรสามารถเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการทำเหมืองความรู้ (data mining) มีการพัฒนาสำคัญนำทางสู่ข้อมูล ค้นหารูปแบบ รวมทั้งใช้สร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ด้วย นอกจากนั้นยังใช้ในการระบุค่าทางสถิติ รวมถึงค่าการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

5. ขั้นการถ่ายทอดและแจกจ่ายความรู้ (knowledge transfer and dissemination) เป็นขั้นที่องค์กรได้ใช้เทคนิคในการเคลื่อนไหวสารสนเทศ ข้อมูล และความรู้ให้ไปตลอดทั่วทั้งองค์กร

6. ขั้นการประยุกต์ใช้ความรู้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (knowledge application and validation) เป็นการสร้างวงรอบแห่งการสร้างความรู้ให้มีความต่อเนื่อง และสามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างเต็มที่ให้กับองค์กรทั้งในเรื่องของความรู้และประสบการณ์

Nonaka and Takeuchi (1995, pp. 111-113) ได้อธิบายถึงรูปแบบการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

1. การสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ที่เป็น “ความรู้แห่งชีวิต” หรือความรู้หลักขององค์กร สำหรับใช้เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร การจัดการวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ต้องไม่ใช่เพียงแค่สร้าง แต่จะต้องเรียงถ้อยร้อยคำให้กินใจ และเข้าใจได้ง่าย แล้วสื่อสารให้เป็นที่รับรู้และซาบซึ้งจนเกิดเป็นความเชื่อ และค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์กร วิสัยทัศน์ดังกล่าวต้องมีความชัดเจนในระดับที่เหมาะสม คือ ชัดเจนในระดับที่มองเห็นทิศทางและขอบเขตร่วมกันได้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่ชัดหรือมีรายละเอียดมากเกินไป จนทำให้ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานในแต่ละหน่วยย่อยร่วมกันตีความ นำไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยย่อยภายใต้ร่มของวิสัยทัศน์ภาพรวม ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันทุ่มเทที่จะทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์นั้น

2. สร้างทีมจัดการความรู้ขององค์กร การจัดการความรู้เริ่มที่ตัวบุคคลเป็นคน ๆ แต่ในที่สุดแล้วต้องดำเนินการเป็นทีม และเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร จึงจะเกิดพลังของการจัดการความรู้อย่างเต็มที่ และสมาชิกขององค์กรจะต้องเข้าใจบทบาทของตนเองในด้านการจัดการความรู้ โดยทีมจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มวิศวกรความรู้ ได้แก่ พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มผู้บริหารความรู้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุด

3. สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง บรรยากาศที่สำคัญที่สุด คือ สภาพที่พนักงานสามารถหาประสบการณ์ตรงสำหรับใช้

ในการทำงาน คือ เน้นที่ความรู้จากประสบการณ์ตรง ไม่ใช่ความรู้จากตำรา (ไม่ปฏิเสธหรือละเลยความรู้จากตำรา แต่เน้นความรู้จากประสบการณ์ตรงมากกว่า) ประสบการณ์ตรงมาจากการสัมผัสโดยตรงด้วยตนเอง เช่น ไปดูงาน ไปพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และที่สำคัญที่สุดได้ทดลอง หรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ดังนั้น ความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต้องเน้นเป็นพิเศษ คือ ความรู้ฝังลึก และกระบวนการที่เน้น คือ Socialization ความรู้ที่เกิดจากการสัมผัสกับภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ผู้ทำธุรกิจกับองค์กร เป็นความรู้ที่สำคัญต่อความสามารถในการแข่งขัน และการดำรงอยู่ขององค์กร จึงเป็นความรู้จากประสบการณ์ตรงที่สำคัญยิ่ง

4. ควบการจัดการความรู้ไปกับการพัฒนาสินค้า หรือรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ในทางธุรกิจของต่างประเทศ การจัดการความรู้มักควบคู่หรือสัมพันธ์อย่างแนบแน่นอยู่กับการพัฒนาสินค้าตัวใหม่หรือพัฒนาวิธีการผลิต แต่ในองค์กรที่มีเป้าหมายเชิงสังคม หรือด้านการบริการ การจัดการความรู้ควรควบคู่หรือแนบแน่นอยู่กับการพัฒนาคุณภาพงาน หรือพัฒนาประสิทธิผล (effectiveness) ของงาน ซึ่งในการจัดการสมัยใหม่เรานิยามคำว่า ประสิทธิผลว่า หมายถึง เป้าหมาย 4 ประการ คือ (1) ตอบสนองตรงเป้าหมาย (responsiveness) ของลูกค้า และตรงเป้าหมายขององค์กร (2) มีนวัตกรรม (innovation) (3) มีการพัฒนาและใช้ศักยภาพ (competency) อย่างเต็มที่ และ (4) มีประสิทธิภาพ (efficiency)

5. เน้นการจัดการองค์กรแบบใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อนหลักในตำรา ด้านการจัดการมักเอ่ยถึงวิธีการจัดการแบบ “บนลงล่าง” (top-down) กับแบบ “ล่างขึ้นบน” (bottom-up) แต่ Nonaka and Takeuchi (1995) แนะนำว่า รูปแบบของการจัดการองค์กรที่เหมาะสมต่อการจัดการความรู้ คือ แบบ “กลาง-ขึ้น-ลง” (middle-up-down) ซึ่งเน้นการใช้พนักงาน หรือผู้บริหารระดับกลางเป็นพลังหลักในการขับเคลื่อน โดยที่พนักงานระดับกลางจะเป็นผู้เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ หรือความฝันของผู้บริหารระดับสูง เข้ากับความเป็นจริงหรือการปฏิบัติของพนักงานระดับล่างในตำราบริหารของโลกตะวันตก มักกล่าวว่า ผู้บริหารระดับกลางเป็นพนักงานกลุ่มที่เรียกว่า “เสี่ยงต่อการสูญพันธุ์” แต่ Nonaka and Takeuchi (1995) เชื่อในทางตรงกันข้าม คือ ในยุคของการจัดการความรู้ ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นกำลังหลักในการเชื่อมโยงให้เกิดการจัดการความรู้ที่ทรงพลัง และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

6. เปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปเป็นแบบ “พหุบาท” (hypertext) หมายถึง องค์กรที่มีหลายบริบท (context) อยู่ในเวลาเดียวกัน (hyper + context) ในแต่ละบริบทมีพนักงานทำงานของตนเต็มเวลา และมีภารกิจอยู่ในบริบทเดียว ในที่นี้มี 3 บริบท หรือ 3 “ชั้น” อยู่ด้วยกัน มีการจัดการความรู้หมุนเวียนอยู่ระหว่างชั้น ทำให้เกิดการเกื้อกูลส่งเสริมซึ่งกันและกัน เกิดการจัดการความรู้ที่ทรงพลัง 3 ชั้น หรือ 3 บริบทขององค์กรพหุบาท ได้แก่ (1) ชั้นหรือบริบทของระบบงานตามปกติเป็นรูปแบบองค์กรแบบพีระมิด หรือ Bureaucracy (2) ชั้นหรือบริบทของ Project Team ซึ่งทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วสลายตัวกลับสู่ระบบงานตามปกติแต่ในช่วงของ Project Team สมาชิกของทีมทำงานเต็มเวลาให้แก่ Project Team (นี่คือ จุดที่ต่างจาก Matrix Organization ซึ่งสมาชิกของทีมรายงานต่อหัวหน้าปกติด้วย และต่อหัวหน้าทีมด้วย) ในบริบทนี้การจัดการ-องค์กรจะเป็นรูปพีระมิดหัวกลับ (3) ชั้นหรือบริบทฐานความรู้ (knowledge-base) ทำหน้าที่คอยสกัด รวบรวม และสังเคราะห์ยกระดับความรู้ที่เกิดขึ้นจาก 2 บริบทข้างต้นให้มีความหมาย ต่อองค์กรยิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดการความรู้ของพนักงานทุกระดับและทุกบริบท (Nonaka & Takeuchi, 1995)

7. การสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก ในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลักขององค์กร น่าจะมี 3 ประเด็น ต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย (1) การมีระบบการรับรู้และตรวจสอบข่าวสารความก้าวหน้าของความรู้ในลักษณะของ Intelligence (2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่ายที่มุ่งทำประโยชน์หรือทำความดีให้แก่สังคม (3) การเชื่อมโยงและ “สกัด” ความรู้จากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะความรู้ฝังลึกที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการขององค์กรจากการสำรวจองค์ประกอบจากหลายแนวคิด

Wiig (1993) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้มีขั้นตอน ดังนี้

3. การสร้างความรู้ (knowledge creation)

4. การยึดถือความรู้ (knowledge disciplinary)

6. การรวมความรู้ไว้ในแหล่งเดียวกัน (knowledge integration)

5. การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge application)

Awad and Ghaziri (2004) สรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นชุดขั้นตอนที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นการจับหา (the capturing phase) มีทั้งลักษณะของการจับความรู้ในลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ทั้งแบบ Tacit และ Explicit เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แฟ้มข้อมูลเสียง แฟ้มข้อมูลดิจิตอล และในลักษณะอื่นที่คล้ายกัน ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ต้องไปให้ถึงแหล่งข้อมูลทั้งหลาย โดยที่ยังไม่ต้องตัดสินใจว่าคุ้มค่าสำหรับการจับหาความรู้หรือไม่ โดยกระบวนการจับหาความรู้นี้เป็นกระบวนการที่ต้องใช้วิธีการหลากหลาย ซึ่งนั่นคือ ไม่มีวิธีการใดเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เช่น การสัมภาษณ์โดยผู้ชำนาญการ การสังเกตการณ์ การประชุมระดมสมอง การประชุมหาฉันทามติ การทำเดลฟาย เป็นต้น

2. ขั้นการจัดโครงสร้าง (the organizing phase) เป็นขั้นที่มีการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศรวมทั้งการผลิตความรู้ที่มีประโยชน์แก่องค์กร ด้วยการใช้วิธีสารบัญข้อมูล (indexing) การแบ่งกลุ่มข้อมูล (clustering) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล (cataloging) การกรองข้อมูล (filtering) การใส่รหัสข้อมูล (codifying) และวิธีการอื่นใดที่เป็นโครงสร้างข้อมูลจึงทำให้ความรู้แบบ Tacit ได้เปลี่ยนเป็นความรู้แบบ Explicit

3. ขั้นการกลั่น (the refining phase) เป็นการสร้างและเปิดเผยข้อมูล เพื่อใช้อธิบายข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เช่น การทำเหมืองความรู้ เป็นต้น

4. ขั้นการถ่ายโอน (the transfer phase) เป็นลักษณะของการเผยแพร่ความรู้ให้เกิดทั่วทั้งองค์กร และต้องเกิดความซึมซาบด้วย ทั้งในลักษณะของการถ่ายทอดจากแหล่งเก็บความรู้สู่บุคลากรในองค์กร ถ่ายทอดจากทีมงานไปสู่ปัจเจกบุคคล และรวมทั้งถ่ายทอดความรู้ระหว่างปัจเจกบุคคล อีกทั้งยังต้องเกิดการถ่ายทอดในทุกวันอีกด้วย วิธีการที่สนับสนุนการถ่ายโอน เช่น การแบ่งปันความรู้ การสร้างเครือข่ายทางความรู้ การไหลความรู้ การผลักส่งความรู้ เป็นต้น และอีกสิ่งหนึ่งที่ช่วยการถ่ายทอดความรู้นั่นคือ เทคโนโลยีทั้งในลักษณะของ Intranet และ Internet

Gamble and Blackwell (2004, pp. 130-132) สรุปแนวคิดการจัดการความรู้ว่ามีลักษณะเป็นวงรอบ ดังนี้

1. การจับเก็บความรู้ ซึ่งต้องมีการจับเก็บทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

2. การใส่รหัสความรู้ เพื่อเป็นการจัดแบ่งความรู้เป็นกลุ่มและตามคุณค่าของความรู้เหล่านั้นทั้งในมิติของบริบท ความสัมพันธ์ และช่วงอายุ

3. การสร้างความรู้ เพื่อให้ได้ความรู้ในลักษณะที่ต้องการ

4. การตรวจสอบผลด้วยย้อนกลับ เป็นการประเมินตรวจสอบผลความรู้จากผู้ใช้ความรู้นั้น

Dalkir (2005, pp. 43-44) ได้เสนอรูปแบบการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า การจัดการ-ความรู้ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นการจับและ/หรือการสร้างความรู้ (knowledge capture and/or creation) เป็นขั้นการระบุความรู้และ Know-How ภายในองค์กร และ/หรือความรู้ภายนอกที่มาจากสภาพแวดล้อม สำหรับการสร้างความรู้เป็นการพัฒนาความรู้ใหม่รวมถึงนวัตกรรมทางด้าน Know-How กระบวนการจับความรู้แบบ Tacit เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ทั้งประสบการณ์และความรู้ความชำนาญของปัจเจกบุคคลในองค์กร สำหรับการจับความรู้แบบ Explicit มีการใช้ลักษณะการคิดเชิงระบบเข้าช่วยในกระบวนต่าง ๆ ได้แก่ การจับความรู้ การจัดโครงสร้างความรู้ และการกลั่นความรู้ วิธีการที่ใช้ในขั้นตอนนี้ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

2. ขั้นการแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้ (knowledge sharing and dissemination) เป็นการกระจายความรู้ให้ทั่วถึงทุกส่วนขององค์กร การแบ่งปันความรู้จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมากในชุมชนแห่งความรู้ (Community of Practice--CoP) ซึ่งสมาชิกมีการแบ่งปันความรู้เพื่อผลประโยชน์ และเป้าหมายขององค์กร

3. ขั้นการแสวงหาและการปรับใช้ความรู้ (knowledge acquisition and application) การแสวงหาความรู้เป็นการให้ได้มาซึ่งความรู้โดยวิธีการที่หลากหลาย อีกทั้งยังต้องมีการปรับใช้ความรู้ให้เหมาะสมตามระดับของการเรียนรู้ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่มหรือทีม และระดับองค์กร อีกทั้งต้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และกาลเทศะ ฉะนั้นองค์กรต้องมีระบบสนับสนุนความรู้ที่สามารถ ช่วยการใช้ความรู้เหล่านั้น

McNabb (2007, pp. 125-129) ได้นำเสนอรูปแบบของการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่อำนวยให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเกิดเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ ได้แก่

1. ความรู้แฝงภายในของปัจเจกบุคคล (tacit knowledge of individuals) เป็นสิ่งที่อยู่ในภูมิความรู้ของสมาชิกแต่ละคนในองค์กร

2. การเปิดเผยและการแบ่งปันความรู้ (airing and sharing) เป็นการที่นำความรู้แฝงภายในของแต่ละบุคคลนำมาแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

3. การรวมและการจัดวางแนวความรู้ (combining and aligning) เป็นการนำความรู้ที่ได้แลกเปลี่ยนกันแล้วมาสร้างความผสมผสานกลมกลืน แล้วจัดให้อยู่ในแนวทางเดียวกันหรือกลุ่มความรู้เดียวกัน

4. การปรับและการสร้างสรรค์ความรู้ (applying and creating) เป็นการนำความรู้ที่จัดรวบรวมและจัดให้เป็นแนวทางเดียวกันแล้วจะนำไปปรับและสร้างเป็นความรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและกาลเทศะ

5. การเรียนรู้ส่วนบุคคลและนวัตกรรม (individual learning and innovation) เป็นเสมือนการเรียนรู้จากการปฏิบัติอีกทั้งยังมีการสร้างนวัตกรรมความรู้

6. การสื่อสารและการปันความรู้ (transmitting and sharing) เป็นลักษณะของการแจกจ่ายความรู้ให้เกิดทั่วทั้งองค์กร

7. การสร้างความรู้เปิดเผยใหม่ (forging new explicit knowledge) เป็นการนำเสนอความรู้สู่องค์กรในลักษณะของความรู้ใหม่ให้กับองค์กร

8. องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร

9. ระบบการจัดการความรู้ (knowledge management system) จากกระบวนการทั้ง 8 ข้อข้างต้นที่มีการเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกันตลอดช่วงการจัดการความรู้

นักวิชาการในประเทศที่นำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ สรุปได้ ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 105-106) กล่าวถึง องค์ประกอบของการดำเนินการจัดการความรู้ ดังต่อไปนี้

1. สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ความรู้

2. สร้างทีมจัดการความรู้ขององค์กร

3. เริ่มจาก “ทุนปัญญา” ที่มีอยู่แล้วหรือหาจากภายนอกได้โดยง่าย

4. สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง

5. จัดการความรู้ควบไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้าหรือรูปแบบของการทำงานใหม่ ๆ

6. เน้นการจัดการองค์กรแบบ “ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน” (middle-up-down management)

7. เปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปเป็นแบบ “พหุบท” (hypertext)

8. สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก

9. สร้างวัฒนธรรมแนวราบหรือการสื่อสารอย่างอิสระทุกทิศทาง

10. สร้างวัฒนธรรมการจดบันทึก

11. ประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

จากการศึกษาของ บุญส่ง หาญพานิช (2546) ศึกษาพบว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลและสถาบันให้คุณค่าแก่ทรัพยากรความรู้ และจัดการกับทรัพยากรความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บุคคล สถาบัน และสังคมด้วย การจัดสิ่งแวดล้อมให้บุคคลในสถาบันพร้อมที่จะรวบรวมความรู้ สร้างความรู้การปรับปรุงความรู้ให้ถูกต้อง ทันสมัย และสะดวกในการใช้ การเก็บรักษาความรู้แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการให้บริการความรู้ เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้น นำไปสู่การพัฒนางานของบุคคล หน่วยงาน และสถาบัน เพื่อให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน ดังนี้

1. การรวบรวมความรู้ทั้งความรู้ที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ และความรู้ฝังลึกในคน คือ

1.1 ความรู้ที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ฐานความรู้ของหน่วยงานทั้งภายในภายนอกองค์กร Web Portal ของบุคคลและหน่วยงาน แฟ้มสะสมงาน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ

1.2 ความรู้ฝังลึกในคน ซึ่งได้จากการสนทนากับผู้มีความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเสวนา การระดมความคิด การประชุมสัมมนา การเล่าเรื่องราว การทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับผู้มีความรู้

2. การสร้างความรู้ ได้จากการสังเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม และการสร้างความรู้ใหม่ที่ยังไม่เคยมี ดังนี้

2.1 การสังเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมโดยการนำความรู้ที่มีการบันทึกอยู่แล้วมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นความรู้ใหม่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บทความ เอกสารการเรียน-

การสอนตำรา หลักสูตร โปรแกรม หรือจากการระดมความคิดร่วมกันระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้เพื่อการตัดสินใจ

2.2 การสร้างความรู้ใหม่ที่ยังไม่เคยมี โดยการทำวิจัยเพื่อสร้างความรู้ใหม่และนวัตกรรมใหม่

3. การปรับปรุงความรู้ให้ถูกต้อง ทันสมัย และสะดวกในการใช้ ดังนี้

3.1 ตรวจสอบความรู้ขององค์กรในด้านคุณค่าความถูกต้อง เหมาะสม และมูลค่าของความรู้โดยใช้ทีมผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการสำรวจความคิดเห็น ทำประชาพิจารณ์ วิเคราะห์ ทดสอบ เปรียบเทียบ และประเมิน

3.2 จัดทำสารบทความรู้ โดยการจำแนกประเภทของความรู้ ระดับความรู้ ความสัมพันธ์ และลำดับของความรู้ และบ่งบอกแหล่งความรู้ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้

3.3 การประมวลความรู้ โดยการจัดความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเข้ารหัส และถอดรหัสความรู้เมื่อใช้กับเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการคัดเลือกและคัดสรรความรู้ที่ไม่มีคุณค่าออกจากฐานความรู้ของหน่วยงาน

4. การเก็บรักษาความรู้ ทั้งความรู้ที่ได้มีการบันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ และความรู้ฝังลึกในคนให้เป็นทรัพย์สินขององค์กร

5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มีดังนี้

5.1 รูปแบบที่เจ้าของความรู้มีการสื่อสารระหว่างกันโดยตรง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น และระดมความคิดร่วมกัน การจัดเสวนา การสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจัดให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรในองค์กรทั้งแนวดิ่งและแนวราบ

5.2 รูปแบบที่เจ้าของความรู้มีการสื่อสารระหว่างกันโดยอ้อม เช่น การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านตัวกลาง คือ แผนที่ความรู้และฐานความรู้ Home Page และ Web Portal ที่มีระบบให้ผู้ใช้ได้มีการแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการผ่านตัวกลางความรู้ที่เป็นเครื่องมือสืบค้น เช่น Google GoTo LockSmart Excite และอื่น ๆ

6. การนำความรู้ไปใช้ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

6.1 การเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะ ด้วยการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ความรู้ให้ขององค์กรในสื่อพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ขององค์กร เช่น จดหมายข่าว จุลสาร วารสาร ตำรา Home Page และ Web Portal ของแต่ละบุคคล และองค์กร

6.2 การจัดนิทรรศการ ทั้งภายใน ภายนอกองค์กร เพื่อเผยแพร่ความรู้ และนวัตกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

6.3 การถ่ายทอดความรู้ โดยการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้วยวิธีการเรียนรู้ และหลักสูตรที่หลากหลาย รวมทั้งการจัดประชุม อบรม สัมมนา เพื่อถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ที่สำคัญและจำเป็นให้เหมาะสมกับความต้องการและประโยชน์ของบุคลากรและองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

7. การให้บริการความรู้ ต้องคำนึงถึง ดังนี้

7.1 หลักในการให้บริการ ประกอบด้วย

7.1.1 เป็นผู้ให้หรือผู้รับบริการ และเป็นผู้บริการตนเอง

7.1.2 เป็นการร่วมมือระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

7.1.3 ได้รับประโยชน์ร่วมกันทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

7.1.4 สอดคล้องกับศักยภาพของผู้ให้บริการและเทคโนโลยี

7.1.5 มีดัชนีประเมินการบริการที่ชัดเจน เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว การทันเวลา และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

7.1.6 การมีข้อมูลสะท้อนกลับของผู้รับบริการ

7.2 กิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย

7.2.1 การเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะและชี้นำสังคม โดยผ่านช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ วีดิโอ ภาพยนตร์ ดาวเทียม อินเทอร์เน็ตทั้งบทความ บรรยายสรุป รายงาน ตำรา โครงงาน ผลการวิจัย แนวคิด และนวัตกรรม

7.2.2 การฝึกอบรม สัมมนา

7.2.3 การให้คำปรึกษา โดยมีหน่วยงาน และผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทั้งแก่บุคคล หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

7.2.4 การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ให้แก่บุคคลทั้งภายในภายนอกองค์กร รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับชุมชนในการจัดตั้งศูนย์ความรู้นอกองค์กร เช่น พิพิธภัณฑ์ความรู้ ศูนย์เรียนรู้ชุมชน ห้องแลบของสังคม และการให้บริการสถานที่ เครื่องมือ และผู้ชำนาญการแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรในการจัดทำโครงการ การวิจัย และกิจกรรมความรู้อื่น ๆ

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ และปรียาวรรณ กรรณล้วน (2548, หน้า 54-58) ได้ศึกษาและนำเสนอกรอบความคิดของการจัดการความรู้ สรุปขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

1. การค้นหาและกำหนดความรู้ (knowledge identification) คือ การค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “รู้เรา” โดยองค์กรสามารถแผนที่ความรู้ (knowledge mapping) เป็นเครื่องมือในการค้นหาและกำหนดความรู้

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (knowledge creation and acquisition) เป็นการสร้างความรู้ขององค์กรจากความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร และ/หรือภายนอกองค์กรมาใช้รวมทั้งกำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น ซึ่งหัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้ คือ การกำหนดเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการและการดักจับความรู้ดังกล่าวให้ได้ ปัจจัยสำคัญ คือ บรรยากาศ และวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (knowledge organization) องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถค้นหาและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ รวมถึงการจัดทำสารบัญและจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหาการนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (knowledge codification and refinement) องค์กรต้องมีการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายสะดวกแก่ผู้ใช้งาน

5. การเข้าถึงความรู้ (knowledge access) องค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ทั้งความรู้ประเภท Explicit และ Tacit ทั้งในลักษณะการป้อนความรู้และ

ลักษณะการให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ ซึ่งองค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้ทั้งสองลักษณะ

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) ด้วยการจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนั้น ต้องมีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในลักษณะ Socialization ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีการ เช่น ทีมข้ามสายงาน (cross-function team) วงจรนวัตกรรมและคุณภาพ (Innovation & Quality Circles--IQCs) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice--CoP) ระบบพี่เลี้ยง (mentoring system) การสับเปลี่ยนงาน (job rotation) การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (secondment) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge forum)

7 การเรียนรู้ (learning) เป็นการเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร ซึ่งการเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมากมายซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อย ๆ ความรู้เหล่านี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด

ยุทธนา แซ่เตียว (2548, หน้า 255-259) สรุปว่า การจัดการความรู้ก็เหมือนศาสตร์การจัดการด้านอื่น ๆ คือ มีการวางแผนและการปฏิบัติในขั้นตอนการวางแผนนั้นไม่ได้มีความแตกต่างจากการวางแผนอื่น ๆ มากนัก คือ มีการสำรวจสภาพปัจจุบันและการกำหนดเป้าหมาย ส่วนขั้นตอนการนำแผนงานไปปฏิบัตินั้นมีขั้นตอนที่สำคัญ คือ การพัฒนาความรู้ (knowledge generation) และการถ่ายทอดความรู้ (knowledge transfer) กล่าวคือ

1. การสำรวจและการวางแผนความรู้ คือ การเริ่มสำรวจสภาพแวดล้อมที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันก่อนว่า สถานะปัจจุบันในเรื่ององค์ความรู้ภายในองค์กรเป็นเช่นไรมีเป้าหมายในการพัฒนาไปในทิศทางใด นอกจากนั้นยังต้องทราบถึงแหล่งความรู้ และงบประมาณ

2. การพัฒนาความรู้ เป็นการทำการใด ๆ เพื่อให้ได้ความรู้เข้าภายในองค์กรทั้งในลักษณะการพัฒนาความรู้จากภายนอก และลักษณะการพัฒนาความรู้จากภายในด้วยการใช้รูปแบบของการพัฒนาความรู้ลักษณะ ดังนี้ (1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองในอดีต (2) การเรียนรู้จากการทดลอง (3) การเรียนรู้จากประสบการณ์ และ (4) การเรียนรู้จากการอบรมและพัฒนา

3. การถ่ายทอดความรู้และการแบ่งปันความรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้ความรู้ที่พัฒนา มีการแพร่กระจายไปสู่บุคลากรเป้าหมายในกระบวนการถ่ายทอดความรู้แต่ละอย่างจะมีเป้าหมายแตกต่างกันไปใน 2 ลักษณะ ดังนี้ (1) เน้นประสิทธิภาพหรือให้แพร่กระจายองค์ความรู้ไปอย่างรวดเร็วที่สุด มีต้นทุนต่ำที่สุด วิธีการนี้ ได้แก่ การย้ำเตือนความรบางอย่างกับพนักงาน การให้ความรู้ในสิ่งที่ควรปฏิบัติ และ (2) เน้นประสิทธิผลหรือแพร่กระจายองค์ความรู้นั้นอย่างครบถ้วน มีการตกหล่นน้อยที่สุด

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2550, หน้า 27-31) ได้นำเสนอการจัดการความรู้ไม่รู้จบ (infinity KM) สามารถสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ไม่รู้จบเกิดจากการผสมผสานระหว่างวงจรการจัดการความรู้ชัดแจ้ง ที่มีลักษณะเป็นวงรอบที่วนอย่างต่อเนื่องและวงจรการจัดการ-ความรู้ฝังลึก ที่มีลักษณะเดียวกับวงจรแบบแรก ดังนี้

1. วงจรการจัดการความรู้ชัดแจ้ง ประกอบด้วย

1.1 การเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งหากมีความรู้อยู่ที่ไหน แต่เข้าถึงไม่ได้ ความรู้นั้นก็ไม่มีความหมายและไร้ประโยชน์ ฉะนั้นจึงต้องมีการจัดความรู้ที่อยู่ให้เข้าถึงได้โดยง่ายหากเมื่อเข้าถึงแล้วต้องไม่บุ่มบ่ามนำความรู้ไปใช้แบบไม่เหมาะสม ความรู้ที่เข้าถึงนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนเนื้อหาสาระ (content) และส่วนบริบท (context) ซึ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยทำให้การค้นหา การเข้าถึงแหล่งความรู้เป็นไปได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว

1.2 การนำไปปรับใช้ ซึ่งเป็นการตีความให้เข้ากับบริบทที่จะนำไปใช้งานด้วยการสร้างความเข้าใจมิใช่การนำไปใช้โดยไม่มีการปรับ ซึ่งเป็นการปรับบริบทให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสภาพแวดล้อม

1.3 การเรียนรู้ยกระดับ เป็นการที่เกิดจากความใส่ในหรือให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และความรู้ที่เกิดขึ้น ณ จุดตรงนั้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการนำบทเรียนที่เกิดขึ้นไปสร้างการเรียนรู้ต่อไป ซึ่งเป็นในลักษณะของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

1.4 การรวบรวมจัดเก็บความรู้ เป็นการจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายสำหรับการสืบค้น เข้าถึงได้ง่าย

2. วงจรการจัดการความรู้ฝังลึก ประกอบด้วย

2.1 การมีใจแบ่งปัน เป็นเรื่องของการสร้างความห่วงใย มีใจให้แก่กันและกัน สร้างบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตร พร้อมที่จะแบ่งปัน หัวหน้าปรึกษาหารือกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เห็นประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน เรียนรู้จากกันและกัน อีกทั้งยังมีการผสานพลัง

2.2 การเรียนรู้ร่วมกัน เป็นผลจากความพร้อมที่จะแบ่งปันความรู้ให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

2.3 การสร้างความรู้/ยกระดับ ซึ่งจากการเรียนรู้ร่วมกันจะทำให้แต่ละคนสร้างความรู้ หรือยกระดับความรู้เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณค่ามากขึ้น

2.4. การนำไปปรับใช้ เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะนำความรู้ที่อยู่ภายในของตนไปปรับใช้ให้เกิดความเหมาะสมตามกาลเทศะ

สรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการความรู้ หมายถึง การใช้และสร้างความรู้หรือทุนปัญญาร่วมกัน โดยมีการดำเนินการร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) ระหว่างกัน ที่เป็นวงจรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างมูลค่าและคุณค่า และเป็นการเพิ่มพูนทุนปัญญา โดยถือเป็นการยกระดับทั้งความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เพื่อให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เป้าหมาย คือ การพัฒนางาและพัฒนาคน ช่วยให้เป็นบุคคลเรียนรู้ เป็นองค์กร/ชุมชนเรียนรู้ โดยมีความรู้และกระบวนการการจัดการ-ความรู้เป็นเครื่องมือ

ซึ่งทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ คือ ทฤษฎีของ Marquardt (2002) ได้แก่ (1) วิธีการจัดการความรู้ คือ วิธีการที่จะทำให้คนในชุมชนได้รับ/เพิ่มพูนความรู้ที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และ (2) องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย (1) คน ผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการความรู้ (2) กระบวนการในการจัดการความรู้ (3) เทคโนโลยี/ทรัพยากรที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ กระบวนการในการจัดการความรู้ใช้แนวคิดของ Nonaka and Takeuchi (1995, pp. 71-72) มีแนวคิดการดำเนินการจัดการความรู้ ได้แก่ (1) สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ (2) สร้างทีมจัดการความรู้ (3) สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้น (4) จัดการความรู้ควบคู่ไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้า/วิธีการใหม่ ๆ (5) จัดองค์กรแบบใช้พนักงานระดับ กลาง (6) เปลี่ยนองค์กรที่มีหลายบริบทอยู่ในเวลาเดียวกัน (7) สร้างเครือข่ายร่วมกับโลกภายนอก แนวคิดของ วิจารณ์ พานิช

(2548, หน้า 91-92) มีแนวคิดการดำเนินการจัดการความรู้ ได้แก่ (1) สร้างวิสัยทัศน์ความรู้ (2) สร้างทีมจัดการความรู้ (3) เริ่มจากทุนปัญญาที่มีอยู่ (4) สร้างบรรยากาศ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้น (5) จัดการความรู้ควบคู่กิจกรรมพัฒนาสินค้าหรือรูปแบบใหม่ ๆ (6) จัดองค์กรแบบใช้พนักงานระดับกลาง (7) เปลี่ยนองค์กรแบบหลายบริบทในเวลาเดียวกัน (8) สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก (9) วัฒนธรรมแนวราบสื่อสารอย่างอิสระทุกทิศทาง (10) สร้างวัฒนธรรมจดบันทึก และ (11) ประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้ และแนวคิดของ Wiig (1993) โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ และขั้นตอนสำคัญของกระบวนการความความรู้ 4 ขั้นตอน คือ (1) การสร้างความรู้ (2) การยึดถือความรู้ (3) การรวมความรู้ไว้ในแหล่งเดียวกันและ (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก แต่ละองค์ประกอบได้ ดังนี้

1. การสร้างความรู้ (knowledge creation) หมายถึง เป็นการกำหนดว่าการบริหารงานองค์การจะบรรลุเป้าหมายได้ บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องใด การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ คิดค้นหาสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่าทุก ๆ คนเป็นผู้สร้างความรู้ได้

2. การจำแนกความรู้ (knowledge classification) หมายถึง เป็นการจัดความรู้ให้มีระบบ เพื่อสะดวกในการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อใช้ในการบริหารองค์กร ถือว่าเป็นองค์ความรู้ที่ได้ปฏิบัติ มีการปรับปรุง จนเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กร แล้วนำมาทำเป็นหมวดหมู่ ก่อนที่จะจัดเก็บความรู้ ในขั้นตอนต่อไป

3. การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) หมายถึง เป็นการนำความรู้ที่จัดเป็นกลุ่มแล้วเก็บไว้ในระบบเว็บไซต์ขององค์การอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นความรู้ การนำเอาความรู้ที่ได้จากสร้างและพัฒนามากำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และต้องพิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กร

4. การนำความรู้ไปใช้ (knowledge implementation) หมายถึง เป็นการนำความรู้จากเว็บไซต์ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้ มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรที่เรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร

5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing and exchange) หมายถึง การกำหนดวิธีการต่าง ๆ เพื่อส่งผ่านความรู้ไปยังทุกส่วนขององค์การ ซึ่งมีประโยชน์ในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและป้องกันความรู้ต่าง ๆ ขององค์การสูญหายได้ ทั้งนี้งานวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับให้บุคลากรในองค์การเข้าถึงความรู้โดยใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ

6. การประเมินผล (knowledge assessment) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของการประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวและระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชนนักท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จรวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลจากการลงทุนและพัฒนาระบบการจัดการความรู้

7. เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ หมายถึง (learning network online) การประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน

ระบบเครือข่ายออนไลน์

เครือข่ายจัดการความรู้

เครือข่ายหรือชุมชนนักปฏิบัติ หมายถึง พื้นที่ที่เป็นโครงสร้างสำหรับการเรียนรู้ที่คนสนใจเรื่องเดียวกันมารวมตัวกัน มีพันธะทางสังคมที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกไว้ร่วมกัน (Snowden, 2005, p. 552) เป็นตัวกลาง เพื่อสนับสนุนให้เกิดการติดต่อสื่อสาร สร้างปฏิสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมของบุคคลในองค์การ (Seufert, Von Krogh, & Bach, 1999, p. 180) ในเครือข่ายจะประกอบไปด้วยสมาชิกที่มาจากแต่ละหน่วยงานในองค์การที่มีความรู้แตกต่างกัน ทำให้ภายในเครือข่ายมีความรู้ และประสบการณ์ที่หลากหลายซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของเครือข่าย (Dyer & Nobeoka, 2000, p. 221) โดยกลไกของเครือข่ายจะเชื่อมโยงบุคคลกับบุคคลทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หลอมรวมความรู้ ผสมผสานความรู้เรื่องต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลในองค์การ พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในรูปแบบของเครือข่าย หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice--CoP) เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ (Seufert et al., 1999, p. 182; Snowden, 2002, p. 553) การเรียนรู้ในรูปแบบของเครือข่ายนี้จะเป็นไปในลักษณะที่ความรู้นั้นถูกถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนจากพนักงานสู่พนักงานได้ก็ต่อเมื่อพนักงานหรือกลุ่มพนักงานมีความต้องการความรู้ และพนักงานที่มีความรู้จะถ่ายโอนความรู้ให้ผู้ที่ต้องการความรู้เพื่อนำไปใช้งานในรูปแบบที่เหมาะสม นอกจากนั้นการแลกเปลี่ยนความรู้ยังเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ถ่ายโอนความรู้กับผู้ที่รับความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิผลนั้น ต้องสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนความรู้ให้ทุกคนช่วยกันแสดงความคิด ช่วยกันค้นหา ทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือให้ทุกคนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของความรู้ร่วมกัน ในความคิดเหล่านั้นผ่านบริบทความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกันโดยใช้กิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในลักษณะของการสนทนา เสวนากันแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน (Snowden, 2002, p. 554) เครือข่ายเป็นการรวมกลุ่มของบุคคลในชุมชน บุคคลระหว่างชุมชน กลุ่มกับกลุ่ม ชุมชนกับชุมชน โดยยึดหลักตามขอบเขตพื้นที่ ประเด็นปัญหาและสถานภาพทางสังคม โดยไม่แยกระหว่างการเรียนรู้กับวิถีชีวิตการเรียนรู้และการปฏิบัติเนื้อหาและกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นหนึ่งเดียว เครือข่ายในที่นี้

คือ ชมรม ชุมชนผู้ที่มีความรู้ และผู้ที่ต้องการความรู้ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันมารวมกันเพื่อสร้างพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เครือข่ายจะทำหน้าที่คล้ายกับท่อส่งความคิดใหม่ ๆ โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อประสานงานกับผู้ที่มีความรู้และผู้ที่ต้องการความรู้ เป็นการส่งผ่านความรู้ให้แผ่กระจายออกไปในวงกว้างให้ถึงกลุ่มคนที่ต้องการใช้ความรู้นั้น (Davenport & Prusak, 2000, p. 329)

ดังนั้น เครือข่ายจัดการความรู้ จะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ส่งเสริม กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กว้างขวางขึ้น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และสร้างความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับบริบทสภาพแวดล้อม ประเด็นปัญหาและสถานการณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ เครือข่ายจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการสร้างกิจกรรมการเรียนรู้และจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การจัดการความสัมพันธ์นี้รวมถึงทุกคนที่ทำงานในระดับเดียวกัน ระดับผู้บริหาร ชาวบ้าน ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกของเครือข่ายนั้นมีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน

Van der Krogt (1998, p. 157) ได้นำเสนอรูปแบบของเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์การ (learning network theory) โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. เครือข่ายการเรียนรู้ในแนวดิ่ง (vertical learning network) เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์การที่ถูกกำหนดรูปแบบโดยผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน หรือนักการศึกษาของสถานประกอบการ

2. เครือข่ายการเรียนรู้ในแนวนอน (horizontal learning network) เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์การที่ถูกกำหนดรูปแบบขึ้นจากความต้องการของกลุ่มพนักงานเพื่อจัดการเรียนรู้ของตน

3. เครือข่ายการเรียนรู้จากภายนอก (external learning network) เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์การที่อาศัยผู้ช่วยเหลือ หรือแหล่งการเรียนรู้จากภายนอกมาทำหน้าที่จัดการเรียนรู้ให้แก่พนักงานในองค์การ

