

บทที่ 2

หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บสังคม

จากการศึกษาหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บสังคมสำหรับการจัดการความรู้ ผู้ศึกษาพบว่ามีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ เว็บสังคมชุมชนออนไลน์ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บสังคม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 เว็บสังคม

2.1.1 ความหมายเว็บสังคม

ศรีศักดิ์ จามรมาน (2551) กล่าวว่า “ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สามารถแสดงความคิดต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ และสามารถรวมกลุ่มหรือชุมชนผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน รวมถึงสามารถสร้างชีวิตที่สอง (Secondary life) ขึ้น ซึ่งชีวิตที่สองเป็นชีวิตที่ผู้ใช้งานสามารถกำหนดเอง สังคมรวมกลุ่มหรือชุมชนผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันหรือเว็บสังคม เป็นสังคมที่เปิดกว้าง ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกคนสามารถไปแสดงความคิดเห็นหรือความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่หรือเว็บสังคมซึ่งปัจจุบันมีมากมาย ถ้าจะค้นคำจำกัดความของเว็บสังคม ก็จะพบในเว็บวิกิพีเดีย (Wikipedia) ว่าเว็บสังคมคือ เครือข่ายสำหรับร่วมใช้ข้อมูลที่เปิดกว้างไปทั่วโลก “เว็บสังคม คือสังคมออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกให้ ผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน สามารถทำความรู้จักซึ่ง กันและกัน เพื่อแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้ ทั้งนี้เว็บสังคมได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากพื้นฐานของเทคโนโลยี เว็บ 2.0 เช่น เอแจ็กซ์ (AJAX) ซีเอสเอส (CSS) อาร์เอสเอส (RSS) และ เอ็กซ์เอ็มแอล (XML) เป็นต้น”

2.1.2 ชื่อเรียกขานของเว็บสังคม

เครือข่ายสังคม (Social Network) รูปแบบสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันซึ่งการเชื่อมโยงนั้นจำเป็นต้องการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้งด้านคุณค่า วิสัยทัศน์ แนวความคิด เครือข่ายสังคมนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความร่วมมือกัน การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ความบันเทิง เป็นเครือข่ายระหว่างหน่วยเล็กๆ ที่เชื่อมโยงกันจนเกิดเป็นสังคมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่รวบรวมบุคคลที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน และมีความแนวความคิดไปในทิศทางเดียวกัน

สังคมเสมือนจริง (Virtual Community) คือ กลุ่มคนที่ไม่นิยมการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้าแต่นิยมการปฏิสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารแบบต่าง ๆ อาทิ จดหมาย อีเมล โทรศัพท์ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้นกิจกรรมที่นิยมติดต่อสื่อสารกันผ่านทางสังคมเสมือนจริงเช่น การสนทนาผ่านห้องสนทนา (Chat Room) การสื่อสารทางเสียง (Voice Forum) การสื่อสารทางวิดีโอ (Vedio Forum) เป็นต้น

สังคมออนไลน์ (Online Community) หรือเรียกอีกอย่างว่า อีคอมมิวนิตี (e-Community) ชุมชนเสมือนจริง หรือ สังคมออนไลน์คือ ชุมชนจำลองบนโลกอินเทอร์เน็ตที่ถูกสร้างขึ้นสำหรับการติดต่อสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์กันของผู้คน ลักษณะของผู้คนในชุมชนเสมือนจริง ไม่จำเป็นว่าผู้คนต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้น หรือรู้จักกันมาก่อน เพียงแค่เรามีหัวข้อความสนใจหรือแนวความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตรงกัน อย่างกระพุ่มในเวบบอร์ดต่างๆก็ถือเป็นชุมชนที่สมาชิกส่วนใหญ่อาจจะไม่ได้รู้จักกันจริงๆ แม้กระนั้นก็สามารถเกิดชุมชนขึ้นมาได้มนุษย์คือสัตว์สังคมเป็นประโยชน์ที่เราคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี เห็นได้ชัดจากไดอารีออนไลน์ที่ต่อมากลายมาเป็นเว็บบล็อก (Weblog) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า แม้จะเป็นเรื่องราวที่เขียนขึ้นจากตัวเราเอง แต่โดยธรรมชาติของมนุษย์คือ อยากที่จะสื่อมันออกมาให้คนอื่นได้อ่านหรือได้รับการตอบสนองกลับมาบ้าง เช่น การแสดงความคิดเห็น (Comments)

2.1.3 หลักการที่ทำให้เกิดเว็บสังคม

เว็บสังคม คือ สังคมที่เกิดขึ้นบนชุมชนสังคมออนไลน์ หรือความหมายในอีกมุมหนึ่งก็คือเว็บสังคม หรือสังคมออนไลน์จะไม่มีทางเกิดขึ้นถ้าไม่มีชุมชนเสมือนจริงขึ้นมาก่อนเราจะสร้างชุมชนเสมือนจริงขึ้นมาอย่างไร และสิ่งที่จะทำให้เครือข่ายสังคมเกิดขึ้น เติบโต และอยู่ได้นานสิ่งเหล่านี้สามารถอธิบายตามหลักการได้

หลักการพื้นฐานของจิตวิทยาด้านสังคม (Social Psychology) อธิบายได้ตามทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ นายปีเตอร์ โคลล็อก (Peter Kollock) ได้ให้กรอบจำกัดความ มีอยู่ 4 เหตุผล คือ

- 1) คาดหวังในการแลกเปลี่ยน เช่น การที่นาย ก. ได้ให้ข้อมูลความรู้กับเว็บนั้นบ่อยๆ แรงจูงใจมาจากการที่ ตัวนาย ก. เอง ก็ต้องการจะได้รับข้อมูล ความรู้อื่นๆ กลับคืนมา เช่น นาย ก.มาประกาศข้อความตอบกระทู้ในเว็บบอร์ดพันทิพบ่อยๆ จนคนรู้จักมีความคุ้นเคยกัน ถ้ามีการถามกระทู้ในพันทิพกระทู้ของนาย ก. จะมีคนมาประกาศข้อความตอบเร็วกว่ากระทู้ของคนอื่นที่เป็นคนแปลกหน้า

2) ความมีชื่อเสียงเป็นที่จดจำ เช่น ความต้องการมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับของคนสังคมออนไลน์นั้นๆ เช่น การให้คะแนน ให้ดาวคนที่ตอบคำถามเก่งๆ ในสังคมทำให้คนนั้นๆ ได้รับความนิยมทางสังคมเหนือกว่าคนอื่น

3) ความภาคภูมิใจ เช่น คนที่ทำอะไรแล้วเกิดผลกับชุมชนนั้น ย่อมทำให้คนๆ นั้นมีความภาคภูมิใจ เช่น นายหนุ่มตั้งกระทู้ในพันทิพ และมีคนเข้ามาประกาศข้อความตอบตามมาเป็นหมื่นๆ คน ย่อมรู้สึกดีกว่าตั้งกระทู้แล้วไม่มีคนเข้ามาตอบเลย

4) การมีส่วนร่วม เช่น การมีปฏิสัมพันธ์กันหรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างคนในสังคมนั้นๆ เหมือนมีคนมาตั้งกระทู้หรือเขียนบทความอะไร เราอ่านเจอจึงอยากแสดงความคิดเห็นของตัวเอง การที่ความคิดเห็นหนึ่งมีอิทธิพลเหนือคนกลุ่มหนึ่ง หรือ การมีอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างร่วมกัน เช่น การรวมตัวกันเพื่อแสดงพลังทางการเมือง หรือการรวมตัวกันเพื่อแสดงออกอะไรบางอย่างบนสังคมออนไลน์

2.1.4 เว็บไซต์ที่ให้บริการในลักษณะเว็บสังคม ที่ได้รับความนิยม

เว็บสังคม มีเสน่ห์ตรงที่ทำให้คนมีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาของตัวเอง แล้วสื่อสารแลกเปลี่ยนในกลุ่มเพื่อนหรือคนที่สนใจเรื่องเดียวกันพฤติกรรมที่ทำให้เครือข่ายสังคมเติบโตอย่างรวดเร็ว เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์ชอบที่จะติดต่อสื่อสารกัน ยิ่งมีกลุ่มที่ชอบในเรื่องเดียวกันแล้วยังเป็นตัวกระตุ้นที่ดี และคนที่เข้ามาก็มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมกับสังคมนั้นได้ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างแท้จริง เครือข่ายสังคม คือการที่ผู้คนสามารถทำความรู้จักและเชื่อมโยงกันในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง หากเป็นเว็บไซต์ที่เรียกว่าเป็นเว็บเครือข่ายสังคมก็คือเว็บไซต์ที่เชื่อมโยงผู้คนไว้ด้วยกันนั่นเอง ตัวอย่างโลโก้ของ เว็บสังคมมีดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอเผยแพร่ถึงความเป็นตัวตน

จากรูปที่ 2.1 เป็นตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอเผยแพร่ถึงความเป็นตัวตน ได้แก่ เว็บมายสเปซ (Myspace) ไฮไฟฟ์ (Hi 5) และ เฟซบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์เหล่านี้ใช้สำหรับนำเสนอตัวตน และเผยแพร่เรื่องราวของตนเองทางอินเทอร์เน็ต สามารถเขียนเว็บบล็อก สร้างอัลบั้มรูปของตัวเองสร้างกลุ่มเพื่อน และสร้างเครือข่ายขึ้นได้



รูปที่ 2.2 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอถึงความเป็นผลงาน

จากรูปที่ 2.2 เป็นเว็บไซต์ที่นำเสนอผลงาน ได้แก่ เว็บไซต์ยูทูป (Youtube) มัลติพลาย (Multiply) และฟลิคเกอร์ (Flickr) เว็บไซต์เหล่านี้เราสามารถนำเว็บไซต์เหล่านี้ในการนำเสนอผลงานของตัวเองได้อย่างง่าย ไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ รูปภาพ หรือเสียงเพลง สำหรับช่างภาพ หรือดากล้องคนไทยหลายคนก็มักจะนิยมใช้ มัลติพลาย ในการนำเสนอผลงานภาพถ่ายของตัวเอง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตีชมรูปภาพกัน และยังใช้เป็นอัลบั้มภาพออนไลน์เพื่อให้คนที่กำลังหาช่างภาพอยู่สามารถเข้ามาดูผลงาน และติดต่อจ้างช่างภาพคนนั้นได้โดยตรงเลย



รูปที่ 2.3 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอถึงความสนใจในเรื่องที่ตรงกัน

จากรูปที่ 2.3 เป็นโลโก้ของเว็บไซต์ที่เสนอถึงความสนใจในเรื่องที่มีความคิดเห็นตรงกัน ได้แก่ เว็บไซต์เดลิเชียส (Delicious) เป็นแหล่งเก็บรวบรวมเว็บไซต์ออนไลน์ หรือแหล่งเก็บเว็บไซต์เชิงสังคมชุมชน โดยมีแนวคิดแบ่งให้คนอื่นดูได้ด้วย และเราก็จะได้รู้ด้วยว่าเว็บไซต์ใดที่ได้รับความนิยมมาก เป็นที่น่าสนใจ โดยดูได้จากจำนวนตัวเลขที่เว็บไซต์นั้นถูกค้นเก็บ เอาไว้จากสมาชิกคนอื่น ๆ

ดิกก์(Digg) ก็คล้ายๆ กัน แต่จะมีให้โหวตแต่ละเว็บที่ถูกยกมานำเสนอ และมีการคอมเมนต์ในแต่ละเรื่องนั้นด้วย

สำหรับ ซิกเกอร์(Zickr) ถูกพัฒนาขึ้นมาโดยคนไทย (คุณฮันท์) เป็นเว็บลักษณะเดียวกับดิกก์เลย แต่เป็นภาษาไทย บริการเพื่อคนไทย น่าสนับสนุนมาก



รูปที่ 2.4 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอถึงการร่วมกันทำงาน

จากรูปที่ 2.4 แสดงถึงตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอถึงการร่วมกันทำงาน ได้แก่ วิกีพีเดีย เป็นสารานุกรมต่อ ยอด ที่อนุญาตให้ใครก็ได้เข้ามาช่วยกันเขียน และแก้ไขบทความต่างๆ ได้ตลอดเวลา ทำให้เกิดเป็นสารานุกรมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่รวบรวมความรู้ ข่าวสาร และเหตุการณ์ต่างๆ ไว้มากมาย และก็ยังมีภาษาไทยด้วย ปัจจุบันเราสามารถใช้อูวิกิพีเดีย สร้างแผนที่ของตัวเอง หรือแบ่งแผนที่ให้คนอื่นได้ด้วย จึงทำให้มีสถานที่สำคัญ หรือสถานที่ต่างๆ ถูกปักหมุดเอาไว้ พร้อมกับข้อมูลของสถานที่นั้นๆ ไว้แสดงผลจากการค้นหาได้อีกด้วย



