



รูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวม สำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย

TQM Model for KM Systems in Thai Communities

พูลสุข จันทร์เพ็ญ* Poonsook Janpen ประสงค์ ปราณีตพลกรัง** Prasang Praneetpolgrang
พงศ์ หารดาล*** Pong Horadal กุสุมา พลาพรหม**** Kusuma Palaprom

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการจัดการความรู้ในชุมชนไทย ซึ่งมีลักษณะของการจัดการเชิงระบบที่จะพัฒนาเข้า
ได้กับการบริหารคุณภาพโดยรวม มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบ
การจัดการความรู้ในชุมชนไทย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม สำรองและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและ
เชิงปริมาณจากชุมชนไทยตัวอย่าง จำนวน 6 แห่ง คัดเลือกแบบจำเพาะเจาะจง เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต
สัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ และสอบถาม จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ประกอบด้วย ผู้ก่อตั้งหรือผู้นำ จำนวน 6 คน ผู้นำ
จำนวน 18 คน กรรมการและสมาชิก จำนวน 115 คน นำผลที่ได้มาพัฒนาข้อกำหนดรูปแบบระบบบริหารคุณภาพ
โดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย เสนอให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นตามเทคนิควิธี
วิจัยอนาคตแบบเดลฟาย รวม 3 รอบ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาผลสรุปใช้การวิเคราะห์เนื้อหา สถิติเชิงพรรณนา
สถิติทดสอบสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ในชุมชนไทยเกิดขึ้นจากการอาสาของกลุ่มคนที่มีความตระหนัก
และเห็นความจำเป็นต้องใช้ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาชุมชน วิธีบริหารเป็นระบบการทำงานแบบเปิดที่มีอัตลักษณ์
และพลวัต สามารถประยุกต์เข้าได้กับวิธีการจัดการสมัยใหม่ รูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบ
การจัดการความรู้ในชุมชนไทยที่พัฒนาขึ้น มีข้อกำหนดการบริหารเป็น 3 มิติ คือ มิติเชิงโครงสร้าง มิติระบบ
ปฏิบัติการ และมิติการวัดและวิเคราะห์ผล แบ่งการจัดการเป็น 6 หมวด ได้แก่ การจัดการทรัพยากร ภาวะการนำ
การบริหารความรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ กิจกรรมความรู้ และการวัดและการวิเคราะห์ มีดัชนีคุณภาพรวม 41
ตัวชี้วัด ผู้เชี่ยวชาญ 28 คนลงความเห็นว่ข้อกำหนดของรูปแบบมีความสอดคล้องสำหรับการจัดการคุณภาพ
ระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ การบริหารคุณภาพโดยรวม ชุมชนไทย

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เลขที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
และอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ถนนนารายณ์มหาราช อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000

** รองศาสตราจารย์ หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีปทุม 61 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

*** รองศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เลขที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เลขที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220

Abstract

This article attempts to develop total quality management (TQM) model for knowledge management (KM) system in Thai communities. In this research, a mixed method was selected in order to survey the operational processes of knowledge management and their influencing quality factors. Several sources of qualitative and quantitative data were collected from 6 model Thai communities, using purposive sampling. The samples were 6 establishments; 18 leaders and 115 committees and members. In addition, the three-rounds of the experts' opinions on the TQM model for Thai community's knowledge management were surveyed and collected. For data analysis, Delphi technique, descriptive statistics, and analytical statistics were applied.

It was found that KM in Thai communities was volunteer forming, according to realizing and need of knowledge in solving their communities' problems. The implementation in KM was opening system, auto image and dynamic. The TQM model for KM system in Thai communities was performed three principle parts; the construction, the operation and the measurement and analysis of KM results. Finally, the system quality index criteria were classified into 6 groups, with 41 key indicators. These indicators and the model had been verified from 28 experts, and it was agreed that they could effectively measure the pattern and level of quality management systems in Thai communities with consistent results.

Keywords: Knowledge Management, Total Quality Management, Thai Communities

บทนำ

การจัดการความรู้ไม่ใช่สิ่งใหม่สำหรับสังคมไทย ตรงกันข้ามกลับเป็นวัฒนธรรมทางความรู้ที่ถูกถ่ายทอดสืบต่อเป็นมรดกที่ยังคงฝังอยู่ในวิถีชีวิต จึงรื้อฟื้นกลับมาใช้สร้างการรวมกลุ่มชุมชนไทยแก้ไขปัญหาวิกฤติด้วยความรู้และภูมิปัญญา จนคืนกลับมาเป็นสังคมเข้มแข็งมีอัตลักษณ์ในความเป็นชุมชนพึ่งตนเอง มีวิวัฒนาการต่อเนื่องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ไม่ถูกแปรเปลี่ยนสิ้นเชิงหรือล่มสลายเหมือนชุมชนส่วนใหญ่ในหลายประเทศทั่วโลก ทั้งๆ ที่การใช้ความรู้และปัญหาแก้ไขปัญหาได้ถูกกระทำให้ละลายไปอย่างสิ้นเชิงแล้ว ในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่ความทันสมัย ตามนโยบายการพัฒนาตั้งแต่ช่วงครึ่งหลังของศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา วัฒนธรรมทางความรู้เป็นความรู้เชิงปฏิบัติ (Bourdieu, 1977) เกิดจากกระบวนการยกระดับความรู้ ประสบการณ์ การรวมตัวทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน การพึ่งพาอาศัย และการจัดการเป็นเครือข่ายชุมชน จัดเป็นการจัดการความรู้แฝงเร้น ในกระบวนการเชิงระบบทางสังคม มีลักษณะเฉพาะขององค์ความรู้ที่มีความเป็นสากลและนวัตกรรมได้ (จรัส สุวรรณมาลา, 2547: ทองใบ สุดชารี, 2548: สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ, 2549: สายันต์ ไพเราะภูจิตร และคณะ, 2549: สุริชัย หวันแก้ว, 2550: เสรี พงศ์พิศ, 2548)