4. เครือข่ายการเรียนรู้แบบเสรี (liberal learning network) เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ในองค์การที่เปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนในองค์การเป็นผู้ออกแบบ และจัดกระบวนการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่าลักษณะของเครือข่ายมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ (1) เครือข่ายที่ไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เป็นลักษณะการรวมตัวของกลุ่มบุคคลในระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และ (2) เครือข่ายที่เป็นทางการ มีโครงสร้างบทบาทชัดเจน เกิดจากการจัดตั้งขึ้นมาของกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายเดียวกัน และลักษณะของเครือข่ายจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับเป้าหมายของเครือข่าย ลักษณะของความรู้ในเครือข่าย และโครงสร้างสายงานหลักขององค์การ (Seufert et al., 1999, p. 185) แต่ทั้งนี้เครือข่ายต่างก็มีลักษณะร่วมหรือลักษณะเฉพาะของทุกเครือข่ายที่เหมือนกันสามารถจัดกลุ่มได้เป็น 3 ลักษณะ คือ (Snowden, 2005, p. 560)

1. มีกระบวนการ บทบาทที่สามารถเชื่อมโยงกลุ่มบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน

2. มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้เชี่ยวชาญของกลุ่มกับสมาชิกในกลุ่มเพื่อรักษาเครือข่ายให้ดำรงอยู่ได้ยาวนาน

3. เป็นกิจกรรมในลักษณะที่เจาะจงเฉพาะกับสภาพแวดล้อม หรือตามสถานการณ์เป็นตัวกำหนด ซึ่งกิจกรรมนั้นจะอยู่ในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการก็ได้ โดยทุกฝ่ายเล็งเห็นความสำคัญว่าต้องใช้ความเป็นเครือข่ายในการแก้ปัญหา

องค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้

Swan, Langford, Watspn, and Varey (2000, p. 59) ได้แบ่งเครือข่ายการเรียนรู้ออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ผู้นำหรือผู้ประสานงาน มีหน้าที่สร้างรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และพัฒนากิจกรรมเพื่อเชื่อมปฏิสัมพันธ์ให้เกิดการดำรงอยู่ด้วยกัน ประสานงานให้เกิดพื้นที่การแลกเปลี่ยนทั้งที่เป็นพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน ทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่ายอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนแต่ละกลุ่มก็จะมีเนื้อหาสาระแตกต่างกันออกไป

2. ทรัพยากร คือ การมีแผนการปฏิบัติงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในหน่วยงานและภายในเครือข่ายโดยที่เวลาสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความพอดี ไม่มากไม่น้อยเกินไป ไม่เป็นภาระเพิ่มขึ้น

3. กิจกรรม ลักษณะของกิจกรรม คือ นำทรัพยากรที่มีอยู่มาสร้างความสัมพันธ์ โดยผู้นำจะทำหน้าที่ประสานงาน กำหนดรูปแบบและใช้ประโยชน์จากทรัพยากร เพื่อสร้างกิจกรรมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เช่นเดียวกับ Seufert et al. (1999, p. 186) ได้แบ่งองค์ประกอบของเครือข่ายการเรียนรู้ออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. สาระ (content) ที่อยู่ในเครือข่าย เช่น จำนวนนวัตกรรม ข้อสารสนเทศ

2. รูปแบบ (form) เช่น ระยะเวลาของเครือข่าย ลักษณะความสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการ คือ ใครทำงานที่ไหน ใครทำงานให้ใคร รายงานใคร และแบบที่ไม่เป็นทางการ ใครรู้จักใคร ใครเป็นผู้แบ่งปันข้อมูลและความรู้ให้กับใคร

3. ความหนาแน่น (intensity) เช่น จำนวนความถี่ในการติดต่อสื่อสารของสมาชิกในเครือข่าย จำนวนของกลุ่มย่อยในเครือข่าย

ส่วน นฤมล นิราทร (2543, หน้า 21-22) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเครือข่ายไว้ดังนี้

1. เครือข่ายมีลักษณะเป็นโครงสร้างทางความคิด (cognitive structure) ไม่ว่าจะพัฒนาไปถึงระดับใด บุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์การเครือข่ายจะมีกรอบความคิดเกี่ยวกับองค์การเครือข่ายใกล้เคียงกันในด้านความรู้ความสามารถ ความคาดหวังต่อเครือข่าย

2. องค์การเครือข่ายไม่มีลำดับขั้น (hierarchy) การเชื่อมโยงระหว่างองค์การเครือข่ายเป็นไปในลักษณะแนวราบ แต่ละองค์การเป็นอิสระต่อกัน แต่ระดับความเป็นอิสระของแต่ละองค์การอาจไม่เท่ากัน

3. องค์การเครือข่ายมีการแบ่งงานกันทำ (division of labour) การที่องค์การเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายกันเพราะส่วนหนึ่งคาดหวังการพึ่งพาแลกเปลี่ยนความสามารถระหว่างกัน ดังนั้น หากองค์การใดไม่สามารถแสดงความสามารถให้เป็นประจักษ์ก็อาจหลุดจากเครือข่ายได้ ในทางตรงกันข้ามหากได้แสดงความสามารถก็จะนำไปสู่การพึ่งพิงและขึ้นต่อกัน

4. ความเข้มแข็งขององค์การที่ร่วมกันเป็นเครือข่ายจะนำไปสู่ความเข้มแข็งโดยรวมของเครือข่าย ดังนั้น การพัฒนาของแต่ละองค์การเครือข่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญ

แนวคิดเครือข่ายการเรียนรู้

แนวคิดการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนต้องเป็นผู้กระทำต่อสิ่งเร้าหรือสาระการเรียนรู้ มิใช่เพียงรับสิ่งเร้าหรือสาระเข้ามาเท่านั้น ผู้เรียนต้องเป็นผู้สร้างความหมายของสิ่งเร้า หรือข้อความความรู้ที่รับเข้ามาด้วยตนเอง กระบวนการสร้างความหมายของสิ่งเร้าที่รับเข้ามาที่เป็นประสบการณ์เฉพาะตน (personal experience) ซึ่งมีความแตกต่างกันและมีกระบวนการคิดที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเรียนรู้ของบุคคลจึงเป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลต้องดำเนินการเอง เพราะกระบวนการสร้างความหมายเป็นกระบวนการเฉพาะตน (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2553) หลักสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ การเรียนรู้ตลอดชีวิตควรเริ่มจากการมีส่วนร่วมของบุคคล องค์การและชุมชนในการตระหนักถึงปัญหาและการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการสร้างเสริมประสบการณ์ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน จนทำให้เกิดการเรียนรู้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) ได้สรุปหลักการสำคัญของเครือข่ายการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

1. การกระตุ้นความคิด ความใฝ่แสวงหาความรู้ จิตสำนึกในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนา

2. การถ่ายทอด แลกเปลี่ยน การกระจายความรู้ทั้งในส่วนของวิทยากรสากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ

3. การแลกเปลี่ยนข่าวสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ของทั้งในภาครัฐและเอกชน

4. การระดมและประสานการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อการพัฒนา การลดความซ้ำซ้อนและความสูญเปล่าให้มากที่สุด

การเรียนรู้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์มากขึ้นสำหรับบุคคลและความเจริญของชาติด้วยการเรียนรู้เป็นสื่อเชื่อมโยงกับข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และทักษะซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ การเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จก็คือการที่แต่ละบุคคลสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือ ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ที่เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่วนเครือข่ายการเรียนรู้ก็เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต เครือข่ายเป็นระบบการเชื่อมโยงระหว่างบุคคล หน่วยงาน องค์การ สถาบันเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร ตลอดจนส่งเสริมภารกิจให้มีผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กระบวนการสร้างเครือข่ายเป็นกระบวนการสร้างและจัดความสัมพันธ์ เนื่องจากเครือข่ายเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างองค์การ กระบวนการจัดความสัมพันธ์นี้รวมถึงทุกคนที่ทำงานในระดับเดียวกัน ระดับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกต่าง ๆ ทีมงานต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า คู่แข่ง กับสังคมต่าง ๆ ซึ่งความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการมีจุดมุ่งหมาย เป้าหมายอย่างเดียวกัน (Baker, 1994, p. 32)

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2549, หน้า 289) สรุปว่า เครือข่ายการเรียนรู้ในองค์การ การเรียนรู้นั้นควรดำเนินการไปในทิศทางเดียวกับโครงสร้างขององค์การ เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับพนักงานในการเรียนรู้ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานที่อยากจะเรียนรู้ โดยเครือข่ายการเรียนรู้ควรมีลักษณะเป็นการเรียนรู้ที่ยึดศูนย์กลางของปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นเป้าหมายในการเรียนรู้เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์กับชีวิตจริง โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ของพนักงาน เพื่อ ให้ได้แนวทางปฏิบัติงานที่ดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. องค์การต้องเห็นความสำคัญของเครือข่าย โดยกำหนดเป้าหมาย พันธกิจของเครือข่ายเป็นส่วนหนึ่งขององค์การคู่ขนานกับสายงานหลัก จัดการสร้างกลุ่มเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากสายงานต่าง ๆ ในองค์การให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยอาจนำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อเชื่อมโยงบุคคลที่อยู่ต่างพื้นที่ ส่งเสริมสร้างความสนิทสนม สร้างรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม สร้างเว็บไซต์เป็นพื้นที่ให้บุคคลมาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

2. องค์การต้องสร้างกิจกรรมเชื่อมปฏิสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสนิทสนมความไว้วางใจ เกิดความเป็นชุมชน ชมรมของผู้ที่รู้และอยากรู้ โดยกิจกรรมจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายโอนความรู้อย่างมีประสิทธิผล

3. พัฒนากิจกรรมให้ต่อเนื่อง โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างบุคคล สมาชิกในเครือข่ายให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความมีชีวิตชีวาของเครือข่าย

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเครือข่ายจัดการความรู้

องค์ประกอบของเครือข่ายในที่นี้แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ๆ คือ (1) ผู้นำหรือผู้ประสานงาน (2) ทรัพยากร และ (3) กิจกรรม องค์ประกอบของเครือข่ายจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นวงกลม (Swan et al., 2000) ซึ่งสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ระบบประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เป็นต้น มาใช้เป็นช่องทางหรือตัวกลางในการติดต่อสื่อสารสนับสนุนในการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงแต่ละองค์ประกอบของเครือข่าย ช่วยในการสร้างความรู้การจัดเก็บ และการแลกเปลี่ยนความรู้ในแต่ละส่วนแต่ละพื้นที่ขององค์การ เชื่อมโยงกันเกิดเป็นเครือข่าย (Seufert et al., 1999; Stonehouse & Pemberton, 1999; Wenger & Synder,2000)

เนื่องจากในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการฝึกอบรม โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการแก้ปัญหาการถ่ายโอนความรู้ ทำให้สามารถเรียนรู้ผ่านทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เรียกว่า “e-Learning” ซึ่งหมายถึง การแลกเปลี่ยนการจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ผ่านทางเทคโนโลยีการเรียนรู้ผ่านทางเทคโนโลยีนั้นจะช่วยในการทำให้บุคคลที่อยู่แต่ละพื้นที่ แต่ละเวลาสามารถเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ผ่าน Internet Intranet e-Mail Chatroom etc . . . โดยสร้างให้เกิดเป็นพื้นที่เสมือนของชุมชนการเรียนรู้ การเรียนรู้ผ่านทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (e-learning) มีมากมายหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ แต่โดยทั่วไปแล้วการเรียนรู้ผ่านทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (e-learning) มีรายละเอียดที่สำคัญอยู่ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ (Carliner, 1999, p. 34)

1. การเรียนรู้ฝึกอบรมและศึกษาแบบออนไลน์ (online training and education) เป็นการที่ผู้รับการฝึกอบรมสามารถพัฒนาทักษะ และความรู้ ผ่านทางคอมพิวเตอร์ เช่น การฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อ (computer-based training) หรือการฝึกอบรมผ่านทางเว็บไซต์ (web-based training)

2. สนับสนุนการปฏิบัติงาน (performance support) เพื่อทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี นำไปแก้ปัญหาในการทำงาน

3. มีการจัดการความรู้ (knowledge management) คือ มีการสร้าง จัดเก็บ และจัดการข้อมูล ข้อสารสนเทศจากบุคลากรเพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลและข้อสารสนเทศอย่างเป็นประโยชน์

แม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความสำคัญต่อเครือข่าย แต่ต้องไม่ยึดติดกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องตระหนักว่าเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมืออำนวยความสะดวกเท่านั้น ยังคงต้องให้ความสำคัญกับคนและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนเสมอ (วิจารณ์ พานิช, 2548, หน้า 9) โครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ ต้องมีความแข็งแรงและได้รับการสนับสนุนจากองค์การหลัก 4 ประการของโครงสร้างการบริหารความรู้ คือ (Serrat, 2008, pp. 21-22)

1. ภาวะผู้นำ (leadership) เพื่อให้เกิดความสำเร็จในสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ผู้นำต้องพัฒนากลยุทธ์ที่จำเป็น กำหนดวิสัยทัศน์ และจัดการให้สอดคล้องกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์การ และผลักดันให้เกิดมูลค่าแก่องค์การ ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนการสร้างภาวะผู้นำในองค์การ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ต้องการความรู้และความสามารถระดับสูงจากผู้นำ

2. องค์การ (organization) ต้องมีการแนะนำการจัดการความรู้ในองค์การ โดยเน้นที่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งการจัดการความรู้นี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ สร้างมูลค่าให้เกิดกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ เพิ่มระดับความซับซ้อนของงานที่ทำ สนับสนุนให้มีการค้นคว้าหาข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงในองค์การนี้จะทำให้เกิดการจัดการความรู้เพื่อนำมาบูรณาการกับกระบวนการทางธุรกิจและเชื่อมต่อกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ

3. การเรียนรู้ (learning) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการจัดการการเรียนรู้ ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนหรือการสื่อสารในองค์การ การทำงานเป็นทีมของสมาชิกในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์กันในสังคม เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์และความรู้ ซึ่งการแลกเปลี่ยนนี้ทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ สร้างความรู้ให้กับบุคคลนั้น ๆ

4. เทคโนโลยี (technology) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการบริหารจัดการความรู้ ซึ่งมีส่วนช่วยในกระบวนการวัดผลของการบริหารจัดการความรู้ ก่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่องค์การกำหนดไว้ การสร้างบทบาทหน้าที่นี้มีส่วนประกอบ 10 ประการ คือ

4.1 บันทึกและเก็บรวบรวม (capture and store)

4.2 การค้นคว้าและการเรียกข้อมูลมาใช้ (search and retrieve)

4.3 การส่งข่าวสารที่สำคัญไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (send critical information to individuals or groups)

4.4 โครงสร้างและการกำกับเส้นทาง (structure and navigate)

4.5 การมีส่วนร่วมและแบ่งปัน (share and collaborate)

4.6 การสังเคราะห์ (synthesize)

4.7 ชีวประวัติ และความเป็นส่วนบุคคล (profile and personalize)

4.8 การแก้ปัญหา หรือการแนะนำ (solve or recommend)

4.9 การรวบรวมบูรณาการความรู้ (integrate)

4.10 การบำรุงรักษา (maintain)

Marquardt (1996, pp. 89-90) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมให้การบริหารจัดการความรู้ดำเนินไปได้โดยสะดวก ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ ไปจนถึงเทคโนโลยีสื่อสารที่ช่วยเหลือการบริหารจัดการความรู้ในด้านการสืบค้นความรู้ การเก็บรักษาความรู้ และการกระจายความรู้ไปสู่บุคคลอย่างทั่วถึงกันทั้งภายในและภายนอกองค์การ จุดมุ่งหมายหลักของเทคโนโลยีสื่อสารที่กล่าวถึง คือ การนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือในเอกสาร รายงานต่าง ๆ ออกมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อองค์การนั้นสามารถจำแนกได้ 5 ประการ คือ

1. เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ทำให้เกิดผสมผสานกันของหน้าที่เชิงธุรกิจ
2. ทำให้เกิดการปรับกระบวนทัศน์ในบรรยากาศของการแข่งขัน
3. นำเสนอโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ
4. มีความต้องการการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐาน
5. เป็นพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ซึ่ง Marquardt (1996, p. 91) ได้นำเสนอกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์การไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้กลุ่มผู้ทำงานเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่ายข้อมูล
2. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน
3. สร้างและขยายการมีส่วนร่วมในการสอนทางวีดิโอ
4. ใช้เทคโนโลยีรับความรู้ แนวคิดจากบุคคลภายในและนอกองค์การ
5. พัฒนาศักยภาพการเรียนรู้เทคโนโลยีของบุคคลและกลุ่ม
6. ติดตั้งระบบความช่วยเหลือทางอิเล็กทรอนิกส์
7. วางแผนและพัฒนาระบบการเรียนรู้ให้ทันเวลา
8. พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ภายในองค์การ
9. พัฒนาความตระหนักถึงเทคโนโลยีว่าเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับการเรียนรู้ร่วมกัน
10. เพิ่มความรับผิดชอบของการบริหารทางเทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดการสร้างเว็บไซต์

การดำเนินชีวิตของบุคคลทุกวันนี้มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม ระบบโทรศัพท์ถูกพัฒนาขึ้นให้สามารถติดต่อกันได้แบบไร้สาย สามารถส่งข่าวสารถึงกันได้ด้วยคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นยุคโลกาภิวัฒน์อย่างแท้จริงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ตามทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Marquardt (2002) มี 6 องค์ประกอบ คือ

1. การแสวงหาความรู้
2. การสร้างความรู้
3. การจัดเก็บความรู้
4. การวิเคราะห์และทำเหมืองความรู้
5. การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้
6. การประยุกต์ใช้ความรู้และทำให้ถูกต้องเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้นำกรณีศึกษาของบริษัท ทรู คอปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มาใช้กับการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยจัดทำเว็บไซต์การจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย (www.kmtourism.org) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นช่องทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ดี ช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ลดต้นทุน ช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้การถ่ายโอนความรู้มาไว้เป็นศูนย์กลางของความรู้ ข้อมูลในเว็บไซต์นี้ประกอบด้วย (วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรษา ยมทอง, 2552, หน้า 208)

1. News แจ้งข่าวสารต่าง ๆ

2. Web Board สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ

3. Web Link เพื่อเชื่อมโยงไปยังแหล่งความรู้อื่น ๆ เป็นการเปิดโลกของการเรียนรู้ สำหรับการจัดทำเว็บไซต์ต้องเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเว็บ และเว็บไซต์ก่อน

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) ได้อธิบายถึง เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไว้ดังนี้

1. อินเทอร์เน็ต คือ ช่องทางหรือเครือข่ายที่จะเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ทั้งโลกเข้าด้วยกันให้สามารถรับส่งข้อมูลกันได้ ถ้าจะเปรียบเทียบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ศูนย์การค้า ส่วนคอมพิวเตอร์ทั้งหลายที่มาต่อ คือ ผู้มาเช่าพื้นที่เปิดร้าน ส่วนผู้ใช้ทั้งหลาย คือ ลูกค้าที่เข้ามาเดินดูสินค้าเข้าร้านโน้นออกร้านนี้ บ้างก็จับจ่ายซื้อของ บ้างก็เดินรับแอร์ อินเทอร์เน็ตจะต่างกับศูนย์การค้า คือ เก็บค่าผ่านประตูเป็นค่าบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ที่บรรดาศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตหรือ (Internet Service Provider--ISP) เก็บจากผู้มาเชื่อมต่อทุกรายนั่นเอง

2. ISP เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำหน้าที่เสมือนเป็นประตูให้บุคคลหรือองค์การสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเหมือนร่างแหที่แผ่ไปทั่ว จึงมีจุดจะเชื่อมต่อกันได้มากมายโดยผ่านคอมพิวเตอร์

ที่เชื่อมต่อกันอยู่เดิม สำหรับ ISP เองก็ต้องเชื่อมต่อกันเป็นทอด ๆ เพื่อหาทางเข้าสู่อินเทอร์เน็ต ให้เหมาะกับลักษณะธุรกิจของตน เช่น ISP รายย่อยในต่างจังหวัดต่อเข้ามาผ่าน ISP รายใหญ่ในกรุงเทพฯ หรือ ISP ในประเทศต่อออกไปที่ ISP รายใหญ่ในต่างประเทศ

3. เว็บ (web) เป็นบริการพื้นฐานอย่างหนึ่งที่ใช้กันมากที่สุดบนอินเทอร์เน็ต โดยอยู่ในรูปแบบของกราฟิก และมัลติมีเดีย ประกอบด้วยข้อความ (text) ภาพ (graphic) เสียง (sound) และภาพเคลื่อนไหว (movie) จึงสามารถเรียกดูข้อความและรูปภาพได้เหมือนการอ่านหนังสือ แต่เป็นข้อมูลปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและภาพสามารถเคลื่อนไหวได้ สำหรับการเรียกดูเอกสารในเว็บไซต์จะใช้โปรแกรมเบราเซอร์(browser) เปิดเว็บไซต์และท่องไปตามเว็บต่าง ๆ ได้ เช่น Internet Explorer ของไมโครซอฟท์ (ที่มากับโปรแกรม Windows) ลักษณะพิเศษของเว็บ คือ ในแต่ละหน้าจะมีการเชื่อมโยงหรือลิงค์ (link) หรือเรียกชื่อเต็มว่า ไฮเปอร์ลิงค์ (hyperlink) ที่ช่วยให้คลิกเปิดดูเอกสารอื่นขึ้นมาได้อีก ถ้าพูดถึงอินเทอร์เน็ตคนทั่วไปจะเข้าใจว่าหมายถึงเว็บ ทั้งที่จริงแล้วเว็บเป็นส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

4. เว็บไซต์ (website) สำหรับคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเว็บ สามารถเรียกดูเว็บจากเครื่องนั้นได้ เรียกว่า เว็บเซิฟร์เวอร์ (webserver) และข้อมูลที่จัดให้เรียกดู เรียกว่า เว็บไซต์ (website) ซึ่งเป็นกลุ่มของเว็บเพจหลาย ๆ หน้า โดยมีโฮมเพจเป็นเว็บเพจหน้าแรกที่มีความสวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชมเว็บไซต์ ดังนั้น เว็บไซต์ จึงเป็นแหล่งข่าวสาร ข้อมูลของบุคคล องค์การ หรือหน่วยงานต่าง ๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตเว็บเพจ (webpage) คือ หน้าเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของบุคคล องค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ

5. โฮมเพจ (homepage) คือ เว็บเพจหน้าแรกของเว็บไซต์ จะมีความสวยงามเป็นพิเศษ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชมเว็บไซต์ และมีจุดเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจหน้าต่างอื่น ๆ

6. เว็บเบราเซอร์ (web browser) คือ โปรแกรมที่ใช้สำหรับเปิดเว็บเพจ หรือรับส่งข้อมูลตามที่เครื่องลูกข่ายร้องขอ เมื่อเปิดเข้าสู่อินเทอร์เน็ต เว็บเบราเซอร์ที่ได้รับความนิยมปัจจุบันมีหลายโปรแกรม เช่น Microsoft Internet Explorer (IE), Mozilla Firefox และ Opera

7. ภาษา HTML ย่อมาจากคำว่า Hypertext Markup Language เป็นภาษาหนึ่งที่ใช้สำหรับสร้างเว็บเพจ โดยจะได้รับการแปลหรือการแสดงผลโดยเว็บเบราเซอร์ซึ่งสามารถแสดงได้ทั้งข้อความ ภาพ และเสียง

8. ไคลเอนต์/เซิฟร์เวอร์ (client/server) เป็นรูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารบนระบบเครือข่าย สำหรับอินเทอร์เน็ตมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบไคลเอนต์/เซิฟร์เวอร์ โดยบริการเว็บไซต์ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องเรียกว่า “เครื่องแม่ข่าย” เพื่อให้บริการเว็บไซต์ เรียกว่า เว็บเซิร์ฟเวอร์ (webserver) เครื่องคอมพิวเตอร์นี้ทำหน้าที่ในการส่งข้อมูล ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่รับข้อมูล หรือเรียกดูเว็บไซต์เพื่อขอข้อมูลจากเครื่องแม่ข่ายไปใช้งานนั้น เรียกว่า “เครื่องลูกข่าย” (webclient) หรือ (client)

9. เครือข่ายใยแมงมุม www (world wide web) การที่เว็บสามารถใส่จุดเชื่อมโยง (links) ไปยังเอกสารอื่น ๆ ได้มากมาย โดยเอกสารหลายมิติที่กล่าวนี้ เรียกว่า Hypertext หรือเอกสาร html นั่นเอง เอกสารเหล่านี้ จะถูกแสดงด้วยโปรแกรมเฉพาะที่เรียกว่า “เว็บเบราเซอร์ (web broswer)” โดยข้อความในเอกสารนั้น สามารถเชื่อมโยงไปเปิดเอกสารอื่นขึ้นมาได้อีก การที่เอกสารสามารถเชื่อมโยงกันได้ทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างเอกสารในอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ทั่วโลกโยงกันไปมาจนดูราวกับเป็นใยแมงมุม จึงทำให้ระบบนี้ถูกเรียกว่า เครือข่ายใยแมงมุมทั่วโลก (world wide web) หรือ www หรือที่นิยมเรียกกันย่อ ๆ ว่า เว็บ (web) นั่นเอง

10. ไอพีแอดเดรส (IP address) เป็นชุดตัวเลขประจำเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่อยู่ในระบบเครือข่าย เช่น 192.168.1.1 โดยเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องจะต้องมีไอพีแอดเดรสที่ไม่ซ้ำกับเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นคล้ายกับบ้านเลขที่นั่นเอง

11. โดเมนเนม (domain name) เป็นที่อยู่ของเว็บไซต์ ซึ่งนำตัวอักษรมาแทนตัวเลขเพื่อให้จำได้ง่ายขึ้น เนื่องจากไอพีแอดเดรสนั้นเป็นชุดตัวเลขที่มีความยาวทำให้ยากต่อการจดจำ จึงได้มีการใช้โดเมนเนมแทน เช่น www.moe.go.th ซึ่งเข้าใจกันทั่วไป คือ ชื่อเรียกเว็บไซต์นั่นเอง การจดทะเบียนโดเมนเนมจึงเป็นการลงทะเบียนชื่อให้กับเว็บไซต์ในโลกอินเทอร์เน็ต โดเมนเนมที่ขอจดทะเบียนจะต้องไม่ซ้ำกับผู้อื่น และควรตั้งให้เกี่ยวข้องกับเนื้อหาภายในเว็บไซต์ หรือเกี่ยวข้องกับชื่อบุคคล องค์การ หรือหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์มหาวิทยาลัย abc มีไอพีแอดเดรส เป็น 206.217.189.19 เพื่อให้จดจำ

ชื่อเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้นและสะดวกต่อการเข้าใช้งานเว็บไซต์ สามารถเปลี่ยนเป็นโดเมนเนม www.abc.ac.th แทน เป็นต้น

12. ประเภทของโดเมนเนม โดเมนเนมเป็นชื่อของเว็บไซต์ โดเมนเนมแบ่งตามลักษณะของชื่อออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) โดเมนเนม 2 ระดับ และ (2) โดเมนเนม 3 ระดับ ดังนี้

12.1 โดเมนเนม 2 ระดับ แบ่งเป็น 2 ส่วน เช่น www.sanook.com หรือ www.hunsa.com และ www คือ ประเภทการให้บริการแบบ world wide web

12.1.1 ส่วนที่ 1 sanook หรือ hunsa เป็นชื่อ หรืออักษรย่อของบริษัท หรือหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์

12.1.2 ส่วนที่ 2 .com เป็นอักษรย่อของประเภทองค์การ ซึ่งที่พบบ่อยมีดังนี้

12.1.2.1 .com เป็นบริษัทหรือองค์การพาณิชย์ เช่น บริษัท โซนี่ (www.sony.com)

12.1.2.2 .edu เป็นสถาบันการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (www.harvard.edu)

12.1.2.3 .gov เป็นองค์การของรัฐบาล เช่น องค์การนาซ่า (www.nasa.gov)

12.1.2.4 .mil เป็นองค์การทางทหาร เช่น กองทัพอากาศ-สหรัฐอเมริกา (www.af.mil)

12.1.2.5 .net เป็นองค์การที่ทำหน้าที่เป็นเกตเวย์หรือจุดเชื่อมต่อเครือข่าย หรือให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต (www.mci.net)

12.1.2.6 .org เป็นองค์การที่ไม่เข้าข่ายองค์การทั้งหมดที่ได้กล่าวถึง

12.1.2.7 .biz เป็นบริษัทหรือองค์การทางธุรกิจ

12.1.2.8 .info ใช้ในโอกาสโฆษณาสินค้า หรือเหตุการณ์สำคัญ

12.2 โดเมนเนม 3 ระดับ แบ่งเป็น 3 ส่วน เช่น www.su.ac.th, www.moe.go.th หรือ www.school.net.th และ www คือ ประเภทการให้บริการแบบ world wide web

12.2.1 ส่วนที่ 1 su, moe, school เป็นชื่อหรือชื่อย่อขององค์การต่าง ๆ เช่น su คือ ชื่อย่อของมหาวิทยาลัยศิลปากร

12.2.2 ส่วนที่ 2 .ac, .go, .net เป็นชื่อคำย่อในส่วนที่ 2 หลังเครื่องหมายจุด เป็นประเภทขององค์การ ตัวย่อส่วนที่ 2 ที่พบบ่อย คือ

12.2.2.1 .co หมายถึง บริษัทหรือองค์การพาณิชย์

12.2.2.2 .ac หมายถึง สถาบันการศึกษา

12. 2.2.3 .go หมายถึง องค์การของรัฐบาล

12.2.2.4 .or หมายถึง องค์การไม่แสวงหาผลกำไร

12.2.2.5 .net หมายถึง องค์การที่ให้บริการเครือข่าย

12.2.3 ส่วนที่ 3 .th คำย่อในส่วนที่ 3 หลังเครื่องหมายจุดเป็นที่ตั้งขององค์การ ตัวย่อส่วนที่ 3 แสดงอักษรย่อของประเทศต่าง ๆ ที่องค์การนั้นตั้งอยู่ เช่น

12.2.3.1 .th หมายถึง ประเทศไทย

12.2.3.2 .cn หมายถึง ประเทศจีน

12.2.3.4 .jp หมายถึง ประเทศญี่ปุ่น

12.2.3.5 .au หมายถึง ประเทศออสเตรเลีย

13. URL คือ ตำแหน่งอ้างอิงเว็บเพจในระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีส่วนประกอบซึ่งมีรายละเอียด

13.1 Content Identifier คือ ส่วนที่แจ้งให้เบราเซอร์ทราบว่าต้องจัดการข้อมูลที่พบอย่างไร สำหรับบริการ www จะใช้โปรโตรคอลมาตรฐานชื่อ HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) ส่วน FTP เป็นอีกโปรโตคอลเกี่ยวกับการโอนย้ายไฟล์ข้อมูล

13.2 Host Name คือ ส่วนที่ระบุชื่อเว็บไซต์ ส่วนใหญ่เรียกว่าโดเมนเนมแต่ละเว็บไซต์จะมีโดเมนเนมไม่ซ้ำกัน ส่วนระบุตำแหน่ง คือ ระบุที่เก็บเว็บไซต์ในเครื่องคอมพิวเตอร์

13.3 ชื่อไฟล์ข้อมูล คือ ส่วนสุดท้ายของ URL จะเป็นชื่อไฟล์ข้อมูลเว็บเพจที่สร้างขึ้นมา มีนามสกุลเป็น .html หรือ .htm หากไม่ระบุส่วนนี้เบราเซอร์จะถือว่า ไฟล์ที่ต้องการเรียกดู คือ index.html ซึ่งส่วนใหญ่ชื่อนี้จะตั้งให้กับหน้าโฮมเพจเสมอ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ โดยโปรแกรมเบราเซอร์นั้นต้องระบุที่อยู่ (address) ของเว็บไซต์ ซึ่งสามารถทำได้ 3 รูปแบบคือ ระบุ เป็น IP Address, Domain Name หรือ URL ก็สามารถทำได้

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า IP Address, Domain Name หรือ URL ก็คือที่อยู่ของเว็บไซต์นั้นเอง

หลักการออกแบบเว็บไซต์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) อธิบายว่า การออกแบบเว็บไซต์สามารถแบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้เริ่มต้นใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวางแผน การวางแผนนับว่ามีความสำคัญมากในการสร้างเว็บไซต์เพื่อให้การทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ มีแนวทางที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การกำหนดเนื้อหาและจุดประสงค์ของเว็บไซต์ การกำหนดเนื้อหาและจุดประสงค์ของเว็บไซต์ที่จะสร้าง นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการเริ่มต้นสร้างเว็บไซต์เพื่อให้เห็นภาพว่าต้องการนำเสนอข้อมูลแบบใด เช่น เว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารการบริการด้านต่าง ๆ หรือขายสินค้า เป็นต้น เมื่อสามารถกำหนดจุดประสงค์ของเว็บไซต์ได้แล้ว เงื่อนไขเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดโครงสร้างรูปแบบรวมถึงหน้าตา และสีเว็บไซต์

1.2 การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การสร้างและออกแบบเว็บไซต์ได้รับความนิยม การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเข้าชมเว็บไซต์ก็นับว่ามีส่วนสำคัญไม่น้อย เช่น เว็บไซต์สำหรับเยาวชน นักเรียน นักศึกษาในการค้นหาข้อมูล หรือเว็บไซต์สำหรับบุคคลทั่วไปที่เข้าไปใช้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

1.3 การเตรียมข้อมูล ข้อมูลหรือเนื้อหาจัดว่าเป็นสิ่งที่เชิญชวนให้มีผู้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ และต้องทราบว่าข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถนำมาจากแหล่งใดบ้างเช่น การคิดนำเสนอข้อมูลด้วยตนเอง หรือนำข้อมูลที่น่าสนใจมาจากสื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ แมกกาซีน เว็บไซต์ และที่สำคัญต้องขออนุญาตเจ้าของข้อมูลก่อนเพื่อป้องกันเรื่องลิขสิทธิ์ด้วย

1.4 การเตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็น การออกแบบเว็บไซต์ต้องอาศัยความสามารถต่าง ๆ เช่น โปรแกรมสำหรับสร้างเว็บไซต์ ภาพเคลื่อนไหว มัลติมีเดีย การจดโดเมนเนม การหาผู้ให้บริการรับฝากเว็บไซต์ (web hosting) เป็นต้น

2. การจัดโครงสร้างข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น กำหนดเนื้อหาและจุดประสงค์ของเว็บไซต์ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเตรียมข้อมูล การเตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็น จากขั้นแรกเรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนนี้จะจัดระบบเพื่อใช้เป็นกรอบสำหรับการออกแบบและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 โครงสร้างและสารบัญของเว็บไซต์

2.2 การใช้ระบบนำผู้เข้าชมไปยังส่วนต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์หรือที่เรียกว่า ระบบนำทาง (navigation)

2.3 องค์ประกอบที่ต้องนำมาใช้ เช่น สื่อมัลติมีเดีย ภาพกราฟิก แบบฟอร์มต่าง ๆ

2.4 การกำหนดรูปแบบและลักษณะของเว็บเพจ

2.5 การกำหนดฐานข้อมูล ภาษาสคริปต์หรือแอปพลิเคชันที่นำมาใช้ในเว็บไซต์

2.6 การบริการเสริมต่าง ๆ

การออกแบบเว็บไซต์นับเป็นขั้นตอนในการออกแบบรูปร่าง โครงสร้างและลักษณะทางด้านกราฟิกของหน้าเว็บเพจโดยโปรแกรมที่เหมาะสมในการออกแบบ คือ Photoshop หรือ Fireworks ซึ่งจะช่วยในการสร้างเค้าโครงของหน้าเว็บเพจและองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ชื่อเว็บไซต์ โลโก้ รูปไอคอน ปุ่มไอคอน ภาพเคลื่อนไหว แบนเนอร์โฆษณา เป็นต้น ในการออกแบบเว็บไซต์นั้นยังต้องคำนึงถึงสีสันและรูปแบบของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ภาพกราฟิก เช่น ขนาดของตัวอักษร สีของข้อความ สีพื้น ลวดลายของเส้นกรอบ เพื่อความสวยงามและดึงดูดผู้เยี่ยมชมด้วย

3. ส่วนประกอบของหน้าเว็บเพจ สามารถจำแนกส่วนประกอบของหน้าเว็บเพจเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.1 ส่วนหัว (page header) อยู่บริเวณบนสุดของหน้าเว็บเพจ เป็นส่วนที่แสดงชื่อเว็บไซต์ โลโก้ แบนเนอร์โฆษณา การลิงค์ไปยังหน้าเว็บอื่น

3.2 ส่วนเนื้อหา (page body) อยู่บริเวณตอนกลางของหน้าเว็บเพจ ซึ่งเป็นส่วนที่แสดงเนื้อหาภายในหน้าเว็บเพจนั้น ประกอบด้วยข้อความ ข้อมูลต่าง ๆ ภาพเคลื่อนไหวเป็นต้น

3.3 ส่วนท้าย (page footer) อยู่บริเวณด้านล่างสุดของหน้าเว็บเพจ ส่วนมากใช้สำหรับลิงค์ข้อความสั้น ๆ เข้าใจง่าย หรือจะมีชื่อเจ้าของเว็บไซต์ อีเมล์แอดเดรสของผู้ดูแลเว็บไซต์สำหรับติดต่อกับทางเว็บไซต์

Knowware เครื่องมือสนับสนุนการจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) อธิบายว่า ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีช่วยในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ องค์การหลายแห่ง ได้พัฒนาซอฟต์แวร์ซึ่งซอฟต์แวร์นี้เรียกว่า Knowware โดย Knowware ประกอบด้วย สิ่งต่อไปนี้อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน

1. Collaborative Computing Tools คือ เครื่องมือในการสนับสนุนการทำงานร่วมกันหรือ groupware โดยเครื่องมือนี้ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ในกลุ่มนี้ เช่น Lotus Notes, Meeting Place เป็นต้น

2. Knowledge Servers ประกอบด้วยซอฟต์แวร์หลักสำหรับการจัดการความรู้เป็นแหล่งเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ สารสนเทศ และข้อมูลต่าง ๆ ตัวอย่างของ Knowledge Servers เช่น Hummingbird Knowledge Server, The Intraspect Software Knowledge เป็นต้น

3. Enterprise Knowledge Portals เป็นส่วนการเริ่มเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ โดยจัดขึ้นเป็นเว็บไซต์ประเภท Portals Web เมื่อนำมาใช้กับการจัดการความรู้จะกลายเป็น Knowledge Portals โดยมีการรวบรวมความรู้ กลไกการรายงาน และการทำงานร่วมกัน ส่วนการจัดการเอกสารและความรู้จะดำเนินการโดย Servers ตัวอย่างของ Enterprise Knowledge Portals เช่น IBM/Lotus, Microsoft, Oracle, Sybase เป็นต้น

4. Electronic Document Management Systems ระบบที่ใช้จัดการเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเน้นที่การทำงานร่วมกัน สนับสนุนการทำงานผ่านเว็บเบราเซอร์

โดยผ่านทางเครือข่ายอินทราเน็ตขององค์การ ระบบนี้จะช่วยในการจัดการเอกสารต่าง ๆ เป็นไปโดยสะดวก และสนับสนุนการสร้างและการแก้ไขปรับปรุงเอกสารร่วมกัน

5. Knowledge Harvesting Tools เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจับความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) โดยจะยอมให้ผู้ที่มีความรู้มีส่วนเกี่ยวข้องเล็กน้อย (หรือไม่มีเลย) ในความพยายามเก็บเกี่ยวความรู้นั้น ตัวอย่างของเครื่องมือนี้ เช่น Active Knowledge เป็นต้น

6. Search Engines ใช้สำหรับการค้นหาเอกสารที่ต้องการจากแหล่งเก็บเอกสารขององค์การ โดย Search Engines ที่เลือกใช้หรือพัฒนาขึ้นควรมีความสามารถในการทำดัชนี (indexing) และการจัดทำรายการ (cataloging files) จากเอกสารในรูปแบบที่หลากหลาย