รูปที่ 2.5 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอการแลกเปลี่ยนแบบเพียร์ทูเพียร์

จากรูปที่ 2.5 เป็นการแลกเปลี่ยนแบบ เพียร์ทูเพียร์ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อกันระหว่างลูกข่าย (เครื่องผู้ใช้ เครื่องลูกข่าย) กับลูกข่ายโดยตรง โปรแกรมสโกลป์ จึงได้นำหลักการนี้มาใช้เป็นโปรแกรมสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้บิตทอเรนท่เกิดขึ้นมาเป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการแบ่งปันไฟล์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว แต่ทว่ามันก็ก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ตามมา



รูปที่ 2.6 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอถึงโลกที่สองหรือโลกเสมือน

จากรูปที่ 2.6 แสดงถึงตัวอย่างของโลกเสมือน คือเกมส์ออนไลน์ โลกที่สองเป็นโลกเสมือนจริง สามารถสร้างตัวละครโดยสมมุติให้เป็นตัวเราเองขึ้นมาได้ ใช้ชีวิตอยู่ในเกมส์ อยู่ในชุมชนเสมือน สามารถซื้อขายที่ดิน และหารายได้จากการทำกิจกรรมต่างๆ ได้



รูปที่ 2.7 ตัวอย่างเว็บไซต์ที่นำเสนอทางด้านการธุรกิจ

จากรูปที่ 2.7 ลิงคือนคอตคอม เป็นเว็บไซต์สังคม คล้ายๆ กับมายสเปซและ เฟซบุ๊ก ต่างกันที่ ลิงคือนคอตคอม ใช้ในด้านอาชีพการงาน ไม่ได้ใช้ทางด้านความบันเทิง เราสามารถใช้ ลิงคือนคอตคอม เพื่อเป็นที่เผยแพร่ประวัติ ผลงาน ของตนเองได้ และสามารถสร้างเครือข่ายกับเพื่อนร่วมงาน เจ้านาย หรือคนรู้จักได้อีกด้วย

2.1.5 โปรแกรมครูบิลเทคโนโลยีสำหรับการพัฒนาเว็บสังคม

การพัฒนาเว็บสังคมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการความรู้สามารถพัฒนา ด้วยระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์ (Content Management System: CMS) เป็นระบบที่พัฒนา คิดค้นขึ้นมาเพื่อช่วยลดทรัพยากรในการพัฒนา (Development) และบริหาร (Management) เว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของกำลังคน ระยะเวลา และเงินทอง ที่ใช้ในการสร้างและควบคุมดูแล เว็บไซต์ ระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์ เป็นระบบที่นำมาช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์ แบบสำเร็จรูป โดยในการใช้งานระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์นั้นผู้ใช้งานแทบไม่ต้องมีความรู้ในด้านการเขียนโปรแกรม ก็สามารถสร้างเว็บไซต์ได้ โดยที่ตัว ระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์เองมีโปรแกรมประยุกต์ แบบพร้อมใช้งานอยู่ภายในมากมาย อาทิ ระบบจัดการบทความ และข่าวสาร (News and Story) ระบบจัดการบทวิจารณ์ (Review) ระบบจัดการสมาชิก (Member) ระบบสืบค้นข้อมูล (Search) ระบบจัดการไฟล์ดาวน์โหลด (Download) ระบบจัดการป้ายโฆษณา (Banner) ระบบการวิเคราะห์และตรวจสอบสถิติความนิยมในเว็บไซต์ (Analysis, Tracking and Statistics) เป็นต้น

การใช้งานระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์นั้นหลังจากที่ทำการดาวน์โหลดมาใช้งานก็สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไข ปรับปรุงตัว ระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์นั้นๆ ได้ตามความต้องการ แต่ห้ามนำไปขายเนื่องจากตัวระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์เป็น โอเพ่นซอร์ส (Open Source) ที่แจกจ่ายให้ใช้งานกันฟรีๆ อยู่แล้ว ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของการใช้งาน หรือถ้ามีการแก้ไขปรับปรุงตัวโค้ดก็สามารถที่จะส่งไปยังต้นสังกัดของผู้ที่พัฒนาก็ได้เพื่อที่จะให้ปรับปรุงส่วนเพิ่มเติมลงไป เช่น คำสั่งใช้งานภาษาไทย การแสดงผลภาษาไทย เป็นต้น

ในปัจจุบัน บริหารและจัดการเว็บไซต์มีหลายระบบ ระบบที่เริ่มได้รับความนิยมอยู่ในวงกว้างมากขึ้นเรื่อย ๆ ก็คือระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์เป็นระบบที่นำมาช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์แบบสำเร็จรูป บริษัทหลายรายต่างก็มีผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับ โอเพ่นซอร์สเกิดขึ้นมาเป็นของตัวเอง โอเพ่นซอร์สที่เราสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ เหมาะสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการประหยัดงบประมาณ สถานศึกษา โดยเฉพาะโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีจำนวนหลายหมื่นโรงเรียนประสบ

กับปัญหาการได้รับงบประมาณที่ไม่เพียงพอและเหมาะสมกับการที่จะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการขาดแคลนบุคลากรในด้านนี้เกือบทุกโรงเรียนทั่วประเทศ ทำให้การพัฒนาบุคลากรด้าน ไอซีทีของประเทศเป็นไปอย่างเชื่องช้าปัจจุบันซอฟต์แวร์ที่ใช้สร้างโอเพ่นซอร์สมีหลายตัวด้วยกัน อาทิเช่น פיเอชพีנוק, แมมโบ, จูมลา, บัคดีเพรส, ดรูปัล เป็นต้น ตารางที่ 2.1 ได้แสดงผลการศึกษาเพื่อจัดอันดับและคุณลักษณะของซีเอ็มเอสที่ได้รับการนิยมนำมาใช้สร้างชุมชนสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นการศึกษาของท็อปเทนรีวิว (TopTenREVIEWS) โดยใช้เกณฑ์การประเมินทั้งสิ้น 6 ด้านหลักได้แก่ เครื่องมือในการออกแบบเว็บสังคม (Built – in Application) ด้านความปลอดภัย (Security) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) และการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านเทคนิค (Technical Help/Support) การจัดการบริหารโดยผู้ดูแล (Management) ความสามารถที่มีอยู่ในตัวระบบ หรือต้องเพิ่มปลั๊กอิน (Performance)

ตารางที่ 2.1 อันดับและคุณลักษณะของซีเอ็มเอสที่ได้รับการนิยมนำมาใช้ในปัจจุบัน

อันดับที่	1	2	3	4	5
คุณลักษณะ	Drupal	Wordpress	Joomla	Membo	Elgg
เครื่องมือในการออกแบบเว็บสังคม	4	4	4	3.5	3.5
ด้านความปลอดภัย	3	3	3	3	3
ความง่ายในการใช้งาน	3.5	4	4	4	3
การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านเทคนิค	4	4	4	3	4
การจัดการบริหารโดยผู้ดูแล	4	3.5	4	4	4
ความสามารถที่มีอยู่ในตัวระบบ หรือต้องเพิ่มปลั๊กอิน	4	3	3	2	3.5
คะแนนรวม	3.75	3.58	3.66	3.25	3.5

หมายเหตุ: คะแนนเต็มเท่ากับ 4

ที่มา: TopTenREVIEWS, 2011.

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าดรูปัล (Drupal) เป็นซีเอ็มเอสที่ได้รับการนิยมนำมาใช้เป็นระบบที่ได้รับการใช้ในการพัฒนาเว็บสังคมที่สามารถรองรับสิ่งที่ผู้ดูแลระบบต้องการมากที่สุดในปัจจุบัน

ดรูปัล เป็นซอฟต์แวร์รหัสเปิด (Open Source Software) ที่แจกจ่ายให้ใช้ฟรีภายใต้เงื่อนไข GNU GPL หรือ General Public License ซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้ใช้หรือแก้ไขส่วนประกอบของโปรแกรมได้อย่างเสรีนอกจากประสิทธิภาพและคุณลักษณะดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว โปรแกรม

ครูปัด ยังได้รับรางวัล “Overall Open Source Content Management System Award” ของปี 2007 และ 2008 จากการโหวตคะแนนความนิยมในหมวดภาพรวมของระบบจัดการเนื้อหาอีกด้วย

ครูปัด เป็นโปรแกรมสำหรับการสร้างเว็บไซต์ โดยผู้ใช้ในหน่วยงานที่ทำงานภายใต้เครือข่ายภายในองค์กรเดียวกัน (Intranet) สามารถล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อดำเนินการจัดการเนื้อหาได้ตามสิทธิที่กำหนดโดยนโยบายขององค์กร เช่น อาจมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่บางกลุ่มทำหน้าที่สร้างและป้อนเนื้อหาเข้าสู่ระบบ จากนั้น ผู้อนุมัติเนื้อหาซึ่งอาจจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับสูงจะทำการล็อกอินเข้ามาสู่ระบบเพื่อตรวจสอบเนื้อหาที่ได้มีการป้อนไว้ และดำเนินการอนุมัติเนื้อหา ก่อนที่ผู้ดูแลระบบจะดำเนินการเผยแพร่เนื้อหาสู่สาธารณะชนต่อไป

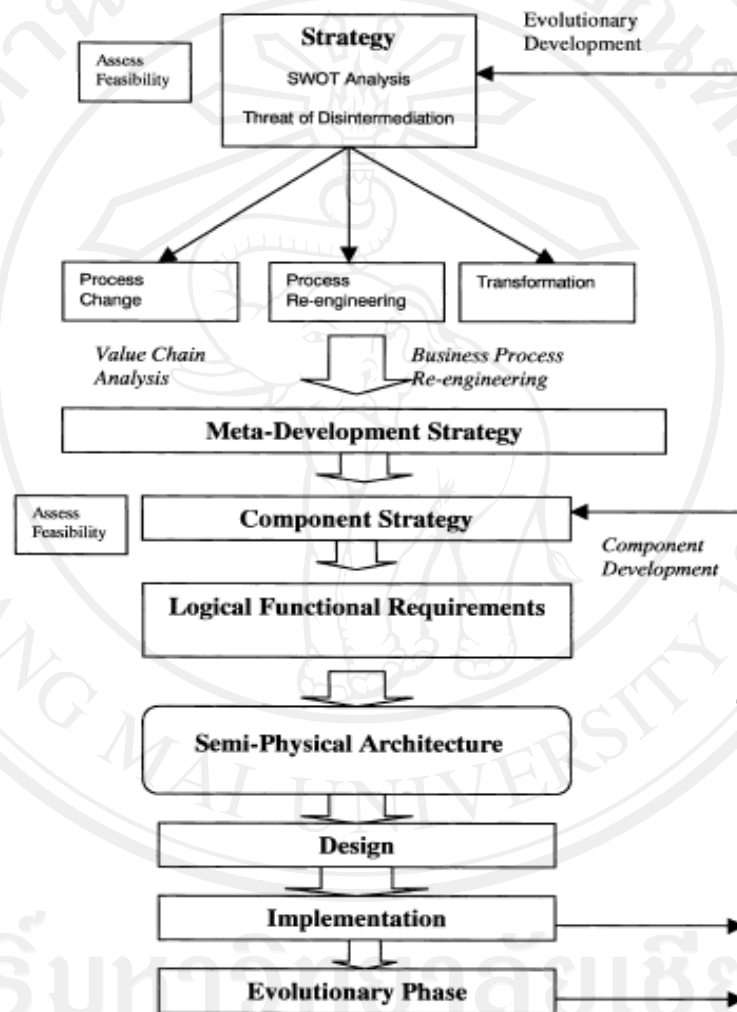
นอกจากนี้ ด้วยความสามารถในการบริหารจัดการระบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้ระบบการกำหนดสิทธิผู้ใช้ระบบของโปรแกรม ครูปัด ทำให้ผู้ใช้นอกองค์กร หรือผู้ใช้จากหน่วยงานอื่นที่มีความรับผิดชอบในการจัดหาเนื้อหาเข้าสู่ระบบ สามารถล็อกอินเข้าสู่ระบบเพื่อป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบได้โดยตรงเช่นเดียวกับผู้ภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายและขั้นตอนในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.6 ตัวอย่างกระบวนการที่ทำการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์แบบเว็บ

อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย ประมวลผลรวดเร็ว สามารถจัดเก็บได้สะดวก ค้นหาได้ง่าย ดังนั้นทฤษฎีการพัฒนาการการค้าขายทางอินเทอร์เน็ต ไอซีดีเอ็ม (ICDM : An Internet Commerce Development Methodology) ได้คำนึงถึงการใช้ระบบพัฒนาการความเจริญก้าวหน้า (วิวัฒนาการ) โดยคำนึงถึงเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ทางธุรกิจขององค์กร และรูปแบบการจัดการ ในทางเพิ่มเติมได้รวมถึงรูปแบบทางวิศวกรรมของการวิวัฒนาการของการค้าขายทางอิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีการพัฒนาการการค้าขายทางอินเทอร์เน็ต นี้ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยมีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาในการพัฒนาระบบ ซึ่งจากเดิมใช้เอกสารในการทำงาน ทำธุรกรรมต่าง ๆ แต่การจะนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานก็เหมือนการเปลี่ยนแปลงทั้งการทำงานและแนวคิดของผู้ทำงานด้วย อาจมีการต่อต้านหรือไม่ยอมรับระบบที่จะพัฒนาขึ้นมาได้ ทฤษฎีการพัฒนาการการค้าขายทางอินเทอร์เน็ตจึงเน้นการพัฒนาแบบวิวัฒนาการ (Evolutionary) โดยสิ่งแรกที่ต้องให้ความสำคัญคือ กลยุทธ์ขององค์กร เป้าหมาย จุดประสงค์ ขององค์กรว่ามีการสนับสนุนการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยี โดยศึกษาจากจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค โอกาส ขององค์กรการพัฒนาแบบทฤษฎีการพัฒนาการการค้าขายทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นการพัฒนาแบบค่อยเป็นค่อยไป คือไปสอบถามเพื่อให้ความต้องการในครั้งแรกก่อน ก็นำไปพัฒนา

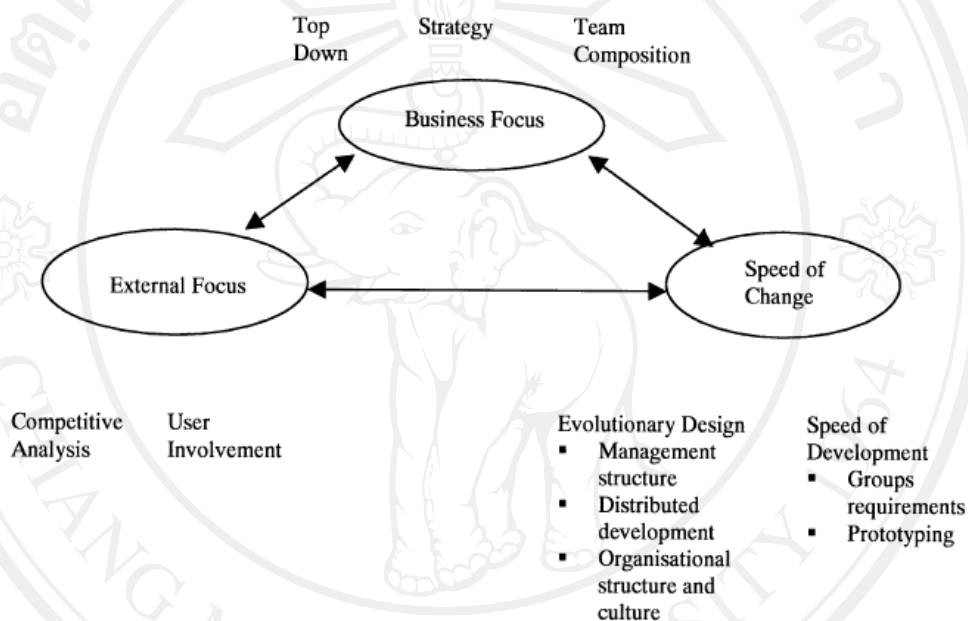
เป็นตัวต้นแบบ ให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้ก่อน แล้วมาสอบถามการใช้จากผู้ใช้ แล้วก็มาอภิปรายกันถึงตัวต้นแบบว่ายังมีอะไรที่ขาดไปหรือต้องการเปลี่ยนแปลงอะไร ทำแบบนี้จนกว่าจะได้ผลิตภัณฑ์ที่สมบูรณ์ ดังรูปที่ 2.8 ที่แสดงให้เห็นกระบวนการขั้นตอนการทำงานของการพัฒนาเว็บโปรแกรมประยุกต์แบบไอซีดีเอ็ม



รูปที่ 2.8 กระบวนการขั้นตอนที่พัฒนาเว็บ โปรแกรมประยุกต์แบบไอซีดีเอ็ม (Craig Standing, 2001)

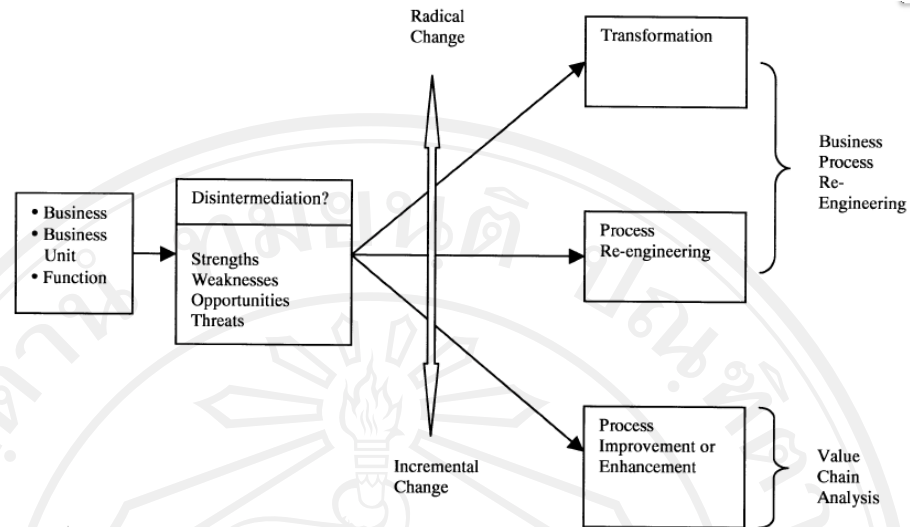
กระบวนการขั้นตอนการทำงานของการพัฒนาเว็บโปรแกรมประยุกต์แบบไอซีดีเอ็ม มีขั้นตอนการพัฒนาแบบทฤษฎีการพัฒนาการการค้าขายทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนการพัฒนาแบบทฤษฎีการพัฒนาการการค้าขายทางอินเทอร์เน็ต มี 8 ขั้นตอน ดังนี้

1) Strategy SWOT Analysis Threat of Disintermediation การศึกษากลยุทธ์ เป้าหมายขององค์กรที่จะเข้าไปพัฒนาระบบ เพื่อหาความเสี่ยง ความเป็นไปได้ในการพัฒนา เข้าไปเก็บข้อมูลในองค์กรว่ามีความสามารถมากน้อยเพียงใดในการพัฒนาระบบว่าจะพัฒนาทั้งระบบ หรือ ทำเป็นส่วน ๆ ไป ดูความคุ้นเคยว่าถ้าทำไปแล้วเกิดความคุ้มค่างบองค์กร แล้วสมควรจะทำต่อไปหรือ หรือจะหยุดเพราะมีความเสี่ยงสูง ดังนั้นระบบที่ต้องการพัฒนาต้องศึกษา ถึงจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค โอกาส เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาระบบ ดังรูปที่ 2.9 เป็นรูปที่แสดงให้เห็นเทคนิค และ ความต้องการหลักของไอซีดีเอ็ม



รูปที่ 2.9 เทคนิค และ ความต้องการหลักของไอซีดีเอ็ม

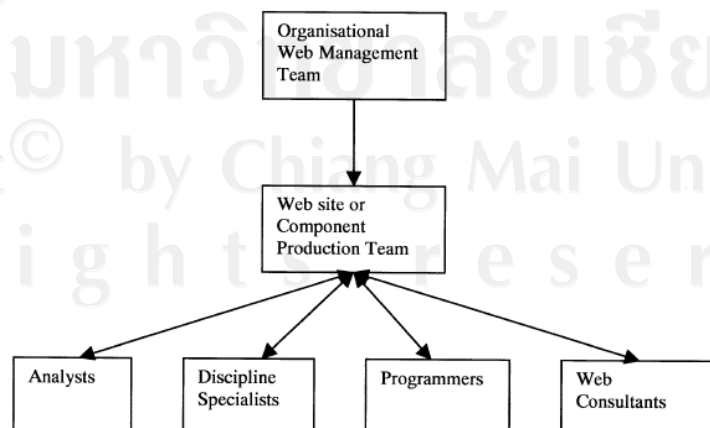
2) Meta – Development Strategy เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาที่มีการวางแผนเปลี่ยนทั้งองค์กร หรือจะพัฒนาในส่วนที่สำคัญ ในส่วนนี้จะได้ความต้องการของผู้ใช้ว่ามีความต้องการพัฒนาไปในรูปแบบใด ความต้องการที่ได้อาจได้มาจากการสัมภาษณ์ หรือ การประชุมกลุ่มทำงาน ความต้องการที่ได้อาจยังไม่แน่นอน แต่เป็นความต้องการที่ผู้ใช้อยากได้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ถ้าได้เห็นหรือลองใช้ตัวอย่าง จะเกี่ยวข้องกับการประมาณคุณลักษณะของโครงการและงานที่ต้องทำ การตัดสินใจเรื่องทรัพยากรที่ต้องใช้ การได้รับความเห็นชอบร่วมกัน การระบุและการวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการ เพื่อให้สามารถตัดสินใจว่าองค์กรหรือโครงการมีการนำกลุ่มกระบวนการวางแผนมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังรูปที่ 2.10 รูปแบบการจัดการเว็บและโครงการสร้างการพัฒนานี้จะช่วยปรับปรุงในเรื่องการลดความเสี่ยงในการดำเนินการ ทำให้ทราบถึงความต้องการของระบบที่พัฒนาว่าต้องพัฒนาในลักษณะใดบ้าง



รูปที่ 2.10 รูปแบบการจัดการเว็บ และ โครงสร้างการพัฒนา

รูปแบบการจัดการเว็บและโครงสร้างการพัฒนาต้องเริ่มต้นจากการศึกษาภาพรวมขององค์กร โครงสร้างองค์กร ข้อมูลขององค์กร เพื่อให้ได้มาของการวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่า รูปแบบการพัฒนาขององค์กรจะเป็นไปตามรูปแบบลักษณะใด

3) Component Strategy เป็นการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนา โดยการแจกแจงให้เป็นส่วนย่อย แล้วแบ่งหน้าที่ออกเป็นส่วน ๆ ให้ชัดเจน พัฒนาระบบในส่วนที่สำคัญก่อน เมื่อเสร็จให้นำเอาส่วนที่พัฒนาแล้วไปให้ผู้ใช้ทดสอบ ใช้คู่ส่วนการทำงานของแผนการพัฒนาการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เมื่อใดที่รายละเอียดของโครงการที่เกิดขึ้นมีความเบี่ยงเบนไปจากสิ่งที่กำหนดไว้ จะต้องมีการแก้ไขได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ดังรูปที่ 2.11 เป็นขั้นตอนในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนา โดยแบ่งงานออกเป็นส่วน ๆ ให้ชัดเจน



รูปที่ 2.11 รูปแบบขั้นตอนในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนา

4) Logical Functional Requirement เป็นขั้นตอนในการออกแบบลักษณะการทำงานของระบบ โดยการออกแบบในเชิงตรรกะนี้ยังไม่ได้มีการระบุถึงคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่จะนำไปใช้ เพียงแต่กำหนดถึงลักษณะของรูปแบบรายงานที่เกิดจากการทำงานของระบบเป็นการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการเพื่อให้ความต้องการหลัก ๆ ในโครงสร้างของการทำงานของระบบ

5) Semi – Physical Architecture เป็นขั้นตอนที่ใช้สำหรับระบุความต้องการที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยคือลักษณะการทำงานของระบบกายภาพหรือเทคนิค โดยระบุถึงคุณลักษณะของอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ เทคโนโลยี โปรแกรมภาษาที่จะนำมาเขียน ฐานข้อมูล ระบบปฏิบัติการ และระบบเครือข่ายที่เหมาะสมกับระบบ เพราะรายละเอียดงานเริ่มมีความชัดเจน ผู้พัฒนาเริ่มดูว่าโครงการมีความยากง่ายแค่ไหนที่จะพัฒนาต่อไป เป็นการทำตามความต้องการหลักแต่จะเป็นการลงรายละเอียดในปลีกย่อย เช่น เมื่อ login เป็นสมาชิกแล้วจะสามารถตอบกระทู้ได้ ถ้าไม่เป็นสมาชิกจะสามารถดูได้แต่ประกาศและข่าวทั่วไป