การสร้างศักยภาพการพัฒนาต่อเนื่องและถาวรแก่องค์กรในยุคสังคมฐานความรู้ มีผลทำให้การจัดการความรู้เป็นประเด็นความสนใจศึกษาและนำไปปฏิบัติแพร่หลาย มีองค์ความรู้จนเปลี่ยนสถานะกลายเป็นศาสตร์ ใหม่สุดด้านการจัดการองค์กรสมัยใหม่ในทศวรรษ 2010 (Borghoff & Pareschi, 1997: Goh, 2004: Spender & Scherer, 2007:

Wijnhoven, 2006) จัดเป็นศาสตร์ด้านการจัดการเทคโนโลยีที่มีพหุลักษณะของการบูรณาการความรู้แบบองค์รวม มีความเป็นพหุศาสตร์ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ การศึกษา จิตวิทยา หลักการทางศาสนา และสังคมวิทยา (เวนเกอร์ เอ. และคณะ, 2546; Wüg, 2002; พระมหาสุทิตย์ อบอุ่น, 2548; วิจารณ์ พานิช, 2548; รัตนา โตกุล และคณะ, 2548)

อย่างไรก็ตามนับแต่สังคมหันกลับมาให้ความสนใจศึกษาองค์ความรู้ชุมชน ผลการศึกษาล้วนแสดงว่า ความรู้ชุมชนจำนวนมากที่มีคุณค่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรที่เป็นทางการได้แต่ข้อจำกัดด้านความแตกต่างของบริบทและขาดการจัดการด้านคุณภาพ ทำให้คุณค่าขององค์ความรู้ชุมชนเป็นความรู้ที่ควรเก็บรักษามากกว่าความสนใจเลือกสรรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ การวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาการจัดการความรู้ในชุมชนไทยในเชิงระบบ โดยบูรณาการหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) การจัดการคุณภาพสมัยใหม่ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนิยมนำไปใช้แพร่หลายในองค์กรหลายลักษณะ มีเครื่องมือการประเมินที่มีผลกระทบสูง ให้พนักงานทุกระดับระดมแนวคิดและนำความรู้มากำหนดวิธีทำงานที่ช่วยพัฒนาทั้งคนทำงานและผลงานร่วมกัน และ TQM ยังเป็นการจัดการที่มีเพียงปรัชญาและหลักปฏิบัติไม่มีวิธีการหรือรูปแบบแน่นอน ทำให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกบริบทสภาพแวดล้อม (Hashmi, 2004) พัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับการจัดการความรู้ในชุมชนไทย เพื่อให้เป็นระบบการจัดการความรู้ที่ผู้ดำเนินการจะสามารถประเมินคุณภาพการจัดการด้วยตนเองและบ่งชี้คุณภาพความรู้ของระบบได้

รางวัลคุณภาพเป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐาน ให้องค์กรธุรกิจใช้ประเมินและพัฒนาคุณภาพการบริหารคุณภาพโดยรวมด้วยตนเอง ใช้การประกาศรางวัลประจำปีเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันพัฒนาการบริหารคุณภาพองค์กร ประกอบด้วยดัชนีและเกณฑ์คุณภาพที่สร้างขึ้นจากหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ ให้เป็นข้อกำหนดที่มีความสอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม มีหลายประเทศพัฒนารางวัลคุณภาพจนเป็นที่ยอมรับทั่วไป เช่น รางวัลเดมิง ของประเทศญี่ปุ่น รางวัลคุณภาพยุโรปของกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมในยุโรป รางวัลมัลคอล์มบัลดริจ ประเทศสหรัฐอเมริกา และรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย เป็นต้น

การจัดการความรู้ในชุมชนแม้มีร่องรอยเป็นที่ยอมรับว่าเป็นภูมิปัญญาที่มีระบบ แต่ยังไม่เคยมีการศึกษาอย่างจริงจังเพื่อนำมาใช้เป็นหลักทางการจัดการ การวิจัยนี้จึงประยุกต์ดัชนีและเกณฑ์รางวัลคุณภาพเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลเพื่อทราบถึง ที่มา แนวคิด หลักการ ปรัชญา กลไกในการจัดการความรู้ เทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ประมวลผลและนำเสนอลักษณะของระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย จากนั้นจึงพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพ โดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้ลงความเห็นด้านความสอดคล้องและเหมาะสม สำหรับเป็นต้นแบบที่จะประยุกต์ใช้ได้สำหรับท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของระบบ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพ โดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษามีลักษณะเป็นสหวิทยาการและใช้วิธีวิจัยและพัฒนาแบบผสม สํารวจระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพ โดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ และการวิจัยอนาคตที่ใช้การสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความสอดคล้องในความคิดเห็น และข้อสรุปของเรื่องใดเรื่องหนึ่งด้วยวิธี