7. Knowledge Management Suites เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้แบบครบชุดที่รวมเทคโนโลยีการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการจัดเก็บในชุดเดียวกัน ซึ่งสามารถจะเข้าถึงฐานข้อมูลภายในและแหล่งความรู้จากภายนอกได้ ตัวอย่าง เช่น Dataware Knowledge Management Suite

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว เชิงนิเวศแบบยั่งยืน

ในช่วงประมาณ 20 ปีที่ผ่านมา แนวคิดของทฤษฎีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมจะอยู่ภายใต้นิยามการพัฒนาแบบยั่งยืน (sustainable development, sustainable use of the bioshere, goelogical sustainability, sustainable growth หรือ sustainable use) (Becky, Hanson, Liverman, & Merideth, 1987, p. 713) ทำให้เกิดการนิยามคำศัพท์ที่หลากหลายและคลุมเครือ คำว่า Sustainable ถ้าวิเคราะห์รากศัพท์ตาม Oxford English Dictionary จะพบว่า มาจากรากศัพท์ภาษาฝรั่งเศส คือ Soutenir ซึ่งแปลว่า ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ต่อมานำมาใช้ในความหมายของความสามารถในการช่วยเหลือสนับสนุน รักษา และความสามารถในการรักษาไว้ได้ ส่วนคำว่า การพัฒนาหรือ Development นั้น Daly (อ้างถึงใน Herman, 1997) ได้ให้คำจำกัดความว่า มีความหมายแตกต่างจากคำว่า การเจริญเติบโต (growth) ซึ่งหมายถึงการขยายตัวในมิติทางกายภาพ (physical dimension) ในขณะที่การพัฒนานั้น หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพของระบบ (qualitative change)

ความหมายของการพัฒนาแบบยั่งยืน

นิยามของการพัฒนาแบบยั่งยืนได้มีนักคิดได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันมากมาย เช่น World Commission on Environment and Development (อ้างถึงใน การท่องเที่ยว-แห่งประเทศไทย, 2550) ได้นิยามว่า “การพัฒนาแบบยั่งยืน คือ การพัฒนาที่นำไปสู่การตอบสนองความต้องการของชนในปัจจุบันโดยปราศจากการทำให้ความต้องการของชนรุ่นหลังลดลง”

ประเทศไทยได้รับเอาแนวคิดและแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 อันเป็นผลของการประชุมสุดยอดของโลกทางด้านสิ่งแวดล้อม (earth summit) ที่เมืองริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล และการจัดประชุมสุดยอดของโลกทางด้านสิ่งแวดล้อมได้เกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่งในปี พ.ศ. 2545 ที่เมืองโยฮันเนสเบอร์ก ประเทศสาธารณรัฐแอฟริกาใต้ โดยในการประชุมครั้งนี้ได้กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมิติที่กว้างขวางกว่าเดิม โดยครอบคลุมการให้ความสำคัญกับมิติด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมควบคู่กับมิติด้านสังคมและเศรษฐกิจไปพร้อมกันภายใต้การปฏิบัติตามแนวทางของแผนแม่บทโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือแผนปฏิบัติการ 21 ว่าด้วย เรื่องสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นวาระการประชุมที่องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) คณะที่ปรึกษาด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel & Tourism Council) และคณะที่ปรึกษาโลก (Earth Council) ร่วมกันบัญญัติในการประชุมเรื่องการท่องเที่ยวควรเป็นตัวช่วยสนับสนุนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในการอยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างสันติ และการท่องเที่ยวควรมีส่วนช่วยในการอนุรักษ์ ปกป้องรักษาพื้นฐานระบบนิเวศของโลก การท่องเที่ยวควรอยู่ในพื้นฐานของแบบแผนที่ยั่งยืนของผลผลิตและเครื่องอุปโภคบริโภคการท่องเที่ยว การพัฒนา และการรักษาสิ่งแวดล้อมควรกระทำได้อย่างอิสระ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

ปรีชา เปี่ยมพงศ์ศานต์ (2540, หน้า 92) กล่าวถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนว่าเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่นำเอาทรัพยากรทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ มนุษย์ การเงินและกายภาพมาจัดการเพื่อก่อให้เกิดความมั่นคง ความอยู่ดีกินดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดการทางสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง

โดยสรุปเป็นการพัฒนาที่อยู่ภายใต้ขีดจำกัดทางนิเวศ แนวความคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้นประกอบด้วยคำ 2 คำหลักคือ การพัฒนา และยั่งยืน โดยแยกความหมายดังนี้

การพัฒนา (development) มีความหมายตาม *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542* (2542, หน้า 779) หมายถึง ทำให้เจริญ

ยั่งยืน (sustainable) มีความหมายตาม *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542* (2542, หน้า 897) หมายถึง ยืนยง อยู่นาน

เมื่อนำคำว่า "การพัฒนา" มารวมกับคำว่า "ยั่งยืน" จะเป็น "การพัฒนาอย่างยั่งยืน" (sustainable development) หมายถึงการดำเนินการใด ๆ ที่ทำให้เกิดความเจริญหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและมีลักษณะอยู่คงทนถาวร เพราะมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องถ้าใช้คำว่าการพัฒนาอย่างยั่งยืนกับสิ่งแวดล้อมนั้นพิจารณาจากความหมายที่ World Commission on Environment and Development (อ้างถึงใน ปรีชา เปี่ยมพงศ์ศานต์, 2540, หน้า 5) ได้ให้ความหมาย คือ การพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของคนยุคปัจจุบันโดยไม่ทำให้คนรุ่นอนาคตต้องประนีประนอม เพื่อลดขีดความสามารถที่จะสนองความต้องการของเขาลงไปความหมายคือการพัฒนาเป็นสิ่งจำเป็นต้องให้เกิดขึ้น จะห้ามหรือหยุดยั้งการพัฒนาประเทศไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาของประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศกำลังพัฒนาเพราะการพัฒนาเหล่านี้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในยุคปัจจุบัน แต่การพัฒนาต้องไม่ทำลายโอกาสในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และสิทธิในสิ่งแวดล้อมของคนรุ่นอนาคต จากความหมายของแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนดังกล่าวเป็นเพียงความหมายนามธรรมไม่อาจก่อให้เกิดผลจริงได้ในทางปฏิบัติ จะต้องนำมาตรการทางด้านเทคโนโลยี มาตรการทางเศรษฐศาสตร์ มาตรการทางสังคม และมาตรการทางกฎหมายมาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความยั่งยืนมากที่สุด (ปรีชา เปี่ยมพงศ์ศานต์, 2540, หน้า 6)

แนวความคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาทุกสาขา ซึ่งแนวคิดนี้สืบเนื่องมาจากแนวคิดด้านการอนุรักษ์ โดยการอนุรักษ์นั้นหมายถึงรูปแบบการใช้ประโยชน์ในสิ่งที่มีอยู่ เป็นอยู่ อย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยาวนาน และการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้นครอบคลุมถึงการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ระบบนิเวศ

และการประสานสัมพันธ์ในสาขาการพัฒนาต่างๆ การพัฒนาแบบยั่งยืนได้กลายเป็นเป้าหมายพึงประสงค์ร่วมกันของการจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนา และความร่วมมือระหว่างประเทศ จึงได้เสนอลักษณะแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับลักษณะของการพัฒนาแบบยั่งยืน (วราพร ศรีสุพรรณ, 2534, หน้า 52-53)

ดรรชนี เอมพันธุ□ (2544, หน้า 104) ได้เสนอถึงการพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืนว่าเป็นรูปแบบการพัฒนาที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของระบบ 3 ระบบ ด้วยกัน คือ

1. เป้าหมายระบบทางชีววิทยา (biological system) คือการนำไปสู่ความหลากหลายทางพันธุกรรม ความสามารถในการกลับคืนสู่สมดุลในกรณีที่ถูกรบกวน หรือการถูกใช้ และความสามารถในการให้ผลผลิตทางชีวภาพ

2. เป้าหมายระบบเศรษฐกิจ (economic system) คือการนำไปสู่การได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียง ส่งเสริมให้เกิดการเท่าเทียมกันและมีสินค้าบริการเพิ่มขึ้น

3. เป้าหมายระบบสังคมคือ (social system) คือ การนำไปสู่ความหลากหลายในวัฒนธรรม โดยมีสถาบันที่ยั่งยืนยาวนาน มีความเป็นธรรมทางสังคม และมีส่วนร่วมจากผู้คนต่าง ๆ ในสังคม

การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้นำมาจากแนวทางพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเน้นความสมดุลระหว่างการพัฒนาและการอนุรักษ์ ในการประชุม Globe’90 ณ ประเทศแคนาดา ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนว่าเป็นการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบันโดยมีการปกป้องและสงวนรักษาโอกาสต่าง ๆ ของอนุชนรุ่นหลังด้วย การท่องเที่ยวนี้มีความหมายถึงการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความงามทางสุนทรียภาพ ในขณะที่สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศ โดยมีหลักการ ดังนี้ (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, ม.ป.ป.)

1. การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรทั้งทรัพยากรธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรมอย่างพอดี เน้นธุรกิจในระยะยาว

2. การลดการบริโภคที่เกินความจำเป็น ลดของเสียเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการท่องเที่ยว

3. การรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ สังคม วัฒนธรรมซึ่งจะช่วยขยายฐานของการท่องเที่ยวในอนาคต

4. การประสานการพัฒนาด้านท่องเที่ยวให้เข้ากับแผนการพัฒนาแห่งชาติ การพัฒนาท้องถิ่น และการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยว

5. การท่องเที่ยวควรรองรับกิจกรรมท้องถิ่น โดยพิจารณาราคาให้เกิดการประหยัด แต่คงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม

6. เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น ในด้านการจัดการ ผลตอบแทนแก่ประชาชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และการจัดการการท่องเที่ยว

7. การประสานความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการ ชุมชนท้องถิ่น และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการขัดแย้ง ช่วยกันแก้ปัญหา

8. การฝึกอบรมบุคลากร โดยสอดแทรกแนวคิดและวิธีปฏิบัติในการพัฒนาอย่างยั่งยืน แก่บุคลากรทุกระดับเพื่อยกระดับด้านการบริการการท่องเที่ยว

9.ด้านข้อมูลข่าวสารที่สื่อกับนักท่องเที่ยว โดยมุ่งสร้างความเข้าใจ เรื่องเคารพต่อธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรมที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกทั้งช่วยยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

10. การวิจัย ติดตามผลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพ ปัญหาเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีลักษณะคือ เป็นการท่องเที่ยวที่มีความต่อเนื่อง (continuity) ความต่อเนื่องของทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักในด้านการท่องเที่ยว และสามารถมอบประสบการณ์นันทนาการที่ดีแก่นักท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (quality) โดยเน้นคุณภาพของสิ่งแวดล้อม คุณภาพของประสบการณ์นันทนาการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เป็นการท่องเที่ยวที่มีความสมดุล (balance) กับความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นและขีดความสามารถของทรัพยากร

พัฒนาการของการพัฒนาแบบยั่งยืน

แนวคิดการพัฒนาแบบยั่งยืน ได้นำมาเป็นแนวคิดในด้านป่าไม้และการประมงเป็นครั้งแรก โดยมาจากแนวคิดพื้นฐานที่ว่า “ทำให้อัตราการใช้เท่ากับอัตราที่ถูกสร้างขึ้น” จากแนวคิดดังกล่าวเชื่อว่า จะทำให้อัตราของไม้และปลาสามารถรักษาปริมาณสำรองไว้ได้อย่างคงที่ต่อมาในช่วงปี ค.ศ. 1950 Aldo Leopold ได้ศึกษาถึงความรับได้ของธรรมชาติในการรองรับการพัฒนาของมนุษย์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539, หน้า 7)

ต่อมาปี ค.ศ. 1970 Garret Harding ได้เรียกร้องให้ชุมชนใส่ใจถึงโทษของการมีส่วนร่วมในการทำลายทรัพยากรของชุมชน โดยชี้ให้เห็นว่าเกิดจากการเริ่มทำลายร่วมของแต่ละบุคคลในสังคม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539, หน้า 7)

โดยปี ค.ศ. 1987 คณะกรรมาธิการโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบยั่งยืน และได้นิยามความหมาย เพื่อใช้กำหนดเป็นเป้าหมายของนโยบายการพัฒนา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539, หน้า 7-8)

โดยปี ค.ศ. 1989 William D. Ruckelshaus ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาที่ผสมผสานระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจและการอนุรักษ์ทรัพยากรเป็นครั้งแรกในบทความของวารสาร Scientific American และในปี ค.ศ. 1992 แนวความคิดการพัฒนาแบบยั่งยืนได้นำไปสู่ที่ประชุมสหประชาชาติว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (UNCED) ที่กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิลได้นำไปสู่การอนุมัติ แผนปฏิบัติการที่ 21 (Agenda 21)เพื่อเป็นแนวทางให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกนำแนวคิดฯ ไปปรับใช้ตามสภาพปัญหาและความจำเป็นของท้องถิ่น ปัจจุบันการพัฒนาแนวคิดการพัฒนาแบบยั่งยืนได้นำเข้าไปประยุกต์ใช้กับการจัดการทรัพยากร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539, หน้า 8)

การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (ecotourism) ปัญหาหลักของการท่องเที่ยวปัจจุบัน สามารถจำแนกได้ 2 ประการ คือ (1) นโยบายด้านการท่องเที่ยวที่เน้นรายได้มากกว่าที่จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรม (2) นโยบายของรัฐกำหนดเป็นส่วน ๆ ไม่สัมพันธ์กัน ขาดหน่วยงานระดับสูงที่จะเป็นผู้ประสานนโยบายให้ออกมาเป็นรูปธรรม จึงทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มาก ทางหนึ่งในการแก้ไข ปัญหา คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (นิธิ เอี่ยวศรีวงศ์, 259, หน้า 3-5)

สมชัย เบญจชย (2539, หน้า 10) นิยามการพัฒนาการท่องเที่ยว ไว้ว่า การท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อแหล่งธรรมชาติ ซึ่งมีอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ส่วนเป้าหมายหลักที่การท่องเที่ยวพยายามที่ควรให้เกิดขึ้นในเชิงปฏิบัติของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน คือ

1. ต้องดำเนินการในขอบเขตความสามารถธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว

2. ต้องตระหนักต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว

3. ต้องยอมรับให้ประชาชนทุกส่วนได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และ

4. ต้องชี้นำความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า จะเห็นได้ว่าการพัฒนาแบบยั่งยืน ได้นำมาเป็นแนวคิดในด้านป่าไม้และการประมงเป็นครั้งแรก โดยมาจากแนวคิดพื้นฐานที่ว่า "ทำให้อัตราการใช้เท่ากับอัตราที่ถูกสร้างขึ้น" จากแนวคิดดังกล่าวเชื่อว่า จะทำให้อัตราของไม้และปลาสามารถรักษาปริมาณสำรองไว้ได้อย่างคงที่ การท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อแหล่งธรรมชาติ ซึ่งมีอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ส่วนเป้าหมายหลักที่การท่องเที่ยวพยายามที่ควรให้เกิดขึ้นในเชิงปฏิบัติของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

ลักษณะของการพัฒนาแบบยั่งยืน

รูปแบบของการพัฒนาแบบยั่งยืนได้มุ่งถึงเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาเพิ่มขึ้น คือ "เป้าประสงค์ทางด้านนิเวศเพิ่มเติมจากเป้าประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มุ่งพัฒนาเป็นฐานเดิม ดังนั้นจึงเป็นการผสมผสานองค์ความรู้ในหลาย ๆ ด้าน เข้าร่วมกันจึงทำให้เกิดรูปแบบของการพัฒนาที่พึงประสงค์ขึ้นลักษณะดังกล่าวจึงเป็นเงื่อนไขของการพัฒนาแบบยั่งยืนที่เป็นทั้ง ปรัชญา แนวคิดอุดมการณ์ แนวทางการปฏิบัติหลากหลาย"

Brown (อ้างถึงใน Barbier, 1987, p. 101) ได้เสนอถึงลักษณะของการพัฒนาแบบยั่งยืนว่าจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. มนุษยชาติต้องสามารถดำรงชีวิตบนโลกโดยได้รับ การสนับสนุนทรัพยากรพื้นฐานจากโลกอย่างต่อเนื่อง

2. การใช้ทรัพยากรในการดำรงชีวิตของมนุษย์ต้องสามารถรักษาปริมาณสำรองของทรัพยากรชีวภาพและระบบการผลิตทางการเกษตรไว้อย่างยาวนาน

3. จำนวนประชากรของมนุษย์ต้องสามารถรักษาระดับไว้ได้คงที่

4. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจต้องสามารถจำกัดและควบคุมได้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับทรัพยากร

5. ต้องสามารถรักษาคุณภาพชีวิตของสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศไว้ได้

6. เน้นการพึ่งพาตนเองโดยเฉพาะในชุมชนระดับเล็ก

ในขณะที่ The World Conservation Strategy (อ้างถึงใน Barbier, 1987, p. 102) ได้มุ่งเน้นจุดประสงค์หลักของการพัฒนาแบบยั่งยืนจะต้องครอบคลุมจุดเน้น คือ

1. เน้นกระบวนการทางนิเวศและระบบสนับสนุนสิ่งมีชีวิต

2. เน้นความสำคัญต่อความหลากหลายทางชีวภาพ

3. มุ่งเน้นประโยชน์ของการพัฒนาให้สอดคล้องกับระบบนิเวศ

รูปแบบของเป้าประสงค์ของการพัฒนาแบบยั่งยืนดังกล่าวจะมุ่งเน้นเสริมเป็นประสงค์ทางด้านนิเวศลงสู่เป้าหมายของการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาแบบเดิมได้ละเลยไปโดยความจริงแล้ว ในขณะที่ Barbier (1987, p. 103) ได้วิเคราะห์ว่า ลักษณะของการพัฒนาแบบยั่งยืนจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้ง 3 ระบบ กล่าวคือ ระบบนิเวศ ระบบเศรษฐกิจ และระบบสังคม แต่ละระบบล้วนเกี่ยวโยงสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของซึ่งกันและกัน ลักษณะของการพัฒนาแบบยั่งยืน ได้แก่

1. เป้าหมายการพัฒนาระบบนิเวศ (BS) การอนุรักษ์ความหลากหลายและความซับซ้อนทางชีวภาพ การฟื้นฟูสภาพธรรมชาติ การผลิตทางนิเวศ

2. เป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ (ES) ลดความยากจน ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ การเพิ่มขึ้นของสินค้าและบริการ

3. เป้าหมายของการพัฒนาสังคม (SS) ความมั่นคงของสถาบัน ความเป็นธรรมในสังคม การมีส่วนร่วมในชุมชน อนุรักษ์ความหลากหลายทางวัฒนธรรม

Barbier (1987, p. 9) ได้แสดงเป้าหมายของพัฒนาทั้ง 3 ระบบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถ้ายึดรูปของเป้าหมายในทางเศรษฐศาสตร์เป็นหลักในการพัฒนา เช่น การพัฒนาของโลกในปัจจุบันเป้าหมายจะอยู่ในส่วนของ ES และถ้าจะยึดเป้าหมายในทางเศรษฐศาสตร์และป้าหมายทางสังคมเป้าหมายหลักในแผนภูมิจะอยู่ในส่วนที่เหลื่อมซ้อนระหว่าง ES และ SS ซึ่ง Barbier ได้ให้ความคิดว่า เป็นการพัฒนาแบบมาร์กซิส (marxist economics) ส่วนรูปแบบของการพัฒนาแบบยั่งยืนจะมีเป้าหมายในส่วนที่เหลื่อมซ้อนกันของทุกเป้าหมายในการพัฒนา

จะเห็นได้จากเริ่มมีการพิจารณาถึงความเท่าเทียมกัน หรือสิทธิในการใช้ทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกัน ผสมผสานเข้ามารูปของการจัดสรรทรัพยากรและการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม เช่น แนวคิดของ Pearce and Barbier Z (อ้างถึงใน Barbier, 1987, p. 105) ได้ระบุว่า การพัฒนาแบบยั่งยืนจะต้องมีลักษณะ คือ

1. มีการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อหัวอย่างแท้จริง ระบบสุขอนามัยได้รับการพัฒนาขึ้น
2. มีศักยภาพในการศึกษาและแสวงหาความรู้
3. มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้อง
4. มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม
5. มีอิสรภาพในขั้นพื้นฐาน

Herman (1997, p. 4) ได้เสนอว่า หลักการของการพัฒนาแบบยั่งยืนจะต้องอยู่บนหลักการ 4 ด้าน คือ

1. ควบคุมอัตราประชากรมนุษย์ให้อยู่ในระดับของความรับได้ของธรรมชาติ (carrying capacity) ซึ่งจะปรากฏในรูปของความเท่าเทียมกันในมาตรฐานการดำรงชีวิต (standard of living)

2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จะต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้นที่จะดึงเอามูลค่าเพิ่มจากการผลิตสินค้าและบริการ โดยที่ใช้ทรัพยากรเดิมหรือลดน้อยลงแต่ได้ประโยชน์ต่อมนุษย์สูงขึ้น และเป็นเทคโนโลยีที่ไม่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม

3. ทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไปจะต้องใช้ประโยชน์บนพื้นฐานของการใช้แบบผลตอบแทนต่อมนุษย์สูงสุดและผลตอบแทนยาวนานที่สุด เช่นทรัพยากรเชื้อเพลิงฟอสซิล

4. ทรัพยากรที่สามารถสร้างขึ้นได้จะต้องใช้ในอัตราเท่ากันกับการสร้างขึ้นของทรัพยากร เช่นทรัพยากรป่าไม้สัตว์ป่า ปลา ฯลฯ

จากแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาแบบยั่งยืนมักจะมีลักษณะที่เป็นแนวความคิดในเชิงอุดมคตินำไปสู่เป้าหมาย ใช้การปฏิบัติได้

วัลลภ ทองอ่อน (2540, หน้า 25) ได้คลี่คลายกรอบแนวคิดทางการพัฒนาแบบยั่งยืนให้สามารถนำไปสู่วัตถุประสงค์ในเชิงปฏิบัติ โดยได้เสนอว่าเป้าประสงค์ของการพัฒนาแบบยั่งยืนอยู่ที่

1. การดำรงเผ่าพันธุ์ของมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

2. ศักยภาพและความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของมนุษย์ เช่น การผลิตสินค้าและบริการ

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น ศิลปกรรม ค่านิยม

4. ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรหมุนเวียนให้มากขึ้น เช่น การใช้พลังงานแสงอาทิตย์

5. ลดการผลิตสินค้าและบริการที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้

6. เน้นความมั่นคงและฟื้นฟูสภาพในระบบการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม

7. ผสานระหว่างเป้าหมายเชิงนิเวศและเชิงสังคมเพื่อนำไปสู่เป้าประสงค์ทางเศรษฐกิจและนโยบายทางรัฐศาสตร์ ตลอดจนเทคนิคปฏิบัติการในพื้นที่

จะเห็นได้ว่า รูปแบบของการพัฒนาแบบยั่งยืนมีลักษณะกึ่งเป้าหมายเชิงปรัชญาและอุดมคติแต่เป้าหมายของการพัฒนาแบบยั่งยืนชัดเจนแล้วกระบวนการแก้ไขปัญหาแบบยั่งยืนในเชิงปฏิบัติ จะต้องเริ่มต้นที่การมุ่งสร้างการรับรู้ที่ดีของชุมชน และการวางแผนการปฏิบัติ โดยมีองค์กรท้องถิ่นเป็นองค์กรดำเนินการ

ความชัดเจนของการดำเนินการขององค์กรท้องถิ่นจะต้องมุ่งไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนภายใต้กรอบความเหมาะสมของสังคมสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีโดยสนับสนุนการวางแผนกระบวนการพัฒนา การตัดสินใจของชุมชนเป็นหลัก

ณิชาภา อินนุพัฒน์ (2550, หน้า 14) กล่าวว่า การพัฒนาแบบยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่ตอบสนอง ความต้องการของปัจจุบันโดยไม่ทำให้ผู้คนในอนาคตเกิดปัญหาในการตอบสนองความต้องการของตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า จะเห็นได้ว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน จึงเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ การสร้างความสุขสมบูรณ์ทางสังคมเพื่อประชาชนทั้งหมด โดยแนวคิดการพัฒนายั่งยืนมีหลักพื้นฐานที่สำคัญ คือ ให้ความสำคัญคุณค่าของสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเพื่ออนาคตและให้ความสำคัญกับความยุติธรรม โดยคำนึงถึงผู้ยากไร้เป็นสำคัญ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบอย่างยั่งยืน

การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนมีแนวคิดมาจากแผนปฏิบัติการ Agenda 21 ของสหประชาชาติในการประชุม Earth Summit ในปี 2535 มีประเทศสมาชิกลงนามร่วมกัน ณ กรุงริโอ เดอ จาเนโร ประเทศบราซิล ซึ่งถือเป็นแผนแม่บทของโลกสำหรับการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยวางเป้าหมายให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม แต่ในขณะเดียวกันต้องให้ความคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งคำนึงถึงผลประโยชน์ของชนรุ่นหลัง โดยกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนไว้สามมิติคือ มิติทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และทางสิ่งแวดล้อม (Buckley, 1993)

นอกจากนี้ ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ และเป็นคุณสมบัติเบื้องต้นที่สำคัญของการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ดังจะเห็นได้จากการรับรองแผนปฏิบัติการ Agenda 21 ซึ่งถือว่าเป็นแผนแม่บทของโลกที่กล่าวถึง การพัฒนาทุกประเภทต้องเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อร่วมกับสังคมโลกให้การพัฒนาดำเนินไปโดยปราศจากความเสื่อมโทรมและการหมดสภาพของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (Buckley, 1993)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า จะเห็นได้ว่า หลักการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนั้น นักวิชาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้จัดแบ่งทรัพยากรทางการท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภท คือ ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ กับมรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ

1. เป็นการจัดการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศนั้นๆ

2. เป็นการจัดการท่องเที่ยวที่สร้างความรู้ และให้ความรู้

3. เป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่ประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมจัดทำและร่วมได้รับผลประโยชน์อย่างเสมอภาค

นอกจากนั้น Buckley (1993) ยังให้คำนิยามของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้เป็น 2 ลักษณะ คือ นิยามแบบเข้มงวด (restrictive definition) และนิยามอย่างกว้าง (broader definition) ดังแสดงในภาพ 1

ภาพ 1 นิยามการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ที่มา. จาก "World ecotourism congress," by R. C. Buckley, 1993, *EIA News, 25,* p. 7.

จากนิยามแบบเข้มงวดนั้น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การร่วมกัน (intersection) ของวงกลมเล็กสี่วงซึ่งลักษณะหลักทั้งสี่นั้นเป็นสิ่งจำเป็นขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ ส่วนความหมายอย่างกว้างนั้น ลักษณะของอันใดอันหนึ่งในสี่ก็เพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งสี่หัวข้อทั้งหมดนั้นเกี่ยวข้องกับการวิจัยทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้งสิ้น ดังแสดงในภาพ 2

ภาพ 2 ความสัมพันธ์ของความยั่งยืนทางนิเวศและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ

ที่มา. จาก “World ecotourism congress,” by R. C. Buckley, 1993, *EIA News, 25,* p. 8.

จากภาพ 2 เป็นแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของความยั่งยืนทางนิเวศ (ecological sustainability) และแนวคิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ (economic sustainability) สิ่งแวดล้อมธรรมชาติเป็นตัวเชื่อมกล่าวคือ การท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้สิ่งแวดล้อมธรรมชาติเป็นจุดขายในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึงการตลาดและต้องพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความพอใจ จึงจะทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวอยู่ได้ นั่นหมายถึง มีผลกำไรเพียงพอในระดับหนึ่ง สุดท้ายก็คือ ส่งผลทำให้เกิดความความยั่งยืนทางนิเวศ ยั่งยืนทางเศรษฐกิจนั่นเอง ในขณะเดียวกันความยั่งยืนทางระบบนิเวศก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะถ้าระบบนิเวศเสื่อมโทรมลง การท่องเที่ยวก็อยู่ไม่ได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงมีการตรวจสอบสถานะของสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ อยู่ตลอดเวลา โดยการจัดการและออกกฎระเบียบในการป้องกันเขตหวงห้ามและแหล่งทรัพยากร หรือไม่ให้การท่องเที่ยวนั้นเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเกินไป จนเกินขีดจำกัด การเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับได้ (limit of acceptable change) โดยมีการกำหนดขีดความสามารถในการรองรับ (carrying capacity) ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น

หลักการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (principle of sustainable tourism)

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2543, หน้า 7) ได้กล่าวถึง หลักการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ องค์การท่องเที่ยวโลก (WTO) ซึ่งได้กำหนดหลักการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 10 หลักการ ดังนี้

1. อนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (using resource sustainable)

1.1 มีวิธีการจัดการใช้ทรัพยากร และมรดกธรรมชาติ

1.2 ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด คงความเป็นเอกลักษณ์ดั่งเดิมไว้ให้มากที่สุดและก่อผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นปได้

1.3 คำนึงถึงต้นทุนด้านคุณค่า ด้านคุณภาพของธรรมชาติ ด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ลดการบริโภคและใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นและลดการก่อของเสีย (reducing over-consumption and waste)

2.1 ร่วมกันวางแผน

2.2 จัดหาทรัพยากรทดแทน

2.3 ลดการใช้ทรัพยากรที่หายาก

2.4 ลดการก่อของเสียหรือขยะด้วยการแยกขยะ ใช้ระบบหมุนเวียนการใช้หรือการแปรรูปกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่

3. รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติสังคม และวัฒนธรรม (maintain diversity)

3.1 วางแผนขยายการท่องเที่ยว

3.2 รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว

3.3 เพิ่มคุณค่าและมาตรฐานการบริการเพื่อจูงใจนักท่องเที่ยว

4. ประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว (integrating tourism into planning)

4.1 ทำงานตามแผนและประสานกับแผนการพัฒนา

4.2 ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในท้องถิ่นและส่วนกลาง

5. การท่องเที่ยวสนับสนุนการขยายเศรษฐกิจในท้องถิ่น (supporting local economy)

5.1 การประสานงานกับองค์กรท้องถิ่นและหน่วยงานราชการท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

5.2 สรรหาความโดดเด่นของทรัพยากรท้องถิ่น

5.3 ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายเพื่อจูงใจนักท่องเที่ยว

6. การมีส่วนร่วมและการสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกับท้องถิ่น (involving local communities)

6.1 ทำงานร่วมกันกับท้องถิ่นแบบองค์รวม (participation approach)

6.2 ประสานเครือข่ายระหว่างองค์กรและท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพของการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

7. จัดประชุมและปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องที่มีประโยชน์ร่วมกันสม่ำเสม (consulting stakeholders and the public)

7.1 ประสานงานกับชุมชนหรือประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยว รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

7.2 ร่วมประชุมปรึกษาหารือเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยว

7.3 ประเมินผลกระทบการท่องเที่ยว

7.4 แก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการตลาด

7.5 การจัดประชุมสม่ำเสมอเพื่อร่วมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน และลดความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน

8. การพัฒนาบุคลากร (training staff)

8.1 ให้ความรู้ ฝึกอบรม และส่งไปดูงานอย่างสม่ำเสมอ

8.2 ยกระดับมาตรฐานการบริการ

9. การรับผิดชอบด้านการตลาดท่องเที่ยว (marketing tourism responsibly) โดยมีผู้รับผิดชอบร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องในการจัดเตรียมข้อมูล ข่าวสารท่องเที่ยว และบริการเพื่อเป็นคู่มือการท่องเที่ยว

10. ประเมินผลตรวจสอบ และวิจัย (undertaking responsibly) โดยมีผู้รับผิดชอบการประเมินผลตรวจสอบ ติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว เพื่อช่วยแก้ปัญหาและเพิ่มคุณค่า และคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยว และนำผลการวิจัยมาปรับปรุง และแก้ไขการจัดการ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

United Nations Environment Programmed (อ้างถึงใน รำไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2543) ได้จัดทำแนวทางหรือหลักการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (unep principles for implementation of sustainable tourism) ไว้หลายประการ ได้แก่

1. การใช้กลยุทธระดับชาติ ด้วยการบูรณาการด้านการท่องเที่ยวไปยังนโยบายทั้งหลายที่เกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน การร่วมมือกันแบบพร้อมเพรียงอย่างบูรณาการ การจัดการอย่างบูรณาการ และการไกล่เกลี่ยประนีประนอมความขัดแย้งในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

2. การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ด้วยการวางแผนพัฒนาและการใช้ที่ดินในระดับชาติ การประเมินผลกระทบของสิ่งแวดล้อม การกำหนดมาตรการการวางแผน การกำหนดกรอบเค้าโครงกฎหมาย มาตรฐานสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานภูมิภาค

3. การจัดการท่องเที่ยว ด้วยการริเริ่มของภาคอุตสาหกรรม การติดตามตรวจสอบและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องช่วยการพัฒนาที่ยั่งยืน ลดการใช้ทรัพยากรและก่อมลพิษและของเสียจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อการท่องเที่ยวหรือสาธารณูปโภคอื่น

4. การสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติตาม เห็นได้ว่า แนวคิดและหลักการทั้งหลายดังกล่าวจะเน้นเรื่องของการบริหารจัดการ การร่วมมือ การจัดกิจกรรม การมีจิตสำนึก และการเชื่อมโยงแนวคิดและมิติการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทุกฝ่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

นอกจากนี้ รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2543) ยังกล่าวถึงเกณฑ์กำหนดแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการจัดการที่ยั่งยืน (criteria for tourism destination) ซึ่งการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจที่คุ้มค่าตามแนวคิดกระแสเศรษฐกิจสมัยโลกไร้พรมแดนนั้นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวจะต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อกำหนดเป็นแหล่งท่องเที่ยวแต่ละประเภท โดยนำหลักการและขั้นตอนของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนมาใช้แล้วแต่ละแห่งควรมีเกณฑ์ ดังนี้

1. เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของท้องถิ่นดั้งเดิมมีความสะอาดร่มรื่น

2. มีความพร้อมในการบริหารจัดการ มีศูนย์ศึกษาธรรมชาติหรือวัฒนธรรม ภายในศูนย์มีบริการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น มีเคาน์เตอร์บริการข่าวสาร มุมนิทรรศการ ห้องสุขาสะอาด มุมจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มุมจำหน่ายของที่ระลึก รวมทั้งมีระบบบริการคนพิการด้วย การบริหารจัดการในลักษณะการเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีความปลอดภัย สะดวกต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวทุกระดับ (เยาวชน คนสูงอายุ และคนพิการ) ต่อการเดินทาง

3. มีการจัดทำเส้นทางศึกษาแหล่งท่องเที่ยว (ธรรมชาติและวัฒนธรรม) ทั้งเส้นทางไปและกลับทางเดิม เส้นทางเป็นแบบวงรอบหรือวงกลมอย่างน้อย 1 เส้นทาง การจัดทำเส้นทางศึกษาและท่องเที่ยวนั้น ต้องคำนึงถึงความสะดวกสำหรับคนพิการ ตามหลักสากล

4. มีป้ายสื่อความหมายบนเส้นทางศึกษาเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความรู้แก่นักท่องเที่ยว

5. มีแผนที่และคู่มือนำเที่ยวประกอบป้ายสื่อความหมายเพื่อให้ความรู้ต่อนักท่องเที่ยว

6. มีการกำหนดขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่อครั้งต่อวัน

7. มีมัคคุเทศก์ หรือวิทยาการ หรือนักสื่อความหมายท้องถิ่นที่รอบรู้นำชมเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ความรู้ มีความเข้าใจ มีความทรงจำ ได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น

8. มีการบริหารจัดการพื้นที่ร่วมกับประชาชนในท้องถิ่นและพหุภาคี เช่น องค์กรภาครัฐบาล องค์กรเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) องค์การบริหารท้องถิ่น (เทศบาลและอบต.) และแบ่งปันผลประโยชน์อย่างยุติธรรมและโปร่งใส

9. มีนโยบายและแผนงานต่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งแผนงานการรักษาสภาพแวดล้อมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ระยะสั้น ระยะยาว เช่น แผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย การจัดการมลพิษต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานสากล

10. มีแผนพัฒนาบุคลากรและการบริการสู่ระดับมาตรฐานสากล

11. หากแหล่งท่องเที่ยวมีที่พักแรมจะต้องเป็นที่พักแรมที่รักษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น

12. มีแผนงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลการบริการ เพื่อพัฒนาการจัดการได้ตามมาตรฐานสากล

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีแนวความคิดพื้นฐานหรือหลักการที่ควรพิจารณาอยู่ 5 ประการ ซึ่งการวางแผนใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจำเป็นต้องนำความคิดดังกล่าว ทั้ง 5 ประการ มาพิจารณาเสมอ ดังนี้ (ละเอียด ศิลาน้อย, 2549, หน้า 3)

1. การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาพธรรมชาติและท้องถิ่น ด้วยเหตุที่จุดขายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้นกับสภาพธรรมชาติและเอกลักษณ์ของพื้นที่ให้ความสำคัญกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทที่ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก ดังนั้น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกจึงเน้นเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นต่อการประกอบกิจกรรมเท่านั้น

2. การจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน จะต้องมองการจัดการการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ให้รองรับการท่องเที่ยว ได้อย่างยั่งยืน ภายใต้ขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ ต่อสิ่งแวดล้อมและการจัดการด้านการตลาดอย่างยั่งยืน โดย ให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมและรักษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มี ต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวและการบริการ การจัดการด้านการบริการทั้งการส่งเสริม กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนการสื่อความหมาย ธรรมชาติ และความยั่งยืนในการสร้างรายได้แก่ชุมชนท้องถิ่น

3. การสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หากธรรมชาติ และระบบนิเวศได้รับความกระทบกระเทือน จากการใช้ประโยชน์ โอกาสที่ธรรมชาติ และระบบนิเวศเหล่านั้นจะเสื่อมโทรมลงหรือถูกทำลายด้อยคุณค่าไปก็มีอยู่สูง ดังนั้น การให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น ในการปกป้องรักษาธรรมชาติ แวดล้อมและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลาย สภาพแวดล้อมให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำ

4. การเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว เชิงนิเวศ มักเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความปรารถนาหรือแรงจูงใจที่จะศึกษาเรียนรู้และ แสวงหาประสบการณ์จากธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น ดังนั้นการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงต้องควรพิจารณาถึงการจัดให้มีการสื่อความหมายธรรมชาติ เพื่อให้ ได้รับข้อมูลข่าวสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในแง่มุมต่างๆ ทั้งในระดับ กว้างและระดับลึกเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และความพึงพอใจ ให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งก็เป็น วิธีการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. การยอมรับและการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น การได้รับการยอมรับจาก ชุมชนท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว เชิงนิเวศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ควรได้รับการพิจารณา ให้เป็น สถานที่ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมชุมชนท้องถิ่น ในระยะยาวมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบ

ต่อความอยู่รอดของธรรมชาติและแวดล้อม สำหรับรูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีความเป็นไปได้ ได้แก่ การลงทุนเกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขนาดเล็กที่ส่งผลกระทบสิ่งแวดล้อมต่ำ การร่วมเป็นมัคคุเทศก์ การนำสินค้าที่เป็นศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านของชุมชนมาขายแก่นักท่องเที่ยวและการจ้างงานในส่วนบริการอื่น ๆ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวสิ่งที่สำคัญ คือ การจัดการการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพร้อมไปกับการรักษาสุนทรียภาพเอกลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น และปัจจัยทางด้านนิเวศวิทยา โดยเป้าหมายสูงสุดของการจัดการการท่องเที่ยวในปัจจุบันคือความยั่งยืน (sustainability) ของการท่องเที่ยวนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