6) Design ขั้นตอนการออกแบบ เห็นเป็นรูปแบบ รูปร่างที่ต้องการแล้ว ดูว่าระบบที่พัฒนาใช้ประโยชน์กับองค์การได้มากน้อยแค่ไหน แล้ว ทำตัวต้นแบบ (Prototype) จำลองใช้ไปก่อนแล้วโทรไปสัมภาษณ์ สอบถามกับผู้ใช้งานถึงระบบที่พัฒนาว่ายังมีข้อบกพร่องใด หรือต้องการส่วนใดเพิ่มขึ้นอีก ก็ต้องไปเก็บรายละเอียดเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยการจัดประชุมกลุ่มผู้ใช้ เพื่อหาข้อสรุปและความต้องการอีกครั้งโดยทดสอบกับลูกค้า หรือผู้ใช้

7) Implementation เป็นขั้นตอนในการนำข้อมูลเฉพาะของการออกแบบมาทำการเขียนโปรแกรมเพื่อให้ได้เป็นไปตามคุณลักษณะรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ หลังจากเขียนโปรแกรมเรียบร้อยแล้ว นักวิเคราะห์จะต้องทำการทดสอบโปรแกรม ตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมา และสุดท้ายคือการติดตั้งระบบไม่ว่าจะเป็นระบบใหม่หรือเป็นการพัฒนาระบบเดิมที่มีอยู่แล้ว โดยการติดตั้งตัวโปรแกรม

8) Evaluation Phase การพัฒนาระบบวนทัศน์แบบ วิวัฒนาการ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้และผู้พัฒนาตกลงทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อพัฒนาแล้วให้ได้ประโยชน์สูงสุดกับการพัฒนาระบบที่มีความคุ้มค่า สิ่งที่สำคัญคือลูกค้าจะไม่ว่าต้องการอะไรบ้าง ขึ้นอยู่กับผู้ไปรวบรวมข้อมูลที่จะมีเทคนิควิธีที่จะนำข้อมูลมาให้ได้มากที่สุด โดยการสัมภาษณ์สอบถาม อภิปรายกลุ่มงาน กลุ่มผู้ใช้ แล้วก็นำมาพัฒนาตัวต้นแบบเพื่อให้ผู้ใช้ได้ทำการทดสอบ ทดลองใช้ก่อน ทำแบบนี้จนกว่าจะได้ผลิตภัณฑ์หรือระบบที่สมบูรณ์ แต่มีข้อสังเกตได้ว่าการพัฒนาแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน จนถึงการพัฒนาแต่ละครั้งตัวต้นแบบกับผลิตภัณฑ์ที่ได้ออกมาจริง ๆ อาจไม่มีเค้าโครงกันมาเลยก็ได้

2.2 การจัดการความรู้

ปัจจุบันความรู้ได้กลายเป็นศูนย์กลางของกระบวนการผลิต และเป็นทรัพย์สินทางกลยุทธ์ที่สำคัญ ทำให้ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการผลิต รวบรวม เก็บรักษา และเผยแพร่ความรู้มากขึ้น องค์กรที่มีความสามารถในการใช้ความรู้จะมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า องค์กรที่ปราศจากความรู้จะไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้การทำงานขององค์กรล้าหลังในที่สุด

การจัดการความรู้เป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่องค์กรก็ไม่ได้แตกต่างอะไรไปจากคน โดยสตัยทซ์ สวาวรรณ (2545:354) กล่าวว่า “องค์กรจะสร้างและรวบรวมความรู้ผ่านกลไก การเรียนรู้ที่มีอยู่หลายรูปแบบ ได้แก่ กระบวนการทดลองผิดลองถูก การวางแผนทำกิจกรรมต่างๆ อย่างรอบคอบ การวิเคราะห์ การตอบสนองจากลูกค้า และ การปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมทั่วไป ซึ่ง องค์กรสามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ กระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งจะเป็สภาพสะท้อนที่ดีที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร กระบวนการทั้งหมดนี้เรียกว่า “การเรียนรู้ขององค์กร” องค์กรที่สามารถเรียนรู้หรือรับทราบและ ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างรวดเร็วจะสามารถอยู่ได้ยาวนานกว่าองค์กรที่ไม่มีกลไกในการ เรียนรู้ที่ดี การจัดการความรู้ได้เพิ่มความสามารถขององค์กรในการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและนำ ความรู้ที่ได้รับผสานเข้ากับกลวิธีการดำเนินงานแบบเดิม ให้ได้กลวิธีการดำเนินงานแบบใหม่ที่ดี ยิ่งขึ้น”

2.2.1 ความหมายเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ความรู้มีความสำคัญมากในองค์กร แต่สิ่งที่มีผลกระทบต่อความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรก็คือ “การเปลี่ยนแปลง” ทำให้วิธีการคิด และกระบวนการทำงานมีผลกระทบต่อความรู้ที่องค์กรมีอยู่

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีผู้ให้ความหมายบางทัศนะตัวอย่าง เช่น วิจารย์ พานิช (2548 : 4) นิยามว่าเป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดย ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงาน ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลดีขึ้นกว่าเดิม

วีระเดช เชื้อนาม (2548) สรุปไว้ว่าเป็นวิธีการจัดการข้อมูลที่เป็นความรู้ให้เป็นระเบียบ ครอบถ้วนตามที่ต้องการ และง่ายต่อการค้นหาเพื่อเป็นการเก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์กร ตลอดไป ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบที่รวดเร็ว สะดวกง่ายต่อการค้นหาและตัดสินใจ

สุภาวดี ฉายวิมล (AIS : 2548) ให้ความสำคัญไว้ว่า ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักในการเปลี่ยนแปลง ความรู้เกิดขึ้นทุกๆ วันถ้ารวบรวมไว้จะเป็นความรู้ขององค์กรทำให้เกิดปัญญา ปฏิบัติต่อยอดเกิดความรู้ใหม่ไม่มีที่สิ้นสุด

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2549) ได้กล่าวถึง การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร การจัดการความรู้ไม่ได้มีความหมายเพียงแค่การนำ ความรู้มาจัดการแต่มีความหมายจำเพาะและลึกซึ้งกว่านั้นมาก การจัดการความรู้ประกอบด้วย กิจกรรมและกระบวนการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย ได้แก่ การขุดค้นและรวบรวมความรู้คัดเลือกเอาไว้ เฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ทั้งจากภายในองค์กร และจากภายนอกองค์กร นำมา ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมกับบริบทของสังคม และขององค์กร ถ้าไม่เหมาะสม ก็ดำเนินการปรับปรุงการจัดหมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน

คำว่า “การจัดการความรู้ (Knowledge Management)” เป็นกระบวนการของการสร้าง คุณค่าจากทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร คือ ทักษะปัญญา รวมทั้งทุนมนุษย์ ทุนทาง โครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2548 : 63) กล่าวว่า “การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนจาก การปฏิบัติเป็นตัวนำ เป็นตัวเดินเรื่อง ไม่ใช่แค่เรียนจากครูหรือตำรา ตำรานั้นเป็นการเรียนรู้แบบเก่า ซึ่งเน้นเรียนรู้แบบเก่า และเน้นเรียนทฤษฎี ขณะที่การเรียนรู้ แบบการจัดการความรู้ก็เป็นทฤษฎีแต่ว่า เน้นที่การเรียนรู้แบบปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องของ คนๆ เดียวเป็นเรื่องของคนหลายคนทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้นเวลาปฏิบัติแต่ละคนจะมี ประสบการณ์ไม่เหมือนกัน เมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันแล้ว อาจเห็นส่วนที่เหมือนกัน ซึ่งจะเป็นการยืนยัน ว่าเข้าใจตรงกันเมื่อแลกเปลี่ยนกันมากๆ จะทำให้ยกระดับความรู้ความเข้าใจขึ้นไปอีกจะเห็นว่า การจัดการความรู้เราจะเน้นที่การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แล้วก็เน้นตัวความรู้ที่เป็นความรู้ใจคน หรือที่ เรียกว่า ความรู้ที่ซ่อนเร้น ทั้งนี้ ความรู้จากเอกสารตำรา หรือที่เรียกว่า ความรู้ที่แจ้งชัดนั้นก็สำคัญ เพียงแต่เรามักจะละเลยความรู้ที่อยู่ในคน”

อาภรณ์ ภูวพิพันธุ์ (2549 : ก) กล่าวว่า “การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็น กระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้คนรู้จักหาความรู้ และนำความรู้มาใช้ในการทำงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพและเป็นระบบ การจัดการความรู้จำเป็นต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) อยู่ตลอดเวลา เพราะการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะทำให้เป็นคนที่มีโลกทัศน์และวิสัยทัศน์ที่ กว้างไกล รู้ว่าควรทำอะไรไม่ควรทำอะไรในช่วงเวลาไหน รับรู้ถึงข้อดีข้อเสียจากการเลือกปฏิบัติใน แนวทางใดทางหนึ่ง ซึ่งความสามารถต่างๆ เหล่านี้เองที่จะสะท้อนถึงคุณค่า (Value) ของตัวคุณที่คุณเอง ในฐานะของพนักงานอาจไม่เห็นผลชัดเจนในช่วงเวลานี้ แต่หากคุณเติบโตก้าวหน้าเป็นผู้บริหารแล้ว ละก็ ความสามารถต่างๆ นี้จะทำให้คุณมีข้อได้เปรียบเหนือกว่าคนอื่น และนั่นก็หมายความว่า คุณจะมี ผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีศักยภาพในการทำงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นต่อไป”

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) หมายถึง การรวบรวมความรู้ ผู้ปฏิบัติ (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ เจตคติในงาน ประสบการณ์การทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปฏิบัติงานเรื่องเดียวกันหรือคนละเรื่องแล้วประชุม หรือสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เมื่อรวบรวมแล้วก็มี การนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ วิเคราะห์ (Analysis) หรือจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ ขอมรับข้อดีและจุดที่เป็นปัญหาของกันและกัน มีการจัดเก็บข้อสรุปทั้งหมดอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่ การยอมรับในกฎกติกาขององค์กรที่ทุกคนยอมรับ แล้วนำมาเผยแพร่ความรู้เพื่อให้เกิดการต่อยอด ความรู้หรือสร้างประโยชน์จากความรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร รวมทั้ง เป็นแบบอย่างต่อหน่วยงานอื่น อันจะยังประโยชน์ใน วงวิชาการและงานการศึกษาต่อไป

2.2.2 ความสำคัญของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ที่มองในองค์กรเป็นสินทรัพย์อันมีค่า เนื่องจากกระแสโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างรอบด้าน อีกทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ ทำงานอย่างมีเป้าหมายซึ่งจะต้องเป็นคนที่มีความสามารถสูง เพื่อสามารถที่จะผลักดันให้องค์กรอยู่ได้ด้วยสถานะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก

ซึ่ง วิจารย์ พานิช (2548 : 3) กล่าวว่า การเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้ ด้วยการอ่านหนังสือ หรือ ฟัง ผู้รู้ บรรยาย การกระทำเช่นนั้น ไม่มีทางช่วยให้รู้จักการจัดการความรู้ได้เลย เนื่องจาก การจัดการความรู้เป็นทักษะไม่ใช่ความรู้ในเชิงทฤษฎี หรือกล่าวให้ชัดเจนขึ้น การจัดการความรู้มีส่วนที่เป็นทักษะสืบส่วน และส่วนที่เป็นทฤษฎีเพียงส่วนเดียว (คล้ายพระพุทธศาสนา) การเรียนรู้ โดยการท่องทฤษฎีจึงแทบจะไม่มีประโยชน์ต้องลงมือทำ จึงจะทำได้และเกิดความรู้ความเข้าใจ และการจัดการ ความรู้ที่แท้จริงเป็นการจัดการความรู้โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเป็นการดำเนินกิจกรรม ร่วมกันในกลุ่มผู้ทำงานเพื่อช่วยกันดึง “ความรู้ในคน” และ “คว่า” ความรู้ภายนอกองค์กรมาใช้ในการทำงานเป็นวงจรต่อเนื่องไม่จบสิ้น

