

พรพจี กาลันสีมา : การสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติในประเทศไทย.
(COMMUNICATION FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT OF COMMUNITIES OF
PRACTICE IN THAILAND) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒน์มานุกูล,
124 หน้า

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเป้าหมาย และลักษณะการก่อตั้งชุมชนนักปฏิบัติในองค์กร
บทบาท และรูปแบบการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติในองค์กร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในด้านการสื่อสาร
เพื่อจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ พร้อมทั้งค้นหาปัจจัยที่สนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเพื่อ
จัดการความรู้ ของชุมชนนักปฏิบัติ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ผู้มี
บทบาทในการจัดการความรู้ขององค์กร 10 ท่าน และการแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติใน
องค์กรจำนวน 105 ชุด ผลการวิจัยพบว่า

1. ชุมชนนักปฏิบัติในองค์กรในประเทศไทยมักเป็นกลุ่มขนาดเล็ก สมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่คือบุคคลที่
ทำงานในองค์กรเดียวกัน ทำงานร่วมกันอยู่เป็นประจำ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรในการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามนโยบายขององค์กร
เพื่อตอบสนองพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากกว่าการตั้ง
ชุมชนโดยความต้องการของสมาชิกเอง
2. รูปแบบการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ที่พบมากคือ การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) การ
เรียนรู้จากบทเรียนความผิดพลาด (Lesson Learned) และการสอนงาน (Coaching) ซึ่งสัมพันธ์กับ
งานในลักษณะการปฏิบัติจริงในพื้นที่จริง ช่องทางการสื่อสารที่ใช้บ่อยคือการส่งจดหมาย
อิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากความสะดวกรวดเร็ว และความคุ้นเคยในการใช้สื่อ และการประชุมแบบเห็น
หน้ากัน เนื่องจากสามารถนำมาผนวกกับการประชุมที่มีเป็นประจำอยู่แล้วได้โดยง่าย ทั้งนี้ การสื่อสาร
มีบทบาทสูงมากในด้านการเผยแพร่ความรู้และการสร้างแรงจูงใจสมาชิกให้มีส่วนร่วมในการจัดการ
ความรู้
3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบมาก คือ การดำเนินการที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา และการ
ไม่ยอมรับให้ทำกิจกรรมจัดการความรู้ในเวลางาน รวมไปถึงการขาดทักษะในการสื่อสารโดยเฉพาะกล
ยุทธ์ในการสร้างสารและเลือกใช้เทคนิคในการถ่ายทอดเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ของสมาชิก
4. ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการสื่อสารเพื่อจัดการความรู้ได้แก่ ทัศนคติที่ดีต่อการเข้าร่วมกิจกรรม ลักษณะการ
ทำงานที่เอื้อต่อการเข้าร่วมกิจกรรม การทำตัวเป็นแบบอย่างและมีส่วนร่วมในกิจกรรมจัดการความรู้
ของผู้บริหาร

5184701628 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION AND PERFORMING ARTS

KEYWORDS : KNOWLEDGE MANAGEMENT/ COMMUNITIES OF PRACTICE/
ORGANIZATIONAL COMMUNICATION

PORNPAJEE KALANSEEMA : COMMUNICATION FOR KNOWLEDGE

MANAGEMENT OF COMMUNITIES OF PRACTICE IN THAILAND. THESIS ADVISOR

: ASSOCIATE PROFESSOR METTA VIVATANANUKUL, 124 pp.

The study is aimed to investigate the goals and forms of the Communities of Practice (CoP) in organizations, roles and types of their communication methods for Knowledge Management (KM) within their communities, as well as problems and obstacles, including factors affecting the communication for Knowledge Management. The data were collected by questionnaires from 105 CoP members, and by in-depth interview with 10 KM-related personnel, together with documentary research. The results are as follow.

1. Most CoPs in organizations in Thailand tend to be small groups consisting of personnel, regularly working together in the same organizations. Their main objectives of founding CoPs are to develop a learning organization and to improve their work efficiency to comply with organizational policies based on good governance principles, more than to establish a group voluntarily or by their own will.
2. Types of communication methods mostly used are *Action Learning, Lesson Learned, and Coaching*, related to their regular jobs. The most common channel of communication is through *Email*, because of its rapidity and workers' familiarity with this channel, and through *face-to-face group meeting*, which is easy to go along with their regular meetings. Communication plays great roles in knowledge distribution and in motivating members for KM participation.
3. Prior approval from superiors, no permission to do KM activities during their regular work, and a lack of CoP members' communication skills, especially in effective message design and knowledge-sharing techniques, are identified as main problems and obstacles of KM in the organizations..
4. Factors fostering communication for KM are CoP members' good attitude towards their group participation, facilitating working conditions, and top management 's support and being role models.