บัณฑิต ฉัตรวิโรจน์ (2550) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมสร้างสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู (2) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้ และ (3) ศึกษาผลการใช้พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้ที่เสริมสร้างสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู ขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้

1. ศึกษาสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบนักศึกษาครู จำนวน 960 คน และอาจารย์นิเทศ จำนวน 130 คน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 7 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ประกอบด้วยนักศึกษาครูและอาจารย์นิเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะการเตรียมการสอนและการวางแผนการสอน ด้านการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และด้านการวัดผลประเมินผลการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบ

ความคิดเห็นอาจารย์นิเทศกับนักศึกษาครูเกี่ยวกับสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครูทั้ง 3 ด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้ซึ่งได้รับการประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญที่ระดับมากที่สุด รูปแบบนี้มีลักษณะเด่น คือ การบูรณาการการจัดการความรู้ กระบวนการกลุ่ม และเรียนรู้แบบร่วมมือ การเรียนรู้แนวสร้างสรรค์ นิยมการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลตามสภาพจริง

3. การรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาครูมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในรายวิชาการพัฒนาความเป็นครูวิชาชีพ จำนวน 60 คน กลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน และกลุ่มควบคุม 30 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t test พบว่า กลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและสมรรถนะการสอนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาจึงเชื่อว่า รูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมีความเป็นไปได้สูงในการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ตามแนวการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผลการเรียนจะดีมากที่สุดหากมีการนำรูปแบบนี้ไปใช้กับสาระความรู้ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเห็นผลลัพธ์การเรียนรู้เชิงประจักษ์และสามารถวัดผลตามสภาพจริงได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้อย่างเห็นได้ชัด สรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้ KML ตามขั้นตอน PPCA มีอิทธิผลต่อผลสัมฤทธ์ทางการเรียน และสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำให้เกิดเจตนคติที่ดีต่อการเรียนรู้

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2550) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้สัมพันธ์กับเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ และได้สร้าง Model ในการนำไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยได้นำเสนอ TUNA Model หรือ KM Model “ปลาทู” ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. Knowledge Vision (KV) หรือวิสัยทัศน์ในเรื่องความรู้ มีส่วนหัว ส่วนตา มองว่ากำลังจะไปทางไหน ต้องตอบได้ว่า “ทำ KM ไปเพื่ออะไร”

2. Knowledge Sharing (KS) หรือแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน ส่วนกลางตัว ส่วนที่เป็น “หัวใจ” ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (share & learn)

3. Knowledge Assets (KA) หรือสร้างคลังความรู้ ส่วนหาง สร้างคลังความรู้ เชื่อมโยงเครือข่าย ประยุกต์ใช้ ICT “สะบัดหาง” สร้างพลังจาก CoPs (ชุมชนที่มีการรวมตัวกันหรือเชื่อมโยงกันอย่างไม่เป็นทางการที่จะพัฒนาวิธีการทำงานได้ดีขึ้น) เป็นส่วนขุมความรู้ที่ทำให้มีการนำความรู้ไปใช้งานและมีการต่อยอดยกระดับขึ้นไปเรื่อย ๆ

พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค (2550) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เป็นการวิจัยที่ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการวิจัย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษา การวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร รายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จำนวน 140 ชุด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการจัดการความรู้ จำนวน 20 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ขั้นตอนที่ 3 การร่าง และการตรวจสอบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ จำนวน 11 คน ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม และขั้นตอนที่ 4 การนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานภาครัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน รับรองความเหมาะสมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสารายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการพบว่า ขั้นตอนการสร้างและแสวงหาความรู้กับขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองความรู้มีวิธีการคล้ายกัน หน่วยงานส่วนใหญ่ให้ผู้เชี่ยวชาญประชุมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ ขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลคล้ายกับขั้นตอนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

2. ผู้อำนวยการจัดการความรู้ส่วนใหญ่เห็นว่าเป้ าหมายของการจัดการความรู้ภาครัฐต้องมุ่งเน้นการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงาน บุคลากรต้องสามารถนำความรู้ไปใช้พัฒนาตนเองได้ ต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจากการสร้างและพัฒนาความรู้วิชาการใหม่ ๆ

3. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านผู้อำนวยการจัดการความรู้เห็นว่าขั้นตอนการนำความรู้ไปใช้เป็นตอนสำคัญของรูปแบบและให้ลดขั้นตอนโดยการรวมขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองเข้ากับขั้นตอนการสร้างความรู้ให้เป็นขั้นตอนการสร้างความรู้

4. รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ (1) การกำหนดความรู้ ได้แก่ จัดตั้งคณะทำงาน จัดประชุมคณะทำงาน สำรวจและรวบรวมความรู้ จัดลำดับความสำคัญของความรู้ และกำหนดแหล่งความรู้ที่จำเป็น (2) การแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน (3) การสร้างความรู้ ได้แก่ กำหนดทีมสร้างความรู้ และบูรณาการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน (4) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ได้แก่ กำหนดโครงสร้างความรู้ และรวบรวมและจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ (5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนรู้และการจัดช่องทางการเผยแพร่ความรู้ (6) การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาคน งาน และหน่วยงาน และ (7) การติดตามและประเมินผลทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์และองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) การเรียนรู้ ประกอบด้วยวิธีการเรียนรู้จำแนกตามระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มระดับหน่วยงาน และทักษะการเรียนรู้ (2) หน่วยงาน ประกอบด้วยวิสัยทัศน์และเป้าหมายวัฒนธรรม กลยุทธ์ ได้แก่ การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ และการยกย่องชมเชย และการให้รางวัล และโครงสร้างองค์กร (3) คนประกอบด้วยผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการ และ (4) เทคโนโลยี ประกอบด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีเพื่อยกระดับการเรียนรู้

พีระพงศ์ ภักคีรี (2550) ศึกษาเรื่อง *การจัดการความรู้ในศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพของคนตาบอด* โดยศึกษาการจัดการความรู้ของศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพคนตาบอด โดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์จากเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์และบุคลากรภายในศูนย์ของศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพคนตาบอด จำนวน 4 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า

1. ศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพของคนตาบอด มีการกำหนดแนวทาง วิธีการ และกิจกรรมในการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ ที่มีอยู่ในลักษณะที่เป็นแบบ 2 รูปแบบ คือ (1) รูปแบบที่เป็นทางการ คือ ผู้เชี่ยวชาญอธิบายและสังเคราะห์ความรู้ออกมาในรูปแบบของเอกสาร หรือสื่อที่สามารถเก็บไว้ได้ และส่งมอบไปยังผู้อื่นได้ และ (2) รูปแบบไม่เป็นทางการ คือ ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ที่ให้ความรู้ที่เป็นลักษณะของการสั่งสมจากประสบการณ์ และถ่ายทอดออกมา ซึ่งเป็นผลดีต่อการนำไปพัฒนารูปแบบการจัดการ-

ความรู้อย่างเป็นรูปธรรม และมีความเหมาะสมต่อศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพของคนตาบอด ตลอดจนสามารถที่จะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ในอนาคต

2. สำหรับรูปแบบของการจัดการความรู้ทั้ง 4 ศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพคนตาบอด มีการดำเนินการในกิจกรรมที่สำคัญ 4 กิจกรรม คือ การสรรหาความรู้ การปรับปรุงความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการสอน

3. ปัจจัยส่งเสริมการจัดการความรู้ของศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพคนตาบอด มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน 7 ปัจจัย ได้แก่ ผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร งบประมาณ บุคลากร สถานที่ เทคโนโลยี และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

4. ปัญหาและข้อจำกัดของศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพของคนตาบอด มีความคล้ายคลึงกันในประเด็นปัญหา 2 ด้าน คือ งบประมาณสนับสนุนเป็นปัญหาหลักที่ ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา และข้อจำกัดของเทคโนโลยีเพื่อการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้

ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ (2551) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ (1) องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในสถานศึกษา และ (2) รูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) การศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบการจัดการความรู้ในสถานศึกษา รูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา โดยผลการสังเคราะห์ได้จำนวน 10 องค์ประกอบ 140 ตัวแปร (2) ทดลองใช้องค์ประกอบของการจัดการความรู้ที่สังเคราะห์ได้กับกลุ่มโรงเรียนนำร่องจำนวน 9 โรงเรียนเป็นโรงเรียนมัธยม 3 โรงเรียน โรงเรียนขยายโอกาส 3 โรงเรียน และโรงเรียนประถมศึกษา 3 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลคือผู้บริหารและครูจำนวน 174 คน (3) สร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อถามผลการใช้องค์ประกอบการจัดการความรู้ของโรงเรียนนำร่อง และ (4) วิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการความรู้เพื่อสร้างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษาโดยใช้ Factor Analysis ในการวิเคราะห์โดยครั้งแรก Exploratory factor Analysis โดยวิธีสกัดปัจจัย (Principal Component Analysis--PCA) ครั้งที่สองวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis--CFA) ได้จำนวน 9 องค์ประกอบ ครั้งที่สามตรวจสอบองค์ประกอบโดยอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ (connoisseurship) เพื่อตรวจสอบรูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา

โดยอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ (connoisseurship) เพื่อตรวจสอบรูปแบบการจัดการ-ความรู้ของสถานศึกษา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สอบถามความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่ามัชฌิม-เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Factor Analysis การวิเคราะห์เนื้อหาผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของสถานศึกษาประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ (1) การเตรียมการตามกระบวนการจัดการความรู้ (2) การนิเทศติดตาม (3) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (4) การจัดเก็บความรู้ (5) การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร (6) การวางแผน (7) การติดต่อสื่อสาร (8) การสร้างความรู้ และ (9) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล

2. รูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา มีความถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปได้ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย

กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552) ศึกษาเรื่อง *การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทางการศึกษาด้วยการจัดการ-ความรู้* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลให้องค์กรเหล่านี้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในการดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อศึกษาการแพร่ขยายการจัดการความรู้ไปสู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอื่น ๆ รวมทั้งเพื่อเสนอนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้ใช้การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรองค์กรเป้าหมายในการวิจัย ประกอบด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 17 เขต และสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 78 แห่ง รวมทั้งหมดจำนวน 95 องค์กร โดยการคัดเลือกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทำโดยการพิจารณาให้มีความกระจายตามลักษณะการบริหารและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์พิจารณาภาวะผู้นำ และความเป็นนักวิชาการของผู้บริหาร คุณภาพของทีมงาน และความสมัครใจเข้าร่วมโครงการ เมื่อได้รายชื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามที่ต้องการแล้ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นผู้เสนอ

เลือกสถานศึกษาในสังกัดของตนเองประมาณ 4-6 แห่งกระบวนการวิจัย ประกอบด้วยการพัฒนานักจัดการความรู้เกี่ยวกับหลักการและเครื่องมือการจัดการความรู้ การนำ

การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติในองค์กร การนิเทศติดตามและประเมินผลจากคณะวิจัยศึกษาองค์กรที่เป็นแบบปฏิบัติที่ดีเลิศในการจัดการความรู้ ศึกษาการแพร่ขยายการจัดการ-ความรู้ไปสู่องค์กรอื่น และขั้นตอนสุดท้าย คือ การเสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ส่งเสริมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาใช้การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร มีการใช้เครื่องมือในการวิจัยหลากหลายทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม แบบทบทวนผลและแบบบันทึก สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน-มาตรฐาน การวิเคราะห์เครือข่ายสังคมและการวิเคราะห์ด้วยวิธีวิทยาการ Q รูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรทั้ง 95 แห่ง แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ(1) กลุ่มรูปแบบวงจรความรู้ ซึ่งมีองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์องค์กร กระบวนการจัดการความรู้ และคลังความรู้เพื่อการใช้และเผยแพร่ (2) กลุ่มรูปแบบขั้นตอนการจัดการความรู้ที่ดำเนินการตามต้นแบบของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) และ (3) กลุ่มรูปแบบผสมผสานแนวคิดกลุ่มที่หนึ่งและสองเข้าด้วยกัน ส่วนปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เห็นเด่นชัดจากองค์กรที่ปฏิบัติได้ดีเลิศ ได้แก่ ความพร้อมและความมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกระดับ ความเข้มแข็งและความมุ่งมั่นของทีมแกนนำนักจัดการความรู้ การเปิดใจและการทำความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ของบุคลากร ส่วนการแพร่ขยายการจัดการความรู้ไปสู่องค์กรอื่นเห็นได้ชัดเจนว่า เป็นการแพร่ขยายทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร โดยใช้การติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบเว็บไซต์และบล็อกไซต์ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ได้จากการวิจัย คือ การกำหนดทิศทางของการจัดการความรู้ในองค์กรให้เป็นที่เข้าใจร่วมกันและตรงกัน การทำให้การถ่ายโอนความรู้และกระบวนการ-เรียนรู้ในองค์กรเข้มแข็ง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดตั้งศูนย์การจัดการความรู้ และการสร้างเครือข่ายระหว่างบุคคลนอกจากข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในระดับทั่วไปสำหรับองค์กรทางการศึกษาแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสำหรับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

เกียรติศักดิ์ พันธ์ลำเจียก (2552) ศึกษาเรื่อง *การจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดการจัดการความรู้

ทั้งต่างประเทศ และในประเทศพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม และศึกษาผลการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้มาโดยการคัดสรรจากต่างประเทศ จำนวน 31 รูปแบบ จากในประเทศ จำนวน 27 รูปแบบ ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบ จำนวน 3 ท่าน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 11 คน ผู้ได้รับความรู้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจำนวน 80 คน บุคคลทั่วไป จำนวน 44 คน และผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบ จำนวน 25 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์การจัดการความรู้ รูปแบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้น แบบประเมินรูปแบบการจัดการความรู้แบบสอบถามความ-คิดเห็นการจัดการความรู้ของผู้ดำเนินการจัดการจัดการความรู้ แบบสอบถามความคิดเห็นการจัดการความรู้ของผู้ได้รับความรู้ และแบบประเมินเพื่อรับรองรูปแบบ การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. แนวคิดการจัดการความรู้ต่างประเทศและในประเทศ พบว่า ด้านกระบวนการ-จัดการความรู้ ประกอบด้วย การกำหนด การสืบค้น การสร้าง การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประเมิน สำหรับด้านองค์ประกอบ/ปัจจัย/กิจกรรม เกี่ยวข้องกับสังคมความรู้ และปัจจัยอื่น

2. รูปแบบการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม ได้แก่ ด้านองค์ประกอบ ประกอบด้วย ความรู้ภายในบุคคล ความรู้ภายนอกบุคคล และสังคมด้านกระบวนการ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การสืบค้นความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการประเมินความรู้ การกำหนดความรู้ ประกอบด้วย ความรู้หลัก แนวปฏิบัติ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด เทคโนโลยี และการประเมินผล การสืบค้นความรู้ ประกอบด้วย ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา การสร้างความรู้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหา กิจกรรม สื่อและการวัดและประเมินผล การจัดเก็บความรู้ ประกอบด้วย เทคโนโลยีดั้งเดิม เทคโนโลยีกระบวนการเทคโนโลยีสื่อมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสื่อบุคคล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย การสื่อสารแบบทางเดียว การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบประสานเวลา การสื่อสารแบบต่างเวลา และการสื่อสารแบบ

ผสมผสาน การประเมินผลความรู้ ประกอบด้วย การประเมินผลระหว่างการดำเนินการ การประเมินผลหลังดำเนินการ การประเมินผลความรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลทัศนคติในแต่ละกระบวนการประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดความรู้ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การกำหนดตำแหน่งผู้รับผิดชอบ และวิธีติดต่อสื่อสาร (2) ความรู้หลัก (3) แนวปฏิบัติ (4) กลยุทธ์ (5) ตัวชี้วัด (6) เทคโนโลยี หรือเครื่องมือ (7) การประเมินผล และ (8) การอนุมัติหรือประกาศใช้การกำหนดความรู้การสืบค้นความรู้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) กำหนดความรู้ (2) กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (3) กำหนดผู้สืบค้นความรู้ (4) การกำหนดระดับความรู้ (5) การกำหนดเครื่องมือ/สื่อในการสืบค้น และ (6) การอนุมัติหรือประกาศใช้การสืบค้นความรู้ การสร้างความรู้ ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ได้แก่ (1) กำหนดความรู้ (2) กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (3) กำหนดผู้สร้างความรู้ (4) การกำหนดเนื้อหา (5) การกำหนดกิจกรรม (6) สื่อ (7) การวัดประเมินผล และ (8) การอนุมัติหรือประกาศใช้การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) กำหนดความรู้ (2) กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (3) กำหนดผู้จัดเก็บความรู้ (4) การกำหนดเทคโนโลยีหรือสื่อ และ (5) การอนุมัติหรือประกาศใช้การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) กำหนดความรู้ (2) กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (3) การกำหนดวิธีการสื่อสาร (4) การกำหนดรูปแบบการสื่อสาร และ (5) การอนุมัติหรือประกาศใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประเมินผลความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) กำหนดความรู้ (2) กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (3) การกำหนดการประเมินผลระหว่างดำเนินการ (4) การกำหนดการประเมินผลหลังการดำเนินการ และ (5) การอนุมัติหรือประกาศใช้การประเมินผลความรู้

3. ผลการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม พบว่า

3.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตสู่สังคมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า ผู้เรียนในฐานะผู้ดำเนินการจัดการความรู้มีความพึงพอใจต่อรูปแบบและเป็นรูปแบบที่เหมาะสม สำหรับผลการประเมินความรู้ความสามารถที่ได้จากการจัดการความรู้ของกลุ่มตัวอย่างดำเนินการจัดการความรู้ มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2 ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาของสังคมกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษาระดับปริญญาตรี) พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (รวม 4 ชั้นปี) ที่มีต่อสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากการจัดการความรู้ระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ที่ได้รับ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่า ด้านความรู้ที่ได้รับ นักศึกษาชั้นปี ที่ 2 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาของสังคมกลุ่มเป้ าหมายบุคคลทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นโดยรวม ของผู้ได้รับความรู้บุคคลทั่วไปที่มีต่อสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้จากการจัดการความรู้ระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่าบุคคลทั่วไปมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านความรู้ที่ได้รับ พบว่า บุคคลทั่วไปมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. การรับรองรูปแบบการจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคมโดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทำการรับรองรูปแบบในองค์ประกอบ กระบวนการ และขั้นตอนในทุกประเด็นของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น และให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เป็นรูปแบบที่ดีมากและดี สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้สำหรับงานด้านบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น แนวคิดการวิจัยใช้องค์ประกอบ การพัฒนากลยุทธ์การจัดการความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากงานวิจัยของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับหลายชิ้นนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) ศึกษาวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบัน และปัญหาอุปสรรคการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย-ขอนแก่น (2) ศึกษาวิเคราะห์แนวทาง และความต้องการในเรื่องของกระบวนการจัดการความรู้และปัจจัยที่สนับสนุนให้การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นประสบผลสำเร็จ และ (3) นำผลการวิเคราะห์มาพัฒนา และนำเสนอตัวแบบกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นวิธีการวิจัยที่ใช้เป็นแบบผสานวิธี โดยใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ

และการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 และ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบันปัญหาอุปสรรค แนวทางความต้องการด้านกระบวนการจัดการความรู้และปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการวิเคราะห์เอกสารสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง 4 คน คณะกรรมการจัดการความรู้ 12 คน ผู้บริหารหน่วยงาน 29 คน และใช้แบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไป 154 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 3 ร่างและนำเสนอตัวแบบกลยุทธ์โดยบูรณาการข้อมูลที่ได้จาก ขั้นตอนที่ 1 และ 2 นำไปสู่การประเมินร่างตัวแบบ โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 20 คน และผู้เชี่ยวชาญ 2 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. เริ่มนำการจัดการความรู้เมื่อปลายปี พ.ศ. 2547 จากการผลักดันของสำนักงาน-คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยเน้นการใช้การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานทั่วไป กระบวนการจัดการความรู้เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มบุคลากรโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และชุมชนนักปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังขาดความสามารถในการจัดเก็บจัดระบบการจับ และประมวลความรู้ ผู้ปฏิบัติงานขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ ดังนั้นจึงประสบปัญหาค่อนข้างมากในการเริ่มต้นดำเนินการ

2. ตัวแบบกลยุทธ์ในการจัดการความรู้สำหรับงานด้านการบริหารทั่วไป มีข้อเสนอจากการวิจัยนี้ประกอบด้วย 12 กลยุทธ์หลัก และ 19 กลยุทธ์รอง กลยุทธ์หลักสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการประยุกต์การจัดการความรู้สำหรับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย (1) การผลักดันวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังลึกระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (2) การส่งเสริมความเข้าใจด้านกระบวนการและเครื่องมือจัดการความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (3) การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นแนวราบ และการส่งเสริมผลักดันการทำงานเป็นทีม (4) การจัดหาซอฟต์แวร์ด้านการจัดการความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างคลังข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

3. ตัวแบบกลยุทธ์ในการจัดการความรู้เชิงแนวคิดสำหรับงานด้านการบริหารทั่วไป ควรเป็นกลยุทธ์แบบผสมผสานระหว่างกลยุทธ์ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคน

และกลยุทธ์ที่เน้นการประมวลความรู้ที่ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง โดยมีกลยุทธ์หนึ่งนำและกลยุทธ์หนึ่งตาม กลยุทธ์ที่นำ คือ กลยุทธ์ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่าคน และกลยุทธ์ที่ตาม คือ กลยุทธ์ที่เน้นการประมวลความรู้ที่ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง ความเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า กลยุทธ์ที่เน้นการประมวลความรู้ที่ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้งควรเน้นกระบวนการจับ รวบรวมจัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ปัจจัยสำคัญที่ผลักดันความสำเร็จของตัวแบบกลยุทธ์นี้ ประกอบด้วย วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และระบบการจัดการความรู้ (KMS)

ผกาพันธ์ อินต๊ะแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง *รูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียน-สาธิต* การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต เป็นการวิจัยพัฒนารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของโรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเดิม มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและประเมิน รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของโรงเรียนสาธิตจากผู้บริหารความรู้กลุ่มโรงเรียนสาธิตประเมินรับรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบของกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษาขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรับรองรูปแบบของกระบวนการการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต โดยวิธีอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (connoisseurship) กลุ่มประชากรของการศึกษา คือ โรงเรียนสาธิตสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) จำนวน 18 แห่ง ตัวแทนของโรงเรียน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำหรับนำมาใช้ในการร่างรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต คือ ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งสูงสุดของโรงเรียนและรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ รวม 32 คน สำหรับผู้เชี่ยวชาญระดับผู้บริหารพัฒนารูปแบบและประเมินรับรองรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต โดยใช้เทคนิคเดลฟายประยุกต์ คือ คณะบดีคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ที่โรงเรียนสาธิตสังกัดอยู่ และผู้อำนวยการโรงเรียนสาธิต รวม 27 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามแบบประเมินรับรองรูปแบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) สรุปในเชิง

บรรยายเพื่อเป็นกรอบกำหนดร่างรูปแบบ ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ (หาค่าความสอดคล้อง) ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (หาค่าการกระจายเพื่อหาค่าความเหมาะสมในการนำไปใช้ในรูปแบบ) และหาค่าร้อยละเพื่อหาค่ายุติในการวิพากษ์รูปแบบ จากนั้นจึงนำมาสรุปเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ ของกลุ่มโรงเรียนสาธิตที่สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิตต่อไป จากผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ที่สมบูรณ์ ตามบริบทโครงสร้าง การจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต ที่มีองค์ประกอบ 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนนำ ประกอบด้วย (1) ที่มาของรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียน-สาธิต (2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต

2. ส่วนของรายละเอียดรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต (2) วิธีการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต และ (3) ส่วนของแผนผังแสดงรายละเอียดการบริหารจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต

3. ส่วนการนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปใช้ ประกอบด้วย (1) เงื่อนไขการนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปใช้ (2) วิธีการนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปใช้ และ (3) การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้

สถาพร แสงสุโพธิ์ (2552) ศึกษาเรื่องเรื่อง *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้* ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและให้ความสำคัญเป็นอย่างมากจากองค์การต่าง ๆ ทั่วโลก เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และก้าวสู่ยุคสังคมของการเรียนรู้ โดยการจัดการความรู้มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญอยู่ 3 ส่วน คือ (1) คน (2) การจัดการ และ (3) เทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในการจัดการความรู้เพราะเป็นเครื่องมือช่วยลดอุปสรรคเงื่อนไขของสถานที่ เวลา และตัวผู้ที่มาแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้การจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเป็นรูปธรรมชัดเจน การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยี-สารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาของวิทยาลัยบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ (3) เพื่อประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การดำเนินการวิจัยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนาโดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ โดยการสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ (2) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การวิเคราห์และออกแบบระบบการพัฒนาระบบ และ การบำรุงรักษา และ (3) การประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ-ความรู้ระหว่างดำเนินการ โดยวิธีการสนทนากลุ่ม และโดยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ (1) ส่วนนำข้อมูลความรู้เข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ (2) ส่วนกระบวนการจัดการ-ความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3) ส่วนที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ และ (4) ส่วนย้อนกลับ

2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยการนำเอาผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบ 12 ระบบ ได้แก่ (1) ระบบสมาชิก (2) ระบบข่าวสารสัมพันธ์ (3) ระบบบทความ (4) ระบบเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (5) ระบบภาพกิจกรรม (6) ระบบลิงค์ (7) ระบบบล็อก (8) ระบบดาวน์โหลด (9) ระบบปฏิทินกิจกรรม (10) ระบบสนทนาออนไลน์ (11) ระบบสืบค้นข้อมูล และ (12) ระบบวีดิโอ

3. การประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ พบว่า ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาได้ และมีลักษณะที่เป็นระบบกลางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาและองค์การอื่น

ณภัทร วรเจริญศรี (2553) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรปัจจัยด้านการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศ-ยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 สายงานได้แก่ สายงานสำนักงานใหญ่ สายงานท่าอากาศยานภูมิภาค สายงานหน่วยธุรกิจท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสายงานหน่วยธุรกิจท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนในแต่ละสายงานจำนวนทั้งสิ้น 501 คน โดยใช้แบบสอบถามการวิจัยแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่สร้างขึ้น ให้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.80-0.96 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ และทำการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Confirmation Factor Analysis--CFA) วิเคราะห์เส้นทาง และอิทธิพลอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านองค์กร ภาพรวมบรรยากาศองค์กรของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านการศึกษาอบรม และพัฒนามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในขณะที่บรรยากาศองค์กรด้านการประเมินผลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับมาก ไม่มีองค์ประกอบด้านใดของปัจจัยด้านองค์กรที่อยู่ในระดับดีมาก ในส่วนปัจจัยด้านการเรียนรู้ พบว่า ภาพรวมปัจจัยด้านการเรียนรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านระดับการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่องค์ประกอบด้านทักษะในการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับมาก สำหรับการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบด้านการสร้างความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่องค์ประกอบด้านการแลกเปลี่ยนความรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการเรียนรู้กับการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การศึกษา อบรม และพัฒนา โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี การประเมินผล การให้รางวัล กระบวนการจัดการความรู้ วิสัยทัศน์ การสื่อสารความรู้ บุคลากรที่ใช้ความรู้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการ-ความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศ-ยานไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร การให้รางวัล และปัจจัยด้านการเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผ่านตัวแปร คือ การเรียนรู้ ประกอบด้วย การศึกษา อบรม และพัฒนา โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี กระบวนการจัดการความรู้ วิสัยทัศน์ และการสื่อสารความรู้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การประเมินผล และบุคลากรที่ใช้ความรู้ในการทำงาน

สุภาวดี เจริญเศรษฐมห (2553) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่น* โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาสภาพและปัญหาองค์กรอาชีพท้องถิ่นในจังหวัด-เชียงใหม่ จำนวน 4 แห่ง โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้นำองค์กรอาชีพท้องถิ่น สมาชิกองค์กรอาชีพท้องถิ่นและกลุ่มบุคคลทั่วไป และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร รายงานการวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับองค์กรอาชีพท้องถิ่น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ จำแนกจัดหมวดหมู่ และสรุปสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่นผลการศึกษาพบว่า องค์กรอาชีพท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 4 แห่ง ที่เลือกมาศึกษา ส่วนใหญ่มีองค์ความรู้ด้านกระบวนการผลิต ด้านปัจจัยการผลิต ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านประเภทและแหล่งวัตถุดิบ ด้านแหล่งเงินทุน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลิตภัณฑ์ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารการตลาดและผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการลูกค้าและผู้มาติดต่อ โดยได้จัดทำฐานข้อมูลความรู้ไว้ในรูปเอกสาร แต่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ มีการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การวิเคราะห์ และการสกัดความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ การประยุกต์และทำความรู้ให้ถูกต้องกับงาน โดยการแลกเปลี่ยนความรู้กันในระหว่างทำงาน ส่วนการจัดเก็บความรู้ พบว่า องค์กรอาชีพท้องถิ่นทั้ง 4 แห่ง มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ไว้ในตัวบุคคลเป็นส่วนใหญ่แต่ก็มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ไว้ในรูปเอกสารบ้างแต่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ด้านปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการจัดการ-ความรู้ ก็พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเทคโนโลยี ปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งได้แก่ การส่งเสริมการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอก การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี คู่แข่ง และภาวะเศรษฐกิจ ล้วนแต่มีผลต่อการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่นทั้ง 4 แห่ง ไม่ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นรูปแบบหรือลายลักษณ์อักษร แต่มีการดำเนินงานหรือมีแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุผลสำเร็จของการทำงาน และผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้หลังการนำไปทดลองใช้กับองค์กรอาชีพท้องถิ่นที่เลือกเป็นตัวอย่างศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้นนั้น องค์กรอาชีพท้องถิ่นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และกิจกรรมการจัดการความรู้ที่นำไปทดลองใช้ส่วนใหญ่สอดคล้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ที่องค์กรอาชีพท้องถิ่นเคยทำมาก่อน

ชาญพิชญ์ วัฒนชัย (2554) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมกระจก* การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (research & development) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการจัดการความรู้ขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมกระจก เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมกระจก และเพื่อประเมินรูปแบบ การจัดการองค์ความรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมกระจก โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมกระจก โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการวิจัย ได้ผลสรุป คือ การจัดการความรู้ 4 กระบวนการของ Marquardt ได้แก่ การสร้างความรู้ (knowledge creation) การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge

storing) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) และการประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge application)

2. ค้นหาสภาพและปัญหาในการจัดการความรู้ และการจัดการความรู้ที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมกระจกจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 26 ท่าน โดยใช้บบสอบถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจัดกลุ่ม (categorized) พบว่าการจัดการความรู้ของธุรกิจกระจกมีลักษณะเฉพาะเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมกระจก โดยการสังเคราะห์สภาพและปัญหาจากตอนที่ 1 เพื่อนำมาใช้ในการร่างรูปแบบ จากนั้นประเมินร่างรูปแบบเชิงวิชาการด้านการจัดการความรู้โดยผู้ทรงวุฒิ 7 ท่าน และประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้ที่ร่างขึ้นมาด้วยเทคนิคเดลฟาย ได้รูปแบบของกระบวนการจัดการความรู้จำแนกเป็นกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรมกระจกโดยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง บริษัท วัฒนชัย เซฟตี้กลาส มีการประเมินผลการทดลอง 2 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจ และด้านความพึงพอใจ โดยใช้แบบแผนการวิจัยกลุ่มเดียววัดความเข้าใจรูปแบบการจัดการความรู้ก่อน และหลังการทดลอง (the one group pretest, post-test design) ในด้านความเข้าใจ พบว่าหลังทำการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมากและมากที่สุด ($Mdn \geq 3.50$) มีความเห็นสอดคล้องกัน ($IQR \leq 1.50$) เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า

1. การสร้างความรู้ (knowledge creation) มีวิธีการสร้างและพัฒนาความรู้ใหม่จากทักษะ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร ก่อนการทดลองพบว่า มีความเข้าใจในระดับน้อยถึงปานกลาง หลังการทดลองค่าเฉลี่ยมากกว่า 3.50 บุคลากรมีความเข้าใจมากขึ้น

2. การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrieval) มีการนำความรู้ที่สร้างขึ้น หรือได้มาบันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เป็นระบบ และเป็นหมวดหมู่ให้ง่ายและสะดวกรวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ครั้งต่อไป ก่อนการทดลองพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับน้อยถึงปานกลาง หลังการทดลองพบว่ามีความเข้าใจในระดับมากถึงมากที่สุด

3. การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปใช้ (knowledge transfer) มีการสนับสนุนการนำความรู้ที่สร้าง หรือจดบันทึกไว้แล้วออกมาเผยแพร่ ก่อนทดลอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจทุกระดับ เพราะค่า *SD* มีค่าเกิน 1 ถือว่าผู้ประเมินมีความเห็นแตกต่างกันมาก หลังการทดลองใช้รูปแบบพบว่าบุคลากรมีเข้าใจสอดคล้องกันในระดับมากถึงมากที่สุด

4. การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge utilization) มีการนำความรู้มาใช้ใหม่เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจแก้ไขปัญหา และการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนทดลองใช้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับน้อย หลังการทดลองใช้รูปแบบพบว่า มีความเข้าใจในระดับมากและมากที่สุดในเรื่องการสร้างเครือข่ายความรู้ซึ่งกันและกันผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจอุตสาหกรรมกระจกมีความเข้าใจในกระบวนการการจัดการความรู้ และความพึงพอใจในรูปแบบการจัดการความรู้มากขึ้นหลังทำการทดลอง

ชุติกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2554) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ* การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ (2) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ (3) เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเป็นการวิจัยและพัฒนา (research & development) ซึ่งแบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 25 คน

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย-ราชภัฏ พบว่า ปัจจุบันมีการจัดการความรู้ในองค์การทั้ง 6 องค์ประกอบ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า (1) การแสวงหาความรู้ (2) การสร้างความรู้ (3) การจัดเก็บความรู้ (4) การวิเคราะห์และคัดกรองข้อมูล (5) การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ และ (6) การประยุกต์ใช้ และปรับความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบมากกว่า 3.50 ขึ้นไปทุกองค์ประกอบ

3. ปัญหาในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีส่วนประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

1. บทนำ (introduction) ประกอบไปด้วย (1) ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ (2) หลักการของรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ (3) วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัย-ราชภัฏ และ (4) ความหมายของรูปแบบการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. รูปแบบการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (1) ปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของการจัดการความรู้ (2) การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ (3) ผลลัพธ์ของการจัดการความรู้

3. แนวทางการนำรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ไปสู่การปฏิบัติ (implementation) ประกอบไปด้วย (1) ลักษณะสำคัญของรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ (2) เงื่อนไขการนำรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้ และ (3) การประเมินผล

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มี 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้าน ของรูปแบบการจัดการความรู้หลังการทดลองสิ้นสุด สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้าน ของรูปแบบการจัดการความรู้หลังทดลอง 8 สัปดาห์ สูงกว่าหลังการทดลองสิ้นสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก

ธิติมา ไชยมงคล (2554) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนากระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร* การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพกระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อพัฒนา

กระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อประเมินกระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการวิจัยจากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม และการนำไปทดลองใช้ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้บริหาร หรือรองผู้บริหาร จากฝ่ายพัฒนาคุณภาพฝ่ายทรัพยากรมนุษย์/ฝ่ายการจัดการความรู้/ฝ่ายวิชาการ/และคณะกรรมการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพ-มหานคร 8 แห่ง ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานโรงพยาบาล (องค์กรมหาชน) ในกรุงเทพฯ จำนวน 8 แห่ง ผู้เชี่ยวชาญที่ให้สัมภาษณ์ มีจำนวน 25 คน ผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามโดยเทคนิคเดลฟาย มีจำนวน 20 คน และคณะกรรมการการจัดการความรู้สำหรับการทดลองจำนวน 15 คน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย คือ วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิด สร้างแบบ-สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามโดยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยใช้การวิเคราะห์หามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์แล้วนำองค์ประกอบที่ได้นั้นไปพัฒนาร่างรูปแบบกระบวนการการจัดการความรู้ ในรูปของกิจกรรม และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญวิพากษ์ปรับปรุง และพัฒนาร่างรูปแบบกระบวนการการจัดการความรู้ และนำไปทดลองใช้ ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพกระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล พบว่า ใกล้เคียงสอดคล้องทั้ง 8 โรงพยาบาล การค้นหา และกำหนดความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ส่วนเรื่องการเรียนรู้ในแต่ละโรงพยาบาลทั้ง 8 แห่ง มีสภาพการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

2. ผลการพัฒนากระบวนการการจัดการความรู้ มีดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบร่างกระบวนการการจัดการความรู้โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า องค์ประกอบกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 13 องค์ประกอบ ด้านค้นหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการประเมินผลการจัดการความรู้ ด้านองค์กร ด้านคณะทำงาน ด้านเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านสิ่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

แต่ละด้าน มีค่ามัธยฐาน (*Mdn*) ตั้งแต่ 3.50-5.00 ซึ่งอยู่ในระดับความจำเป็นมากถึงมากที่สุด และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) มีค่าตั้งแต่ 0.00-1.50

2.2 ผลการพัฒนาร่างกระบวนการการจัดการความรู้โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพ-มหานคร ในรูปของกิจกรรม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 การศึกษาบริบทองค์กร ส่วนที่ 2 การเตรียมองค์กร ส่วนที่ 3 การจัดทำแผนกระบวนการจัดการความรู้ ส่วนที่ 4 การนำแผนกระบวนการจัดการความรู้ไปปฏิบัติและพัฒนา ส่วนที่ 5 การประเมินผลกระบวนการจัดการความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในการลงความเห็น โดยการวิพากษ์ ซึ่งประชามตินี้เป็นสิ่งที่ผ่านการยืนยันจากคณะผู้เชี่ยวชาญ จึงถือว่าเป็นข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้

3. ผลประเมินกระบวนการการจัดการความรู้

3.1 กระบวนการการจัดการความรู้ ประกอบ ด้วย 4 ส่วน และ 27 ด้าน ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย (1) โรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร (2) วิสัยทัศน์ (3) นโยบาย และ (4) พันธกิจ

3.1.2 กระบวนการการจัดการความรู้ ประกอบไปด้วย (5) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (6) โครงสร้าง (7) เป้าหมาย (8) กลยุทธ์ (9) คณะทำงานการจัดการความรู้ (10) การประชุมคณะทำงาน (11) การกำหนดความรู้ (12) การสร้างความรู้ (13) ด้านการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ (14) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (15)การเข้าถึงความรู้ (16) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (17) การจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ (18) งบประมาณ แหล่งทุน (19) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล (20) การติดต่อสื่อสาร (21) กระบวนการและเครื่องมือ และ (22) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

3.1.3 การนำไปใช้ ประกอบด้วย (23) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (24) การเรียนรู้ และ (25) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3.1.4 การประเมินผลกระบวนการการจัดการความรู้ ประกอบด้วย (26) การประเมินผล และ (27) การประเมินไปปรับปรุงแก้ไข

3.2 ผลประเมินกระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสำเร็จในรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