ขณะเดียวกัน ประพนธ์ ผาสุกขีต (2549 : 2) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นตัวต่อ ชิ้นส่วน สำคัญที่จะทำให้การบริหารคุณภาพ จะทำให้เป้าหมายของผู้บริหารทั้งหลายที่ต้องการจะสร้าง “องค์กรแห่งการเรียนรู้” เป็นจริง แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ จะมีต้นตอมาจากโลกตะวันตกแต่มี ประโยชน์น่าจะนำมาปรับใช้เหมาะสมกับบริบทไทยของเรา การจัดการความรู้ทางตะวันตกเริ่มเห็น ว่าในปัจจุบันการที่องค์กร หรือบริษัทเอาชนะกันได้นั้นมันเป็นการเอาชนะกันด้วยความคิดเป็น เรื่องการนำเอาสิ่งที่อยู่ในตัวคนมาใช้ มาทำให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ขึ้นมา ที่เรามักเรียกกันว่า “นวัตกรรม”

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน ซึ่งเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาที่มีค่ายิ่ง เกิดมาจากระบบการณ์ในการทำงานจากค่านิยม ทักษะคติ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานในองค์กร หรืออาจจะเกิดมาจากการมีประสบการณ์ และเมื่อนำไปใช้ในการทำงานใหม่ ก็จะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย ถ้าองค์กรใดมีการจัดการความรู้เช่นนี้ได้ ก็ทำให้องค์กรนั้นสามารถพัฒนาไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ได้ในที่สุด

2.2.3 การจัดการความรู้ในโรงเรียน

ในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-base Society and Economy) ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีผลกระทบถึงการจัดการศึกษาในระดับโรงเรียนที่ต้องตอบสนองผลิตผู้เรียนให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องประกอบกับวัฒนธรรมของชาติไทยที่เป็นผู้มีความเป็นอยู่เรียบง่าย โรงเรียนต้องอยู่ท่ามกลางภาวะการเปลี่ยนแปลงพร้อมกับเป็นความหวังของสังคม ในการถ่ายทอดวัฒนธรรมจากรุ่นบรรพบุรุษถึงเยาวชนรุ่นต่อไป ให้ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้อย่างมีคุณภาพ การศึกษาในปัจจุบันจะต้องปรับเปลี่ยนไปทิศทางใด จึงได้มีการกำหนดแนวนโยบายแห่งรัฐในการวางแนวทางให้โรงเรียนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 มีสาระสำคัญกำหนดให้ ส่วนราชการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

1) หลักการจัดการความรู้ในโรงเรียน

สุวัฒน์ เงินน้ำ (2550) กล่าวว่า หลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มี 2 ประการ คือ “เชื่อว่ามนุษย์มีความรู้ และใช้ความรู้ยังไม่เต็มที่” และ “ธรรมชาติของความรู้เคลื่อนที่อยู่เสมอ หากนำไปใช้และเผยแพร่อย่างต่อเนื่องจะมีพลังมากยิ่งขึ้น” จากหลักการดังกล่าว สามารถสรุปมาใช้ในโรงเรียน 2 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง การดึงความรู้ หรือ ศักยภาพของครู (Release Human Potential) จากครูที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน และต่อเพื่อนครูด้วยกัน ทั้งครูภายในโรงเรียนเดียวกัน และต่างโรงเรียน เพราะโรงเรียนเป็นแหล่งเพาะความรู้ หรือเพาะปัญญาให้เกิดขึ้นแก่

นักเรียน เพราะความรู้ และปัญญาเป็นพื้นฐานสำหรับการอยู่รอดของบุคคล และประเทศชาติ ความรู้ที่นำมาใช้ในการความรู้จึงเป็นพลังพื้นฐานของการอยู่รอด และการพัฒนาทั้งปวงเป็นพลังขับเคลื่อนในโรงเรียนซึ่งเป็นแหล่งเพาะปัญญา มีครูที่มีความรู้รูปธรรม(Explicit knowledge) และความรู้นามธรรม (Tacit knowledge) ที่ใช้เป็นปัจจัยในการบ่มเพาะนักเรียนอยู่แล้วส่วนหนึ่ง และรอรับการจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงเรียนอีกมากมาย

ประการที่สองการใช้ และเผยแพร่ความรู้ระหว่างกันเป็นการสร้างความสำเร็จในการจัดการศึกษาร่วมกัน ความรู้จะได้รับการถ่ายทอด เผยแพร่จากคนไปสู่คน ทั้งที่เป็นไปโดยตั้งใจ และไม่ได้ตั้งใจ จุดหมายปลายทางสำคัญของความรู้มิใช่ที่ตัวความรู้ แต่อยู่ที่การนำไปปฏิบัติ หรือจัดการให้เกิดการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง หรือ โรงเรียน ความสำคัญของความรู้ที่มีอยู่จึงอยู่ที่การนำไปดำเนินการให้ผลิตดอกออกผล เพื่อความสำเร็จในการจัดการศึกษาร่วมกัน

2) วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ในโรงเรียน

จากความหมาย และหลักการจัดการความรู้ ผนวกกับบทบาทหน้าที่ของโรงเรียน การนำ “การจัดการความรู้ในโรงเรียน” (School Knowledge Management = SKM) มี 2 ประการ ดังนี้

2.1) เพื่อเพิ่มพลังความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูให้ส่งผลต่อพลังความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ของนักเรียนสูงสุด

2.2) เพื่อส่งเสริมให้ครูแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละคน (Tacit Knowledge) ความรู้ที่มีอยู่โดยทั่วไป (Explicit Knowledge) เพื่อสร้างองค์ความรู้สำหรับการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของกลุ่มสาระการเรียนรู้ วิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายใดๆ ของโรงเรียน

3) การใช้การจัดการความรู้ในโรงเรียน

จากความหมาย วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบการจัดการความรู้ ดังกล่าวข้างต้นที่สามารถนำมาใช้ในโรงเรียนได้ โรงเรียนสามารถจัดการความรู้ ดังแนวทางต่อไปนี้

3.1) การให้ความรู้เรื่องเจตคติการจัดการความรู้แก่บุคลากร ด้วยการประชุม ชี้แจง ฝึกอบรม และสร้างความตระหนักในสภาพปัญหา และความจำเป็นในการใช้องค์ความรู้ใหม่ๆ สำหรับแต่ละงาน และแต่ละคน ในการยกระดับผลงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้สูงขึ้น เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของโรงเรียนโดยรวมสูงขึ้น

3.2) จัดการความรู้ด้วยกิจกรรม หรือ วิธีการที่หลากหลาย เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่สำคัญ ต่อการบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายใดๆ ของโรงเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แบ่งประเภทความรู้ ไว้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

3.2.1) ความรู้กลุ่มบทความที่มีรูปแบบ การเขียนที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ในการปฏิบัติงาน (Working Knowledge) กระบวนการ / วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และสรุปสาระสำคัญจากหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3.2.2) กลุ่มความรู้กระดานข่าว ความรู้กลุ่มนี้ไม่มีแบบฟอร์ม เป็นความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Tacit Knowledge) หรือ ความรู้จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ (Ask an Expert) ผ่านเว็บไซต์ บล็อก หรือเว็บบอร์ด ความรู้ทั้ง 2 กลุ่ม ดังกล่าว ได้จัดแบ่งไว้ 8 สาขา คือ วิชาการ บุคลากร กิจกรรมนักเรียน การเงินบัญชี และสินทรัพย์ นโยบาย แผน และงบประมาณ บริหารทั่วไป การศึกษาพิเศษ และการศึกษาสงเคราะห์ สาขาสุดท้ายคือ เทคโนโลยีและการสื่อสาร ซึ่งทั้ง 8 สาขาการจัดการความรู้สามารถนำมาเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานในโรงเรียนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สาขาวิชาการ ซึ่งได้แก่ วิธีการจัดการเรียนการสอน 8 กลุ่มสาระ และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

4) การดำเนินการจัดการความรู้ของโรงเรียน

การดำเนินการจัดการความรู้ของโรงเรียนสามารถดำเนินการได้ดังนี้

4.1) การมอบหมายสั่งการเพื่อให้ได้ความรู้ที่เป็นรูปธรรม (Explicit Knowledge) จากบุคลากรมาใช้ในการยกระดับคุณภาพของแผนการสอน และ แผนงาน โครงการตามยุทธศาสตร์ ที่จะนำไปสู่วิสัยทัศน์ของโรงเรียน

4.2) การจัดการความรู้ด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย ความรู้นามธรรมจากครู หรือบุคลากรอื่นมาใช้โดยวิธีการต่างๆ สำหรับทุกคนพิจารณาเลือกใช้ ดังที่กล่าวมาแล้ว เช่น

4.2.1) การหมั่นงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรอย่าง เหมาะสม กับวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายความสำเร็จใด ๆ ของโรงเรียน

4.2.2) จัดระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้พี่เลี้ยงนำส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือให้ การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ หรือ เป้าหมายความสำเร็จ

4.2.3) จัดทีมงานข้ามสายงาน หรือกลุ่มสาระ เพื่อสร้างความร่วมมือถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน และสร้างสรรงานตามวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายความสำเร็จ

4.2.4) จัดอบรม สัมมนา ความรู้ใหม่ๆ ที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมาย

4.2.5) จัดให้มีกิจกรรมการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Ask an Expert) เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการที่ดี ที่จะนำมาใช้ หรือปรับใช้เพื่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมาย

4.2.6) จัดให้มีกิจกรรม ระดมพลังสมองผู้มีประสบการณ์ เฉพาะทาง (Focus Group) เพื่อกำหนดวิธีการบางอย่างที่จะนำไปสู่ความสำเร็จจัดให้มีกิจกรรมถอดองค์ความรู้ด้วยวิธีการเล่าเรื่อง (Story Telling) เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้วิธีการทำงาน

4.2.7) จัดให้มีกิจกรรมถอดองค์ความรู้จากผู้ที่เกษียณอายุ หรือออกจากโรงเรียน (Exit Interview)

4.2.8) ส่งเสริมการวิจัยในชั้นเรียน หรือ วิจัยและพัฒนาใดๆ ที่จะค้นหาวิธีการที่ดี ที่จะนำมาใช้ในการบรรลุวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

4.2.9) สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า องค์ความรู้ใหม่ ที่จะนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน หรือการปฏิบัติงานอื่นๆ เพื่อการบรรลุเป้าหมายเฉพาะสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ หรือเป้าหมายของโรงเรียน โดยจัดทำเอกสาร แสดงความรู้ในการปฏิบัติงาน (Working Knowledge) จัดทำเอกสาร กระบวนการ / วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) สรุปสาระสำคัญจากหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Book Brief) แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เดียวกัน หรือผู้เชี่ยวชาญอื่น ผ่านโดยใช้ blog ของสถานประกอบการจัดการความรู้เพื่อสังคม หรือใช้เว็บไซต์อื่นๆ

4.2.10) จัดให้มีระบบเสนอแนะ (Suggestion System) เพื่อให้บุคลากรมีโอกาเสนอแนะการปรับปรุงงานของโรงเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองอย่างเป็นทางการ

4.2.11) ประชุมทบทวนก่อนการดำเนินงานใดๆ (Before Action Review) เพื่อป้องกันความผิดพลาดตามความเหมาะสม