การที่เป็นวิทยาศาสตร์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์และกรรมกร สุขเกษม, 2547) เครื่องมือการศึกษาสร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการความรู้และการบริหารคุณภาพโดยรวม ประยุกต์ดัชนีและเกณฑ์รางวัลคุณภาพเดมิงรางวัลมัลคอล์มบัลดริจและรางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นกรอบกำหนดรูปแบบการบริหาร ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 สํารวจลักษณะของระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยจากตัวอย่าง จำนวน 6 ชุมชน คัดเลือกแบบจำเพาะเจาะจงตามความแตกต่างด้านอุดมมุ่งหมายและวิธีการการรวมตัวเป็นชุมชนไทย ได้แก่มูลนิธิกมิ่งเมืองน่าน ชุมชนอาคารสงเคราะห์อำเภอพระนครศรีอยุธยา ชุมชนตำบลแพรกหนามแดง โรงเรียนรุ่งอรุณ เครือข่ายโรงเรียนชวามา จังหวัดนครสวรรค์และชมรมเพื่อนช่วยเพื่อนอำเภออินทร์บุรี การเก็บข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ก่อตั้งหรือผู้นำ จำนวน 6 คน เพื่อทราบถึง ปรากฏการณ์ หลักการ และฐานที่มาของแนวคิดในการจัดการความรู้ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้บริหารและกรรมการชุมชน จำนวน 18 คน เพื่อทราบหลักและวิธีดำเนินการจัดการความรู้และการสอบถามสมาชิก จำนวน 115 คน คัดเลือกแบบจำเพาะเจาะจงเฉพาะผู้สามารถและสมัครใจ ให้ข้อมูลเพื่อทราบถึงการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นด้านคุณภาพการจัดการความรู้ เครื่องมือที่ใช้สร้างขึ้นจากการประยุกต์เกณฑ์รางวัลคุณภาพมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและข้อมูลปริมาณ ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ทดสอบความสัมพันธ์แบบจัดลำดับ และการวิเคราะห์เส้นทาง

ขั้นที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยใช้วิธีประมวลผลจากแนวคิด ทฤษฎีและผลการศึกษาก่อนเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ การจัดการความรู้ การบริหารคุณภาพโดยรวม และเกณฑ์รางวัลคุณภาพที่ใช้ในองค์กรและชุมชน จัดทำร่างระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยเพื่อใช้เป็นกรอบการสร้างเครื่องมือสำหรับการสำรวจชุมชน นำข้อมูลจากชุมชนมาวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นรูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ใช้เป็นกรอบการสร้างเครื่องมือสำหรับสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ประกอบด้วย อาจารย์ นักวิชาการ และนักปฏิบัติ จำนวน 34 คน คัดเลือกแบบจำเพาะเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนดและคัดเลือกเพิ่มเติมด้วยเทคนิคแบบสโนว์บอล (Snowball) ข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญนำมาใช้พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมและข้อกำหนดของรูปแบบ

ขั้นที่ 3 การประเมินความสอดคล้องของรูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยที่พัฒนาขึ้นในขั้นที่ 2 ใช้วิธีสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมแสดงระดับความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูล 2 รอบ ตามเทคนิคเดลฟายวิเคราะห์ผลในรูปมัธยฐาน พิสัยระหว่างควอไทล์ ฐานนิยม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์จัดลำดับเพื่อประเมินความตรงเชิงโครงสร้าง ความสอดคล้องของความคิดเห็น ความเหมาะสมและความสามารถนำไปปฏิบัติได้ของข้อกำหนด ดัชนีและเกณฑ์ตามรูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมที่พัฒนาขึ้น

ผลการศึกษา

1. ระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระบบ

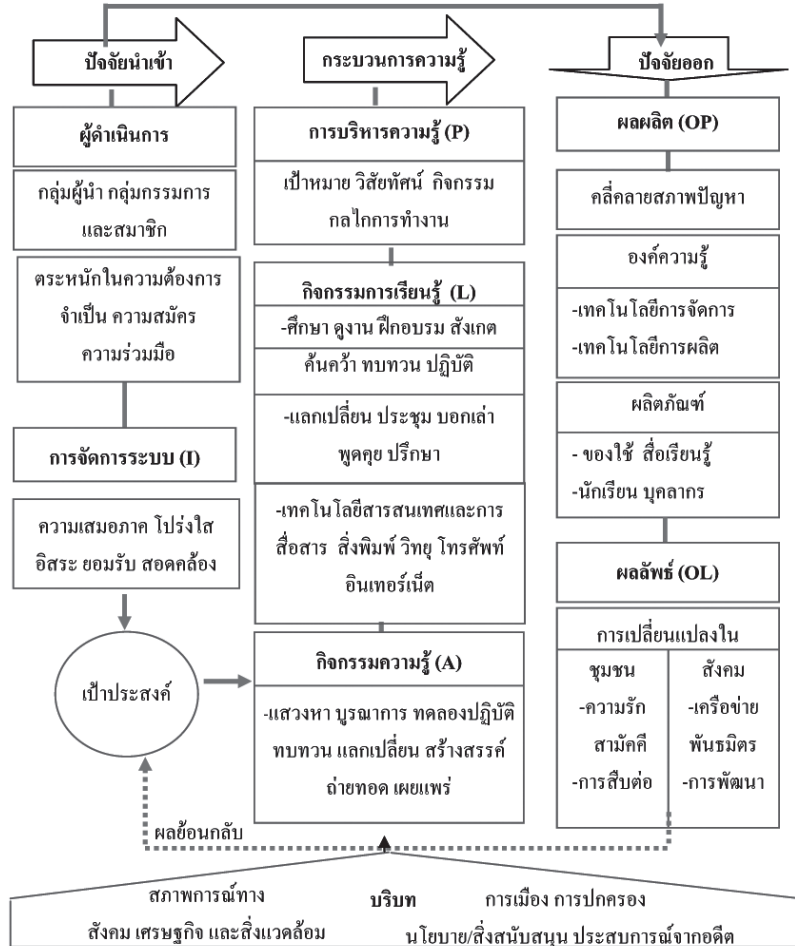
การจัดการความรู้เชิงระบบของชุมชนไทยมีขอบเขตเชิงพื้นที่และบริบท แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1) การจรรวมตัวเป็นกลุ่มชุมชนมีขอบเขตพื้นที่ครอบคลุมที่ตั้งชุมชนย่อยแต่ละชุมชนจัดตั้งและดำเนินงานอิสระ
- 2) การรวมตัวเป็นกลุ่มชุมชน พื้นที่ครอบคลุมเขตการปกครองท้องถิ่น แต่ละกลุ่มดำเนินกิจกรรมอิสระมีองค์กรในพื้นที่ให้คำปรึกษาและการสนับสนุน
- 3) การรวมเป็นชุมชนเดี่ยว พื้นที่ตามสิทธิครอบครอง แบ่งกลุ่มกิจกรรมตามหน้าที่และความสนใจ

กลุ่มผู้ดำเนินการเป็นผู้สมัครใจ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามภาระที่ต้องดำเนินการ คือ กลุ่มผู้จัดการกับกลุ่มสมาชิกมี 2 ประเภท คือ ผู้สนใจอาสาร่วมทำกิจกรรมและปฏิบัติภารกิจตามโอกาสและข้อกำหนดตามที่ตกลงร่วมกันกับสมาชิกโดยกำเนิด คือ ประชากรทุกคนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ของชุมชน

กลไกการจัดการความรู้ มีลักษณะสำคัญ คือมีการจัดการด้วยความเสมอภาค โปร่งใส สมาชิกมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน

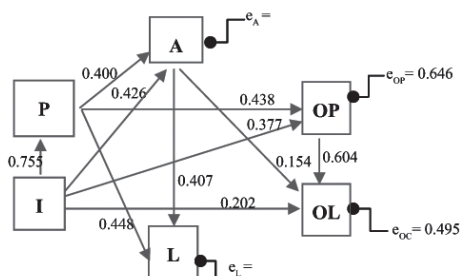
กระบวนการทำกิจกรรม มีความสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกและตอบสนองจุดมุ่งหมายของการรวมกลุ่ม กิจกรรมการจัดการความรู้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารความรู้เพื่อกำหนดกลไกการทำกิจกรรมแต่ละครั้ง กิจกรรมการเรียนรู้ หรือการทำกิจกรรมเพื่อสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้ และกิจกรรมความรู้ หรือขั้นตอนของการเปลี่ยนความรู้เพื่อนำมาสร้างให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนา (ภาพที่ 1)



การทดสอบ Over-identification Model

$e_A = \sqrt{1-0.599} = 0.633$	$e^*_A = \sqrt{1-0.599} = 0.633$
$e_L = \sqrt{1-0.631} = 0.607$	$e^*_L = \sqrt{1-0.630} = 0.608$
$e_O = \sqrt{1-0.585} = 0.644$	$e^*_O = \sqrt{1-0.583} = 0.646$
$R^2_m = 0.9386$ $M = 0.9381$ $Q = 0.9925$ $W = 0.8416$ **	

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 ** Chi-squared Distribution is significant at the 0.05 level = 11.07



ภาพที่ 1 ระบบการจัดการความรู้และแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย

ระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยพิจารณาในเชิงระบบ เกิดจากมีปัจจัยนำเข้า (I) 2 อย่าง คือ ผู้ดำเนินการ กับการจัดการระบบ กระบวนการดำเนินงานทางความรู้ประกอบด้วยระบบการจัดการย่อย 3 ระบบ ได้แก่ การบริหารความรู้ (P) การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ (L) และการจัดการกิจกรรมทางความรู้ (A) ผลได้จากการดำเนินงานหรือปัจจัยออกแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลผลิต (OP) หรือผลที่เกิดโดยตรงจากกระบวนการทางความรู้ กับผลลัพธ์ (OL) หรือผลทางอ้อม โดยที่ผลของการดำเนินงานจะส่งผลกระทบต่อประกอบและการเปลี่ยนแปลงของบริษัทและมีย้อนกลับไปทำให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงาน

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะการมีอิทธิพลขององค์ประกอบต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า คุณภาพด้านการจัดการระบบ และการบริหารความรู้มีอิทธิพลโดยตรงต่อคุณภาพการทํากิจกรรมความรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 สามารถอธิบายความแปรปรวนของการทํากิจกรรมได้ ร้อยละ 59.9 ในขณะที่เดียวกันคุณภาพด้านการบริหารระบบก็ได้รับอิทธิพลโดยตรง จากคุณภาพของการจัดการระบบ

คุณภาพด้านการบริหารความรู้และการทํากิจกรรมความรู้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อคุณภาพของกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานดังกล่าวได้ ร้อยละ 63.0 ขณะเดียวกันคุณภาพการจัดการระบบและการบริหารความรู้ ต่างก็มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพกิจกรรมการเรียนรู้ของชุมชนเช่นกัน ส่วนคุณภาพด้านผลผลิตเกิดจากอิทธิพลของคุณภาพการจัดการระบบ การบริหารความรู้ กิจกรรมความรู้ และกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างมีนัย สำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของการมีอิทธิพลได้ร้อยละ 58.3 ทั้งนี้คุณภาพด้านการจัดการระบบและการบริหารความรู้เท่านั้นที่มีผลทางตรงต่อคุณภาพด้านผลผลิต คุณภาพด้านการบริหารความรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพด้านผลผลิต และคุณภาพผลผลิตยังได้รับอิทธิพลบางส่วนจากการบริหารความรู้ กิจกรรมความรู้ และกิจกรรมการเรียนรู้อีกด้วย

สำหรับคุณภาพด้านผลลัพธ์ พบว่า จะได้รับอิทธิพลโดยตรงจากคุณภาพของการจัดการระบบ การจัดการกิจกรรมความรู้ และผลผลิต ในขณะที่เดียวกันก็ได้รับอิทธิพลโดยอ้อมจากคุณภาพการบริหารความรู้ และผลกระทบบางส่วนที่มีใหม่เป็นผลทางตรงและทางอ้อมจากอิทธิพลของคุณภาพกิจกรรมการเรียนรู้ (ตารางและแบบจำลอง ในภาพที่ 1)

2. รูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย

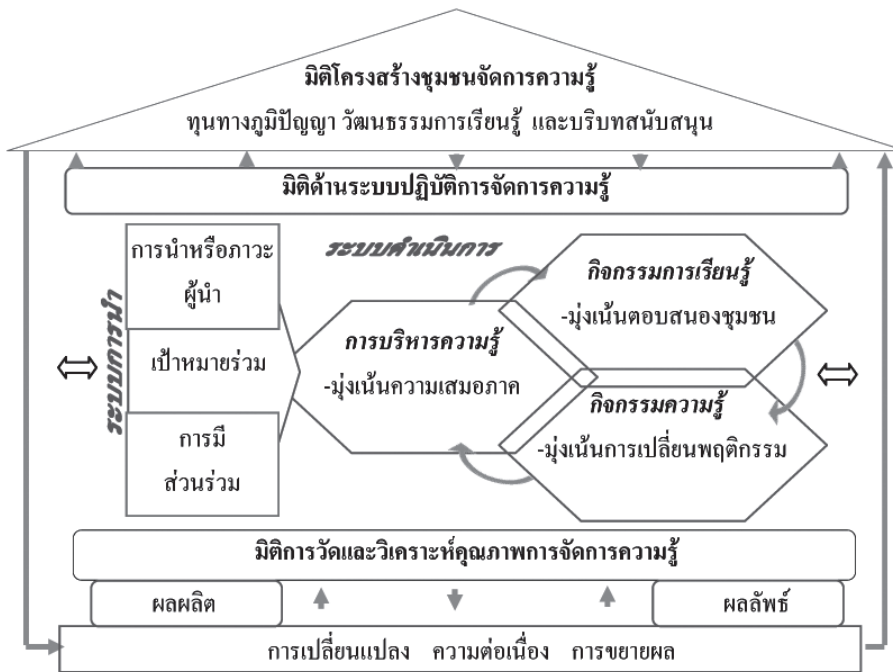
ลักษณะระบบการจัดการความรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของระบบ นำมาเป็นข้อมูลการพัฒนา รูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยผลจากการสังเคราะห์และพัฒนารูปแบบในมุมมองเชิงระบบตามกรอบแนวคิดที่ประยุกต์จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพ พบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพที่นำเสนอ มีส่วนประกอบ 3 มิติ องค์ประกอบการบริหาร 6 องค์ประกอบ และดัชนีคุณภาพโดยรวม 46 ตัวบ่งชี้ ดังภาพที่ 2

มิติที่ 1 มิติโครงสร้างชุมชนจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบด้านทุนเริ่มต้นที่ท้าทายต่อการเกิดกรรวมตัวสร้างระบบการจัดการความรู้และคุณภาพของระบบ ได้แก่ บริบทแวดล้อมที่เป็นทรัพยากรทุนชุมชนในด้าน ความรู้ บุคคล และสภาพทรัพยากรหลงเหลือในชุมชน เช่น ภูมิปัญญาและความรู้หลากหลาย กลไกการบูรณาการและขับเคลื่อนความรู้ วัฒนธรรมการเรียนรู้และการใช้ความรู้ ผู้รู้หรือกลุ่มผู้รู้ แหล่งเรียนรู้ และความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติทำหน้าที่เป็นปัจจัยเอื้อให้เกิดการจัดการความรู้ โดยการสนับสนุนหรือผลักดันการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย ก่อนถึงระบบปฏิบัติการ

มิติที่ 2 ระบบปฏิบัติการ เป็นองค์ประกอบด้านสาระสำคัญของกระบวนการจัดการความรู้ 4 ด้าน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ระบบการนำ เป็นระบบบริหารที่ต้องใช้ภาวะการนำ หรือการเป็นผู้นำ สร้างกลไกการบริหารในระบบการจัดการความรู้ เพื่อขับเคลื่อนระบบปฏิบัติการหรือกระบวนการทางความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ระบบจัดการความรู้

3 ระบบ ได้แก่ การบริหารความรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ และกิจกรรมความรู้ ให้สามารถทำงานต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ภายใต้กลยุทธ์การมีส่วนร่วม

มิติที่ 3 การวัดและวิเคราะห์คุณภาพการจัดการ เป็นองค์ประกอบด้านผลได้ของการจัดการความรู้ ทำหน้าที่เป็นฐานรากที่จะสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นในระบบ ด้วยการแสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงที่เป็นผลเกิดจากระบบปฏิบัติการให้เป็นที่ประจักษ์ต่อชุมชนและสังคม ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมในรูปของผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งจะนำไปสู่ระดับความพึงพอใจของสมาชิกและสังคม และมีอิทธิพลก่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และความสม่ำเสมอในการสร้างผลงานทางความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นข้อมูลแสดงให้เห็นผลสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย



ภาพที่ 2 รูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย

เมื่อวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นต่อข้อกำหนด และนันทามติของผู้เชี่ยวชาญ ที่มีต่อรูปแบบการบริหารคุณภาพสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยที่พัฒนาขึ้นเพื่อคู่ถึงความสอดคล้องและความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้เชี่ยวชาญส่วนมากแสดงความคิดเห็นว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความเหมาะสมระดับมากที่สุด คือ มีขั้วฐานอยู่ระหว่าง 4.0-4.50 ร้อยละ 60.870 และ ระหว่าง 4.51-5.00 ร้อยละ 56.522 ตามลำดับ

การพิจารณาระดับความสอดคล้องของการแสดงความคิดเห็นต่อข้อกำหนดของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้น พบว่าผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นต่างกันเล็กน้อยจากการสอบถามรอบที่ 2 และรอบที่ 3 กล่าวคือ ผลการสอบถามรอบที่ 2 มีข้อกำหนดที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกินกว่า 1.5 มีจำนวน 2 ข้อ (ร้อยละ 86.96) และในรอบที่ 3 ไม่มีข้อกำหนดใดที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เกิน 1.5 แสดงว่าข้อกำหนดในรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องทุกข้อ

การวิเคราะห์ขั้นต้นตามติดต่อกำหนด พบว่า การสอบถามทั้งสองครั้ง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันต่อข้อกำหนดมากกว่าร้อยละ 60 คือ มีค่าคะแนนความไม่สอดคล้อง จากผลการแสดงความคิดเห็นทั้งสองรอบคิดเป็นร้อยละ 13.04 และร้อยละ 0.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความคงที่ของระดับคะแนนขั้นต้นตามติด พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าร้อยละ 15 คือ มีข้อกำหนดที่ระดับขั้นต้นตามติดมีการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 6.522 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์พบว่าคะแนนทั้งสองชุดไม่มีความแตกต่างกัน

ในการศึกษาได้สังเคราะห์ข้อกำหนดขององค์ประกอบในรูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทยพัฒนาเป็นดัชนีเกณฑ์และข้อกำหนดสำหรับการประเมินคุณภาพขององค์ประกอบแต่ละด้าน สรุปรายละเอียดคนนำเสนอดังภาพที่ 3 ประกอบด้วย ดัชนี 6 ด้าน แบ่งเกณฑ์ประเมินคุณภาพเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มการวัดและวิเคราะห์คุณภาพการจัดการความรู้มีดัชนี 2 ด้าน กับกลุ่มระบบปฏิบัติการการจัดการความรู้มีดัชนี 4 ด้าน แต่ละด้านมีข้อกำหนดสำหรับการวัด 6-8 รายการ รวม 41 ดัชนีชี้วัด

อภิปรายผล

ผลสรุปจากการศึกษาสนับสนุนแนวความคิดที่เกิดขึ้นจากผลการศึกษาเอกสารด้านองค์ความรู้ของชุมชนที่สะท้อนว่า สังคมไทยแท้จริงแล้วเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ มีระบบการจัดการความรู้ที่มีความเฉพาะของภูมิปัญญาในแต่ละท้องถิ่น แต่ต่างมีระบบการจัดการความรู้เป็นองค์ความรู้ทางการจัดการคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ การจัดการความรู้ในชุมชนไทย เป็นระบบการจัดการความรู้แบบเปิดจึงทำให้สังคมไทยสามารถเชื่อมโยงความรู้ได้กับทุกองค์ความรู้ของสังคมอื่นในชุมชนอื่น หรือสังคมชาติอื่น ๆ ได้อย่างกลมกลืน คือ จะรับเอาความรู้ที่ได้รับใหม่มาตัดแปลงสังเคราะห์ และสร้างเป็นความรู้ใหม่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะของความรู้ผสมผสาน ที่สามารถดัดแปลงมาใช้ในการดำรงชีพได้ และความรู้ใหม่ที่ทดสอบจากการทดลองปฏิบัติจะถูกถ่ายทอดผ่านวิถีการดำเนินชีวิตเป็นการสืบทอดความรู้ที่มีพลวัต องค์ความรู้จะได้รับการพัฒนาโดยนำไปใช้ทดลองและปรับปรุงตลอดเวลาตามยุคสมัย ซึ่งเห็นได้ชัดในวัฒนธรรมไทยทุกแขนง จะมีองค์ความรู้ของชนชาติอื่นแทรกสอดอย่างกลมกลืนจนเป็นวัฒนธรรมไทย เช่น เรื่องราวในวรรณคดี ลักษณะของเครื่องดนตรีไทย บทเพลง คำร้อง และท่วงทำนองเพลง อาหาร หรือแม้แต่การรักษาโรค เป็นต้น



ภาพที่ 3 ดัชนี เกณฑ์ และรายการบ่งชี้คุณภาพ ของระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย

องค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้ในชุมชนไทย ยังมีความสอดคล้องและประยุกต์เข้าได้กับสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น เกิดจากการนำหลักศาสนาเข้ามาประยุกต์เป็นคำสอน และนำมาใช้เพื่อสร้างศรัทธาเชิงความเชื่อ ประเพณี และหลักหรือแนวปฏิบัติในสังคม ทำให้สังคมไทยมีลักษณะเป็นสังคมเรียนรู้ที่มีการพัฒนาความรู้จากการปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบท

การถ่ายทอดองค์ความรู้ใช้วิธีสอดแทรกเข้าไปในวิถีการดำเนินชีวิต เป็นความรู้ที่รวมไม่แยกหมวดหมู่ความรู้และไม่มีการแสดงเหตุผลเชิงโวหาร การให้เหตุผลจะมีไว้สำหรับการจัดการความรู้ในเชิงการป้องกันอันตรายหรือทำลายให้ลองปฏิบัติและค้นหาด้วยตนเอง จึงมีผลทำให้องค์ความรู้ถูกฝังในวัฒนธรรม แม้ถูกกลืนไปนานก็ยังสามารถรื้อฟื้น และมีร่องรอยสืบค้นจนนำความรู้กลับมาใช้ได้ เห็นได้จากรายงานการศึกษาและความสำเร็จของการพัฒนาสู่ความเป็นชุมชนเข้มแข็ง จำนวนมากภายหลังวิกฤติเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 อาทิ ข้อมูลสรุปรายงาน โครงการฟ้าสู่คืนที่จังหวัดบุรีรัมย์ ที่แสดงถึงการมีความรู้ซึ้นท่อน้อย 2 เรื่อง คือ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ในกลุ่มชาวบ้าน และความรู้เกี่ยวกับการบำรุงดินเพื่อการเกษตร (สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้, 2548) การถอดความจากวิทยานิพนธ์ที่แสดงถึงพลังแห่งการบูรณาการความรู้ภูมิปัญญาเข้ากับความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ที่กำลังก้าวได้อย่างดีในชุมชน ตัวอย่าง 9 แห่ง 9 เรื่องราว ของ ชูวนุช ทินนะลักษณ์ (2549) และบทการสังเคราะห์การวิจัย 6 กรณีศึกษาของสมพันธ์ เศษะอริกและคณะ (2549) ที่แสดงถึงการมีกระบวนการเรียนรู้ที่ถ่ายทอดด้วยวิธีบอกเล่าความรู้ ภูมิปัญญา และอุดมการณ์ ของผู้นำชุมชนสู่เยาวชน ผ่านการศึกษาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น การสรุปบทเรียนในกลุ่มสนทนา และใช้วัฒนธรรมเป็นสื่อการเรียนรู้ มีกระบวนการจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับ การยกระดับ การพัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้จากการทบทวนอดีต ประสบการณ์ การทำกิจกรรม การสร้างความเข้มแข็ง และการสรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ทั้งนี้มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ผู้นำ สมาชิก และนักพัฒนาในพื้นที่ ทำหน้าที่ต่าง ๆ กันในการจัดการความรู้ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ แหล่งสนับสนุนงบประมาณ และความสามารถเชิงวิชาการ

หลักการและปรัชญาของการบริหารคุณภาพโดยรวม มีจุดเน้นอยู่ที่ความพึงพอใจ และการระดมและพัฒนาความรู้ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholders) มาใช้คุณภาพพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อเท็จจริงเป็นฐาน (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุทยา, 2550: ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551) จึงมีลักษณะเข้ากันได้กับกระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ของชุมชนไทย ทำให้รูปแบบการบริหารคุณภาพ โดยรวมสำหรับระบบการจัดการความรู้ในชุมชนไทย ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้อง เหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในการนำไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือการจัดการคุณภาพ ความรู้ของท้องถิ่น โดยมีคะแนนฉันทามติจากผู้เชี่ยวชาญในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพ โดยรวมสำหรับการจัดการความรู้ในชุมชนไทยไปใช้ประโยชน์

1. การนำไปใช้เพื่อการจัดระบบการจัดการความรู้ในชุมชน รูปแบบที่พัฒนาขึ้นนำเสนอหลักการและองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ พร้อมดัชนีคุณภาพเชิงระบบ จึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางกำหนดคุณลักษณะขององค์ประกอบ และวิธีดำเนินงานได้ ซึ่งจะส่งผลทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางการทำงาน

2. การนำไปใช้เพื่อการประเมินคุณภาพขององค์ความรู้ที่เป็นผลมาจากระบบการจัดการความรู้ ชุมชนสามารถนำรูปแบบที่นำเสนอไปเป็นกรอบและกำหนดเกณฑ์ การประเมินตามบริบทของชุมชน ซึ่งจะทำได้ง่ายต่อการประเมิน และจัดระดับคุณภาพขององค์ความรู้

3. ชุมชนที่มีการจัดการความรู้อยู่แล้ว สามารถนำรูปแบบที่พัฒนาไปประยุกต์ใช้เพื่อจะได้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงานที่เป็นอยู่และดำเนินการพัฒนาต่อได้ ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค่า

1. ควรทำการศึกษาวิจัย ลักษณะการจัดการความรู้ในเชิงระบบของการจัดการชุมชน หรือองค์กรลักษณะอื่น โดยเฉพาะหน่วยราชการระดับท้องถิ่น และองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก เพื่อจะเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้มีความหลากหลายมากขึ้น
2. ควรนำรูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมที่พัฒนาขึ้น ไปประยุกต์ใช้ กับองค์กรชุมชนลักษณะอื่น เพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนาองค์ความรู้

เอกสารอ้างอิง

- จรัส สุวรรณมาลา. (2547). นวัตกรรมทางสังคมกับความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น. ในการสัมมนาเรื่องเหลียวหลังแลหน้า: ยี่สิบปีเศรษฐกิจสังคมไทย กลุ่มที่ 1 วันที่ 27-28 พฤศจิกายน พ.ศ.2547. (2-19). โรงแรมแอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน ชลบุรี. มูลนิธิชัยพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สถาบันพัฒนาองค์กรเอกชน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศไทย.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : รัตนไตร.
- ทองใบ สุดชาติ. (2548). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. อุบลราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พระมหาสุทนต์ ออบอุ้น. (2548). *นวัตกรรมการเรียนรู้: คน ชุมชน และการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.).
- ยุวณูช ทินนะลักษณ์. (2549). *ปริศนาแห่งภูมิปัญญาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- รัตนา โตกุล, จันทนาเบญจทรัพย์, ปริญญาภรณ์ พรมดวง, สภา วิตาคารณ์, สุรัช จีงมี และ สุวิภา ไพรีพินาศ. (2548). *เดินทีละก้าว กินข้าวทีละคำ: ภูมิปัญญาในการจัดการความรู้ของชุมชน*. ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ (KM) สำหรับครู. *วงการครู*. 2 (23), 26-27.
- เวนเกอร์ เอ, แมกเดอร์ม็อด อาร์. และ สไนเดอร์ เอ็ม. ดับบลิว. (2546). *ชุมชนแนวปฏิบัติ การจัดการความรู้สายพันธุ์ใหม่*. (แปลจาก *Cultivating communities of practice* โดย พูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ). กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, สถาบัน. (2548). *รายงานประจำปี KM ประเทศไทย (สคส.) 2548*. กรุงเทพฯ : อุษาการพิมพ์.
- สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. (2549). *รายงานบทสังเคราะห์การวิจัยเรื่องการเรียนรู้และการจัดการความรู้ขององค์กรชุมชนเพื่อชุมชนเป็นสุข*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สายันต์ ไพรชาญจิตร, นัยนา หวายคำ, นิลวดี พรหมพักพิง และธำรง มั่นคง. (2549). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องกระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ของชุมชนด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ วรรณิการ์ สุขเกษม. (2547). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ : การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตไกล*. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า พรินติ้ง.
- สุรัชย์ หวันแก้ว. (2550). *คนชายขอบจากความคิดสู่ความจริง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี พงศ์พิศ. (2548). *เครือข่าย*. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2550). *การบริหารคุณภาพ*. เชียงใหม่ : ธนุชพรินติ้ง.
- Borghoff, Uwe M. and Pareschi, Remo. (1997). *Information technology for knowledge management. Universal of Computer Science. 3*(8), 835-842.
- Bourdieu, Pierre. (1977). *Outline of a theory of practice*. Cambridge: Cambridge University.
- Goh, Andrew. (2004). *Enhancing organizational performance through knowledge innovation : A propose strategic management framework. Knowledge Management Practice. October., np.* [Online], Available : <http://www.tlinc.com/jkmpv5.htm>
- Hashmi, Khurram. (2004). *Introduction and implementation of total quality management (TQM)*. [Online], Available : www.isixsigma.com/library/content/c031008a.asp (accessed March 3, 2004).
- Spender J.-C. and Scherer Andreas George. (2007). *The philosophical foundation of knowledge management: editors' Introduction. Organization. 14*(1), 5-26.
- Wijnhoven, Fons. (2006). *Knowledge management: more than a buzzword*. In Jetter, Antonie, Kraaijenbrink, Jeroen, Schroder Hans-Horst and Wijnhoven Fons. (Ed.). *Knowledge Integration. Heidelberg: Physica*.
- 1-1 Wiig, M. Karl. (2002). *Knowledge management has many facts*. [Online], Available : http://www.krii.com/downloads/Four_KM_Facets.pdf.