งานวิจัยต่างประเทศ

Chou and Tsai (2004) ศึกษาเรื่อง "*Knowledge Creation: Individual and Organizational Perspectives*" การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้ในมุมมองของบุคคลและองค์การและใช้วิธีการออกแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาปัจจัยทางด้าน (1) ผู้ใช้ (user involvement) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดของแต่ละบุคคลที่สะท้อนถึงความสำคัญ และความสัมพันธ์ของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการใช้ระบบสารสนเทศ (2) ความรู้ความเข้าใจในความรู้ (cognition) ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ คือ ความเต็มใจในการสืบค้นและ ความสนใจสารสนเทศใหม่ ๆ รวมถึงกระ บวนการในการปฏิบัติ (3) กลไกองค์การ (organizational mechanisms) ซึ่งหมายถึง กลไกที่อำนวยความสะดวกการมีปฏิสัมพันธ์ แบบมีโครงสร้าง และไม่มีโครงสร้างระหว่างผู้ใช้เทคโนโลยีและผู้จัดหาเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 271 คน จากองค์การการผลิตการค้า การขนส่งและอุตสาหกรรมการบริหาร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Forrest (2006) วิจัยเรื่อง *Information Policies and Practices of Knowledge Management (KM) as Related to the Development of the Global Aviation Information Network (Gain): An Applied Case Study and Taxonomy Development* ผลการวิจัยพบว่าเครือข่ายข้อมูลการบินทั่วโลก (GAIN) ได้ริเริ่มขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลสหรัฐในความพยายามลดการเกิดอุบัติเหตุของสายการบิน GAIN ต้องเผยแพร่ข้อมูลด้านความ-ปลอดภัยของสายการบินหรือการบินในสภาพแวดล้อมที่ขัดขวางการเปิดเผยการแพร่กระจายของข้อมูลต่อสาธารณะ กฎหมายของรัฐบาล เช่น สหรัฐอเมริกาพระราชบัญญัติเสรีภาพในข้อมูลข่าวสารและนโยบายข้อมูลอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะต่อผู้ที่รายงานข้อมูลเหล่านั้น ดังนั้น ปัญหาในงานวิจัยนี้ คือ การระบุและประเมินผลการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับประเด็นนโยบายสาธารณะใน การเปิดเผยข้อมูลที่ป้องกันไม่ให้มีการเก็บรวบรวมและการแลกเปลี่ยนข้อมูลความปลอดภัยในการบิน การวิจัยนี้ศึกษาการติดต่อระหว่าง GAIN นโยบายข้อมูลข่าวสาร และการจัดการความรู้ (KM) และผลกระทบต่อการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสาร มีการตีความและนำเสนออนุกรมวิธานทั่วไปและภววิทยาของ KM อนุกรมวิธานนี้เป็นทฤษฎีฐานรากที่พัฒนามาจากการตรวจสอบ

ตัวอย่างและกรณีของ KM ที่มีอยู่ในวรรณกรรม อนุกรมวิธานนี้อาจจะถูกใช้ในการรับมือกับความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลหรือความรู้ในสถานการณ์ต่าง ๆ อนุกรมวิธานและภววิทยาเฉพาะซึ่งกล่าวถึงประเด็นการควบคุมการแพร่กระจายของข้อมูลด้านความ-ปลอดภัยของสายการบินได้ถูกแปลผล อนุกรมวิธานนี้นำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแพร่กระจาย การเปิดเผยข้อมูล และนโยบายที่อาจจะถูกใช้เพื่อช่วยในการออกแบบและติดตั้งระบบแบ่งปันข้อมูลความปลอดภัยของสายการบินการวิเคราะห์เนื้อหาและกระบวนการทำเหมืองข้อมูลถูกนำมาใช้เพื่อช่วยแปลผลพัฒนาอนุกรมวิธาน ภววิทยาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้นำเสนอแบบจำลองการใช้เทคนิคเหล่านี้เพื่อพัฒนาอนุกรมวิธานและภววิทยาที่เกี่ยวข้องจากเอกสารที่เผยแพร่ตีพิมพ์และการสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้ ผู้ประกอบการอาจใช้ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เพื่อสร้างอนุกรมวิธานและภววิทยาในแขนงอื่น ๆ ของการศึกษาได้การให้เหตุผลเชิงอุปมานถูกใช้ในการหาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ที่อาจเกิดขึ้นกับประเด็นนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะที่ป้องกันไม่ให้การเก็บรวบรวม และการแลกเปลี่ยนข้อมูลความปลอดภัยการบินภายในชุมชนของ GAIN และเครือข่ายการปฏิบัติ GAIN ควรมีวิวัฒนาการมาสู่ชุมชนของการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวกลางให้ข้อมูลต่าง ๆ กับพันธมิตรที่แสวงหาการแบ่งปันข้อมูลความปลอดภัยการบิน GAIN ควรมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือพันธมิตรโดยการสร้างสภาพแวดล้อมของความไว้วางใจการทำงานร่วมกันและการพัฒนานโยบายและกระบวนการที่เป็นธรรมในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเพื่อเป็นเกราะป้องกันการแพร่กระจายของข้อมูลด้านความปลอดภัยการบิน

DeCiccio (2007) ศึกษาเรื่อง *Developing a Flexible Information Repository: A Case Study Using Tiddly Wiki for a Knowledge Management System* ผลการวิจัยพบว่าการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่ค่อยเป็นค่อยไปสู่ “สังคมความรู้” ได้เพิ่มความสำคัญของความรู้ในการทำงานขององค์การอย่างมาก ความรู้ในฐานะเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญมากกว่าแรงงาน วัตถุดิบหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การอย่างมาก พนักงานทุกวันนี้มีความรู้ด้านทักษะการแก้ปัญหาที่ประณีตเพิ่มมากขึ้นเป็นแรงขับเคลื่อนแรงงานที่มีความรู้เพื่อแทนที่แรงงานในอุตสาหกรรมซึ่งเป็นประชากรแรงงานที่ใหญ่ที่สุด บันทึกผลกำไรจากทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งน้ำมันนั้

มีความสำคัญน้อยกว่ารายได้จากธุรกิจที่ต้องอาศัยฐานความรู้การจัดการความรู้ได้เกิดเป็นแนวคิดสำคัญที่องค์การต้องนำมาใช้เพื่อทำให้ยังมีความสามารถแข่งขันในตลาดทุกวันนี้ ระบบการจัดการความรู้ก็ได้เกิดขึ้นมาในช่วงทศวรรษ 1990 โดยเป็นความต่อเนื่องของฐานข้อมูล การวิจัยนี้จะอธิบายถึงการสร้างระบบการจัดการองค์ความรู้แบบ Web-based (โดยใช้อินเทอร์เน็ต) ที่สามารถพกพา ประหยัด สะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงและนำทาง ระบบการจัดการความรู้ประกอบด้วยตัวอย่างวิธีการที่วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยใช้เทคโนโลยีวิทยุ Radio Frequency Identification (RFID) (การใช้คลื่นวิทยุไร้สายในการระบุเอกลักษณ์) ในวิทยาเขตของพวกเขาได้อย่างไร

Dixon (2007) ศึกษาเรื่อง *Social Networks and Knowledge Management Systems Use in IT Services* ผลการวิจัยพบว่า ระบบการจัดการความรู้สามารถช่วยผู้ให้บริการและผู้บริโภคได้ ปัญหาในการวิจัยครั้งนี้คือ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคล บริบท และเครื่องมือมีผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ระบบการจัดการความรู้ยังมีน้อย วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้เข้าใจการเรียกใช้การสืบค้นข้อมูลมากขึ้น เมื่อต้องมีการแก้ปัญหาที่ยาก คำถามวิจัยที่สำคัญเน้นที่โครงสร้างทางสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และลักษณะของระบบการจัดการความรู้ ในการวิจัยแบบสำรวจเรียงตามลำดับนั้นได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและแจกจ่ายแบบสำรวจให้กับกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะเจาะจงเป็นบุคลากรที่สนับสนุนเทคโนโลยีในบริษัทบัญชีขนาดใหญ่ จำนวน 299 คน การวิเคราะห์หาองค์ประกอบหลักนำมาใช้กับผลการสัมภาษณ์ และแบบสำรวจที่ตอบกลับมานำมาวิเคราะห์โดยใช้ ANOVA และยืนยันด้วยการทดสอบครัสคา-วอลลิส (Kruskal-Wallis test) ผลการวิจัยที่สำคัญของการวิเคราะห์โครงสร้างทางสังคมแสดงให้เห็นช่องว่างทางโครงสร้างที่น้อยลงภายในเครือข่ายระหว่างผู้ที่ใช้ระบบการจัดการความรู้เป็นประจำ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตรงกันข้ามกับทฤษฎีทรัพยากรทางสังคมได้ขอข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาน้อยมาก เกี่ยวกับลักษณะของระบบการจัดการความรู้การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันพร้อมกับขอความช่วยเหลือ แต่ไม่ขอความช่วยเหลือเมื่อข้อมูลถูกนำมาจากระบบการจัดการความรู้ นอกจากนี้การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นทางการ การส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที และระบบการจัดการความรู้ลดผลกระทบของความแตกต่างทางภูมิศาสตร์ให้เหลือน้อยที่สุด สรุปได้ว่า ระบบการจัดการความรู้สามารถอำนวยความสะดวก

ในการเผยแพร่ข้อมูลและช่วยเสริมการเรียนรู้ แต่อาจไม่สามารถถูกนำมาใช้อย่างเท่าเทียมกัน ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติงานรวมถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ของผู้เชี่ยวชาญและการปรับแต่งกลไกสำหรับการสืบค้นข้อมูล จากมุมมองของสังคมในเชิงบวก ผลการวิจัยช่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจต่อไปอีกว่าเทคโนโลยีสามารถส่งผลกระทบทางบวกต่อความสัมพันธ์ทางสังคมได้อย่างไร เป็นสิ่งสำคัญที่เทคโนโลยีไม่ทำให้เสียความสัมพันธ์ทางสังคม เทคโนโลยีที่ช่วยเสริมปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์การ

Gultekin (2009) ศึกษาเรื่อง *Knowledge Management and Law Enforcement: An Examination of Knowledge Management Strategies of the Police Information System (POLNET) in the Turkish National Police* ผลการวิจัยพบว่า การศึกษานี้จะสำรวจการจัดการความรู้ (KM) ในการบังคับใช้กฎหมายโดยมุ่งเน้นไปที่ระบบ POLNET ที่จัดตั้งขึ้นโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติของตุรกีในฐานะเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันความรู้ การวิจัยนี้ใช้กรณีศึกษาเชิงคุณภาพสำหรับวัตถุประสงค์ในการสำรวจและอธิบาย ข้อมูลเชิงคุณภาพได้มาจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างแบบเผชิญหน้า และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์รวมทั้งการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองทาง e-mail กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารตำรวจที่สร้างระบบ POLNET และทำงานภายใต้กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและกรมการสื่อสาร วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) การวิจัยครั้งนี้พบว่ากลยุทธ์การจัดการความรู้ (KM) ขององค์การที่บังคับใช้กฎหมายมีความแตกต่างหลายประการจากแบบจำลองการบูรณาการองค์ความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมองค์การและโครงสร้างของหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายมีผลต่อการสร้างองค์ความรู้ การแปลง การสืบค้น และกระบวนการที่ใช้ร่วมกันอย่างแตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอแบบจำลองใหม่ซึ่งเป็นแบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (dynamic) และแสดงให้เห็นว่าผลลัพธ์ที่ได้จะมีผลกระทบต่อ Drivers เสมอ

Karadsheh (2010) ศึกษาเรื่อง *A Framework for Integrating Knowledge Management with Risk Management for Information Technology Projects (RiskManiT)* ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยนี้มุ่งเน้นถึงความท้าทายที่ได้รับเมื่อมีการดำเนินกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงสำหรับโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในอดีตที่ผ่านมาการขาดการสนับสนุนการจัดการ

ความรู้ของกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงอย่างเพียงพอก่อให้เกิดความล้มเหลวหลายโครงการ วัตถุประสงค์การวิจัย คือ การเสนอกรอบแนวคิดของกระบวนการการจัดการความเสี่ยง โดยอยู่บนพื้นฐานความรู้ (KBRM) ซึ่งรวมกระบวนการ KM และ RM เข้าด้วยกัน และนำเสนอวิธีการสำหรับการนำ KBRM (RiskManIT) ไปประยุกต์ใช้ในวิธีการแก้ปัญหาด้านแนวคิด กลยุทธ์การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และได้รับการสนับสนุนโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนี้ ผลงานที่สำคัญ คือ การพัฒนากรอบการทำงานซึ่งรวมกิจกรรมการจัดการความรู้กับการบริหารความเสี่ยงในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (RiskManIT) กรอบของ RiskManIT ให้ความสามารถในการพัฒนาโครงการ แก้ไขการดำเนินการจัดการที่มีปัญหาความล้มเหลวของโครงการไอทีโดยการบูรณาการ KM และ RM ในกรอบเดียว

Linden (2010) ศึกษาเรื่อง *A Method for Developing Churchmanian Knowledge Management Systems* ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาบางประการที่ผู้จัดการต้องเผชิญ รวมถึงปัญหาที่ขาดการวางแผนที่ดี เป็นประเภทของปัญหาที่เป็นเรื่องยากที่จะแก้ไข เพราะบางส่วนเป็นเรื่องยากที่จะรู้ว่าอะไรเป็นปัญหา ระบบการจัดการความรู้ประกอบด้วยหลักการออกแบบสำหรับการช่วยงานนักออกแบบระบบ ผู้จัดการและลูกค้าที่ตัดสินใจเกี่ยวข้องกับปัญหาการวางแผนที่ออกแบบไม่ดี ทฤษฎี Problemography ได้ถูกเสนอให้เป็นวิธีการในการพัฒนา CKMS วิธีการนี้ ้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดการพัฒนา CKMS โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาที่ช่วยให้ผู้ถือหุ้นและนักทฤษฎี (theoreticians) สามารถชี้แจงการพัฒนา CKMS ได้อย่างชัดเจน การวิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือในการพัฒนาที่เรียกว่า การพิสูจน์แนวคิดเครื่องมือที่ใช้ทดสอบเป็นรายการของกระบวนการนำเสนอที่เกิดขึ้นในระหว่างการพัฒนา CKMS กระบวนการนี้ได้มาจากทฤษฎีระบบการสอบถาม มีการวิเคราะห์ช่องว่างในขณะที่กระบวนการที่นำเสนอถูกนำมาเปรียบเทียบกับกระบวนการที่พบในระหว่างการทำกรณีศึกษาของผู้ที่เผชิญกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหา "เลวร้าย" ของปัญหาการบุกรุกของโรงงานในรัฐฟลอริดา การวิจัยที่สองได้ดำเนินการสำรวจหลักการออกแบบที่เป็นไปได้สำหรับการพัฒนาCKMS หลักการออกแบบที่นำเสนอ 2 หลักการ คือ หลักทุกคน (every person principle) และหลักการเชื่อมโยงกันของผู้ดูแล (connectedness caretaker principle) ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาคำอธิบายระบบสอบถามถึงปัญหาที่เลวร้าย (DAWP) เป็นเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สอบถามสามารถเผชิญหน้ากับปัญหาที่

เลวร้ายได้ ผู้เข้าร่วม ในการศึกษาจะหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโรงงานพื้นเมืองในรัฐฟลอริดา และแนะนำวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ โดยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมจะถูกวิเคราะห์และผลลัพธ์ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า เว็บไซต์ที่กำลังพัฒนาช่วยในการพิจารณาการแตกกิ่งก้านสาขาที่มีจริยธรรมของความรู้

Zhang (2010) ศึกษาเรื่องเรื่อง *Facilitating Knowledge Management System Success: Roles of Technologies, Management and Social Networks* ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบการจัดการความรู้ (KMSs) ไปใช้คาดว่า จะช่วยให้องค์การสามารถสร้างสินทรัพย์ที่มีคุณค่าเพื่อการได้เปรียบในการแข่งขัน และการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ในปัจจุบันที่มีลักษณะการแข่งขันที่รุนแรง และรวดเร็วมาก แต่ KMSs ก็ล้มเหลวในอัตราที่สูงมาก การวิจัยก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยี-สารสนเทศ และกระบวนการทางสังคมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน KMS แต่คำถามของสาเหตุและวิธีการยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเพียงพอ จึงจัดเป็นเรียงความ 3 เรื่องพยายามแก้ไขช่องว่างนี้โดยการศึกษาผลกระทบที่เป็นอิสระและผลกระทบร่วมของปัจจัยทางเทคโนโลยีและทางสังคมในการดำเนินงาน KMS เรียงความเรื่องแรกนำเสนอแบบจำลองสามระดับที่ประกอบด้วยการใช้ KMS และความเป็นผู้นำเป็นผู้อำนวยความ-สะดวกของเครือข่ายความรู้ของพนักงาน ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญของการแบ่งปันความรู้ที่มีผลเชิงบวกต่อผลงาน เรียงความเรื่องที่สอง เป็นการพัฒนาแบบจำลองสามระดับที่ศึกษาผลกระทบที่เกิดการพึ่งพาซึ่งกันและกันในการใช้ KMS และโครงสร้างการกำกับดูแล ITในเครือข่ายมิตรภาพของพนักงานซึ่งเป็นผู้อำนวยความสะดวกที่สำคัญของการช่วยเหลือเพื่อน ๆ กันเองที่มีผลกระทบในเชิงบวกต่อผลงาน เรียงความเรื่องที่สามศึกษากระบวนการไกล่เกลี่ย (mediational processes) และปัจจัยตามสถานการณ์ที่เชื่อมโยงการใช้ KMS เข้ากับการปฏิบัติงาน โดยการเก็บข้อมูลหลายระดับจากพนักงานกว่า 1,400 คน ในบริษัทขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมการเงิน ผลการสำรวจสนับสนุนรูปแบบจำลองที่ได้นำเสนอไป เรียงความเหล่านี้รวมกันแล้วจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้นของการใช้งาน KMS ในองค์การ

Macro (2011) ศึกษาเรื่อง *Factors Influencing the Creation of a Wiki Culture for Knowledge Management in a Cross-generational Organizational Setting* ผลการวิจัย

พบว่า การเริ่มดำเนินการภายในองค์การที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้อาจจะถูกขัดขวางโดยความแตกต่างของรุ่น (generational differences) งานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นและการรณรงค์การแบ่งปันความรู้โดยใช้ฐานทางเทคโนโลยีให้แนวทางการบริหารสำหรับผู้ปฏิบัติงานน้อยมาก วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงชาติพันธุ์ (ethnographic) คือ การระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างวัฒนธรรมวิกิ (wiki) ที่กระตุ้นการทำงานร่วมกันแบบเปิดเผยเป็นความคิดริเริ่มการจัดการความรู้ในสิ่งแวดล้อมที่มีคนต่างรุ่น (cross-generational) การวิจัยได้มุ่งเน้นเรื่องการรับรู้ ความเชื่อทางวัฒนธรรม ทัศนคติบรรทัดฐาน และค่านิยมที่ผู้มีส่วนร่วมเป็นคนมาจากหลาย ๆ รุ่น (multigenerational) ได้มีการแบ่งปันความรู้กันโดยใช้ Wikipedia ซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์ความร่วมมือทางสังคมโดยใช้ Internet-based การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขึ้นตามกรอบทฤษฎีเกี่ยวกับลัทธิหลังยุคสมัยใหม่ ระบบ และการจัดการความรู้เกี่ยวกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ประกอบด้วยนักเรียน เจ้าหน้าที่ และคณาจารย์ที่ลงทะเบียนเรียนและทำงานในหลักสูตรการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยของรัฐในรัฐแคลิฟอร์เนีย ข้อมูลถูกรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semistructured) จดหมายเหตุ และการเฝ้าสังเกตแบบแฝงตัวสาระสำคัญของเรื่อง และผลการวิจัยถูกดำเนินการขึ้นโดยผ่านกระบวนการเข้ารหัส 3 ขั้นตอนสำคัญ ข้อสรุปที่สำคัญคือ GenY (Generation Y) และ Millennials (Millennial Generation คือ Gen Y) ได้นำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแบ่งปันความรู้และการปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาวัฒนธรรมวิกิข้ามรุ่นขึ้นอยู่กับการกำหนดวัตถุประสงค์ที่น่าสนใจและความไว้วางใจในระดับสูงระหว่างผู้เข้าร่วม การวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางสังคมเทคโนโลยีโดยช่วยให้องค์การต่าง ๆ ตระหนักถึงความแตกต่างของคนต่างรุ่น (generational differences) และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันผ่านความไว้วางใจและการเปิดกว้าง ดังนั้นจึงเป็นการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในทรัพย์สินทางปัญญาของพนักงานหลาย ๆ รุ่นรวมกัน

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีความยั่งยืน โดยการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนากลุ่มเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ชุมชนค้นพบ และพัฒนาศักยภาพขององค์กรสามารถ“พึ่งตนเองได้”ซึ่งชุมชนเข้มแข็งพึ่งตนเองได้ เพราะเป็นชุมชนเรียนรู้ คือ พร้อมที่จะเรียนรู้ตัดสินใจได้อย่างเป็นอิสระ สามารถจัดการ “ทุน” ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ใหม่ของการพัฒนาที่สอดคล้องกับสถานการณ์ของชุมชน

ดังนั้นการพัฒนาชาติย่อมขึ้นอยู่กับการพัฒนาคนและการพัฒนาคนย่อมต้องใช้กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่ง ที่พัฒนาผู้เรียนให้เป็นเยาวชนที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ มีความสามารถในการเรียน การทำงานและมีเจตคติที่ดีต่อการทำอาชีพสุจริต การศึกษาพัฒนาคน คนพัฒนาชาติ ดังนั้นการที่จะสามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ อันเป็นแนวทางที่พัฒนาชาติได้อย่าง มีประสิทธิผล จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา ข้อค้นพบจากการวิจัยของนักวิจัยต่าง ๆ เช่น ชาญพิชญ์ วัฒนชัย (2554), ชุติกาญจน์ ศรีวิบูลย์ (2554), ณภัทร วรเจริญศรี (2553), ธิติมา ไชยมงคล (2554), สุภาวดี เจริญเศรษฐมห (2553), Karadsheh (2010), Linden (2010), Macro (2011) และ Zhang (2010) เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า การจัดการความรู้ (knowledge management) เป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่า มีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร การจัดการความรู้(knowledge management) เป็นกระบวนการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ดังนั้นทุกแห่งจึงควรมุ่งสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) โดยใช้การจัดการความรู้ (knowledge management) เป็นเครื่องมือในการบริหาร ซึ่งสถานศึกษาจำเป็นต้องมีรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กรของตน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารเพื่อการพัฒนาสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง ซึ่งการพัฒนาองค์กรนั้นจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพให้สามารถปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผลเพราะคนคือทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่ง บุคลากรในองค์กรเท่านั้นที่จะสามารถดำเนินการเพื่อให้องค์กรบรรลุผลเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับคนในองค์กรด้วยอย่างยิ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 3

ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก (2) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย (3) เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 สภาพและปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ขั้นตอนการศึกษาสภาพ และปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก มีขั้นตอน ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. กำหนดขอบเขตของการศึกษา จากจังหวัดในภาคตะวันออก 7 จังหวัด โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (1) จังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุด 4 อันดับแรก (2) จังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศมากที่สุด ได้แก่ 4 จังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด (3) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลโดยพิจารณาเฉพาะบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จังหวัดละ 6 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน และสามารถให้ข้อมูล

เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออกได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1 ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1

หน่วยงาน	จังหวัดชลบุรี	จังหวัดระยอง	จังหวัดจันทบุรี	จังหวัดตราด	รวม
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด	1	1	1	1	4
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล	1	1	1	1	4
กลุ่มอนุรักษ์ป่าชายเลน	1	1	1	1	4
สำนักงานป่าไม้	1	1	1	1	4
ประธานชมรมเรือ	1	1	1	1	4
นายกสมาคมธุรกิจ					
การท่องเที่ยว	1	1	1	1	4
รวม	6	6	6	6	24

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก ผู้วิจัยมีแนวทางการสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา รายงานการวิจัย และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก เพื่อนำแนวคิดที่ได้ศึกษามาสังเคราะห์สรุปเป็นกรอบความคิดและแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อที่ 1 มาทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ซึ่งแนวทางของคำถามประกอบด้วย (1) สภาพทั่วไปของ

แหล่งท่องเที่ยว ในภาคตะวันออก (2) สภาพปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก (3) องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก (4) รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ขั้นตอนนี้ เป็นการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ในระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทยให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 และแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการ-ความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก และสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์มาสังเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาและแยกเป็นตอน ๆ จัดลำดับก่อนหลัง และกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเนื้อหา วางเค้าโครงเนื้อหา เพื่อนำไปเขียนเป็นกรอบของเนื้อหาในแต่ละตอน โดยมีแนวทางในการนำเสนอเนื้อหาที่ชัดเจน แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 2 ตรวจสอบ

2. การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน โดยเจาะจงเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ และผู้เชี่ยวชาญระบบออนไลน์ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องกับระบบออนไลน์

3. นำเนื้อหาที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาตรวจสอบแล้ว และได้รับการปรับปรุงแก้ไขมาออกแบบเป็นบทดำเนินเรื่อง ในการเชื่อมโยงและแสดงถึงความสัมพันธ์ของเนื้อหาแต่ละส่วน หลังจากนั้นจึงเขียนเป็นรายละเอียดของระบบออนไลน์

4. ออกแบบระบบเครือข่ายออนไลน์ โดยสร้างเว็บไซต์เชื่อมโยงองค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบการจัดการความรู้ และเชื่อมโยงองค์ความรู้การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน มีขั้นตอนดังนี้

4.1 การวางแผน การวางแผนสร้างเว็บไซต์การจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก เพื่อให้การทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ มีแนวทางที่ชัดเจน

4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย และเนื้อหาของเว็บไซต์

4.2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ เว็บไซต์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) แสวงหาความรู้แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยังไม่ได้เพยแพร่ จากผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1 มาเผยแพร่ (2) การใช้เว็บไซต์เป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนความรู้ (3) เป็นแหล่งของการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ และ (4) เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ ข่าวสาร บริการด้านต่าง ๆ ที่แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ต้องการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ แล้วจึงกำหนดโครงสร้างรูปแบบรวมถึงหน้าแรกของเว็บไซต์ และสีเว็บไซต์

4.2.2 กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้เข้าชมเว็บไซต์ สำหรับเว็บไซต์นี้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่นักท่องเที่ยว ประชาชนและผู้สนใจทั่วไป

4.2.3 กำหนดเนื้อหาของเว็บไซต์ เนื้อหาหลักของเว็บไซต์นี้เป็นความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก

4.2.4 การเตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น โปรแกรมสำหรับสร้างเว็บไซต์ภาพเคลื่อนไหว มัลติมีเดีย การจดโดเมนเนม การหาผู้ให้บริการรับฝากเว็บไซต์ (web hosting) เป็นต้น

4.3 คัดเลือกองค์ความรู้ โดยใช้ตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 3

5. ร่างรูปแบบการจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ตามที่ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้และการสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์ตามข้อ 1 โดยกำหนดองค์ประกอบของร่างรูปแบบการจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกดังนี้

5.1 การสร้างความรู้โดยการรวบรวมความรู้ทั้งความรู้ที่สร้างขึ้นเองหรือความรู้ที่ได้แสวงหามาจากการอ่าน ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ อี-เมล์ และวารสาร ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรวบรวม

ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1 องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแหล่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก

5.2 การวิเคราะห์และการจัดกลุ่มความรู้ ผู้วิจัยจะนำความรู้จากการสำรวจมาจำแนกและจัดเป็นกลุ่มความรู้ 4 แหล่ง คือ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใ และบ้านสลัดคอก เพื่อสะดวกในการนำไปจัดทำเป็นเว็บไซต์และสะดวกในการลิงค์ไปสู่รายละเอียดของความรู้

5.3 การจัดเก็บความรู้ เป็นการจัดเก็บอยู่ในระบบเว็บไซต์ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการจัดการความรู้

5.4 การนำความรู้ไปใช้ โดยสร้างระบบฐานข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความสะดวกรวดเร็วและเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับใช้ความรู้ ทั้งยังออกแบบให้มีการติดตามผลการดำเนินการเพื่อใช้ในการปรับปรุงความรู้ด้วย

5.5 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้วิจัยจะออกแบบเว็บไซต์ให้มีการถ่ายโอนความรู้ให้แก่หน่วยงานหลักที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และ ในจังหวัดอื่น ๆ และออกแบบเว็บไซต์ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างบุคลากร ชาวบ้านประชาชน และนักท่องเที่ยว

5.6 การประเมินผล ผู้วิจัยได้ออกแบบประเมินความพึงพอใจของการประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการเพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชนนักท่องเที่ยว

5.7 เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ ผู้วิจัยได้มีการประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด

และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวาง และต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน

6. ประเมินร่างรูปแบบการจัดการความรู้โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว และด้านระบบออนไลน์ โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 2 ชุดเดียวกับที่ตรวจสอบเนื้อหาตามขั้นตอนที่ 2 ข้อที่ 2

7. ปรับปรุงร่างรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญตามข้อ 6

8. ประเมินร่างรูปแบบภายหลังการปรับปรุงโดยผู้เชี่ยวชาญชุดเดียวกัน

9. ถ้ามีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญให้มีการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยก็จะปรับปรุงแก้ไขจนกว่าผู้เชี่ยวชาญทุกท่านจะเห็นด้วย แล้วจึงดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

1. เลือกพื้นที่เป้าหมาย คือ จังหวัดตราด โดยศึกษาเฉพาะการท่องเที่ยวในเขตหมู่บ้าน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก โดยพิจารณาความร่วมมือจากบุคคลในพื้นที่เป็นสำคัญ

2. การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง (experimental research) โดยมีแบบแผนการทดลอง ดังนี้

กลุ่ม	วัดก่อนทดลอง	การทดลอง	วัดหลังการทดลอง
Ex	O_1	X	O_2

เมื่อ

X แทน รูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

O_1 แทน ทดสอบความรู้ก่อนการทดลอง

O_2 แทน ทดสอบความรู้ หลังการทดลองและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

3. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยว ที่เดินทางไปหมู่บ้านจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2555

3.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลองจะเจาะจงเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่พบในแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่ง จำนวน 40 คน วันที่ทำการทดลอง ระหว่างวันที่ 15 กันยายน-23 กันยายน พ.ศ. 2555

4. เครื่องมือการวิจัย ในขั้นตอนที่ 3 มีดังนี้

4.1 แบบทดสอบความรู้ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่ง คือ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.1.1 สร้างแบบทดสอบความรู้ สร้างเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ที่ครอบคลุมเนื้อหา

4.1.3 นำแบบทดสอบความรู้ ที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 ท่าน (ดูภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ตัวเลือก และตัวลวง แล้วนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

4.1.4 นำแบบทดสอบความรู้ ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบความรู้ เป็นรายข้อ โดยพิจารณาค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนก ใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อสอบ ที่มีค่าความยากง่ายรายข้อระหว่าง 0.20-0.80 ยอมรับได้ ถ้าข้อสอบที่มีค่า *P* สูงกว่า .80 แสดงว่าข้อสอบนั้นยากเกินไป และถ้าต่ำกกว่า .20 แสดงว่า ข้อสอบนั้นง่ายเกินไป ผู้วิจัยพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้การวัดความรู้ได้ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัด ส่วนค่าอำนาจจำแนก คัดเลือกที่มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2550, หน้า 255) ได้คัดเลือกข้อสอบที่อยู่ในเกณฑ์ และปรับปรุงข้อสอบ ที่ไม่อยู่ในเกณฑ์ให้จำนวนเพียงพอกับเนื้อหาที่ต้องการวัด ได้ข้อสอบจำนวน 20 ข้อ และหาคุณภาพของแบบทดสอบความรู้ ทั้งฉบับ โดยการนำแบบทดสอบไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นทั้ง ฉบับ โดยใช้สูตรของคูเดอร์ริชาร์ดสัน 20 (KR-20) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความรู้ จากกลุ่มทดลองใช้เครื่องมือเท่ากับ .77 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้เพราะว่ามีค่ามากกว่า .70

4.2 แบบประเมินความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.2.1 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก เป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4.2.2 นำแบบประเมินความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก เสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ตรวจแล้วนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

4.2.3 นำแบบประเมินความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพรายข้อ และทั้งฉบับ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.2.4 คุณภาพของแบบประเมินความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออกโดยการหาอำนาจจำแนกรายข้อ ค่าสัมประสิทธิ-แอลฟา (α-coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าอำนาจจำแนก Item Total Correlation 0.41-0.74 และได้ค่าความเชื่อมั่น 0.82 จัดว่าเป็นข้อคำถามที่ยอมรับได้ ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2550, หน้า 240)

5. ก่อนทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จัดการทดสอบความรู้ ด้วยแบบทดสอบความรู้ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่ง คือ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก

6. ทดลองรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน

7. หลังทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จัดการทดสอบความรู้ ด้วยแบบทดสอบความรู้ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่ง คือ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก และประเมินความพึงพอใจ

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 ข้อมูลความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.50-5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	ความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	ความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

8.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ระหว่างคะแนนเฉลี่ยก่อนการทดลองกับหลังจากสิ้นสุดการทดลองโดยใช้สถิติ *t* test แบบ dependent

8.3 กำหนดเกณฑ์ในการตัดสินประสิทธิภาพของแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก มีดังนี้

8.3.1 ผลการทดสอบความรู้ทั้ง 4 แหล่ง คือ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.5 ทุกประเด็นในการประเมิน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย (2) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย (3) เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ตอนที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ตอนที่ 3 ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอแต่ละขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

สภาพและปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

เป็นการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียดขององค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 2

สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการสร้างความรู้

จังหวัด	สภาพของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. มีการสร้างความรู้โดยการสอบถาม พูดคุย และเปลี่ยนความรู้กันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม 2. มีการสร้างความรู้จากประสบการณ์ของสมาชิก 3. มีการสร้างความรู้จากการนำประสบการณ์ในการดูงานเข้ามาพัฒนา
จังหวัดระยอง	1. มีการสร้างความรู้โดยพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ เกี่ยวกับเรื่องงานระหว่างสมาชิกด้วยกัน 2. มีการสร้างความรู้ โดยการการปรึกษาหารือระหว่างหัวหน้ากลุ่มและลูกน้อง 3. มีการสร้างความรู้จากความคิดสร้างสรรค์อันเกิดจากการทดลองของสมาชิกในกลุ่ม 4. มีการสร้างความรู้ กับสมาชิกในองค์กรอื่น จากการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน
จังหวัดจันทบุรี	1. มีการสร้างความรู้จากการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกในกลุ่มด้วยกัน 2. มีการสร้างความรู้จากการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างภายนอกกลุ่ม
จังหวัดตราด	1. มีการสร้างความรู้ด้วยการพูดคุย และเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกด้วยกัน 2. มีการสร้างความรู้โดยการทดลองทำภายในกลุ่ม จนสำเร็จ 3. มีการสร้างความรู้จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่จากภาครัฐและเอกชน

จากตาราง 2 ด้านการสร้างความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการสร้างความรู้โดยการสอบถาม พูดคุย และเปลี่ยนความรู้กันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม มีการสร้างความรู้จากประสบการณ์ของสมาชิก มีการสร้างความรู้จากการนำประสบการณ์ในการดูงานเข้ามาพัฒนา มีการสร้างความรู้โดยพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ เกี่ยวกับเรื่องงานระหว่างสมาชิกด้วยกัน มีการสร้างความรู้ โดยการการปรึกษาหารือระหว่างหัวหน้ากลุ่ม และลูกน้อง มีการสร้างความรู้จากความคิดสร้างสรรค์อันเกิดจากการทดลองของสมาชิกในกลุ่ม มีการสร้างความรู้ กับสมาชิกในองค์กรอื่น จากการฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน มีการสร้างความรู้จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่จากภาครัฐ และเอกชน

ตาราง 3

สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการจำแนกความรู้

จังหวัด	สภาพของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. มีการจำแนกความรู้โดยการปรึกษาหารือ เพื่อหาข้อสรุปในการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 2. มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยสมาชิกที่มีความชำนาญ
จังหวัดระยอง	1. มีการจำแนกความรู้โดยสมาชิกที่ได้รับการอบรม นำข้อมูลความรู้ที่ได้มากลั่นกรอง แยกแยะ ตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อนนำไปใช้ในองค์กร 2. มีการนำความรู้ที่ได้มาการจำแนกความรู้โดยการนำเข้าที่ประชุมเพื่อให้สมาชิกได้ แยกแยะ และคัดกรอง
จังหวัดจันทบุรี	1. มีการนำเอาสารสนเทศข้อมูลความรู้ไปกลั่นกรองแยกแยะตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมในการนำไปใช้ 2. มีการนำความรู้ที่ได้มาการจำแนกความรู้โดยการนำเข้าที่ประชุมเพื่อให้สมาชิกได้ แยกแยะ และคัดกรอง เพื่อลงความเห็นร่วมกัน
จังหวัดตราด	1. มีการจำแนกความรู้โดยการปรึกษาหารือ เพื่อหาข้อสรุปในการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 2. มีการจำแนกความรู้โดยสมาชิกที่มีความชำนาญ 3. มีการสอนนักท่องเที่ยวในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

จากตาราง 3 ด้านการจำแนกความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยการปรึกษาหารือ เพื่อหาข้อสรุปในการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยสมาชิกที่มีความชำนาญ มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยสมาชิกทีได้รับการอบรม นำข้อมูลความรู้ทีได้มากลั่นกรอง แยกแยะ ตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อนนำไปใช้ในองค์กร มีการนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยการนำเข้าที่ประชุม เพื่อให้สมาชิกได้ แยกแยะ และคัดกรอง เพื่อลงความเห็นร่วมกัน มีการนำเอาสารสนเทศข้อมูลความรู้ไปกลั่นกรองแยกแยะ ตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมในการนำไปใช้ มีการนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ และสกัดความรู้ โดยการนำเข้าที่ประชุม เพื่อให้สมาชิกได้ แยกแยะ และคัดกรอง เพื่อลงความเห็นร่วมกัน มีการวิเคราะห์และสกัดความรู้โดยการปรึกษาหารือ เพื่อหาข้อสรุปในการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยสมาชิกที่มีความชำนาญ มีการสอนนักท่องเที่ยวในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ตาราง 4

สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการจัดเก็บความรู้

จังหวัด	สภาพของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร
	2. ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านการบริหารจัดการ
	3. มีการจัดเก็บความรู้ไว้ในตัวบุคคล
จังหวัดระยอง	1. มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร
	2. มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของคอมพิวเตอร์เพียงบางส่วน
	3. ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านการบริหารจัดการ
	4. มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวไว้ในรูปของเอกสาร
จังหวัดจันทบุรี	1. มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน
	2. องค์ความรู้บ้างเรื่อง เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว มีรายละเอียดหลายขั้นตอนทำให้ยากต่อการจัดเก็บ
	3. องค์ความรู้บางเรื่องยังมีการจัดเก็บในรูปของตัวบุคคล

ตาราง 4 (ต่อ)

จังหวัด	สภาพของการจัดการความรู้
จังหวัดตราด	1. มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน 2. มีองค์ความรู้บางเรื่องยังไม่มีการจัดเก็บ เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และเกี่ยวกับองค์กรหรือชุมชน

จากตาราง 4 ด้านการจัดเก็บความรู้ สามารถสรุปได้ ดังนี้ มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านการบริหารจัดการ มีการจัดเก็บความรู้ไว้ในตัวบุคคล มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของคอมพิวเตอร์เพียงบางส่วน ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านด้านการบริหารจัดการ มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวไว้ในรูปของเอกสาร มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน องค์ความรู้บ้างเรื่อง เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว มีรายละเอียดหลายขั้นตอนทำให้ยากต่อการจัดเก็บ องค์ความรู้บางเรื่องยังมีการจัดเก็บในรูปของตัวบุคคล มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน มีองค์ความรู้บางเรื่องยังไม่มีการจัดเก็บ เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และเกี่ยวกับองค์กร หรือชุมชน

ตาราง 5

สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกด้านการนำความรู้ไปใช้

จังหวัด	สภาพของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. มีการนำความรู้ที่สั่งสมจากภูมิปัญญาเดิมของสมาชิกในองค์กรมาปรับใช้ 2. มีการนำความรู้มาพัฒนาจนเกิดเป็นเทคนิคที่เป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม
จังหวัดระยอง	1. มีการนำความรู้ที่สั่งสมจากภูมิปัญญาเดิมของสมาชิกในองค์กรมาปรับใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 2. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิค และวิธีในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว
จังหวัดจันทบุรี	1. มีการนำเอาข้อมูลความรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกมาปรับใช้ในการทำงาน 2. มีการนำเอาความรู้สมัยใหม่ ผสมผสานกับภูมิปัญญาดั้งเดิมมาปรับให้เป็นรูปแบบเฉพาะที่มีเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร
จังหวัดตราด	1. มีการนำความรู้ และประสบการณ์ในวิถีชีวิตประจำวันของสมาชิกมาปรับใช้ในการทำงาน 2. มีการปรับเปลี่ยนเทคนิค และวิธีในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว

จากตาราง 5 ด้านการนำความรู้ไปใช้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการนำความรู้ที่สั่งสมจากภูมิปัญญาเดิมของสมาชิกในองค์กรมาปรับใช้ มีการนำความรู้มาพัฒนาจนเกิดเป็นเทคนิคที่เป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม มีการนำความรู้ที่สั่งสมจากภูมิปัญญาเดิมของสมาชิกในองค์กรมาปรับใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการปรับเปลี่ยนเทคนิค และวิธีในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว มีการนำเอาข้อมูลความรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกมาปรับใช้ในการทำงาน มีการนำเอาความรู้สมัยใหม่ ผสมผสานกับภูมิปัญญาดั้งเดิม มาปรับให้เป็นรูปแบบเฉพาะที่มีเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร มีการนำความรู้ และ

ประสบการณ์ในวิถีชีวิตประจำวันของสมาชิกมาปรับใช้ในการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนเทคนิค และวิธีในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว

ตาราง 6

สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

จังหวัด	สภาพของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. มีการจัดการประชุมพูดคุย แบ่งปันความรู้กันภายในกลุ่ม 2. สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันโดยกลไกระบบเครือข่ายอยู่แล้ว 3. เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาศึกษาดูงาน เช่น นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปมาท่องเที่ยว และเยี่ยมชม
จังหวัดระยอง	1. มีการพูดคุย แบ่งปันความรู้สอนงานกันตัวต่อตัว 2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้สอนงานกันระหว่างหัวหน้า และสมาชิก 3. ให้ความร่วมมือกับทุกหน่วยงาน และคณะบุคคลที่ต้องการมาดูงาน และท่องเที่ยว
จังหวัดจันทบุรี	1. มีการพูดคุย แบ่งปันความรู้สอนงานกันตัวต่อตัว 2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้สอนงานกันระหว่างหัวหน้า และสมาชิก 3. เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และเข้าพัก
จังหวัดตราด	1. มีการแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ พูดคุย ระหว่างสมาชิก ภายในกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ 2. เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และเข้าพัก 3. มีการสอนนักท่องเที่ยวในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

จากตาราง 6 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการจัดการประชุมพูดคุย แบ่งปันความรู้กันภายในกลุ่ม สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันโดยกลไกระบบเครือข่ายอยู่แล้ว เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาศึกษาดูงาน เช่น นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปมาท่องเที่ยว และเยี่ยมชม มีการพูดคุย แบ่งปันความรู้สอนงานกันตัวต่อตัว มีการแลกเปลี่ยนความรู้สอนงานกันระหว่างหัวหน้า และสมาชิก ให้ความร่วมมือกับทุกหน่วยงาน และคณะบุคคลที่ต้องการมาดูงาน และท่องเที่ยว มีการพูดคุย แบ่งปันความรู้สอนงานกันตัวต่อตัว มีการแลกเปลี่ยนความรู้สอนงานกันระหว่างหัวหน้า และสมาชิก เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และเข้าพัก มีการแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ พูดคุย

ระหว่างสมาชิก ภายในกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และเข้าพัก มีการสอนนักท่องเที่ยวในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ตาราง 7

สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านประเมินผล

จังหวัด	สภาพของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. มีการประเมินผลกันภายในกลุ่ม
	2. สมาชิกมีกลไกการประเมินผ่านเครือข่ายอยู่แล้ว
	3. เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนในการประเมินผล เช่น นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปมาท่องเที่ยว และเยี่ยมชม
จังหวัดระยอง	1. มีการพูดคุย ประเมินผลกันตัวต่อตัว
	2. มีการประเมินผลกันระหว่างหัวหน้า และสมาชิก
	3. ให้ความร่วมมือกับทุกหน่วยงาน และคณะบุคคลที่ต้องการมาดูงาน และท่องเที่ยว
จังหวัดจันทบุรี	1. มีการประเมินผลงานกันตัวต่อตัว
	2. มีการประเมินผลกันระหว่างหัวหน้า และสมาชิก
	3. เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และการประเมินผล
จังหวัดตราด	1. มีการการประเมินผลกันระหว่างสมาชิก ภายในกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ
	2. เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และการประเมินผลกัน

จากตาราง 7 ด้านการประเมินผล สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการประเมินผลกันภายในกลุ่มสมาชิกมีกลไกการประเมินผ่านเครือข่ายอยู่แล้ว เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนในการประเมินผล เช่น นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปมาท่องเที่ยว และเยี่ยมชม มีการการประเมินผลกันระหว่างสมาชิก ภายในกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และการประเมินผล

ตาราง 8

ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการสร้างความรู้

จังหวัด	ปัญหาของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. สมาชิกยังไม่เห็นความสำคัญของการสร้างความรู้
	2. ไม่มีผู้แนะนำในการเตรียม การจัดหาข้อมูล และศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ เพื่อนำไปบันทึกหรือเขียนเสนอเป็นความรู้ใหม่
จังหวัดระยอง	1. การสร้างความรู้ใหม่มีขั้นตอนมาก
	2. ขาดแรงจูงใจในการสร้างความรู้
จังหวัดจันทบุรี	1. ไม่มีผู้แนะนำในการเตรียม การจัดหาข้อมูล และศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ เพื่อนำไปบันทึกหรือเขียนเสนอเป็นความรู้ใหม่
	2. การสร้างความรู้ใหม่มีขั้นตอนมาก
จังหวัดตราด	1. สมาชิกยังไม่เห็นความสำคัญของการสร้างความรู้
	2. ไม่มีผู้แนะนำในการเตรียม การจัดหาข้อมูล และศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ เพื่อนำไปบันทึกหรือเขียนเสนอเป็นความรู้ใหม่

จากตาราง 8 ด้านการสร้างความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ สมาชิกยังไม่เห็นความสำคัญของการสร้างความรู้ ไม่มีผู้แนะนำในการเตรียม การจัดหาข้อมูล และศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ เพื่อนำไปบันทึกหรือเขียนเสนอเป็นความรู้ใหม่ การสร้างความรู้ใหม่มีขั้นตอนมาก ขาดแรงจูงใจในการสร้างความรู้ ไม่มีผู้แนะนำในการเตรียม การจัดหาข้อมูล และศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ เพื่อนำไปบันทึกหรือเขียนเสนอเป็นความรู้ใหม่ การสร้างความรู้ใหม่มีขั้นตอนมาก

ตาราง 9

ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกด้านการจำแนกความรู้

จังหวัด	ปัญหาของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก
	2. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน
	3. งบประมาณมีเพียงจำกัด
จังหวัดระยอง	1. บุคลากรมีจำนวนน้อย
	2. บุคลากรขาดความสามารถ
	3. งบประมาณมีเพียงจำกัด
จังหวัดจันทบุรี	1. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน
	2. บุคลากรขาดความสามารถ
	3. งบประมาณมีเพียงจำกัด
จังหวัดตราด	1. ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก
	2. ขาดงบประมาณในการดำเนินงาน
	3. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน
	4. บุคลากรมีจำนวนน้อย
	5. ขาดความสามารถ

จากตาราง 9 ด้านการแสวงหาความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน งบประมาณมีเพียงจำกัด บุคลากรขาดความสามารถ บุคลากรมีจำนวนน้อย ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน

ตาราง 10

ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการจัดเก็บความรู้

จังหวัด	ปัญหาของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. ไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล 2. ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านการบริหารจัดการ 3. มีสมาชิกมีความรู้สะสมมาช้านาน ทำให้มีข้อมูลจำนวนมากการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ 4. การจัดเก็บข้อมูลส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปของเอกสาร 5. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ หรือหมวดหมู่ ยากต่อการศึกษาค้นคว้า 6. ตู้เอกสารมีจำนวนจำกัดหรือจำนวนไม่เพียงพอ
จังหวัดระยอง	1. บุคลากรยังไม่คุ้นเคยหรือชำนาญกับการจัดเก็บ และสืบค้นหา 2. ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านด้านการบริหารจัดการ 3. ไม่มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร 4. มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวไว้ในรูปของเอกสาร
จังหวัดจันทบุรี	1. มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน 2. มีการจัดเก็บองค์ความรู้บางเรื่องยังมีการจัดเก็บในรูปของตัวบุคคล 3. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ หรือหมวดหมู่ ยากต่อการศึกษาค้นคว้า
จังหวัดตราด	1. มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน 2. มีองค์ความรู้บางเรื่องยังไม่มีการจัดเก็บ เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และเกี่ยวกับองค์กร หรือชุมชม 3. ผู้ที่นำเอกสารมาอ่านเสร็จแล้วไม่เก็บ ทำให้เอกสารสูญหาย

4. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ หรือหมวดหมู่ ยากต่อการศึกษาค้นคว้า

จากตาราง 10 ด้านการจัดเก็บความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ ไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านการบริหารจัดการ มีสมาชิกมีความรู้สะสมมาช้านาน ทำให้มีข้อมูลจำนวนมากการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ การจัดเก็บข้อมูลส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปของเอกสาร การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ หรือหมวดหมู่ ยากต่อการศึกษาค้นคว้า ตู้เอกสารมีจำนวนจำกัดหรือจำนวนไม่เพียงพอ บุคลากรยังไม่คุ้นเคยหรือชำนาญกับการจัดเก็บ และสืบค้นหา ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านด้านการบริหารจัดการ ไม่มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวไว้ในรูปของเอกสาร มีองค์ความรู้บางเรื่องยังไม่มีการจัดเก็บ เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และเกี่ยวกับองค์กรหรือชุมชม ผู้ที่นำเอกสารมาอ่านเสร็จแล้วไม่เก็บ ทำให้เอกสารสูญหาย การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ หรือหมวดหมู่ ยากต่อการศึกษาค้นคว้า

ตาราง 11

ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านการนำความรู้ไปใช้

จังหวัด	ปัญหาของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. การบริหารจัดการไม่ดี ก็จะได้ข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ไม่ตรงจริง และไม่เกิดการนำไปใช้
จังหวัดระยอง	1. สมาชิกยังไม่สามารถถ่ายทอดได้ดีเท่าที่ควร 2. สมาชิกยังขาดความรู้ ทำให้ไม่มั่นใจว่าวิธีที่ทำอยู่ถูกต้องหรือไม่ 3. ขาดงบประมาณสนับสนุนและบุคลากร
จังหวัดจันทบุรี	1. สมาชิกยังไม่เข้าใจถึงรูปแบบการจัดการความรู้อย่างละเอียด ยังไม่ทราบวิธีการที่จะต้องทำต่อไปอย่างไร
จังหวัดตราด	1. ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดอบรม ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงมากสุด

2. ขาดงบประมาณสนับสนุนและบุคลากร

จากตาราง 11 ด้านการนำความรู้ไปใช้ สามารถสรุปได้ดังนี้ การบริหารจัดการไม่ดี ก็จะได้ข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ไม่ตรงจริง และไม่เกิดการนำไปใช้ สมาชิกยังไม่สามารถถ่ายทอดได้ดีเท่าที่ควร ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดอบรม ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงมากสุด สมาชิกยังขาดความรู้ ทำให้ไมไม่มั่นใจว่าวิธีที่ทำอยู่ถูกต้องหรือไม่ ขาดงบประมาณสนับสนุนและบุคลากร

ตาราง 12

ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

จังหวัด	ปัญหาของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
	2. ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร
	3. ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก
	4. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน
จังหวัดระยอง	1. งบประมาณมีเพียงจำกัด
	2. ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
	3. ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ
	4. ขาดการบริหารจัดการให้มีการประชุม
จังหวัดจันทบุรี	1. ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร
	2. ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก
	3. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน
จังหวัดตราด	1. ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก
	2. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน
	3. งบประมาณมีเพียงจำกัด

	4. ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ
	5. ขาดการบริหารจัดการให้มีการประชุม

จากตาราง 12 ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน งบประมาณมีเพียงจำกัด ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดการบริหารจัดการให้มีการประชุม ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ตาราง 13

ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก จำแนกตามด้านประเมินผล

จังหวัด	ปัญหาของการจัดการความรู้
จังหวัดชลบุรี	1. การจัดประเมินผลในเครือข่ายยังมีน้อย
	2. ผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญของบุคลากรในประเมินผล
จังหวัดระยอง	1. ประเมินผลโดยการพูดคุยปรึกษาหารือกัน ในการทำงานยังมีอยู่ในระดับที่น้อย
	2. จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีศักยภาพมีจำนวนไม่เพียงพอ
จังหวัดจันทบุรี	1. ปัญหาเรื่องการสร้างเครือข่ายการประเมินผลที่มีอยู่ยังไม่สามารถพัฒนาให้เข้าระบบเดียวกัน
	2. ไม่มีระบบประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน
จังหวัดตราด	1. การจัดเวทีประเมินผลในเครือข่ายยังมีน้อย
	2. จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีศักยภาพมีจำนวนไม่เพียงพอ

จากตาราง 13 ด้านประเมินผล สามารถสรุปได้ดังนี้ การจัดประเมินผลในเครือข่ายยังมีน้อย ผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญของบุคลากรในประเมินผล ประเมินผลโดยการพูดคุยปรึกษาหารือกัน ในการทำงานยังมีอยู่ในระดับที่น้อย จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีศักยภาพ

มีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องการสร้างเครือข่ายการประเมินผลที่มีอยู่ยังไม่สามารถพัฒนาให้เข้าระบบเดียวกัน ไม่มีระบบประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน

องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียดขององค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 14

องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

องค์ความรู้	รายละเอียด
ด้านแหล่งท่องเที่ยว	1. ข้อมูลบริบท
	2. ด้านที่ตั้ง
	3. ประชากร
	4. การคมนาคม และการเดินทาง
	5. อาณาเขตคิดต่อ
	6. โครงสร้างพื้นฐาน
	7. ลักษณะภูมิอากาศ
	8. ศิลปะ วัฒนธรรม และวิถีชีวิต
	9. ประเพณี และเทศกาล
ด้านการบริหารจัดการ	1. การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
	2. การอนุรักษ์ทรัพยากร
	3. การจัดการสิ่งแวดล้อม
	4. การป้องกันและกำจัดมลพิษ
	5. ควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต
ด้านกระบวนการ	1. วัตถุประสงค์ของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
และกิจกรรม	2. รูปแบบของการท่องเที่ยว
	3. สถานที่พัก

	4. การเดินทางไปยังสถานที่ และการเดินทางภายในแหล่งท่องเที่ยว

ตาราง 14 (ต่อ)

องค์ความรู้	รายละเอียด
	5. ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว และศูนย์การเรียนรู้
	6. โรงพยาบาล และสถานพยาบาล
	7. สถานที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก หรือสินค้าพื้นเมือง
	8. บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน
	9. ป้ายบอกแหล่งท่องเที่ยว
	10. กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ด้านองค์กร	1. มีการจัดการจัดการความรู้แบบออนไลน์ผ่านทางwww.kmecotourism.org

ตาราง 14 องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการ และกิจกรรมด้านองค์กร

รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียดขององค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 15

รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะของการจัดการความรู้
การแสวงหาความรู้	1. ควรสร้างหน้า Web Site ในการจัดการความรู้ขององค์กร
	2. ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นตัวกลางในการเข้าถึงข้อมูล
	3. เปิดให้ประชาชน หรือนักท่องเที่ยวที่สนใจพัฒนาความรู้ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
	4. นักท่องเที่ยวใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล
	5. การให้คำปรึกษาทางออนไลน์
	6. เปิดโอกาสให้นักท่องเทียวมีส่วนร่วมในการแสดงความ-คิดเห็นเพื่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน
การสร้างความรู้	1. ควรสร้างหน้า Blog เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการจัดการ-ความรู้
	2. เพิ่มงานด้านวิชาการและการวิจัย
	3. จัดการให้มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างชุมชนให้เกิดแหล่ง ตลาดความรู้
	4. สัมมนา หรือประชุม แต่ละองค์กร แล้วนำเสนอหน่วยงานใหญ่ต่อไป
การจัดเก็บความรู้	1. ใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูล
	2. ใช้ระบบเวิลไวด์เว็บในการเก็บข้อมูล
	3. ควรพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ระบบสารสนเทศ
	4. ควรมีการเก็บแบบ File Electronic และ Online ติดต่อกันได้ เพื่อสามารถนำไปเผยแพร่ได้

ตาราง 15 (ต่อ)

กระบวนการ	ข้อเสนอแนะของการจัดการความรู้
ด้านการวิเคราะห์และสกัดความรู้	1. ควรมีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กรก่อนและนำความรู้นี้แลกเปลี่ยนและถ่ายทอดและนำไปสู่เทคโนโลยีบูรณาการ หรือนำมาใช้ให้คุ้มค่ากับการลงทุนไป 2. ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจนเพราะสามารถบริหารการจัดการความรู้ 3. มีการตรวจสอบองค์ความรู้ สามารถเช็คได้ว่านำไปใช้อย่างคุ้มค่า หรือไม่
ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้	1. ควรมีการจัดการอบรมถึงความสำคัญ การดำเนินการจัดการให้ทราบและสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้ เพราะจะได้สามารถพัฒนาไปใช้ในแนวทางเดียวกัน
ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้	1. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ เมื่อบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ก็จะทำให้งานประสบความสำเร็จ 2. ควรมีการจัดการอบรม สัมมนา วิธีการจัดการความรู้ให้กับสมาชิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานนี้ 3. ควรจะเผยแพร่ให้ผ่านอินเทอร์เน็ตชัดเจนกว่าเดิม 4. ควรมีการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตาราง 15 รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก สามารถสรุปได้

1. การแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย ควรสร้างหน้า Web Site ในการจัดการความรู้ขององค์กร ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นตัวกลางในการเข้าถึงข้อมูล เปิดให้ประชาชน หรือ

นักท่องเที่ยวที่สนใจพัฒนาความรู้ ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นักท่องเที่ยวใช้อินเทอร์เน็ต ในการค้นหาข้อมูล การให้คำปรึกษาทางออนไลน์ เปิดโอกาสให้นักท่องเทียวมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน

2. การสร้างความรู้ ประกอบด้วย ควรสร้างหน้า Blog เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการจัดการความรู้ เพิ่มงานด้านวิชาการและการวิจัย จัดการให้มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยน ความรู้ ระหว่างชุมชนให้เกิดแหล่ง ตลาดความรู้ สัมมนา หรือประชุม แต่ละองค์กร แล้วนำเสนอหน่วยงานใหญ่ต่อไป

3. การจัดเก็บความรู้ ประกอบด้วย ใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูล ใช้ระบบเวิลไวด์-เว็บในการเก็บข้อมูล ควรพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ควรมีการเก็บแบบ File Electronic และ Online ติดต่อกันได้ เพื่อสามารถ นำไปเผยแพร่ได้

4. ด้านการวิเคราะห์ และสกัดความรู้ ประกอบด้วย ควรมีการวิเคราะห์ และสกัด ความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กรก่อนและนำความรู้นี้แลกเปลี่ยนและถ่ายทอด และนำไปสู่เทคโนโลยีบูรณาการ หรือนำมาใช้ให้คุ้มค่ากับการลงทุนไป ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจนเพราะสามารถบริหารการจัดการความรู้ มีการตรวจสอบองค์ความรู้ สามารถเช็คได้ว่านำไปใช้อย่างคุ้มค่า หรือไม่

5. ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ ประกอบด้วย ควรมีการจัดการอบรม ถึงความสำคัญ การดำเนินการจัดการ ให้ทราบและสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้ เพราะจะได้ สามารถพัฒนาไปใช้ในแนวทางเดียวกัน

6. ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ประกอบด้วย นำเทคโนโลยีทันสมัยมาเพื่อให้ บุคลากรได้เรียนรู้ เมื่อบุคลากร มีความรู้ ความสามารถ ก็จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ควรมีการจัดการอบรม สัมมนา วิธีการจัดการความรู้ให้กับสมาชิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ งานนี้ ควรจะเผยแพร่ให้ผ่านอินเทอร์เน็ตชัดเจนกว่าเดิม ควรมีการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 1 ร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

ร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเป็น 7 องค์ประกอบ ดังแสดงในภาพ 4

ภาพ 4 ร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

จากภาพ 4 อธิบายร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก แต่ละองค์ประกอบได้ ดังนี้

1. การสร้างความรู้ (knowledge creation)

1.1 กำหนดว่าการบริหารงานองค์การจะบรรลุเป้าหมายได้ บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องใด

1.2 การเรียนรู้โดยการปฏิบัติคิดค้นหาสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดันการหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล

1.3 การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่าทุก ๆ คนเป็นผู้สร้างความรู้ได้

2. การจำแนกความรู้ (knowledge classification)

2.1 การจัดความรู้ให้มีระบบ เพื่อสะดวกในการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อใช้ในการบริหารองค์กร ถือว่าเป็นองค์ความรู้ที่ได้ปฏิบัติ

2.2 มีการปรับปรุง จนเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรแล้วนำมาทำเป็นหมวดหมู่ ก่อนที่จะจัดเก็บความรู้ ในขั้นตอนต่อไป

3. การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage)

3.1 นำความรู้ที่จัดเป็นกลุ่มแล้วเก็บไว้ในระบบเว็บไซต์ขององค์การอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นความรู้

3.2 การนำเอาความรู้ที่ได้จากสร้างและพัฒนามากำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้

3.3 พิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กร

4. การนำความรู้ไปใช้ (knowledge implementation)

4.1 การนำความรู้จากเว็บไซต์ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

4.2 การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้ มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรที่เรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร

5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing and exchange)

5.1 การกำหนดวิธีการต่าง ๆ เพื่อส่งผ่านความรู้ไปยังทุกส่วนขององค์การ

5.2 มีประโยชน์ในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและป้องกันความรู้ต่าง ๆ ขององค์การสูญหายได้ ทั้งนี้ งานวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้ สำหรับให้บุคลากรในองค์การเข้าถึงความรู้โดยใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ

6. การประเมินผล (knowledge assessment)

6.1 การประเมินความพึงพอใจของการประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์

6.2 การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการ-ท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ

6.3 ระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชนนักท่องเที่ยว

7. เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ หมายถึง (learning network online)

7.1 การประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ

7.2 ระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน

ขั้นตอนที่ 2 ผลการสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์และร่างรูปแบบเว็บไซต์

ผลการสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์และร่างรูปแบบเว็บไซต์มีดังนี้

1. คัดเลือกองค์ความรู้ โดยคัดเลือกจากองค์ความรู้ที่บุคลากรสร้างขึ้น หรือแสวงหาทั้งที่ตีพิมพ์เผยแพร่แล้วและยังไม่ได้ตีพิมพ์ ตามเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ขั้นตอนที่ 2 ข้อ 2 ได้สถานที่ท่องเที่ยว จำนวน 4 แห่ง ดังนี้ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก

2. การจัดโครงสร้างข้อมูลในเว็บไซต์ เมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น กำหนดเนื้อหาและจุดประสงค์ของเว็บไซต์ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเตรียมข้อมูล การเตรียมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นจากขั้นแรกเรียบร้อยแล้ว ขั้นต่อไปจะจัดระบบเพื่อใช้เป็นกรอบสำหรับการออกแบบและดำเนินการจัดทำเว็บไซต์ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 โครงสร้างและสารบัญของเว็บไซต์

2.2 การใช้ระบบนำทาง (navigation) เพื่อนำผู้เข้าชมไปยังส่วนต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์

2.3 องค์ประกอบที่ต้องนำมาใช้ เช่น สื่อมัลติมีเดีย ภาพกราฟิก แบบฟอร์มต่าง ๆ

2.4 การกำหนดรูปแบบและลักษณะของเว็บเพจ

2.5 การกำหนดฐานข้อมูล ภาษาสคริปต์หรือแอปพลิเคชันที่นำมาใช้ในเว็บไซต์

2.6 การบริการเสริมต่าง ๆ

ส่วนประกอบหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์

ส่วนประกอบหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก แบ่งได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนหัว (page header) จะอยู่บริเวณบนสุดของหน้าเว็บเพจ ดังแสดงในภาพ 5

ภาพ 5 ส่วนหัวของหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

2. ส่วนเนื้อหา (page body) อยู่ตอนกลางของหน้าเว็บเพจ ซึ่งแสดงเนื้อหาภายในหน้าเว็บเพจนั้น ดังแสดงในภาพ 6

ภาพ 6 ส่วนเนื้อหาหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

3. ส่วนท้าย (page footer) อยู่ด้านล่างสุดของหน้าเว็บเพจแรก ใช้สำหรับลิงค์ข้อความสั้น ๆ เข้าใจง่าย หรือจะมีชื่อเจ้าของเว็บไซต์ อีเมล์แอดเดรสของผู้ดูแลเว็บไซต์สำหรับติดต่อกับทางเว็บไซต์ ดังแสดงในภาพ 7

ภาพ 7 ส่วนท้ายหน้าเว็บเพจแรกของเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

ระบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

หน้าจอแรก เป็นหน้าจอแสดงเมนูหลักมีส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ (1) ส่วนของระบบด้านซ้าย และ (2) ส่วนกลางของระบบ ดังแสดงในภาพ 8

ภาพ 8 หน้าจอแรก เป็นหน้าจอแสดงเมนูหลัก

1. ส่วนของระบบด้านซ้าย หน้าจอแรกประกอบด้วย Main Manu เว็บไซต์สำคัญ และ Link KM

1.1 Main Manu เป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกเข้าชมหน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ได้ ซึ่งเมนูนี้จะเหมือนกับตัวหลักที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงเนื้อหาต่าง ๆ ในแต่ละหน้าไว้ (กวีวุธ อัศวคุปตานนท์, 2553, หน้า 63) สำหรับการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกใช้ในการค้นหาความรู้ด้านเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำแนกเป็น (1) ความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (2) การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยว และ (3) กระดานสนทนา ดังแสดงในภาพ 9-15

1.1.1 นวัตกรรมตามกลุ่มความรู้

ภาพ 9 ส่วนเว็บเพจหน้าสองของเว็บไซต์ของนวัตกรรมตามกลุ่มความรู้

1.1.2 การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยว ทั้ง 4 แหล่ง เป็นส่วนที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยว ที่น่าสนใจโดยผู้ใช้สามารถคลิกเข้าไปดูรายละเอียดของข้อมูลได้ ดังแสดงในภาพ 10

ภาพ 10 การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวทั้ง 4 แหล่ง

ภาพ 11 การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว

ภาพ 12 การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้านทรายดำ

ภาพ 13 การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวของบ้านเปร็ดใน

ภาพ 14 การจัดการความรู้แหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้านสลักคอก

1.1.3 กระดานสนทนา กระดานสนทนากำหนดไว้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เว็บไซต์ได้แสดงความคิดเห็น สอบถาม และตอบเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านสาธารณสุข ดังแสดงในภาพ 15

ภาพ 15 กระดานสนทนา

1.2 เว็บไซต์สำคัญ เป็นการลิงค์เว็บไซต์สำคัญของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังแสดงในภาพ 16

ภาพ 16 เว็บไซต์สำคัญ เป็นการลิงค์เว็บไซต์สำคัญของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

1.3 Link KM เป็นการลิงค์เว็บไซต์การจัดการความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ ดังแสดงในภาพ 17

ภาพ 17 การลิงค์เว็บไซต์การจัดการความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ

1.4 โพลล์ เป็นโมดูลที่แสดงแบบสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ชมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์นี้ ดังแสดงในภาพ 18

ภาพ 18 โพลล์ เป็นโมดูลที่แสดงแบบสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น

ภาพ 19 โพลล์ เป็นโมดูลที่แสดงผลโหวตเพื่อดูผล

3.2 Login Form เป็นโมดูลที่ให้ผู้ใช้เว็บไซต์ทำการล็อกอิน ดังแสดงในภาพ 20

ภาพ 20 ผู้ใช้เว็บไซต์ทำการล็อกอิน

3.2.1 เมื่อเจ้าของเว็บไซต์ต้องการแก้ไขบทความ สามารถเข้ารหัสที่นี่ได้

3.2.2 ใช้เป็นกระดานสนทนา สามารถตั้งกระทู้ และ ตอบกระทู้ต่าง ๆ

3.2.3 ถ้าเป็นผู้สนใจทั่วไปใช้ ต้องลงทะเบียนในส่วนนี้ก่อนเพื่อตอบกระทู้

ส่วนล่างของ Login Form นี้จะแสดงว่า ขณะที่ท่านเปิดเว็บไซต์นี้มีผู้เข้าชมเว็บไซต์กี่ราย

2. ส่วนกลางของระบบ ประกอบด้วย

2.1 เรื่องล่าสุด แสดงเรื่องล่าสุดที่นำมาลงในเว็บไซต์นี้ ดังแสดงในภาพ 21

ภาพ 21 ส่วนกลางของระบบ

2.2 หัวข้อสนทนาล่าสุด เป็นการนำกระทู้จากกระดานสนทนามาแสดงไว้เพื่อทราบว่ามีการเคลื่อนไหวอย่างไรบ้าง กระทู้ที่มีการโต้ตอบล่าสุด ดังแสดงในภาพ 22

ภาพ 22 เรื่องล่าสุดที่นำมาลงในเว็บไซต์

2.3 ข่าวสาร ดังแสดงในภาพ 23

ภาพ 23 ข่าวสารของระบบ

3. ผลการประเมินร่างการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ผู้ประเมินประกอบด้วย ด้านการท่องเที่ยว และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาคผนวก ก) ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ประเมินว่า ร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกตามเว็บไซต์ที่จัดทำนั้น โดยภาพรวมดี ทันสมัย และสามารถสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเปิดเว็บไซต์เข้ามาศึกษาหาความรู้ต่าง ๆ ได้ดี และมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านเนื้อหาและส่วนประกอบของรูปแบบเว็บไซต์ดังกล่าว คือ ควรปรับปรุงองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ให้เหลือ 5 องค์ประกอบ โดยความหมายขององค์ประกอบที่กำหนดใหม่ต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบเดิมได้ อย่างครบถ้วน องค์ประกอบที่ปรับปรุงใหม่จะตัดออก 1 องค์ประกอบ ด้วยเหตุผล ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การวิเคราะห์และจัดกลุ่มความรู้ เพราะองค์ประกอบนี้ สามารถรวมอยู่ในองค์ประกอบการจัดเก็บความรู้ได้ เนื่องจากการจัดเก็บความรู้จะต้องมีการจัดเป็นหมวดหมู่หรือจัดเป็นกลุ่มของความรู้ก่อน

4. ปรับปรุงร่างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก เป็นการปรับปรุง จากผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญในข้อ 3 ดังนี้ ดังแสดงในภาพ 24

ภาพ 24 รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว

จากภาพ 22 อธิบายรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบ ได้ดังนี้

4.1 การสร้างความรู้ (knowledge creation) คือ ความรู้ใหม่ จะเกิดขึ้นจากกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่นวัตกรรม (innovation) ไปจนถึงการวิจัยที่ทำอย่างละเอียดประณีต และยังรวมถึงการเชื่อมโยงความรู้เดิมด้านต่าง ๆ โดยใช้วิธีการอุปนัยที่ซับซ้อน โดยในกลุ่ม

จะมีวิธีการสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้จากความรู้ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลและจากความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง ได้ดังนี้

4.1.1 จัดตั้งทีมคณะทำงานโครงการจัดการความรู้ (knowledge management) ในองค์การโดย

4.1.1.1 การตั้งคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานร่วมกันในกลุ่ม

4.1.1.2 จัดโครงการเครือข่ายตามโครงสร้างหน้าที่ระดับบุคคลในกลุ่ม

4.1.1.3 จัดให้มีระบบเสนอแนะการแลกเปลี่ยนความคิด ระดมสมอง แลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่อยากจะทำปรับให้ดีขึ้นนำผลที่ได้แก้ไขปัญหากำหนดไว้เป็นแผนการปฏิบัติงาน

4.1.1.4 โครงการทำความเข้าใจและวัดคุณค่า/มูลค่าของความรู้ร่วมกัน

4.1.1.5 จัดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม (innovation & quality) เป็นการระดมสมองจากหน่วยงานหรือต่างกลุ่มฯ เพื่อค้นหาวิธีการให้บรรลุเป้าหมาย โดยกำหนดแนวคิดที่หลากหลายในการพัฒนา และจดบันทึกความรู้ ปัญหาและความสำเร็จที่เกิดขึ้น

4.1.2 การสร้างระบบพี่เลี้ยง ร่วมกันสนับสนุนโครงการอาสาเป็นที่ปรึกษา/พี่เลี้ยง เป็นวิธีถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวจากผู้มีความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มฯ ไปยังบุคลากรสมาชิกรุ่นใหม่ขึ้นเรื่อย ๆ

4.1.3 การจัดทำเอกสารคู่มือการเข้าถึงผู้รู้

4.1.3.1 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/วิธีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของกลุ่มฯ จัดทำเอกสารทำเนียบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านร่วมกันในกลุ่มฯ ร่วมกันสร้างแผนที่เครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ

4.1.3.2 จัดโครงการ/กิจกรรมแฟ้มงานของหน่วยงานและจัดทำ Profile ร่วมกัน ในกลุ่มฯ

4.1.3.3 วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปของเอกสาร เช่น ผลงานวิจัย การสำรวจข้อมูลทางวิชาการต่าง ๆ วิธีการสอนที่เป็นเลิศ (best practice) การนำผลงานจากที่ต่าง ๆ มาปรับปรุงใช้ในการสอนร่วมกันในกลุ่มฯ เป็นต้น

4.1.4 การใช้เครื่องมือ ICT ฐานข้อมูลสนับสนุนฐานความรู้ (knowledge bases) เครือข่ายระบบ ICT ในการสร้างความรู้ใหม่ร่วมกันในกลุ่มฯ เป็นการเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ ทำให้เข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง วิธีเรียนรู้ผ่านเครือข่าย IT ภายในกลุ่มฯ เช่น LAN Internet Intranet e-mail Bulletin Board (บอร์ดประกาศ ประชาสัมพันธ์)

4.1.5 วิธีการถอดความรู้จากผู้รู้

4.1.5.1 จัดทำกิจกรรมถอดองค์ความรู้จากผู้ที่มีองค์ความรู้ที่เป็นผู้รู้ในกลุ่ม

4.1.5.2 วิธีการมอบหมายสั่งการให้ทำโดยการรวบรวมความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับมาจากการไปอบรม/สัมมนา (collaboration) แล้วแปลความวิธีสรุปความให้กลายมาเป็นความรู้ใหม่ของตนเองและสามารถเขียนหรืออธิบายออกมาได้ เช่น บทความ สรุปข่าว การแสดงความคิดเห็นแนวคิด ฯลฯ ร่วมกันในกลุ่มฯ โดยแบ่งกลุ่มความรู้อย่างชัดเจน และกระจายความรู้ถูกกลุ่มเป้าหมาย (from individual to organization knowledge)

4.1.5.3 จัดทำโครงการ Just-in-Time ในกลุ่มสาธิต โดยที่ผู้ให้พร้อมในเวลาที่จะให้ และผู้รับพร้อมในเวลาที่จะรับผ่านเครื่องมือหลากหลายช่องทางร่วมกันในกลุ่ม

4.1.5.4 จัดเวทีให้ผู้รู้เล่าเรื่อง (story telling) เป็นการใช้เทคนิคผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจ ทำให้เกิดการเรียนรู้ในประสบการณ์ของผู้อื่นร่วมกันในกลุ่มฯ

4.1.5.5 สนับสนุนให้มีกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (communities of practice) หลากหลายกลุ่ม เป็นการรวมตัวของคนในกลุ่มฯ อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น มีการบันทึกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.2 การจำแนกความรู้ และการจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) เป็นการจัดทำรหัส (coding) และรักษาความรู้ที่มีค่าขององค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่ในกลุ่มโรงเรียนสาธิต มีแนวทางปฏิบัติด้านวิธีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ร่วมกันดังนี้ คือการกำหนดลักษณ์/

ประเภทและเทคนิค/วิธีการสร้างเครื่องมือระบบจัดเก็บความรู้ร่วมกัน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทันท่วงที

4.2.1 จัดหมวดหมู่ ความรู้ในการปฏิบัติงาน (working knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งมีทั้งสิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำ บางครั้งอาจจะเป็นลำดับขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่มาทำงานแทนสามารถทำแทนได้ทันทีที่ผู้อยู่เดิม

4.2.2 การนำความรู้ที่แสวงหามาได้ มาพิจารณาร่วมกันก่อนนำไปจัดเก็บ

4.2.3 กำหนดการทบทวน ปรับปรุง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

4.2.4 กำหนดรูปแบบการจัดเก็บ

4.2.5 มีเอกสาร สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับคู่มือการบริหาร เอกสารหลักสูตร รายงานผลการปฏิบัติงาน

4.2.6 มีการจัดเก็บในรูป ระบบอินเทอร์เน็ต

4.2.7 การจัดระบบการเก็บรักษาและระบบการบริการ

4.3 การนำความรู้ไปใช้ (knowledge implementation) เป็นกิจกรรมที่บุคลากรนำความรู้ที่จัดเก็บในเว็บไซต์มาใช้โดยตรง หรือนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เป็นการนำความรู้จากเว็บไซต์ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้ มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรที่เรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร การพูดคุยส่วนตัวอย่างไม่เป็นทางการ การเรียกทุกคนมาประชุมร่วมรับฟังร่วมกัน การจัดรายการเสียงตามสายโดยใช้ดีเจเยาวชน

4.3.1 กำหนดกิจกรรมและวิธีการนำความรู้ไปใช้

4.3.2 มีการมอบหมายงานให้บุคลากรได้รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมนำความรู้ไปใช้

4.3.3 ประชาสัมพันธ์ กระตุ้น ส่งเสริมให้บุคลากรและบุคลากรนำความรู้ไปใช้

4.3.4 การบริการให้ความรู้

4.3.5 การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

4.3.6 กำหนดแผนงาน และมุ่งมั่นเพื่อให้บุคลากรนำความรู้ไปใช้ในธุรกิจบำรุงรักษารถยนต์

4.3.7 ประชาสัมพันธ์ กระตุ้นให้บุคลากรและบุคลากรนำความรู้ไปใช้

4.3.8 เตรียมสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ และโสตทัศน์ต่าง ๆ

4.3.9 เลือกวิธีที่จะนำความรู้ไปใช้

4.3.10 การเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณะ

4.4 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing and exchange) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้จะกระจายเผยแพร่ทั่ว และถ่ายโอนออกไปในรูปแบบที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรผู้ใช้ความรู้นั้น ความรู้ดังกล่าวจะต้องมีความชัดเจนในรูปแบบภาษาทั่วไปที่เข้าใจง่าย ซึ่งมีประโยชน์ในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและป้องกันความรู้ต่าง ๆ ขององค์การสูญหายได้ ทั้งนี้ งานวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับให้บุคลากรในองค์การเข้าถึงความรู้โดยใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ เมื่อมีการพบปะในงานประเพณี การพูดคุยของคนที่มีอาชีพเดียวกัน การประชุมประจำเดือน การประชุมรวมกลุ่มเฉพาะกลุ่ม เช่น มีการประชุมกลุ่มสัจจะทุกวันที่ 17 ของเดือน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาศึกษาดูงาน การร่วมประชุมสัมมนา การสร้างเครือข่ายร่วมเรียนรู้

4.4.1 การกำหนดความรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.4.2 การกำหนดระยะเวลาและกิจกรรมวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.4.3 กำหนดทีมงานเพื่อสนับสนุน ช่วยเหลือ นิเทศ กำกับ ติดตาม

4.4.4 ส่งเสริมให้บุคลากรที่ผ่านการอบรม สัมมนาและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ได้ถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรด้วยกัน

4.4.5 สนับสนุนทรัพยากรการบริหารสำหรับการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.4.6 ให้ความเป็นอิสระในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรทั้งภายในและภายนอก

4.4.7 ผู้ประกอบเป็นผู้นำในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.4.8 กำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากร

4.5 การประเมินผล (knowledge assessment) การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จรวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลจากการลงทุนและพัฒนาระบบการจัดการความรู้

4.6 เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ การประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน

4.6.1 โครงการขับเคลื่อนการสร้างความรู้ร่วมกัน

4.6.2 การขับเคลื่อนการสร้างความรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรมร่วมกัน

4.6.3 กิจกรรมปลูกฝังความรับผิดชอบในเรื่องการสร้างความรู้

4.6.4 กิจกรรมสร้างผลผลิตนวัตกรรมความรู้ด้วยความรู้ใหม่

4.6.5 โครงการขับเคลื่อนการสร้างความรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรม

4.6.6 โครงการแบ่งปันความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

4.6.7 โครงการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นในการทำงานแบบกัลยาณมิตร

5. นำร่างรูปแบบรูปจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเดิมประเมินอีกครั้งหนึ่ง ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญพบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย (1) การสร้างความรู้ (2) การจำแนกความรู้ และการจัดเก็บความรู้ (3) การนำความรู้ไปใช้ (4) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ (5) การประเมินผล และ (6) เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ ดังแสดง-ในภาพ 25 มีความเหมาะสมดีแล้ว สามารถดึงดูดความสนใจของบุคลากรและนักท่องเที่ยวได้ดี ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจได้ดี สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ และสามารถนำไปประเมินรูปแบบการประเมินผล โดยการทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวได้

ตอนที่ 3 ผลการประเมินการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกโดยการทดลองได้ผลดังนี้

1. ผลจากการนำรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกไปทดลองใช้

ผู้วิจัยนำเสนอของการทดลองตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 16

เปรียบเทียบผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้านในรูปแบบการจัดการความรู้ระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลองสิ้นสุด

รายการ	ก่อนทดลอง		หลังการทดลอง		*t*
	$\overline{X}$	*SD*	$\overline{X}$	*SD*	
1. หมู่บ้านทรายดำ	3.83	.701	4.04	.658	6.017*
2. บ้านน้ำเชี่ยว	3.85	.800	4.00	.762	4.394*
3. บ้านเปร็ดใน	3.56	.838	3.32	.880	6.167*
4. บ้านสลัดคอก	3.29	.947	3.44	.943	4.737*

*$p < .05$

จากตาราง 16 พบว่า ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้าน ของรูปแบบการจัดการความรู้ หลังการทดลองสิ้นสุด สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 17)

ตาราง 17

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

รายการ	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ
1. เว็บไซต์ช่วยท่านค้นหาความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวกขึ้น	4.48	.510	มาก
2. เว็บไซต์ช่วยทำให้ท่านได้ทราบถึงความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	4.52	.510	มากที่สุด
3. เว็บไซต์ช่วยทำให้ท่านได้เข้าใจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	4.52	.510	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ช่วยทำให้ท่านตระหนักถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	4.48	.510	มาก
5. เว็บไซต์ช่วยทำสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้แก่ท่านเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	4.72	.458	มากที่สุด
6. เว็บไซต์มีการจำแนกข้อมูล เพื่อให้ท่านได้สามารถใช้ได้อย่างสะดวก	4.68	.476	มากที่สุด
7. เว็บไซต์มีระบบการจัดเก็บความรู้ที่เป็นหมวดหมู่ตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	4.72	.458	มากที่สุด
8. เว็บไซต์มีองค์ความรู้ที่ตรงกับความต้องการของท่านเพื่อนำไปใช้ตัดสินใจในการท่องเที่ยว	4.52	.510	มากที่สุด
9. เว็บไซต์ช่วยในการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจายอยู่บนอินเทอร์เน็ต	4.68	.476	มากที่สุด
10. เว็บไซต์ได้มีการจัดกลุ่มของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก อย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการค้นหา	4.48	.510	มาก
11. องค์ความรู้ในเว็บไซต์ช่วยให้ท่านสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจท่องเที่ยว	4.48	.510	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

รายการ	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ
12. ความรู้ในเว็บไซต์ทันสมัย ท่านสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	4.64	.490	มากที่สุด
13. เว็บไซต์ได้จัดกลุ่มขององค์ความรู้ อย่างเป็นระบบ ทำให้สะดวกต่อการนำไปใช้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	4.52	.510	มากที่สุด
14. เว็บไซต์เป็นช่องทางในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก	4.60	.500	มากที่สุด
15. เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์ท่านมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ กับเพื่อน นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่น ๆ ได้สะดวกขึ้น	4.48	.510	มาก
16. เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์ท่านได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ กับเพื่อน นักท่องเที่ยง และบุคคลอื่น ๆ ได้สะดวกขึ้น	4.72	.458	มากที่สุด
17. ท่านได้รับความรู้ที่หลากหลายมากขึ้น จากเพื่อน นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่น เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์	4.64	.490	มากที่สุด
18. ท่านได้ประสบการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น จากเพื่อน นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่น เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์	4.44	.507	มาก
19. เว็บไซต์มีการกำหนดองค์ความรู้แหล่งท่องเที่ยวชิงนิเวศในภาคตะวันออกไว้อย่างชัดเจน	4.64	.490	มากที่สุด
20. เว็บไซต์มีการนำผลการประเมิน ไปใช้ปรับปรุงพัฒนาองค์ความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	4.57	.467	มากที่สุด
21. เว็บไซต์มีเป้าหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เกิดองค์ความรู้ในท่องเที่ยวชิงนิเวศในภาคตะวันออก	4.48	.510	มาก
22. เว็บไซต์เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยวตั้งแต่อดีต สู่ปัจจุบัน	4.64	.490	มากที่สุด
รวม	4.44	.507	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ผลการศึกษามีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย เป็นการวิจัยและพัฒนา (research and development) ได้ทำการวิจัยในพื้นที่ในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกประเทศไทย

3. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกวิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยสรุปได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพ และปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก กำหนดประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ศึกษา ทั้งหน่วยงานภาครัฐส่วน ท้องถิ่น จำนวน 7 จังหวัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยสร้างเว็บไซต์ (http://www.kmecotourism.org) เชื่อมโยงความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทยโดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการจัดการความรู้จากนักวิชาการหลายท่าน แล้วจึงออกแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ และคัดเลือกองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก

ประเทศไทยที่ได้มาจากการสำรวจในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 4 เรื่อง นำมาร่างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ขึ้น เสร็จแล้วจึงประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และได้มีการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ดังกล่าว ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะนำไปประเมินโดยการทดลองต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยการทดลองแบบ one group pretest-posttest design กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองได้แก่ นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย จำนวน 40 คน วัดผลก่อนการทดลอง โดยใช้แบบประเมินขององค์ความรู้ทดลองใช้กับนักท่องเที่ยว แล้วได้มีการวัดผลภายหลังการทดลอง โดยใช้แบบประเมินขององค์ความรู้ชุดเดียวกับการวัดผลก่อนการทดลอง และสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูล และหาค่าสถิติ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบแบบ paired sample *t* test

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย สรุปผลได้ดังนี้

1. สภาพและปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

1.1 สภาพของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

1.1.1 ด้านการสร้างความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการสร้างความรู้โดยการสอบถาม พูดคุย และเปลี่ยนความรู้กันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม มีการสร้างความรู้จากประสบการณ์ของสมาชิก มีการสร้างความรู้จากการนำประสบการณ์ในการดูงานเข้ามาพัฒนา มีการสร้างความรู้โดยพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ เกี่ยวกับเรื่องงานระหว่างสมาชิกด้วยกัน มีการสร้างความรู้ โดยการการปรึกษาหารือระหว่างหัวหน้ากลุ่ม และลูกน้อง มีการสร้างความรู้จากความคิดสร้างสรรค์อันเกิดจากการทดลองของสมาชิกในกลุ่ม

มีการสร้างความรู้ กับสมาชิกในองค์กรอื่น จากการฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน มีการสร้างความรู้จากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่จากภาครัฐ และเอกชน

1.1.2 ด้านการจำแนกความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยการปรึกษาหารือ เพื่อหาข้อสรุปในการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยสมาชิกที่มีความชำนาญ มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยสมาชิกทีได้รับการอบรม นำข้อมูลความรู้ทีได้มากลั่นกรอง แยกแยะ ตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อนนำไปใช้ในองค์กร มีการนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ และสกัดความรู้ โดยการนำเข้าที่ประชุม เพื่อให้สมาชิกได้ แยกแยะ และคัดกรอง เพื่อลงความเห็นร่วมกัน มีการนำเอาสารสนเทศข้อมูลความรู้ไปกลั่นกรองแยกแยะ ตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมในการนำไปใช้ มีการนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยการนำเข้าที่ประชุม เพื่อให้สมาชิกได้ แยกแยะ และคัดกรอง เพื่อลงความเห็นร่วมกัน มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยการปรึกษาหารือ เพื่อหาข้อสรุปในการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีการวิเคราะห์ และสกัดความรู้โดยสมาชิกที่มีความชำนาญ มีการสอนนักท่องเที่ยวในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

1.1.3 ด้านการจัดเก็บความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านการบริหารจัดการ มีการจัดเก็บความรู้ไว้ในตัวบุคคล มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสาร มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของคอมพิวเตอร์เพียงบางส่วน ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านด้านการบริหารจัดการ มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวไว้ในรูปของเอกสาร มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน องค์ความรู้บ้างเรื่อง เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว มีรายละเอียดหลายขั้นตอนทำให้ยากต่อการจัดเก็บองค์ความรู้บางเรื่องยังมีการจัดเก็บในรูปของตัวบุคคล มีการจัดเก็บความรู้ในรูปของเอกสารแต่ยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วน มีองค์ความรู้บางเรื่องยังไม่มีการจัดเก็บ เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และเกี่ยวกับองค์กร หรือชุมชม

1.1.4 ด้านการนำความรู้ไปใช้ สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการนำความรู้ที่สั่งสมจากภูมิปัญญาเดิมของสมาชิกในองค์กรมาปรับใช้ มีการนำความรู้มาพัฒนาจนเกิดเป็นเทคนิคที่เป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม มีการนำความรู้ที่สั่งสมจากภูมิปัญญาเดิมของสมาชิก

ในองค์กรมาปรับใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการปรับเปลี่ยนเทคนิค และวิธีในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว มีการนำเอาข้อมูลความรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกมาปรับใช้ในการทำงาน มีการนำเอาความรู้สมัยใหม่ ผสมผสานกับภูมิปัญญาดั้งเดิม มาปรับให้เป็นรูปแบบเฉพาะที่มีเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร มีการนำความรู้ และประสบการณ์ในวิถีชีวิตประจำวันของสมาชิกมาปรับใช้ในการทำงาน มีการปรับเปลี่ยนเทคนิค และวิธีในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว

1.1.5 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สามารถสรุปได้ ดังนี้ มีการจัดการประชุมพูดคุย แบ่งปันความรู้กันภายในกลุ่ม สมาชิกมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันโดยกลไกระบบเครือข่ายอยู่แล้ว เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาศึกษาดูงาน เช่น นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปมาท่องเที่ยว และเยี่ยมชม มีการพูดคุย แบ่งปันความรู้สอนงานกันตัวต่อตัว มีการแลกเปลี่ยนความรู้สอนงานกันระหว่างหัวหน้า และสมาชิก ให้ความร่วมมือกับทุกหน่วยงาน และคณะบุคคลที่ต้องการมาดูงาน และท่องเที่ยว มีการพูดคุยแบ่งปันความรู้สอนงานกันตัวต่อตัว มีการแลกเปลี่ยนความรู้สอนงานกันระหว่างหัวหน้าและสมาชิก เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และเข้าพัก มีการแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้ พูดคุย ระหว่างสมาชิก ภายในกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และเข้าพัก มีการสอนนักท่องเที่ยวในเรื่องของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

1.1.6 ด้านการประเมินผล สามารถสรุปได้ดังนี้ มีการประเมินผลกันภายในกลุ่มสมาชิกมีกลไกการประเมินผ่านเครือข่ายอยู่แล้ว เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนในการประเมินผล เช่น นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไปมาท่องเที่ยว และเยี่ยมชม มีการประเมินผลกันระหว่างสมาชิก ภายในกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม และการประเมินผล

1.2 ปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

1.2.1 ด้านการสร้างความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ สมาชิกยังไม่เห็นความสำคัญของการสร้างความรู้ ไม่มีผู้แนะนำในการเตรียม การจัดหาข้อมูล และศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ เพื่อนำไปบันทึกหรือเขียนเสนอเป็นความรู้ใหม่ การสร้างความรู้ใหม่มีขั้นตอนมาก

ขาดแรงจูงใจในการสร้างความรู้ ไม่มีผู้แนะนำในการเตรียม การจัดหาข้อมูล และศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ เพื่อนำไปบันทึกหรือเขียนเสนอเป็นความรู้ใหม่ การสร้างความรู้ใหม่มีขั้นตอนมาก

1.2.2 ด้านการแสวงหาความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน งบประมาณมีเพียงจำกัด บุคลากรขาดความสามารถ บุคลากรมีจำนวนน้อย ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน

1.2.3 ด้านการจัดเก็บความรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้ ไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านการบริหารจัดการ มีสมาชิกมีความรู้สะสมมาช้านาน ทำให้มีข้อมูลจำนวนมากการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ การจัดเก็บข้อมูลส่วนใหญ่ยังอยู่ในรูปของเอกสาร การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบหรือหมวดหมู่ ยากต่อการศึกษาค้นคว้า ตู้เอกสารมีจำนวนจำกัดหรือจำนวนไม่เพียงพอ บุคลากรยังไม่คุ้นเคยหรือชำนาญกับการจัดเก็บ และสืบค้นหา ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในด้านด้านการบริหารจัดการ ไม่มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร มีการเก็บข้อมูลในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวไว้ในรูปของเอกสาร มีองค์ความรู้บางเรื่องยังไม่มีการจัดเก็บ เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และเกี่ยวกับองค์กรหรือชุมชม ผู้ที่นำเอกสารมาอ่านเสร็จแล้วไม่เก็บ ทำให้เอกสารสูญหาย การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ หรือหมวดหมู่ ยากต่อการศึกษาค้นคว้า

1.2.4 ด้านการนำความรู้ไปใช้ สามารถสรุปได้ดังนี้ การบริหารจัดการไม่ดีก็จะได้ข้อมูลที่ไม่ทันสมัย ไม่ตรงจริง และไม่เกิดการนำไปใช้ สมาชิกยังไม่สามารถถ่ายทอดได้ดีเท่าที่ควร ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดอบรม ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงมากสุด สมาชิกยังขาดความรู้ ทำให้ไม่มั่นใจว่าวิธีที่ทำอยู่ถูกต้องหรือไม่ ขาดงบประมาณสนับสนุนและบุคลากร

1.2.5 ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ สามารถสรุปได้ ดังนี้ ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ไม่มีเวลาเพราะภาระงานมาก ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน งบประมาณมีเพียงจำกัด ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดการให้มีการประชุม สัมมนาให้เกิดแหล่ง

ตลาดความรู้จัดการให้มีการประชุม สัมมนาให้เกิดแหล่ง ตลาดความรู้ ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน

1.2.6 ด้านประเมินผล สามารถสรุปได้ดังนี้ การจัดประเมินผลในเครือข่ายยังมีน้อย ผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญของบุคลากรในประเมินผล ประเมินผลโดยการพูดคุยปรึกษาหารือกัน ในการทำงานยังมีอยู่ในระดับที่น้อย จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่มีศักยภาพมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องการสร้างเครือข่ายการประเมินผลที่มีอยู่ยังไม่สามารถพัฒนาให้เข้าระบบเดียวกัน ไม่มีระบบประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน

1.3. องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการ และกิจกรรม ด้านองค์กร

1.4 รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก สามารถสรุปได้

1.4.1 การแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย ควรสร้างหน้า Web Site ในการจัดการ-ความรู้ขององค์กร ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นตัวกลางในการเข้าถึงข้อมูล เปิดให้ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวที่สนใจพัฒนาความรู้ ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นักท่องเที่ยวใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล การให้คำปรึกษาทางออนไลน์ เปิดโอกาสให้นักท่องเทียวมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน

1.4.2 การสร้างความรู้ ประกอบด้วย ควรสร้างหน้า Blog เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการจัดการความรู้ เพิ่มงานด้านวิชาการและการวิจัย จัดการให้มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างชุมชนให้เกิดแหล่ง ตลาดความรู้ สัมมนา หรือประชุมแต่ละองค์กร แล้วนำเสนอหน่วยงานใหญ่ต่อไป

1.4.3 การจัดเก็บความรู้ ประกอบด้วย ใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูล ใช้ระบบเวิลไวด์เว็บในการเก็บข้อมูล ควรพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ควรมีการเก็บแบบ File Electronic และ Online ติดต่อกันได้ เพื่อสามารถนำไปเผยแพร่ได้

1.4.4 ด้านการวิเคราะห์ และสกัดความรู้ ประกอบด้วย ควรมีการวิเคราะห์และสกัดความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กรก่อนและนำความรู้นี้แลกเปลี่ยนและถ่ายทอดและนำไปสู่เทคโนโลยีบูรณาการ หรือนำมาใช้ให้คุ้มค่ากับการลงทุนไป

ควรมีความสะดวก รวดเร็ว ชัดเจนเพราะสามารถบริหารการจัดการความรู้ มีการตรวจสอบองค์ความรู้ สามารถเช็คได้ว่านำไปใช้อย่างคุ้มค่า หรือไม่

1.4.5 ด้านการถ่ายโอน และการเผยแพร่ความรู้ ประกอบด้วย ควรมีการจัดการอบรมถึงความสำคัญ การดำเนินการจัดการ ให้ทราบและสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้ เพราะจะได้สามารถพัฒนาไปใช้ในแนวทางเดียวกัน

1.4.6 ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ประกอบด้วย นำเทคโนโลยีทันสมัยมาเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ เมื่อบุคลากร มีความรู้ ความสามารถ ก็จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ควรมีการจัดการอบรม สัมมนา วิธีการจัดการความรู้ให้กับสมาชิกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานนี้ ควรจะเผยแพร่ให้ผ่านอินเทอร์เน็ตชัดเจนกว่าเดิม ควรมีการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

1.1.7 เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ ประกอบด้วย การประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างแลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน

2. ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก ดังแสดงในภาพ 25

ภาพ 25 รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก

จากภาพ 25 รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก สามารถอธิบายได้ดังนี้ (1) การสร้างความรู้ (knowledge creation) เป็นการกำหนดว่าการบริหารงานองค์การจะบรรลุเป้าหมายได้ บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องใด การเรียนรู้โดยการปฏิบัติคิดค้นหาสร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่าทุก ๆ คนเป็นผู้สร้างความรู้ได้ เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้กับคนในชุมชนที่มีความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์ตรง การปรึกษา

ผู้นำทางศาสนา การไปศึกษาดูงาน การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน การขอความรู้จากอาจารย์มหาวิทยาลัย/สถานศึกษาที่พานักศึกษามาดูงานการพูดคุยกับปราชญ์ที่อื่นเพื่อร่วมเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน วิธีพูดคุยเล่าสู่กันฟัง/การพูดคุย เรียนรู้ซึ่งกันและกัน การลองผิดลองถูกโดยการลงมือทดลอง ปฏิบัติ เรียนรู้ทั้งความล้มเหลวและความสำเร็จที่เกิดขึ้นการทดลองโดยการวิจัย (2) การจำแนกความรู้ และการจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) เป็นการจัดความรู้ให้มีระบบเพื่อสะดวกในการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อใช้ในการบริหารองค์กร ถือว่าเป็นองค์ความรู้ที่ได้ปฏิบัติ มีการปรับปรุง จนเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรแล้วนำมาทำเป็นหมวดหมู่ก่อนที่จะจัดเก็บความรู้ และนำความรู้ที่ได้มาจัดเก็บในเว็บไซต์เพื่อให้บุคลากร และผู้สนใจที่ต้องการใช้ข้อมูลนั้นสามารถเข้าถึงได้ง่าย และนำความรู้ไปใช้ได้สะดวก เป็นการนำความรู้ที่จัดเป็นกลุ่มแล้วเก็บไว้ในระบบเว็บไซต์ขององค์การอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นความรู้ การนำเอาความรู้ที่ได้จากสร้างและพัฒนามากำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และต้องพิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ องค์กร (3) การนำความรู้ไปใช้ (knowledge implementation) เป็นกิจกรรมที่บุคลากรนำความรู้ที่จัดเก็บในเว็บไซต์มาใช้โดยตรง หรือนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เป็นการนำความรู้จากเว็บไซต์ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรที่เรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร การพูดคุยส่วนตัวอย่างไม่เป็นทางการ การเรียกทุกคนมาประชุมร่วมรับฟังร่วมกันการจัดรายการเสียงตามสายโดยใช้ดีเจเยาวชน (4) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing and exchange) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้จะกระจายเผยแพร่ทั่วและถ่ายโอนออกไปในรูปแบบที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรผู้ใช้ความรู้นั้น ความรู้ดังกล่าวจะต้องมีความชัดเจนในรูปแบบภาษาทั่วไปที่เข้าใจง่าย ซึ่งมีประโยชน์ในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและป้องกันความรู้ต่าง ๆ ขององค์การสูญหายได้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับให้บุคลากรในองค์การเข้าถึงความรู้โดยใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ เมื่อมีการพบปะในงาน

ประเพณี การพูดคุยของคนที่มีอาชีพเดียวกัน การประชุมประจำเดือน การประชุมรวมกลุ่มเฉพาะกลุ่ม เช่น มีการประชุมกลุ่มสัจจะทุกวันที่ 17 ของเดือน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาศึกษาดูงาน การร่วมประชุมสัมมนา การสร้างเครือข่ายร่วมเรียนรู้ (5) การประเมินผล (knowledge assessment) เป็นการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จรวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลจากการลงทุนและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (6) เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ เป็นการประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างแลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน

3. ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย โดยการทดลองได้ผล ดังนี้ ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกโดยการทดลองได้ผลดังนี้

3.1 ผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับองค์ความรู้ทั้ง 4 ด้าน ของรูปแบบการจัดการความรู้ หลังการทดลองสิ้นสุด สูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการศึกษามีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย พบว่า ข้อมูลสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ที่สำรวจไว้มีความเพียงพอที่จะนำไปใช้สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก

ประเทศไทย ได้อย่างสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ คือ ปรากฏว่า ข้อมูลสภาพและปัญหาของการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย มีความครบถ้วนตามกระบวนการจัดการความรู้ของ Marquardt (2002) ทั้ง 6 ขั้นตอน คือ (1) การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) (2) การสร้างความรู้ (knowledge creation) (3) การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) (4) การวิเคราะห์และการสกัดความรู้ (knowledge analysis and data mining) (5) การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (knowledge transfer and dissemination) และ (6) การประยุกต์และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (knowledge application and validation) และข้อมูลสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างความรู้ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ที่อภิปรายถึงกระบวนการสร้างความรู้แบบพลวัตขององค์กร (dynamic organizational knowledge creation) หรือ SCEI เนื่องจากผลการการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า การจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย มีกิจกรรมการสร้างความรู้ที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Nonaka and Takeuchi (1995) ทั้ง 4 ประการ คือ (1) การสร้างความรู้จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง (socialization) (2) การสร้างความรู้โดยการถ่ายโอนจากตัวบุคคลไปสู่ความรู้ชัดแจ้ง (externalization) (3) การสร้างความรู้โดยการรวบรวมความรู้ที่ชัดแจ้งมาสร้างเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งใหม่ ๆ หรือต่อยอดความรู้เดิม(combination) และ (4) การสร้างความรู้โดยการนำความรู้ชัดแจ้งหรือความรู้จากการปฏิบัติ มาสร้างเป็นความรู้ฝังลึกในตัวผู้ปฏิบัติ (internalization)

2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 การแสวงหาความรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการแสวงหาองค์ความรู้ของการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทยมีการตั้งกลุ่มแสวงหาความรู้ร่วมกัน เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน คือ กระบวนการวิธีการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ในการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยสิ่งสำคัญ 2 ประการ ในการแสวงหาองค์ความรู้ก็คือ (1) ข้อมูลที่ได้รับมาจากทั้งภายในและภายนอก

ต้องได้รับการกลั่นกรองก่อนที่จะนำมาใช้เป็นวัฒนธรรมประเพณี หรือการสร้างคุณค่าในองค์การ (2) การได้มาซึ่งความรู้อาจได้มาโดยไม่ได้ตั้งใจ แต่องค์การต้องแสวงหาองค์ความรู้ด้วยความตั้งใจให้มากขึ้นเท่าเดิม สอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 7) ที่กล่าวว่า รูปแบบการจัดการความรู้ทำได้โดยการแสวงหา ความรู้จากภายในองค์การ เช่น จากบทความ คู่มือ ตำรา เอกสาร คำสอนหลักสูตร รายงานวิจัย ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ความรู้ เช่น ซอฟต์แวร์ สื่อและอุปกรณ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บไว้ในสื่อรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีช่องทางสำคัญในการเข้าถึงความรู้ประเภทนี้จาก Intranet และในรูปแบบของกระบวนการ เช่น การระดมความคิด การอภิปราย การสอนงาน การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม การแสดงผลงาน และระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น ส่วนการแสวงหาความรู้จากภายนอกองค์การ เช่น จาก Internet สื่อ สิ่งพิมพ์ e-mail บทความ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ และภาพยนตร์ การร่วมมือกับองค์การอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตร เพื่อความเข้มแข็งทางคุณภาพการรักษาอาจารย์ และเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนางาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์ (2546) ศึกษาเรื่อง *การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน* พบว่า (1) การกำหนดนโยบายในการแสวงหาความรู้ (2) การประกาศนโยบายในการกำหนดสิ่งที่องค์การต้องการเรียนรู้ (3) การกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับนโยบาย และลักษณะงาน (4) เตรียมทีมผู้ชำนาญการและบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง (5) เตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ/สื่อ โสตทัศน์ต่าง ๆ (6) ประเมินความพร้อม (7) การเปิดโอกาสให้มีการแสวงหาความรู้จากช่องทางต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อเป็นการสร้างความรู้

2.2 การจำแนกความรู้ และการจัดเก็บความรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจากรูปแบบมีรวบรวมความรู้ มีการจัดลำดับความรู้เป็นกระบวนการวิเคราะห์ ขัดเกลา เลือกนำมาใช้และบูรณาการการใช้สารสนเทศนั้นจนเกิดความรู้ใหม่ (new knowledge) ความรู้ใหม่ จึงเกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิม ผนวกกับความรู้ที่ได้รับมาใหม่ความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคลเป็นความรู้ที่เป็นประสบการณ์ (tacit knowledge) หากเมื่อความรู้เหล่านั้นได้ถูกถ่ายทอดออกมาในรูปของการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ความรู้นั้นก็จะกลายเป็นความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นการกำหนดหรือระบุว่า ความรู้ใดที่จำเป็นในการบริหารองค์การและประเภทของงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ นโยบาย

พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยบุคลากร วิสัยทัศน์ โดยอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและผู้ที่มีความคิดใหม่ ๆ ที่จะสนับสนุนความสำเร็จขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, หน้า 11) ที่กล่าวว่า การสร้างองค์ความรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (knowledge management) ในองค์การ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้องค์การอีกด้วย และเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ หากองค์การอยู่กับความรู้เดิมที่มีแนวโน้มจะล้าสมัยลงไปทุกขณะ ท่ามกลางโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง องค์การจะไม่สามารถปรับตัวให้มีสมรรถนะในการดำเนินการที่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไปได้ ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจในการสร้างองค์ความรู้ให้กับองค์การด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นวลละออ แสงสุข (2550) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง* พบว่า ยุคเริ่มพัฒนาเป็นยุคการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการรวบรวมจัดตั้งหลักการความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นอันหนึ่ง-อันเดียวกัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ในการจัดการความรู้ และยุคกำลังพัฒนาเป็นช่วงที่มีการรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ใหม่ ๆ เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องมาจากรูปแบบมี การกำหนดประเภทของความรู้การจัดหมวดหมู่และระบบของความรู้ มีระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเอกสาร องค์การมีหน่วยงานและบุคลากรรับผิดชอบกิจกรรม การจัดเก็บความรู้ จะเกิดจากผลของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ จึงเปลี่ยนประสบการณ์ (tacit knowledge) ให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด (explicit knowledge) หรือเกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นจากกระบวนการกลั่นกรองและพัฒนาความรู้ที่มีทุกคนเป็นส่วนร่วม การต่อยอดองค์ความรู้ให้เป็นนวัตกรรมทางการเรียนรู้ที่องค์การและบุคคลจัดเก็บองค์ ความรู้ดังกล่าวเป็นคลังความรู้ การจัดเก็บความรู้เป็นการนำความรู้ที่สร้างขึ้นหรือได้มาและบันทึกไว้ ในสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เป็นระบบ และเป็นหมวดหมู่ให้ง่ายและสะดวกรวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ในครั้งต่อ ๆ ไป โดยองค์การกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ เช่น การวิจัยและทดลอง การบันทึกฐานข้อมูล เป็นต้น มีการจัดทำระบบดัชนีการเก็บความรู้เพื่อง่ายแก่การนำไปใช้สะดวกรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง เป็นปัจจุบันทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ความรู้นั้นด้วย และกระบวนการเรียนรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก นั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ การจัดเก็บ

ความรู้โดยให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องการที่องค์กรมีเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยในการจัดเก็บความรู้ได้มาก และทันเวลา และมีเทคโนโลยีที่เพียงพอในการเก็บความรู้ที่นักท่องเที่ยวต้องการ ทั้งนี้เนื่องจากความรู้ต่าง ๆ นั้นจะสามารถคงอยู่ได้ ก็ต้องมีกระบวนการเก็บรักษาที่เหมาะสม ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมาก การจัดเก็บความรู้จึงต้องอาศัยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำความรู้ที่สร้างขึ้นหรือที่ได้มา นำมาจัดเก็บเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ใหม่ในครั้งต่อ ๆ ไป ซึ่งองค์การต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ และต้องพิจารณาถึงวิธีการที่จะเก็บรักษาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการองค์การต้องเก็บรักษาสิ่งที่ต้องการเรียกว่า เป็นความรู้ไว้ให้ได้ดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนผลสะท้อนกลับการวิจัยและการทดลอง การจัดเก็บเกี่ยวข้องกับด้านเทคนิค เช่น การบันทึกเป็นฐานข้อมูล (database) หรือการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน รวมทั้งเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางมนุษย์ด้วย เช่น การสร้างและจดจำของปัจเจกบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (2002, p. 145) ที่กล่าวว่า การจัดเก็บความรู้ คือ การบันทึกฐานข้อมูล รวมทั้งกระบวนการที่เกี่ยวกับคน ได้แก่ การสร้าง และการจดจำข้อมูลของแต่ละคน การจัดเก็บความรู้ ควรจะมี (1) จัดโครงสร้าง และเก็บข้อมูลไว้เป็นระบบที่สามารถหาและส่งมอบได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว (2) จัดเก็บโดยจำแนกรายการต่าง ๆ เช่น ข้อเท็จจริงนโยบาย หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานบนพื้นฐานความจำเป็นในการเรียนรู้ และ (3) จัดเก็บโดยสามารถส่งมอบให้ผู้ใช้ได้อย่างชัดเจน และกระชับ ถูกต้องทันเวลาและเหมาะสมตามที่ต้องการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พูลสุข สังข์รุ่ง และคนอื่น ๆ (2551) พบว่า ด้านการจัดระบบความรู้ นักศึกษามีพฤติกรรมการจัดระบบความรู้ โดยจัดเก็บความรู้ต่าง ๆ ไว้ในเอกสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดเก็บความรู้ต่าง ๆ ไว้ในคอมพิวเตอร์ และสื่อสารจัดเก็บอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล ซีดี เครื่องเล่น MP3 MP4) และมีการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น การใช้ search engine เป็นต้น) ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดทำดัชนี และคู่มือการจัดเก็บเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

2.3 การนำความรู้ไปใช้ ทั้งนี้เนื่องมาจากรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก มีการสร้างกระบวนการจับความรู้ มีการสังเคราะห์ความรู้ มีการคัดกรองข้อมูลการวางโครงสร้างของข้อมูลหรือความรู้การทำให้ความรู้ในคลังให้มีความถูกต้อง

เป็นปัจจุบันเพื่อให้บุคลากรในองค์การรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องนอกองค์การสามารถเข้าถึงได้ทุกคนทุกเวลา ทุกโอกาสตามสิทธิการเข้าถึง (access right) ที่กำหนด ในส่วนของการจัดระบบข้อมูล เป็นลักษณะของการเข้าถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ จึงควรทำให้พนักงานทราบถึงช่องทางหรือวิธีการที่จัดไว้อย่างเป็นระบบสำหรับการค้นหาความรู้ต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การทำสมุดจัดเก็บรายชื่อและทักษะของผู้เชี่ยวชาญ (directories) การทำสมุดหน้าเหลือง (yellow pages) ขององค์การหรือในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น เครือข่ายการทำงานตามระดับขั้นการประชุม เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่จะนำไปสู่การถ่ายโอนความรู้ในองค์การ การสังเคราะห์ความรู้ (knowledge modeling) โดยการหาความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ความรู้จากประสบการณ์ในตัวคน (tacit knowledge) มีแผนการส่งเสริมวิธีการวิเคราะห์ความรู้ และคัดกรองข้อมูลภายในองค์การ ดังปรากฏ จากเอกสารการจัดแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานในโครงการต่าง ๆ จากนั้นต้องจัดระเบียบข้อมูลเพื่อทำการคัดกรองข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำเสนอเป็นความรู้เผยแพร่ออกสู่วงการวิชาการและผู้ใช้ความรู้ต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Garvin (1993, p. 78) ที่กล่าวว่า ลักษณะการเรียนรู้ในองค์การเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตโดยต้องมีการทบทวนความสำเร็จหรือล้มเหลวในอดีตอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการบันทึกและจัดเก็บประสบการณ์สิ่งที่ได้เรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรในองค์การสามารถเข้าถึงเรียนรู้ได้โดยง่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gold (2002) พบว่า สัญลักษณ์ของเศรษฐกิจแบบใหม่คือ ความตระหนักในคุณค่าของสินทรัพย์แห่งความรู้ (knowledge assets) ซึ่งปรากฏในตัวสารสนเทศขององค์การ การกระจายของผลิตภัณฑ์ และในสาขาองค์การ

2.4 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing and exchange) ทั้งนี้เนื่องมาจากเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้จะกระจายเผยแพร่ทั่วไป และถ่ายโอนออกไปในรูปแบบที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรผู้ใช้ความรู้นั้น ความรู้ดังกล่าวจะต้องมีความชัดเจนในรูปแบบภาษาทั่วไปที่เข้าใจง่าย ซึ่งมีประโยชน์ในการช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและป้องกันความรู้ต่าง ๆ ขององค์การสูญหายได้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้ศึกษารูปแบบการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับให้บุคลากรในองค์การเข้าถึงความรู้โดยใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือ

เมื่อมีการพบปะในงานประเพณี การพูดคุยของคนที่มีอาชีพเดียวกัน การประชุมประจำเดือน การประชุมรวมกลุ่มเฉพาะกลุ่ม เช่น มีการประชุมกลุ่มสัจจะทุกวันที่ 17 ของเดือน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาศึกษาดูงาน การร่วมประชุมสัมมนา การสร้างเครือข่ายร่วมเรียนรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt and Reynolds (1994) ที่กล่าวว่า การถ่ายโอนความรู้เป็นการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการเคลื่อนไหวสารสนเทศ ข้อมูลและความรู้ให้ไปตลอดทั่วทั้งองค์กร เป็นองค์ประกอบที่มีการจัดช่องทางการเผยแพร่ความรู้อย่างกว้างขวางตลอดทั้งองค์กร โดยรวมถึงการวิจัย บริการ เทคโนโลยีและระบบใหม่ ๆ ใช้ระบบที่เป็นการเผยแพร่ความรู้ของบุคคลภายในองค์กรการนำความรู้ขององค์กรที่ได้รับการกลั่นกรองอย่างถูกต้องสมบูรณ์แล้ว นำไปเผยแพร่ หรือถ่ายทอดให้แก่บุคลากรภายในและภายนอกองค์กร โดยรูปแบบต่าง ๆ หรือ คือ การเคลื่อนย้ายข้อมูล และความรู้ทั้งองค์กร (ทั้งโดยเจตนา และไม่เจตนา) ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้กระทั่งใช้คนก็ตาม ได้แก่ การเขียนติดต่อสื่อสารกันผ่านรายงาน จดหมาย บันทึก เอกสารภายในองค์กร การถ่ายโอนการฝึกอบรม การหมุนเวียนงาน และเครือข่ายในองค์กรอย่างไม่เป็นทางการ (informal networks) เป็นต้น โดยที่ บดินทร์ วิจารณ์ (2548) กล่าวว่า การนำเครื่องมือมาใช้ในการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์กร โดยเฉพาะการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น เป็นการกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กร หรือทราบว่า จะสามารถติดต่อสอบถามผู้รู้ได้ที่ไหนอย่างไร (expertise locators) จึงเป็นอะไรที่มากกว่ารายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน การเล่าเรื่อง (story telling) เรื่องราวที่บอกเล่าทำให้ผู้ฟังเข้าร่วมอยู่ในความคิดมีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องที่เล่า มีความต้องการที่จะหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาเรื่องราว และความคิดต่าง ๆ ในเรื่องที่เล่านั้นกลายเป็นของผู้ฟัง ผู้ฟังมิใช่เป็นเพียงผู้สังเกตภายนอกอีกต่อไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธิติมา ไชยมงคล (2555) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนากระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร* พบว่า การแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ ในชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice--CoP) เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความพึงพอใจและความสนใจใกล้เคียงกัน การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (mentoring program) เป็นวิธีการพัฒนาความสามารถพนักงาน โดยมุ่งที่พนักงานใหม่ที่ต้องมีการสอนงานอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาอันสั้น การทบทวนหลังการปฏิบัติ (after

action review) คือ การอภิปรายเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนว่าเกิดอะไรขึ้น ทำไมจึงเกิดจะรักษาจุดแข็งและปรับปรุงจุดอ่อนอย่างไร ส่งผลให้ทีม และสมาชิกในองค์กรได้เรียนรู้ ทั้งจากความล้มเหลว และความสำเร็จ แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence--CoE)

2.5 การประเมินผล ทั้งนี้เนื่องมาจาก รูปแบบการจัดการความรู้ขององค์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จรวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลจากการลงทุนและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ การประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างแลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 91) ที่กล่าวว่า การประเมินผล (knowledge assessment) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของการประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง แลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชนนักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จรวมถึงการประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลจากการลงทุนและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ สถาพร แสงสุโพธิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้* ผลการวิจัยพบว่า การประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย-แม่โจ้ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ พบว่า ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับมาก

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาได้ และมีลักษณะที่เป็นระบบกลางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาและองค์การอื่น

2.6 เครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์ ทั้งนี้เนื่องมาจาก การประสานแหล่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อออนไลน์ การสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับต่าง ๆ ตลอดจนระบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างแลกเปลี่ยนถ่ายทอด และกระจายความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการของบุคคลและชุมชน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Marquardt (2002) และ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยนำมาผสมผสานกันเพื่อสร้างรูปแบบให้เหมาะสมกับบริบทของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก และให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Hansen et al. (1999) ที่กล่าวว่า แนวโน้มของการจัดการความรู้ในปัจจุบันมีได้ 2 แนวทาง คือ (1) แนวทางที่เน้นการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้ไว้ในฐานข้อมูลเพื่อสะดวกในการเข้าถึงและนำมาใช้ (codification strategy) และ (2) แนวทางการจัดการความรู้เน้นที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล (personalization strategy) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในเรื่องของการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนและสร้างความรู้ด้วยกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Snowden (2002) ที่เสนอว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในลักษณะของเครือข่ายนั้นจะเป็นไปในลักษณะที่ความรู้นั้นถูกถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนจากพนักงานสู่พนักงานจะเกิดผลก็ต่อเมื่อพนักงานหรือกลุ่มพนักงานมีความต้องการความรู้ และพนักงานที่มีความรู้จะถ่ายโอนความรู้ให้กับพนักงานที่ต้องการความรู้นำไปใช้งานในรูปแบบที่เหมาะสม นอกจากนั้นการแลกเปลี่ยนความรู้ยังเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ถ่ายโอนความรู้กับผู้ที่รับความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิผลนั้นต้องสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนความรู้ให้ทุกคนช่วยกันแสดงความคิด ช่วยกันค้นหา ทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือกัน ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของความรู้ร่วมกัน ในความคิดเหล่านั้นผ่านบริบทความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน

โดยใช้กิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในลักษณะของการสนทนาเสวนากัน แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

3. รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ ผลการทดสอบความรู้ทั้ง 4 แหล่ง คือ หมู่บ้านทรายดำ บ้านน้ำเชี่ยว บ้านเปร็ดใน และบ้านสลัดคอก หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจาก ระบบเครือข่ายออนไลน์ที่นำมาจัดการความรู้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะระบบเครือข่ายออนไลน์จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นสื่อที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลได้ ตลอด 24 ชั่วโมง และเข้าถึงแหล่งความรู้ได้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทั้งนี้ รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย เป็นระบบเครือข่ายออนไลน์ที่ดำเนินการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเป็นกลไกเชื่อมโยงหน่วยงานและบุคลากรของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย ซึ่งทำงานอยู่ในพื้นที่ที่ห่างไกลกัน ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งมีฐานความรู้เกี่ยวกับข่าวรายวัน ปฏิทินกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย ข้อมูลล่วงหน้าเป็นปี เช่น มีเทศกาล ประเพณี หรือกิจกรรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกได้รับรู้ และเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งมีฐานข้อมูลของการปฏิบัติงานที่ดีให้นักท่องเที่ยวเข้าไปศึกษาได้ นอกจากนั้นยังเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมกันกำหนดแบบฟอร์มมาตรฐานของเอกสารประเภทต่าง ๆ ขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องเสียเวลาคิดขึ้นใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Snowden (2002) ซึ่งเสนอว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในลักษณะของเครือข่ายนั้นจะเป็นไปในลักษณะที่ความรู้นั้นถูกถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนจากพนักงานสู่พนักงานจะเกิดผลก็ต่อเมื่อพนักงานหรือกลุ่มพนักงานมีความต้องการความรู้ และพนักงานที่มีความรู้จะถ่ายโอนความรู้ให้กับพนักงานที่ต้องการความรู้นำไปใช้งานในรูปแบบที่เหมาะสม นอกจากนั้นการแลกเปลี่ยนความรู้ยังเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ถ่ายโอนความรู้กับผู้ที่รับความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิผลนั้นต้องสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนความรู้ให้ทุกคนช่วยกันแสดงความคิด ช่วยกันค้นหา ทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือกัน ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของความรู้ร่วมกัน ในความคิดเหล่านั้น

ผ่านบริบทความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน โดยใช้กิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในลักษณะของการสนทนาเสวนากัน แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน อีกทั้ง Seufert et al. (1999) ได้เสนอว่า สาเหตุที่ทำให้การจัดการความรู้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์เกิดประสิทธิผลนั้น ขึ้นอยู่กับสาระที่อยู่ในระบบเครือข่ายออนไลน์ รูปแบบลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลในเครือข่าย และความถี่ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเว็บไซต์ที่ใช้มีลักษณะเช่นเดียวกัน

นอกจากนั้น จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะว่า กิจกรรมสร้างและแสวงหาความรู้นั้นทำให้นักท่องเที่ยวค้นหาความรู้ที่จำเป็นในเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้สะดวก และสามารถเรียนรู้ได้จากทุก ๆ ส่วนของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ง่ายขึ้น เข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็วในเวลาที่ต้องการ สำหรับกิจกรรมการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้นั้นทำให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ สะดวก ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น ส่วนกิจกรรมการจัดเก็บความรู้ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากทำให้มีการจัดเก็บความรู้ที่เป็นหมวดหมู่ ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการค้นหา โดยที่ระบบเครือข่ายออนไลน์นั้นมีหัวข้อความรู้ที่ตรงกับความต้องการเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวและระบบเครือข่ายออนไลน์ยังช่วยในการรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่าง ๆ จัดเป็นกลุ่มขององค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และกิจกรรมการนำความรู้ไปใช้นั้นได้สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวเนื่องจากสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้สะดวก อีกทั้งความรู้ในระบบเครือข่ายออนไลน์มีความทันสมัย สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง นอกจากนี้ การจัดการความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเก็บรวบรวมความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเผยแพร่ความรู้นั้นผ่านเว็บไซต์ ระบบนี้ช่วยนักท่องเที่ยว สามารถสืบค้นได้สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งผู้สนใจยังสามารถหาความรู้นี้ได้จากเว็บไซต์และยังสามารถแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงข้อมูลองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Knowles (อ้างถึงใน Swanson

& Holton, 2001) กล่าวว่า ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น ต้องเริ่มต้นจากการที่ผู้ใหญ่มีความต้องการที่จะเข้าถึงวัตถุประสงค์ วิธีการเรียนเป็นจุดเริ่มต้นการเรียนของผู้ใหญ่ และการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีแนวโน้มที่ยึดศูนย์กลางของปัญหาในการเรียนรู้ มากกว่าที่จะยึดเนื้อหาวิชาเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้เหมือนกับเด็ก จึงตรงกับความต้องการเรียนรู้ของนักท่องเที่ยว เริ่มต้นจากการต้องการสร้างและแสวงหาความรู้เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและปฏิบัติงานจึงมีการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีความรู้โดยผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ ซึ่งการจัดการความรู้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์นี้ เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางหรือตัวกลางในการติดต่อสื่อสารสนับสนุนในการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงแต่ละองค์ประกอบของเครือข่าย ช่วยในการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักท่องเที่ยว และหน่วยงานที่ต้องใช้ความรู้เหมือนกันได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธิติมา ไชยมงคล (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง *การพัฒนากระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร* พบว่า ผลประเมินกระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสำเร็จในรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพ-มหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นักท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกที่สามารถสร้างองค์ความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกใหม่ มีข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือรายการที่เห็นว่ามีประโยชน์ ควรนำความรู้และข้อมูลข่าวสารนั้นมาเพิ่มในเว็บไซต์การจัดการความรู้ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายออนไลน์ได้ทำให้ข้อมูลในเว็บไซต์มีความทันสมัย และมีความเป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์เสมอ

2. สามารถนำรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก มาเป็นต้นแบบสำหรับใช้ในจังหวัดอื่น ๆ ได้

3. ควรจัดให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเชิงนิเวศในภาคตะวันออก และผู้ที่สนใจทั่วไปได้รับความรู้ที่ต้องการจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวโดยผ่านการตั้งกระทู้ถาม และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการพัฒนาช่องทางเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ สถานที่และเวลาที่เป็นปัจจุบัน ผู้ดูแลรับผิดชอบเว็บไซต์นี้ยังมีหน้าที่ปรับปรุงเว็บไซต์ไม่ให้ผู้เข้าชมเกิดความเบื่อหน่าย เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบ สีสัน ขนาดตัวอักษรอีกด้วย

4. รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก สามารถนำมาใช้ประโยชน์โดยเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้

5. ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ระบบออนไลน์ ในเรื่องของประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชน พร้อมทั้งการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

6. รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ควรมีการพัฒนาภาษาอื่น ๆ เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัย เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้เป็นระยะ ๆ เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2. ควรมีการวิจัย และการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ ในรูปแบบของสื่อออนไลน์

3. ควรมีการวิจัยติดตามผลภายหลังการนำรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย ไปใช้ได้สักระยะ (1 ปีขึ้นไป)

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญสำหรับการสัมภาษณ์

ชื่อ	ตำแหน่ง
1.นายธนภณ กิจกาญจน์	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี
2.นายวิเชียร ทรัพย์เจริญ	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด
3.นายวิทยา คุณปลื้ม	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
4.นายปิยะ ปิตุเตชะ	องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
5. คุณชูชาติ อ่อนเจริญ	ผู้อำนวยการ ททท. สนง. ระยอง (ระยอง-จันทบุรี)
6. นายวรนิติ์ กายราศ	ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานตราด
7. คุณชัยรัตน์ รัตนพฤกษ์	นายกสมาคมท่องเที่ยวจังหวัดระยอง
8. นางสาวอภิรดี ศิริวิจิตรกุล	นายกสมาคมท่องเที่ยวจ.จันทบุรี
9.คุณกฤษฎา รัตนพฤกษ์	ผู้อำนวยการกองตลาดภูมิภาคตะวันออก
10. นายทวี จินดามัยกุล	ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน
11. นายวิวรรธน์ สิงห์ทวีศักดิ์	นักวิชาการประมงชำนาญการพิเศษ
12. นางสาวเพ็ญแข คุณาวงศ์เดช	หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยและพัฒนาการจัดการทรัพยากร-ชายฝั่ง
13. นายชิษณุพงศ์ พรหมสัมฤทธิ์	หัวหน้าอุทยานแห่งชาติ
14. คุณธนิต แสงวิสุทธิ์	ศูนย์การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติหาดทรายดำและป่าชายเลน จ. ตราด
15. คุณพัชรินทร์ ผลกาจ	ประธานชุมชนเข้มแข็ง จ. ตราด
16. คุณราชันย์ ภู่ทนิน	หัวหน้าชมรมเรือมาสท่องเที่ยว
17. คุณคเชนทร์ พรมคช	ผู้ประสานงานชุมชนและสังคม
18. คุณสุรัตนา ภูมิมาโนช	หัวหน้าผู้นำโฮมสเตย์
19. คุณวิโรจน์ สุขะ	
20. อาจารย์สุดารัตน์ ตัณฐะอาริยะ	
21. คุณมณฐา พรภิทักษ์	
22. อาจารย์สมโภชน์ วาสุกรี	

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ศศิกาญจน์ ทวิสุวรรณ
   คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอิสเทอร์นเอเชีย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์
   คณะบดีคณะการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ดร. นฤมล ชูชินปราการ
   รองคณะบดีคณะการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
4. อ. สัมพันธ์ แป้นพัฒน์
   ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์สมาคมโรงแรมไทย
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรัล ฉกรรจ์แดง
   ที่ปรึกษากระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

ผู้เชี่ยวชาญระบบออนไลน์

1. ศาสตราจารย์ ดร. สุชัชวีร์ สุวรรณสวัสดิ์
   คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
   สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลยณัฏฐ์ กุหลาบเพ็ชรทอง
   อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. อ. ธวัฒน์ชัย ศิลังค์ประชา
   อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
4. ดร. สุมิตรา นวลมีศรี
   อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
5. อ. เสถียร จันทร์ปลา
   อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง: การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย:

เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูล:

ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ศึกษาทั้งหน่วยงานภาครัฐส่วน ท้องถิ่น

คำชี้แจง:

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายของเพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย ตามองค์ประกอบของการจัดการ-ความรู้ตามแนวทางศึกษา โดยต้องการศึกษาหาองค์ประกอบและวิธีการจัดการความรู้ที่มีการปฏิบัติจริงใน 2 ประเด็นตามสภาพ และปัญหาของจัดการความรู้ และองค์ประกอบของการจัดการความรู้ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลจากการแบบสอบถามความรู้จากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

แบบสัมภาษณ์ เรื่องสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย

ชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....

เบอร์โทรศัพท์.....

ตำแหน่ง.....สถานที่ทำงาน.....

วัตถุประสงค์การสัมภาษณ์

1. เพื่อสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเป็นรายบุคคลถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาในการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย ทั้งปัจจุบัน และที่ควรจะเป็นในอนาคต

2. เพื่อนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดมาวิเคราะห์ เป็นกรอบในการองค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคตะวันออก ประเทศไทย และเป็นข้อมูลในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ประเทศไทย

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. สภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว ในภาคตะวันออก

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. สภาพปัญหาของการจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. องค์ความรู้ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคตะวันออก

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินรูปแบบ

แบบทดสอบความรู้ของท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภาคตะวันออก

หมู่บ้านทรายดำ

1. ชุมชนหมู่บ้านทรายดำ อยู่ในตำบลใด
   ก. ตำบลคลองใหญ่
   ข. ตำบลน้ำเชี่ยว
   ค. ตำบลแหลมงอบ
   ง. ตำบลทรายดำ
2. หมู่บ้านทรายดำ มีแหล่งอนุบาลสัตว์นำประเภทใด
   ก. ปูดำ
   ข. ปูแสม
   ค. หอยขี้ค้อน
   ง. ถูกทุกข้อ
3. ชุมชนหมู่บ้านทรายดำ มีทรายสีดำเพราะมีแร่ธาตุอะไร
   ก. แมกนีเซียม
   ข. ลิกไนท์
   ค. ไลโมไนต์
   ง. ดีบุก
4. มีพันธ์ไม้ใดที่ขึ้นในป่าชายเลนของชุมชนหมู่บ้านทรายดำ
   ก. ตะบูนดำ
   ข. ตาตุ่มทะเล
   ค. ลำพูทะเล
   ง. ถูกทุกข้อ
5. ชุมชนหมู่บ้านทรายดำ สามารถเดินทางไปได้เส้นทางใด
   ก. ใช้ทางหลวงหมายเลข 3
   ข. ใช้ทางหลวงหมายเลข 34
   ค. ใช้ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7
   ง. ถูกทุกข้อ

บ้านน้ำเชี่ยว

1. ชุมชนบ้านน้ำเชี่ยว อยู่ในตำบลใด

ก. ตำบลคลองใหญ่

ข. ตำบลน้ำเชี่ยว

ค. ตำบลแหลมงอบ

ง. ตำบลทรายดำ

2. ชุมชนบ้านน้ำเชี่ยว มีประชากรอาศัยอยู่จำนวนกี่คน

ก. 2,382 คน

ข. 3,379 คน

ค. 4,809 คน

ง. 3,389 คน

3. ชุมชนบ้านน้ำเชี่ยว มีอาชีพหลักคือ

ก. การทำนา

ข. การทำสวนยาง

ค. การทำประมง

ง. ถูกทุกข้อ

4. ชุมชนบ้านน้ำเชี่ยว มีประเพณีที่สำคัญ คือ

ก. การแข่งขันพายเรือ

ข. การแข่งขันตกปลา

ค. สงการณ์

ง. ถูกทุกข้อ

5. ชุมชนบ้านน้ำเชี่ยว มีของฝาก คืออะไร

ก. งอบน้ำเชี่ยว

ข. ขนมตังเมกรอบ

ค. เรือจำลอง

ง. ถูกทุกข้อ

บ้านเปร็ดใน

1. ชุมชนบ้านเปร็ดใน อยู่ในทะเลฝั่งไหน
   ก. ฝั่งอินโดจีน
   ข. ฝั่งอันดามัน
   ค. ฝั่งอ่าวไทย
   ง. ฝั่งอินเดีย
2. ชุมชนบ้านเปร็ดใน เป็นชุมชนที่มีอายุประมาณกี่ปี
   ก. 0-20 ปี
   ข. 21-40 ปี
   ค. 41-60 ปี
   ง. มากกว่า 60 ปี
3. ชุมชนบ้านเปร็ดใน มีป่าชายเลนที่มีขนาดใหญ่อันดับที่เท่าไรของประเทศ
   ก. อันดับที่ 1
   ข. อันดับที่ 2
   ค. อันดับที่ 3
   ง. อันดับที่ 4
4. ชุมชนบ้านเปร็ดใน มีพื้นที่ประมาณเท่าใด
   ก. 9,000 ไร่
   ข. 10,000 ไร่
   ค. 11,000 ไร่
   ง. 12,000 ไร
5. ชุมชนบ้านเปร็ดใน มีของฝาก และของที่ระลึกคืออะไร
   ก. กะปิเคย
   ข. ปลาเค็ม
   ค. งอบบ้านน้ำเชี่ยว
   ง. ถูกทุกข้อ

บ้านสลัดคอก

1. ชุมชนบ้านสลัดคอก อยู่ในเกาะใด

ก. เกาะช้าง

ข. เกาะกูด

ค. เกาะสีชัง

ง. เกาะล้าน

2. ชุมชนบ้านสลัดคอก เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ทำอาชะอะไรมากที่สุด

ก. ชาวประมง

ข. ชาวสวน

ค. ชาวไร่

ง. ชาวนา

3. ชุมชนบ้านสลัดคอก มีเอกลักษณ์คืออะไร

ก. เรือมาด

ข. เรือกอนโดล่า

ค. เรือขุด

ง. เรือแจว

4.ชุมชนบ้านสลัดคอก ได้รับรางวัลอะไร

ก. การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ข. ลูกโลกสีเขียว

ค. การอนุรักษ์ป่าชายเลน

ง. ชุมชนน่าอยู่

5. ชุมชนบ้านสลัดคอก ช่วงเวลาในการท่องเที่ยวที่ดีที่สุด คือช่วงใด

ก. ตลอดทั้งปี

ข. พฤศจิกายน-มีนาคม

ค. เมษายน-กรกฎาคม

ง. สิงหาคม-ตุลาคม

แบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

คำชี้แจง: แบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก ฉบับนี้มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับแบบประเมินความพึงพอใจ

ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบประเมินความสำเร็จและตอบแบบวัดความพึงพอใจทุกข้อ ให้ตรงตามความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับแบบประเมินความรู้ และความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

ขอขอบคุณคุณเป็นอย่างสูง

พลชัย จิตติวิลัยลักษณ์

ตอนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 25-35 ปี

☐ มากกว่า 35-45 ปี

☐ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. วุฒิทางการศึกษา

☐ มัธยมศึกษา ปวช. หรือต่ำกว่า

☐ อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

ตอนที่ 2: แบบประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การสร้างความรู้					
1. เว็บไซต์ช่วยท่านค้นหาความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวกขึ้น					
2. เว็บไซต์ช่วยทำให้ท่านได้ทราบถึงความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก					
3. เว็บไซต์ช่วยทำให้ท่านได้เข้าใจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก					
4. เว็บไซต์ช่วยทำให้ท่านตระหนักถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					
5. เว็บไซต์ช่วยทำสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้แก่ท่านเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
การจำแนกความรู้ และการจัดเก็บความรู้					
6. เว็บไซต์มีการจำแนกข้อมูล เพื่อให้ท่านได้สามารถใช้ได้อย่างสะดวก					
7. เว็บไซต์มีระบบการจัดเก็บความรู้ที่เป็นหมวดหมู่ตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก					
8. เว็บไซต์มีองค์ความรู้ที่ตรงกับความต้องการของท่านเพื่อนำไปใช้ตัดสินใจในการท่องเที่ยว					
9. เว็บไซต์ช่วยในการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจายอยู่บนอินเทอร์เน็ต					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. เว็บไซต์ได้มีการจัดกลุ่มของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก อย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการค้นหา					
การนำความรู้ไปใช้					
11. องค์ความรู้ในเว็บไซต์ช่วยให้ท่านสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจท่องเที่ยว					
12. ความรู้ในเว็บไซต์ทันสมัย ท่านสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก					
13. เว็บไซต์ได้จัดกลุ่มขององค์ความรู้ อย่างเป็นระบบ ทำให้สะดวกต่อการนำไปใช้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก					
14. เว็บไซต์เป็นช่องทางในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก					
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้					
15. เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์ท่านมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อน นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่น ๆ ได้สะดวกขึ้น					
16. เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์ท่านได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ กับเพื่อน นักท่องเที่ยง และบุคคลอื่น ๆ ได้สะดวกขึ้น					
17. ท่านได้รับความรู้ที่หลากหลายมากขึ้น จากเพื่อน นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่น เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. ท่านได้ประสบการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น จากเพื่อน นักท่องเที่ยว และบุคคลอื่น เมื่อท่านได้ใช้เว็บไซต์					
การประเมินผล					
19. เว็บไซต์มีการกำหนดองค์ความรู้แหล่งท่องเที่ยว ชิงนิเวศในภาคตะวันออกไว้อย่างชัดเจน					
20. เว็บไซต์มีการนำผลการประเมิน ไปใช้ปรับปรุง พัฒนาองค์ความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
21. เว็บไซต์มีเป้าหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เกิด องค์ความรู้ในท่องเที่ยวชิงนิเวศในภาคตะวันออก					
22. เว็บไซต์เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเรื่องราว ของแหล่งท่องเที่ยวตั้งแต่อดีต สู่ปัจจุบัน					

ภาคผนวก ง

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบ Corrected Item Total-Correlation

ตาราง 18

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินความพึงพอใจของรูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออก

ข้อที่	Corrected Item Total Correlation
1	.488
2	.478
3	.548
4	.429
5	.442
6	.735
7	.672
8	.400
9	.717
10	.537
11	.702
12	.653
13	.594
14	.757
15	.500
16	.447
17	.426
18	.428
19	.550
20	.426
21	.601
22	.420

บรรณานุกรม

กรกนก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุฒิคุณ. (2548). KM ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยงานราชการ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 27*(103), 89-95.

กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทางการศึกษาด้วยการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์. (2546). *การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2539). *นโยบายและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (ecotourism) ปี พ.ศ. 2538-2539*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554ก). *แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554ข). *สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยว ภาคตะวันออก*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. (2549). เครือข่ายจัดการความรู้. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2*(2), 288-295.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). *ภาพอนาคตและคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาการเรียนรู้และมาตรฐานการศึกษา, โครงการวิถีการเรียนรู้ของคนไทย.

เกียรติศักดิ์ พันธ์ลำเจียก. (2552). *การจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาสู่สังคม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (ม.ป.ป.). *การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำอย่างยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 13 เมษายน 2555, จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/jan_mar_11/pdf/aw29.pdf

จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. (2552). *การพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เฉลิม ฟักอ่อน. (2550). *การจัดการความรู้*. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2554, จาก http://www .nitesonline.net/download/การจัดการ.pdf

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2549). *ความรู้*. ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2552, จาก http://th.wikipedia .org/wiki/ความรู้

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซเปอร์เน็ท.

ชัยวัฒน์ อัตพัฒน์. (2542). *ญาณวิทยา (ทฤษฎีความรู้)* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชาญพิชญ์ วัฒนชัย. (2554). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในธุรกิจอุตสาหกรรม-กระจก*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชุติกาญจน์ ศรีวิบูลย์. (2554). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เชียรศรี วิวิธสิริ. (2534). *จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ภาควิชาการศึกษาการผู้ใหญ่.

ฐิติพร ชมพูคำ. (2548). การบริหารเพื่อจัดการความรู้. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 27*(103), 21-29.

ณภัทร วรเจริญศรี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท-ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-รามคำแหง.

ณิชาภา อินนุพัฒน์. (2550). *คู่มือนักพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มเพื่อนอันดามันเหนือ.

ดรรชนี เอมพันธุ□. (2544). *รายงานการท□องเที่ยวทางธรรมชาติและการท□องเที่ยวเชิงนิเวศในผืนป่าตะวันตก*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะวนศาสตร์.

ทิพวรรณา สุวรรณรัตน์. (2549). *องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัตนไตร.

ธิติมา ไชยมงคล. (2554). *การพัฒนากระบวนการการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีระ รุญเจริญ. (2553). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา เพื่อปฏิรูปรอบ 2 และประเมินภายนอกรอบ 3* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.

นฤมล นิราทร. (2543). *การสร้างเครือข่ายการทำงาน: ข้อควรพิจารณาบางประการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นฤมล พฤกษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. (2543). การจัดการความรู้. *รังสิตสารสนเทศ, 6*(1), 60-71.

นวลละออ แสงสุข. (2550). *การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2539). ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการทรัพยากร. ใน จตุรงค์ บุณยรัตนสุนทร (บรรณาธิการ), *สังคมไทยในกระแสการเปลี่ยนแปลง* (หน้า 2-18). กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการเผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2549). *นักวิทยาศาสตร์หมอผีสมัยใหม่*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2553, จาก http://www.rmutphysics.com/physics/oldfront/161/pluto9.htm

บดินทร์ วิจารณ์. (2548). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-เอ็กซเปอร์เน็ท.

บริษัท ไอบีเอ็ม. (2544). Knowledge Management เพื่อการเรียนรู้และค้นหาอนาคต. *วารสารไมโครคอมพิวเตอร์, 19*(196), 112-114.

บัณฑิต ฉัตรวิโรจน์. (2550). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการ-ความรู้ เพื่อส่งเสริมสร้างสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร-ดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์.

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ และปรียาวรรณ กรรณล้วน. (2548). *การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

บุญส่ง หาญพานิช. (2546). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน-อุดมศึกษาไทย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บูรชัย ศิริมหาสาคร. (2550). *จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-แสงดาว.

ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2550). *การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ใยไหม.

ปรีชา แดงโรจน์. (2544). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: ไฟว์ แอนด์ โฟร์ พริ้นติ้ง.

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2540). *สิ่งแวดล้อมและการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ. (2551). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ผกาพันธ์ อินต๊ะแก้ว. (2552). *รูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มโรงเรียนสาธิต*. ดุษฎีนิพนธ์-ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. (2542). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

พรพิมล หรรษาภิรมย์โชค. (2550). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พีระพงศ์ ภักคีรี. (2550). *การจัดการความรู้ในศูนย์พัฒนาและฝึกอาชีพของคนตาบอด*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ. (2547). *ชุมชนแนวปฏิบัติ การจัดการความรู้สายพันธ์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

พูลสุข สังข์รุ่ง, สุชาดา นิภานันท์, มนัส นามวงศ์, ณัฏฐดา ศรีมุข, โสภา อิ่มวิทยา, พีรพงศ์ ภัคคีรี และคนอื่น ๆ. (2551). *การจัดการความรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ-สวนดุสิต*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, คณะวิทยาการจัดการ.

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2553). *เครือข่ายการเรียนรู้: สารานุกรมวิชาชีพครูเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 พรรษา.* ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2554, จาก http://www.trang.psu.ac.th/learning2teach/inder.php?option=com_contant&task=view&id=60&Itemid=3

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2549). ความรู้ (knowledge) คือ อะไร?. *จดหมายข่าวจาก RMUTI_KM Team, 4,* 1-2.

ยืน ภู่วรวรรณ. (2543). การจัดการความรู้. *วารสารไมโครคอมพิวเตอร์, 18*(177), 110-113.

ยุทธนา แซ่เตียว. (2548). *การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2543). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.* กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ละเอียด ศิลาน้อย. (2549). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. *จุลสารท่องเที่ยว-อิเล็กทรอนิกส์, 2*(2), 1-3.

วราพร ศรีสุพรรณ. (2534). *การพัฒนาแบบยั่งยืน: ทางเลือกใหม่ในการแก□ปัญหาสิ่งแวดล้อม.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

วัลลภ [illegible] (2540). การพัฒนาแบบยั่งยืน: แนวคิด ปรัชญา หรือทางออก. *วารสาร-คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร, 1*(1), 25-39.

วิจารณ์ พานิช. (2547). *การจัดการความรู้เพื่อคุณภาพที่สมดุล.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.

วิจารณ์ พานิช. (2548). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-สุขภาพใจ.

วิจารณ์ พานิช. (2549). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.

วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรษา ยมทอง.(2552). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ.* กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โปรวิชั่น.

วุฒิศักดิ์ พิศสุวรรณ. (2548). การจัดการความรู้ทางด้านธุรกิจ. *วารสารนักบริหาร, 25*(1), 22-26.

ศรันย์ ชูเกียรติ. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร กลยุทธ์เพื่อความสำเร็จภายใต้สภาวการณ์ปัจจุบัน. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 20*(75), 13-22.

ศุภามนต์ ศุภกานต์. (2547). การจัดการความรู้ในภาคธุรกิจ. *Knowledge Today, 2*(16), 27-30.

สภาพร แสงสุโพธิ์. (2552). *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. ดุษฎีนิพนธ์-บริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สมชัย เบญจชย. (2539). *ทัศนคติของชาวบ้านต่อความสำเร็จของป่าชุมชนในจังหวัด-เชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักงานป่าไม้จังหวัดเชียงใหม่.

สมชาย นำประเสริฐชัย. (ม.ป.ป.). *เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้*. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2554, จาก http://www.vet.cmu.ac.th/KM/document/Tech_KM.pdf

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเว็บเพจ*. คันเมื่อ 3 มกราคม 2554, จาก ttp://school.obec.go.th/pp_school/htm/Webl.html

สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2553). *โครงการศึกษาเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)*. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

สุนทร สุนันท์ชัย. (2533). *วิวัฒนาการการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกโรงเรียน (พ.ศ. 2483-2533)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สุภาวดี เจริญเศรษฐมห. (2553). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพ-ท้องถิ่น*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬา-ลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2549). *การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มมูลค่า*. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2554, จาก http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=242

อุ่นตา นพคุณ. (2527). *การศึกษาผู้ใหญ่เชิงปรัชญา*. กรุงเทพมหานคร: กรุงสยามการพิมพ์.

Awad, E. M., & Ghaziri, H. (2004). *Knowledge management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Bair, J. (1997). Knowledge management. *The era of shared ideas, Forbes, 160,* 28-31.

Baker, W. (1994). *Networking smart: How to build relationships for personal and organizational success*. New York: McGraw-Hill.

Barbier, E. B. (1987). The concept of sustainable economic development. *Environmental Conservation, 14*(2), 101-110.

Becky, B. J., Hanson, M. E., Liverman, D. M., & Merideth, R. W., Jr. (1987). Global sustainability: Toward definition. *Environmental Management, 11*(6), 713-719.

Beesley, L., & Cooper, C. (2008). Defining knowledge management (KM) activities: Towards consensus. *Journal of Knowledge Management, 12*(3), 48-62.

Buckley, R. C. (1993). World ecotourism congress. *EIA News, 25,* 7-8.

Carliner, S. (1999). *An overview of on line learning*. Amherst, MA: HRD.

Chou, S. W., & Tsai, Y. H. (2004). Knowledge creation: Individual and organizational perspectives. *Journal of Information Science, 30*(3), 205-218.

Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Boston: Butterworth Heinemann.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.

Davenport, T. H., De Long, D. W., & Beers, M. C. (1998). Successful knowledge management projects. *Sloan Management Review, 39*(2), 43-57.

DeCiccio, M. S. (2007). *Developing a flexible in formation repository: Case study using Twiddle wiki for a know ledge management system*. Retrieved March 29, 2011, from http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1394679881&sid=13&Fmt=2&clientld=61836&RQT=309&VName=PQD

Dixon, W. J. (2007). *Social networks and knowledge management systems use in IT service*. Retrieved March 29, 2011, from http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1394666861&sid=13&Fmt=2&clientld=61836&RQT=309&VName=PQD

Drucker, P. F., Collins, J., Kotler, P., Kouzes, J., Rodin, J., Rangan, V. K. et al. (2008). *The five most important questions you will ever ask about your organization*. San Francisco: Jossey-Bass.

Dyer, J. H., & Nobeoka, K. (2000). *Creating and managing a high-performance*. Jurong, Singapore: Pearson Education.

Foo, S., Sharma, R., & Chua, A. (2006). *Knowledge management tools and techniques*. Jurong, Singapore: Pearson Education.

Forrest, J. S. (2006). *Information policies of Knowledge Management (KM) as Related to the development of the Global Aviation Information Network (GAIN): An applied case study and taxonomy development*. Retrieved March 29, 2011, from http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1196416441&sid=13&Fmt=2&clientld=61836&RQT=309&VName=PQD

Fullan, M. (2004). *Leading in a culture of change personal action guide and workbook*. San Francisco: John Wiley & Sons.

Gamble, P. R., & Blackwell, J. (2004). *Knowledge management: A state of the art guide* (2nd ed.). Milford, CT: Kogan Page.

Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review, 71*(4), 78-91.

Gold, A. H. (2002). *Towards a theory of organizational knowledge management capabilities*. Retrieved January 21, 2010, from http://search.proquest.com/docview/305512395/13385DB832D4B58772C/3?accountid=44787

Gregory, R. (2005). *What is knowledge management?*. Retrieved October 10, 2011, from http://www.km-forum.org/what_is.html

Grundstein, M. (2000) From capitalizing on company knowledge to knowledge management. In D. Morey, M. Maybury, & B. Thuraisingham (Eds.), *Knowledge management, classic and contemporary works* (pp. 261-287). Cambridge, MA: The MIT.

Gultekin, K. (2009). *Knowledge management and law enforcement: An examination of knowledge management strategies of the police information system (POLNET) in the Turkish National police*. Retrieved June 27, 2011, from http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1917137661&sid=1&Fmt=2&clientld=61836&RQT=309&VName=PQD

Hansen, M. T., Nohria, N., & Tierney, T. (1999). What's your strategy for managing knowledge?. *Harvard Business Review, 77*(2), 106-116.

Henrie, M., & Hedgepeth, O. (2003). *Size is important in knowledge management*. Retrieved January 12, 2011, from http://www.tlainc.com/articl53.htm

Herman, E. D. (1997). *Beyond growth: The economics of sustainable development*. Boston: Beacon.

Hurley, T. A., & Green, C. W. (2005). *Knowledge management and the nonprofit industry: A within and between approach*. Retrieved October 10, 2011, from http://www.tlainc.com/articl79.htm

Karadsheh, L. A. (2010). *A framework for integrating knowledge management with risk management for information technology projects (Risk Mani T)*. Retrieved June 27, 2011, from http://proquest.umi.com/pqdweb?did=2031429311&sid=1&Fmt=2&clientld=61836&RQT=309&VName=PQD

Keyser, R. L. (2004). *Assessing the relationship between knowledge management and plant performance at the Tennessee Valley Authority*. Retrieved March 2, 2010, from http://search.proquest.com/docview/305113033/13170CB58F54F63BAC6/1?accountid=44787

Kucza, T. (2001). *Knowledge management process model*. Retrieved April 25, 2011, from http://www.Inf.vtt.f/pdf/publication/2001/p.455.pdf

Linden, L. P. (2010). *A method for developing Churchman an knowledge management system*. Retrieved June 27, 2011, from http://proquest.umi.com/pqdweb?did=2094860101&sid=1&Fmt=2&clientld=61836&RQT=309&VName=PQD

Macro, K. L. (2011). *Factors influencing the creation of a wiki culture for knowledge management in a cross-generational organizational setting*. Retrieved June 27, 2011, from http://www.proquest.com/en-US/products/dissertations/individuals.html

Marquardt, M. J. (1996). *Building the learning organization: A systems approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw-Hill.

Marquardt, M. J. (2002). *Building the learning organization: A systems approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw-Hill.

Marquardt, M. J., & Reynolds, A. (1994). *The global learning organization*. Burr Ridge, IL: Irwin Professional.

McNabb, D. E. (2007). *Knowledge management in the public sector: A blueprint for innovation in government*. New York: M. E. Sharpe.

Meier, D. (2000). *The accelerated learning handbook: A creative guide to designing and delivering faster, more effective training programs*. New York: McGraw-Hill.

Meso, P., & Smith, R. (2000). A resource-based view of organizational knowledge management systems. *Journal of Knowledge Management, 4*(3), 224-234.

Nickols, F. W. (2000). The knowledge in knowledge management. In J. Cortada & J. A. Woods (Eds.), *The knowledge management yearbook 2000-2001* (pp. 12-21). Boston: Butterworth-Heinemann.

Nonaka, I. (1991). The knowledge creating company. *Harvard Business Review, 69*(6), 96-104.

Nonaka, I. (2007). *Knowledge management: A tool for strategic success*. Retrieved October 23, 2011, from http://164.115.5.66/content.php?

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

Senge, P. M. (2006). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization* (Rev. ed.). New York: Doubleday.

Serrat, O. (2008). Nations of knowledge management: Knowledge solutions. *Asian Development Bank, 1,* 18-30.

Seufert, A., Von Krogh, G., & Bach, A. (1999). Towards knowledge networking. *Journal of Knowledge Management, 3*(3), 180-190.

Snowden, D. (2002). Complex acts of knowing: Paradox and descriptive self-awareness. *Journal of Knowledge Management, 6*(2), 100-111.

Snowden. D. (2005). From atomism to networks in social system. *The Learning Organization, 12*(6), 552-562.

Stonehouse, H. G., & Pemberton, D. J. (1999). Learning and knowledge management in the intelligent organization. *Participation & Empowerment: An International Journal, 7*(5), 131-144.

Sveiby, K. E. (2003). *What is knowledge management?*. Retrieved April 20, 2010, from http://www.sveiby.com.au/KnowledgeManagement.html

Swan, W. L., Langford, N., Watspn, I., & Varey, J. R. (2000). Viewing the corporate community as a knowledge network. *Corporate Communication: An International Journal, 5*(2), 59-75.

Swanson, R. A., & Holton, E. F., III. (2001). *Foundations of human resource development*. San Francisco: Berrett-Koehler.

Tarn, D. C., & Wang, Z. F. (2001). The strategic perspective to knowledge management: Literature review, typology, and propositions. *Journal of Technology Management, 6*(1), 35-54.

Tiwana, A. (2000). *The knowledge management toolkit: Practical techniques for building a knowledge management system*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Trapp, H. (1999). *Benefits of an intranet-based knowledge management system-measuring the effects*. Retrieved June 5, 2011, from http://www .icce2001.org/cd/pdf/p10/pj113

Van der Krogt, F. J. (1998). Learning network theory. *Human Resource Development Quarterly, 9*(2), 157-177.

Wenger, E. C., & Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: The organizational frontier. *Harvard Business Review, 78*(1), 139-145.

Wiig, K. M. (1993). *Knowledge management foundations: Thinking about thinking: How people and organizations create, represent, and use knowledge*. Arlington, TX: Schema Press.

Zhang, X. (2010). *Facilitating knowledge management system success: Roles of technologies, management and social networks*. Retrieved June 27, 2011, from http://proquest.umi.com/pqdweb?did=2147649751 &sid=1&Fmt=2&clientld=61836&RQT=309&VName=PQD

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	พลชัย จิตติวิลัยลักษณ์
วัน เดือน ปีเกิด	5 ธันวาคม 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
	จากโรงเรียนเทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรมกรุงเทพ ปีการศึกษา 2527
	สำเร็จปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต
	จากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2549
	สำเร็จปริญญาโทรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
	จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2551
ตำแหน่งหน้าที่	
การงานปัจจุบัน	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
	กรรมการอำนวยการ โรงงานยาสูบ