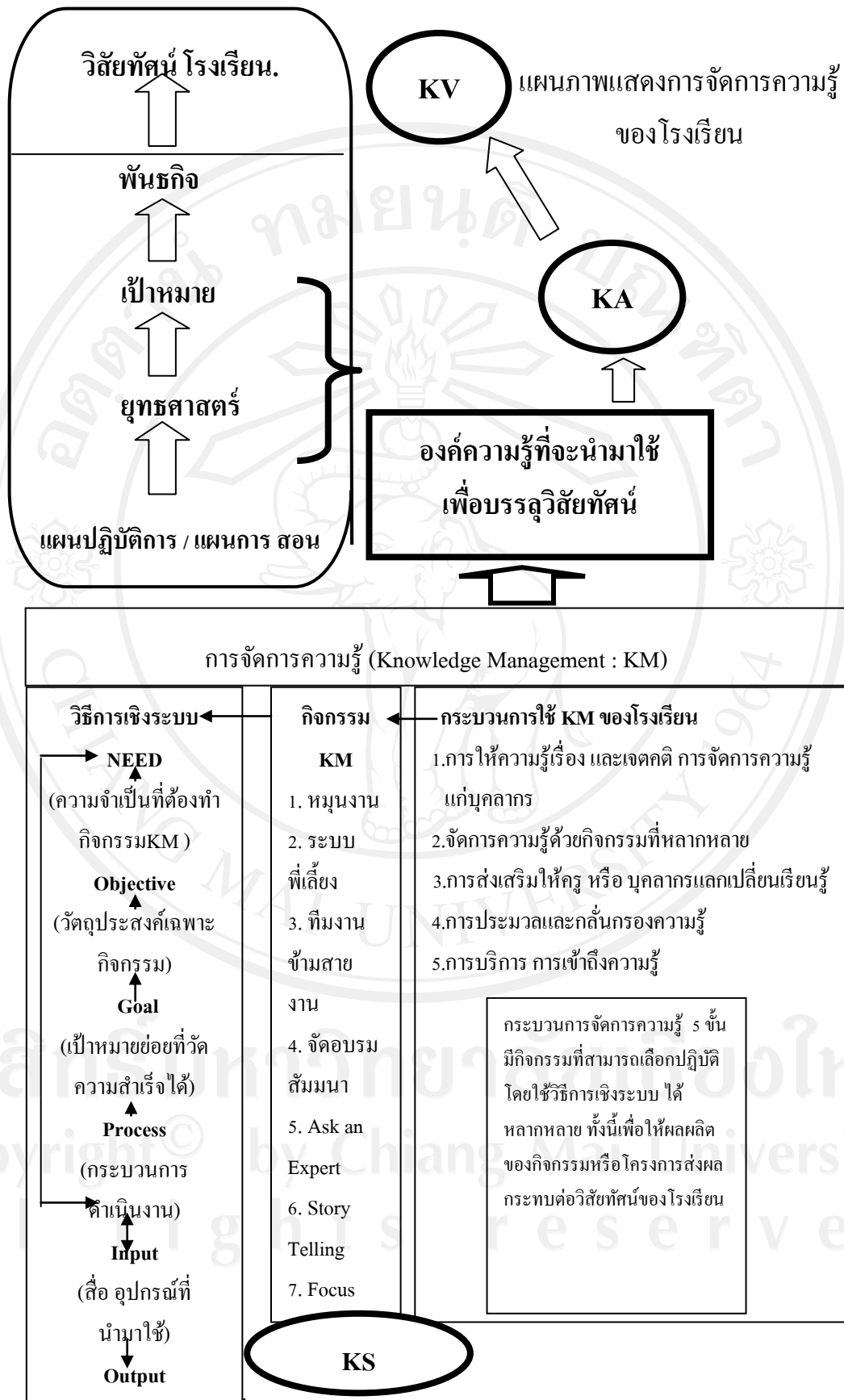
4.2.12) ประชุมประเมินผลการดำเนินงานใดๆ (After Action Review) เพื่อสรุปการดำเนินงานไว้เป็นข้อคิด บทเรียน หรือใช้เป็นกระบวนการปฏิบัติในโอกาสต่อไป

4.2.13) ประชุมเสนอผลงานประจำปีของโรงเรียนเพื่อให้ทุกงาน ทุกกลุ่มสาระ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงออกซึ่งความสำเร็จ และได้รับการยกย่องประกาศเกียรติคุณ

4.3) การส่งเสริมให้ครู หรือบุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการส่งเสริมให้บันทึกงานบนเว็บไซต์ (blog) หรือ สอบถามผู้เชี่ยวชาญ (Ask an Expert) ผ่าน blog หรือ วิธีอื่นๆ เพื่อนำความรู้ (Tacit Knowledge) มาใช้ในการทำแผนการสอน หรือ แผนจัดกิจกรรมนักเรียน หรือ แผนงานโครงการ กิจกรรมใดๆ ที่จะช่วยให้เพื่อบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ หรือ เป้าหมายใดๆ ของโรงเรียน

4.4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ในกรณีที่เป็นความรู้กลุ่มแรก ความรู้กลุ่มบทความ ซึ่งเป็นความรู้รูปธรรม ควรได้รับการกลั่นกรองเป็นอย่างดีก่อนการนำเข้าสู่ระบบการจัดเก็บในระบบเอกสารปกติ หรือ ระบบ ICT เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บเป็นคลังความรู้ของโรงเรียน

4.5) การบริการ การเข้าถึงความรู้ เป็นการกำหนดวิธีการกระจายความรู้สู่ผู้ใช้ในรูปแบบเอกสาร หรือ ฐานความรู้ ICT ที่ทุกคนสามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา ทุกที่ ที่มีบริการอินเทอร์เน็ต



รูปที่ 2.12 แผนภาพแสดงการจัดการความรู้ในโรงเรียน

การจัดการความรู้ในโรงเรียน มีหลายวิธีการและหลายขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดสามารถสรุปเป็นแผนภาพ โดยดูได้จากรูปที่ 2.12 แผนภาพแสดงการจัดการความรู้ในโรงเรียน ซึ่งเราสามารถสรุปเนื้อหาของการจัดการความรู้ในโรงเรียนมาเป็นแผนภาพเพื่อให้มองภาพรวมได้ง่ายขึ้น คือโรงเรียนไม่ว่าจะเป็นระดับใดก็ตาม มีการกิจหลัก คือ ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เรียน แต่ถ้าดูว่าสถานศึกษาก็เป็นองค์กรในรูปแบบหนึ่ง ส่วนใหญ่มักเผชิญปัญหาในการแลกเปลี่ยนความรู้และใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีศักยภาพที่จะช่วยนำเสนอข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การจะใช้ข้อมูลร่วมกันให้เกิดประโยชน์อย่างสร้างสรรค์จะอาศัยเฉพาะเทคโนโลยีอย่างเดียวไม่ได้ แต่จะต้องสร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรให้เอื้อต่อการใช้ข้อมูลด้วย

ศรัณย์ ชูเกียรติ (2541) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นแนวคิด/แนวปฏิบัติที่ให้ความสำคัญกับคนในองค์กรเป็นหลัก โดยมองว่า องค์กรเป็นระบบที่มีความซับซ้อนที่มีการพัฒนาตามบริบท และสภาพแวดล้อมของแต่ละองค์กร การจัดการความรู้จึงเป็นเหมือนกรอบหรือระเบียบวิธีปฏิบัติที่เอื้อให้คนในองค์กรมีกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้ความรู้ร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงาน และผลลัพธ์ให้ดียิ่งขึ้น ในการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ คน กระบวนการ และเทคโนโลยี โดยคนเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สำคัญที่สุด เพราะคนเป็นผู้จัดการความรู้ พบว่า มีการรวมกลุ่มของครู อาจารย์จากหลายภาควิชา เพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ แลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ เพราะการรวมกลุ่มกันขึ้นนี้ ช่วยให้งานของแต่ละคนมีความน่าสนใจและมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น การรวมตัวนี้เป็นไปโดยธรรมชาติ จึงเป็นไปด้วยความจริงใจ เป็นเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้ในอนาคตของสมาชิกทุกคน การจัดการความรู้เป็นวิธีการที่จะส่งเสริมรูปแบบความร่วมมือแบบนี้ที่อาจคล้ายๆ กับชุมชนของระดับปฏิบัติการ (Communities of Practice – CoP) ส่วนกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เช่น กระบวนการพัฒนาหลักสูตร การจัดเก็บความรู้ของแต่ละฝ่าย ระบบแรงจูงใจ และคำตอบแทน ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการไหลเวียนของสารสนเทศภายในองค์กร การจัดการความรู้จึงเป็นการส่งเสริมกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อไปสู่การตัดสินใจที่มีข้อมูลสนับสนุนเพียงพอในส่วนสุดท้าย เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญ แต่จะต้องพิจารณาการจัดหาให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เทคโนโลยีไม่ใช่เงื่อนไขของการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีมีส่วนสนับสนุนให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น การใช้เทคโนโลยีให้เกิดผลจะต้องทำให้กลุ่มเป้าหมายหลักภายในองค์กรเข้าถึงข้อมูลและเปิดช่องทางให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างฝ่ายต่างๆ

โดยสรุป การจัดการความรู้เป็นระเบียบวิธีอันหนึ่งที่นำมาใช้ในรูปแบบที่หลากหลายภายในองค์กรทางการศึกษา การนำระเบียบวิธีนี้มาใช้จะต้องเข้าใจถึงวิธีการที่จะจัดการกับองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบให้ลงตัว ได้แก่ คน กระบวนการและเทคโนโลยี ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งถูกละเลยไป ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม องค์กรที่ลงทุนไปกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยขาดความเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร โดยเฉพาะในด้านการใช้สารสนเทศร่วมกัน จะไม่ได้รับประโยชน์จากสิ่งที่ลงทุนไปอย่างเต็มที่ และเช่นเดียวกัน องค์กรที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล แต่ไม่มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการติดตามผลการเรียนของนักเรียน ก็เท่ากับไม่ช่วยให้ครูมีเครื่องทุ่นแรงในการปฏิบัติงาน การจะปรับปรุงการตัดสินใจขององค์กรจะต้องส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเน้นการประสานงานทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยของความสำเร็จในการจัดการความรู้ แต่ในท้ายที่สุดต้องสร้างความมั่นใจให้ได้ว่า การจัดการความรู้ที่พยายามจะสร้างให้เกิดขึ้นภายในโรงเรียน เป็นไปเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน การจัดการความรู้จึงเป็นระเบียบวิธีที่เอื้อประโยชน์ให้ทั้งนักเรียน ครู และผู้เกี่ยวข้องทั้งวงการศึกษาโดยรวม

5) ชุมชนแห่งนักปฏิบัติ

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญในการจัดการความรู้ในโรงเรียน และจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการสร้างเป็นชุมชนขึ้นมาเพื่อทำการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ หรืออุดมการณ์ร่วมกันผ่านทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยอาจจะมีการพบปะกันจริง หรือพบปะกันแบบเสมือนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเป็นการทำให้เกิดการทำงานที่มีการประสานร่วมมือกันปรึกษาหารือกัน โดย เพชรนรา สุขเลี้ยง (2551) กล่าวว่า ชุมชนนักปฏิบัติมีลักษณะเป็นการทำงานแบบเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายที่มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกัน หากองค์กรสามารถเชื่อมโยงชุมชนนักปฏิบัติหลายๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน ก็จะเป็นเครือข่ายการทำงานที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันจากหลากหลายหน้าที่ ทำให้บุคลากรไม่เพียงแต่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่อาจจะมีรู้ความสามารถที่หลากหลายมากขึ้น เมื่อได้มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกันผ่านชุมชนนักปฏิบัติ

5.1) ความหมายของชุมชนนักปฏิบัติ

การรวมตัวของคนหรือกลุ่มคนที่มีความชอบ มีความสนใจในเนื้อหาสาระเดียวกัน มีความเชี่ยวชาญ ที่คล้ายๆ กัน หรือมีปัญหาาร่วมกันทำงานด้านเดียวกัน สมาชิกในกลุ่มพร้อมใจที่จะเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ ความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน ในระหว่างการค้าเนินกิจกรรมร่วมกันซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกัน และความเป็นเจ้าของร่วมกัน ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการ

อย่างสร้างสรรค์ต่อไปโดยที่การพบปะกันของสมาชิกในชุมชน อาจจะเป็นการพบปะกันจริงๆ แบบเผชิญหน้ากัน เช่นเป็นการประชุม สัมมนา หรือแม้กระทั่งสภากาแฟเล็กๆ นอกจากนี้ยังมีการพบปะกันแบบเสมือนผ่านทางเครื่องมือหรือเทคโนโลยี ได้แก่ แบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ อินทราเน็ต เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์จากการทำงานผ่าน เว็บบอร์ด (Webboard)

5.2) คุณลักษณะของชุมชนนักปฏิบัติ

คุณลักษณะของชุมชนนักปฏิบัติประกอบไปด้วย

5.2.1) มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน และต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของกันและกัน

5.2.2) มีเป้าหมายและความมุ่งมั่นร่วมกัน ที่จะพัฒนาวิธีการทำงานได้ดี

5.2.3) มีความเชื่อ และยึดถือคุณค่าเดียวกัน

5.2.4) วิถีปฏิบัติคล้ายกัน ใช้เครื่องมือ และภาษาเดียวกัน

5.2.5) ประสบกับปัญหาในลักษณะเดียวกัน

5.2.6) มีบทบาทในการสร้าง และใช้ความรู้

5.2.7) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน อาจจะพบกันด้วยตัวจริง หรือผ่านเทคโนโลยี

5.2.8) มีช่องทางเพื่อการไหลเวียนของความรู้ ทำให้ความรู้เข้าไปถึงผู้ที่ต้องการใช้ได้ง่ายมีความร่วมมือช่วยเหลือ เพื่อพัฒนา และเรียนรู้จากสมาชิกด้วยกันเอง มีวิธีการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ทำให้มีความรู้ที่ลึกซึ้งเพิ่มพูนขึ้นอย่างต่อเนื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร ร่วมกัน จะมีลักษณะ วิธีการ ภาษาที่ใช้สื่อ เรื่องราว การแลกเปลี่ยนความรู้

ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นเครื่องมือของการจัดการความรู้ (KM Tools) ประเภท Non-Technical Tools สำหรับการดึงความรู้ประเภทความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งซ่อนเร้นอยู่ภายใน

5.3) ประโยชน์ของชุมชนนักปฏิบัติ

ประโยชน์ของชุมชนนักปฏิบัติ คือเป็นเครื่องมือของการจัดการความรู้ ที่สามารถดึงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และนำความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยชุมชนของนักปฏิบัติได้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือระยะสั้นกับระยะยาว ซึ่งมีประโยชน์สำหรับการจัดการความรู้ ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ประโยชน์ของชุมชนนักปฏิบัติสำหรับการจัดการความรู้

ระยะสั้น	ระยะยาว
• เวลาของการแก้ปัญหา ระดมสมอง • ได้แนวคิดที่หลากหลายจากกลุ่ม • ได้ข้อมูลมากขึ้นในการตัดสินใจ • หาทางออก/คำตอบที่รวดเร็ว • ลดระยะเวลา และการลงทุน • เกิดความร่วมมือ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน • ช่องทางในการเข้าหาผู้เชี่ยวชาญ • ความมั่นใจในการเข้าถึงและแก้ปัญหา • ความผูกพันในการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม • ความสนุกที่ได้อยู่กับเพื่อนร่วมงาน • ได้รู้จักเพื่อนใหม่ที่มีหลายสิ่งหลายอย่างคล้ายกันรวมทั้งอาจกำลังเผชิญปัญหาที่คล้ายคลึงกัน เมื่อได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์จะทำให้ค้นพบวิธีแก้ปัญหา	• เสริมสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กร • เกิดความสามารถที่ไม่คาดการณ์ไว้ • วิเคราะห์ความแตกต่างและตั้งเป้าหมายการปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ • แหล่งรวบรวมและเผยแพร่วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ • เกิดโอกาสพัฒนาองค์กรอย่างก้าวกระโดด • เครือข่ายของกลุ่มวิชาชีพ • ชื่อเสียงในวิชาชีพเพิ่มขึ้น • ได้รับผลตอบแทนจากการจ้างงานสูงขึ้น • รักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรได้ • เพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร • ขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

จากตารางที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นเครื่องมือในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ โดยที่องค์กรจะสามารถ สร้าง จัดเก็บ แบ่งปัน และนำองค์ความรู้ไปใช้งานได้อย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และประเด็นที่น่าสนใจคือ “การสร้างและปันองค์ความรู้ในชุมชนแห่งการเรียนรู้ จะเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ” ทำให้การสร้างองค์ความรู้ในองค์กรเติบโตขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการความรู้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างยั่งยืน “ไม่ใช่เกิดจากการสั่งการ หรือการจัดงานใหญ่ เพื่อส่งเสริมและให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้มาจัดเก็บไว้ในองค์กรเท่านั้น” องค์กรที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้จะนำ ชุมชนนักปฏิบัตินี้ไปใช้ในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับงานได้ ทำให้ความรู้ที่มีอยู่ไม่สูญหาย และยังเกิดความรู้ใหม่ขึ้นด้วย

2.3 ครูมืออาชีพ

2.3.1 ความหมายของครูมืออาชีพ

พระราชดำริด้านการศึกษาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีพระราชดำริถึงครูทุกคน ความว่า “... ครูจะต้องเป็นผู้ประพัตินดีทั้งด้านวิชาการ คือต้องฝึกฝนตนให้มีความชำนาญในด้านความรู้ และวิธีสอน ส่วนด้านความประพฤติ จะต้องเป็นคนที่มีพร้อมทั้งในด้านจิตใจและการปฏิบัติ เพื่อที่จะเป็นแบบอย่างแก่ผู้พบเห็น เพื่อลูกศิษย์ได้เห็น และประทับใจในความสามารถและความดีของครู ก็จะปฏิบัติตามแบบอย่าง...”

ทิวา อัมพเสวต (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่าอาชีพครูดังนี้ ครูอาชีพ หมายถึง ครูที่เป็นครูด้วยใจรัก มีความพร้อมในทุกๆ ด้านที่จะเป็นครู ประพัตินดี วางตัวดี เอาใจใส่ และดูแลลูกศิษย์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตวิญญาณของความเป็นครู

ส่วนคำว่า อาชีพครู คือครูที่ใช้วิชาความรู้ที่ร่ำเรียนมา เป็นเครื่องมือในการหาเลี้ยงชีพ ไม่ได้เป็นครูด้วยใจรัก หรือสมัครใจ ครูประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องเรียนวิชาชีพครู แต่สอนจบไปวัน ๆ หนึ่งก็พอแล้ว โดยไม่สนใจว่าลูกศิษย์จะเข้าใจ หรือไม่เข้าใจก็ตาม ขอให้ได้เงินเดือนตามวิทยฐานะ ก็พอในสังคมปัจจุบัน ภาวะวิกฤตคุณธรรม วัฒนธรรม พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สวนทางกับจิตใจซึ่งลดต่ำลงเรื่อย ๆ ทำให้ในระยะหลัง มักจะมีข่าวที่ไม่ดีนัก เกี่ยวกับบุคลากรทางการศึกษารวมถึงข่าวเกี่ยวกับครูที่ประพัตินดีไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพครูที่ดีทั้งหลายได้รับผลกระทบ จากการถูกดูถูก ดูแคลนจากสังคมเป็นอย่างมาก ประการแรกอาจเป็นไปได้ว่า ผู้ประกอบวิชาชีพครูในปัจจุบันอยู่ในภาวะที่เรียกว่า คนดีคนเก่งไม่เรียนครู ภาระงานของครูมีมาก แรงจูงใจค่อนข้างต่ำ ระบบการพัฒนากุศลกรไม่มีประสิทธิภาพ ประการที่สองคือ ไม่ศรัทธาต่อวิชาชีพครู ไม่รักษาเกียรติและศักดิ์ศรีแห่งความเป็นครูที่เป็นวิชาชีพชั้นสูง และประการสุดท้ายคือ ไม่ศรัทธาต่อองค์กร ไม่รักษาชื่อเสียงของสถาบันการศึกษาที่ขาดไม่ได้

ทางด้าน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2551) ได้อธิบายว่า ความเป็นมืออาชีพของครู จึงควรที่จะต้องยึดถือและปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์กับมาตรฐานของวิชาชีพครู ซึ่งมีความสำคัญ และความจำเป็นต่อครูทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากกระแสแห่งโลกาภิวัตน์ ทำให้มีความจำเป็นที่บุคคลจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทุกระดับ ให้มีความสำนึกต่อบทบาทและภารกิจต่าง ๆ ที่มีต่อสังคมมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พร้อมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับและกติกาทาสังคมแห่งยุคประชาธิปไตย เป็นสิ่งบ่งบอกว่าต่อไปนี้ สังคม องค์กร หน่วยงาน และหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ มีความต้องการ “ครูมืออาชีพ” มิใช่เพียงแต่มี “อาชีพครู” เกิดขึ้นเท่านั้น ซึ่งตามทัศนะของผู้เขียนแล้ว “ครูมือ

อาชีพ” จึงต้องมีลักษณะพื้นฐานในตน 3 ประการ ต่อไปนี้ คือ ครูต้องมี จันตะ ต่ออาชีพครู เป็นพื้นฐาน ครูต้องมีความเมตตา ต่อเด็กและบุคคลรอบข้างเป็นพื้นฐาน และ ครูต้องมีความเป็น กัลยาณมิตร พร้อมเสมอที่จะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความบริสุทธิ์ใจ

ในส่วนของ รศ.ดร.ทองคูณ หงส์พันธุ์ อังใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร (2551) ได้กล่าวว่า “การสอน” เป็นภารกิจหลักของครู ครูมีอาชีพจึงต้องเน้นการสอนให้มีคุณภาพ เพราะว่าคุณภาพ การสอนของครูย่อมส่งผลดีต่อนักเรียน และเยาวชนของชาติ การประเมินคุณภาพของครูจึงสมควร อย่างยิ่งที่จะต้องประเมินจากตัวเด็กและเยาวชนของชาติ ดังคำกล่าวที่ว่า “คุณภาพของเด็ก” สะท้อน “คุณภาพของครู” ดังนั้นครูมีอาชีพควรมีและควรเป็นก็คือ ต้องเน้นคุณลักษณะพื้นฐาน นั้นคือ จันตะ เมตตา และ กัลยาณมิตร ซึ่งถือว่าเป็นคุณภาพพื้นฐานที่สำคัญของครู และ พัฒนาการสอนของครูซึ่งเป็นการกิจหลัก โดยเฉพาะการสอนอย่างมีคุณภาพ นั่นคือ ครูมีอาชีพ จึงต้องมีคุณธรรมโน้มนำ ทำการสอนอย่างมีคุณภาพ มีภาพลักษณ์ของความเป็นครูดี เพื่อพัฒนา ศักดิ์ศรีของอาชีพครูสืบไป

จึงสรุปได้ว่า การเป็นครูมีอาชีพนั้น ต้องเป็นด้วยใจรัก มีความพร้อมในทุกๆ ด้านที่จะเป็น ครู ประพฤติตัวดี วางตัวดี เอาใจใส่ และดูแลศิษย์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตวิญญาณของความเป็นครูเพื่อ ลูกศิษย์ได้เห็น ประทับใจในความสามารถ และความดีของครู ก็จะปฏิบัติตามแบบอย่างที่ดี

2.3.2 ลักษณะของครูมีอาชีพ

สิ่งที่ครูมีอาชีพควรตระหนักเป็นอย่างยิ่งก็คือ “คุณภาพการสอน” ซึ่งเป็นความสามารถที่จะสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนทุกคน

- 1) สามารถประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์ และการจัดระบบ ได้อย่างเหมาะสมกับการเรียนรู้และความต้องการทางการศึกษาของผู้เรียน สภาพแวดล้อมของโรงเรียนและสาระการเรียนรู้ที่สอน
- 2) สามารถติดตามการเรียนรู้ผู้เรียนเป็นรายบุคคล ใช้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อวางแผนให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่มและเป็นชั้น
- 3) ส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างอิสระ ฝึกการใช้ภาษา คาดหวังให้ผู้เรียนมี ความรับผิดชอบในการเรียนรู้
- 4) พัฒนาความสัมพันธ์เชิงจรรยาบรรณ บนพื้นฐานทักษะการสื่อสารที่ดีให้การยอมรับ ผู้เรียนทุกคน และคาดหวังจะได้รับการยอมรับจากผู้เรียน
- 5) มีความรู้ที่ทันสมัย และสนับสนุนข้อคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรอย่างกระตือรือร้น
- 6) เชื่อความสามารถในการเรียนของผู้เรียนทุกคน คาดหวังว่าผู้เรียนทุกคนเรียนรู้และส่ง ความคาดหวังนี้ไปยังแต่ละบุคคล โรงเรียนและชุมชน

7) กระตือรือร้นในการฝึกผู้เรียนเข้าสู่ประสบการณ์แห่งการเรียนรู้เรื่องที่คุณเรียนเห็นว่ามีความสำคัญต่อชีวิตของตน

8) ช่วยให้ผู้เรียนสามารถสร้างความเชื่อมโยง เข้าใจความสัมพันธ์ทั้งภายในและระหว่างสาระการเรียนรู้

2.3.3 บทบาทสำคัญของการจัดการความรู้กับครูมืออาชีพ

เมื่อครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นจะต้องเป็นครูจัดการความรู้ในระดับต่าง ๆ ครูจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความสามารถและทักษะในการจัดการความรู้สูงขึ้น การพัฒนาการจัดการความรู้ของครู อาจดำเนินการได้หลายลักษณะ รวมทั้งการตรวจสอบจากตัวบ่งชี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของครูให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 2.3 นี้ ได้แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการจัดการความรู้แต่ละขั้นตอน ครูต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างไร และ ขั้นตอนนั้นต้องมีองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ว่าใครเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง และเกี่ยวข้องในด้านใดบ้าง เพื่อครูจะได้เข้าใจในบทบาทความสำคัญของการจัดการความรู้

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูมีดังนี้

ขั้นตอนการจัดการความรู้	บทบาทสำคัญของครูมืออาชีพ	องค์ประกอบและตัวบ่งชี้
1. ขั้นตอนการกำหนดความรู้	- ครูจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน - ศึกษาวิเคราะห์หลักสูตรแต่ละระดับเพื่อนำมากำหนดความรู้ในการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งให้ ความร่วมมือกับโรงเรียน และบุคคลอื่นในการคิดวางแผนกำหนดความรู้ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน	- ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดความรู้ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และผู้บริหารสนับสนุนให้ครูได้มีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครุมีดังนี้ (ต่อ)

ขั้นตอนการจัดการความรู้	บทบาทสำคัญของครุมีอาชีพ	องค์ประกอบและตัวบ่งชี้
2. ขั้นการแสวงหาความรู้	- ครูจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการแสวงหาความรู้ พัฒนาความรู้สามารถของตนเองให้เข้าถึงความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การแสวงหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเพื่อนร่วมงาน โดยการยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน	- ครูตระหนักถึงความรับผิดชอบในการเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้ และครูได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา ในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน
3. ขั้นการสร้างความรู้	- ครูจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมสร้างความรู้ นวัตกรรมของสถานศึกษา เข้าร่วมประชุมสัมมนา ประชุมปฏิบัติการเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้น	- สถานศึกษามีหน่วยงานหรือบุคลากรรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เช่น การจัดประชุมสัมมนา การอบรม การระดมความคิดเห็น เป็นต้น
4. ขั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ครูจะต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพ - ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะที่เกี่ยวกับวิชาชีพครู เช่น การเขียนบทความทางวิชาการเผยแพร่ การแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	บรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับภายในสถานศึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้เหตุผลมากกว่าการใช้อารมณ์ความรู้สึกและบรรยากาศการทำงานภายในสถานศึกษามีลักษณะเป็นเพื่อนร่วมงานมากกว่าการเคารพเชื้อพัง
5. ขั้นการเก็บความรู้	- ครูจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการเก็บความรู้ในรูปแบบเว็บไซต์ หรือในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น - ครูจะต้องจัดทำแฟ้มพัฒนางาน จัดทำเอกสารประกอบการสอนที่ได้จากการสร้างและการแลกเปลี่ยนความรู้	ผู้บริหารให้ความสำคัญและเป็นผู้ดำเนินการเก็บความรู้ของสถานศึกษาและครุมีความสามารถในการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น ในแฟ้มพัฒนางาน ตำราเรียน การลงเอนวารสาร และจดหมายข่าว เป็นต้น

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครุมีดังนี้ (ต่อ)

ขั้นตอนการจัดการ ความรู้	บทบาทสำคัญของครุมีอาชีพ	องค์ประกอบและตัวบ่งชี้
6.ขั้นการนำความรู้ ไปใช้	- ครูจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมโดยการนำเสนอความรู้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การประชุมสัมมนา หรือการประชุมเสนอผลงานเป็นการเฉพาะ - มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น วารสาร เว็บไซต์ จดหมายข่าว เป็นต้น	ครูสามารถนำความรู้ความสามารถของตนไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และสถานศึกษาจัดให้ครูที่มีความรู้และทักษะเป็นการเฉพาะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้

เทคนิคดังกล่าวข้างต้น ถ้าครูกระทำอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้เกิดทักษะและความชำนาญในการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (learning worker) ในที่สุด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้จะเป็นการทบทวนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บสังคมสำหรับการจัดการความรู้ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีหลากหลายดังนี้

เกล็ดนที ไชยชนะ (2549) ได้พัฒนาระบบการจัดการความรู้ “กรณีศึกษาวิทยาลัยการอาชีพศีขรภูมิ” ได้พัฒนาระบบในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน เป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับช่างยนต์ ให้เลือกศึกษา 3 ประเภท คือ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องยนต์เล็ก ผู้ใช้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้ดูแลระบบ สมาชิก บุคคลทั่วไป ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการความรู้ได้ทุกอย่างเกี่ยวกับบทความ สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็น บุคคลทั่วไปก็เข้ามาอ่าน ค้นหา ตอบแบบสำรวจ แต่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและทำอย่างอื่นได้ ความรู้ที่ซ่อนเร้น ด้านช่างยนต์ที่มีคุณค่าจากผู้เชี่ยวชาญได้ถูกถ่ายทอดผ่านระบบนี้สู่ผู้ที่มีความสนใจ คือ นักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพศีขรภูมิ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ตนเองมีให้แก่ผู้อื่น โดยสามารถจัดการความรู้ เช่น การนำเสนอบทความ การแสดงความคิดเห็น และส่วนอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งผู้ใช้สามารถนำไปใช้งานได้โดยง่าย

ผลของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ไปใช้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดการความรู้ วิทยาลัยการอาชีพศีขรภูมิ มีความพึงพอใจในระดับ สามารถนำไปใช้จัดการความรู้ วิทยาลัยการอาชีพศีขรภูมิ มีความพึงพอใจในระดับดี สามารถนำไปใช้

จัดการความรู้ออนไลน์ได้ โดยระบบที่ได้มีความยืดหยุ่นสูง รองรับการทำงานแบบเครื่องเดียว แบบเครือข่ายภายในองค์กร และแบบอินเทอร์เน็ต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คมศักดิ์ เจียมวัฒนาเลิศ (2553) วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของโรงเรียนเสนาธิการทหารบกนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของโรงเรียนเสนาธิการทหารบกและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของโรงเรียนเสนาธิการทหารบก ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการเรียนการสอน รวมทั้งระเบียบแบบแผน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานภายในโรงเรียนเสนาธิการทหารบกนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง กล่าวคือ ระดับการจัดการความรู้ของโรงเรียนเสนาธิการทหารบก ในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก โดยที่โรงเรียนเสนาธิการทหารบกยังไม่ได้นำรูปแบบหรือกระบวนการจัดการความรู้มาใช้อย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชาต่างให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยเห็นว่าการนำการจัดการความรู้มาใช้อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานของโรงเรียน จากผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของโรงเรียนเสนาธิการทหารบกโดยเริ่มจากการให้ความสำคัญของบุคลากรทุกระดับชั้น การศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ การแก้ไขในจุดที่บกพร่อง การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีจากโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม รวมทั้งมีการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ต่อไป

ธีรยุทธ สมประสงค์ (2553) ได้ศึกษาโปรแกรมแมมโบเพื่อเพิ่มศักยภาพโปรแกรมแมมโบในการจัดการความรู้โดยเริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์โปรแกรมแมมโบถึงสถาปัตยกรรม ความสามารถและหลักการทำงาน โครงสร้างฐานข้อมูล โครงสร้างไฟล์ คลาส วิธีการ และหน้าที่ของส่วนประกอบหลัก คอมโพเนนท์ภายนอกที่สำคัญ และทำการวิเคราะห์จุดที่สามารถพัฒนาต่อขอคให้โปรแกรมแมมโบ จากนั้นจึงศึกษาและวิเคราะห์หลักการ องค์ประกอบของกระบวนการความรู้ที่สัมพันธ์กับฟังก์ชันการจัดการความรู้และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิเคราะห์ข้อจำกัดของโปรแกรมแมมโบในการจัดการความรู้ ทำการศึกษาวิเคราะห์การจัดการความรู้ในสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่มีการใช้งานโปรแกรมแมมโบอยู่แล้วทำการศึกษาลักษณะการพัฒนาเชิงคอมโพเนนท์ และท้ายที่สุดได้ทำการออกแบบและพัฒนาคอมโพเนนท์ด้วยภาษาพีเอชพีด้วยเทคนิคการพัฒนาเชิงคอมโพเนนท์แล้วนำไปทดลองใช้กับสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง เพื่อแก้ไขปัญหาตามแนวทางฟังก์ชันการจัดการความรู้

ผลการทดสอบการใช้งาน โดยให้ผู้ใช้งาน 28 คน ทำการทดสอบใช้งานระบบและประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการจัดการความรู้ พบว่าร้อยละสูงสุดของระดับความพึงพอใจดีมาก มีอยู่ด้วยกัน 2 ตัวชี้วัดคือ ส่วนของการส่งข้อความส่วนตัวและส่วนของการอัปโหลดไฟล์ ที่ร้อยละ 68 เท่ากัน ส่วนตัวชี้วัดผู้ใช้งานให้ระดับความพึงพอใจดี มีร้อยละสูงสุดในระดับนี้อยู่ 2 ตัวชี้วัดคือ ส่วนของการแสดงความคิดเห็น และส่วนของฉบับร่างก่อนเผยแพร่ที่ร้อยละ 57 เท่ากัน

นรินทร์ พันธุ์เขียว (2552) ได้ศึกษาเกณฑ์การคัดเลือกเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ได้ดีและเหมาะสมกับการจัดการความรู้ เป็นการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเกณฑ์การคัดเลือกเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ได้ดีและเหมาะสมกับการจัดการความรู้ เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะและความสามารถทั้งหมดให้เป็นเกณฑ์เบื้องต้นหลังจากนั้นได้นำเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการจัดการความรู้ที่สนใจศึกษาคือเว็บบล็อก เว็บบอร์ด วิกีพีเดีย มาทำการเปรียบเทียบความสามารถของแต่ละเครื่องมือผ่านเกณฑ์เบื้องต้นที่ได้ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์ขั้นตอนการเทียบสมรรถนะซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานไอเอสบีเอสอี ซึ่งเป็นมาตรฐานการเทียบสมรรถนะซอฟต์แวร์ในระดับนานาชาติ

ผลการศึกษาพบว่า เครื่องมือทั้งสามชนิดที่สนใจศึกษามีความสามารถและคุณลักษณะที่ช่วยในการจัดการความรู้ตามเกณฑ์ที่กำหนดเบื้องต้นได้โดยมีความสามารถที่ใกล้เคียงกัน แต่เว็บบล็อกเป็นเครื่องมือที่เข้ากับเกณฑ์เบื้องต้นได้มากที่สุดเมื่อเทียบกับเครื่องมือชนิดอื่น

Nevo, D., Furneaux, B. and Wand, Y. (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการประเมินกรอบการทำงานของระบบการจัดการความรู้ โดยได้พัฒนาการประเมินกรอบการทำงานของระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ซึ่งกรอบการทำงานนี้สร้างขึ้นภายใต้ทฤษฎีพื้นฐานของการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้ และกำหนดความสามารถของระบบการจัดการความรู้ที่มีความจำเป็นในการสนับสนุนในแต่ละกิจกรรมของการจัดการความรู้ ความสามารถเหล่านี้ใช้ในการเทียบสมรรถนะสำหรับการประเมินระบบการจัดการความรู้ องค์กรที่กำลังมองหากรอบการจัดการความรู้สามารถใช้กรอบการทำงานนี้ในการกำหนดช่องโหว่และความซ้ำซ้อนในขอบเขตความสามารถที่ได้นำเสนอไว้แล้ว รวมถึงการใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ในปัจจุบันขององค์กรที่ตรงกับการจัดการความรู้ที่ต้องการขององค์กร ผลการศึกษาพบว่ากิจกรรมในการจัดการความรู้มีทั้งสิ้น 5 กิจกรรม คือ การสร้างสรรค์ความรู้ การรวบรวมความรู้ การถ่ายโอนความรู้ การประยุกต์ความรู้ และการวนรอบของการตอบกลับ ในส่วนของความสามารถของระบบการจัดการความรู้จะประกอบด้วยความสามารถ 14 ด้าน คือ ด้านการระบุที่จำเป็น ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการถอดความรู้ ด้านการทบทวนและ

การประเมินผล ด้านการประมวลความรู้ ด้านการทดลอง ด้านการนำเข้าความรู้ ด้านการแบ่งปัน
โครงสร้าง ด้านการเก็บรักษาทางกายภาพ ด้านการจำแนกประเภท ด้านการค้นหาและการค้นคืน ด้าน
ความจำร่วม ด้านอภิกความรู้ และด้านการจัดการการบันทึก

ผลของการศึกษานี้มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์สำหรับเป็นแนวทางในการกำหนด
กิจกรรมที่จำเป็นในการจัดการความรู้และกำหนดความสามารถของเครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่
ใช้ได้ดีและเหมาะสมกับการจัดการความรู้

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในบทนี้จะเห็นได้ว่ามีหลากหลายทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ และได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ในสถานศึกษาเพื่อนำ
ข้อมูลมาช่วยในการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการจัดการความรู้