

การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชม
เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นที่มาของบุคลากรสาธารณสุข

นางบัวงาม ไชยสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและเพิ่มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

A PROPOSED KNOWLEDGE SHARING SYSTEM ON WEBLOG WITH APPRECIATIVE INQUIRY
METHOD TO CREATE TEAM LEARNING ABILITY OF HEALTH PERSONNEL

Mrs. Buangam Chaiyasit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master
of Education Program in Educational Technology and Communications

Department of Educational Technology and Communications

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์
ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมเพื่อสร้างความสามารถ
ในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

โดย

นางบัวงาม ไชยสิทธิ์

สาขาวิชา

เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิตา รักษ์พลเมือง)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนาวนิตย์ สงคราม)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.สุริยะ เจียมประธานราษฎร์)

บัวงาม ไชยสิทธิ์ : การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข(A PROPOSED KNOWLEDGE SHARING SYSTEM ON WEBLOG WITH APPRECIATIVE INQUIRY METHOD TO CREATE TEAM LEARNING ABILITY OF HEALTH PERSONNEL) ๑.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.ดร. อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 251 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความคิดเห็น และความต้องการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก เป็นบุคลากรสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 377 คน และที่เป็นชุมชนนักปฏิบัติทดลองใช้รูปแบบ เป็นบุคลากรสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 27 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความคิดเห็น แบบสังเกตพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก และแบบประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมมี 4 องค์ประกอบ คือ 1) คน ประกอบด้วย คณะทำงานจัดการความรู้ และชุมชนนักปฏิบัติ ที่มีคุณอำนวยกระตุ้นและสร้างบรรยากาศของความชื่นชมและการคิดเชิงบวก 2) ความรู้ ได้แก่ ทักษะวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นประสบการณ์ตรงของกลุ่มที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) เทคโนโลยี คือ เว็บล็อก และ 4) แรงจูงใจ จากคณะทำงานจัดการความรู้ และจากสมาชิกกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ

2. ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) ขึ้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน 2) ขึ้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย ด้วยการเล่าเรื่องการแก้ปัญหาการทำงาน 3) ขึ้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ด้วยกลยุทธ์เพื่อให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ 4) ขึ้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนพื้นที่จริงและเสมือนผ่านเว็บล็อก 5) ขึ้นสร้างแรงจูงใจ ผ่านช่องทางสื่อสาร 6) ขึ้นประเมินผลกลุ่มและทดลองนำไปใช้ และ 7) ขึ้นประเมินผลงานของกลุ่ม

3. กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม หลังการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สูงกว่าก่อนการทำกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษ... ลายมือชื่อนิติ.....
 สาขาวิชา...เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา... ลายมือชื่อ ๑.ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
 ปีการศึกษา...2555.....

5283371027 : MAJOR EDUCATIONNAL TECHNOLOGY AND COMMUNICATIONS

KEYWORDS : KNOWLEDGE SHARING / WEBBLOG/ APPRECIATIVE INQUIRY

BUANGAM CHAIYASIT: A PROPOSED KNOWLEDGE SHARING SYSTEM ON WEBLOG WITH APPRECIATIVE INQUIRY METHOD TO CREATE TEAM LEARNING ABILITY OF HEALTH PERSONNEL.
ADVISOR : ASSOC. PROF. ONJAREE NATAKUATOONG, Ph.D. 251 pp.

The purpose of this research was to propose knowledge sharing system on weblog with appreciative inquiry method to develop team learning ability of healthcare personnel. The participant of the survey study were 377 public health staff of Ministry of Public Health and 27 staff in the Department of Health Service Support were members of CoP used in system implementation. The research instruments were a weblog based knowledge sharing model questionnaire, a behavior observation form and a team learning ability evaluation form. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and t-test. The research results indicated that:

1. The four components of knowledge sharing system on weblog were 1) people: including knowledge management team and community of practice with a knowledge facilitator to encourage and create appreciative atmosphere and positive thinking, 2) knowledge relate to tacit work skills and practices of group members that each group needs to share, 3) technology : via weblog, and, 4) motivation from knowledge management team and CoP members.

2. The seven steps of knowledge sharing system on weblog model were: 1) creation of a learning relationship between members, 2)gathering knowledge towards goals using storytelling, 3)design development and knowledge acquisition with strategies for reaching goals and visions, 4) sharing knowledge via weblog and face to face environment, 5) motivation through social media, 6) refinement of codification and knowledge application, and 7) evaluation of group outputs.

3. The samples self – posttest team learning scores gained from the knowledge sharing via network model were significantly higher than pretest team learning scores at the .05 level.

Department : Educational Technology and Communications... Student's Signature.....
Field of Study : Educational Technology and Communications. Advisor's Signature.....
Academic Year : 2012.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร. อรรถิรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณา เสียสละเวลาให้ความช่วยเหลือ รวมทั้ง คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ได้เรียนรู้กระบวนการทำวิจัยและการแก้ปัญหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประศักดิ์ หอมสนิท ที่ช่วยชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษาเพื่อให้งานวิจัยนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เนาวนิตย์ สงคราม ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ และดร. สุริยะ เจียมประชาชนรากร กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ได้ให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการ ตรวจสอบ แก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งต้นแบบที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุนทุนวิจัย "ทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช รุ่นที่ 17 และคณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาทุกท่าน ที่ให้วิชา ให้ความรู้ คอยส่งเสริมและสนับสนุนในทุกๆ ด้าน

ขอขอบคุณ หน่วยงาน สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กองสุขศึกษา สำนักพัฒนา วิชาการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมทั้งผู้คอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน อาทิ เช่น คุณ เขาวนรัตน์ จิตต์ว่องไว คุณนาตยา เกรียงชัยพฤกษ์ คุณณัฐธินิชา กลัมพสุต รวมทั้งขอขอบคุณ เพื่อน พี่ๆ ทุกคน ทั้งที่ทำงานและที่มหาวิทยาลัยที่คอยให้กำลังใจ และมีส่วนร่วมในการให้งานวิจัย ฉบับนี้เสร็จสิ้นอย่างสมบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	7
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 การจัดการความรู้.....	12
2.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	23
2.3 เว็บล็อก.....	53
2.4 วิธีการสืบสอบแบบชีนชม.....	58
2.5 การเรียนรู้เป็นทีม.....	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
3.1 ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุข.....	79
3.2 ตรวจสอบคุณภาพต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกฯ.....	81
3.3 สร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกฯ.....	81

3.4	ทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์.....	82
3.5	นำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์.....	83
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
4.1	ผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุข.....	86
4.2	ผลการสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์.....	107
4.3	ผลการทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์.....	113
4.4	ผลการนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์.....	120
บทที่ 5	ผลการวิจัย.....	122
5.1	บทนำ.....	123
5.2	ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมฯ.....	127
5.3	การใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์.....	141
บทที่ 6	สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	152
6.1	สรุปผลการวิจัย.....	156
6.2	อภิปรายผลการวิจัย.....	159
6.3	ข้อเสนอแนะ.....	178
	รายการอ้างอิง.....	180
	ภาคผนวก.....	187
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	251

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Explicit Knowledge Tacit Knowledge.....	27
2. แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	47
3. แสดงการสังเคราะห์ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	48
4. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศอายุและระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	86
5. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	87
6. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
7. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ด้าน การจัดการความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	89
8. แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรฯ.....	90
9. แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมให้บุคลากร สามารถสุขได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน	91
10. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยน เรียนรู้	91
11. แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ของการเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่ต้องการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	92
12. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ของการจัดกิจกรรม พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน.....	93
13. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จะสร้าง ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม.....	93
14. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์ฯ	94

ตารางที่	หน้า
15. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างกลุ่มสัมพันธ์.....	95
16. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดกิจกรรมให้ ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุข	96
17. แสดงจำนวนและร้อยละ แสดงระยะเวลาการจัดกิจกรรมให้ความรู้	96
18. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์การทำงาน.....	97
19. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในกิจกรรมการ เล่าเรื่องความสำเร็จ.....	97
20. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทีมเรียนรู้.....	98
21. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการในการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบกิจกรรม.....	98
22. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบกิจกรรม.....	99
23. แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการ ประเมินผล.....	99
24. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือในการปฏิบัติงาน.....	100
25. แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ใช้งานคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต	100
26. แสดงจำนวนและร้อยละการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก ขององค์กร	101
27. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก ขององค์กร	101

ตารางที่	หน้า
28. แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ขององค์กร.....	102
29. แสดงจำนวนและร้อยละของแรงจูงใจที่ทำให้ต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์กับบุคคลอื่น	102
30. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการบุคลากรสาธารณสุขในการใช้เว็บไซต์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	103
31. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการให้เว็บไซต์มีลักษณะ.....	103
32. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับฐานข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคลากรสาธารณสุขบนเว็บไซต์	104
33. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับวิธีการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น	104
34. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บไซต์	105
35. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออภิปรายบนเว็บไซต์	105
36. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการตัดสินใจการประกวดเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บไซต์	106
37. แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารหรือการเผยแพร่ความรู้ด้วยช่องทางต่างๆ	106
38. แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการเกี่ยวกับความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน.....	107
39. แสดงจำนวนความถี่ของพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ สัปดาห์ที่ 1 – 4.....	118

ตารางที่	หน้า
40. แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบคะแนนการ ประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม.....	119
41. คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของ การประเมินคุณลักษณะในด้านต่างๆ ของความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม..	119
42. แสดงความหมายของสัญลักษณ์ในขั้นตอนของระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนเว็บไซต์ฯ.....	143
43. แสดงแผนกำกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สัปดาห์ที่ 1 – 9.....	144

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมฯ	9
2. ความสัมพันธ์ของการเรียนรู้แบบ SECI MODEL	30
3. แสดงผลการประเมินการสังเกตพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก สัปดาห์ที่ 1	114
4. แสดงผลการประเมินการสังเกตพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก สัปดาห์ที่ 2.....	115
5. แสดงผลการประเมินการสังเกตพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก สัปดาห์ที่ 3.....	116
6. แสดงผลการประเมินการสังเกตพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก สัปดาห์ที่ 4.....	117
7. แสดงระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นที่มาของบุคลากรสาธารณสุข.....	128
8. แสดงขั้นตอนระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นที่มาของบุคลากรสาธารณสุข.....	142

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่เกิดขึ้นในกระแสโลกาภิวัตน์ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าของความรู้ (Knowledge) ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ ในสังคมโลกยุคปัจจุบัน ประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยกำลังมุ่งพัฒนาไปสู่ “สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้” (Knowledge – based Society) เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ (National Competitiveness) สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge – based Society) หรือที่เรียกว่า สังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาความรู้และความสามารถของคนในประเทศ การเชื่อมโยงระบบความรู้ที่มีอยู่ในแหล่งต่างๆ ในระดับบุคคล ระดับองค์กร ทั้งภายในและภายนอก โดยอาศัยเทคโนโลยีและเครื่องมือต่างๆ ที่เหมาะสม และสร้างค่านิยมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ของคนในสังคม (สถาพร แสงสุโพธิ์, 2552)

ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง และมีความไว ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันสูงมากในโลกไร้พรมแดน ที่มีความต้องการข้อมูลมุ่งเน้นความรู้ที่ทันสมัย และมีความรวดเร็วนำมาใช้ในการบริหารงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อมุ่งเน้นความรู้ความสามารถของสมาชิกในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ เพื่อมาปรับใช้ในการบริหารงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ สร้างผลงานที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ (วัชรินทร์ กীরติกสิกร, 2549)

ดังนั้น หน่วยภาครัฐและเอกชนหลายๆ แห่ง จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ทำให้การดำเนินการต่างๆ ขององค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความพยายามที่จะใช้ความรู้ที่มีอยู่และประสบการณ์ของบุคคลในองค์กรอย่างเป็นระบบ การจัดการความรู้จึงเป็นการขยายแนวคิดและแนวปฏิบัติที่ควรจะนำไปใช้พัฒนาองค์กรและบุคลากร ซึ่งจะทำให้คุณภาพการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรเพิ่มขึ้น

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 ในมาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในระบอบราชการ รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน โดยองค์กรจะมีการเจริญเติบโต มีการเรียนรู้และพัฒนาได้นั้นจะต้องมีความรู้ที่ไหลเวียนอยู่ในองค์กร ทั้งในรูปของความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำรูปแบบการจัดการความรู้ (KM Model) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เชื่อมโยงเข้ากับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและเกิดกระบวนการจัดการความรู้ของส่วนราชการ และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดบังคับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2549 เป็นต้นมา และต่อมาได้ปรับให้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในปี พ.ศ. 2551 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

โดยให้ส่วนราชการสามารถนำองค์ความรู้ที่จำเป็นมาใช้ในการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเองและของประเทศ ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานตามที่คาดหวังอย่างต่อเนื่องและจริงจัง การที่จะพัฒนาให้ส่วนราชการมีรากฐานการปฏิบัติราชการที่มั่นคงและเข้มแข็งอย่างยั่งยืน สามารถทำงานด้วยความโปร่งใส มีความเป็นธรรม มีความประหยัด และมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางของเศรษฐกิจพอเพียงโดยมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการได้นั้น จำเป็นต้องกำหนดทิศทางให้มีการดำเนินการจัดการความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและให้ส่วนราชการมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจริงจัง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549)

Senge (1994 อ้างถึงใน อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2543) กล่าวไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ สถานที่ซึ่งทุกคนสามารถขยายศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างผลงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นที่ซึ่งเกิดรูปแบบการคิดใหม่ๆ หลากหลายมากมาย ที่ซึ่งแต่ละคนมีอิสระที่จะสร้างแรงบันดาลใจ และเป็นที่ยังทุกคนต่างเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกัน

Senge (1994) กล่าวว่า การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเสริมสร้างวินัย 5 ประการ ดังนี้ 1. คิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) 2. ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) 3. รับรู้ภาพลักษณะมิโลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental Models) 4. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) 5. เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)

สำหรับการเรียนรู้เป็นทีมมีความสำคัญมากต่อทุกองค์กร ที่จะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากทีมเป็นการทำงานที่มาจากบุคคลหลายฝ่ายมาทำงานร่วมกันซึ่งจะเป็นการทำให้เกิดความเชื่อมโยงการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล มาร่วมกันคิดร่วมกันทำ การถ่ายทอดความรู้ให้แกกัน ร่วมกันปฏิบัติ จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการในสังกัด ให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายของนโยบายการปฏิรูประบบราชการในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยมีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล เป็นการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพเป็นการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดระยะเวลาการให้บริการ การประหยัดพลังงาน มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร เป็นการแสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติราชการในการดำเนินงานตามนโยบาย โดยทุกหน่วยงานในภาคราชการจะต้องพัฒนาข้าราชการให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ มีการเรียนรู้และการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานให้สูงขึ้น บุคลากรทุกระดับมีความร่วมมือ ร่วมใจกัน และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาางานร่วมกันเป็นทีม (วัชรินทร์ กীরติกสิกร, 2549)

กระทรวงสาธารณสุข เป็นกระทรวงหลักด้านสังคมที่มีบทบาทในการสร้างสุขภาวะและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและการเปลี่ยนผ่าน ซึ่งมีหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระทรวงสาธารณสุข อาทิ ระบบสุขภาพแนวใหม่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น ซึ่งหลายสิ่งหลายอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันล้วนส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปฏิบัติ การที่จะทำให้องค์กรตอบสนองของความต้องการของสังคม และเสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาประเทศภายใต้สภาพการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จำเป็นต้องมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการบริหารการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสร้างองค์กรแห่ง

การเรียนรู้ โดยมุ่งหวังให้กระทรวงสาธารณสุขมีแนวทางการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับทิศทางใหม่ (New Public Management) ขานรับกับบริบทใหม่ด้านการปฏิรูประบบราชการ และก้าวไปสู่องค์กรยุคใหม่ที่มีบทบาทเป็นแกนนำในการจัดการความรู้ และมีบทบาทหลักในการพัฒนาระบบสาธารณสุขไทยให้สอดคล้องกับระบบสุขภาพแบบองค์รวม มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมด้านสุขภาพให้เข้ามามีบทบาทในการจัดการสาธารณสุขเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือ การมีสังคม สุขภาวะที่ดี (ไพโรจน์ ภัทรนรากุล และวีระวัฒน์ ปันนิทานามัย, 2548)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากงานด้านสาธารณสุขเป็นงานที่ต้องมีการเชื่อมโยงและประสานงานกันอย่างเป็นเครือข่าย คือ ตั้งแต่ส่วนกลางไปจนถึงส่วนภูมิภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอไปจนถึงระดับตำบล และชุมชน งานด้านสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประสบการณ์การทำงาน เทคนิควิธีการที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการเรียนรู้อย่างเป็นที่มงาน เนื่องจากงานสาธารณสุขเป็นงานที่มีลักษณะผสมผสานกัน ทั้งการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การฟื้นฟูสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งพัฒนาระบบกลไกที่เอื้อต่อการจัดบริการสุขภาพ คุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพและด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมทั้งพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี เพื่อนำไปใช้ในระบบสุขภาพ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ บุคลากรสาธารณสุขนับว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ความรู้ที่เกิดขึ้นเกิดจากการบ่มเพาะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในพื้นที่ชุมชน หมู่บ้าน ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยเฉพาะเมื่อเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคอุบัติใหม่ และโรคอุบัติซ้ำ เช่น โรคไข้หวัดนก โรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ โรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ ที่เป็นปัญหาของงานด้านสาธารณสุขในขณะนี้

ในลักษณะการทำงานที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเครือข่าย โดยต้องอาศัยความร่วมมือร่วมแรงและพร้อมใจกันอย่างเป็นที่มงาน ในลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดอุปสรรคในการบูรณาการงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรสาธารณสุข ก็ยังเป็นปัญหาที่จะต้องหารูปแบบและวิธีการที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการจัดการความรู้ หลายนองค์กรในหน่วยงานสาธารณสุขได้พยายามจัดเวทีให้บุคลากรได้มีการพบปะเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จากการศึกษาวิจัย การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่ากระบวนการที่มีการปฏิบัติมากที่สุดของบุคลากรกรมควบคุมโรค คือ กระบวนการใช้ความรู้

รองลงมาคือกระบวนการสร้างความรู้และน้อยที่สุดคือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (กนกนารถ ผดุงชัย, 2550) และจากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ของหน่วยงานบริหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ สามารถสรุปได้ว่า 1. การจัดการความรู้ยังไม่เกิดทั่วทั้งหน่วยงาน ยังกระจุกอยู่ในทีมการจัดการความรู้และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นส่วนมาก 2. ขาดเวลาในการดำเนินงานที่เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีงานที่ต้องรับผิดชอบเป็นจำนวนมาก 3. ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเรียนรู้ระหว่างระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรแบบเดิมๆ ทำให้ไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน (ธีรรัตน์ มหาทรัพย์, 2551)

ในการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยดำเนินการขจัดอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ โดยพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่าย เปิดเผยข้อมูลสร้างวัฒนธรรมในการถามคำถาม ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และร่วมแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม และเมื่อเกิดการทำงานที่ประสบความสำเร็จเป็นที่น่าภาคภูมิใจ ก็จัดเวทีให้มีการนำเสนอ ยกย่อง และแลกเปลี่ยนความรู้ ยุทธศาสตร์นี้เป็นการเสาะหาความสำเร็จ เน้นการขยายผลสำเร็จ และยกระดับผลสำเร็จ สร้างเจตคติเชิงบวก วิธีคิดเชิงบวก โดยสร้างพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการ พื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อาจเป็นพื้นที่จริงมีการพบหน้ากันโดยตรงหรืออาจเป็นพื้นที่เสมือนให้คนได้พบกันผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เช่น เว็บล็อก อินทราเน็ต เว็บบอร์ด เว็บไซต์ เป็นต้น (วิจารณ์ พานิช, 2549)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน หากได้มีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสาธารณสุขได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมากยิ่งขึ้น ช่วยขจัดอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำเว็บล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสาธารณสุข เพราะปัจจุบันเว็บล็อกได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการเป็นเครื่องมือเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเว็บล็อกเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้อย่างทรงพลังและมีประสิทธิภาพ เป็นฐานข้อมูลความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ได้จากการทำงานหรือการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข อันจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากร

ในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น บุคลากรจะเรียนรู้ซึ่งประสบการณ์ที่ดี และได้เรียนรู้เทคนิควิธีการปฏิบัติงานที่สร้างผลสัมฤทธิ์ให้องค์กรที่หลากหลาย จากการพูดคุยสนทนา การเล่าเรื่อง และการบันทึกเรื่องราวบนเว็บไซต์ ซึ่งในลักษณะเช่นนี้จะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมและขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำถามวิจัย

1.ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีองค์ประกอบและขั้นตอนอะไรบ้าง

2.ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข จะทำให้บุคลากรสาธารณสุขมีความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมมากยิ่งขึ้นได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็น และความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บไซต์ และการเรียนรู้เป็นทีม
2. เพื่อสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาผลการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
4. เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรสาธารณสุขที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม มีคะแนนความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม หลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าก่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตการวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบ
ชื่นชม

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรสาธารณสุขที่ศึกษาความคิดเห็น และความต้องการเกี่ยวกับการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม

2. บุคลากรสาธารณสุข สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวง
สาธารณสุข 3 กลุ่ม จำนวน 27 คน ที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)

3. ผู้เชี่ยวชาญที่ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บน
เว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากร
สาธารณสุข จำนวน 5 ท่าน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการใช้ความรู้ แสวงหาความรู้
การสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บองค์ความรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิด
ประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรใน
องค์กร

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรในองค์กร มีการร่วมแสดง
ความคิดเห็น มีการเผยแพร่ แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยใช้วิธีการพูดคุย สนทนากัน
ในองค์กร และการสื่อสารบนบล็อก เพื่อให้เกิดข้อสรุปและความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นเทคนิควิธีการที่ดีให้
บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

3. ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง องค์ประกอบและขั้นตอนของกระบวนการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก นำเสนอด้วยแผนภาพที่แสดงองค์ประกอบและขั้นตอนพร้อมกับ
คำอธิบายในรูปความเรียง

4. เว็บล็อก หมายถึง เครื่องมือในระบบอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม
ของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรที่มีความรู้ มีประสบการณ์ สามารถใช้เว็บล็อกในการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกในองค์กร โดยการเขียนบันทึก การเล่าเรื่อง การสนทนา การถาม ปัญหาและการแลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อจัดเก็บเป็นข้อมูลและฐานความรู้ให้สมาชิกในองค์กรได้นำไปปฏิบัติ และประยุกต์ใช้ในการทำงาน

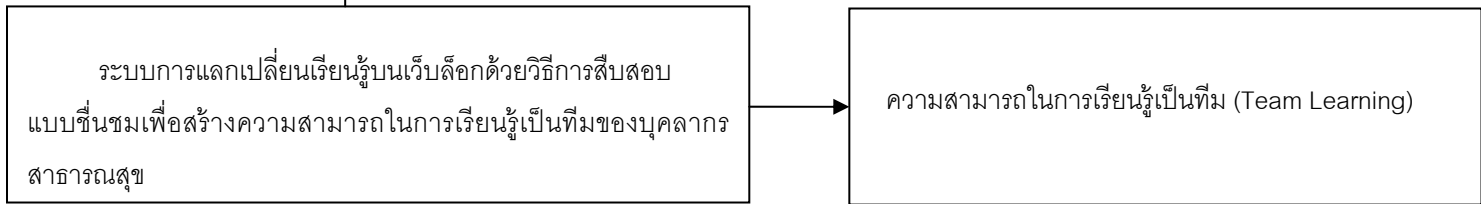
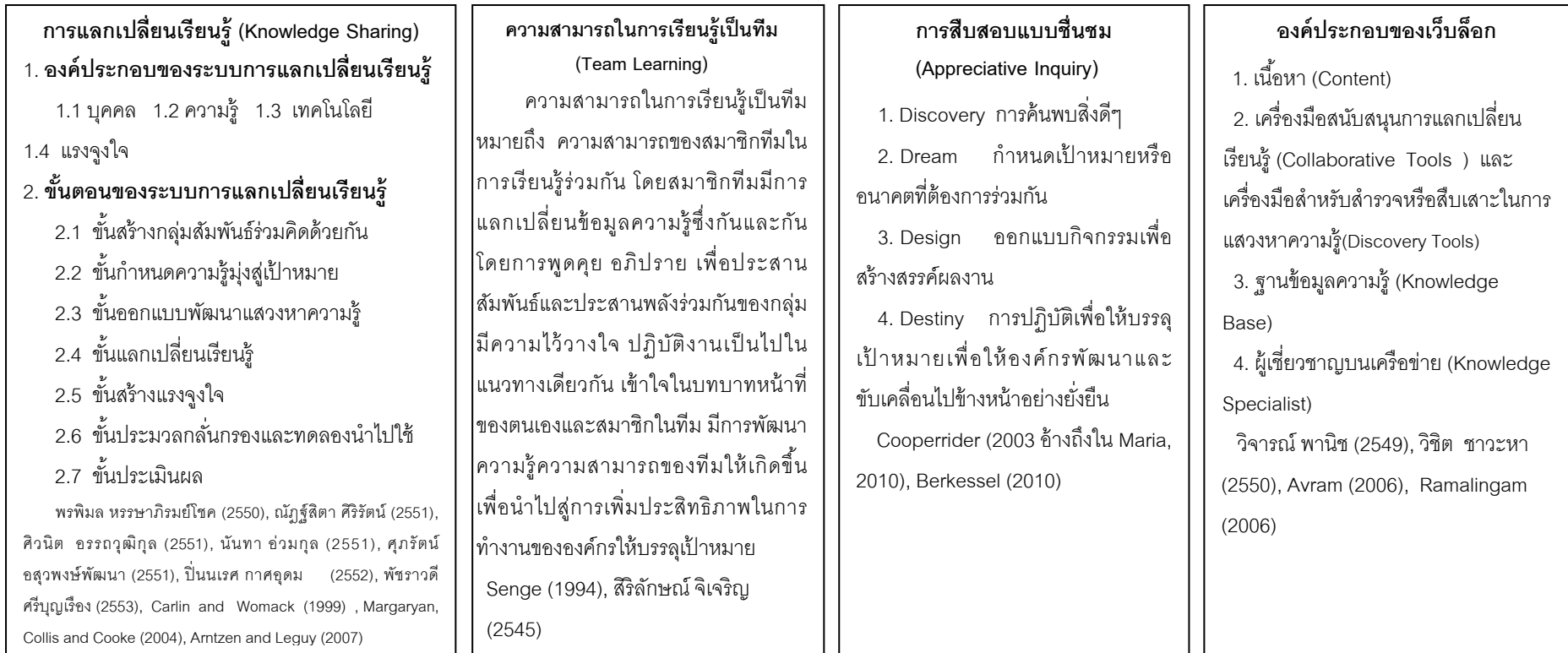
5. การสืบสอบแบบชื่นชม หมายถึง กระบวนการในการค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวบุคคลหรือองค์กร โดยการให้คุณค่าและแสดงความตระหนักในสิ่งที่ดีที่มีอยู่ในองค์กร ในตัวคนรอบข้างเพื่อสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยบรรยากาศที่คนในองค์กรรู้สึกไว้วางใจกัน เข้าใจกัน มีความสัมพันธ์ที่ดี โดยการสนทนา การตั้งคำถามอย่างสร้างสรรค์ กระตุ้นให้บุคลากรใช้ความคิด แลกเปลี่ยน อภิปรายกัน เพื่อสร้างการเรียนรู้เป็นทีมและส่งเสริมความคิดทางบวก โดยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมมี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1. Discovery การค้นพบสิ่งดีๆ (Positive Core) 2. Dream กำหนดเป้าหมาย หรืออนาคตที่ต้องการร่วมกัน 3. Design การออกแบบกิจกรรมเพื่อสร้างสรรค์ผลงาน 4. Destiny การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเพื่อให้องค์กรพัฒนา และขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน

6. ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง ความสามารถของสมาชิกทีมในการเรียนรู้ร่วมกัน โดยสมาชิกทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน โดยการพูดคุย อภิปราย เพื่อประสานสัมพันธ์และประสานพลังร่วมกันของกลุ่ม มีความไว้วางใจ ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและสมาชิกในทีม มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

7. บุคลากรสาธารณสุข หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่ปฏิบัติงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องการนำเสนอบริการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยดังแสดงแผนภาพที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข พัฒนาวิชาการ มีระบบที่เป็นใช้เป็นกลไกทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้เป็นแนวทางเดียวกัน

2. มีระบบที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้เป็นทีมให้เกิดกับบุคลากรสาธารณสุข เพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

3. ผลงานของบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ จะเป็นนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานสาธารณสุข หรือได้วิชาการและเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดการความรู้

- 1.1 ความหมายของการจัดการความรู้
- 1.2 กระบวนการจัดการความรู้
- 1.3 การจัดการความรู้ของกระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- 2.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.3 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.4 องค์ประกอบและขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตอนที่ 3 เว็บล็อก

- 3.1 การใช้เว็บล็อกและจุดเด่นของเว็บล็อก
- 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เว็บล็อกในการจัดการความรู้
- 3.3 องค์ประกอบของเว็บล็อก
- 3.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก

ตอนที่ 4 วิธีการสืบสอบแบบชื่นชม

แนวคิดและวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม

ตอนที่ 5 การเรียนรู้เป็นทีม

- 5.1 ความหมายของการเรียนรู้เป็นทีม
- 5.2 แนวคิดและลักษณะของการเรียนรู้เป็นทีม

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นเรื่องที่เราทุกคนรู้จักกันดี เพียงแต่ที่เราไม่เคยคิดว่ามีผลกระทบต่ออันยิ่งใหญ่ต่อเรา การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวางไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย กล่าวคือ การจัดการความรู้มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองกลับไม่ใช่การจัดการความรู้ การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับ วัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติ มีผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้ผู้นำในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ การจัดการความรู้เป็นเรื่องการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่า สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร

1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2549) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่ (1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร (2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ (3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะสมต่อการใช้งานของตน (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน (5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ (6) การจัดบันทึกขุม “ความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน

บัณฑิต ฉัตรวิโรจน์ (2551) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการผสมผสานเทคนิคกระบวนการเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยอาศัยทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อสร้างองค์ความรู้ให้มี

ระบบการจัดเก็บและนำไปใช้อย่างมีระบบทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานในด้านการประหยัดเวลาและการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

เจษฎา นกน้อยและคณะ (2552) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ เพื่อให้เกิดการแพร่กระจาย และไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์การโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ

จากการนิยามความหมายของการจัดการความรู้ดังกล่าว สรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการใช้ความรู้ แสวงหาความรู้ การสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บความรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

1.2 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร, ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใดและอยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การเยี่ยมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

พรพิมล วรรณศิริ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานภาครัฐ โดยได้กล่าวถึงขั้นตอนหลักของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการติดตามและประเมินผล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดความรู้ หมายถึง การพิจารณาของผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้เพื่อระบุว่า ความรู้อะไรบ้างที่บุคลากรในหน่วยงานจำเป็นต้องรู้ และความรู้เหล่านี้อยู่ในรูปแบบใด อยู่กับใครบ้าง โดยพิจารณาถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของหน่วยงาน โดยความรู้ที่สำคัญต่อหน่วยงานภาครัฐได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ประสบการณ์ความรู้ที่องค์กรสั่งสม

2. การแสวงหาความรู้ หมายถึง การค้นหาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำมาจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ความรู้ภายในหน่วยงาน ได้แก่ การศึกษาจากเอกสารและสื่อต่างๆ สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และผู้บังคับบัญชา การแสวงหาความรู้โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การประชุม บรรยาย และสัมมนา เป็นวิธีการที่มีรูปแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ความรู้ภายนอกหน่วยงาน สามารถศึกษาจากเอกสารและสื่อต่างๆ การสอบถามกับหน่วยงานอื่นซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์จริง หรือการเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่น โดยการส่งบุคลากรไปเข้าร่วมการอบรม ประชุม การศึกษาดูงาน และการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานอื่น

3. การสร้างความรู้ หมายถึง การนำความรู้ ทฤษฎี ประสบการณ์เดิมมาพัฒนาเป็นแนวคิดวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่สามารถพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

เช่น เทคนิคการลดขั้นตอนของกรมขนส่งทางบกในการปรับรูปแบบบริการต่อทะเบียนรถยนต์แบบ One-Stop Service เป็นต้น

4. การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การวางแผนข้อมูลของหน่วยงานให้มีรูปแบบที่สามารถสืบค้นและถ่ายทอดการนำไปใช้ โดยมีการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับในการจัดเก็บความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับในการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงาน

5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่สร้างให้เกิดความสัมพันธันก่อนให้เกิดความรู้ความเข้าใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมในการเรียนรู้ โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการจัดการความรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีขั้นตอนดังนี้

1. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ สามารถแบ่งได้ คือ การเรียนรู้แบบเผชิญหน้าและการเรียนรู้แบบเสมือน

1.1 การเรียนรู้แบบเผชิญหน้า (Face to Face Learning) หมายถึง รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนกับผู้สอน หรือผู้ส่งสารและผู้รับสาร สามารถเห็นหน้ากันและสามารถซักถามกันได้อย่างทันทีทันใด เช่น

1) จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น การถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้ที่ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ การนำเสนอผลงานของบุคลากรที่สร้างวิธีการทำงานใหม่ เป็นต้น

2) ประชุมกลุ่มย่อย หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในหน่วยงาน โดยสามารถจัดได้ตามความเหมาะสม ซึ่งอาจใช้เป็นช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงาน ได้อย่างรวดเร็ว

3) การสนทนา (Dialogue) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ออกมาโดยที่มีคนฟังได้รับรู้และบันทึกความรู้ไว้ โดยการพูดควรมาจากใจ พูดจากความรู้สึกและประสบการณ์ตรงของผู้พูด ร่วมกันกับการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) ซึ่งเป็นการฟังไปจนจบโดยยังไม่ตัดสินใจทั้งวาจาและความคิด

4) การระดมสมอง (Brainstorming) หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมเกิดการใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นต่างๆ จากสมาชิกกลุ่ม โดยมีกติกาในการระดมสมองโดยห้ามวิจารณ์ สามารถคิดโดยอิสระ และเกิดการกระตุ้นความคิดอย่างต่อเนื่อง

5) การเล่าเรื่อง (Storytelling) หมายถึง ผู้เล่าเรื่องได้บอกถึง รายละเอียดของถ้อยคำ ท่าทางของตัวละครที่เกี่ยวข้อง และบรรยายเหตุการณ์อย่างละเอียด ในการเล่าเรื่องทำให้เกิดความสนุกสนานมีชีวิตชีวา ให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคน ให้ความเคารพ เห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน ให้ความภาคภูมิใจ ซึ่งถูกนำมาใช้ในการจัดการความรู้โดยการเล่าวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จะทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการรวมพลังกันสร้างสรรค์ผลงาน ให้กับหน่วยงาน

1.2 การเรียนรู้แบบเสมือน (Virtual Learning) หมายถึง การเรียนรู้ด้วย คอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้การสื่อสารทางไกลทั้งแบบประสานเวลาและแบบไม่ ประสานเวลาผ่านทางสารสนเทศ เช่น อีเมลล์ (E-mail) เว็บล็อก (Weblog) เว็บไซต์ (Website)

2. จัดช่องทางการเผยแพร่ความรู้ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการนำข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานไปยังบุคลากรโดยอาศัยช่องทางต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อ วิทยุ เป็นต้น

6. การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง กระบวนการเอาความรู้ที่ได้จากการพัฒนา ปรับปรุง ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยทำให้ผู้ที่นำความรู้ไปใช้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติและพฤติกรรมในเรื่อง ดังกล่าว

7. การติดตามและประเมินผล หมายถึง ติดตามความก้าวหน้าโดยสามารถอธิบาย ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินงาน ปัจจัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการ เปลี่ยนแปลง ระบุถึงหลักฐานเชิงประจักษ์ ที่บ่งบอกถึงผลผลิต ประสิทธิภาพ และสิ่งที่ต้องการ เปลี่ยนแปลง บทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานโดยจะต้องคำนึงถึงผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) ที่ได้จากการจัดการความรู้ ซึ่งสามารถทบทวนและประเมินได้ตั้งแต่ก่อนการปฏิบัติ (Before Action Review : BAR) ระหว่างดำเนินงาน (During Action Review : DAR) และหลัง ดำเนินงาน (After Action Review: AAR)

1.3 การจัดการความรู้ของกระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุขเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาระบบสุขภาพที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเสมอภาคโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน และทุกภาคส่วน เพื่อสร้าง สังคมที่มีจิตสำนึกด้านสุขภาพให้คนไทยทุกคนมีสุขภาพดี สู่เป้าหมายสังคมอยู่เย็นเป็นสุข ตาม แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข, 2553) โดยพันธกิจของกระทรวงสาธารณสุขมีดังนี้

1. กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพของประเทศ และระหว่างประเทศให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. พัฒนาระบบบริการสุขภาพแบบองค์รวมที่มีประสิทธิภาพเสมอภาคทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน โดยเน้นชุดสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐาน บริการเฉพาะทางและระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การสร้างระบบเฝ้าระวัง การป้องกัน ควบคุมโรค และภัยสุขภาพ

3. ส่งเสริมทุกภาคส่วนของสังคมในการมีส่วนร่วมสร้างจิตสำนึกทางสุขภาพสร้างเสริมสุขภาพ พัฒนาศักยภาพด้านพฤติกรรมสุขภาพ

4. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านสุขภาพ ให้มีคุณภาพมาตรฐานตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. กำหนดนโยบาย ทิศทางการวิจัย และการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวง
3. กรมการแพทย์
4. กรมควบคุมโรค
5. กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
6. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
7. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
8. กรมสุขภาพจิต
9. กรมอนามัย
10. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

หลังจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการจัดการความรู้ และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดบังคับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา และต่อมาได้ปรับให้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในปี พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้ทุกกรมในกระทรวงสาธารณสุขดำเนินการจัดทำและบริหารแผนการจัดการความรู้ในระดับกรมให้สำเร็จ โดยเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 4 (ข) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ โดยให้ทุกส่วนราชการจัดทำแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้ที่สามารถตอบรับประเด็นยุทธศาสตร์ และนำไปปฏิบัติ

แผนการจัดการความรู้ของกรมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้มีการดำเนินการสรุปเป็นสาระสำคัญได้ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการบ่งชี้ความรู้จากยุทธศาสตร์และรวบรวมความรู้จากการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและความรู้ของแต่ละหน่วยงานที่ฝังลึกในตัวบุคลากร (Tacit Knowledge) รวมทั้งความรู้จากภายนอก (Explicit Knowledge) คู่มือการปฏิบัติงาน ภาวะเบียบข้อบังคับ Website ต่างๆ ผ่านกระบวนการเรียบเรียง วิเคราะห์ ตีความและให้ความหมาย แล้วนำมาจัดเก็บเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ ของหน่วย KM ในองค์กรมีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนและให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายสะดวก ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ กิจกรรมประชุมวิชาการ จากนั้นเผยแพร่ Knowledge แบ่งปันความรู้ ทั้งภายในและภายนอกจนเกิดเป็นปัญญาปฏิบัติ (Wisdom) ขึ้น (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2553)

กรมการแพทย์ จัดทำ KM Action Plan โดยมีการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการแพทย์ระดับตติยภูมิโดยการวิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี และการบริการตติยภูมิ ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ จัดทำสื่อคู่มือ และเว็บไซต์ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ CoP และ AAR ให้รางวัลยกย่องชมเชยแก่เครือข่ายโครงการที่ได้รับการคัดเลือก (กรมการแพทย์, 2553)

กรมควบคุมโรค ได้เริ่มต้นนำการจัดการความรู้ภายใต้แนวคิดใหม่มาประยุกต์ใช้ในปี พ.ศ. 2548 ต่อมาในปี 2549 ได้จัดตั้งสำนักจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค เพื่อรับผิดชอบและประสานการจัดการความรู้ของกรมควบคุมโรค ให้ความสำคัญแก่การเรียนรู้ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค โดยได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2549 เป็นต้นมา ในช่วงเริ่มต้นได้นำกรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมาใช้ และจัดทำแผนการจัดการความรู้ ขณะเดียวกันก็ได้กำหนดให้ การจัดการความรู้เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับแก่ทุกหน่วยงาน ในปลายปี 2549 สำนักจัดการความรู้ได้จัดทีม KM สัญจรไปตามหน่วยงานต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อเยี่ยมเยียน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการความรู้กับทุกหน่วยงาน จนกระทั่งสิ้นปี 2549 ได้จัดประชุมสัมมนาวิชาการเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกทั้งภาคราชการและเอกชนที่มีความก้าวหน้าด้านการจัดการความรู้และมีการยกย่องชมเชยให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีผลการจัดการความรู้ดีเด่น

ในช่วงเริ่มต้นการจัดการความรู้ทุกหน่วยงานก็มุ่งพัฒนาศักยภาพความรู้ และทักษะในการจัดการความรู้ส่วนใหญ่เป็นการจัดการความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และยังไม่ค่อยมีการจัดการความรู้ฝังลึกที่อยู่ในตัวคน ด้วยเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้ทักษะ โดยนำแนวคิดต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2550 กรมควบคุมโรค จึงให้อิสระแก่หน่วยงานในการเลือกใช้รูปแบบการจัดการความรู้ โดยจะเลือกใช้รูปแบบใดก็ได้ตามที่หน่วยงานวิเคราะห์ว่าเหมาะสมกับแผนงาน / โครงการและเหมาะสมกับหน่วยงาน นอกจากนี้ ได้นำการจัดการความรู้มาเป็นเงื่อนไขเพื่อขับเคลื่อนงานตามภารกิจกรมฯ ที่เป็นโครงการขนาดใหญ่ 2 โครงการ นั่นคือ โครงการพัฒนาภาคีเครือข่ายและนโยบายภาคพื้นที่ยุทธศาสตร์ 1-19 และโครงการบริหารการวิจัยของกรมฯ และพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านต่างๆ เช่น ด้านการเป็นคุณอำนวย คุณลิขิต ทักษะการนำเสนอ การฟัง การแสดงออกทางความคิด มีการจัดการความรู้เป็น Tacit Knowledge มากขึ้นโดยการบันทึกที่ได้มากจากการทำงานรวมทั้งทักษะที่จำเป็นอื่นๆ เพื่อขยายผลในกลุ่ม/องค์กรต่อไป ทบทวนแผนงานและกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นการจัดการความรู้ให้เกิดการจัดการความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของกรมฯ เพื่อให้เกิดระบบและกลไกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงกว้าง เป็นพลังหนุนเสริมการดำเนินงาน สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรให้คนในองค์กรเกิดการใฝ่รู้ รั้รู้ และเรียนรู้ มีการจัดการความรู้ทั้งก่อนทำ ระหว่างทำและหลังทำ (สำนักจัดการความรู้, 2551)

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีแนวทางในการดำเนินการจัดการความรู้ ในปี 2556 ดังต่อไปนี้

1. จัดทำแผนแม่บทในการบริหารจัดการความรู้ เพื่อระดมสมองการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการความรู้ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

2. กิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยจัดให้มีประกวดการดำเนินงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานต้องเข้าร่วมกิจกรรมอย่างน้อย 1 โครงการ ขึ้นไป ดังต่อไปนี้

- 2.1 โครงการ The Best Practices for DMSc's KM Learning พิจารณาจากผลการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ที่ได้มีกรนำเสนอแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

- 2.2 โครงการ The Innovation for DMSc' KM Sharing พิจารณาจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงานที่มีแนวทางหรือวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถสื่อสาร

ถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างเป็นระบบ และสร้างนวัตกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 2555)

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรหรือหน่วยงานใช้กระบวนการจัดการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม ตามความเชี่ยวชาญ สอดคล้องกับพันธกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเดือนละ 1 ครั้ง มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานสร้างเป็นองค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อให้เป็นแหล่งความรู้ด้านระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพภาคประชาชน มีการจัดปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น พัฒนาระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำฐานข้อมูลความรู้ให้กับบุคลากร อบรมให้ความรู้บุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ การประกวดองค์ความรู้และนวัตกรรมในระดับกอง กรม และกระทรวง และมีการบรรจุแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ในแผนยุทธศาสตร์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีดังนี้

1. สร้างและปลูกฝังค่านิยมองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันอย่างบูรณาการของบุคลากร
3. สร้างพฤติกรรมบุคคลแห่งการเรียนรู้ด้วยวินัย 5 ประการ
4. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านการจัดการความรู้
5. สร้างระบบแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
6. สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านระบบบริการสุขภาพและระบบสุขภาพภาค

ประชาชน

7. พัฒนาระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างบูรณาการ
8. สร้างคลังความรู้ที่ง่ายต่อการใช้งาน และสะดวกต่อการเข้าถึง
9. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน
10. สร้างระบบบริหารจัดการการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม
11. สร้างเครือข่ายการเรียนรู้ด้านระบบบริการสุขภาพและระบบสุขภาพภาค

ประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนทั้งในและต่างประเทศ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2554)

กรมสุขภาพจิต นำ Model ปลายูมาเป็นแนวคิดในการจัดการความรู้ ซึ่งถือว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ โดยกำหนดภาพที่

ชัดเจนของทิศทางการจัดการความรู้ และเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อสร้างคลังความรู้ให้ปรากฏเป็นรูปธรรม คณะทำงานพัฒนาระบบการจัดการความรู้ กรมสุขภาพจิต จึงได้เริ่มดำเนินการโดยพัฒนาวิสัยทัศน์การบริหารจัดการความรู้ โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ กรมสุขภาพจิต และนโยบายกรมสุขภาพจิตที่ต้องการเห็นภาพของการจัดการความรู้ด้านสุขภาพจิต ชุมชนและสุขภาพจิตกับภัยพิบัติ สนับสนุนความเข้มแข็งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงาน โดยจัดการอบรมพัฒนาทักษะการเป็น คุณอำนวย (Facilitator) และการสกัดความรู้ หรือคุณลิขิต (Note Taker) กำหนดให้มีการสัญจรการจัดการความรู้ มีเวทีคือ ตลาดนัดความรู้ สำหรับการแสดงผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (กรมสุขภาพจิต, 2552)

กรมอนามัย สิ่งสำคัญในตอนเริ่มต้นจัดการความรู้ของกรมอนามัย คือ Human ที่สำคัญที่สุด คือ Lead Team กรมอนามัยมีจุดเข้มแข็ง คือมี KM Team ในการจัดการความรู้จะต้องมีความชัดเจนก่อนว่า อะไรคือแก่น เมื่อจับแก่นได้แล้วก็ค่อยขยายไปทั่วทั้งองค์กร โดย KM ของกรมอนามัย ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ และอยู่ใน Six KEY Functions และหนึ่งในนั้นก็คือเรื่องของ KM ด้วย กรมอนามัยเป็นกรมวิชาการ หัวใจจึงเป็นเรื่องของความรู้ เพื่อผลักดันให้สุขภาพอนามัยของคนทั่วประเทศสมบูรณ์ และกำหนดให้มีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ในเรื่องของ Culture ต้องมีการขับเคลื่อน หรือ Chang Organization สิ่งสำคัญคือ Culture และ Context เพราะว่ามันมนุษย์ไม่ได้เกิดมาตัวคนเดียว เขาเกิดมาพร้อมกับสิ่งแวดล้อม จึงต้องมองมิติที่แลกเปลี่ยนกันได้ ดังนั้น กรมอนามัย จึงมี KM หลายๆ รูปแบบ บางหน่วยงานทำ KM ในจุดเล็กๆ เช่น กองคลัง งานตรวจสอบภายใน งานลดขั้นตอน การจัดซื้อจัดจ้าง นั่นคือบริบทของเขา ทำน้อยไม่ว่า ทำมากไม่ว่า ขอให้ทำโดยทำให้เนียนไปกับเนื้องาน บางหน่วยเป็นจุดเล็กๆ บางหน่วยเป็นจุดใหญ่ๆ ก็เกิดการเรียนรู้ และก็ค่อยๆ ต่อยอดจนไปทั่วทั้งองค์กร หิ้งห้อยตัวน้อยๆ เมื่อส่องแสงหลายๆ แสงมารวมกันก็จะขยายวงใหญ่ขึ้น เรียนรู้ที่จะทำสิ่งที่ยาก สิ่งที่ย่ำ และง่ายไปหายากด้วย อันนี้เป็นความดีงาม ขณะเดียวกันเทคโนโลยีก็เริ่มขึ้น มีการเอา E-mail Weblog Webboard เข้ามาใช้ มีแฟ้มภูมิปัญญา โดยลักษณะของกรมอนามัย มีหลายๆ งาน ทั้งสายงานด้านบริหาร สายงานด้านวิชาการและศูนย์อนามัยที่ดูแลพื้นที่ทั่วประเทศ 12 ศูนย์ และหน่วยงานที่เป็น Black Office การจัดสรรงบประมาณ การจัดทำแผน ก็อาจไม่สะดวกที่จะทำ F2F จึงต้องเอาเครื่องมือมาช่วยที่จะสามารถคุยกันได้ เมื่อมีการทำงานใดๆ ก็มีการจดบันทึก ให้เพื่อนๆ เข้ามาอ่านและเขียน ตอบโต้กัน

กรมอนามัยมีหน่วยงานต้นแบบที่เกิดจากความสมัครใจ ไม่ได้บังคับ ไม่ได้ใช้ Reward แต่ใช้ Reinforcement เพราะ Reward เมื่อให้รางวัลหมดก็จบไป แต่การเสริมแรงด้วยการให้

กำลังใจ เป็นคำมั่นสัญญาว่าเราพร้อมจะเรียนรู้ไปพร้อมๆ กัน และช่วยขับเคลื่อนทางความคิด และก็เกิดหน่วยงานต้นแบบ ขณะเดียวกันก็ขับเคลื่อนไปทั่วทั้งองค์กร (ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, 2550)

การจัดการความรู้ของกรมอนามัย มีดังนี้

1. ทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์ และคัดเลือก 3 องค์ความรู้ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์
2. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แก่นนำจัดการความรู้ของหน่วยงานกรมอนามัย 30 หน่วยงาน
3. พัฒนาฐานข้อมูลและเว็บไซต์ชุมชนทรัพยากรความรู้กรมอนามัย
4. เยี่ยมเสริมพลังด้านการจัดการความรู้คณะกรรมการ / คณะทำงานจัดการความรู้
5. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้คณะกรรมการ / คณะทำงานจัดการความรู้
6. เป็นวิทยากร/คุณอำนวย/หรือการสนับสนุน/เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งภายใน ภายนอกองค์กร
7. เวทีตลาดนัดความรู้กรมอนามัย
8. ศึกษาดูงานองค์กรต้นแบบด้านการจัดการความรู้
9. จัดทำหนังสือตลาดนัดความรู้กรมอนามัย
10. พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรกรมอนามัยและพหุภาคีด้านการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก
11. เป็นแหล่งเรียนรู้/ดูงานด้านการจัดการความรู้ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก
12. เอกสารวิชาการ 3 องค์ความรู้ จัดเก็บ เผยแพร่แลกเปลี่ยนเรียนรู้
13. ประเมินผล ถอดบทเรียน

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้ให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารจัดการความรู้มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548 และในปี 2551 ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2551-2554) โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1. การปรับปรุงทัศนคติที่ดีในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ 2. พัฒนาระบบการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และมีประสิทธิภาพ 3. พัฒนาเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

อาทิ ค้นหาจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ พัฒนาช่องทาง การเข้าถึงแหล่งความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของผู้เกษียณอายุราชการที่มีประสบการณ์การทำงานมายาวนาน เป็นต้น โดยในปี งบประมาณ 2555 ได้กำหนดการจัดการความรู้ให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการ มิติภายในด้านการพัฒนาองค์กร และมีนโยบายพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งไปสู่องค์กรแห่ง การเรียนรู้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2559 โดยมีแนวทางดังนี้

1. กำหนดให้มีผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) และคณะทำงานจัดการ ความรู้ของหน่วยงาน (KM Team) ระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม โดยบทบาท CKO มีหน้าที่ให้ความ เห็นชอบ สื่อสารให้คำปรึกษา กำกับผลการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้ ตลอดจนจัดสรร ทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงาน
2. จัดโครงสร้างการบริหารจัดการภายในหน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อรองรับ การดำเนินการด้านการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน
3. สนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม ผลิตรายการความรู้หรือ นวัตกรรมอย่างน้อยปีละ 1 องค์ความรู้ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. พัฒนาระบบจัดเก็บและช่องทาง การเข้าถึงองค์ความรู้ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล ที่สนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม (สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา, 2554)

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Gwin (2003) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสร้าง ความรู้และการใช้ความรู้ร่วมกัน กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการนำความรู้ที่เกิดจาก งานวิจัยประสบการณ์ในองค์กร มาจัดเก็บเป็นข้อมูลความรู้ มีการเผยแพร่ความรู้ที่สามารถเข้าถึง ได้ง่าย การเผยแพร่ความรู้มักเป็นการแลกเปลี่ยนสองทาง

Lin, Lee, Wang (2009) กล่าวว่า ความรู้เป็นวัฒนธรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ เกี่ยวข้องกับแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ผ่านองค์กร

ประพนธ์ ฝาสุขยี่ด (2548) ให้ความหมายว่า กระบวนการหรือวิธีการถ่ายทอดและ รับเอาความรู้ร่วมกับแหล่งหรือบุคคลอื่น โดยมีพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน เป็นการสร้าง บรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ความไว้วางใจ เชื่อใจ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน

คิวนิต อรรถวุฒิกุล (2551) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การเผยแพร่ แบ่งปัน ความรู้ มีการถ่ายโอน ส่งมอบ หรือแลกเปลี่ยนทรัพยากร ความรู้ ประสบการณ์ไปยัง กลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา โดยผ่านกลไกอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ความรู้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและในชีวิตประจำวัน สามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การบอกเล่า การอภิปรายในประเด็น หรือหรือหัวข้อที่สนใจร่วมกัน การถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ เอกสาร ตำราฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในการกระจายความรู้

จากการนิยามความหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว สรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรในองค์กร มีการร่วมแสดงความคิดเห็นมีการเผยแพร่ แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยใช้วิธีการพูดคุย สนทนากันในองค์กร และการสื่อสารบนเว็บไซต์ เพื่อให้เกิดข้อสรุปและความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นเทคนิควิธีการที่ดีให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

Tan, Lye, Ng และ Lim (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแบ่งองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors)

1.1 ความไว้วางใจ (Trust)

1.2 การเรียนรู้ (Learning)

1.3 พฤติกรรม (Behavior)

2. ปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors)

2.1 วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

2.2 ระบบการให้รางวัล (Reward System)

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

2.2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Riege (2005 อ้างถึงใน โชคชัย บัณฑิต, 2550) กล่าวว่า อุปสรรคขัดขวางการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยแบ่งเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางความสามารถในระดับบุคคลและอุปสรรคที่ขัดขวางความสามารถในระดับองค์กร

อุปสรรคที่ขัดขวางความสามารถในระดับบุคคลในการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่

1. ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ และไม่มีเวลาที่จะหาว่าความรู้ที่เพื่อนร่วมงานต้องการจริงๆ คืออะไร
2. ความรู้สึกกลัวว่าเมื่อแลกเปลี่ยนความรู้แล้วจะทำให้ความมั่นคงในงานลดลง
3. เอาความรู้ที่จับต้องได้เป็นลายลักษณ์(Explicit Knowledge) มาครอบงำเหนือความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เช่น ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่เรียนรู้จากการลงมือทำจริง การสังเกต ความรู้จากการพูดคุยหรือเข้าไปแก้ปัญหาในงาน
4. ใช้สายการบังคับบัญชา สถานะทางตำแหน่งและอำนาจในตำแหน่งในการแลกเปลี่ยนความรู้
5. ขาดการเก็บ ประเมิน ตรวจสอบย้อนกลับ การสื่อสาร และยอมรับต่อความผิดพลาดที่ผ่านมา ซึ่งเป็นความผิดพลาดที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของบุคคลและองค์การ
6. มีระดับของประสบการณ์ที่แตกต่างกัน
7. ขาดการจัดช่วงเวลาให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างแหล่งความรู้และผู้รับ
8. มีทักษะการสื่อสารด้วยคำพูด การเขียน และเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ำ
9. มีความแตกต่างในอายุ
10. มีความแตกต่างในเพศ
11. ขาดเครือข่ายทางสังคม
12. มีความสามารถแต่กลัวว่าจะไม่ได้รับการยอมรับและการให้เครดิตจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
13. ขาดความเข้าใจเพื่อนร่วมงานตัวคน (Tacit Knowledge) เช่น ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่เรียนรู้จากการลงมือทำจริง การสังเกต ความรู้จากการพูดคุยหรือเข้าไปแก้ปัญหาในงาน
14. มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ

อุปสรรคที่ขัดขวางความสามารถในระดับองค์กรในการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่

1. ไม่มีการนำเรื่องการจัดการความรู้กำหนดไว้เป็นเป้าหมายขององค์กรและการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ขาดความชัดเจน
2. ขาดผู้นำที่จะเป็นผู้ควบคุมทิศทางในการสื่อสารเรื่องคุณค่าและประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนความรู้

3. ขาดระบบการให้รางวัลและการยกย่องที่ชัดเจน ซึ่งทำให้ไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้
4. วัฒนธรรมขององค์การไม่สนับสนุนอย่างเพียงพอให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้
5. ทักษะและประสบการณ์ที่สูงที่มีอยู่ในตัวของพนักงานไม่ได้ถูกยกระดับให้เป็นความสำคัญในระดับต้น ๆ ขององค์การ
6. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ไม่เพียงพอ
7. การสื่อสารและความคล่องตัวของการเคลื่อนที่ของความรู้มีอยู่จำกัด เช่น การสื่อสารเป็นแบบบนลงล่าง (Top-down)
8. ลักษณะของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และพื้นที่ในการทำงานมีข้อจำกัดในการแลกเปลี่ยนความรู้

2.3 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การจัดการความรู้ ประกอบด้วยกระบวนการหลักๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จึงมีการใช้เครื่องมือหลากหลายประเภทในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งการช่วยให้ผู้ต้องการใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก เพื่อที่จะส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ความรู้จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549)

1. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ ตำรา คู่มือ เอกสาร วารสาร และรายงานต่างๆ ตลอดจนคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
2. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคนแต่ละคน เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้หรือพรสวรรค์ ซึ่งถ่ายทอดออกมาเป็นเอกสาร ลายลักษณ์อักษรได้ยาก สามารถแบ่งปันกันได้ รูปแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายประเภททั้งที่เหมาะสมกับความรู้ที่เป็นประเภทความรู้ที่ชัดแจ้ง และความรู้ที่ฝังอยู่ในคน กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลากหลายประเภททั้งที่เหมาะสมกับความรู้ที่เป็นประเภท Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge ดังแสดงในตารางที่ 1

ประเภทของความรู้	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
Explicit Knowledge	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปแบบของเอกสาร 2. การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) 3. สมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages) 4. ฐานความรู้ (Knowledge Bases)
Tacit Knowledge	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) 2. Innovation & Quality Circles (IQCs) 3. ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) 4. ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) 5. การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน 6. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภท Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจน

1.1 การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปแบบของเอกสาร เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่าย ๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น งานวิจัย ผลการสำรวจ ผลงานประจำปี ข้อมูลทางการตลาด เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วองค์กรควรมีการจัดทำฐานความรู้ของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ ซึ่งการรวบรวมวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศอาจได้จากการทำการเทียบเคียง (Benchmarking) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากผู้ที่ทำได้ดีที่สุดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.2 การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องนี้เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้มาให้แก่ผู้สนใจโดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยายเรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ เช่น การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องในประเด็นเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร โดยการนำเรื่องที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจและ

เผยแพร์ในองค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นและกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันได้

1.3 สมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages) แนวคิดนี้จะเหมือนกับสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองที่เราคุ้นเคยกัน แต่แทนที่เนื้อหาในสมุดจะบันทึกรายละเอียดของคน หรือสถานประกอบการต่างๆ สมุดหน้าเหลืองสำหรับการจัดการความรู้จะบันทึกแหล่งที่มาของความรู้ ประเภทของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์กร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ ๆ เช่น ผลงานที่ผ่านมาและเรื่องที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สมุดหน้าเหลืองในลักษณะนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่มี เพื่อให้คนในองค์กรรู้ว่ามิข้อมูลอยู่ที่ใด และจะสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้น ๆ ได้อย่างไร สำหรับการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในสมุดหน้าเหลืองนั้นสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

1.4 ฐานความรู้ (Knowledge Bases) เป็นการเก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่องค์กรมีไว้ในระบบฐานข้อมูล และให้ผู้ต้องการใช้ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ทั้งนี้ในการทำฐานความรู้ (Knowledge Bases) ควรคำนึงถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

2. รูปแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ประเภทความรู้ที่ฝังอยู่ในคน

2.1 การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross - Functional Team) เป็นการจัดตั้งทีมเพื่อมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้น ภายใต้ความเชื่อที่ว่า การทำงานในแต่ละเรื่องต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญจากหลายๆ ด้านมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ หัวหน้าทีมควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อช่วยให้มีความคุ้นเคยระหว่างกัน ทำให้ทุกคนเข้าใจและมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกันสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกัน

2.2 กิจกรรมคุณภาพและนวัตกรรม (Innovation & Quality Circles : IQCs) เป็นกลุ่มที่พัฒนามาจากกลุ่ม QCs (Quality Circles) ซึ่งสมาชิกของกลุ่มจะมาจากต่างหน่วยงานหรือต่างระดับในองค์กรหรืออาจจะมาจากต่างองค์กรก็ได้ กลุ่ม IQCs จะรวมตัวกันเพื่อค้นหาวิธีการที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ การทำกลุ่ม IQCs นี้จะเป็นการระดมสมองเพื่อกำหนดแนวคิดต่างๆ ที่หลากหลาย ในการพัฒนาองค์กรตามหัวข้อเรื่องที่ตั้งไว้และค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุด ช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กร

2.3 ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) เป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อช่วยให้

การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น ส่วนใหญ่การรวมตัวกันในลักษณะนี้มักจะมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน ซึ่งความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ระหว่างกันจะเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยชุมชนนักปฏิบัติจะมีความแตกต่างจากการจัดตั้งทีมงาน เนื่องจากเป็นการร่วมกันอย่างสมัครใจเป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกันโดยกิจกรรมทางสังคม ไม่ได้มีการมอบหมายงานเฉพาะหรือเป็นโครงการ แต่จะเลือกทำในหัวข้อเรื่องที่สนใจร่วมกันเท่านั้น การทำชุมชนนักปฏิบัติจะมีระยะเวลาในการเริ่มต้นและสิ้นสุด โดยหากสมาชิกในกลุ่มหมดความสนใจหรือบรรลូវัตถุประสงค์ร่วมกันแล้ว กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น เปลี่ยนหัวข้อของกลุ่ม หรือมีการจัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติใหม่ ๆ ขึ้นมา ทั้งนี้ระหว่างการทำงานร่วมกันควรมีการบันทึกสิ่งที่เรียนรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วย อย่างไรก็ตามแม้ชุมชนนักปฏิบัติจะเกิดขึ้นโดยการรวมตัวของสมาชิกที่สนใจร่วมกันและจัดการกันเองแต่ก็ต้องมีการกำหนดบทบาทที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานยังยืนในระดับหนึ่ง เช่น ควรมีการยกย่องชมเชยและให้การยอมรับกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติจากผู้บริหารขององค์กร พยายามชักจูงหรือทำให้สมาชิกเห็นประโยชน์ในการพบปะ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ให้แรงจูงใจหรือรางวัลสำหรับสมาชิกที่ให้ความร่วมมือ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นตัวอย่างแก่คนอื่น ๆ ต่อไป รวมทั้งควรส่งเสริมให้ชุมชนนักปฏิบัติมีการเติบโตและขยายตัว

2.4 ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า ไปยังบุคคลากรรุ่นใหม่ หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่งและอาวุโสกว่า ซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้

2.5 การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน การสับเปลี่ยนงานเป็นการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอาจอยู่ภายในสายงานเดียวกันหรือข้ามสายงานเป็นระยะ ๆ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของทั้งสองฝ่าย ทำให้ผู้ถูกย้ายเกิดการพัฒนาทักษะที่หลากหลายมากขึ้น

2.6 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) การจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างเป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น การสัมมนา และการประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ วิธีการที่กล่าวมาข้างต้น เป็นวิธีการหลักๆ เกี่ยวกับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่องค์กรสามารถเลือกใช้หรือ

ผสมผสานวิธีการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ วิธีการทำงาน และ วัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

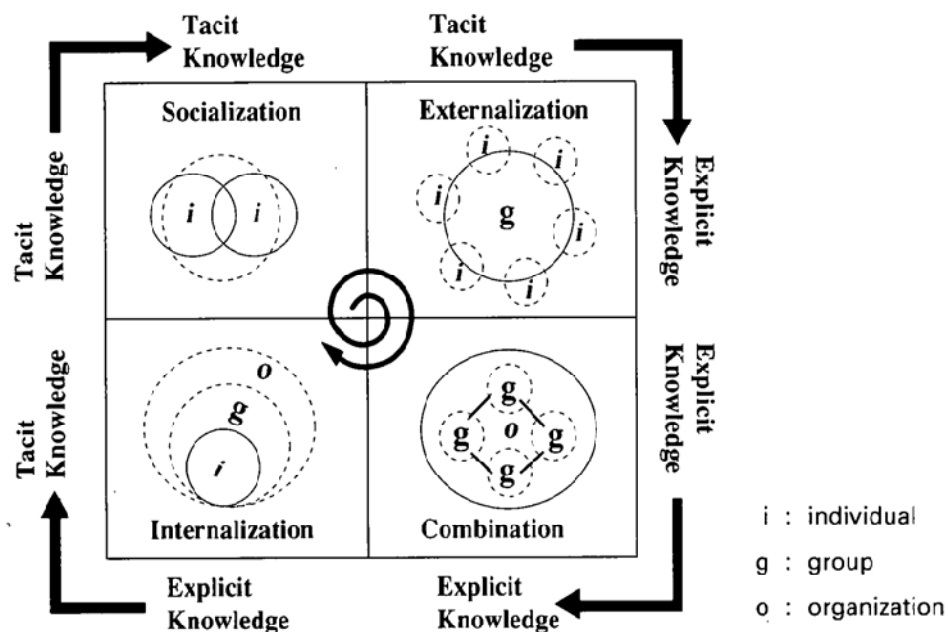
การสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ Nonaka & Konno (1998 อ้างถึงใน รวงผึ้ง ทาซ่าง, 2551)

1. การแลกเปลี่ยนความรู้ระดับบุคคล (Socialization) การแบ่งปันและสร้างความรู้จาก ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน ไปสู่ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนโดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสาร ระหว่างกัน

2. การแลกเปลี่ยนความรู้ระดับกลุ่มบุคคล (Externalization) การสร้างและแบ่งปันความรู้ จากการแปลงความรู้ที่ฝังอยู่ในคน เป็นความรู้ที่ชัดเจนโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

3. ความรู้ระดับองค์กร (Combination) การแบ่งปันและสร้างความรู้จากความรู้ที่ชัดเจน ไปสู่ความรู้ที่ชัดเจน โดยรวบรวมความรู้ประเภท Explicit ที่เรียนรู้มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit ใหม่ ๆ

4. ความรู้ใหม่ที่สะสมในตัวบุคคล (Internalization) การแบ่งปันและสร้างความรู้จากความรู้ ที่ชัดเจนไปสู่ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน โดยมักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง



แผนภูมิที่ 2 ความสัมพันธ์ของการเรียนรู้แบบ SECI MODEL (Nonaka & Konno, 1998)

จากแผนภูมิที่ 2 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของการเรียนรู้แบบ SECI MODEL โดยเริ่มจาก พนักงานแต่ละคน (I : Individual) แลกเปลี่ยนความรู้แฝงที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งแลกเปลี่ยน

ความรู้ระดับบุคคลนี้เรียกว่า Socialization เมื่อพนักงานทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (g : Group) และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ส่งผลให้กลุ่มบุคคลมีความรู้เพิ่มพูนขึ้นการแลกเปลี่ยนความรู้ระดับกลุ่มบุคคลเรียกว่า Externalization จากนั้น กลุ่มบุคคลจะถ่ายโอนความรู้ไปสู่องค์กร (o : Organization) โดยองค์กรจะสรุปองค์ความรู้และขยายผล เพื่อนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ ความรู้ระดับองค์กรเรียกว่า Combination ซึ่งส่งผลให้ความรู้แฝงเปลี่ยนสภาพเป็นความรู้เปิดเผยสู่ภายนอก และเมื่อพนักงานในองค์กรนำความรู้เปิดเผยที่ได้รับไปลงมือปฏิบัติจริง ทำให้เกิดความรู้ใหม่ผสมในตัวบุคคลเรียกว่า Internalization และเปลี่ยนสภาพเป็นความรู้แฝงอีกครั้ง การเปลี่ยนสภาพความรู้เช่นนี้จะหมุนเวียนเป็นวัฏจักร ทำให้เกิดเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral)

2.4 องค์ประกอบและขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Carlin และ Womack (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน และได้กล่าวถึง องค์ประกอบและขั้นตอนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีดังนี้

- 1.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกลยุทธ์
- 1.2 บทบาทของเครือข่าย
- 1.3 บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำ
- 1.4 การแบ่งปันความรู้และการทำงาน
- 1.5 วัฒนธรรม
- 1.6 ความมีระเบียบวินัย

2. ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 5 ขั้นตอนดังนี้

- 2.1 กำหนดกลยุทธ์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2.2 สร้างวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- 2.3 สร้างการรับรู้ให้กับพนักงาน และส่งเสริมการสร้างความรู้และใช้ความรู้ร่วมกัน
- 2.4 พัฒนาเครือข่ายและสร้างความรู้ใหม่
- 2.5 แบ่งปันความรู้และใช้เทคโนโลยี

Margaryan, Collis and Kennedy (2004, อ้างถึงใน Hawamdeh, S.2005) กล่าวว่าองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งได้ดังนี้

1. การเรียนรู้ในรูปแบบเป็นทางการ (Formal Learning) และไม่เป็นทางการ (Informal Learning)

2. โอกาสและเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. แรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีดังนี้

1. การค้นพบวิธีการ แนวความคิด แนวทางปฏิบัติ โดยการอภิปราย แลกเปลี่ยน ข้อมูล ความรู้ แนวคิด วิธีการต่างๆ การสืบเสาะแสวงหาข้อมูล ความรู้ จากเว็บไซต์ และการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ในที่ทำงาน

2. วิเคราะห์ทฤษฎี แนวความคิดต่างๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องและนำมาเปรียบเทียบ ความแตกต่าง

3. ประยุกต์ใช้

4. นำเสนอผลของการนำไปใช้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

Arntzen and Leguy (2007) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. คน (People) การจัดการความรู้เป็นการจัดการและพัฒนาศักยภาพของคน ที่ทำงานและองค์กรให้มีความสามารถในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร มีสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก สร้างบรรยากาศให้เกิดความร่วมมือและความไว้วางใจในการทำงาน สร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัล ส่งเสริมให้เกิดชุมชนปฏิบัติและส่งเสริมการสร้างเครือข่าย

2. กระบวนการ (Processes) องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างและกระบวนการในการสนับสนุนการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยต้องมีการจัดทำฐานข้อมูล ความรู้ และระบุแหล่งข้อมูลความรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กร

3. เทคโนโลยี (Technology) ใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมโยงผู้คน เช่น อีเมล หรือ เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยี

Arntzen และ leguy กล่าวว่า ขั้นตอนที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถสรุปได้ดังนี้

1. วางเป้าหมาย โดยระบุความรู้ที่สำคัญ (Key Knowledge)

2. เปิดตัวแคมเปญการสื่อสาร (Campaign of Communication) ที่เน้นความสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. สร้างแรงจูงใจ (Motivate) หรือให้ผลตอบแทน (Rewards) ที่ต้องการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือ เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการสร้างความรู้

4. ออกแบบกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสร้างเครื่องมือ กลไกต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานร่วมกัน (Design of specific sharing mechanisms facilitating)

5. สร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล (Measurement)

นันทา อ่วมกุล (2551) ได้กล่าวถึง การจัดการความรู้ของสำนักที่ปรึกษากรมอนามัย ดังนี้ การนำเทคนิคการจัดการความรู้ไปใช้ในบทบาทการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจโรงพยาบาลของกรมอนามัยเพื่อพัฒนาและรับรองโรงพยาบาลตามมาตรฐานส่งเสริมสุขภาพและของสถาบัน ในการเข้าเยี่ยมโรงพยาบาลแต่ละแห่งจะใช้วิธีการบรรยายสรุปภาพรวม แต่หลังจากที่มีความรู้เรื่องการจัดการความรู้ จึงใช้วิธีการเปิดเผยความรู้ซ่อนเร้นโดยการใช้วิธีการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling) ร่วมกับการนำเทคนิค Appreciative Inquiry มาใช้เปิดฉากการสนทนา เพื่อบอกเล่าความสำเร็จ วิธีคิด แรงบันดาลใจและรายละเอียดวิธีการที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อไปประยุกต์พัฒนางานที่ยังไม่ก้าวหน้า หรือยังไม่สำเร็จ โดยมีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังนี้

1. สร้างวิสัยทัศน์ร่วมและเป้าหมายร่วมของโครงการ

2. แนะนำวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. กิจกรรมละลายพฤติกรรม

4. การเล่าเรื่องความสำเร็จ

5. สรุปปัจจัยสู่ความสำเร็จ

6. นำเสนอสิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรม คือ แนวคิด ความหวัง ความต้องการ วิธีการต่างๆ ที่ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนใช้แล้วประสบความสำเร็จในประเด็นต่างๆ

ณัฐฐิติตา ศิริรัตน์ (2551) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง เพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากรทางการศึกษา โดยมีองค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง ดังนี้

1. องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองมี 5 องค์ประกอบ คือ

1.1 ฐานทรัพยากรบนเครือข่ายเป็นกระบวนการต่างๆ รวมถึงระบบที่พัฒนาขึ้นเป็นเว็บไซต์ โดยการรวบรวมจัดเก็บ สืบค้น ประมวลผล และแสดงผลเพื่อให้ได้ข้อมูลองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงค้นหาตลอดจนสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว ฐานทรัพยากรบนเครือข่ายประกอบด้วย 3 หมวดหมู่ คือ ความรู้ทั่วไป ความรู้จากสาระสำคัญจากหนังสือ และความรู้จากวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

1.2 ทีมเรียนรู้บนเครือข่าย เป็นการให้บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำงานร่วมกันโดยมีการกำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ หน้าที่ของทีมเรียนรู้คือ การกำหนดเป้าหมายและแนวปฏิบัติในการเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น ใช้กระบวนการกลุ่มในการประเมินผล การปฏิบัติงานของกลุ่มในแต่ละสัปดาห์ การสร้างทีมเรียนรู้ปฏิบัติได้ดังนี้

1.2.1 จัดกลุ่มสมาชิกที่เป็นทีมเรียนรู้ โดยคัดเลือกจากสมาชิกที่เขียนเป้าหมายการเรียนรู้เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มเดียวกัน

1.2.2 ให้ความรู้และฝึกทักษะพื้นฐานในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยการจัดวิทยากรอบรมให้ความรู้ การใช้กิจกรรมและเกมเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และการฝึกทักษะการใช้เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.2.3 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติกิจกรรม

1.2.4 ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย และแนวปฏิบัติในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

1.2.5 เตรียมวิทยากรบนเครือข่ายเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

1.2.6 กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมร่วมแสดงความคิดเห็น ความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึงตลอดจนให้กำลังใจในการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของทีม

1.3 เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย เป็นกระบวนการที่บุคคลมีส่วนร่วมหรือถูกกระตุ้นจูงใจให้มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความคิด ความรู้และประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่ออกมาอย่างเปิดเผยจริงใจ มีความไว้วางใจ ความเต็มใจ และความรู้สึกเป็นหมู่คณะ เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายฯ มีดังนี้

1.3.1 การสนทนา (Dialogue) เป็นการพูดคุยร่วมกันของสมาชิกในทีม โดยสมาชิกแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างอิสระ

1.3.2 การอภิปราย (Discussion) เป็นการให้สมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นของตนเองโดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างเต็มที่

1.3.4 ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่ายเป็นกระบวนการในการคัดเลือกเพื่อกำหนดกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ สำหรับทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย เพื่อให้ความช่วยเหลือ และเป็นพี่พี่ปรึกษาในการเรียนรู้ เพื่อให้การเรียนรู้ดำเนินไปตามกลวิธีและเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3.5 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันบนเครือข่ายเป็นกระบวนการในการทดสอบและคัดเลือกโปรแกรมต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่ช่วยสนับสนุนการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บนเว็บไซต์จะช่วยให้การปฏิบัติกิจกรรมและการเรียนรู้ร่วมกันมีความสะดวก รวดเร็ว

2. ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง ประกอบด้วยกิจกรรมการฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นตามกลยุทธ์และเทคนิควิธีการที่เหมาะสมและช่วยในการส่งเสริม สนับสนุน และจูงใจให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมตามที่รูปแบบกำหนดไว้บนพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองมี 7 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขั้นการวางแผนและกำหนดทิศทางการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียนที่เป็นสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดเป้าหมายและวิธีการเรียนรู้ของกลุ่ม ด้วยการจัดกิจกรรมการสนทาระหว่างสมาชิกในกลุ่มภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง จากนั้นร่วมกันกำหนดเป้าหมายของกลุ่มและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกและแนวปฏิบัติร่วมกัน

2.2 ขั้นการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้เป็นวิธีการที่ใช้ในการกระตุ้นให้บุคคลที่เป็นสมาชิกในกลุ่มมีความสนใจ มีความเต็มใจและมีความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมให้ครบถ้วนและบรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ มีการดำเนินการ 2 ลักษณะคือ

2.2.1 แรงจูงใจที่เกิดจากการกระตุ้นด้วยการสนทนา พูดคุย ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ ตลอดจนการให้คำชมเชยทั้งจากผู้เรียนด้วยกัน จากผู้เชี่ยวชาญและจากผู้วิจัย

2.2.2 แรงจูงใจที่เกิดจากการกระตุ้นด้วยการสนับสนุนด้านข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง

2.3 ขั้นการสนับสนุนแหล่งข้อมูลและวิทยากร เป็นกระบวนการในการช่วยเหลือสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

2.4 ขั้นการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนำผลจากข้อมูลที่ค้นพบไปใช้เป็นการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยให้ผู้เรียนเลือกศึกษาข้อมูลองค์ความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่จัดไว้ให้บนเว็บไซต์ตามความต้องการ หรือความสนใจแต่ละบุคคล ทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการนำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ จัดเก็บไว้บนเว็บไซต์ของทีมงานสำหรับใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกในทีม เพื่อนำไปสู่การสร้างผลงานของทีมงานและผลงานรายบุคคลต่อไป

2.5 ขั้นการฝึกทักษะในการสืบสวนสอบสวนและการลงมือทดลอง โดยให้ผู้เรียนที่เป็นสมาชิกในทีมเรียนรู้ผ่านโปรแกรม Skype ด้วยวิธีการสนทนา การอธิบาย และการถามตอบ ทำให้สมาชิกได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา หรือร่วมกันสร้างความรู้ใหม่จากการศึกษาค้นคว้าและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในกลุ่ม

2.6 ขั้นการทบทวนผลการเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไข ผลงานของทีมงานและผลงานรายบุคคล ทุกผลงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติกิจกรรมในขั้นการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและนำผลจากข้อมูลที่ค้นพบไปใช้ และขั้นการสืบสวนสอบสวนและการลงมือทดลอง จะนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้มาทบทวนและปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพ

2.7 ขั้นการประเมินผลการเรียนรู้มีการประเมินผลการเรียนรู้ใน 4 ลักษณะ คือ

2.7.1 การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนรายบุคคล

2.7.2 การประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของสมาชิกในทีม

2.7.3 การประเมินผลงานของทีมงาน

2.7.4 การประเมินผลงานรายบุคคล

ศิวนิต อรรถวุฒิกุล (2551) ศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อสร้างพฤติกรรมการสร้างความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีองค์ประกอบและขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังนี้

1. องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 5 องค์ประกอบดังนี้

1.1 บุคคล (People) คือ ผู้ที่มีบทบาทที่เกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินการตามกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้จัดการรายวิชา (Course Manager)

1.1.2 ผู้ประสานงานหรือผู้ช่วยสอน (Coordinator/Teacher Assistant)

1.1.3 เพื่อนผู้เชี่ยวชาญ (Peer - Assisted Expert Group)

1.1.4 เพื่อนร่วมเรียนรู้ (Peer - Assisted Group Learner)

1.2 สารความรู้ (Content) คือ ข้อมูลสารสนเทศ ทักษะ ประสบการณ์ ภูมิปัญญาที่เกี่ยวข้องเหมาะสมกับประเด็นปัญหาที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งที่เป็นแหล่งความรู้จากตัวบุคคล จากเอกสารทฤษฎี คู่มือต่างๆ รวมถึงสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นหรือได้รับมาอาจเกิดจากการแลกเปลี่ยน ข้อมูล การวิเคราะห์ สังเคราะห์และกลั่นกรองจากการสืบค้นหาที่เหมาะสม ทั้งนี้สารความรู้ที่สำคัญจะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาที่สามารถนำมาบูรณาการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาเป็นผลงานได้

1.3 เครื่องมือคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือ (Computer - Support Collaborative Tools : CSCT) คือ สถานที่หรือช่องทางที่จะช่วยให้เพื่อนร่วมเรียนรู้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยในการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ การสร้างความรู้และนำมาประยุกต์ใช้ ทำให้เกิดการไหลเวียนของความรู้ โดยสามารถเลือกใช้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ไร้ข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยในการจัดเก็บ จัดหมวดหมู่ข้อมูล ความรู้ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือประกอบด้วย เครื่องมือบันทึกความรู้ (Weblog) เครื่องมือร่วมคิดร่วมเขียน (Wikipedia) เครื่องมือกระดานความรู้ (Web Board) เครื่องมือคุยกันฉันท์เพื่อน (Chat / MSN) และเครื่องมือสื่อสารสัมพันธ์ (E-mail)

1.4 การปรับเปลี่ยนและการจัดการพฤติกรรม (Transition and Behavior Management) เพื่อกระตุ้นให้บุคคลที่เข้าร่วมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดพฤติกรรมกระทำอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถ และปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างให้บุคคลเข้ามาพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันตลอดเวลา ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1.4.1 การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมกระทำอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ และปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จในกิจกรรมนั้น สร้างทัศนคติให้บุคคล ได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การให้รางวัลหรือการยอมรับ ค่ายกย่องชมเชย การจัดกิจกรรมและสร้างแรงกระตุ้น ความกระตือรือร้น เพื่อให้เกิดความอยากรู้ อยากรค้นหา

1.4.2 การสร้างความไว้วางใจ (Trust) เป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อการแสดงออกของบุคคลอื่นว่ามีความน่าเชื่อถือได้ ถ้าไม่มีความไว้วางใจกันย่อมไม่ยินดีที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ทุกคนควรเปิดใจยอมรับและเคารพนับถือความคิดเห็นของผู้อื่น โดยจัดกิจกรรมให้มีการรับรู้ข้อมูลของกันและกัน สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อลดช่องว่างความห่างเหิน

1.4.3 การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ (Learning Environment) เพื่อเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ ให้ความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย และได้รับความสะดวกสบายในการทำกิจกรรม โดยการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้าง ให้บุคคลเข้ามาพบปะกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ตลอดเวลา

1.5 การประเมิน (Evaluation) ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยติดตามผลการดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จัดขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

1.5.1 ผลงาน (Product) เป็นการประเมินผลงานที่เพื่อนร่วมเรียนรู้พัฒนาขึ้น ซึ่งผลงานที่ได้จะเป็นความรู้ การกระทำ วิธีการเครื่องมือ คู่มือหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ทั้งนี้มีประเด็นการประเมิน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการพัฒนาผลงาน ด้านคุณภาพและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และด้านความเป็นนวัตกรรม

1.5.2 พฤติกรรมการสร้างความรู้ (Knowledge - Creation Behaviors) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของเพื่อนร่วมเรียนรู้ที่แสดงการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง ความรู้ที่ฝังลึก และความรู้ที่ชัดแจ้ง แบ่งเป็น 4 ด้าน ตามเกลียวความรู้ (SECI's Model) ของ Nonaka and Takeuchi (1995) คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการถอดความรู้ ด้านการผสานความรู้ และด้านการดึงความรู้ไปใช้

2. ขั้นตอนของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้ อย่างร่วมมือ ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อสร้างพฤติกรรมสร้างความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ชั้นแนะนำแนวทาง สร้างกลุ่มสัมพันธ์ (Orientation and Group Socialization) มีดังนี้

2.1.1 ผู้จัดการรายวิชาชี้แจงลักษณะรายวิชา วิธีการจัดการเรียนการสอน สื่อการสอน การวัดผลการเรียน

2.1.2 เพื่อนร่วมเรียนรู้ทำแบบวัดพฤติกรรมการสร้างความรู้

2.1.3 จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้พูดคุยกัน แนะนำประวัติส่วนตัว ทักษะความสามารถ ประสบการณ์ทำงาน สิ่งที่น่าสนใจ และเป้าหมายที่จะนำสาระความรู้จากรายวิชาไปประยุกต์ใช้

2.1.4 ผู้ช่วยสอนแนะนำการใช้งานโปรแกรมเพื่อนร่วมเรียนรู้ลงทะเบียน ข้อมูล และทดลองใช้งานโปรแกรม

2.1.5 เพื่อนร่วมเรียนรู้ลงชื่อเข้าใช้งานโปรแกรม จากนั้นเข้าไปปรับแต่งแก้ไขข้อมูลส่วนตัว สร้างบันทึกความรู้ของตนเอง โดยบันทึกแนะนำตนเอง และสะท้อนความคิด สิ่งที่ได้พูดคุยในชั้นเรียน

2.1.6 เพื่อนร่วมเรียนรู้เข้าไปร่วมแสดงความคิดเห็นในบันทึกความรู้ของเพื่อนคนอื่นๆ

2.2 ชั้นกำหนดความรู้ นำไปสู่เป้าหมาย (Knowledge Identification to Reach Goal)

2.2.1 ผู้จัดการรายวิชาแนะนำสาระความรู้เพิ่มเติม

2.2.2 เพื่อนร่วมเรียนรู้สำรวจประเด็นปัญหาหรือหัวข้อที่น่าสนใจ

2.2.3 ผู้จัดการรายวิชาเข้ามาศึกษาประเด็นหรือหัวข้อโครงการ เพื่อให้คำแนะนำและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.2.4 เพื่อนร่วมเรียนรู้เสนอรายชื่อเพื่อนผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา หรือหัวข้อโครงการที่สนใจผ่านเครื่องมือกระดานความรู้

2.2.5 ผู้ช่วยสอนติดตามประสานงานเพื่อนผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอรายชื่อไว้ในหน้ารายชื่อเพื่อนผู้เชี่ยวชาญในโปรแกรม

2.2.6 เพื่อนผู้เชี่ยวชาญเข้ามาศึกษาประเด็น หรือหัวข้อโครงการและร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อวางแผนการให้ความช่วยเหลือ ผ่านเครื่องมือบันทึกความรู้

2.2.7 เพื่อนร่วมเรียนรู้เข้าไปศึกษาประเด็นหรือหัวข้อโครงการที่คนอื่น ๆ นำเสนอ แสดงความชื่นชมและให้กำลังใจ ผ่านเครื่องมือบันทึกความรู้

2.2.8 เพื่อนร่วมเรียนรู้ติดตามความคิดเห็นในบันทึกความรู้ของตนเอง และสรุปประเด็นสาระความรู้ที่ต้องการ ผ่านเครื่องมือบันทึกความรู้

2.3 ขั้นสืบเสาะแสวงหา เพื่อพัฒนาผลงาน (Knowledge Acquisition to Develop Product)

2.3.1 ผู้จัดการรายวิชาแนะนำสาระความรู้เพิ่มเติม

2.3.2 เพื่อนร่วมเรียนรู้เขียนสะท้อนความคิดประจำสัปดาห์เกี่ยวกับ สาระความรู้ที่ได้ในชั้นเรียนผ่านเครื่องมือบันทึกความรู้

2.3.3 เพื่อนร่วมเรียนรู้สืบเสาะแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการ พัฒนาผลงานของตนเอง

2.3.4 เพื่อนร่วมเรียนรู้สังเคราะห์สาระความรู้ที่ได้แล้วนำไปจัดเก็บไว้ใน เครื่องมือบันทึกความรู้ของตนเอง และร่วมกันแนะนำแหล่งสาระความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ตาม หัวข้อ/กระแสดังๆ ผ่านเครื่องมือกระดานความรู้

2.3.5 ผู้จัดการรายวิชาและเพื่อนผู้เชี่ยวชาญเข้ามาติดตาม ตรวจสอบ และให้คำแนะนำ

2.3.6 ผู้จัดการรายวิชาและผู้ช่วยสอนเข้ามาติดตามพฤติกรรม การเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อจัดกิจกรรมการชื่นชมและให้รางวัลสำหรับผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการเข้าร่วม กิจกรรม

2.4 ขั้นพบปะแลกเปลี่ยน เพื่อนเรียนเพื่อนรู้ (Knowledge Sharing and Peer Meeting)

2.4.1 กิจกรรมพบเพื่อนผู้เชี่ยวชาญแบบพบหน้าสร้างปฏิสัมพันธ์ ระหว่างกันเพื่อลดช่องว่างความห่างเหิน โดยมีจุดหมายปลายทางเดียวกันก่อนจัดกิจกรรมพบ เพื่อนผู้เชี่ยวชาญแบบออนไลน์

2.4.2 จัดกิจกรรมพบเพื่อนผู้เชี่ยวชาญแบบออนไลน์ เพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นและขอความช่วยเหลือได้อย่างต่อเนื่องโดยการสนทนาผ่านโปรแกรม

2.4.3 เพื่อนร่วมเรียนรู้เขียนบันทึกสะท้อนความคิดที่ได้จากการเข้าร่วม กิจกรรมผ่านเครื่องมือบันทึกความรู้

2.4.4 ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงความคิดเห็น และแนะนำแหล่ง สาระความรู้เพิ่มเติมผ่านเครื่องมือกระดานความรู้

2.4.5 เพื่อนผู้เชี่ยวชาญเข้ามาติดตามให้คำแนะนำ

2.5 ขั้นสร้างสรรค์เผยแพร่ ร่วมแก่วางปรับ (Knowledge Creation and Revision)

2.5.1 จัดกิจกรรมร่วมคิดร่วมเขียน โดยแบ่งกลุ่มตามประเด็นปัญหา หรือหัวข้อโครงการที่สนใจคล้ายคลึงกัน เพื่อระดมสมอง วางแผนออกแบบพัฒนาผลงาน จากนั้นแบ่งงานกันไปแสวงหา และรวบรวมสาระความรู้

2.5.2 เพื่อนร่วมเรียนรู้นัดแนะกันเพื่อเข้ามาร่วมคิดร่วมเขียนและนำเสนอผลงานกลุ่ม

2.5.3 ผู้จัดการรายวิชาเข้ามาติดตาม ตรวจสอบการออกแบบพัฒนาผลงานกลุ่ม

2.5.4 เพื่อนร่วมเรียนรู้นำเสนอความก้าวหน้าและเทคนิควิธีการในการพัฒนาผลงาน

2.5.5 เพื่อนร่วมเรียนรู้เขียนสะท้อนความคิดเกี่ยวกับผลงานผ่านเครื่องมือบันทึกความรู้

2.5.6 เพื่อนร่วมเรียนรู้นำเสนอความก้าวหน้าและเทคนิควิธีการในการพัฒนาผลงาน

2.5.7 เพื่อนผู้เชี่ยวชาญเข้ามาติดตามและให้คำแนะนำ

2.6 ขั้นประเมินผลงาน ผสานความคิด (Product Evaluation and Ideas Integration)

2.6.1 เพื่อนร่วมเรียนรู้นำเสนอผลงานที่พัฒนาขึ้นในชั้นเรียน

2.6.2 ผู้จัดการรายวิชาเพื่อนผู้เชี่ยวชาญและเพื่อนร่วมเรียนรู้ให้คะแนนการประเมินผลงาน และอภิปรายผลงานเพื่อปรับปรุงและแก้ไข

2.6.3 เพื่อนร่วมเรียนรู้นำเสนอแนะ และความคิดเห็นที่ได้มาสรุปและเสนอแนวทางในการปรับปรุง

2.6.4 เพื่อนร่วมเรียนรู้ปรับปรุงแก้ไขผลงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.6.5 เพื่อนร่วมเรียนรู้ทำแบบวัดพฤติกรรมการสร้างความรู้

ศุภรัตน์ อสุวพงษ์พัฒนา (2551) ได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ของสำนักเลขาธิการกรมอนามัย ดังนี้ เมื่อกรมอนามัยได้นำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมาปีแรกที่เริ่มต้นทำจึงเหมือนการเริ่มต้นปฏิสนธิแนวความคิด วิธีการรูปแบบ เทคนิคต่างๆจนกระทั่งปี 3 พ.ศ. 2550ความมั่นใจของทีมงานKM ของหน่วยงานเพิ่ม

มากขึ้น จึงอยากผลักดันให้หน่วยงานมีชุมชนแห่งการเรียนรู้ CoP มี Facilitator และ Note Taker มีการเล่าเรื่องประสบการณ์จากการทำงานให้เป็นจริงเป็นจัง ที่สำคัญทุกคนในหน่วยงานต้องมีส่วนร่วม และมีความสุข โครงการประกวดสุดยอดเรื่องเล่าชาวสำนักงานเลขานุการกรมอนามัย จึงได้กำเนิดขึ้น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ค้นหา Facilitator และ Note Taker แยกตามฝ่ายงานชั้นต่ำฝ่ายละ 1 คู่
2. จัด Training บทบาทหน้าที่ของ Facilitators และ Notetaker ชักชวนความเข้าใจวิธีการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้โดยจะต้องพยายามขุดค้นหาเพชรทุกเม็ดในหน่วยงานโดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง Story Telling ด้วยเรื่องความประทับใจในหน้าที่การทำงานของตนเอง หรือ ความต้องการปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น และทำสรุปเป็นรายงานในแต่ละฝ่ายโดยไม่จำกัดรูปแบบ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3. กระตุ้นความสนใจโดยจัดทำป้ายประกาศเกณฑ์การให้คะแนน และรางวัลสำหรับสุดยอดเรื่องเล่าในหน่วยงานอย่างชัดเจน

4. ขยายเครือข่ายโดยใช้ความร่วมมือจาก CoP ที่เป็นกลุ่ม Facilitator และ Note Taker โดยใช้เวทีประชุมข้าราชการของหน่วยงาน

ศุภรัตน์ กล่าวว่า จากความประทับใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้กลายเป็นจุดเริ่มต้นที่ค้นหาสิ่งดีๆ มาพัฒนาหน่วยงานเล็กๆ แห่งนี้ให้เข้มแข็งขึ้นอย่างต่อเนื่องที่สำคัญเมื่อพูดกันมากขึ้น ความสัมพันธ์ในหน่วยงานก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ประกวดสุดยอดเรื่องเล่า KM จึงเกิดมิตร สร้าง Team สร้างสุข

ปีนเนเรศ กาศอุดม (2552) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างความรู้จากการปฏิบัติของอาจารย์พยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ ดังนี้

1. การร่วมกันคัดเลือกประเด็นปัญหาความรู้ที่ต้องการ เป็นที่สนใจร่วมกันของสมาชิกที่อยู่ในทีมเดียวกัน โดยใช้กิจกรรมการอภิปรายในการคัดเลือกประเด็นปัญหาความรู้ที่ต้องการที่เป็นที่สนใจร่วมกันของสมาชิกที่อยู่ในทีมเดียวกัน

2. การใช้กระบวนการซักถามและการสะท้อนการเรียนรู้ถึงวิธีการที่ปฏิบัติอยู่ โดยใช้กิจกรรมซักถามการสะท้อนการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติที่เป็นอยู่ สมาชิกมีการพูดคุย สนทนาซักถาม ระดมสมอง ร่วมกันคิด เรียนรู้ถึงแนวทางคิดและวิธีคิด

3. การบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดำเนินการอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้งๆ ละ 2 ชั่วโมง และสามารถปรับเวลาได้ตามความเหมาะสมของกลุ่มโดยมีผู้นำกลุ่มเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นวิทยากร มีเลขาของกลุ่มเป็นผู้บันทึกความรู้ที่ปฏิบัติได้ นอกจากนี้ยังมีสมาชิกบางคนในกลุ่มนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปถ่ายทอดบนเว็บไซต์

พัชรราวดี ศรีบุญเรือง (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการแบ่งปันความรู้ด้วยวิธีผสมผสานโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์เอไอซี เพื่อส่งเสริมการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของนักเรียนแกนนำ อย. น้อย โดยมีองค์ประกอบและขั้นตอนดังนี้

องค์ประกอบของการแบ่งปันความรู้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. กลุ่มคนที่ร่วมแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Groups) คนที่อยู่ในกระบวนการหรือเกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการแบ่งปันความรู้ ได้แก่

1.1 ครูแกนนำ อย.น้อย/ ผู้ดำเนินกิจกรรม คือ ผู้ที่แจกรายละเอียดกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ฯ สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแบ่งปันความรู้ รวมทั้งอธิบายวิธีการใช้เว็บไซต์และเครื่องมือในการแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ นอกจากนี้ ระหว่างดำเนินกิจกรรมผู้ดำเนินกิจกรรมจะเป็นผู้ทำแบบประเมินผลการทำงานกลุ่ม และแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

1.2 กลุ่มนักเรียนแกนนำ อย.น้อย กลุ่มนักเรียนแกนนำ อย.น้อย ที่เป็นอาสาสมัครเข้าร่วมแบ่งปันความรู้

2. ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Health Products Problems) ได้แก่ ประเด็นการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ประสพการณ์เกี่ยวกับปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย วัตถุเสพติด ที่เกิดขึ้นในโรงเรียน ครอบครัว ชุมชน โดยนักเรียนแกนนำ อย.น้อย จะสื่อสารประเด็นปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วยการวาดภาพ พร้อมอธิบายภาพวาดที่ต้องการสื่อความหมายไปยังเพื่อนทั้งในโรงเรียนและต่างโรงเรียน ได้รับทราบ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาร่วมกัน

3. บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมในการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing Environment) ได้แก่ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการแบ่งปันความรู้แบบไม่เป็นทางการเพื่อละลายพฤติกรรม สร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจ เพื่อเอื้อให้นักเรียนแกนนำ อย.น้อย แลกเปลี่ยนประสพการณ์ระหว่างนักเรียนแกนนำ อย.น้อย

4. เทคโนโลยี/สื่อการเรียนรู้ (Technologies/Learning Media) เทคโนโลยีและสื่อการเรียนรู้ทั้งแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) และแบบออนไลน์ (Online) ซึ่งเป็นได้ทั้งแบบ

ประสานเวลา (Synchronous) และแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous) เทคโนโลยี ได้แก่ เว็บไซต์การแบ่งปันความรู้สำหรับนักเรียนแกนนำ ออย.น้อย (Website) และเครื่องมือสำหรับการแบ่งปันความรู้ ออย.น้อย ประกอบด้วย อีเมลล์ (E-mail) เว็บบอร์ด (Webboard) เว็บล็อก (Weblog) แชท (Chat) และสื่อการเรียนรู้ ที่ใช้ในการแบ่งปันความรู้ ได้แก่ หนังสือ คู่มือ แผ่นพับ บทความ สไลด์ประกอบการบรรยาย เป็นต้น

5. การประเมินผล (Evaluation) ได้แก่ กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ด้วยวิธีผสมผสาน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของนักเรียนแกนนำ ออย.น้อย จะมีการประเมินผลกิจกรรม ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการทำกิจกรรมด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินตนเองเกี่ยวกับการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการแบ่งปันความรู้ฯ แบบประเมินผลการทำงานกลุ่ม และแบบสังเกตพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วม ทั้งจากการประเมินโดยนักเรียนแกนนำ ออย.น้อยจากครูแกนนำ ออย.น้อย และผู้ดำเนินกิจกรรม ระหว่างการดำเนินกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ รวมทั้งผลงานเชิงประจักษ์ เช่น ภาพวาดวิสัยทัศน์ ภาพวาดปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ แผนงาน/โครงการที่ได้มาระหว่างการดำเนินกิจกรรม ทั้งในรูปแบบของเอกสาร และการบันทึกข้อมูลในเว็บไซต์

ขั้นตอนของการแบ่งปันความรู้ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนได้แก่

1. ขั้นเตรียมความพร้อม (Face-to-Face)

- 1.1 ครูแกนนำ ออย.น้อย/ ผู้ดำเนินกิจกรรม ชี้แจงกิจกรรมการแบ่งปันความรู้
- 1.2 ครูแกนนำออย.น้อย/ผู้ดำเนินกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้
- 1.3 ครูแกนนำ ออย.น้อย/ ผู้ดำเนินกิจกรรม สร้างบรรยากาศในการทำกิจกรรม
- 1.4 นักเรียนแกนนำ ออย.น้อย ทุกคนทำแบบประเมินการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน

(Pretest)

1.5 นักเรียนแกนนำ ออย.น้อย ฝึกการใช้เว็บไซต์และเครื่องมือในการแบ่งปันความรู้

- 1.6 นักเรียนแกนนำออย.น้อย จัดกลุ่มตามบทบาทหน้าที่

2. ขั้นเปิดใจแบ่งปันประสบการณ์ร่วมสร้างวิสัยทัศน์ (Face-to-Face)

- 2.1 ครูแกนนำ ออย.น้อย/ ผู้ดำเนินกิจกรรม ชี้แจงกิจกรรมฯ
- 2.2 นักเรียนแกนนำ ออย.น้อย แต่ละคน วาดภาพ/สัญลักษณ์ วิสัยทัศน์ฯ
- 2.3 นักเรียนแกนนำ ออย.น้อย แต่ละคน อธิบายวิสัยทัศน์ของตนเอง

2.4 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย วิเคราะห์ จุดแข็ง/จุดอ่อน/โอกาส และ
ทางเลือกอนาคตร่วมกัน

2.5 ทำแบบประเมิน/สังเกตพฤติกรรม

3. ^{ขั้น}กำหนดประเด็นคิดค้นหากวิธี (Face-to-Face)

3.1 ครูแกนนำ อย.น้อย/ผู้ดำเนินกิจกรรม ชี้แจงกิจกรรมฯ

3.2 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย แต่ละคน วาดภาพ/สัญลักษณ์เกี่ยวกับ

ปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.3 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยแต่ละคนอธิบายปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.4 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยในแต่ละกลุ่มช่วยกันสรุปประเด็นปัญหาและแนว

ทางแก้ไข

3.5 ทำแบบประเมิน / สังเกตพฤติกรรม

4. ^{ขั้น}วางแผนและออกแบบกิจกรรมแบ่งปันประสบการณ์ (Online)

4.1 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย แต่ละคน ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

4.2 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย แต่ละคน วางแผน/ ออกแบบกิจกรรม

แก้ปัญหา

4.3 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย แต่ละกลุ่มเขียนร่างแผนงาน/โครงการ

4.4 ทำแบบประเมิน / สังเกตพฤติกรรม

5. ^{ขั้น}กำหนดจัดทำแผน กำหนดผู้รับผิดชอบและอภิปรายร่วมกัน (Online-Face-to-Face)

5.1 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยแต่ละกลุ่ม กำหนดบทบาทหน้าที่

5.2 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยแต่ละกลุ่มแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับปัญหา/

แนวทางแก้ไขผลิตภัณฑ์สุขภาพ

5.3 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยแต่ละกลุ่ม ร่วมกันเขียนแผนงาน/โครงการ

5.4 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยแต่ละกลุ่ม นำเสนอแผนโครงการแก้ปัญหา

5.5 ทำแบบประเมิน/ สังเกตพฤติกรรม

6. ^{ขั้น}ลงมือปฏิบัติตามแผน (Online-Face-to-Face)

6.1 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย แต่ละกลุ่มเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์

6.2 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย ลงมือปฏิบัติจริงตามแผน

6.3 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยแต่ละกลุ่มแบ่งปันความรู้กับเพื่อน

6.4 นักเรียนแกนนำ อย.น้อยแต่ละกลุ่มบันทึกข้อมูล จัดทำสรุป และนำเสนอ

ผลงาน

6.5 ทำแบบประเมิน/ สังเกตพฤติกรรม

7. ^๕ชั้นนำเสนอผลงานและประเมินผล (Face-to-Face)

7.1 นักเรียนแกนนำ อย.น้อย แต่ละกลุ่มนำเสนอผลงาน

7.2 ครูแกนนำ อย.น้อย/ ผู้ดำเนินกิจกรรมประเมินผลงานและกิจกรรมมอบ

ประกาศเกียรติบัตร/รางวัล

7.3 ครูแกนนำ อย.น้อย/ ผู้ดำเนินกิจกรรม สรุปปิดกิจกรรม

7.4 ทำแบบประเมินแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรม/แบบประเมินการสร้าง

วิสัยทัศน์ร่วมกัน

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	Carlin and Womack (1999)	Margaryan, Collis and Kennedy (2004)	Arntzen and Leguy (2007)	ณัฐลัดดา ศิริรัตน์ (2551)	ศิวินิต อรรถฤทธิกุล (2551)	พัชรภาณี ศรีบุญเรือง (2553)
บุคคล		✓	✓		✓	✓
กระบวนการ		✓	✓			
เครื่องมือ /เทคโนโลยี/สื่อการเรียนรู้		✓	✓	✓	✓	✓
สาระความรู้					✓	
การปรับเปลี่ยนและการจัดการพฤติกรรม					✓	
การประเมิน					✓	✓
ประเด็นปัญหา						✓
บรรยากาศ/สภาพแวดล้อมในการแบ่งปันความรู้		✓	✓		✓	✓
วัฒนธรรม	✓		✓			
การเรียนรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ		✓				
ความมีระเบียบวินัย	✓					
ฐานทรัพยากรบนเครือข่าย			✓	✓		
ทีมเรียนรู้บนเครือข่าย				✓		
ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย				✓		
ผู้นำ	✓					
แรงจูงใจ		✓	✓		✓	✓
ความไว้วางใจ			✓		✓	✓
เครือข่าย	✓		✓			
กลยุทธ์	✓					
การละลายพฤติกรรม						✓
การแบ่งปันความรู้และการทำงาน	✓					

ขั้นตอนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	Carlin and Womack (1999)	Margaryan, Collis and Cooke (2004)	Amitzen and Leguy (2007)	พรพิมล ธรรมภิรมย์โชค (2550)	นันทา ช่างกุล (2551)	ณัฐลลิตา ศิริรัตน์ (2551)	ศิวินิต อรรถภูษิตกุล (2551)	ศุภรัตน์ อสูวพงษ์พัฒนา (2551)	ปิ่นนเรศ ภาคอุดม (2552)	พัชราวดี ศิริบุญเรือง (2553)
สร้างทีม										
ค้นหา Facilitator และ Note Taker								✓		
จัด Training บทบาทหน้าที่ของ Facilitators และ Notetaker								✓		
การซักถามและการสะท้อนการ เรียนรู้									✓	
การบันทึกข้อมูล									✓	✓
เตรียมความพร้อม										
จัดทำแผน										✓
ลงมือปฏิบัติตามแผน										✓
ถอดบทเรียน										
การเปรียบเทียบ		✓								
การลองผิดลองถูก							✓			
สืบเสาะแสวงหา เพื่อพัฒนา ผลงาน							✓			✓
ทบทวนผลการเรียนรู้ปรับปรุง แก้ไข								✓		✓

จากการศึกษาองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงได้นำมาสร้างเป็นองค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ดังนี้

1. คน (people) การพัฒนาศักยภาพของคนและองค์กรให้มีความสามารถในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะต้องสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยองค์กรจะต้องส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างให้คนในองค์กรยอมรับ ให้คุณค่า และชื่นชมความสามารถของผู้ร่วมงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก สร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัล การสร้างองค์กรเรียนรู้จะต้องสร้างให้คนในองค์กรให้มีความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม โดยสามารถกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และภารกิจหลักขององค์กร มีการเรียนรู้ร่วมกันกับสมาชิกทุกคนในที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง เข้าใจในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง สามารถปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีความไว้วางใจกัน ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้แกกันเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

คนที่อยู่ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่

1. คุณเอื้อ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลางหรือในระดับสูงในองค์กร ผู้นำจะต้องเห็นความสำคัญและสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร การทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทางแนวคิด สนับสนุนทรัพยากร และสร้างแรงจูงใจ

2. คุณอำนวย ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขณะเดียวกันคุณอำนวยอาจเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องเพื่อทำหน้าที่เป็น Facilitator ด้วย

3. คุณลิขิต จดบันทึก รวบรวมข้อมูลของกลุ่ม

4. คุณกิจ สมาชิกผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งอาจเป็นเป็นผู้มีประสบการณ์และร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น

5. คุณประสาน ทำหน้าที่ในการประสานงานการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงานหรือระหว่างกลุ่ม ช่วยติดตาม กำกับผลงานให้สำเร็จเสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลสารสนเทศ ทักษะ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องเหมาะสมกับประเด็นปัญหาที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งที่เป็นแหล่งความรู้จากตัวบุคคล จากเอกสารทฤษฎี คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) รวมถึงสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นหรือได้

รับมาอาจเกิดจากการแลกเปลี่ยน ข้อมูล การวิเคราะห์ สังเคราะห์และกลั่นกรอง จากการสืบค้นหาที่เหมาะสมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาเป็นผลงานได้

3. เทคโนโลยี (Technology) เครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สนับสนุนการทำงานร่วมกันบนเครือข่าย การใช้เทคโนโลยีที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีเทคโนโลยีที่ช่วยติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคล ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยให้การเรียนรู้ร่วมกัน มีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งเว็บล็อกเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้อย่างทรงพลังและมีประสิทธิภาพ เป็นฐานข้อมูลความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ได้จากการทำงานหรือการปฏิบัติงาน

4. แรงจูงใจ (Motivation) เป็นการกระตุ้นให้บุคคลที่เป็นสมาชิกในทีมที่มีความสนใจ มีความเต็มใจและมีความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ สร้างทัศนคติให้บุคคลได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แรงจูงใจที่ช่วยให้นุคลากรสาธารณสุขต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการศึกษาขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงได้นำมาสร้างเป็นขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบซินซมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ดังนี้

1. ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน
2. ขั้นกำหนดความรู้ นำไปสู่เป้าหมาย
3. ขั้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้
4. ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้
5. ขั้นสร้างแรงจูงใจ
6. ขั้นประมวลกลั่นกรองและทดลองนำไปใช้
7. ขั้นประเมินผล

3. เว็บล็อก

3.1 การใช้เว็บล็อกและจุดเด่นของเว็บล็อก

เว็บล็อก (Weblog) หรือ บล็อก (Blog) เป็นคำรวมมาจากคำว่า เป็นเว็บไซต์ประเภทหนึ่งซึ่งถูกเขียนขึ้นในลำดับที่เรียงตามเวลาในการเขียน ซึ่งจะแสดงข้อมูลที่เขียนล่าสุดไว้แรกสุด เว็บล็อกโดยปกติจะประกอบด้วย ข้อความ ภาพ ลิงค์ ซึ่งบางครั้งจะรวมสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพลงหรือวิดีโอในหลายรูปแบบได้ จุดที่แตกต่างของเว็บล็อกกับเว็บไซต์โดยปกติ คือ เว็บล็อกจะเปิดให้ผู้เข้ามาอ่านข้อมูล และแสดงความคิดเห็น เว็บล็อกเป็นเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาหลากหลาย โดยสามารถใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร การประกาศข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน การสะท้อนประสบการณ์ ความคิด จุดเด่นของเว็บล็อก นอกจากจะเป็นเครื่องมือสื่อสารกันระหว่างผู้เขียนบันทึกและผู้เข้ามาอ่าน รวมถึงการแสดงความคิดเห็น (Comment) กับบันทึกที่ได้อ่านความสามารถเด่นอีกประการที่ทำให้เว็บล็อกเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ก็คือ เป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นพื้นที่เก็บแหล่งสารสนเทศ ความรู้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดสื่อสารแบบชัดแจ้ง เอกสาร คู่มือ ตำราต่างๆ และความรู้ที่ฝังลึกในแต่ละบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติ เรียกว่าเป็นคลังความรู้ (Knowledge Asset) ที่ผู้คนจำนวนมากได้เขียนบันทึกเรื่องราวต่างๆ เอาไว้ และเมื่อเกิดการรวมตัวกันของแต่ละบุคคลที่สนใจในเรื่องเดียวกัน ในที่สุดก็จะเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศแล้วจึงเกิดเป็นสังคมแห่งฐานความรู้ (Knowledge base Society)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เว็บล็อกในการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2549) กล่าวว่า เว็บล็อกเป็นได้ทั้งฐานข้อมูลความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ได้จากการทำงานหรือการปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัตินำมาเล่าลงในเว็บล็อก เมื่อมีบันทึกจำนวนมากก็จะสามารถทำ data mining หาความหมายหรือสารสนเทศ (Information) จากข้อมูลในเว็บล็อกได้ ในขณะเดียวกัน “เว็บล็อก” ก็เป็นเครื่องมือรวบรวมความรู้ไปในตัว ทั้งรวบรวมความรู้บุคคล ของกลุ่มและขององค์กร ฐานข้อมูลความรู้ควรประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ต่อไปนี้

1. บัญชีรายชื่อบุคคลผู้มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญพิเศษในองค์กร ตำราด้านการจัดการความรู้เรียกสิ่งนี้ว่า หน้าเหลือง (Yellow Pages)
2. บัญชีรายชื่อ ชุมชนแนวปฏิบัติ (Cop - Community of Practice) พร้อมรายชื่อของแกนนำชุมชน และรายละเอียดสำหรับติดต่อ

3. บัญชีเรื่องเล่า (Story Telling) ที่คัดสรรแล้ว จัดเป็นหมวดหมู่ตามสาระ ของงาน
4. ชุมความรู้ (Knowledge Assets) หรือคลังดัดแปลงในการทำงาน จัดเป็นหมวดหมู่ สำหรับการบรรลุเป้าหมายงานย่อย ๆ แต่ละชิ้น โดยน่าจะแยกไว้ให้แต่ละหน่วยงานย่อยหรือ ทีมงานเป็นเจ้าของให้สามารถเข้ามาแก้ไขได้โดยสะดวกชุมชนความรู้นี้หากเชื่อม (link) ไปสู่เรื่องเล่าที่ เกี่ยวข้องได้จะเป็นประโยชน์มาก
5. แก่นความรู้ (Core Competence) เพื่อการบรรลุเป้าหมายงานแต่ละชิ้น แก่น ความรู้นี้ได้มาจากการนำความรู้มาจัดกลุ่มและตีความยกระดับขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง
6. ตารางแห่งอิสรภาพ (Self - Assessment) สำหรับประเมินตนเองของทีมงานใน การทำงานชิ้นใดชิ้นหนึ่ง จัดหมวดหมู่ตามสาระของงาน
7. เว็บบล็อก (Weblog) หรือ บล็อก (Blog) ขององค์กรซึ่งจัดเป็นข้อมูลความรู้ใน รูปแบบหนึ่งได้

วิจิต ชวระหา (2550) กล่าวว่า คนส่วนใหญ่มีความเข้าใจเพียงแค่ว่า เว็บบล็อกเป็นได้ แค่ไดอารี่ออนไลน์ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ไดอารี่ออนไลน์เปรียบเสมือน เนื้อหาประเภทหนึ่งของ เว็บบล็อกเท่านั้น เพราะเว็บล็อกมีเนื้อหาที่หลากหลายประเภท ตั้งแต่การบันทึกเรื่องส่วนตัวอย่าง เช่น ไดอารี่ หรือการบันทึกบทความที่ผู้เขียนเว็บล็อกสนใจในด้านอื่นด้วย เว็บบล็อกช่วยในการ จัดการความรู้ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสร้างความรู้ บันทึกเล่าเรื่องราวข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ ต่างๆ ในสิ่งที่ผู้เล่าสนใจ เป็นการถ่ายทอดสิ่งที่ถูกบันทึกไว้ในสมองลงสู่ตัวหนังสือ การเขียนที่มี อิสรระทางความคิดในรูปแบบที่เป็นตัวของตัวเอง จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดึงเอาความรู้ฝังลึกถูกแสดง ออกมาได้โดยไม่ยากนัก และการเขียนเว็บล็อก อยู่เป็นประจำก็สามารถนำมาสู่การสร้างชุมชนความรู้ อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
2. เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ความรู้ ธรรมชาติของเว็บล็อก คือ การเผยแพร่ เรื่องราวที่ผู้เขียน เขียนไว้บนเว็บล็อก เพื่อแสดงตัวตนของผู้เขียนออกสู่สาธารณชน ซึ่งหมายถึง เว็บบล็อกย่อมมีความสามารถในการสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ที่ ผู้เขียนมีการเพิ่มเติมหรือแก้ไขความรู้ที่มีอยู่บนเว็บล็อก เว็บบล็อกเกือบทุกที่จะมีไฟล์ RSS (Really Simple Syndication) อยู่บนเว็บไซต์ ในรูปของกราฟฟิกเล็กๆ สีส้มเขียนว่า XML หรือ RSS หรือ ATOM หรืออาจอยู่ในรูปของลิงค์ที่เป็นข้อความที่เขียนว่า "Syndicate this site" ไฟล์ RSS เป็น ไฟล์ที่ประกอบด้วยเนื้อหาย่อๆ ของบันทึกแต่ละอัน เมื่อใดที่เว็บล็อกมีการปรับปรุงเนื้อหา ไฟล์ RSS ก็จะทำให้การดึงเอาเนื้อหานั้นๆ มาใส่ไว้ในไฟล์ด้วยทันที ช่วยให้ผู้อ่านได้รับข้อมูลที่อัปเดตเพื่อ

ติดตามอ่านได้ทันทวงที่ ผู้อ่านสามารถอัปเดตไฟล์ RSS ผ่านทางซอฟต์แวร์ช่วยอ่านเว็บล็อก เช่น Blog Express หรือจากเว็บไซต์ เช่น Bloglines.com ก็ได้

3. เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ การเขียนเว็บล็อกและอนุญาตให้ผู้อ่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อความรู้ที่ผู้เขียนถ่ายทอดลงไปในเว็บไซต์ และผู้เขียนได้เขียนโต้ตอบต่อความคิดเห็นนั้นๆ ไปๆ มาๆ ในลักษณะของการสนทนาเพื่อหาความแตกฉานในตัวความรู้ ถือได้ว่าเป็นการร่วมกันสกัดความรู้ฝังลึกได้อย่างดี

4. เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ สกัดแก่นความรู้และสร้างความสัมพันธ์ของความรู้ วิธีการหนึ่งที่ระบบเว็บล็อกโดยทั่วไปนำมาใช้ในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของบันทึก คือ การให้ผู้เขียนระบุหมวดหมู่หรือคีย์เวิร์ดของบันทึกนั้นๆ ไว้ ซึ่งบันทึกหนึ่งๆ อาจมีความเหมาะสมในการแยกแยะสู่หลายหมวดหมู่ ถือเป็นการสกัดแก่นความรู้จากขุมความรู้โดยตัวผู้เขียนเอง

5. เป็นเครื่องมือในการสร้างลำดับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้ โดยผู้นำเอาความรู้นั้นไปใช้ สิ่งที่นักปฏิบัติด้านการจัดการความรู้อยากให้เกิดขึ้นภายหลังจากการที่ได้มีการจัดการความรู้ ก็คือ การที่มีผู้อื่นนำเอาความรู้นั้นๆ ไปใช้ให้เกิดผล และนำผลมาปรับปรุงความรู้เดิมให้เกิดความรู้ตัวใหม่ ระบบเว็บล็อกประกอบด้วยเทคโนโลยีในการพัฒนาเว็บในปัจจุบันสามารถสร้างระบบ Rating หรือระบบการจัดลำดับความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้หนึ่งๆ ได้โดยตรงจากผู้อ่านเว็บล็อก ซึ่งอาจจะเป็นผู้ที่ได้นำเอาความรู้นั้นๆ ไปใช้เองอีกด้วย หรือการแสดงสถิติต่างๆ ของเว็บล็อก เช่น บันทึกที่ได้รับการแสดงข้อคิดเห็นมากที่สุด หรือบันทึกที่มีผู้อ่านมากที่สุด ก็สามารถเป็นเครื่องมือพิสูจน์ความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของความรู้ได้ในระดับหนึ่งด้วยเช่นกัน

6. เป็นเครื่องมือในการแสดงรายละเอียดของแก่นความรู้อย่างเป็นระบบเว็บล็อก ถือว่าเป็นเครื่องมือที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการเล่าเรื่อง ซึ่งเป็นเทคนิคที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการจัดการความรู้ แต่เพื่อที่จะสกัดความรู้ฝังลึกที่มีความซับซ้อน การใช้เทคนิคการเล่าเรื่องเพียงอย่างเดียว หรือการร่วมช่วยกันเล่าก็ตาม ก็อาจจะยังไม่สามารถสกัดเอาความรู้นั้นออกมาได้หมด เพราะความสับสนและความไม่มีรูปแบบในตัวของตัวเอง ดังนั้น เทคโนโลยีที่น่าจะสามารถช่วยจัดการความรู้ประเภทนี้ได้ ก็เช่น Rule-based reasoning หรือ Fuzzy logic เพื่อใช้ในการทำเหมืองความรู้ (Knowledge Mining) เป็นต้น

สุวิดา ธรรมมณีวงศ์ และ จักรนาท นาคทอง (2555) ได้กล่าวถึง เว็บล็อกในงานวิจัยเรื่อง เว็บล็อกฐานะสื่อการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ของชุมชนรุ่นใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า รูปแบบ

ของเว็บล็อกที่เหมาะสมกับการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ จะมีรูปแบบของเว็บล็อกที่โยงใยกับสื่อประเภทอื่นๆ เช่น Twitter Youtube โดยในสถานการณ์ทั่วไป เว็บล็อกจะมีบทบาทในการนำเสนอเรื่องราวแบบผ่นคนคล้าย มีมุมมองเชิงบวก แต่ในสถานการณ์ที่ต้องการระดมสมอง Facebook จะมีบทบาทโดดเด่น และจะพัฒนาไปสู่ความร่วมมือในประเด็นสาธารณะ แต่ทั้งเว็บล็อกและFacebook ก็โยงใยถึงกัน แต่จะเลือกใช้สื่อเหล่านี้แตกต่างกันไปตามวาระและโอกาส กล่าวคือ สื่อประเภทเครือข่ายเช่น Facebook Twitter มีจุดเน้นในการสร้างเครือข่าย จึงต้องสื่อสารด้วยความกระชับ เพราะต้องการให้สารส่งไปในวงเพื่อนอย่างรวดเร็ว แต่หากต้องการสื่อสารไปให้คนที่สนใจเรื่องเดียวกัน ต้องการรายละเอียดมากกว่า จะเน้นการสื่อสารผ่านเว็บล็อก

3.3 องค์ประกอบเว็บล็อก

Avram (2006) กล่าวว่า เว็บล็อกเป็นเครื่องมือสำหรับเผยแพร่เนื้อหาและบันทึกประจำวันส่วนบุคคล ผู้ใช้เว็บล็อกสามารถแสดงความคิดเห็นสั้นๆ เพื่อสร้างคลังความรู้ของบุคคล โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้หรือผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่ายเป็นผู้ดูแล เว็บล็อกมีองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น Permalink ใช้สำหรับการลิงค์บทความ หรือลิงค์มายังเว็บล็อกอื่นๆ มี RSS ใช้สำหรับรวบรวมข่าว และแสดงเนื้อหาอัตโนมัติ หลังจากที่ผู้เขียนมีการปรับปรุงเนื้อหา โดย RSS จะช่วยให้ผู้อ่านได้รับข้อมูลทันที และสามารถช่วยในการรับข้อมูลจากหลายๆ เว็บล็อกพร้อมกัน นอกจากนี้ยังมีการใช้ Blogroll คือ รายชื่อลิงค์บนหน้า Mypage ที่เจ้าของเว็บล็อกเพิ่มเข้ามา เพื่อสามารถเข้าไปยังเว็บล็อกอื่นๆ ได้ เว็บล็อกมีการแบ่งประเภทเป็น เว็บล็อกกลุ่ม เว็บล็อกองค์กร และเว็บล็อกโครงการ

Ramalingam (2006) กล่าวว่า เว็บล็อกมีการแบ่งได้หลายประเภท เช่น เว็บล็อกส่วนบุคคล เว็บล็อกใช้สำหรับแสดงความคิดของกลุ่มคนที่มีความสนใจในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง เว็บล็อกการเมืองมักใช้สำหรับการแสดงความคิดเห็น หรือการวิจารณ์ข่าวสาร เว็บล็อกกฎหมายใช้สำหรับปรึกษากฎหมาย เว็บล็อกมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. RSS เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเว็บล็อก
2. ลิงค์ (Link) เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ
3. คอมเมนต์ (Comment) เป็นส่วนของลิงค์ที่ให้ผู้เข้าชมเว็บล็อกสามารถคลิกเข้าไปเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บล็อกนั้นๆ หรือ อ่านความคิดเห็นของผู้อื่น
4. Forum บริการบนอินเทอร์เน็ตสำหรับการแสดงความคิดเห็นหรืออภิปราย ทำให้เกิดชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community)

5. คั่นหน้า (Bookmark) เป็นการจัดเก็บ URL รายชื่อของเว็บต่าง ๆ ที่สนใจไว้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้สามารถเรียกมาใช้ในภายหลังได้

6. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

3.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก

วิจารณ์ พานิช (2550) กล่าวว่า มีหลายหน่วยงานที่มีทักษะในการประยุกต์ใช้เว็บล็อกเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกภายในองค์กร ใช้ในการขับเคลื่อนความสัมพันธ์ ความกระตือรือร้น ผู้บริหารระดับสูงอาจใช้เว็บล็อกเป็นเครื่องมือพัฒนาความเป็นองค์กรอัจฉริยะดังนี้

1. จัดให้มีระบบเว็บล็อกในอินเทอร์เน็ตขององค์กร หรือส่งเสริมให้สมาชิกองค์กรเขียนเว็บล็อกในอินเทอร์เน็ต เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภายนอกองค์กร

2. ผู้บริหารเองเขียนบันทึกในเว็บล็อก เพื่อใช้บันทึกของตนเป็นเครื่องมือเปิดใจของตนต่อสมาชิกองค์กร และใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร โดยการเข้าไปชื่นชมบันทึกที่แลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

3. จัดให้มีรางวัล Blogger of the Month โดยมีกรรมการตัดสิน หมุนเวียนกัน และกำหนดเกณฑ์ในแต่ละครั้งที่มีการตัดสิน พร้อมทั้ง แจงเกณฑ์ตอนประกาศผล

4. จัดให้มีการสังเคราะห์ความรู้ที่ได้จากบันทึกในเว็บล็อกให้เป็นหมวดหมู่ และนำเก็บไว้ใน "คลังความรู้" ขององค์กร เพื่อให้สมาชิกองค์กรนำไปปรับใช้ได้ง่าย และเมื่อมีการนำไปใช้และเล่าเรื่องราวผลสำเร็จ ก็มีการสังเคราะห์ยกระดับความรู้เรื่องนั้นๆ ขึ้นไปอีก

5. กล่าวชื่นชม บล็อกเกอร์ หรือบันทึกดีๆ ในเว็บล็อก ในโอกาสที่เหมาะสม

6. ให้โอกาสบล็อกเกอร์ เด่นๆ ไปร่วมกิจกรรมภายนอกองค์กร หรือไปร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีที่องค์กรจัดขึ้น เท่ากับเป็นการให้รางวัล โดยการยกย่องการทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการเขียนเว็บล็อก

จากการที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร บทความ ที่เกี่ยวข้องกับเว็บล็อกจึงสรุปได้ว่า เว็บล็อกมีองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. เนื้อหา (Content)

1.1 กลุ่มเว็บล็อก (Group Weblog) เป็นเว็บล็อกที่แสดงหัวข้อหลักว่าในเว็บล็อกนั้นมีการแสดงหัวข้อประเภทใดบ้าง เป็นการจัดระเบียบเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่

1.2 กลุ่มย่อยเว็บล็อก (All Weblog) เว็บล็อกต่างๆ ที่อยู่ภายใต้

Group Weblog มีคุณค่าด้านความสะดวกในการใช้งานเช่นเดียวกับกลุ่มเว็บล็อก โดยผู้ใช้งานในฐานะผู้เขียนหรือเจ้าของเว็บล็อกจะเป็นผู้กำหนดว่ากลุ่มย่อยเว็บล็อกต่างๆ เหล่านี้จะอยู่ภายใต้กลุ่มเว็บล็อกใด เป็นการจัดแบ่งประเภทเว็บล็อกเนื้อหาไว้อย่างชัดเจน

1.3 เนื้อหาบทความ (Contents) เป็นข้อมูลที่อยู่ในบล็อก อาจเป็นบันทึกเรื่องเล่า ประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงาน สารความรู้ ข่าวสารกิจกรรม ข่าวประชาสัมพันธ์ หรืออาจเป็นรูปภาพ คลิปวิดีโอ เป็นต้น

2. เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools) และเครื่องมือสำหรับสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools)

2.1 เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools)

2.1.1 คอมเมนต์ (Comment) เป็นส่วนของลิงค์ที่ให้ผู้เข้าชมเว็บล็อกสามารถคลิกเข้าไปเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บล็อกนั้น ๆ หรือ อ่านความคิดเห็นของผู้อื่น

2.1.2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) ใช้สำหรับส่งข้อความจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง มีระบบการกำหนดแอดเดรสบนอินเทอร์เน็ต

2.1.3 ลิงค์ (Link)

2.2 เครื่องมือสำหรับสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools)

2.2.1 บริการค้นหา (Search Engine) เป็นโปรแกรมที่ช่วยค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

2.2.2 สำรวจความคิดเห็น (Vote) เป็นส่วนที่ผู้เขียนเว็บล็อกใช้ในการตั้งคำถามที่ต้องการสำรวจความคิดเห็น

3.ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)

4. ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย (Knowledge Specialist)

4.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้

4.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายหรือเป็นผู้ดูแลระบบ

4. การสืบสอบแบบชื่นชม

แนวคิดและวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม

การสืบสอบแบบชื่นชม (Appreciative Inquiry) การสืบถามด้วยความชื่นชม หรือบางท่านเรียกว่า สุนทรียสาธก นั้นพัฒนาขึ้นโดย David Cooperrider ในช่วง ค.ศ. 1980 โดย

ความช่วยเหลือของ Suresh Srivastava จากมหาวิทยาลัย Case Western Reserve ในสหรัฐอเมริกา ในขณะที่ Cooperrider กำลังศึกษาระดับปริญญาเอกนั้น เขาได้สัมภาษณ์แพทย์ชั้นนำที่คลินิก Cleveland เกี่ยวกับความสำเร็จ และความล้มเหลวครั้งสำคัญของพวกเขา เขาพบว่าตนเองให้ความสนใจกับบรรดาเรื่องราวความสำเร็จ และความมุ่งมั่นไปที่เรื่องราวเหล่านี้เพียงอย่างเดียว เมื่อเขารายงานผลการศึกษากลับไปยังคลินิก เรื่องราวต่างๆ ได้สร้างผลกระทบอย่างใหญ่หลวง จนกระทั่งผู้บริหารของคลินิกได้ขอให้ใช้วิธีการเดียวกันกับองค์กรทั้งองค์กร ที่มีเจ้าหน้าที่ประมาณแปดพันคน ทุกวันนี้ AI ได้ถูกปรับจากที่ใช้เฉพาะกับหน่วยงานเอกชนไปสู่สถานการณ์ต่างๆ ที่หลากหลาย ทั้งกับหน่วยงานรัฐในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรทางศาสนา (โยส วากเนอร์, 2552)

Cooperrider (2003 อ้างถึงใน Maria, 2010) กล่าวว่า การสืบสอบแบบขึ้นชม ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่าทุกองค์กรมีจุดแข็ง ที่สามารถเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก โดยเชิญชวนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแบ่งปันเรื่องราวเกี่ยวกับความสำเร็จทั้งในอดีตและปัจจุบัน เช่น นวัตกรรม การแสดงออกทางภูมิปัญญา จิตวิญญาณขององค์กร วิสัยทัศน์ เพื่อสร้างความปรารถนาาร่วมกัน และนำไปสู่ความฝันร่วมกัน

Maria (2010) ได้ศึกษาวิจัยการสร้างแผนพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีโดยการค้นพบจุดแข็งและประสบการณ์เชิงบวกสำหรับการวางแผนในอนาคต ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. Discovery พิจารณาจุดแข็งที่ผ่านมาทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ประสบความสำเร็จและศักยภาพ โดยการออกแบบกระบวนการสัมภาษณ์ คนในองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สนทนาและรับฟังด้วยความชื่นชม เรื่องราว ประสบการณ์ความสำเร็จ ด้วยความไว้วางใจ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ในการก้าวเดินเพื่อการเปลี่ยนแปลงอนาคตขององค์กร

2. Dream การสร้างวิสัยทัศน์หรือแรงบันดาลใจ โดยการสนทนาร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ ที่อยู่บนจุดแข็งและศักยภาพ

3. Design ออกแบบกลยุทธ์ กระบวนการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์โดยอภิปรายและสร้างฉันทามติ โดยการสร้างข้อเสนอที่เร้าใจให้กับคนในองค์กร

4. Destiny ใช้นวัตกรรมสร้างอนาคตร่วมกัน โดยสร้างระบบให้คนในองค์กรได้สนทนากันอย่างต่อเนื่อง และแลกเปลี่ยนมุมมองที่หลากหลาย สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการ

มีส่วนร่วม และสร้างความมุ่งมั่นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การค้นพบวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ร่วมกัน

Berkessel (2010) กล่าวว่า การนำวิธีการสี่ขั้นตอนแบบขึ้นขมโดยใช้วงจร 4 - D คือ Discovery Dream Design และDestiny มาใช้ในการพัฒนาองค์กรและพฤติกรรมบุคคลมีขั้นตอนดังนี้

1. Discovery ค้นหาคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคลหรือองค์กรเพื่อสร้างวิสัยทัศน์และสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น ประสบการณ์ ความสำเร็จ ความสำเร็จของบุคคลหรือองค์กร ระบบเทคโนโลยีที่ประสบความสำเร็จ บุคคลที่มีความสามารถและศักยภาพสูงที่จะเปลี่ยนแปลงอนาคต ด้วยวิธีการสัมภาษณ์โดยใช้ถามคำถามเชิงบวก หรือการสนทนา พูดคุยทำความเข้าใจ ถ่ายทอดประสบการณ์ ความสำเร็จร่วมกัน ในการสัมภาษณ์หรือการสนทนานี้อาจใช้วิธีการจับคู่กัน หรือการแบ่งกลุ่มย่อย

2. Dream จินตนาการอนาคตที่ต้องการและร่วมสร้างวิสัยทัศน์ โดยนำข้อค้นพบที่ได้ในขั้นตอนแรกมากำหนดวิสัยทัศน์ สร้างแรงจูงใจ และจินตนาการในการสร้างสรรค์ผลงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต

3. Design ออกแบบองค์ประกอบที่จะช่วยสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนา เช่น นโยบาย กลยุทธ์ ระบบและ บทบาททางเทคโนโลยี นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนา เสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความภาคภูมิใจ

4. Destiny ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจ และเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลง ให้คุณค่าและส่งเสริมความสามารถของบุคคลในองค์กรในการปรับตัวเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่างอย่างต่อเนื่อง

นอกจากวิธีการตามขั้นตอนโดยใช้วงจร 4 - D คือ Discovery Dream Design Destiny มาใช้ในการพัฒนาองค์กรและพฤติกรรมบุคคลดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการที่องค์กรจะก้าวไปข้างหน้าจำเป็นที่จะต้องมีการออกแบบเครื่องมือ วิธีการเพื่อให้บุคคลในองค์กรได้มีโอกาสติดตามงาน หรือมีการประชุมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น เว็บไซต์ (Website), อินทราเน็ต (Intranet), เว็บล็อก (Weblog) เพื่อนำไปสู่การดำเนินโครงการหรือการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

วิจารณ์ พานิช (2550) กล่าวว่า Appreciative Inquiry เป็นเครื่องมือตระกูลเดียวกับ SST (Success Story Technique) คือ มีการคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เป็นไฉน และ AI เองก็จะเป็นไฉนของกิจกรรมเพื่อบรรลุความเป็น องค์กรอัจฉริยะ ทุกๆ เรื่อง ภายใน AI ยังมี

สุนทรียสนทนา (dialogue), การฟังอย่างตั้งใจและอย่างลึกซึ้ง (deep listening) อยู่ข้างในหรือเป็นได้ในโดยเครื่องมือเหล่านี้เป็นทักษะมากกว่าทฤษฎีทั้งสิ้น AI เริ่มที่บรรยากาศ มีการสร้างบรรยากาศเชิงบวก ชื่นชม มีกติกาก่อน หรือข้อตกลงว่า ในเวทินั้นห้ามซักค้ำน ห้ามโต้แย้ง ให้ผู้ฟังฟังเรื่องอย่างตั้งใจ ถ้าไม่เห็นด้วยอย่าขัด แต่ถ้าไม่เข้าใจถามได้ โดยใช้ท่าทีแสดงความสนใจ ชื่นชม เมื่อผู้เล่าเล่าจบ ผู้ฟังแสดงความคิดเห็นในส่วนที่ตนเห็นว่ามีคุณค่าต่อการทำงานของตนและต่อการทำงานร่วมกัน คล้ายๆ ทำ ARR ฉบับย่อ

AI เป็นเครื่องมือแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ เป็นเครื่องมือดึง (หรือถอด) ความรู้ออกมาจากการทำงาน และเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน AI มีวงจร 4 ขั้นตอนดังนี้

1. Dream ร่วมกันฝันว่า ต้องการสร้างการเปลี่ยนแปลง หรือบรรลุผลเรื่องใดในระดับใด มีคำแนะนำว่าให้พยายาม ฝัน ให้ชัด ฟุ้งเป้า อย่าฝันแบบคลุมเครือ หรือใหญ่เกินไป

2. Discover ร่วมกันค้นหาศักยภาพหรือขีดความสามารถ ที่มีอยู่แล้ว และจะช่วยในการบรรลุ ฝันนั้น ว่าอยู่ที่ไหน ในหน่วยงาน ไต่บ้าง คนกลุ่มไหนบ้าง ตัวบุคคลใดบ้าง ที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ ที่ควรเชิญมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อจะได้นำเอาความรู้นั้นมาปรับใช้ในการดำเนินการ เพื่อบรรลุ “ฝัน”

3. Design ออกแบบการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนางาน เพื่อบรรลุ ฝันนั้น

4. Destiny ร่วมกันดำเนินการเพื่อบรรลุฝันนั้น

โยส วากเนอร์ (2552) กล่าวว่า เมื่อครั้งที่ “การสืบถามด้วยความชื่นชม” มีขึ้นในช่วงแรกนั้นประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ ค้นพบ วาดฝัน ออกแบบ และทำให้เป็นจริงซึ่งต้องใช้เวลาในการประชุมนานพอสมควร แต่ในปัจจุบันขั้นตอนทั้งหมดสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ในวิธีการ “การประชุมสุดยอดการสืบถามด้วยความชื่นชม” (Appreciative Inquiry Summit) ครั้งเดียวก็ได้ ในการประชุมสุดยอดซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากจะใช้เวลาที่นานที่สุดสี่วัน ถ้าเป็นไปได้แต่ละช่วงจะใช้เวลาที่นานที่สุดหนึ่งวัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและแรงกระตุ้นตามมา อย่างมาก แต่ถ้าหากไม่สามารถนำเอาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักๆ มาประชุมร่วมกันเป็นเวลานานขนาดนั้นได้ อย่างน้อยควรใช้เวลาสองวันในการจัดประชุม

ขั้นตอนการประชุมสุดยอด ด้วยการสืบถามด้วยความชื่นชม ทั้งสี่ขั้นตอนมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การค้นพบ ผู้เข้าร่วมประชุมจับคู่กันและทำการสัมภาษณ์ที่ได้ออกแบบไว้แล้วเรื่องราวที่ได้รับการบอกเล่านี้ควรมีรายละเอียดมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อที่ผู้เข้าร่วมจะ

เริ่มค้นพบ “คุณค่าหลัก” (positive core) ขององค์กร การสัมภาษณ์เช่นนี้อาจจะใช้เวลาประมาณสองชั่วโมงคำถามพื้นฐานที่สามารถใช้ได้ในการสัมภาษณ์คือ “เมื่อใดที่องค์กรหรือชุมชนปฏิบัติงานได้ดีที่สุด?” “เกิดอะไรขึ้นจึงทำให้เกิดช่วงเวลาที่ดีเช่นนั้นได้?” ด้วยการเล่าเรื่อง ผู้เล่าจะสามารถชี้และวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดประสบการณ์สูงสุดได้เช่น ภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ เทคโนโลยี ขั้นตอนหลัก โครงสร้าง คุณค่า วิธีการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ภายนอก หรือวิธีการวางแผน เมื่อคู่แรกสัมภาษณ์กันเสร็จแล้ว ผู้อำนวยการประชุมจะจัดกลุ่มย่อย กลุ่มละ 6-8 คน ในกลุ่มใหญ่นี้ให้คู่สัมภาษณ์แต่ละคนนำเสนอเรื่องราวของตนต่อกลุ่มใหญ่ จากนั้นเขียนเรื่องที่ดีที่สุดในกลุ่มใหญ่ขึ้นกระดาษชาร์ต และสรุปต่อหน้าผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด แต่ละกลุ่มควรจะเน้นปัจจัยความสำเร็จและข้อเสนอแนะสำหรับอนาคต อาจให้แต่ละกลุ่มคิดโลโก้หรือคำขวัญของแต่ละกลุ่มขึ้นมาก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 วาดฝัน เกิดอะไรขึ้นได้บ้าง! จากนั้นเราจะใช้ความสำเร็จที่ผ่านมาวาดภาพอนาคตที่ปรารถนา ขั้นตอนนี้จะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยวิธี “สภากาแฟ” (World Cafe) แต่ก็อาจรวมการเล่นบทบาทสมมติ (role play) และการแสดงสั้นๆ คล้ายๆ กับที่ทำในวิธีการเสาะหาอนาคต (Future Search) ไว้ด้วย อาจแบ่งกลุ่มใหญ่เป็นกลุ่มย่อย 4-8 คนให้ทำงานร่วมกันเพื่อทำให้ภาพฝันของพวกเขาเป็นจริง จากนั้นให้นำเสนออย่างสร้างสรรค์ในกลุ่มใหญ่

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ ควรจะเป็นอย่างไร ! ขั้นการออกแบบนั้นมุ่งให้ผู้เข้าร่วมได้มาสานเสวนากันเกี่ยวกับการสร้างอนาคตที่ตนต้องการ ผู้เข้าร่วมนั่งรวมกัน และเขียนแถลงการณ์อนาคตที่สร้างพลังขึ้นมา ทำทนายสถานะที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องสร้างสรรค์ใหม่ที่อธิบายถึงปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม และควรได้รับการสนับสนุนโดยผู้เข้าร่วม จากนั้นมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาวเพื่อบรรลุความฝันนั้นด้วยการทำมติในที่ประชุม

ขั้นตอนที่ 4 โชคชะตา (ทำให้เป็นจริง) ช่วงสุดท้าย คือ การส่งมอบความฝันและสิ่งที่ออกแบบไว้ให้ไปสู่การเป็นจริง ในขั้นตอนนี้ผู้เข้าร่วมปฏิบัติตามข้อเสนอสร้างพลังของตน มีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ ออกยุทธศาสตร์ เสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงสถาบัน และระดมทรัพยากรเพื่อให้บรรลุความฝัน ในขั้นตอนนี้จะมีการพัฒนาและริเริ่มแผนโครงการใหม่ เสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงสถาบัน และที่ประชุมจะก้าวไปด้วยวิสัยทัศน์และมีความรู้สึกว่ามีเป้าหมายที่ริเริ่มขึ้นใหม่ ด้วยผลของวิธีการนี้ ผู้เข้าร่วมจะเข้าใจมากขึ้นว่าเป้าหมายต่างๆ ที่ริเริ่มใหม่นั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงไปถึงอนาคตระยะยาวขององค์กร หรือชุมชนของตนได้อย่างไร

การสืบถามด้วยความชื่นชม ยังสามารถทำได้โดยไม่ต้องมีการประชุม โดยทำเป็นวิธีการสืบเนื่องที่มีการสัมภาษณ์และการสานเสวนาที่เกิดขึ้นทั่วทั้งระบบโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนวิธีการ AI ตั้งคณะกรรมการ ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการประชุมและบุคคลหลักๆ ที่ได้ประชุมกันเป็นประจำ กลุ่มนำร่องนี้ควรเป็นตัวแทนความเห็น หน้าที่และ ความสนใจที่แตกต่างกันไป มีความชัดเจนในเรื่ององค์ประกอบของกลุ่ม ขนาดของกลุ่ม ระยะเวลา สถานที่จัด เวลาจัดและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. การบันทึกผลการสัมภาษณ์นั้นควรจะได้รับ การถ่ายวิดีโอหรือบันทึกเสียงไว้ จากนั้นนำมาติดต่อและแจกให้แก่เพื่อนร่วมงานและเพื่อนๆ บันทึกเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ที่ไม่เชื่อในวิธีการได้พิจารณาลองเข้าร่วมหรือจัดวิธีการ AI ด้วยตัวเองได้ อาจลองทำสมุดบันทึกที่มีหัวข้อ หรือชื่อของเรื่องเล่า เรื่องที่ดีที่สุดและอ้างอิงคำพูดบางคำ บันทึกบางอย่าง ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

3. กระตุ้นพลังและความมุ่งมั่นโดยการมีกิจกรรมติดตามต่อเนื่อง เช่น การตั้ง คณะทำงานที่ได้รับการสนับสนุนอย่างดีโดยผู้นำ การประชุมติดตามงาน อาจพิจารณารวบรวม เรื่องราวดีๆ ที่เกิดขึ้นในการประชุม AI และตีพิมพ์ออกมา หรืออาจให้รางวัล หรือแสดงการยอมรับ อื่นๆ

5. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)

การเรียนรู้เป็นทีมเป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งของเรียนรู้ในองค์กรที่จะพัฒนาเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546 ระบุในมาตราที่ 11 โดยมีรายละเอียดว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วน ราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้อาสาและ สามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ Senge เป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงท่านหนึ่งที่ได้รับการ ยอมรับ ได้ชี้ให้เห็นถึงวินัย 5 ประการที่ช่วยผลักดันและสนับสนุนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้โดยการพัฒนาบุคลากรในองค์กร (พรพิมล หรรษาพิรมย์โชค, 2550)

วินัย 5 ประการตามแนวคิดของ Peter Senge (Senge 1990) มีลักษณะดังนี้

1. รอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่บุคคลใน องค์กรจะต้องมีการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายแห่งความสำเร็จและ

ความต้องการที่แท้จริง จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการยกระดับพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

2. รับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental Models) การพัฒนาองค์กรบุคคลจะต้องมีการเรียนรู้จากภายในและเปิดใจยอมรับกับประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อเชื่อมโยงสู่การทำงานในองค์กรรวมทั้งให้ความสำคัญกับพลังความสามารถในตนเอง

3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การมองภาพรวม เข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ตรงกัน และมีเป้าหมายร่วมกันทั่วทั้งองค์กร

4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) การเรียนรู้เป็นทีม ทีมงานจะต้องมีการประสานประโยชน์ร่วมกัน มีบทบาทในการคิด การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา มีความสามารถในการสื่อสาร ร่วมกับบุคคลอื่นๆ มีการกระจายอำนาจและประสานพลังในทีม

5. มีการคิดเป็นระบบครบวงจร (System Thinking) การเรียนรู้เป็นทีมทุกคนในองค์กรจะต้องมีแบบแผนทางความคิดอย่างเป็นระบบ มีความเข้าใจในภาพรวมขององค์กร มีการหาสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและส่งผลต่อความสำเร็จในองค์กร มีการปรับเปลี่ยนจิตใจในด้านต่างๆ และสามารถเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ ด้วยกันได้อย่างเป็นระบบ

5.1 ความหมายของการเรียนรู้เป็นทีม

Senge (1990 อ้างถึงในณัฐฐิติตา ศิริรัตน์, 2551) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นทีม เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก โดยอาศัยความรู้และแนวคิดของสมาชิกในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน คิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ภายใต้การประสานงานร่วมกัน โดยมีการสนทนาและอภิปรายอย่างกว้างขวางเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน

Senge (1994) การเรียนรู้เป็นทีมเป็นกระบวนการของการเรียนรู้ โดยการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายในการเรียนรู้ร่วมกัน และจะต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของทีมเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่สมาชิกทุกคนในทีมปรารถนา

เจริญสุข ภาวศิริพงษ์ (2542) กล่าวว่า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกโดยอาศัยความรู้และความคิดของสมาชิกในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาความฉลาดรอบรู้และความสามารถของทีมให้บังเกิดผล องค์กรแห่งการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการรวมพลังของกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเป็นการรวมตัวของทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง สมาชิกในทีมได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน ผ่านการสื่อข้อมูล แลกเปลี่ยน

ความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนเกิดเป็นความคิดร่วมกันของกลุ่ม (Group thinking) และกลุ่มควรลดสิ่งที่ก่อให้เกิดอิทธิพลครอบงำแนวความคิดของสมาชิกคนอื่น ๆ พร้อมทั้งกระตุ้นให้กลุ่มมีการสนทนา และการอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548) กล่าวว่า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม คือ การมีส่วนร่วมแบ่งปันความรู้และใช้ให้เกิดประโยชน์จากการเรียนรู้จะนำไปสู่ทักษะการคิด การเรียนรู้เป็นทีมช่วยให้ผู้คนในองค์กรมีประสบการณ์กับสิ่งต่างๆ จากมุมมองที่หลากหลาย ทำให้ขยายขอบเขตของการรับรู้มีความเข้าใจที่แหลมคม ช่วยพัฒนาตนเอง ช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน สื่อสารและประสานงานกัน

ลัดดาวัลย์ สวัสดิ์หลง (2550) การเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง การเรียนรู้ที่นำกระบวนการกลุ่มมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำความคุ้นเคย ก่อให้เกิดความคุ้นเคย ความใกล้ชิดสนิทสนม เกิดความผูกพันกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน โดยการพูดคุย อภิปราย ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม การเรียนรู้เป็นทีมจะเป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก โดยอาศัยความรู้ ความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุป คือ การเรียนรู้เป็นทีมเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ความคิด การใช้วิจารณญาณร่วมกันในการเรียนรู้การทำงานโดยเป็นการรวมตัวของทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง สมาชิกในทีมได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน มีการสนทนา และการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางผ่านการสื่อสารข้อมูล แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ จนเกิดเป็นความคิดร่วมกันของกลุ่มเพื่อพัฒนาความสามารถของทีมหรือกลุ่มในองค์กร ในอันที่จะสร้างสรรค์ให้เกิดเป็นผลลัพธ์ที่สมาชิกทุกคนปรารถนา

ดังนั้น ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง ความสามารถของสมาชิกทีมในการเรียนรู้ร่วมกัน โดยสมาชิกทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน โดยการพูดคุย อภิปราย เพื่อประสานสัมพันธ์และประสานพลังร่วมกันของกลุ่ม มีความไว้วางใจ ปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและสมาชิกในทีม มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

5.2 แนวคิดและลักษณะของการเรียนรู้เป็นทีม

ในการสร้างการเรียนรู้เป็นทีม ต้องอาศัยทักษะและความสามารถของสมาชิกทีมและความเข้าใจในการเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้แนวปฏิบัติของการฝึกวินัยเพื่อสร้างการเรียนรู้เป็นทีม โดยการสนทนา (Dialogue) และการอภิปราย (Discussion) ประสานสัมพันธ์ และประสานพลังร่วมกัน มีความไว้วางใจ ปรับทิศทางเพื่อทำความเข้าใจแนวปฏิบัติให้ตรงกัน เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและสมาชิกในทีม และมีความตระหนักว่าสมาชิกทีมทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบในการสร้างทีมที่สมบูรณ์ Senge (1994)

องค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้เป็นทีมตามแนวคิดของ Senge

1. คุณลักษณะสำคัญของการเรียนรู้เป็นทีม

Senge อธิบายว่า เมื่อทีมมีเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ร่วมกันจะส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ความพยายามและความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ จะทำให้มีการประสานพลังกันจนเกิดเป็นพลังกลุ่ม (Synergy) แต่การมีวิสัยทัศน์และความสามารถของสมาชิกทีมเท่านั้นไม่เพียงพอ ทีมงานจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกัน เหมือนกับวงดนตรีแจ๊สที่ดี ที่นักดนตรีจะต้องรู้วิธีการเล่นร่วมกัน ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม จึงมีมิติที่สำคัญอีก 3 ประการดังนี้

1.1 การคิดพิจารณา (Think insightfully) สมาชิกในทีมต้องสามารถคิดพิจารณาในประเด็นต่างๆ อย่างลึกซึ้ง ใช้ความรู้ ใช้สติปัญญาในการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจปัญหาที่สลับซับซ้อนและสามารถประเมินสถานการณ์ได้

1.2 การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลง และการประสานงาน (Innovative coordinated) สมาชิกในทีมต้องสร้างสรรค์และเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น สามารถประสานงานและสร้างสัมพันธ์ที่ดี มีการทำงานที่สอดคล้องประสานกันเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน แสดงพฤติกรรมที่สุภาพและให้เกียรติกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม

1.3 การมีบทบาทต่อทีมอื่นๆ (Role of team member on other teams) การมีบทบาทต่อสมาชิกทีมอื่นๆ โดยการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานต่างๆ ต่อสมาชิกทีมอื่นๆ จะช่วยสร้างให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปลูกฝังการเรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติจนเกิดเป็นทักษะของทีมงาน

2. การสนทนาและการอภิปราย

การเรียนรู้เป็นทีมต้องเรียนรู้แนวปฏิบัติของการฝึกวินัยเพื่อสร้างการเรียนรู้เป็นทีม โดยการสนทนา (Dialogue) และการอภิปราย (Discussion) โดยอาศัยทักษะในการสอบถามและการสะท้อนความคิดเห็น เพื่อให้สมาชิกทีมได้แสดงความคิด แสดงวิสัยทัศน์ และเกิดเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกัน การสนทนาและการอภิปรายทั้งสองวิธีการนี้มีความแตกต่างกัน การสนทนา สมาชิกทีมจะต้องเรียนรู้ในการเป็นผู้รับฟัง โดยพยายามรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นๆ ระวังมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างของตนเอง การสนทนาไม่จำเป็นต้องได้ข้อตกลงหรือข้อสรุปจากการสนทนา นั้น แต่เป็นการยกระดับทัศนคติของสมาชิกให้สูงขึ้น แต่การอภิปรายจะเปิดโอกาสให้สมาชิกได้อภิปรายและสะท้อนความคิดเห็น สะท้อนมุมมองที่แตกต่างกัน เพื่อค้นหา มุมมองที่ดีที่สุดที่จะสนับสนุนการตัดสินใจ Bohm (1965 อ้างถึงใน Senge 1994) กล่าวว่า พื้นฐานที่จำเป็นในของการสนทนาเพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด คือ

1. การสนทนาต้องหลีกเลี่ยงการตั้งข้อสมมติฐาน ละความคิดเห็นเดิมๆ ของตนในการตัดสินใจหรือตรวจสอบความเชื่อของบุคคลอื่น แต่การสนทนาจะเป็นการระดมความคิด และทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อนำไปสู่ข้อสรุป หรือสมมติฐานใหม่ และจะต้องยอมรับในความเสียงร่วมกันและสร้างความรู้สึกลดอคฤในการเผชิญกับความเสียง

2. การสนทนาต้องเคารพในความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ ในฐานะเพื่อนร่วมงาน ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจโดยไม่รับฟังบุคคลอื่น ปิดกั้นมุมมองและความคิด การสร้างบรรยากาศการสนทนาดังกล่าวจะทำให้บุคคลเกิดความกลัว วิตกกังวลและไม่ยอมเปิดเผยความคิด

3. เป็นผู้ถือกุญแจบรรยากาศที่ดีในการสนทนา (Facilitator) เข้าใจในสภาพแวดล้อมและบริบทต่างๆ ในการสนทนา ถือกุญแจให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสนทนา อำนวยความสะดวกให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

การเรียนรู้เป็นทีมต้องมีความเข้าใจแนวปฏิบัติในการสนทนาและการอภิปราย เนื่องจากทั้งสองวิธีการมีเป้าหมายต่างกัน การสนทนามีเป้าหมายเพื่อสร้างสมมติฐานใหม่หรือค้นพบสิ่งใหม่ๆ แต่การอภิปรายมีเป้าหมายเพื่อนำความคิดเห็น มาวิเคราะห์ ค้นหาวิธีการที่ดีที่สุดเพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตาม การสนทนาและการอภิปรายจำเป็นต้องปฏิบัติควบคู่กันไป คือ ควรจัดให้มีการสนทนาดีก่อนเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการอภิปรายต่อไป

3. เรียนรู้สภาพความเป็นจริง

ความเข้าใจพฤติกรรมในการเรียนรู้จะช่วยลดช่องว่างในการเรียนรู้พฤติกรรมในการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันเป็นอุปสรรคสำคัญในการขัดขวางเรียนรู้ การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน โดยสามารถจัดการกับปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ทีมต้องยอมรับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สำรวจ ตรวจสอบการทำงาน พิจารณา ผลดี ผลเสีย พยายามทบทวนสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการตระหนักและยอมรับความจริง และรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างสมาชิกทีม พยายามทำความเข้าใจ และเรียนรู้ ค้นหาสิ่งใหม่ๆ และนำมาสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงการทำงาน

4. การเรียนรู้วิธีปฏิบัติ

การเรียนรู้วิธีปฏิบัติร่วมกัน โดยการสนทนาแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้สมาชิกทีมได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติ ถ่ายทอดเทคนิค วิธีปฏิบัติงาน เพื่อสร้างทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ โดยการนำทฤษฎีหรือแนวคิดมาทดลองปฏิบัติ และร่วมคิดร่วมสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานจากการเรียนรู้วิธีปฏิบัติร่วมกัน

ดังนั้น การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม จึงเป็นการสร้างทีมให้มีความสามารถไว้วางใจซึ่งกันและกัน เรียนรู้และปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ ให้การยอมรับในการตัดสินใจ และความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติของทีม พัฒนาทักษะเพื่อเผยแพร่ไปยังทีมอื่นๆ และเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร การเรียนรู้เป็นทีมสมาชิกต้องต้องเรียนรู้แนวปฏิบัติของการฝึกวินัยเพื่อสร้างการเรียนรู้เป็นทีม โดยการสนทนา (Dialogue) และการอภิปราย (Discussion) โดยอาศัยทักษะในการสอบถามและการสะท้อนความคิดเห็น เรียนรู้สภาพความเป็นจริง อย่างยอมรับและเข้าใจ ค้นหาสิ่งใหม่ๆ และนำมาสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงการทำงาน เรียนรู้การปฏิบัติงานร่วมกันแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้สมาชิกทีมได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติ ถ่ายทอดเทคนิค วิธีปฏิบัติงาน เพื่อสร้างทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิริลักษณ์ จิเจริญ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของนักเทคโนโลยีการศึกษา โดยได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนรู้เป็นทีมตามแนวคิดของ Senge (1994) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของสมาชิกในการเรียนรู้เป็นทีม ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ด้านความสามารถและความเข้าใจในการเรียนรู้เป็นทีม

1.1.1 การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) สมาชิก

ในทีมต้องมีแนวคิดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกันและมีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ที่ตั้งไว้ไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคน รู้สึกมั่นใจในการตัดสินใจในสิ่งที่เห็นว่าเหมาะสมกับตน และรู้ตนเองว่าจะปฏิบัติตัวอย่างใดในระหว่างทำงานร่วมกัน การปฏิบัติงานที่เป็นไปในแนวเดียวกัน จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการเรียนรู้เป็นทีม ซึ่งช่วยให้ทีมคิดและปฏิบัติหน้าที่ได้เสมือนเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ซึ่งกันและกัน มีจุดมุ่งหมาย และรับรู้สภาพความเป็นจริงร่วมกันในทีม

1.1.2 การเพิ่มอำนาจในการทำงาน (Empowerment) สมาชิกในทีมต้องได้รับการเพิ่มอำนาจในการทำงาน คือการได้รับการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ ความไว้วางใจและความอิสระในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบุคคลได้รับการเพิ่มอำนาจในการทำงาน จะเกิดความพึงพอใจ มีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง มีความมุ่งมั่นมากขึ้น และการปฏิบัติงานจะดีขึ้น อย่างไรก็ตามการเพิ่มอำนาจในการทำงานในทีมที่สมาชิกมีจุดหมายต่างกัน ย่อมส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานยิ่งขึ้น และทำให้การจัดการในทีมลำบากมากขึ้น ดังนั้น จึงควรมีการปรับเป้าหมายของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายของทีม (Alignment) ก่อนการเพิ่มอำนาจบุคคล และหากมีการเพิ่มอำนาจในการดำเนินงานไประยะหนึ่งแล้วเกิดมีปัญหามา เพราะความไม่เหมาะสมของแนวปฏิบัตินั้นก็จำเป็นจะต้องมีการยืดหยุ่น และปรับปรุงแก้ไข

1.1.3 พลังของกลุ่ม (Synergy) สมาชิกในทีมต้องมีการประสานพลังร่วมกันโดยนำความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนในทีมออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ของทีม ซึ่งจะก่อให้เกิดพลังของทีม ทำให้การปฏิบัติงานของทีมประสบความสำเร็จ และช่วยพัฒนาความรู้ สมรรถภาพของทีมให้เกิดขึ้นในทีมการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) นั้นสมาชิกทุกคนไม่จำเป็นต้องเห็นพ้องตกลงตามกันหมด แต่สิ่งที่สำคัญ คือ สมาชิกทุกคนต้องเปิดเผยความคิดเห็นของตนเอง และใช้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นมาช่วยสร้างความเข้าใจและสมรรถนะในการทำงาน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน จะขยายวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลให้กว้างขึ้น แต่ถ้าทุกคนหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นหรือพยายามทำให้เกิดความคิดเห็นเป็นเอกฉันท์ การคิดของกลุ่มจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่กลุ่มคิดอย่างเดียวกันตลอด โดยสมาชิกจะไม่ใช้เหตุผลของตนในการตัดสินใจ แต่จะถูกมติกกลุ่มกดดันให้ยอมรับความคิดเห็นที่ตนอาจไม่เห็นด้วย เป็นมติของกลุ่มความกดดันต่อความเป็นหนึ่งเดียว (Conformity Pressure) นำไปสู่ความคล้อยตามกันในกลุ่ม และอาจทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนานับเป็นพลังลดทอน (Anergy) ที่เป็นผลกระทบทางลบและไม่ตอบสนองเป้าหมายที่ต้องการ

1.1.4 การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงใหม่ และการประสานงาน (Innovation and Coordination) สมาชิกในทีมต้องสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้น และประสานงานกับผู้อื่นได้ ให้ความร่วมมือในการทำงานคิดเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่และแตกต่าง ไม่ว่าจะ เป็นวิธีการทำงานแบบใหม่ สร้างแนวคิดใหม่ แสวงหาหรือมีทางเลือกอย่างเหมาะสม รู้จักพลิกแพลงปรับเข้าหาแนวทาง ตั้งข้อตกลงอย่างท้าทาย หรือมีผลงานใหม่เกิดขึ้น โดยผลการปฏิบัติงาน จะขึ้นอยู่กับ การประสานความสามารถของแต่ละคน และวิธีการปฏิบัติงานร่วมกัน มีกระบวนการประสานงานสานความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

1.1.5 การมีบทบาทต่อทีมอื่นๆ และการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติและทักษะ (Role of Learning Team on Other Teams and Inculcating Practices and skills) สมาชิกในทีมต้องมีความสามารถส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นการเรียนรู้ของสมาชิกแต่ละคน ทั้งในทีมและสมาชิกของทีมอื่นๆ ในองค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ขณะที่สมาชิกในทีมมีการเรียนรู้ร่วมกันก็ต้องมีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีมไปยังส่วนรวม โดยการสอนวิธีปฏิบัติและทักษะในการเรียนรู้ การแบ่งปันความรู้ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นให้รู้วิธีปฏิบัติวิธีการ ดังนั้น เพื่อสร้างองค์การเอื้อการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น จึงต้องทำให้การเรียนรู้เกิดขึ้นพร้อมๆ กันทั่วทั้งองค์กร ความสำเร็จของทีมสามารถกำหนดแนวโน้ม และสร้างมาตรฐานของการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับองค์กรที่ใหญ่ขึ้นด้วย

1.1.6 การคิดพิจารณา (Think Insightfully) สมาชิกในทีมต้องมีความสามารถคิดพิจารณาในประเด็นต่างๆ อย่างลึกซึ้ง เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้ โดยสามารถเชื่อมโยงความคิดที่เคยมีมากับประสบการณ์ที่คาดหวังและรู้จักประเมินสถานการณ์

1.2 ด้านทัศนคติในการเรียนรู้เป็นทีม

1.2.1 ความไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน และการบอกข้อเท็จจริงต่อกัน (Operational trust and Agreements to tell the truths) สมาชิกในทีมต้องมีความไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ร่วมกันที่สมาชิกทุกคนในทีมจำเป็นต้องมีความเชื่อมั่นระหว่างกัน และเชื่อใจกันในการทำงาน คิดถึงสมาชิกในทีมอื่นๆ และมีความรับผิดชอบที่จะทำงานร่วมกันอย่างเกื้อกูล เต็มใจที่จะดำเนินตามเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งข้อตกลงที่จะบอกหรือไม่ปิดบังข้อเท็จจริงต่อกัน ทั้งเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก และเรื่องที่เกิดขึ้นภายในทีม

1.2.2 ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเผชิญความเสี่ยง การให้อภัยกันและการให้กำลังใจ (Sense of Safety in Facing Risks and Forgiveness & Encouragement) สมาชิกในทีมต้องรู้จักสร้างความรู้สึกถึงบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัย เมื่อสมาชิกในทีมต้องเผชิญหน้ากับความเสี่ยง หรือต้องตัดสินใจใดๆ ในการทำงาน โดยหากผลการตัดสินใจผิดพลาดหรือเกิดปัญหาการขัดแย้งขึ้น สมาชิกในทีมต้องให้อภัยและให้กำลังใจ การจับผิดผู้อื่นเป็นการขัดขวางการเรียนรู้ของทีม

1.3 ด้านทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม สามารถดำเนินไปได้ดีภายใต้ทักษะการสร้างทีมงาน (Team Building) ซึ่งประกอบด้วย

1.3.1 ทักษะการสร้างสรรค้พฤติกรรมที่สุภาพ

1.3.2 ทักษะการส่งเสริมการสื่อสารให้ดีขึ้น รู้จักการรับฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจและละความคิดเห็นของตนเองไว้

1.3.3 ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานประจำวันร่วมกันได้อย่างดีโดยมีจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม

1.3.4 ทักษะการสอบถามและการสะท้อนความคิดเห็น (Inquiry and Reflection Skills) วิธีการเรียนรู้แบบ Inquiry Technique คือ การใช้การพูดคุยสนทนาซักถาม (Dialogue) โดยระดมสมอง ร่วมกันคิด เป็นการเรียนรู้โดยการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น สื่อความคิดของตนเองไปสู่คนอื่น เรียนรู้ถึงแนวทางการคิดและวิธีการคิดของตนเอง และกระตุ้นให้คนได้คิด วิเคราะห์ในการโต้ตอบซักถาม ได้แย้งความคิดเห็นของคนอื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดการเรียนรู้

2. พฤติกรรมการสื่อสารในการเรียนรู้เป็นทีม

ลักษณะเชิงพฤติกรรมของการสื่อสารเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพของทีม แต่ละทีม จากการศึกษาลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารในการเรียนรู้เป็นทีม ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญในการสนทนา (Dialogue) และการอภิปราย (Discussion)

2.1 การสนทนา (Dialogue) ในการเรียนรู้เป็นทีม เป็นการพูดคุยร่วมกันของสมาชิกในทีม โดยสมาชิกแสดงความรู้สึก หรือความเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างอิสระ รับฟังสิ่งที่อยู่ในใจและร่วมคิดด้วยกันอย่างจริงจัง ทุกคนในทีมจะพูดด้วยความเคารพต่อความคิดเห็นของกันและกัน เปิดเผยความคิดและความรู้สึกกันโดยปราศจากความกลัวหรือความอาย การรับฟังทัศนคติ มุมมองและข้อสงสัยของผู้อื่นอย่างตั้งใจ ละความคิดเห็นเดิมๆ ของตนเองไว้ ทำให้เข้าใจมุมมองต่างๆ ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น เกิดสมมติฐานใหม่ซึ่งจะหาไม่ได้จากการพูดคุยกัน เฉพาะบุคคล ช่วยให้ทีมสามารถแก้ปัญหาที่ยากและสลับซับซ้อนจากความคิดอันหลากหลาย

เป้าหมายของการสนทนา คือ เพื่อแสวงหาความหมาย หรือสร้างความเข้าใจใหม่ในเรื่องที่คลุมเครือ ไม่แน่ใจ หรือยากจะตีความ

2.2 การอภิปราย (Discussion) ในการเรียนรู้เป็นทีม สมาชิกแต่ละคนจะแสดงความคิดเห็นของตนเอง โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างเต็มที่ การอภิปรายเน้นการวิเคราะห์ และแยกประเด็นที่สนใจออกเป็นส่วนๆ เป็นการแสดงผลเพื่อให้สมาชิกในทีมยอมรับแนวคิดมุมมองที่ตนเสนอ เป้าหมายของการอภิปรายคือ เพื่อการตัดสินใจ เลือกรหาข้อตกลง ข้อสรุป หรือหาทางแก้ปัญหาที่มีการตกลงร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของทีมในช่วงเวลานั้น

3. พฤติกรรมการเรียนรู้ในการเรียนรู้เป็นทีม

พฤติกรรมการเรียนรู้ในการเรียนรู้เป็นทีมเป็นด้านที่แสดงถึงการที่สมาชิกในทีมได้รับการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยจำเป็นจะต้องค้นหาความรู้ ไม่เฉพาะความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ต้องมีความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ด้วย และที่สำคัญคือการเรียนรู้จากบุคคลรอบตัว (Collaborative Learning) ในระหว่างผู้ร่วมงานภายในองค์กร รวมถึงการเรียนรู้จากบุคคลภายนอกองค์กร หรือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในงานที่อาจจะพบปะกันเพียงครั้งคราว อาทิ ลูกค้า ผู้จัดจำหน่าย คู่ค้า (Supplier) พันธมิตร (Partners) ชุมชน (Community) เป็นการเรียนรู้ร่วมกันจากทุกคนรอบตัว แสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมมีลักษณะดังนี้

1. การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) โดยการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน Share vision มีการกำหนดเป้าหมายของทีม และสร้างให้สมาชิกทีมมีความเข้าใจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกัน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม

2. การเพิ่มอำนาจในการทำงาน (Empowerment) สมาชิกทีมได้รับความไว้วางใจและมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเพิ่มอำนาจในการทำงานในทีมที่สมาชิกมีจุดหมายต่างกัน ย่อมส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการปรับเป้าหมายของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายของทีม (Alignment) ก่อนการเพิ่มอำนาจบุคคล

3. พลังกลุ่ม (Synergy) สมาชิกในทีมต้องมีการประสานพลังร่วมกันของกลุ่ม โดยการนำความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนในทีมออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการ

ปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ของทีม โดยสมาชิกทีมต้องเปิดเผยความคิดเห็นของตนเอง และใช้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นมาทำความเข้าใจ และตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

4. การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลง และการประสานงาน (Innovative coordinated) สมาชิกในทีมต้องสร้างสรรค์และเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น สามารถประสานงานและสร้างสัมพันธ์ที่ดี มีการทำงานที่สอดคล้องกันเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน แสดงพฤติกรรมที่สุภาพและให้เกียรติกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม

5. การมีบทบาทต่อทีมอื่นๆ และการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะ (Role of Team Member on Other Teams and Inculcating Practices and Skills) การมีบทบาทต่อสมาชิกทีมอื่นๆ โดยการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานต่างๆ ต่อสมาชิกทีมอื่นๆ จะช่วยสร้างให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปลูกฝังการเรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติจนเกิดเป็นทักษะของทีมงาน

6. การคิดพิจารณา (Think Insightfully) สมาชิกในทีมต้องสามารถคิดพิจารณาในประเด็นต่างๆ อย่างลึกซึ้ง ใช้ความรู้ ใช้สติปัญญาในการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจปัญหาที่สลับซับซ้อนและสามารถประเมินสถานการณ์ได้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Scott - Ladd (2008) การใช้วิจัยเชิงปฏิบัติในการสอนเพื่อการเรียนรู้เป็นทีม และการปรับปรุงการทำงานเป็นทีม งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าการเรียนรู้เป็นทีมของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกมีจำนวน 151 คน เพศชาย 107 คน เพศหญิง 89 คน กลุ่มที่สอง มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กกว่า คือ มีกลุ่มตัวอย่าง 114 คน เพศชาย 55 คน เพศหญิง 59 คน การจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมงานและจัดการความขัดแย้งของทีมงาน โดยกลยุทธ์ที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และการทำงานเป็นทีม มีดังนี้ 1. สภาพแวดล้อมและทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม 2. การมีส่วนร่วมของทีม 3. การแบ่งปันความรู้และพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ โดยทีมจะได้เรียนรู้ทักษะการคิด การอภิปราย การฟังพียงซึ่งกันและกันและรับผิดชอบร่วมกันเพื่อทำงานให้สำเร็จ

ผลการศึกษา พบว่า เพศชายมีการแสดงบทบาทภาวะผู้นำและการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น ในขณะที่เพศหญิงมีการเรียนรู้และการบูรณาการเพิ่มขึ้น ดังนั้น ทีมที่มีการผสมผสานกันระหว่าง

สมาชิกที่เป็นทั้งเพศชายและเพศหญิง จะช่วยนำไปสู่ประสบการณ์และการทำงานเป็นทีมในเชิงบวกเพิ่มมากขึ้น มีการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน มีการวางแผน และการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารจะช่วยให้ทีมการประชุมวางแผนและลดปัญหาความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น โดยสรุปแล้วการใช้วิจัยเชิงปฏิบัติการในการสอนเพื่อการเรียนรู้เป็นทีม และปรับปรุงการทำงานเป็นทีมนักเรียนมีความพึงพอใจในการเรียนรู้มากขึ้น

Andres and Shipps (2010) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ แบ่งปัน ระหว่างระหว่างทีมเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นการทำโครงการและการแก้ปัญหา โดยใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่แบ่งปัน ผลการศึกษาพบว่า การทำงานร่วมกันสามารถส่งผลกระทบต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และมีผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม เพื่อสนับสนุนและสร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบ พัฒนา การสร้างผลงาน และนำไปสู่ความสำเร็จเป้าหมายที่ได้กำหนด โดยใช้กระบวนการทางเทคโนโลยีในการเป็นสื่อกลางในการสร้างความร่วมมือกันระหว่างทีม

Hajizadeh (2011) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้เว็บล็อกเป็นเครื่องมือสำหรับการสะท้อนการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนภาษาอังกฤษ โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนในการใช้เว็บล็อกเพื่อเป็นสื่อกลางสะท้อนการเรียนรู้ อาสาสมัครเป็นกลุ่มทดลอง ทั้งชายและหญิงจำนวน 40 คน ใช้เวลาว่างของพวกเขาตลอดระยะเวลาภาคการศึกษา ผลปรากฏว่า นักเรียนมักจะเขียนสะท้อนบนเว็บล็อกเกี่ยวกับกิจกรรมประจำวัน และพวกเขาก็ยังใช้เว็บล็อกในการเขียนภาพสะท้อนการเรียนรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเขียนสะท้อนเกี่ยวกับความรู้สึกผิดหวังเกี่ยวกับคะแนนการสอบวิชาภาษาอังกฤษกับสิ่งที่คาดหวังและวิธีการเรียนรู้ในห้องเรียน การนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าเว็บล็อกเป็นเครื่องมือสำหรับครูที่จะใช้ในการส่งเสริมและสะท้อนการเรียนรู้ของเด็กนักเรียน

เกตุฤดี ราชไชยา (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสืบสอบแบบขึ้นชมด้านการจัดโอกาสการเรียนรู้ของพ่อแม่สำหรับผู้เรียน : รูปแบบเสนอแนะจากการปฏิบัติที่ดีที่สุดของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างคือ พ่อแม่และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิจัยใช้วิธีการ 2 วิธี โดยใช้ในการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม โดยพบว่า การสืบสอบแบบขึ้นชมเป็นกระบวนการรวบรวมกลยุทธ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ดีในอนาคต พบว่า การใช้คำถามเชิงบวกในการค้นหา (Discovery) รูปแบบการจัดกิจกรรมการสร้างโอกาสการเรียนรู้สำหรับผู้เรียน สามารถค้นพบแนวทางการจัดกิจกรรมของพ่อแม่และนำมาวาดฝันหรือจินตนาการหนทางที่จะปฏิบัติตามรูปแบบกิจกรรมนั้นๆ ได้

(Dream) ต่อจากนั้น พยายามให้เกิดการนำเสนอการออกแบบกิจกรรมการจัดโอกาสการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนร่วมกัน จากกลุ่มพ่อแม่ที่มีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Design) และผลักดันให้พ่อแม่ นำรูปแบบกิจกรรมไปปรับใช้เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Destiny)

ลัดดาวัลย์ สวัสดิ์หลง (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีม ของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บด้วยการเรียนรู้แบบโครงงาน เพื่อการเรียนรู้เป็นทีมของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่เรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โครงการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาครูประจำการ ศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 18 คน ได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น แบบทดสอบและแบบสอบถามความพึงพอใจ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบประสิทธิภาพของบทเรียนผลการวิจัยพบว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพ 83.16/80.19 สูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้ ส่วนผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในระดับมาก

ณัฐสิริตา ศิริรัตน์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวความคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากรทางการศึกษาผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวความคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ 1) ฐานข้อมูลความรู้บนเครือข่าย 2) ทีมเรียนรู้บนเครือข่าย 3) เครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย และ 4) ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย 5) เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกันบนเครือข่าย

2. ขั้นตอนการเรียนรู้ของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวความคิดการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองมี 7 ขั้นตอนคือ 1) ขั้นการวางแผนและกำหนดทิศทางการเรียนรู้ 2) ขั้นการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ 3) ขั้นการสนับสนุนแหล่งข้อมูลและวิทยากร 4) ขั้นการจัดเก็บรวบรวม

ข้อมูลและนำผลจากข้อมูลที่ค้นพบไปใช้ 5) ขั้นการฝึกทักษะในการสืบสวนสอบสวนและการลง
 ผลิตของถูก 6) ขั้นการทบทวนผลการเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไข 7) ขั้นการประเมินผลการเรียนรู้

3. กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการประเมินตนเองด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมหลังการทำ
 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สูงกว่าก่อนการทำกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการเรียนรู้แบบ
 ชี้นำตนเอง สำหรับบุคลากรทางการศึกษาเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีความเหมาะสมใน
 ระดับมาก

ลักษณะรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคิดการเรียนรู้แบบชี้นำ
 ตนเองเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม สำหรับบุคลากรทางการศึกษา เป็นรูปแบบที่เน้นความ
 ต่อเนื่องของการพัฒนาผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการสืบสวนสอบสวนและการลงผลิตของถูก การทบทวนผล
 การเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไข การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในทีม จากการสนทนาและการ
 อภิปราย โดยการประชุมทางไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน รวมทั้ง
 มุ่งเน้นสร้างแรงจูงใจและการสนับสนุนข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

ธนาวดี วรราชสกุล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการความรู้ผ่านการสื่อสาร
 บนเว็บล็อก มุ่งศึกษาขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ของบล็อกเกอร์ที่เป็นคนไทย ครอบคลุมถึง
 บล็อกเกอร์ที่ใช้บริการพื้นที่เว็บล็อกฟรี หรือบล็อกเกอร์ที่ใช้บริการโดยซื้อพื้นที่โฮส (Hosting) เป็น
 ของตนเอง เพื่อศึกษาบริบทที่เอื้อให้บล็อกเกอร์เหล่านั้นจัดการความรู้ ทั้งนี้ ยังศึกษาถึงชุมชนแนว
 ปฏิบัติของสังคมการจัดการความรู้ หรือชุมชนบล็อกเกอร์ว่าช่วยหรือส่งผลให้เกิดการถ่ายทอด และการ
 ใช้งานความรู้ และเผยแพร่อย่างไร

ผลการวิจัยพบว่า บล็อกเกอร์ไทยส่วนใหญ่มีวิธีการจัดการความรู้หรือเนื้อหาอยู่ในระดับปาน
 กลางในเรื่อง การบ่งชี้ความรู้ การสร้างความรู้ การแสวงหาความรู้ การประมวลและกลั่นกรอง
 ความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการปรับปรุงทบทวนความรู้
 และพบว่าบล็อกเกอร์ไทยมีวิธีการจัดการความรู้ในระดับมาก ในเรื่องการเข้าถึงและการเผยแพร่
 ความรู้โดดเด่นกว่าเรื่องอื่นๆ แสดงให้เห็นว่าบล็อกเกอร์สามารถประยุกต์และใช้เทคโนโลยีการ
 สื่อสารรูปแบบใหม่อย่าง “เว็บล็อก” ได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยยังระบุอีกด้วยว่า มีบล็อกเกอร์เพียง
 จำนวนน้อยที่มีปฏิสัมพันธ์อย่างสนิทสนมกับผู้อ่านเว็บล็อก หรือบล็อกเกอร์คนอื่นๆ ถึงแม้ว่าการ
 เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แต่การมีส่วนร่วมในชุมชน
 นั้น มีพื้นฐานจากการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์และระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง จึงไม่สามารถอาศัย
 เทคโนโลยีการสื่อสารได้เพียงปัจจัยเดียวเป็นตัวชี้วัด ดังนั้น การพัฒนาเว็บล็อกให้เกิดประโยชน์

สูงสุดต่อการนำไปใช้งาน จะต้องสร้างแรงจูงใจให้บล็อกเกอร์และสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในวงกว้าง โดยอาจจัดให้มีกิจกรรมซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิกที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันอย่างไม่เป็นทางการ จะทำให้เกิดความไว้วางใจและเชื่อถือซึ่งกันและกันจนเกิดชุมชนเว็บล็อกอย่างยั่งยืน

ศิวินิต อรรถวุฒิกุล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือ ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อสร้างพฤติกรรมการสร้างความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นเพื่อนร่วมเรียนรู้ ได้แก่ นิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของกระบวนการที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ 1. บุคคล 2. สารความรู้ 3. เครื่องมือคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือ 4. การปรับเปลี่ยนและการจัดการพฤติกรรม และ 5. การประเมินผล

2. ขั้นตอนของกระบวนการที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 6 ขั้นตอนคือ 1) ขึ้นแนะนำแนวทางสร้างกลุ่มสัมพันธ์ 2) ขึ้นกำหนดความรู้ นำไปสู่เป้าหมาย 3) ขึ้นสืบเสาะแสวงหา เพื่อพัฒนาผลงาน 4) ขึ้นพบปะแลกเปลี่ยน เพื่อนเรียนเพื่อนรู้ 5) ขึ้นสร้างสรรค์เผยแพร่ ร่วมแก้ร่วมปรับ และ 6) ขึ้นประเมินผลงาน ผสานความคิด

3. กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการสร้างความรู้ หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการสร้างแรงจูงใจผลการวิจัยพบว่า เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้จัดการรายวิชาควรสร้างทัศนคติให้บุคคลได้ตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตั้งแต่สัปดาห์แรกของการพบกันในชั้นเรียน และควรแสดงความชื่นชม ให้กำลังใจกลุ่มตัวอย่างอยู่ตลอดเวลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ของบุคลากร
สาธารณสุขด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของ
บุคลากรสาธารณสุข เป็นการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมี
วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บไซต์ และการเรียนรู้เป็นทีม
2. เพื่อสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อ
สร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาผลการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบ
ขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
4. เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม
เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนวิจัย 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บไซต์และการเรียนรู้เป็นทีม เพื่อสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บน
เว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากร
สาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบคุณภาพต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการ
สืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 3 สร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม
เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบ
แบบ ขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม
เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความคิดเห็น และความต้องการของบุคลากรสาธารณสุข เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อกและการเรียนรู้เป็นทีม เพื่อสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. ศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนด เป็นกรอบในการสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อ สร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีมและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ เพื่อดูความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม มีดังนี้

2.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลต่างๆ จากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 สร้างข้อคำถามจากหลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

2.4 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม แล้วนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อ ขอคำแนะนำในการตรวจแก้ไขด้านเนื้อหาและภาษา

2.5 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการจัดการความรู้ และนัก เทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

2.6 นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความ ตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะต้องประเมินด้วยคะแนนระดับ 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง, 0 = ไม่แน่ใจ และ -1 = ไม่สอดคล้อง (วรวิณี แกมเกตุ, 2551)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

R = ผลรวมของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความ
สอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC เข้าใกล้ 1 ส่วนข้อที่มี
ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข

2.7 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องเป็นรายชื่อของแบบสอบถามพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ คือ 0.5 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้เหมาะสมและข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้ได้

2.8 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงโครงสร้างและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหาและภาษา

3. ศึกษาความคิดเห็น และความต้องการของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข ที่เป็นข้าราชการ และพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์ กรมควบคุมโรค กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กรมสุขภาพจิต กรมอนามัย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 373 คน โดยทำหนังสือขอความร่วมมือและประสานไปยังหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข แล้วทำการสำรวจในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2555 แจกแบบสอบถามไปจำนวน 410 ฉบับ (เพื่อความผิดพลาด และไม่ครบถ้วนของแบบสอบถาม 10 %) แบบสอบถามที่ตอบกลับและสมบูรณ์ที่ได้กลับคืนมาจำนวน 377 ฉบับ การสุ่มตัวอย่างมีวิธีการดังนี้

3.1 กำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้สำนักและกรมเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง คือ แบ่งประชากรเป็น 2 สำนักและ 7 กรม

3.2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้หลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane สำหรับการวิจัย จากจำนวนบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นข้าราชการ และพนักงานราชการในกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 5,588 คน (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2554) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน โดยแจกแบบสอบถามไปยังทุกหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 410 ฉบับแบบสอบถามที่ตอบกลับและสมบูรณ์ที่ได้กลับคืนมาจำนวน 377 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92

3.3 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากน้ำหนักของจำนวนประชากร ในแต่ละสำนักและกรม ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสำนักและกรม (รายละเอียดแสดงในภาคผนวกตารางที่ 44) ที่จะศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุข เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม

3.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทำการสำรวจแล้วนำมาสร้างต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบคุณภาพต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. สร้างแบบประเมินต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในด้านการจัดการความรู้มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี เพื่อประเมินต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข โดยนำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะต้องประเมินด้วยคะแนนระดับ 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง, 0 = ไม่แน่ใจ และ -1 = ไม่สอดคล้อง (วรวิณี แกมเกตุ, 2551) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอนพบว่า ทั้งองค์ประกอบและขั้นตอนมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ในทุกข้อ ซึ่งมากกว่า 0.5 ทุกข้อ จึงสรุปได้ว่าระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ได้ ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกฯ ดังนี้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิมีคำแนะนำให้มีการสร้างแรงจูงใจโดยจัดกิจกรรมให้บุคลากรสาธารณสุขได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยมีรูปแบบต่างๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม ให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้ พัฒนาการสร้างความรู้และนำไปสู่การสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ปรับขั้นตอน Flowchart ของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข เพื่อแสดงให้เห็นว่าวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมอยู่ในขั้นตอนใดบ้าง

ขั้นตอนที่ 3 สร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มาสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากร
 สาธารณสุข โดยมีองค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คน
 2. ความรู้ 3. เทคโนโลยี 4. แรงจูงใจ และมีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1.ขั้น
 สร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน 2. ขั้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย 3. ขั้นตอนออกแบบพัฒนา
 แสวงหาความรู้ 4. ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5. ขั้นสร้างแรงจูงใจ 6. ขั้นประมวลลั่นกรองและ
 ทดลองนำไปใช้ 7.ขั้นประเมินผล

2. ผู้วิจัยสร้างเว็บล็อกและคู่มือการใช้งานเว็บล็อก รวมทั้งจัดทำแผนกำกับกิจกรรมการ
 แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้
 เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

3. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านเกี่ยวกับคุณภาพเว็บล็อกและคู่มือ
 การใช้งาน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณภาพเว็บล็อกและคู่มือการใช้งาน
 เว็บล็อกพบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณภาพเว็บล็อกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) และความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณภาพคู่มือการใช้งานเว็บล็อกใน
 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงหน้า
 โฮมเพจเว็บล็อกให้มีความสวยงามและทันสมัยยิ่งขึ้น จัดหมวดหมู่ต่างๆ ให้ชัดเจนและใช้งานได้
 สะดวกยิ่งขึ้น

4. ผู้วิจัยนำคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพเว็บล็อก ได้แก่
 ปรับปรุงหน้าโฮมเพจให้มีความสวยงามยิ่งขึ้น จัดหมวดหมู่ต่างๆ ให้ชัดเจนและใช้งานได้สะดวก
 ยิ่งขึ้น เพิ่มเทคนิคในการแสดงผล เช่น รูปภาพ วิดีโอให้ดูทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบ สอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้เป็นบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ
 ทดลองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้าง
 ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ
 เจาะจง (Purposive sampling) กลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 13 กลุ่ม คัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 กลุ่ม มีจำนวน
 สมาชิกรวมทั้งสิ้น 27 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน การเพิ่มอำนาจในการทำงาน พลังกลุ่ม การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงใหม่และการประสานงาน การมีบทบาทต่อทีมอื่น การถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติและทักษะ และการคิดพิจารณา

2.2 แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกของบุคลากร

สาธารณสุข

3. การดำเนินการทดลอง ระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2556 ใช้ระยะเวลาทดลอง 9 สัปดาห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่า t-test dependent ในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลัง

5. สังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มในแต่ละสัปดาห์และสรุปผล

ขั้นตอนที่ 5 การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. สร้างแบบรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งใช้เกณฑ์การประเมินดัชนีความสอดคล้องแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ โดยถือเกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงยอมรับว่าระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขที่สร้างขึ้นนั้นมีความเหมาะสม

2. นำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเพื่อประเมินรับรอง

3. วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้อง โดยถือเกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงยอมรับว่าระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขที่สร้างขึ้นนั้นมีความเหมาะสม ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอน พบว่าทั้งองค์ประกอบและขั้นตอนมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ในทุกข้อ ซึ่งมากกว่า 0.5 ทุกข้อ จึงสรุปได้ว่า

ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมที่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ได้ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกฯ ดังนี้

1. ชื่อเว็บล็อกยังจดจำได้ยาก ควรหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรสาธารณสุขเข้าถึงเว็บล็อกได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น
2. ควรนำเว็บล็อกไปเชื่อมโยงกับเว็บไซต์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ หรือเว็บล็อกของกรมอื่นๆ ในกระทรวงสาธารณสุขรวมทั้งเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข
4. ผู้วิจัยนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขโดยปรับปรุงรายละเอียดในด้านองค์ประกอบและขั้นตอนให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุดเพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม
2. เพื่อสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาผลการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
4. เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม
2. ผลการสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขก่อนทดลองใช้
3. ผลการทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
4. ผลการนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

โดยมีรายละเอียดของผลวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บไซต์ และการเรียนรู้เป็นทีม

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 373 คน โดยแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 410 ฉบับ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์ กรมควบคุมโรค กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กรมสุขภาพจิต กรมอนามัย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งแบบสอบถามที่ตอบกลับและสมบูรณ์ที่ได้กลับคืนมา จำนวน 377 ฉบับ สำหรับการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ตอนที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตอนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 377)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	86	22.8
หญิง	291	77.2
รวม	377	100.0
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	96	25.5
31 – 40 ปี	127	33.7
41 – 50 ปี	95	25.2
50 ปี ขึ้นไป	59	15.6
รวม	377	100.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษา
ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	33	8.8
ปริญญาตรี	192	50.9
ปริญญาโท	137	36.3
ปริญญาเอก	14	3.7
อื่น ๆ (ไม่ตอบ)	1	.3
รวม	377	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน (ร้อยละ 77.2) และเป็นเพศชาย จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.8) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 33.7) รองลงมา ได้แก่ มีอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 25.5) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 25.2) และอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 15.6) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษاپริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 50.9) รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษापริญญาโท (ร้อยละ 36.3) ปวส./ปวท./อนุปริญญา (ร้อยละ 8.8) และปริญญาเอก (ร้อยละ 3.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบ
แบบสอบถาม (n = 377)

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบริหารระดับต้น	8	2.1
ประเภทอำนวยการระดับต้น	2	.5
ประเภทวิชาการ	234	62.1
ปฏิบัติการ	132	35.0
ชำนาญการ	166	44.0
ชำนาญการพิเศษ	35	9.3
เชี่ยวชาญ	5	1.3
ทรงคุณวุฒิ	1	.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ประเภททั่วไป	86	22.8
ตำแหน่งอื่น ๆ	47	12.5
รวม	377	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งประเภทวิชาการ มากที่สุดจำนวน 234 คน (ร้อยละ 62.1) ได้แก่ ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ และทรงคุณวุฒิ ตามลำดับ รองลงมา มีตำแหน่งประเภททั่วไป จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.8) ตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 12.5) และประเภทบริหารระดับต้น จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.1) และประเภทอำนวยการระดับต้น จำนวน 2 คน (ร้อยละ .5)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 377)

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	123	32.6
5 -10 ปี	54	14.3
11 – 15 ปี	58	15.4
16 – 20 ปี	54	14.3
21 ปีขึ้นไป	88	23.3
รวม	377	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 32.6) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 23.3) ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี (ร้อยละ 15.4) ระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี และ 16 – 20 ปี (ร้อยละ 14.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ด้านการจัดการ
ความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 377)

ประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้	จำนวน	ร้อยละ
เคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้	268	71.1
เคยเข้าร่วมประชุม สัมมนาการจัดการความรู้	119	44.4
เคยได้รับการอบรมการจัดการความรู้	62	23.1
เป็นคณะทำงานการจัดการความรู้	56	20.9
เป็นสมาชิกกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ในหน่วยงาน	30	11.2
อื่น ๆ	1	.4
ไม่เคย	109	28.9
รวม	377	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ (ร้อยละ 71.1) เคยเข้าร่วมประชุม สัมมนาการจัดการความรู้ (ร้อยละ 44.4) เคยได้รับการอบรมการจัดการความรู้ (ร้อยละ 23.1) เป็นคณะทำงานการจัดการความรู้ (ร้อยละ 20.9) และเป็นสมาชิกกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ในหน่วยงาน (ร้อยละ 11.2) ตามลำดับ และไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ (ร้อยละ 28.9)

ตอนที่ 1.2 ผลความคิดเห็นและความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้อการเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ที่ช่วยให้บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำสม่ำเสมอ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (n = 268)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การยอมรับ การให้คุณค่า และชื่นชมความสามารถของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีประสบการณ์	202	75.4
การสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา	202	75.4
การทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน	197	73.5
มีการช่วยเหลือเกื้อหนุน และสร้างแนวทางในการแบ่งปันความรู้	156	58.2
การสนทนาและการตั้งคำถามอย่างสร้างสรรค์ กระตุ้นให้บุคลากรใช้ความคิดแลกเปลี่ยน อภิปรายกันและเผยแพร่ข้อมูลความรู้กันออกไป	153	57.1
การแสวงหาความรู้ใหม่มาผสมผสานความรู้เดิมเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น	146	54.5
ผู้บริหารถ่ายโอนหรือมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่บุคลากร	109	40.7
อื่น ๆ	7	2.6

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยให้บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำสม่ำเสมอ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 5 อันดับแรก ได้แก่ การยอมรับ การให้คุณค่าและชื่นชมความสามารถของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีประสบการณ์ และสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (ร้อยละ 75.4) รองลงมา ได้แก่ การทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (ร้อยละ 73.5) มีการช่วยเหลือเกื้อหนุน และสร้างแนวทางในการแบ่งปันความรู้ (ร้อยละ 58.2) และการสนทนา และการตั้งคำถามอย่างสร้างสรรค์ กระตุ้นให้บุคลากรใช้ความคิดแลกเปลี่ยน อภิปรายกันและเผยแพร่ข้อมูลความรู้กันออกไป (ร้อยละ 57.1)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมให้บุคลากร
 สาธารณสุขได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน (n = 268)

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น พูดคุยกันระหว่างกลุ่มเพื่อน กลุ่มทานกาแฟ ชุมชนนักปฏิบัติ (Cop)	184	68.7
แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้เสมือน เช่น เว็บบอร์ด (Webboard) เว็บล็อก (Weblog) เว็บไซต์ (Website)	144	53.7
จัดกิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling)	135	50.4
จัดประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การฟังบรรยาย การเสวนา ประชุมกลุ่มย่อย	131	48.9
อื่น ๆ	2	.7

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการกิจกรรมที่ให้บุคลากรสาธารณสุขได้มี
 โอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เรียงลำดับ ดังนี้ พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในรูปแบบไม่เป็น
 ทางการ เช่น พูดคุยกันระหว่างกลุ่มเพื่อน กลุ่มทานกาแฟ ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) (ร้อยละ 68.7)
 รองลงมา ได้แก่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้เสมือน เช่น เว็บบอร์ด (Webboard) เว็บล็อก
 (Weblog) เว็บไซต์ (Website) (ร้อยละ 53.7) จัดกิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเล่าเรื่อง
 ความสำเร็จ (Success Story Telling) (ร้อยละ 50.4)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยน
 เรียนรู้ (n = 268)

การตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	116	43.3
ความสะดวกและการแบ่งเวลาจากงานประจำ	81	30.2
ความน่าสนใจของหัวข้อองค์ความรู้	62	23.1

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ต่อ)

การตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
การสร้างแรงจูงใจ เช่น การยกย่องชมเชย การให้รางวัล	5	1.9
เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัด (KPI) ในการปฏิบัติงาน	4	1.5
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดจาก ประโยชน์ที่จะได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ร้อยละ 43.3) รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกและการแบ่งเวลาจากงานประจำ (ร้อยละ 30.2) และความน่าสนใจของหัวข้อองค์ความรู้ (ร้อยละ 23.1)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความต้องการเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (n = 268)

องค์ความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	195	72.8
ปัญหาที่พบจากการทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข	175	65.3
ความรู้เชิงวิชาการ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ	166	61.9
ความรู้จากการไปอบรมสัมมนา	81	30.2
การดูแลส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหาร	63	23.5
ความรู้ที่เป็นผลงานวิจัย กระบวนการ ขั้นตอนการในการทำวิจัย	61	22.8
ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน	47	17.5
อื่น ๆ	1	.4

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการองค์ความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรียงลำดับ คือ ประสบการณ์ ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (ร้อยละ 72.8) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาที่พบจากการทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข (ร้อยละ 65.3) และความรู้เชิงวิชาการ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ (ร้อยละ 61.9)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ของการจัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน (n = 268)

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำทุกเดือน	105	39.2
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	56	20.9
เป็นประจำทุก 3 เดือน	50	18.7
เป็นประจำทุก 6 เดือน	27	10.1
สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง	5	1.9
ปีละ 1 ครั้ง	19	7.1
อื่น ๆ	6	2.2
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำทุกเดือน (ร้อยละ 39.2) รองลงมา ได้แก่ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 20.9) เป็นประจำทุก 3 เดือน (ร้อยละ 18.7) และเป็นประจำทุก 6 เดือน (ร้อยละ 10.1)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จะสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม (n = 268)

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
มีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีมไปยังส่วนรวม โดยการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้ผู้อื่นรู้วิธีปฏิบัติ	166	61.9
มีการประสานพลังร่วมกันโดยนำความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ของทุกคนในทีมมาใช้ให้เกิดประโยชน์	160	59.7
มีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งใจไว้ไปในแนวทางเดียวกัน	155	57.8
มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	113	42.2

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จะสร้าง
ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม (ต่อ)

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
สร้างแนวคิดใหม่ คิดเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ และ ประสานงานกับผู้อื่น	92	34.3
การคิดพิจารณา สมาชิกในทีมต้องมีความสามารถคิด พิจารณาในประเด็นต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง เข้าใจและสามารถ วิเคราะห์ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้	30	11.2
อื่น ๆ	3	1.1

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณลักษณะที่จะสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม คือ การถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีมไปยังส่วนรวม โดยการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้ผู้อื่นรู้วิธีปฏิบัติ (ร้อยละ 61.9) รองลงมา ได้แก่ มีการประสานพลังร่วมกันโดยนำความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ของทุกคนในทีมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (ร้อยละ 59.7) และมีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งใจไว้ไปในแนวทางเดียวกัน (ร้อยละ 57.8)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อ
เสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุข และเกิดความไว้วางใจซึ่ง
กันและกัน (n = 268)

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
เกมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม การคิดและวางแผน ร่วมกันและสร้างความสามัคคี	144	53.7
กิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อทำความรู้จัก และสร้าง ความสัมพันธ์	48	17.9
Walk Rally	45	16.8

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุข และเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (ต่อ)

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
กิจกรรมสร้างความคุ้นเคยกัน เช่น แนะนำประวัติส่วนตัว	24	9.0
ทักษะความสามารถ ประสบการณ์ทำงาน สิ่งที่น่าสนใจอื่น ๆ	7	2.6
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุข และเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน คือ เกมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม การคิดและวางแผนร่วมกันและสร้างความสามัคคี (ร้อยละ 53.7) รองลงมา ได้แก่ กิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อทำความรู้จัก และสร้างความสัมพันธ์ (ร้อยละ 17.9) และ Walk Rally (ร้อยละ 16.8)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างกลุ่มสัมพันธ์แต่ละครั้ง (n = 268)

ระยะเวลาการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างกลุ่มสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
60 นาที	98	36.6
30 นาที	96	35.8
45 นาที	37	13.8
15 นาที	21	7.8
อื่น ๆ	16	6.0
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระยะเวลาการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างกลุ่มสัมพันธ์แต่ละครั้ง ควรใช้ระยะเวลา 60 นาที มากที่สุด (ร้อยละ 36.6) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 30 นาที ร้อยละ 35.8 และ ระยะเวลา 45 นาที (ร้อยละ 13.8)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุข (n = 268)

รูปแบบการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุข	จำนวน	ร้อยละ
เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	147	54.9
มีวิทยากรให้ความรู้	133	49.6
การเล่าเรื่อง (Story Telling)	115	42.9
อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์	91	34.0
ให้ความรู้โดยใช้วีดิทัศน์ หรือคลิปวิดีโอสั้น ๆ	73	27.2
การสาธิต	72	26.9
เสวนา	71	26.5
ประชุมเชิงปฏิบัติการ	68	25.4
ประชุมกลุ่มย่อย	63	23.5
แจกเอกสารหรือคู่มือให้ความรู้	48	17.9
อื่น ๆ	4	1.5

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุขที่เหมาะสมมากที่สุด คือ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ร้อยละ 54.9) รองลงมา ได้แก่ มีวิทยากรให้ความรู้ (ร้อยละ 49.6) และการเล่าเรื่อง (Story Telling) (ร้อยละ 42.9)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละ แสดงระยะเวลาการจัดกิจกรรมให้ความรู้ (n = 268)

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
60 นาที	121	45.1
30 นาที	84	31.3
45 นาที	37	13.8
15 นาที	7	2.6
อื่น ๆ	19	7.1
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระยะเวลาการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่เหมาะสมมากที่สุด คือ 60 นาที (ร้อยละ 45.1) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 30 นาที (ร้อยละ 31.3) และ 45 นาที (ร้อยละ 13.8)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการถ่ายทอดความรู้และ
ประสบการณ์การทำงาน (n = 268)

รูปแบบการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์และเพื่อนร่วมงานโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่	188	70.1
การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์	170	63.4
สอบถามประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน	132	49.3
อื่น ๆ	3	1.1

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ารูปแบบการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงาน คือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์และเพื่อนร่วมงานโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มากที่สุด (ร้อยละ 70.1) รองลงมา ได้แก่ การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ (ร้อยละ 63.4) และสอบถามประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 49.3)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการถ่ายทอดความรู้และ
ประสบการณ์การทำงาน (n = 268)

รูปแบบการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์และเพื่อนร่วมงานโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่	188	70.1
การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์	170	63.4
สอบถามประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน	132	49.3
อื่น ๆ	3	1.1

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ารูปแบบการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงาน คือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์และเพื่อนร่วมงานโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มากที่สุด (ร้อยละ 70.1) รองลงมา ได้แก่ การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ (ร้อยละ 63.4) และสอบถามประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 49.3)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในกิจกรรมการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling) โดยใช้การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม (n = 268)

ระยะเวลาในกิจกรรมการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling) โดยใช้การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
30 นาที	123	45.9
15 นาที	75	28.0
45 นาที	33	12.3
60 นาที	33	12.3
อื่นๆ	4	1.5
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระยะเวลาในกิจกรรมการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling) โดยใช้การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม คือ 30 นาที มากที่สุด (ร้อยละ 45.9) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 15 นาที (ร้อยละ 28.0) และระยะเวลา 45 นาที และ 30 นาที (ร้อยละ 12.3)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทีมเรียนรู้ ควรใช้วิธีการในการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบกิจกรรม (n = 268)

การจัดทีมเรียนรู้ ควรใช้วิธีการในการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบกิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ระดมสมอง	218	81.3
สนทนา	97	36.2
อภิปราย	66	24.6
อื่นๆ	2	.7

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การจัดทีมเรียนรู้ ควรใช้วิธีการในการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและ ออกแบบกิจกรรม ที่เหมาะสมที่สุด คือ ระดมสมอง (ร้อยละ 81.3) รองลงมา ได้แก่ สนทนา (ร้อยละ 36.2) และอภิปราย (ร้อยละ 24.6)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการสร้างวิสัยทัศน์และวางแผนออกแบบกิจกรรม (n = 268)

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
60 นาที	100	37.3
30 นาที	92	34.3
45 นาที	42	15.7
15 นาที	17	6.3
อื่นๆ	17	6.3
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระยะเวลาการสร้างวิสัยทัศน์และวางแผนออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมที่สุด คือ 60 นาที (ร้อยละ 37.3) รองลงมา ได้แก่ 30 นาที (ร้อยละ 34.3) และ 45 นาที (ร้อยละ 15.7)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล (n = 268)

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	จำนวน	ร้อยละ
ประเมินผล ตั้งแต่ก่อนการดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงานและหลังดำเนินงาน	137	51.5
ประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของสมาชิกในทีม	60	22.4
ประเมินผลการเรียนรู้รายบุคคล	40	14.9
ประเมินผลงานของทีม	29	10.8
อื่นๆ	1	.4
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลที่เหมาะสม คือ ประเมินผล ตั้งแต่ก่อนการดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงานและหลังดำเนินงาน มากที่สุด (ร้อยละ 51.5) รองลงมา ได้แก่ ประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของสมาชิกในทีม (ร้อยละ 22.4) และประเมินผลการเรียนรู้รายบุคคล (ร้อยละ 14.9)

ตอนที่ 1.3 ผลความต้องการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือในการปฏิบัติงาน (n = 268)

เทคโนโลยี	จำนวน	ร้อยละ
E-mail	194	72.4
Intranet	157	58.6
เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Weblog Facebook Twitter	154	57.5
เว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์องค์กร เว็บไซต์ KM	152	56.7
โปรแกรมสนทนา Chat	69	25.7
เสียงตามสาย	48	17.9
Webboard	45	16.8
อื่น ๆ	8	3.0

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือในการปฏิบัติงาน คือ E-mail มากที่สุด (ร้อยละ 72.4) รองลงมา ได้แก่ Intranet (ร้อยละ 58.6) เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Weblog Facebook Twitter (ร้อยละ 57.5) และเว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์องค์กร เว็บไซต์ KM (ร้อยละ 56.7)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ใช้งานคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต
 (n = 268)

สถานที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	242	90.3
ที่บ้าน	25	9.3
ร้านอินเทอร์เน็ต	1	.4
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต มากที่สุดคือ ที่ทำงาน (ร้อยละ 90.3) รองลงมาคือที่บ้าน (ร้อยละ 9.3) และร้านอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ .4)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก
ขององค์กร (n = 268)

การใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนเว็บล็อกขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
เคย	120	44.8
ไม่เคย	148	55.2
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกขององค์กร (ร้อยละ 44.8) และไม่เคยใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกขององค์กร (ร้อยละ 55.2)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก
ขององค์กร (n = 268)

ความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนเว็บล็อกขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	233	87.0
ไม่ต้องการ	35	13.0
รวม	268	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกขององค์กร มากที่สุด (ร้อยละ 87.0) และไม่ต้องการ (ร้อยละ 13.0)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
บนเว็บไซต์ขององค์กร (n = 233)

ระดับความต้องการใช้เว็บไซต์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนเว็บไซต์ขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	147	63.0
มาก	58	25.0
น้อย	28	12.0
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด (ร้อยละ 63.0) รองลงมา ได้แก่ ระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 25.0) และระดับน้อย (ร้อยละ 12.0)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของแรงจูงใจที่ทำให้ต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้
บนเว็บไซต์กับบุคคลอื่น (n = 233)

แรงจูงใจที่ทำให้ต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ กับบุคคลอื่น	จำนวน	ร้อยละ
การสนับสนุนด้านข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง	124	53.2
การประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม	70	30.0
การยกย่อง ชมเชย	16	7.0
จัดให้มีรางวัล โดยการประกวดแข่งขัน	16	7.0
อื่น ๆ	7	3.0
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าแรงจูงใจที่ทำให้ต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์กับบุคคลอื่น คือ การสนับสนุนด้านข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง มากที่สุด (ร้อยละ 53.2) และการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม (ร้อยละ 30.0) และการยกย่องชมเชย จัดให้มีรางวัลโดยประกวดแข่งขัน (ร้อยละ 7.0)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการบุคลากรสารสนเทศสุขในการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (n = 233)

ความถี่ในการใช้เว็บล็อก / สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง	127	54.0
ใช้ทุกวัน	61	26.0
3 – 4 ครั้ง	34	15.0
5 – 6 ครั้ง	5	2.0
อื่นๆ	6	3.0
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 54.0) รองลงมา ได้แก่ ใช้ทุกวัน (ร้อยละ 26.0) และ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง (ร้อยละ 15.0)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการให้เว็บล็อกมีลักษณะ (n = 233)

ความต้องการให้เว็บล็อกมีลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
มีฐานข้อมูลความรู้ของหน่วยงาน	163	69.9
มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ	157	67.3
มีเครื่องมือสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ เช่น บริการค้นหา (Search Engine) เครื่องมือสำรวจความคิดเห็น (Vote)	153	65.6
มีข่าวประชาสัมพันธ์	138	59.0
มีเครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสาร เช่น Webboard, E-mail	141	60.5
อื่นๆ	35	15.0

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้เว็บล็อกมีลักษณะ มีฐานข้อมูลความรู้ของหน่วยงาน มากที่สุด (ร้อยละ 69.9) รองลงมา ได้แก่ มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ (ร้อยละ 67.3) และมีเครื่องมือสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ เช่น บริการค้นหา (Search Engine) เครื่องมือสำรวจความคิดเห็น (Vote) (ร้อยละ 65.6)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับฐานข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคลากร
สาธารณสุขบนเว็บล็อก (n = 233)

ฐานข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคลากรสาธารณสุข	จำนวน	ร้อยละ
ฐานข้อมูลสื่อความรู้ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	141	60.5
ฐานข้อมูลความรู้หลัก (Core Knowledge)	139	59.6
ฐานข้อมูลแนวการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice)	132	56.6
ฐานข้อมูลการจัดฝึกอบรม/สัมมนา	131	56.2
ฐานข้อมูลเรื่องเล่าความสำเร็จ (Success story telling)	129	55.3
ฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ	127	54.5
ฐานข้อมูลด้านนวัตกรรม	126	54.0
ฐานข้อมูลความรู้ชุมชนนักปฏิบัติ (Cop)	111	47.6

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เว็บล็อกมีฐานข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคลากรสาธารณสุข ฐานข้อมูลสื่อความรู้ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มากที่สุด (ร้อยละ 60.5) รองลงมา ได้แก่ ฐานข้อมูลความรู้หลัก (Core Knowledge) (ร้อยละ 59.6) และฐานข้อมูลแนวการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice) (ร้อยละ 56.6)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับวิธีการแสวงหาความรู้เพื่อนำมา
แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น (n = 233)

วิธีการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามผู้เชี่ยวชาญ หรือเพื่อนร่วมงาน	91	39.1
บริการค้นหา (Search Engine)	81	34.7
ฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ	42	18.0
เอกสาร คู่มือ วิชาการต่าง ๆ	18	7.8
อื่น ๆ	1	0.4
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการวิธีการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น สอบถามผู้เชี่ยวชาญ หรือเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 39.1) รองลงมา

ได้แก่ บริการค้นหา (Search Engine) (ร้อยละ 34.7) และฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ (ร้อยละ 18.0)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บไซต์ (n = 233)

ลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
ส่งไฟล์ข้อมูล เช่น รูปภาพ วิดีโอ	140	60.0
เขียนบรรยายกิจกรรม ความประทับใจ หรือเล่าประสบการณ์	125	53.6
ตั้งคำถาม เพื่อให้บุคคลอื่นได้แสดงความคิดเห็น	137	59.0
เขียนสรุปเป็นบทเรียนเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน ทั้งในระหว่างทำและเรียนรู้หลังทำ (After Action Review)	126	54.1
อื่น ๆ	1	0.4
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บไซต์ โดย ส่งไฟล์ข้อมูล เช่น รูปภาพ วิดีโอ (ร้อยละ 60.0) รองลงมา ได้แก่ ตั้งคำถาม เพื่อให้บุคคลอื่นได้แสดงความคิดเห็น (ร้อยละ 59.0) และเขียนสรุปเป็นบทเรียนเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน ทั้งในระหว่างทำและเรียนรู้หลังทำ (After Action Review) (ร้อยละ 54.1)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออภิปรายบนเว็บไซต์ (n = 233)

การใช้เครื่องมืออภิปรายบนเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
Webboard	186	80.0
E-Mail	44	18.8
อื่น ๆ	3	1.2
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้เครื่องมืออภิปรายบนเว็บไซต์ คือ Webboard มากที่สุด (ร้อยละ 80.0) และ E-Mail (ร้อยละ 18.8)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการตัดสินใจ
การประกวดเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บไซต์ (n = 233)

รูปแบบการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
การลงคะแนน (Vote) บนเว็บไซต์	127	54.5
จำนวนคนที่เข้ามาอ่านหรือแสดงความคิดเห็น	73	31.3
แต่งตั้งกรรมการตัดสินใจ	25	10.7
อื่น ๆ	8	3.5
รวม	233	100.

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการรูปแบบการตัดสินใจการประกวดเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บไซต์ โดยการลงคะแนน (Vote) บนเว็บไซต์ มากที่สุด (ร้อยละ 54.5) รองลงมา ได้แก่ จำนวนคนที่เข้ามาอ่านหรือแสดงความคิดเห็น (ร้อยละ 31.3) และแต่งตั้งกรรมการตัดสินใจ (ร้อยละ 10.7)

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารหรือการเผยแพร่
ความรู้ด้วยช่องทางต่างๆ (n = 233)

บุคลากรสาธารณสุขควรมีการติดต่อสื่อสาร หรือการเผยแพร่ความรู้ด้วยช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
Facebook, Twitter	155	66.0
E-mail	35	15.0
เว็บไซต์	31	13.2
โทรศัพท์/SMS	5	2.1
หนังสือเวียน	2	0.8
ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	3	1.2
เสียงตามสาย	2	0.8
รวม	233	100.

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการติดต่อสื่อสารหรือการเผยแพร่ความรู้ด้วยช่องทางผ่านทาง Facebook, Twitter มากที่สุด (ร้อยละ 66.0) รองลงมา ได้แก่ E-mail (ร้อยละ 15.0) และเว็บไซต์ (ร้อยละ 13.2)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการเกี่ยวกับความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน (n = 233)

ความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกควรมีการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ประยุกต์ใช้ในการทำงาน	189	81.2
นำมาแก้ไขปัญหา	22	9.5
นำมาสร้างเป็นผลงาน	11	4.7
สร้างกลยุทธ์และวางแผนการดำเนินการ	10	4.2
อื่น ๆ	1	0.4
รวม	233	100.

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้ในการทำงานมากที่สุด (ร้อยละ 81.2) รองลงมา ได้แก่ นำมาแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 9.5) นำมาสร้างเป็นผลงาน (ร้อยละ 4.7) และสร้างกลยุทธ์และวางแผนการดำเนินการ (ร้อยละ 4.2)

ตอนที่ 2 ผลการสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขก่อนทดลองใช้

1. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสอบถามความคิดเห็นและความต้องการบุคลากรกระทรวงสาธารณสุขในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นองค์ประกอบและขั้นตอนของระบบดังนี้

องค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. คน (people) หมายถึง บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ มีการรวมกลุ่มกันอย่างไม่เป็นทางการ ในการจัดตั้ง ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น

คนที่อยู่ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีดังนี้

1. คณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) คือ ผู้แทนจากสำนัก/กอง/กลุ่ม ในหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะทำงานจัดการความรู้ ทำหน้าที่ในการประสานงาน อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ของทุกหน่วยงานภายในองค์กร และจัดกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทุกหน่วยงานในองค์กร

2. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) คือ บุคลากรสาธารณสุขที่มารวมกลุ่มกันเพื่อร่วม แลกเปลี่ยนในเรื่องที่ตนเองสนใจ มีความรู้ ความชำนาญ และเรียนรู้จากคนอื่น ๆ ในกลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer-CKO) ซึ่งเป็นผู้บริหาร ระดับกลางหรือในระดับสูงในองค์กร เช่น ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม หรืออาจเป็นหัวหน้ากลุ่ม งาน ทำหน้าที่จัดการความรู้ในหลายระดับเชื่อมโยงห้วปลา ให้เข้ากับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ขององค์กร

2.2 คุณอำนวย (Knowledge Facilitator) คือ ผู้ทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกระตุ้นชักจูงให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นทั้งในระดับจุลภาคและ เชื่อมเครือข่ายออกไปทั่วทั้งองค์กร และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิง กิจกรรม เชิงระบบ และเชิงวัฒนธรรม

2.3 คุณกิจ (Knowledge Practitioner) คือ ผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการ ความรู้ประมาณ ร้อยละ 90 ของทั้งหมด โดยเป็นเจ้าของที่ระดับหน้างาน รับผิดชอบงานตาม หน้าที่ของตน ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานแต่มารวมตัวกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน

2.4 คุณลิขิต (Note Taker) คือผู้ทำหน้าที่ในการจดบันทึกในกิจกรรม จัดการความรู้ของกลุ่ม สิ่งที่คุณลิขิต จดบันทึกได้แก่ เรื่องเล่าเร้าพลัง (Story Telling) เรื่องเล่าจาก กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ จดบันทึกการประชุม และบันทึกอื่นๆ เพื่อให้การ ดำเนินการจัดการความรู้มีความต่อเนื่อง โดยจดบันทึกอาจในกระดาษและนำไปบันทึกไว้บน เว็บล็อกเพื่อเป็นการทบทวนและให้สมาชิกทุกคนได้เข้าไปอ่านและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.5 คุณประสาน (Network Manager) ทำหน้าที่ประสานงานการจัดการ ความรู้ระหว่างหน่วยงานหรือระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติจัดทำกำหนดการกิจกรรมต่างๆ และ ประสานงานกับสมาชิกเมื่อมีการจัดประชุม

2. ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูล ทักษะ วิธีการปฏิบัติงาน ที่เป็นประสบการณ์ของบุคลากรสาธารณสุขมีความเกี่ยวข้อง เหมาะสมกับประเด็นปัญหาที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร

3. เทคโนโลยี (Technology) คือ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยนำเว็บล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือให้บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเพื่อสร้างผลงานความรู้ใหม่ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการเขียนบันทึกประสบการณ์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การตั้งคำถามเพื่อให้สมาชิกคนอื่นๆ ได้เข้ามาตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็น การนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนอความรู้จากแหล่งต่างๆ ตลอดจนนำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ถ่ายทอดบนเว็บล็อก

องค์ประกอบของเว็บล็อกมีดังนี้

1. เนื้อหา (Content)

1.1 กลุ่มเว็บล็อก (Group Weblog) เป็นเว็บล็อกที่แสดงหัวข้อหลักกว่าในเว็บล็อกนั้นมีการแสดงหัวข้อประเภทใดบ้าง โดยมีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ที่แต่ละหน่วยงานได้จัดตั้งขึ้น

1.2 กลุ่มย่อยเว็บล็อก (All Weblog) เป็นความรู้ที่บุคลากรสาธารณสุขได้เขียนบันทึกไว้บนเว็บล็อกของกลุ่มที่แบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้ ทำให้สะดวกในการใช้งาน สามารถเข้าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหมวดหมู่ที่แบ่งไว้ เป็นการจัดแบ่งเนื้อหาให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของชุมชนนักปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

1.3 เนื้อหาบทความ (Contents) เป็นข้อมูลที่บุคลากรสาธารณสุขได้เขียนบันทึกบนเว็บล็อก โดยเป็นข้อมูลเรื่องเล่า ประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงาน เทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือเป็นผลงานนวัตกรรม ความรู้จากแหล่งต่างๆ หรืออาจเป็นคลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง เป็นต้น

2. เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools) และเครื่องมือสำหรับสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools)

2.1 เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools)

2.1.1 คอมเมนต์ (Comment) เป็นส่วนของลิงค์ที่ให้ผู้เข้าชมเว็บล็อกสามารถคลิกเข้าไปเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บล็อกนั้น ๆ หรือ อ่านความคิดเห็นของผู้อื่น

2.1.2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) ใช้สำหรับส่งข้อความจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง มีระบบการกำหนดแอดเดรสบนอินเทอร์เน็ต

2.1.3 ลิงค์ (Link)

2.2 เครื่องมือสำหรับสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools)

2.2.1 บริการค้นหา (Search engine) เป็นโปรแกรมที่ช่วยค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

2.2.2 สำรวจความคิดเห็น (Vote) เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหาที่บุคลากรสาธารณสุขได้บันทึกบนเว็บไซต์

3. ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)

4. ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย (Knowledge Specialist) ประกอบด้วย

4.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้

4.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายหรือเป็นผู้ดูแลระบบ

4. แรงจูงใจ (Motivation) เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ เป็นสิ่งริเริ่มทำให้เกิดการจัดการความรู้ แรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสาธารณสุขมีความสนใจ มีความเต็มใจ และมีความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ สร้างทัศนคติให้บุคคล ได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แรงจูงใจที่ช่วยให้บุคลากรสาธารณสุขต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีดังนี้

1. แรงจูงใจที่เกิดจากการแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง

2. แรงจูงใจที่เกิดจากการใช้เครื่องมือช่วยในการสื่อสารเพื่อกระตุ้นเชิญชวนและช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงถึงกันสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น Facebook, E-mail

3. แรงจูงใจโดยการจัดกิจกรรมประกวดเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บไซต์

4. แรงจูงใจที่เกิดจากการที่สมาชิก Vote คะแนน สมาชิกที่เล่าเรื่องบนเว็บไซต์หรือให้กำลังใจ ชื่นชม โดยการเขียน Comment บนเว็บไซต์

ขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นที่มาของบุคลากรสาธารณสุข มี 7 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน มีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการบุคลากรสาธารณสุขโดยเชิญผู้แทนสำนัก/กอง/กลุ่มเข้าร่วมประชุม (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้)
- 1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมและสื่อสารนโยบายในการจัดการความรู้
- 1.3 กิจกรรมสร้างกลุ่มสัมพันธ์
- 1.4 วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้
- 1.5 จัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
2. ขั้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย มีขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 ประชุมสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
 - 2.2 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ
 - 2.3 กิจกรรมกำหนดปัญหา คัดเลือกหัวปลา โดยการสนทนา วิเคราะห์งาน โดยพิจารณางานใดที่มีความสำคัญที่สุด และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยพิจารณางานแต่ละขั้นตอนระบุถึงสาเหตุของปัญหา โดยคุณอำนวยจะเป็นผู้คอยซักถามให้สมาชิกได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่องถึงวิธีการในการแก้ปัญหาที่เคยนำมาใช้แล้วประสบความสำเร็จ
 - 2.4 กำหนดหัวปลาเพื่อนำมาสร้างเป็นผลงานโดยคัดเลือกจากปัญหาที่มีเทคนิควิธีการแก้ปัญหาได้ประสบความสำเร็จและกำหนดเป้าหมายหรือสิ่งที่อยากให้องค์กรเดินไปถึงจุดนั้น
3. ขั้นตอนออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ มีขั้นตอนดังนี้
 - 3.1 ประชุมสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเพื่อระดมสมอง กำหนดความรู้ กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการออกแบบแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 3.1.1 นำหัวปลาและเป้าหมายมาออกแบบแผนปฏิบัติการจัดการความรู้
 - 3.1.2 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบหมายงานให้สมาชิกไปค้นคว้าแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและสร้างผลงาน
 - 3.2 แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงานโดยมีวิธีการดังนี้
 - 3.2.1 แสวงหาความรู้จากเอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์
 - 3.2.2 รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเพื่อเตรียมนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. ชั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีขั้นตอนดังนี้

4.1 ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้) มีขั้นตอนดังนี้

4.1.1 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติของทุกหน่วยงานนำเสนอแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

4.1.2 แนะนำการใช้งานเว็บล็อกและวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.1.3 ประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม

4.2 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติลงทะเบียนสมัครสมาชิกเว็บล็อก

4.3 นำความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

บนเว็บล็อก

5. ชั้นสร้างแรงจูงใจ มีวิธีการดังนี้

5.1 แจกข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนข้อมูลต่างๆ บนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง

5.2 จัดประกวดเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อก

5.3 ใช้ Facebook E-mail ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อกระตุ้นเชิญชวนและช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงถึงกันได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.4 Vote ให้คะแนนเรื่องเล่าของสมาชิกหรือให้กำลังใจ ชื่นชม โดยการเขียน Comment บนเว็บล็อก

6. ชั้นประมวลถักรองและทดลองนำไปใช้ มีขั้นตอนดังนี้

6.1 วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อจัดระบบความรู้ให้เป็นหมวดหมู่

6.2 ประมวล ถักรองและเรียบเรียงเนื้อหาความรู้ ความถูกต้องเหมาะสมของการใช้ภาษาแล้วนำมาสร้างเป็นผลงาน

6.3 นำผลงานของกลุ่มเผยแพร่บนเว็บล็อก เพื่อให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเข้าไปแสดงความคิดเห็นและนำไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน

7. ชั้นประเมินผลมีขั้นตอนดังนี้

7.1 ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติบนเว็บล็อกที่มีต่อผลงาน

7.2 สรุปผลการประเมินและปรับปรุงผลงานเพื่อเผยแพร่ไปยังคนในองค์กร

7.3 จัดประชุมถอดประสบการณ์สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเพื่อให้ทุกกลุ่มนำเสนอผลงาน และมอบรางวัลผู้ชนะเลิศเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อก

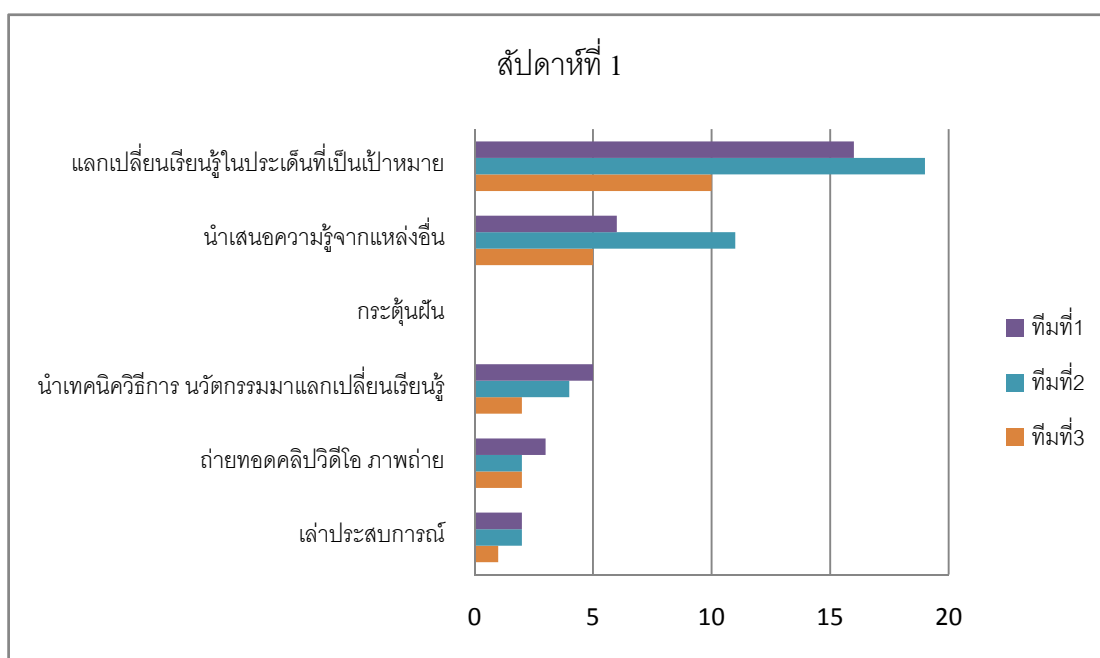
2. ผู้วิจัยได้นำต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ซึ่งผลของการหาค่า IOC ขององค์ประกอบและขั้นตอน พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ในทุกข้อ ซึ่งมากกว่า 0.5 ทุกข้อ จึงสรุปว่า ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้

3. ปรับปรุงต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

การทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข คือ การนำองค์ประกอบ ขั้นตอน และแผนกำกับกิจกรรมไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (Cop) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 13 กลุ่ม คัดเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 กลุ่ม มีจำนวนสมาชิกรวมทั้งสิ้น 27 คน กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่ม แชะ& แชร์ มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 10 คน กลุ่ม Call me 24 ชั่วโมง จำนวนสมาชิก 5 คน และกลุ่มกำลังใจจำนวนสมาชิก 12 คน ดำเนินการทดลอง ระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2556 ระยะเวลาทดลอง 9 สัปดาห์ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเป็นรูปแบบทั้งการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่จริง และพื้นที่เสมือนโดยใช้เว็บล็อกเป็นเครื่องมือสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แล้วทำการประเมินผลโดยใช้การสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกและการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

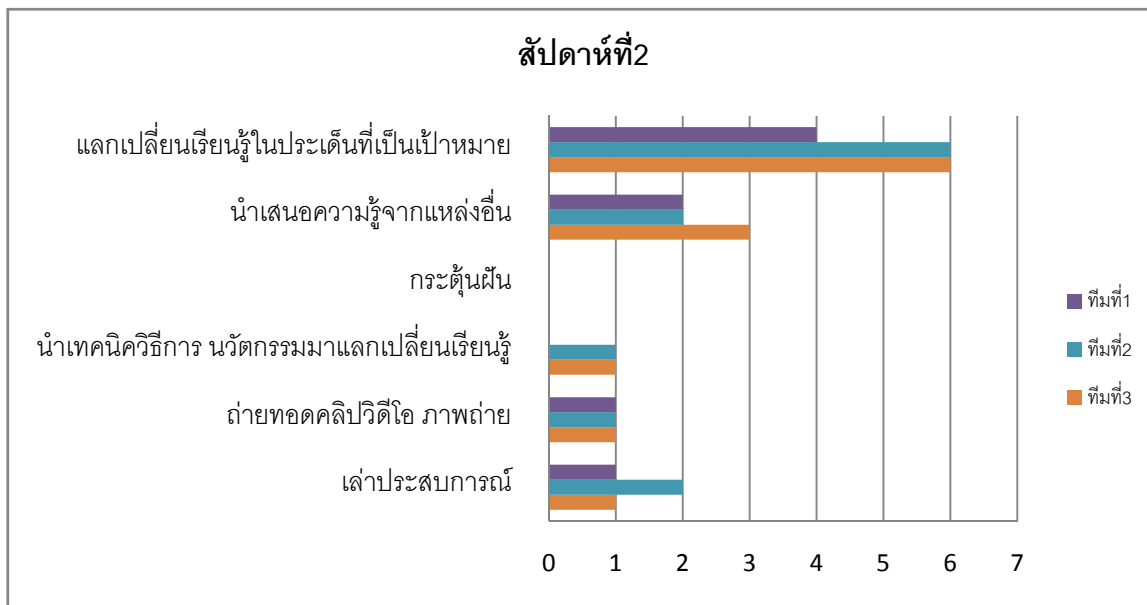
3.1 ผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์
 แผนภูมิที่ 3 แสดงผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์
 สัปดาห์ที่ 1



- ทีมที่ 1 : กลุ่มแชนะ& แซร์
- ทีมที่ 2 : กลุ่ม Call me 24 ชั่วโมง
- ทีมที่ 3 : กลุ่มที่ 3 กลุ่มกำลังใจ

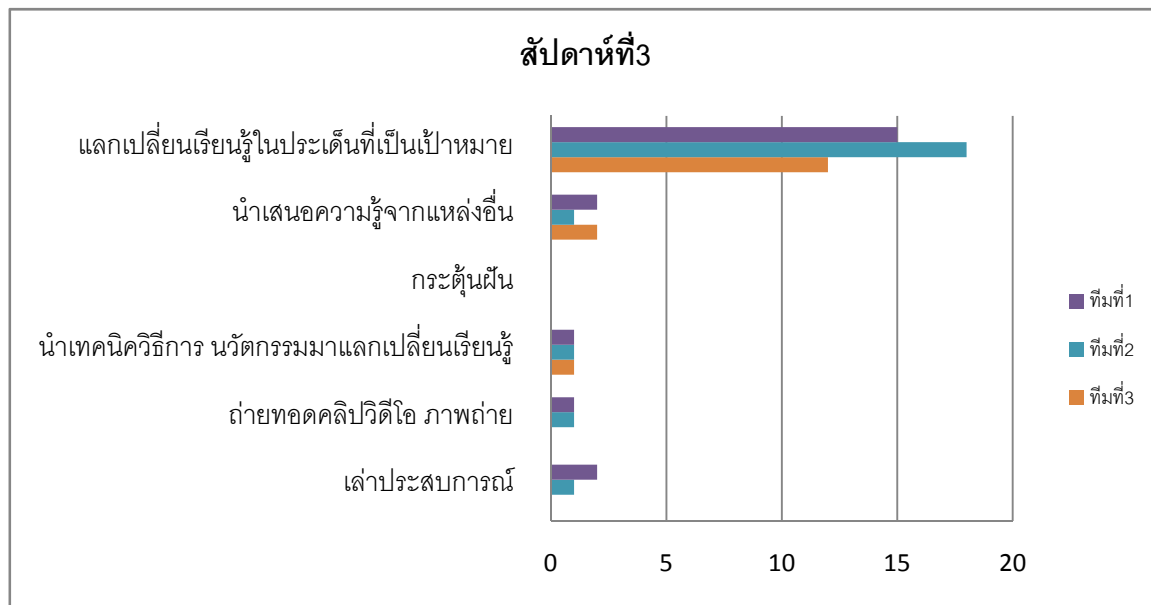
จากตารางพบว่า สัปดาห์ที่ 1 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ โดยการเล่าประสบการณ์ปฏิบัติงานหรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือ ทีมที่ 1 และทีมที่ 2 จำนวน 2 ครั้ง รองลงมาคือทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง นำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่นคลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ถ่ายทอดบนเว็บไซต์ มากที่สุดคือ ทีมที่ 1 จำนวน 3 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 2 และทีมที่ 3 จำนวน 2 ครั้ง นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์มากที่สุดคือ ทีมที่ 1 จำนวน 5 ครั้ง รองลงมาคือทีมที่ 2 จำนวน 4 ครั้ง และทีมที่ 3 จำนวน 2 ครั้ง การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น มากที่สุดคือ ทีมที่ 2 จำนวน 11 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 1 จำนวน 6 ครั้ง และทีมที่ 3 จำนวน 5 ครั้ง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีม มากที่สุดคือ ทีมที่ 2 จำนวน 19 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 1 จำนวน 16 ครั้ง และทีมที่ 3 จำนวน 10 ครั้ง

แผนภูมิที่ 4 แสดงผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์
สัปดาห์ที่ 2



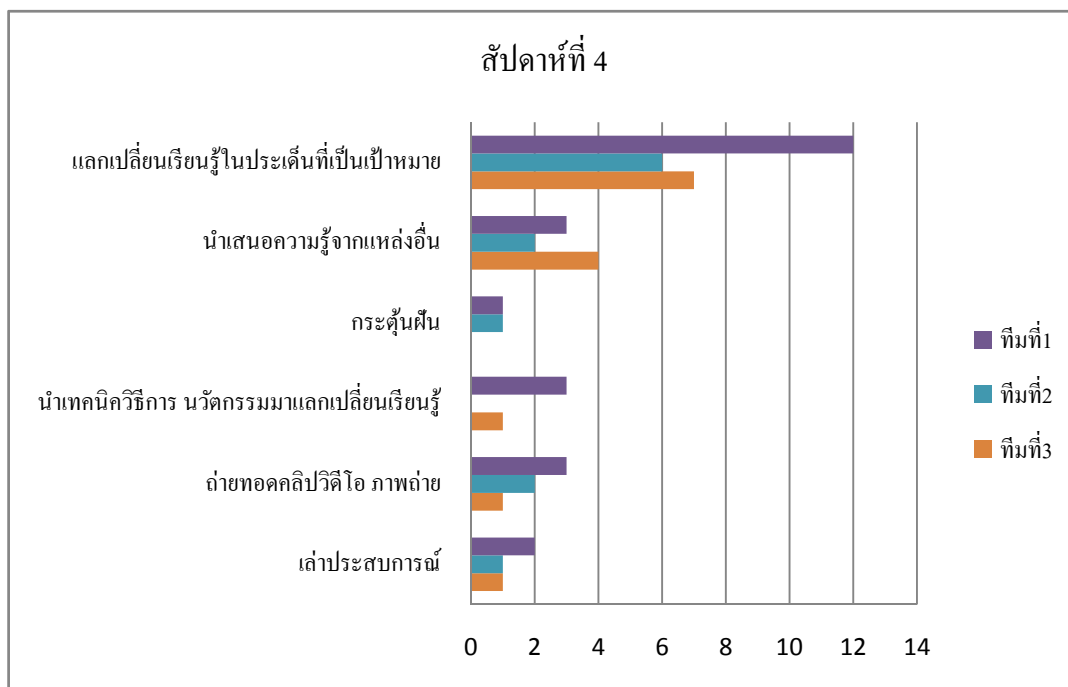
จากตารางพบว่า สัปดาห์ที่ 2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ โดยการเล่าประสบการณ์ปฏิบัติงานหรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือ ทีมที่ 2 จำนวน 2 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 1 และทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง นำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่นคลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บไซต์ ทีมที่ 1 ทีมที่ 2 และทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ ทีมที่ 2 และทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น มากที่สุดคือ ทีมที่ 3 จำนวน 3 ครั้ง รองลงมาคือทีมที่ 1 และทีมที่ 2 จำนวน 2 ครั้ง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีม มากที่สุดคือ ทีมที่ 2 และทีมที่ 3 จำนวน 6 ครั้ง และรองลงมาคือทีมที่ 1 จำนวน 4 ครั้ง

แผนภูมิที่ 5 แสดงผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์
สัปดาห์ที่ 3



จากตารางพบว่า สัปดาห์ที่ 3 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ โดยการเล่าประสบการณ์ปฏิบัติงานหรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือ ทีมที่ 1 จำนวน 2 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 2 จำนวน 1 ครั้ง นำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ถ่ายทอดบนเว็บไซต์ ทีมที่ 1 ทีมที่ 2 จำนวน 1 ครั้ง นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ ทีมที่ 1 ทีมที่ 2 และทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น มากที่สุดคือ ทีมที่ 1 และทีมที่ 3 จำนวน 2 ครั้ง รองลงมาคือทีมที่ 2 จำนวน 1 ครั้ง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีม มากที่สุดคือทีมที่ 2 จำนวน 18 ครั้ง รองลงมาคือทีมที่ 1 จำนวน 15 ครั้ง และทีมที่ 3 จำนวน 12 ครั้ง

แผนภูมิที่ 6 แสดงผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก
สัปดาห์ที่ 4



จากตารางพบว่า สัปดาห์ที่ 4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก โดยการเล่าประสบการณ์ปฏิบัติงานหรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือ ทีมที่ 1 จำนวน 2 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 2 และทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง นำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บล็อก มากที่สุดคือ ทีมที่ 1 จำนวน 3 ครั้ง รองลงมาคือทีมที่ 2 จำนวน 2 ครั้ง และทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกมากที่สุดคือ ทีมที่ 1 จำนวน 3 ครั้ง รองลงมาคือทีมที่ 3 จำนวน 1 ครั้ง กระตุ้นฝัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ทีมที่ 1 และทีมที่ 2 จำนวน 1 ครั้ง การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น มากที่สุดคือ ทีมที่ 3 จำนวน 4 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 1 จำนวน 3 ครั้ง และทีมที่ 2 จำนวน 2 ครั้ง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีม มากที่สุดคือทีมที่ 1 จำนวน 12 ครั้ง รองลงมาคือ ทีมที่ 3 จำนวน 7 ครั้ง และทีมที่ 2 จำนวน 6 ครั้ง

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนความถี่ของพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์

สัปดาห์ที่ 1 - 4

พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์	ผลรวมของจำนวนครั้งที่ปรากฏบนเว็บไซต์
1. เล่าประสบการณ์การปฏิบัติงาน หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน	16 ครั้ง
2. นำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่น คลิปวิดีโอภาพถ่าย ไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บไซต์	18 ครั้ง
3. นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์	20 ครั้ง
4. นำความรู้และประสบการณ์มาช่วยวิเคราะห์ปัญหา หรือแสดงความคิดเห็น	35 ครั้ง
5. กระตุ้นฝันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	2 ครั้ง
6. การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น	43 ครั้ง
7. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีม	99 ครั้ง
8. อ่านบันทึกบนเว็บไซต์/แสดงความคิดเห็น	227 ครั้ง
9. ให้กำลังใจหรือ vote ให้คะแนน	190 ครั้ง
10. ประเมินผลงาน	15 ครั้ง

จากตาราง 39 พบว่า สัปดาห์ที่ 1 - 4 บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นกลุ่มทดลองทั้ง 3 กลุ่มที่เข้ามาเขียนบนเว็บไซต์ มีการเขียนในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีมมากที่สุด จำนวน 99 ครั้ง รองลงมาได้แก่ การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น จำนวน 43 ครั้ง และนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 20 ครั้ง นำความรู้ที่พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอภาพถ่ายไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บไซต์ 18 ครั้ง การเล่าประสบการณ์การปฏิบัติงาน หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงานจำนวน 16 ครั้ง และกระตุ้นฝันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจำนวน 3 ครั้ง ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม

3.2.1 ผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม (t-test dependent) ตารางที่ 40 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบคะแนนการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของกลุ่มตัวอย่าง (N=27)

ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม	ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม		
	\bar{x}	S.D.	t-test
ก่อนการทดลอง	3.77	0.56	8.60*
หลังการทดลอง	4.37	0.39	

*p<.05

จากตารางที่ 40 พบว่า ในภาพรวมของคะแนนความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข รวมทั้งสิ้นจำนวน 27 คน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม หลังการทดลองสูง ($\bar{x} = 4.37$) สูงกว่าก่อนการทดลอง ($\bar{x} = 3.77$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 41 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ของการประเมินคุณลักษณะในด้านต่างๆ ของความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมกลุ่มตัวอย่าง (N=27)

คุณลักษณะในด้านต่างๆ ของความสามารถในการ เรียนรู้เป็นทีม	การเรียนรู้เป็นทีม				
	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง		t-test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
1. การปฏิบัติงานเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน	3.70	0.67	4.31	0.45	6.88*
2. การเพิ่มอำนาจในการ ทำงาน	3.71	0.64	4.30	0.49	6.76*

คุณลักษณะในด้านต่างๆ ของความสามารถในการ เรียนรู้เป็นทีม	การเรียนรู้เป็นทีม				
	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง		t-test
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
3. พลังกลุ่ม	3.78	0.54	4.37	0.39	8.11*
4. การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลง และการประสานงาน	3.84	0.56	4.35	0.44	6.37*
5. การมีบทบาทต่อทีมอื่นและ การถ่ายทอดวิธีปฏิบัติ	3.88	0.59	4.51	0.33	6.70*
6. การคิดพิจารณา	3.70	0.66	4.39	0.45	8.70*

*p<.05

จากตารางที่ 41 พบว่าคุณลักษณะความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมในด้านการมีบทบาทต่อทีมอื่นและการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนทดลองหมดทุกด้าน จึงสรุปได้ว่า ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขทั้ง 6 ด้านมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4. ผลการนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอนระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ผลของการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอน พบว่าทั้งองค์ประกอบและขั้นตอนมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ในทุกข้อ ซึ่งมากกว่า 0.5 ทุกข้อ จึงสรุปได้ว่าระบบที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ องค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คน 2. ความรู้ 3. เทคโนโลยี 4. แรงจูงใจ และมีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1. ขึ้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน 2. ขึ้นกำหนดความรู้มุ่ง

สู่เป้าหมาย 3. ขั้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ 4. ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5. ขั้นสร้างแรงจูงใจ 6. ขั้นประมวลล้นกรองและทดลองนำไปใช้ 7. ขั้นประเมินผล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงระบบให้มีสมบูรณ์ โดยปรับปรุงเว็บไซต์ทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น และนำไปเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (<http://www.hss.moph.go.th>) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายเว็บไซต์การจัดการความรู้อื่นๆ และเพื่อให้บุคลากรสาธารณสุขทุกกรม ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งหน่วยงานภายนอก สามารถเข้ามาร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเข้าถึงได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
2. หลักการของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
3. วัตถุประสงค์ของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ตอนที่ 2 ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขประกอบด้วย

1. องค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
2. ขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
3. แผนกำกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ตอนที่ 3 การใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. วิธีการนำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขไปใช้

2. เงื่อนไขการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบ
 ขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ตอนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ด้วยวิธีการ สืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่าง
 ทั่วถึง และมีความไว ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันสูงมากในโลกไร้พรมแดน ที่มีความต้องการข้อมูล
 มุ่งเน้นความรู้ที่ทันสมัยและมีความรวดเร็วนำมาใช้ในการบริหารงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่
 เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อมุ่งเน้นความรู้ความสามารถของ
 สมาชิกในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ เพื่อมาปรับใช้ในการบริหารงานร่วมกันให้มี
 ประสิทธิภาพ สร้างผลงานที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ (วัชรินทร์ กิรติกลีกร,
 2549)

ดังนั้น หน่วยภาครัฐและเอกชนหลายๆ แห่ง จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้
 (Knowledge Management : KM) เนื่องจากการความรู้เป็นเครื่องมือที่ทำให้การดำเนินการต่างๆ
 ขององค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความพยายามที่จะใช้ความรู้ที่มีอยู่และ
 ประสบการณ์ของบุคคลในองค์กรอย่างเป็นระบบ การจัดการความรู้จึงเป็นการขยายแนวคิดและ
 แนวปฏิบัติ ที่ควรจะนำไปใช้พัฒนาองค์กรและบุคลากร ซึ่งจะทำให้คุณภาพการดำเนินงาน
 โดยรวมขององค์กรเพิ่มขึ้น

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช
 2546 ในมาตรา 11 กำหนดไว้ว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้เป็น
 องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถประมวลผลความรู้ใน
 ด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในระบบราชการ รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถ
 สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมี
 การเรียนรู้ร่วมกัน โดยองค์กรจะมีการเจริญเติบโตมีการเรียนรู้และพัฒนาได้นั้น จะต้องมีความรู้ที่
 ไหลเวียนอยู่ในองค์กร ทั้งในรูปของความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังอยู่ใน

ตัวคน (Tacit Knowledge) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำรูปแบบการจัดการความรู้ (KM Model) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เชื่อมโยงเข้ากับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และเกิดกระบวนการจัดการความรู้ของส่วนราชการ และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดบังคับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา และต่อมาได้ปรับให้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในปี พ.ศ. 2551(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

โดยให้ส่วนราชการสามารถนำองค์ความรู้ที่จำเป็นมาใช้ในการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเองและของประเทศ ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานตามที่คาดหวังอย่างต่อเนื่องและจริงจัง การที่จะพัฒนาให้ส่วนราชการมีรากฐานการปฏิบัติราชการที่มั่นคงและเข้มแข็งอย่างยั่งยืน สามารถทำงานด้วยความโปร่งใส มีความเป็นธรรม มีความประหยัด และมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการได้นั้น จำเป็นต้องกำหนดทิศทางให้มีการดำเนินการจัดการความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและให้ส่วนราชการมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจริงจัง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549)

Senge (1994) กล่าวว่า การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเสริมสร้างวินัย 5 ประการ ดังนี้ 1. คิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) 2. ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) 3. รับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental Models) 4. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) 5. เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)

กระทรวงสาธารณสุข เป็นกระทรวงหลักด้านสังคมที่มีบทบาทในการสร้างสุขภาวะและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและการเปลี่ยนผ่าน ซึ่งมีหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระทรวงสาธารณสุข อาทิ ระบบสุขภาพแนวใหม่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น ซึ่งหลายสิ่งหลายอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันล้วนส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปฏิบัติ การที่จะทำให้องค์กรตอบสนองของความต้องการของสังคม และเสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาประเทศภายใต้สภาพการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จำเป็นต้องมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการบริหารการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสร้างองค์กรแห่ง

การเรียนรู้ โดยมุ่งหวังให้กระทรวงสาธารณสุขมีแนวทางการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับทิศทางใหม่ (New Public Management) ขานรับกับบริบทใหม่ด้านการปฏิรูประบบราชการ และก้าวไปสู่องค์กรยุคใหม่ที่มีบทบาทเป็นแกนนำในการจัดการความรู้ และมีบทบาทหลักในการพัฒนาระบบสาธารณสุขไทย ให้สอดคล้องกับระบบสุขภาพแบบองค์รวม มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคประชาสังคมด้านสุขภาพให้เข้ามามีบทบาทในการจัดการสาธารณสุข เพื่อให้บรรลุเป้าหมายคือ การมีสังคม สุขภาวะที่ดี (ไพโรจน์ ภัทรนรากุล และ วีระวัฒน์ ปันนิตานามัย, 2548)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากงานด้านสาธารณสุขเป็นงานที่ต้องมีการเชื่อมโยงและประสานงานกันอย่างเป็นเครือข่ายคือ ตั้งแต่ส่วนกลางไปจนถึงส่วนภูมิภาค ระดับจังหวัด ระดับอำเภอไปจนถึงระดับตำบล และชุมชน งานด้านสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประสบการณ์การทำงาน

เทคนิควิธีการที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการเรียนรู้อย่างเป็นที่ทำงานเนื่องจากงานสาธารณสุขเป็นงานที่มีลักษณะผสมผสานกัน ทั้งการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การฟื้นฟูสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งพัฒนาระบบกลไกที่เอื้อต่อการจัดบริการสุขภาพ คุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพและด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมทั้งพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี เพื่อนำไปใช้ในระบบสุขภาพ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ บุคลากรสาธารณสุขนับว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ความรู้ที่เกิดขึ้นเกิดจากการบ่มเพาะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในพื้นที่ชุมชน หมู่บ้าน ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยเฉพาะเมื่อเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคอุบัติใหม่ และโรคอุบัติซ้ำ เช่น โรคไข้หวัดนก โรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ โรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ ที่เป็นปัญหาของงานด้านสาธารณสุขในขณะนี้

ในลักษณะการทำงานที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเครือข่าย โดยต้องอาศัยความร่วมมือร่วมแรงและพร้อมใจกันอย่างเป็นที่ทำงาน ในลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดอุปสรรคในการบูรณาการงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรสาธารณสุขก็ยังเป็นปัญหาที่จะต้องหารูปแบบและวิธีการที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการจัดการ หลายองค์กรใน

หน่วยงานสาธารณสุขได้พยายามจัดเวทีให้บุคลากรได้มีการพบปะเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จากการศึกษาวิจัยการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขพบว่า กระบวนการที่มีการปฏิบัติมากที่สุดของบุคลากรกรมควบคุมโรค คือ กระบวนการใช้ความรู้ รองลงมาคือกระบวนการสร้างความรู้และน้อยที่สุดคือ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (กนกนารถ ผดุงชัย, 2550)

การส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หากได้มีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสาธารณสุขได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำเว็บล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสาธารณสุข เพราะปัจจุบันเว็บล็อกได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการเป็นเครื่องมือเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

2. หลักการของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. เป็นระบบที่สนับสนุนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้เทคนิควิธีการสืบสอบแบบชื่นชม (Appreciative Inquiry) มาใช้ในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่จริง และพื้นที่เสมือน พื้นที่จริง เช่น การจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง ที่เป็นประสบการณ์ ความสำเร็จ สิ่งประทับใจจากการปฏิบัติงาน จากผู้มีประสบการณ์นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงในพื้นที่เสมือนโดยใช้เว็บล็อกเป็นเครื่องมือสะท้อนการเรียนรู้ เพื่อทำให้เกิดข้อค้นพบดีๆ เทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อสร้างผลงานหรือนวัตกรรม

2. ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขให้ความสำคัญกับการสร้างปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ค่อยๆ ยกกระดับขึ้นจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อมีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานเป็นทีม โดยส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยี เช่น เว็บล็อก Facebook มาใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อขยายไปสู่เครือข่ายในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

3. ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขมุ่งเน้นการสร้างผลงานโดยการรวมกลุ่มกันในรูปแบบของชุมชนนักปฏิบัติ หรือ กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกัน มีการแบ่งบทบาทหน้าที่กันอย่างชัดเจน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ เพื่อสร้างผลงาน นวัตกรรม ที่เป็นเป้าหมาย ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ขององค์กร

3. วัตถุประสงค์ของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรและส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ดี ให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและนำไปใช้ในการทำงานให้ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เพื่อส่งเสริมให้มีการนำเว็บล็อก มาใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างผลงานความรู้ ที่เป็นเป้าหมาย ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ขององค์กร ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาธารณสุขในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างยั่งยืน

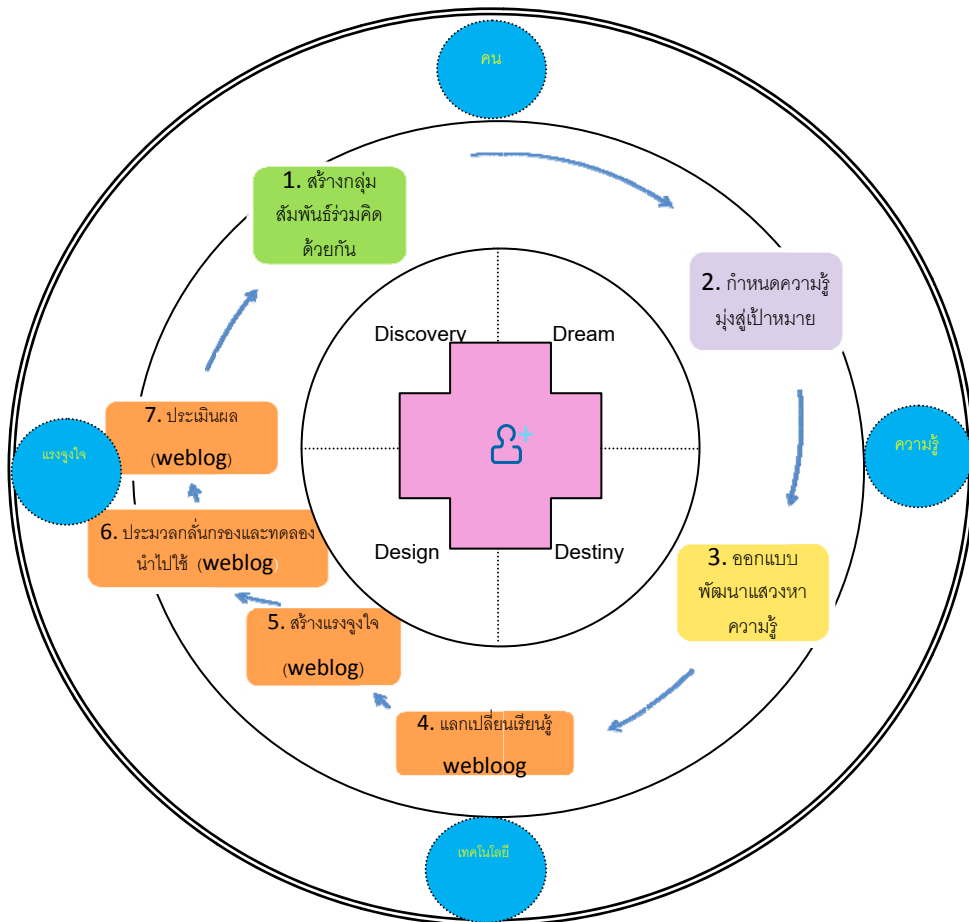
ตอนที่ 2

ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

2. ขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

3. แผนกำกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข



แผนภูมิที่ 8 แสดงระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขประกอบด้วย

ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1. องค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4 องค์ประกอบ และ 2. ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7 ขั้นตอน

1. องค์ประกอบของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. คน (people) หมายถึง บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ มีการรวมกลุ่มกันอย่างไม่เป็นทางการ ในการจัดตั้ง ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อช่วยในการทำงานให้มี

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น ซึ่งสมาชิกอาจประกอบด้วย คนในกลุ่มงานเดียวกัน หรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ มีความไว้วางใจกัน มีความเชื่อมั่นและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คนที่อยู่ในระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ คณะทำงานจัดการความรู้

คณะทำงานจัดการความรู้ คือ ผู้แทนจากสำนัก/กอง/กลุ่ม ในหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะทำงานจัดการความรู้ ทำหน้าที่ในการประสานงาน อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ของทุกหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อริเริ่มและกระตุ้นกิจกรรมการจัดการความรู้ จัดทำโครงการติดตาม ควบคุม กำกับ ประเมินผลโครงการ และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทุกหน่วยงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 คือ กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ประกอบด้วยผู้มีบทบาท ดังนี้

1. **คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer-CKO)** ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลาง หรือระดับสูงในองค์กร เช่น ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม หรืออาจเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน ทำหน้าที่จัดการความรู้ในหลายระดับเชื่อมโยงหัวปลา ให้เข้ากับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร กำหนดทิศทาง แนวคิด บริหารงานแบบเอื้ออำนาจ (Empowerment) โดยเล็งเห็นความสำคัญและสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร จัดสรรทรัพยากรสำหรับใช้ในกิจกรรมจัดการความรู้ เช่น งบประมาณ เวลา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และสร้างแรงจูงใจ ยกย่องในผลสำเร็จ

2. **คุณอำนวย (Knowledge Facilitator)** คือ ผู้ทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกระตุ้นชักจูงให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นทั้งในระดับจุลภาคและเชื่อมเครือข่ายออกไปทั่วทั้งองค์กร และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิงกิจกรรมเชิงระบบ และเชิงวัฒนธรรม โดยเป็นผู้ริเริ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยกย่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั่วทั้งองค์กร เพิ่มการยอมรับต่อพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายใหญ่ขององค์กร ขณะเดียวกันคุณอำนวยอาจเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องเพื่อทำหน้าที่เป็น Facilitator ด้วย คือ ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การประชุมราบรื่น สร้างบรรยากาศของความชื่นชม ความคิดเชิงบวก ชักถามด้วยความชื่นชม (Appreciative Inquiry) ให้สมาชิกกลุ่มได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่องถ่วงหน้ากัน ดังนั้น คุณอำนวยจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร

กับคนที่มีความแตกต่าง เห็นคุณค่าของความแตกต่างหลากหลาย และรู้จักประสานความแตกต่างเหล่านั้นขึ้นเป็นคุณค่าในทางปฏิบัติ

3. คุณกิจ (Knowledge Practitioner) คือ ผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ ประมาณร้อยละ 90 ของทั้งหมด โดยเป็นเจ้าของหน้าที่ระดับหน้าที่รับผิดชอบงานตามหน้าที่ของตน ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานแต่มารวมตัวกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า คุณกิจ คือ ผู้จัดการความรู้ตัวจริง เป็นผู้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน หรือ “หัวปลา” ของกลุ่มตน แล้วดำเนินการค้นหาความรู้จากภายในกลุ่ม และดำเนินการแสวงหาความรู้จากภายนอกสำหรับนำมาประยุกต์ใช้เพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ร่วมกันกำหนดไว้ และในกระบวนการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการทำงานนั้นเอง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมกันตีความประสบการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นได้เป็นความรู้ใหม่ โดยการจดบันทึก หรือนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกเป็นวงจรหมุนเวียนไปเรื่อยๆ

4. คุณลิขิต (Note Taker) คือ ผู้ทำหน้าที่ในการจดบันทึกในกิจกรรมจัดการความรู้ของกลุ่ม สิ่งที่คุณลิขิต จดบันทึก ได้แก่ เรื่องเล่าเร้าพลัง (Story Telling) เรื่องเล่าจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ จดบันทึกการประชุม และบันทึกอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้มีความต่อเนื่อง โดยจดบันทึกอาจในกระดาษและนำไปบันทึกไว้บนเว็บล็อกเพื่อเป็นการทบทวนและให้สมาชิกทุกคนได้เข้าไปอ่านและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

5. คุณประสาน (Network Manager) ทำหน้าที่ประสานงาน การจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ จัดทำกำหนดการกิจกรรมต่างๆ ว่าจะมีอะไรบ้าง เมื่อไร ที่ใด และจะต้องเตรียมนำอะไรมาแลกเปลี่ยนกันบ้าง ประสานงานกับสมาชิกเมื่อมีการจัดประชุม หรือเมื่อสมาชิกได้รับมอบหมายงานคุณประสานจะต้องมีหน้าที่ช่วยกำกับติดตามเพื่อให้งานสำเร็จเสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนดและบรรลุตามเป้าหมาย

การส่งเสริมให้บุคลากรสาธารณสุขมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะต้องสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม สร้างให้คนในองค์กรยอมรับ ให้คุณค่าและชื่นชมความสามารถของผู้ร่วมงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก สร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัล การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติของบุคลากรสาธารณสุขจะช่วยเสริมสร้าง

วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการพัฒนาความรู้ร่วมกัน ค้นหาบททวน รวบรวม และเผยแพร่ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อสร้างนวัตกรรมหรือความรู้ใหม่ๆ ร่วมกัน มีการกำหนด เป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และภารกิจหลักขององค์กร เรียนรู้ ร่วมกันกับสมาชิกทุกคนอย่างต่อเนื่อง เข้าใจในบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง สามารถปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีความไว้วางใจ และสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ให้แกกันเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้ เกิดขึ้น และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูล ทักษะ วิธีการปฏิบัติงาน ที่เป็น ประสบการณ์ของบุคลากรสาธารณสุข มีความเกี่ยวข้อง เหมาะสมกับประเด็นปัญหาที่ต้องการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ของ องค์กร ความรู้ที่สร้างขึ้นเป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของตัวบุคคล หรือความรู้ที่องค์กรสั่งสม เช่น การทดลองหรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง การไปศึกษาดูงาน ความรู้ เกี่ยวกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรืออาจเป็นสิ่งที่ประทับใจจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิด ข้อค้นพบดีๆ ที่บุคคลนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน พื้นที่จริง เช่น การ ประชุม การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำ และพื้นที่เสมือนโดยนำเครื่องมือ เทคโนโลยีมาช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเขียนบันทึก การเล่าเรื่อง บนเว็บบล็อก หรือ แสวงหาความรู้จากแหล่งอื่นๆ เช่น จากเอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์ รวมถึงความรู้ที่บุคคลได้สร้างขึ้น หรือได้รับมาจากการแลกเปลี่ยนข้อมูล การวิเคราะห์ สังเคราะห์และกลั่นกรองจากการสืบค้นที่เหมาะสม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิด ประโยชน์ในการพัฒนาเป็นผลงานได้ ความรู้ที่บุคลากรสาธารณสุขมีความต้องการแลกเปลี่ยน เรียนรู้มีดังนี้

1. ประสบการณ์ ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ปัญหาที่พบจากการทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข
3. ความรู้เชิงวิชาการ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ

3. เทคโนโลยี (Technology) คือ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยนำเว็บบล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือให้บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติได้

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อสร้างผลงานความรู้ใหม่ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการเขียนบันทึก ประสบการณ์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การตั้งคำถามเพื่อให้สมาชิกคนอื่นๆ ได้เข้ามาตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็น การนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนอความรู้จากแหล่งต่างๆ ตลอดจนนำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่น คลิป วิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ถ่ายทอดบนเว็บล็อก การนำเว็บล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข เพราะเว็บล็อกจะช่วยสนับสนุนการทำงานร่วมกันบนเครือข่าย ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเว็บล็อกจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยให้การเรียนรู้ร่วมกันมีเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงการส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีการสร้างแรงจูงใจบนเว็บล็อก เพื่อกระตุ้นสมาชิกให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบของเว็บล็อกมีดังนี้

1. เนื้อหา (Content)

1.1 กลุ่มเว็บล็อก (Group Weblog) เป็นเว็บล็อกที่แสดงหัวข้อหลักว่าในเว็บล็อกนั้นมีการแสดงหัวข้อประเภทใดบ้าง โดยมีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ที่แต่ละหน่วยงานได้จัดตั้งขึ้น

1.2 กลุ่มย่อยเว็บล็อก (All Weblog) เป็นความรู้ที่บุคลากรสาธารณสุขได้เขียนบันทึกไว้บนเว็บล็อกของกลุ่มที่แบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้ ทำให้สะดวกในการใช้งาน สามารถเข้าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหมวดหมู่ที่แบ่งไว้ เป็นการจัดแบ่งเนื้อหาให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของชุมชนนักปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน

1.3 เนื้อหาบทความ (Contents) เป็นข้อมูลที่บุคลากรสาธารณสุขได้เขียนบันทึกบนเว็บล็อก โดยเป็นข้อมูลเรื่องเล่าประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงาน เทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือเป็นผลงานนวัตกรรม ความรู้จากแหล่งต่างๆ หรืออาจเป็นคลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง เป็นต้น

2. เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools) และเครื่องมือสำหรับสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools)

2.1 เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools)

2.1.1 คอมเมนต์ (Comment) เป็นส่วนของลิงค์ที่ให้ผู้ใช้เข้าชม

เว็บล็อกสามารถคลิกเข้าไปเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บล็อกนั้น ๆ หรือ อ่านความคิดเห็นของผู้อื่น

2.1.2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) ใช้สำหรับส่งข้อความจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง มีระบบการกำหนดแอดเดรสบนอินเทอร์เน็ต

2.1.3 ลิงค์ไปยังเว็บอื่น (Link) โดยเชื่อมโยงกับเว็บไซต์การจัดการความรู้ของทุกกรมที่อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งเว็บไซต์เครือข่ายสาธารณสุขและระบบบริการสุขภาพทุกจังหวัด รวมทั้งเชื่อมโยงกับเว็บ Social Network เช่น Facebook เพื่อช่วยในการสื่อสารกันได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.2 เครื่องมือสำหรับสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools)

2.2.1 บริการค้นหา (Search Engine) เป็นโปรแกรมที่ช่วยค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต

2.2.2 สำรวจความคิดเห็น (Vote) เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหาที่บุคลากรสาธารณสุขได้บันทึกบนเว็บล็อก โดยใช้วิธีการ Vote ให้คะแนนโดยกำหนดให้บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติสามารถ Vote ให้คะแนนได้ 1 ครั้ง/1 เรื่อง

3. ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) ประกอบด้วย

3.1 ฐานข้อมูลสื่อความรู้

3.2 ฐานข้อมูลความรู้หลัก

3.3 ฐานข้อมูลเรื่องเล่าความสำเร็จ

4. ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย (Knowledge Specialist) ประกอบด้วย

4.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้ คือ บุคลากรสาธารณสุขที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่จำเพาะเจาะจงว่าจะเป็นใคร หรือเป็นตำแหน่งหน้าที่ใดในองค์กร เป็นลักษณะของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของการเรียนรู้ คือ ใครก็ตาม ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ สามารถให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถาม หรือให้คำปรึกษาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก และเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง

4.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายหรือเป็นผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่ในการดูแลระบบ และการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ให้ความช่วยเหลือเมื่อสมาชิกพบปัญหาจากการใช้งานเว็บล็อก เป็นที่ปรึกษาการใช้งาน ช่วยดำเนินการออกแบบระบบให้มีความเหมาะสมแก่การจัดการความรู้และอบรมให้ความรู้เพื่อให้สมาชิกสามารถใช้งานได้ แจกข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นแก่นสมาชิก

4. แรงจูงใจ (Motivation) เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ เป็นสิ่งริเริ่มทำให้เกิดการจัดการความรู้ แรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสาธารณสุขมีความสนใจ มีความเต็มใจและมีความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ สร้างทัศนคติให้บุคคลได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แรงจูงใจที่ช่วยให้บุคลากรสาธารณสุขต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีดังนี้

4.1 แรงจูงใจที่เกิดจากการแจกข่าวสารของกลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติที่นำมาเขียนเล่าบนเว็บล็อก หรือผู้ดูแลระบบได้นำข่าวสารมาแจกให้สมาชิกได้รับทราบ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ กิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน การสนับสนุนด้านข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง เช่น ฐานความรู้บนเว็บล็อก ข้อมูลที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัตินำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก การสนับสนุนด้านข้อมูลในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติราชการ รายงานการประชุม ไฟล์ข้อมูลที่สามารถดาวน์โหลดได้ ฯลฯ

4.2 แรงจูงใจที่เกิดจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมการจัดกิจกรรมและสร้างแรงกระตุ้น ความกระตือรือร้น เพื่อให้เกิดความอยากรู้ อยากรค้นหา ช่วยสร้างความคึกคัก ความชื่นชมผลงาน โดยการจัดพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรและเชิญหน่วยงานภายนอกมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ผู้เชี่ยวชาญ ที่อยู่ภายในและภายนอกหน่วยงาน จัดประชุม ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำ ซึ่งการจัดกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกเกิดแรงจูงใจในการเขียนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง เพราะจะได้นำประสบการณ์ นำความรู้ที่ได้รับมาเขียนเล่าบนเว็บล็อกให้สมาชิกคนอื่นๆ ได้อ่าน ช่วยขับเคลื่อนให้

เกิดการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่หมุนเวียนความรู้ และยกระดับความรู้ฝังลึก ความรู้แฝงของกลุ่มหรือองค์กร

4.3 แรงจูงใจที่เกิดจากการใช้เครื่องมือช่วยในการสื่อสารเพื่อกระตุ้นเชิญชวนและช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงถึงกันสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น Facebook E-mail

4.4 แรงจูงใจโดยการจัดกิจกรรมประกวดเล่าเรื่องดีเด่นประจำเดือนบนเว็บไซต์และเชิญผู้บริหารมามอบรางวัลให้กับผู้ชนะเลิศที่ได้คะแนน Vote มากที่สุด

4.5 แรงจูงใจที่เกิดจากการที่สมาชิก Vote คะแนน เรื่องเล่าของสมาชิกหรือให้กำลังใจ ชื่นชม โดยการเขียน Comment บนเว็บไซต์

2. ขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขมี 7 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน เป็นขั้นตอนของการเตรียมความพร้อมและการปรับพฤติกรรมของสมาชิก โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการบุคลากรสาธารณสุขโดยเชิญผู้แทนสำนัก/กอง /กลุ่มเข้าร่วมประชุม (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้)

1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดประชุม และสื่อสารนโยบายในการจัดการความรู้

1.3 กิจกรรมสร้างกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเตรียมความพร้อมและปรับพฤติกรรม โดยสร้างความคุ้นเคยกันระหว่างบุคลากรสาธารณสุข และนำเกมมาใช้จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม

1.4 วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้การพัฒนาพฤติกรรมบุคคลแห่งการเรียนรู้และให้บุคลากรสาธารณสุขฝึกปฏิบัติจัดทำแผนปฏิบัติการของกลุ่ม

1.5 จัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ(CoP) ในหน่วยงานโดยเชิญชวนบุคลากรสาธารณสุขเข้าร่วมเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) แต่โดยทั่วไปสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติมักเป็นคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน มีความไว้วางใจ เชื่อมั่นที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน

2. **ขั้นกำหนดความมุ่งมุ่งสู่เป้าหมาย** เป็นขั้นตอนของการกำหนดปัญหาคัดเลือกหัวปลาและกำหนดเป้าหมายร่วมกันมีขั้นตอนดังนี้

2.1. **ประชุมสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)**

2.2 **กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ**
ประกอบด้วย คุณเชื้อ คุณอำนาจ คุณกิจ คุณลิขิต และคุณประสาน

2.3 **กิจกรรมกำหนดปัญหา คัดเลือกหัวปลา มีวิธีการดังนี้**

2.3.1 **สมาชิกกลุ่มพูดคุย สทนาวิเคราะห์งาน** โดยพิจารณาว่างานใดที่มีความสำคัญที่สุด และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร และเขียนกระบวนการงานโดยเรียงลำดับขั้นตอนตามที่ได้ปฏิบัติจริงด้วยแผนผัง Flowchart

2.3.2 **วิเคราะห์ปัญหาโดยพิจารณากระบวนการงานแต่ละขั้นตอน**
เขียนระบุใน Flowchart ถึงสาเหตุของปัญหา

2.3.3 **ใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling)** โดยคุณอำนาจทำหน้าที่เป็น Facilitator คอยกระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการตั้งคำถามสร้างบรรยากาศของความชื่นชม ความคิดเชิงบวก คอยตั้งคำถาม “ทำไมจึงทำเช่นนั้น” “คิดอย่างไรจึงทำเช่นนั้น” การซักถามด้วยความชื่นชม (Appreciative Inquiry) โดยให้สมาชิกกลุ่มได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่องถว้นหน้ากัน สมาชิกที่เคยมีประสบการณ์เล่าถึงประสบการณ์ความสำเร็จที่ผ่านมา เทคนิค วิธีการ ข้อค้นพบดีๆ วิธีการแก้ปัญหาที่เคยนำมาใช้แล้วประสบความสำเร็จ ว่าทำอย่างไร ? มีเทคนิคอย่างไรบ้าง? โดยมีคุณลิขิตทำหน้าที่ในการบันทึกการเล่าเรื่องของสมาชิก

2.3.4 **เมื่อได้ปัญหาหลายๆ ปัญหาจากการวิเคราะห์**
กระบวนการงาน ให้กลุ่มนำปัญหาทั้งหมดมากำหนดหัวปลาเพื่อนำมาสร้างเป็นผลงานโดยการคัดเลือกจากปัญหาที่มีเทคนิค / วิธีการแก้ปัญหาได้ประสบความสำเร็จอย่างดียิ่ง

2.3.5 **ค้นพบวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)** ที่เป็นจุดแข็งขององค์กรเพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้โดยให้สมาชิกที่มีประสบการณ์ เล่าเรื่องเทคนิค วิธีการในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยคุณอำนาจตั้งคำถามให้สมาชิกได้เล่าเรื่องโดยอธิบายอย่างละเอียดถึงวิธีการทำงาน เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ และผลลัพธ์ที่ได้ว่ามีสิ่งใดเกิดขึ้นบ้าง

2.4 **กำหนดเป้าหมาย**

2.4.1 **เมื่อได้หัวปลาแล้วจะต้องมากำหนดเป้าหมายหรือสิ่งที่เรา**
อยากให้องค์กรเดินไปสู่จุดนั้น โดยให้สมาชิกทุกคนเขียนเป้าหมายที่ต้องการลงบนกระดาษ

2.4.2 นำเป้าหมายที่ทุกคนได้เขียนลงบนกระดาษ มาพูดคุย แลกเปลี่ยนกันถึงสิ่งที่เป็นความต้องการ เป็นเป้าหมายของทุกคน

2.4.3 สร้างแนวคิดใหม่ ค้นหาโอกาสใหม่ๆ เพื่ออนาคตที่ ต้องการร่วมกันโดยการอภิปรายหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายของกลุ่ม

3. ขั้นตอนแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ เป็นขั้นตอนของการออกแบบแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และแสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างผลงาน แผนการจัดการความรู้ จะแสดงถึงรายละเอียดการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยการกำหนดความรู้ ชนิดของผลงาน และวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการสื่อสาร กิจกรรม เป้าหมาย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ มีขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชุมสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเพื่อระดมสมอง กำหนดความรู้ กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการออกแบบแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 นำหัวปลาและเป้าหมายมาออกแบบแผนปฏิบัติการ (จัดการความรู้) โดยการศึกษา Flow งานที่ได้จากข้อค้นพบจากการเล่าเรื่องของสมาชิกผู้มีประสบการณ์มาเขียนโครงร่างแผนปฏิบัติการจัดการความรู้

3.1.2 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบหมายงานให้ สมาชิกไปค้นคว้าแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและสร้างผลงาน

3.1.3 คุณกิจสรุปรายงานการประชุมและนำโครงร่างแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ เสนอผู้บริหารหน่วยงาน (คุณเอื้อ) เพื่อรับทราบและพิจารณาแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ รวมทั้งสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น งบประมาณ เทคโนโลยี ฯลฯ

3.2 แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงานโดยมีวิธีการดังนี้

3.2.1 แสวงหาความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์มาเล่าเรื่องเทคนิค วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

3.2.2 แสวงหาความรู้จากเอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์โดยใช้บริการค้นหา Search Engine

3.2.3 รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล เพื่อเตรียมนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. **ชั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้** เป็นกิจกรรมที่สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมในการเรียนรู้ โดยการนำข้อมูลความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และสร้างเป็นผลงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 2 วิธีการ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน พื้นที่จริง เช่น การประชุม การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำ และพื้นที่เสมือนโดยนำเว็บไซต์มาช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยสมาชิกการเขียนบันทึกบนเว็บไซต์เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ความสำเร็จ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์มีการนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่นๆ ตลอดจนมีการนำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ถ่ายทอดบนเว็บไซต์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีขั้นตอนดังนี้

4.1 **ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1** (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้) มีขั้นตอนดังนี้

4.1.1 **สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ**ของทุกหน่วยงานนำเสนอแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และนำข้อค้นพบหรือสิ่งดีๆ ที่เป็นความสำเร็จ เป็นความภาคภูมิใจ จากกิจกรรมที่กลุ่มได้ดำเนินการ มาเล่าให้กลุ่มอื่นๆ ได้เรียนรู้ รวมทั้งนำปัญหา อุปสรรคต่างๆ มาพูดคุย สนทนาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

4.1.2 **แนะนำการใช้งานเว็บไซต์และวิธีการ**ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.1.3 **ประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม**

4.2 **แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงาน**

4.3 **สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติลงทะเบียนสมัครสมาชิกเว็บไซต์**

4.4 **นำความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์โดยมีวิธีการดังนี้**

4.4.1 **นำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น** เช่น เอกสารคู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์

4.4.2 เขียนบันทึกเล่าเรื่องเทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของตัวบุคคล หรือความรู้ที่องค์กรสั่งสม เช่น การทดลอง หรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง การไปศึกษาดูงาน

4.4.3 นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมา แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก

4.4.4 นำความรู้ที่พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่ายไฟล์เสียง ถ่ายทอดบนเว็บล็อก

4.4.5 กระตุ้นฝันให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้บนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง โดยการกระตุ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนำตัวอย่างของ หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ อาจเป็นความสำเร็จเล็กๆ หรือเป็นวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศมา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ความฝัน ความปรารถนา เพื่ออนาคตที่ต้องการร่วมกัน

4.4.6 อ่านบันทึกหรือแสดงความคิดเห็น (Comment)

4.4.7 ตั้งคำถามหรือนำประสบการณ์มาช่วยวิเคราะห์ปัญหา หรือตอบคำถาม

5. ขั้นสร้างแรงจูงใจ เป็นขั้นตอนของการกระตุ้นให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายหลังจากที่สมาชิกได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันไปแล้ว สักระยะหนึ่ง การสร้างแรงจูงใจ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ มีความสนใจ มีความเต็มใจและมีความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ สร้างทัศนคติให้บุคคล ได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมใน กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจมีวิธีการดังนี้

5.1 ให้ข้อมูล ความรู้โดยจัดทำฐานข้อมูลความรู้บนเว็บล็อกเพื่อให้ สมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์บนเว็บล็อกเพื่อให้ สมาชิกได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง

5.2 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปพร้อมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บน พื้นที่เสมือนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม สร้างแรงกระตุ้น ความกระตือรือร้น เพื่อให้เกิดความอยากรู้ อยากค้นหา ช่วยสร้างความคึกคัก ความชื่นชมผลงาน

5.3 จัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยจัดประกวดการเล่าเรื่องบนเว็บล็อกประจำเดือน (ตัดสินจากผล Vote บนเว็บล็อก)

5.4 ใช้ E-mail และเว็บ Social Network เช่น Facebook ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อกระตุ้นเชิญชวนและช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงถึงกันได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.5 Vote ให้คะแนนเรื่องเล่าของสมาชิก หรือให้กำลังใจ ชื่นชม โดยการเขียน Comment บนเว็บล็อก

6. ชั้นประมวลกลั่นกรองและทดลองนำไปใช้ เป็นขั้นตอนของการจัดระบบความรู้ประมวลเรียบเรียงเนื้อหาความรู้เพื่อสร้างผลงาน และนำไปทดลองใช้ มีขั้นตอนดังนี้

6.1 คุณประสานรวบรวมความรู้ และนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสืบค้นมาให้กลุ่มช่วยกันวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อจัดระบบความรู้ให้เป็นหมวดหมู่

6.2 ประมวล กลั่นกรอง และเรียบเรียงเนื้อหาความรู้ ความถูกต้องเหมาะสมของการใช้ภาษาแล้วนำมาสร้างเป็นผลงานที่จะนำมาใช้ในทางปฏิบัติและวางแผนการดำเนินงาน / โครงการรองรับเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

6.3 นำผลงานของกลุ่มเผยแพร่บนเว็บล็อก เพื่อให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเข้าไปอ่าน และนำไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน

7. ชั้นประเมินผล เป็นการประเมินการนำผลงานไปใช้จริงในหน่วยงาน มีขั้นตอนดังนี้

7.1 ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มบนเว็บล็อกที่มีต่อผลงานภายหลังจากที่ได้นำผลงานไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน

7.2 สรุปผลการประเมินและปรับปรุงผลงานเพื่อเผยแพร่ไปยังคนในองค์กร

7.3 จัดประชุมถอดประสบการณ์สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเพื่อให้ทุกกลุ่มนำเสนอผลงาน และมอบรางวัลผู้ชนะเลิศการเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อกโดยเชิญผู้บริหารมามอบรางวัล

7.4 ประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม

ตอนที่ 3

การใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

1. วิธีการนำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขไปใช้

1.1 หน่วยงานที่จะนำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขไปใช้ จะต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี และความพร้อมของบุคลากร ทั้งในด้านของระบบเครือข่ายการมีผู้ดูแลรับผิดชอบระบบที่ชัดเจน ตลอดจนมีคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอสำหรับบุคลากร

1.2 การนำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ไปใช้หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมข้อมูลหรือฐานทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก

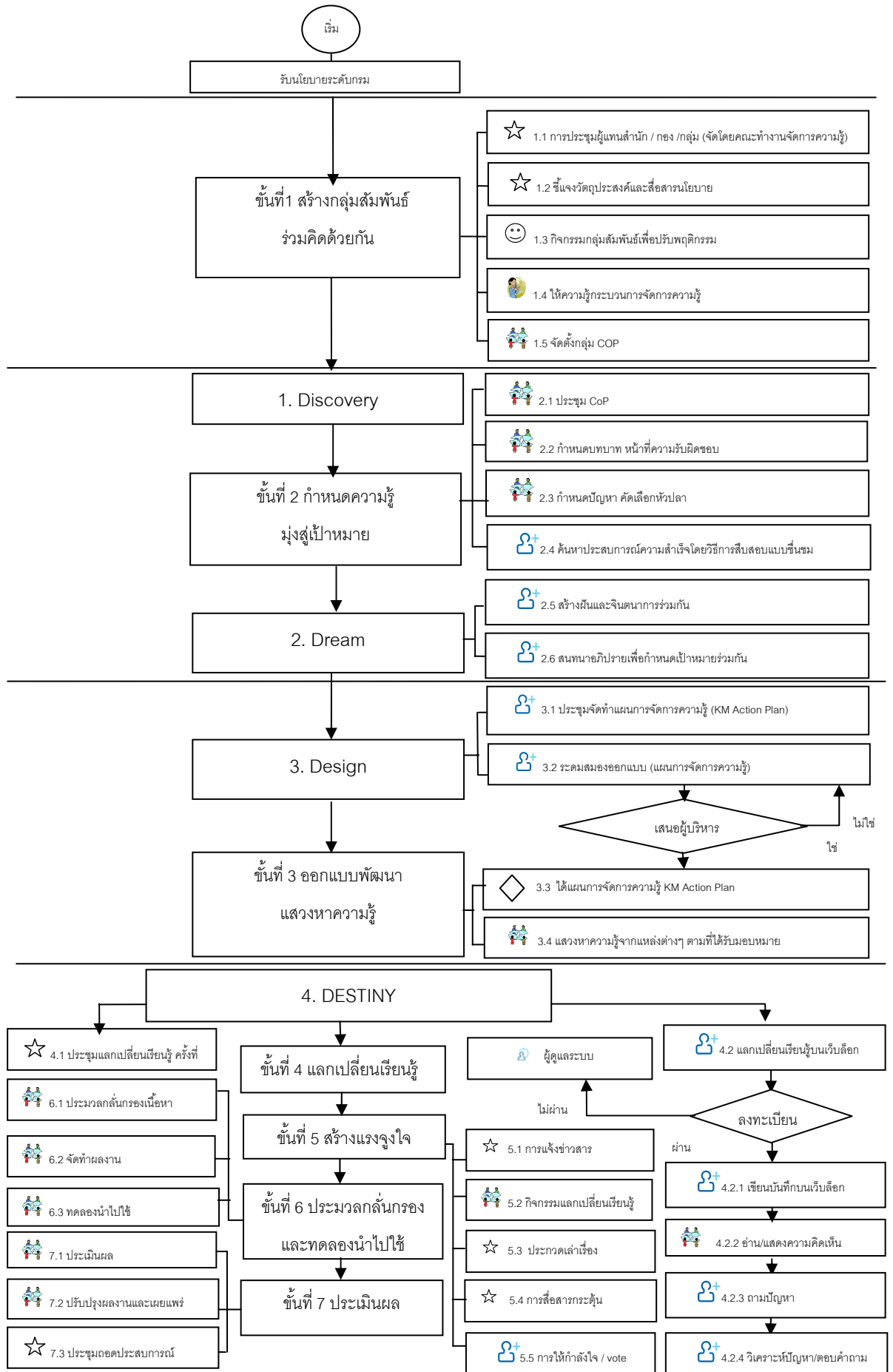
1.3 หน่วยงานสามารถนำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ที่สร้างขึ้นไปใช้โดยปรับให้เหมาะสมตามบริบทของหน่วยงาน

2. เงื่อนไขการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข







2.1 ควรมีการศึกษาคำความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน และทดลองนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบประสิทธิภาพของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

2.2 จะต้องมีการวางแผนงานหรือโครงการที่จะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่อาจจำเป็นต้องมีการกำหนดเป็นตัวชี้วัด เพื่อให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.3 หน่วยงานที่นำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ควรมีการวัดและประเมินผลเป็นระยะๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น



แผนภูมิที่ 7 แสดงขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมฯ

<p>ตารางที่ 42 แสดงความหมายของสัญลักษณ์ในขั้นตอนของระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ต่างๆ</p>	
	<p>หมายถึง คณะทำงานจัดการความรู้</p>
	<p>หมายถึง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p>
	<p>หมายถึง การให้ความรู้</p>
	<p>หมายถึง สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ</p>
	<p>หมายถึง วิธีการสืบสอบแบบชื่นชม</p>
	<p>หมายถึง แผนการจัดการความรู้</p>

ตารางที่ 43 แผนกำกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สัปดาห์ที่ 1 -9

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
	<p>1.1 สื่อสารนโยบาย ให้ผู้บริหารและคนในองค์กรได้รับรู้และสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้เพื่อกำหนดเป็นนโยบายและสนับสนุนการพัฒนาการสร้างความรู้</p> <p>1.2 ผู้บริหารกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และมอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินโครงการจัดการความรู้</p> <p>1.3 แต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานรวมทั้ง ติดตาม ควบคุม กำกับ ประเมินผลโครงการจัดการความรู้</p>	<p>1. ผู้บริหารและคนในองค์กรได้รับรู้และเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้</p> <p>2. มีการกำหนดนโยบายการจัดการความรู้เพื่อให้ทุกหน่วยงานพัฒนาการสร้างความรู้</p> <p>3. มีโครงการและคณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team)</p>
ขั้นที่ 1. สร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน		
สัปดาห์ที่ 1	<p>1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการบุคลากรสาธารณสุข โดยเชิญผู้แทนสำนัก/กอง/กลุ่มเข้าร่วมประชุม (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้)</p> <p>1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมและสื่อสารนโยบายในการจัดการความรู้</p> <p>1.3 กิจกรรมสร้างกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเตรียมความพร้อมและปรับพฤติกรรม โดยสร้างความคุ้นเคยกันระหว่างบุคลากรสาธารณสุข และนำเกมมาใช้จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม</p> <p>1.4 วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ การพัฒนาพฤติกรรมบุคคลแห่งการเรียนรู้และให้บุคลากรสาธารณสุขฝึกปฏิบัติจัดทำแผนการจัดการความรู้ของกลุ่ม</p> <p>1.5 จัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ในหน่วยงาน</p>	<p>1. มีการสื่อสารนโยบายจัดการความรู้ไปยังบุคลากรสาธารณสุข</p> <p>2. บุคลากรสาธารณสุขได้รับการปรับพฤติกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการความรู้</p> <p>3. บุคลากรสาธารณสุขมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้</p> <p>4. ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)</p>

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
กำหนดเป้าหมายหรืออนาคตที่ต้องการร่วมกัน (Dream)	<p>2.3.5 ค้นพบวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ที่เป็นจุดแข็งขององค์กรเพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้โดยให้สมาชิกที่มีประสบการณ์ เล่าเรื่องเทคนิค วิธีการ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีคุณอำนวยคอยตั้งคำถามให้สมาชิกได้เล่าเรื่องโดยอธิบายอย่างละเอียดถึงวิธีการทำงาน เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ และผลลัพธ์ที่ได้</p> <p>2.4 กำหนดเป้าหมาย</p> <p>2.4.1 กำหนดเป้าหมายหรือสิ่งที่เราอยากให้องค์กรเดินไปสู่จุดนั้น โดยให้สมาชิกทุกคนเขียนเป้าหมายที่ต้องการลงบนกระดาษ</p> <p>2.4.2 นำเป้าหมายที่ทุกคนได้เขียนลงบนกระดาษมาพูดคุยแลกเปลี่ยนกันถึงสิ่งที่เป็นความต้องการ เป็นเป้าหมายของทุกคน</p> <p>2.4.3 สร้างแนวคิดใหม่ ค้นหาโอกาสใหม่ๆ เพื่ออนาคตที่ต้องการร่วมกันโดยการอภิปรายหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายของกลุ่ม</p> <p>2.4.4 คุณกิจสรุปรายงานการประชุม</p>	
ขั้นที่ 3 ออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้		
สัปดาห์ที่ 3 ออกแบบกิจกรรมเพื่อสร้างสรรค์ผลงาน (Design)	<p>3.1 ประชุมสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเพื่อระดมสมอง กำหนดความรู้ กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการออกแบบการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p>3.1.1 นำหัวปลาและเป้าหมายมาออกแบบแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ โดยการศึกษา Flow งานที่ได้จากข้อค้นพบจากการเล่าเรื่องของสมาชิกผู้มีประสบการณ์มาเขียนโครงร่างแผนการจัดการความรู้</p>	<p>1. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ มีการจัดประชุมจัดทำแผนการจัดการความรู้ 1 ครั้ง</p> <p>2. ได้แผนการจัดการความรู้ของกลุ่ม</p>

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
สัปดาห์ที่ 4	<p>3.1.2 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบหมายงานให้สมาชิกไปค้นคว้าแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและสร้างผลงาน</p> <p>3.1.3 คุณกิจสรุปรายงานการประชุมและนำโครงร่างแผนการจัดการความรู้ เสนอผู้บริหารหน่วยงาน(คุณเอื้อ)เพื่อรับทราบและพิจารณาแผนการจัดการความรู้รวมทั้งสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น งบประมาณ เทคโนโลยี ฯลฯ</p> <p>3.2 แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงาน โดยการแสวงหาความรู้จะเป็นขั้นตอนก่อนที่จะมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละสัปดาห์ มีวิธีการดังนี้</p> <p>3.2.1 แสวงหาความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์มาแล้วเรื่อง เทคนิค วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p> <p>3.2.2 แสวงหาความรู้จากเอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์โดยใช้บริการค้นหา Search Engine</p> <p>3.2.3 รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเพื่อเตรียมนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>3. ได้ความรู้ ข้อมูล จากการแสวงหาและสืบค้นจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างเป็นผลงาน</p> <p>4. บันทึก สรุปรายงานการประชุม</p>
ขั้นที่ 4 แลกเปลี่ยนเรียนรู้		
สัปดาห์ที่ 5	<p>4.1 ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้) มีขั้นตอนดังนี้</p> <p>4.1.1 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติของทุกหน่วยงาน นำเสนอแผนการจัดการความรู้ และนำกิจกรรมที่ได้ดำเนินการทั้งที่เป็นความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคมาสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน</p>	<p>1. มีการจัด ประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ครั้งที่ 1</p>

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
<p>การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้องค์กรพัฒนาและขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน (Destiny)</p>	<p>4.1.2 แนะนำการใช้งานเว็บล็อกและวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>4.1.3 ประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม</p> <p>4.2 แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงาน</p> <p>4.3 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติลงทะเบียนสมัครสมาชิกเว็บล็อก</p> <p>4.4 นำความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก โดยมีวิธีการดังนี้</p> <p>4.4.1 นำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น เช่น เอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก</p> <p>4.4.2 เขียนบันทึกเล่าเรื่องเทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p> <p>4.4.3 นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก</p> <p>4.4.4 นำความรู้ที่พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บล็อก</p> <p>4.4.5 กระตุ้นฝันให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือนำตัวอย่างของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ความฝัน ความปรารถนา เพื่ออนาคตที่ต้องการร่วมกัน</p>	<p>2. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติมีความรู้ ความเข้าใจวิธีการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>3. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติลงทะเบียนและเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>4. ผลการสังเกตพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกรายสัปดาห์</p> <p>5. ผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม (Pre-test)</p>

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
	4.4.6 อ่านบันทึกหรือแสดงความคิดเห็น (Comment) 4.4.7 ตั้งคำถามหรือนำประสบการณ์มาช่วยวิเคราะห์ปัญหาหรือตอบคำถาม	
ขั้นที่ 5 สร้างแรงจูงใจ		
สัปดาห์ที่ 6	5.1 การสร้างแรงจูงใจมีวิธีการ ดังนี้ 5.1.1 ให้ข้อมูล ความรู้โดยจัดทำฐานข้อมูลความรู้บนเว็บล็อกเพื่อให้สมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์บนเว็บล็อกเพื่อให้สมาชิกได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง 5.1.2 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปพร้อมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่เสมือนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม สร้างแรงกระตุ้น ความกระตือรือร้น เพื่อให้เกิดความอยากรู้ อยากค้นหา ช่วยสร้างความคึกคัก ความชื่นชมผลงาน 5.1.3 จัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยจัดประกวดการเล่าเรื่องบนเว็บล็อกประจำเดือน (ตัดสินจากผล Vote บนเว็บล็อก) 5.1.4 ใช้ E-mail และ เว็บ Social Network เช่น Facebook มาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อกระตุ้นเชิญชวนและช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงถึงกันได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น 5.1.5 Vote ให้คะแนนเรื่องเล่าของสมาชิกหรือให้กำลังใจ ชื่นชม โดยการเขียน Comment บนเว็บล็อก	1. มีการให้ข่าวสารและประชาสัมพันธ์และจัดทำฐานข้อมูลบนเว็บล็อก 2. มีการจัดกิจกรรมการประกวดการเล่าเรื่องบนเว็บล็อก 3. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติใช้ Facebook และE-mail ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน 4. ผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกรายสัปดาห์

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
	7.4 ประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม (Post-test) และประเมินผลโดยการสังเกตพฤติกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ออกรวมระยะเวลา 4 สัปดาห์ แล้วทำการสรุปผล	

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมเพื่อสร้าง
ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมเพื่อสร้าง
ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม
2. เพื่อสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมเพื่อ
สร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาผลการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้น
ชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
4. เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมเพื่อ
สร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข
เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม มีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 ศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา
กำหนดเป็นกรอบในการสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้น
ชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
- 1.2 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุข
เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อกและการเรียนรู้เป็นทีม และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ

ตรวจสอบเพื่อดูความสอดคล้องของข้อความ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามศึกษาความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency: IOC) ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องเป็นรายชื่อของแบบสอบถามพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งทุกข้อสูงกว่าเกณฑ์คือ 0.5 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้เหมาะสมและข้อความนั้นสามารถนำไปใช้ได้

1.3 ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้าราชการและพนักงานราชการที่อยู่ในกระทรวงสาธารณสุข ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์ กรมควบคุมโรค กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กรมสุขภาพจิต กรมอนามัย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2555 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 373 คน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 410 ฉบับ (เพื่อความผิดพลาดและไม่ครบถ้วนของแบบสอบถาม 10 %) แบบสอบถามที่ตอบกลับและสมบูรณ์ที่ได้กลับคืนมา จำนวน 377 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุข เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทำการสำรวจแล้วนำมาสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบคุณภาพต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีขั้นตอนดังนี้

2.1 สร้างแบบประเมินต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข โดยให้

ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่านประเมินต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 สร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มาสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คน 2. ความรู้ 3. เทคโนโลยี 4. แรงจูงใจ และมีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1. ขึ้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน 2. ขึ้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย 3. ขึ้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ 4. ขึ้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5. ขึ้นสร้างแรงจูงใจ 6. ขึ้นประมวลถักนกรองและทดลองนำไปใช้ และ 7. ขึ้นประเมินผล

3.2 ผู้วิจัยสร้างเว็บล็อกและคู่มือการใช้งานเว็บล็อกพร้อมทั้งจัดทำแผนกำกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมย่อยๆ ในแต่ละขั้นตอนและวิธีการประเมินผล

3.3 ผู้วิจัยนำคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่านมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพเว็บล็อก ได้แก่ ปรับปรุงหน้าโฮมเพจให้มีความสวยงามยิ่งขึ้น จัดหมวดหมู่ต่างๆ ให้ชัดเจนและใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น เพิ่มเทคนิคในการแสดงผล เช่น รูปภาพ วิดีโอให้ดูทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้เป็นบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข จำนวน 27 คน คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จัดเป็นกลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแะ & แทร์ จำนวนสมาชิก 10 คน กลุ่ม Call me 24 ชั่วโมง จำนวนสมาชิก 5 คน และกลุ่มกำลังใจ จำนวนสมาชิก 12 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 แบบประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม

4.2.2 แบบสังเกตพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกของบุคลากรสาธารณสุข

4.3 การดำเนินการทดลอง ใช้ระยะเวลาทดลอง 9 สัปดาห์ คือ ระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2556

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่า t-test dependent ในการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลัง

4.5 สังเกตพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ระยะเวลา 4 สัปดาห์ คือ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2556 และสรุปผล

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

5.1 สร้างแบบรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) โดยถือเกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงยอมรับว่าระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขที่สร้างขึ้นนั้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้

5.2 นำระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านประเมินรับรองด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC)

5.3 นำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขโดยปรับปรุงรายละเอียดในด้านองค์ประกอบ และขั้นตอนให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีผลการวิจัยสรุปดังนี้

1. ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม

1.1 ความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความต้องการเกี่ยวกับกิจกรรมที่ควรจัดให้บุคลากรสาธารณสุขได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มากที่สุดได้แก่ พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น พูดคุยกันระหว่างกลุ่มเพื่อน กลุ่มทานกาแฟ ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) (ร้อยละ 68.7) รองลงมาได้แก่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้เสมือน เช่น เว็บบอร์ด (Webboard) เว็บล็อก (Weblog) เว็บไซต์ (Website) (ร้อยละ 53.7) จัดกิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling) (ร้อยละ 50.4) ความต้องการเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุดได้แก่ ประสบการณ์ ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน (ร้อยละ 72.8) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาที่พบจากการทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข (ร้อยละ 65.3) และความรู้เชิงวิชาการ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ (ร้อยละ 61.9) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความถี่ของการจัดกิจกรรมพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มากที่สุด ได้แก่ เป็นประจำทุกเดือน (ร้อยละ 39.2) รองลงมา ได้แก่ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 20.9) เป็นประจำทุก 3 เดือน (ร้อยละ 18.7) ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุข มากที่สุดได้แก่ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ร้อยละ 54.9) รองลงมา ได้แก่ มีวิทยากรให้ความรู้ (ร้อยละ 49.6) และการเล่าเรื่อง (Story Telling) (ร้อยละ 42.9) ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงาน มากที่สุดได้แก่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์และเพื่อนร่วมงาน โดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (ร้อยละ 70.1) รองลงมา ได้แก่ การสอบถามจาก

ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ (ร้อยละ 63.4) และสอบถามประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 49.3)

1.2 ความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการใช้เว็บล็อก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกขององค์กรมากที่สุด (ร้อยละ 87.0) และไม่ต้องการ (ร้อยละ 13.0) ระดับความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด (ร้อยละ 63.0) รองลงมา ได้แก่ ระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 25.0) และระดับน้อย (ร้อยละ 12.0) แรงจูงใจที่ทำให้ต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกกับบุคคลอื่น มากที่สุดได้แก่ การสนับสนุนด้านข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด (ร้อยละ 53.2) และการประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม (ร้อยละ 30.0) และการยกย่องชมเชย จัดให้มีรางวัลโดยประกวดแข่งขัน (ร้อยละ 7.0) ความต้องการเกี่ยวกับฐานข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคลากรสาธารณสุขบนเว็บล็อก มากที่สุดได้แก่ ฐานข้อมูลสื่อความรู้ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มากที่สุด (ร้อยละ 60.5) รองลงมา ได้แก่ ฐานข้อมูลความรู้หลัก (Core Knowledge) (ร้อยละ 59.6) และฐานข้อมูลแนวการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best-Practice) (ร้อยละ 56.6) ความต้องการเกี่ยวกับวิธีการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น มากที่สุดได้แก่ สอบถามผู้เชี่ยวชาญ หรือเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 39.1) รองลงมา ได้แก่ บริการค้นหา (Search Engine) (ร้อยละ 34.7) และฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ (ร้อยละ 18.0) ความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการตัดสินใจประกวดเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อก มากที่สุดได้แก่ โดยการลงคะแนน (Vote) บนเว็บล็อก (ร้อยละ 54.5) รองลงมา ได้แก่ จำนวนคนที่เข้ามาอ่านหรือแสดงความคิดเห็น (ร้อยละ 31.3) และแต่งตั้งกรรมการตัดสิน (ร้อยละ 10.7) ความต้องการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร หรือการเผยแพร่ความรู้ด้วยช่องทางต่างๆ มากที่สุดได้แก่ Facebook, Twitter มากที่สุด (ร้อยละ 66.0) รองลงมา ได้แก่ E-mail (ร้อยละ 15.0) และเว็บไซต์ (ร้อยละ 13.2) ความต้องการเกี่ยวกับความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน มากที่สุดได้แก่ การประยุกต์ใช้ในการทำงาน (ร้อยละ 81.2) รองลงมา ได้แก่ นำมาแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 9.5) นำมาสร้างเป็นผลงาน (ร้อยละ 4.7) และสร้างกลยุทธ์และวางแผนการดำเนินการ (ร้อยละ 4.2)

1.3 ความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีม

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยให้บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำสม่ำเสมอ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอันดับมากที่สุด ได้แก่ การยอมรับ การให้คุณค่าและชื่นชมความสามารถของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีประสบการณ์ และสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (ร้อยละ 75.4) รองลงมา ได้แก่ การทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (ร้อยละ 73.5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทีมเรียนรู้ควรใช้วิธีการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบกิจกรรม มากที่สุดคือ ระดมสมอง (ร้อยละ 81.3) รองลงมา ได้แก่ สนทนา (ร้อยละ 36.2) และอภิปราย (ร้อยละ 24.6) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุข และเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มากที่สุดได้แก่ เกมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม การคิดและวางแผนร่วมกันและสร้างความสามัคคี (ร้อยละ 53.7) รองลงมา ได้แก่ กิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อทำความรู้จัก และสร้างความสัมพันธ์ (ร้อยละ 17.9) และ Walk Rally (ร้อยละ 16.8) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทีมเรียนรู้ควรใช้วิธีการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบกิจกรรม มากที่สุดคือระดมสมอง (ร้อยละ 81.3) รองลงมา ได้แก่ สนทนา (ร้อยละ 36.2) และอภิปราย (ร้อยละ 24.6) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จะสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม มากที่สุดได้แก่ การถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีมไปยังส่วนรวม โดยการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้ผู้อื่นรู้วิธีปฏิบัติ (ร้อยละ 61.9) รองลงมา ได้แก่ มีการประสานพลังร่วมกันโดยนำความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนในทีมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (ร้อยละ 59.7) และมีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งใจไว้ไปในแนวทางเดียวกัน (ร้อยละ 57.8) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล มากที่สุด คือ ประเมินผล ตั้งแต่ก่อนการดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงานและหลังดำเนินงาน (ร้อยละ 51.5) รองลงมา ได้แก่ ประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของสมาชิกในทีม (ร้อยละ 22.4) และประเมินผลการเรียนรู้รายบุคคล (ร้อยละ 14.9)

2. ผลการทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมที่สร้างขึ้นทำให้บุคลากรสาธารณสุข

2.1 ผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม พบว่า ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการ

เรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขที่สร้างขึ้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยด้านความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมหลังทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม โดยประเมินจากผลของการมีพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรสาธารณสุข 4 สัปดาห์ ผลการวิจัยสรุปว่า บุคลากรสาธารณสุขกลุ่มทดลองทั้ง 3 กลุ่มที่เข้ามาเขียนบนเว็บบล็อก มีการเขียนในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของทีมมากที่สุด จำนวน 99 ครั้ง รองลงมาได้แก่ การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น จำนวน 43 ครั้ง และนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 20 ครั้ง นำความรู้ที่พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่ายไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บบล็อก 18 ครั้ง การเล่าประสบการณ์การปฏิบัติงาน หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงานจำนวน 16 ครั้ง และกระตุ้นเพื่อนให้บรรลุเป้าหมายจำนวน 2 ครั้ง ตามลำดับ

2.3 ผลการรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เกี่ยวกับการรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) เท่ากับ 1.0 ทุกข้อ โดยมีผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรนำเว็บบล็อกไปเชื่อมโยงกับการจัดการความรู้ของหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกกระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวม จึงสรุปได้ว่า ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยสร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข และทดลองใช้ระบบกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บบล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขที่สร้างขึ้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีคะแนน

เฉลี่ยด้านความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมหลังทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า หลังการทดลองกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การมีบทบาทต่อทีมอื่นและการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมา ได้แก่ การคิดพิจารณา ($\bar{x} = 4.39$) พลังกลุ่ม ($\bar{x} = 4.37$) การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงและการประสานงาน ($\bar{x} = 4.35$) การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ($\bar{x} = 4.31$) และการเพิ่มอำนาจในการทำงาน ($\bar{x} = 4.30$) จากการพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลองหลังการทดลองใช้ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข พบว่า คะแนนความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การมีบทบาทต่อทีมอื่นและการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติ รองลงมาคือ การคิดพิจารณา และพลังกลุ่มตามลำดับ และที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ในด้านการเพิ่มอำนาจในการทำงาน จึงสรุปได้ว่า ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรที่สร้างขึ้น เป็นระบบที่มีการนำรูปแบบกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งบนพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน โดยพื้นที่จริงผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบของชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) มีการกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม กำหนดบทบาทหน้าที่ การมอบหมายงาน และการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างผลงานของกลุ่ม สมาชิกจะได้เรียนรู้ในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้เคยมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา การสนทนากันอย่างเปิดใจและการตั้งคำถามเพื่อการค้นพบสิ่งดีๆ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงานที่ดี ในกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อสร้างความปรารถนาร่วมกันและนำไปสู่เป้าหมาย รวมทั้งการส่งเสริมด้วยกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่เสมือนโดยใช้เว็บล็อก เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับให้ทุกคนได้แสดงความรู้ ความสามารถ ได้ช่วยเหลือและแบ่งปันให้เพื่อนสมาชิกในกลุ่มและกลุ่มอื่นๆ ได้เรียนรู้ เทคนิค วิธีการในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การเรียนรู้ทักษะการคิด การสนทนา อภิปราย ทั้งบนพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน จะทำให้ได้พบกับมุมมองที่หลากหลายและเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น ทำให้ทุกคนได้ใช้ประสบการณ์ความสามารถที่มีอยู่ในการคิดพิจารณา แสดงความคิดเห็นโดยการช่วย วิเคราะห์ ทำความเข้าใจกับปัญหา มีการหมุนเวียนความรู้และยกระดับความรู้ฝังลึก ความรู้แฝงของกลุ่มหรือองค์กรเพื่อสร้างเป็นความรู้ใหม่ โดยเว็บล็อกจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติกันอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เป็นพื้นที่สำหรับการสนทนา เล่าประสบการณ์ ความสำเร็จ ตลอดจนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเสรี เป็นเครื่องมือของการทำให้เกิดการประสานพลังจน

เกิดเป็นพลังกลุ่ม ทำให้ทุกคนได้ความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหาของกลุ่ม ซึ่งแตกต่างจากวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ ภาระงานที่มากทำให้บุคลากร สาธารณสุขขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ทั้งๆ ที่ทุกคนต่างมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ แต่ยังไม่สามารถนำเอาความรู้ ความสามารถของทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้ เทคนิควิธีการสืบสอบแบบชื่นชม และกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีการผสมผสานทั้งบน พื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน จะช่วยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ร่วมมือ ร่วมใจกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ส่วนการเพิ่มอำนาจในการทำงาน (Empowerment) คือ การมีอิสระในการตัดสินใจ การกระจายอำนาจ เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด อธิบายได้ว่า การที่ระบบราชการส่วนใหญ่ยังมีการบริหารงานแบบ บนลงล่าง (Top-down Management) โดยให้อำนาจและการตัดสินใจกับผู้บังคับบัญชาที่มี ตำแหน่งงานเหนือกว่า ทำให้บุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานรู้สึกว่าการมอบอำนาจในการตัดสินใจ ดังนั้น จึงควรสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ใช้ เทคนิควิธีการสืบสอบแบบชื่นชมมาใช้เพื่อกระตุ้นให้ ทุกคนมีส่วนร่วม ได้พูดคุย แสดงความคิดเห็น รวมทั้งการนำเทคโนโลยี เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บบล็อก มาช่วยส่งเสริมกิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และเพื่อช่วยเพิ่มอำนาจในการทำงาน

Scott-Ladd (2008) กล่าวว่า กลยุทธ์ที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และการทำงานเป็นทีม มีดังนี้ 1. สภาพแวดล้อมและทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม 2. การมีส่วนร่วมของทีม 3. การแบ่งปัน ความรู้และพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ โดยทีมจะได้เรียนรู้ทักษะการคิด การอภิปราย การฟังพาด ซึ่งกันและกันและรับผิดชอบร่วมกันเพื่อทำงานให้สำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ เจริญสุข ภาวศิริ พงษ์ (2542) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นทีม เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกโดยอาศัยความรู้ ความคิดของสมาชิกในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อมีการรวมพลังของกลุ่มต่างๆ ภายในองค์กร สมาชิกในทีมได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆ ร่วมกัน ผ่านการสื่อสารข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ของกันและกัน พร้อมทั้งกระตุ้น ให้กลุ่มมีการสนทนาอภิปรายกันอย่างกว้างขวางสอดคล้องกับแนวคิดของ เดชน์ เทียมรัตน์ และ กานต์สุดา มาชะศิริรานนท์ (2545) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นทีม เน้นเฉพาะการถ่ายทอด ประสบการณ์ภายในสถานที่ทำงาน ท่ามกลางบรรยากาศของการปฏิบัติหน้าที่ประจำตามปกติ โดยมี 4 วิธีการที่สำคัญคือ 1. ใช้การเสวนา โดยสมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความคิดและจิตใจที่เปิด กว้าง 2. ใช้การอภิปราย 3. ใช้เทคนิคของการบริหารทีมเพื่อให้เรียนรู้จากผลสำเร็จหรือความ

ผิดพลาดร่วมกัน 4. ใช้เทคนิคการบริหารโครงการ มีกิจกรรมพร้อมผู้รับผิดชอบ ตลอดจนมีกระบวนการของการบริหารอย่างเป็นระบบ เช่น มีการประเมินงาน การวางแผน

2. ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ทำให้บุคลากรสาธารณสุขมีความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม จะต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรสาธารณสุข โดยการสร้างวัฒนธรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้บุคลากรสาธารณสุขเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน โดยจะต้องมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดเป็นนโยบายจากผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ โดยมีคณะทำงานจัดการความรู้ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ในการประสานงาน อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ ของทุกหน่วยงานภายในองค์กร ดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติในทุกหน่วยงาน มีการกำหนดเป้าหมาย การกำหนดบทบาทหน้าที่ มอบหมายงานให้สมาชิกทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วม จัดปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ให้สมาชิกได้พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สนทนา อภิปรายกันมากยิ่งขึ้นในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ นอกเหนือจากการประชุมที่มีรูปแบบเป็นทางการในหน่วยงานราชการ โดยการพูดคุยกันระหว่างกลุ่ม นำประสบการณ์ความสำเร็จที่ผ่านมา มาช่วยในการแก้ปัญหาขององค์กร ด้วยการใช้เทคนิควิธีการสืบสอบแบบชื่นชม (Appreciative Inquiry) เพื่อสร้างคุณค่าและการยอมรับซึ่งกันและกัน จัดเวทีให้สมาชิกได้พบปะพูดคุยกัน ให้สมาชิกทุกคนได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่องเพื่อค้นหาสิ่งดี ๆ (Discovery) ช่วยกันคิด ช่วยกันระดมสมองแก้ปัญหา สร้างเป้าหมายที่เป็นความฝัน (Dream) เพื่ออนาคตที่ต้องการร่วมกัน และออกแบบ (Design) วิธีการเพื่อนำไปสู่แผนการดำเนินงาน และลงมือทำด้วยการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้องค์กรพัฒนาและขับเคลื่อนไปอย่างยั่งยืน (Destiny) พัฒนาขีดความสามารถโดยการอบรม การสอนงานโดยผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ ตลอดจนนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางาน โดยสร้างเว็บล็อกเพื่อเชิญชวนให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการแบ่งปันประสบการณ์ความสำเร็จ สร้างแรงจูงใจโดยการกระตุ้นให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม ใช้เครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น Facebook E-mail เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บล็อกได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ระบบเว็บล็อกที่สร้างขึ้นจึงช่วยในการจัดการความรู้ โดยเป็น

เครื่องมือบันทึกเรื่องเล่า ข่าวสารต่างๆ อย่างมีอิสระทางความคิด เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาการสร้างผลงานและนำไปสู่ความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่กำหนด

สอดคล้องกับแนวคิดของ Andres and Shipp (2010) ที่กล่าวว่า การทำงานร่วมกันสามารถส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและมีผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม เพื่อสนับสนุนและสร้างการมีส่วนร่วมในการออกแบบ พัฒนาการสร้างผลงาน และนำไปสู่ความสำเร็จ เป้าหมายที่กำหนด โดยใช้กระบวนการทางเทคโนโลยีในการเป็นสื่อกลางการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Berkessel (2010) ที่กล่าวว่า การค้นหาคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคลหรือองค์กรเพื่อสร้างวิสัยทัศน์และสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ ความสามารถของบุคคลหรือองค์กร ระบบเทคโนโลยีที่ประสบความสำเร็จ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามเชิงบวก การสนทนา การพูดคุย ถ่ายทอดประสบการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547 อ้างถึงในสุภณิดา ปุสุรินทร์คำ, 2549) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของชุมชนนักปฏิบัติจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญคือ head เป็นเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ความสนใจ หรือปัญหาาร่วมกัน heart คือ ความรู้สึกมีส่วนร่วมในชุมชน (community) และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และ hand คือ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำ (practice) ที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติลงมือปฏิบัติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนภาส อยู่ใจเย็น (2553) ที่กล่าวว่า องค์กรจะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมและวิถีชีวิตในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้กับบุคคลอื่นโดยให้มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ จนกลายเป็นวิถีชีวิตของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งต้องอาศัยการปรับแนวคิดและทัศนคติให้ทุกคนเห็นคุณค่าและความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยการสร้างประสบการณ์ สร้างแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดความเต็มใจและความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คน (People) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในองค์การส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรสาธารณสุข ให้เกิดการยอมรับ ให้คุณค่า ชื่นชมในความสามารถและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยจะต้องสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งเสริมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งบนพื้นที่จริงและพื้นที่เสมือน เพื่อสร้าง

ความสัมพันธ์ สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจซึ่งกันและกัน และส่งเสริมให้เกิดการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติในหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ เคล็ดล็บแนวทางแก้ไขปัญหา แนวปฏิบัติที่เป็น Best Practice เพื่อสร้างผลงานของกลุ่ม และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม ชุมชนนักปฏิบัติ (Cop) เป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้คนในองค์กร มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม เนื่องจากชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เป็นกลุ่มคนที่มาร่วมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปมักจะมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน และมีความไว้วางใจกัน สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นเป็นส่วนสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวินิต อรรถวุฒิกุล (2551) ได้กล่าวถึง การสร้างความไว้วางใจ (Trust) เป็นความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อการแสดงออกของบุคคลอื่นว่ามีความน่าเชื่อถือได้ ถ้าไม่มีความไว้วางใจกันย่อมไม่ยินดีที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ทุกคนควรเปิดใจยอมรับ และเคารพนับถือความคิดเห็นของผู้อื่น โดยจัดกิจกรรมให้มีการรับรู้ข้อมูลของกันและกัน สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อลดช่องว่างความห่างเหิน

ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีหน่วยงานสำนักงาน ก.พ.ร. มีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องส่งเสริมและผลักดันให้ส่วนราชการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย ให้มีระบบการจัดการความรู้ในองค์กร โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการได้เรียนรู้การดำเนินงานการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ (KM Model) คือ กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) โดยเชื่อมโยงด้วยกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างสภาพแวดล้อม ที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นด้วยการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM และให้ทุกส่วนราชการ ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยในแผนดังกล่าวจะต้องมี ตัวชี้วัด/เป้าหมาย เพื่อติดตามตรวจสอบวัดผลในแต่ละกิจกรรมของแผนงานเป็นช่วงๆ รวมถึงทีมงาน KM และผู้บริหารจะต้องมีการดำเนินการปรับปรุง พัฒนา และต่อยอด (Action) โดยการประชุมทบทวนเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549)

ดังนั้น คน (People) ที่เป็นองค์ประกอบในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของการดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน มีดังนี้

1. คณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) เป็นผู้แทนที่มาจากแต่ละหน่วยงาน ได้รับการแต่งตั้งเพื่อให้มาทำหน้าที่เป็นคณะทำงานจัดการความรู้ ทำหน้าที่ในการประสานงาน อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ ของทุกหน่วยงานภายในองค์กร ดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นแบบอย่างที่ดี ในเรื่องการจัดการความรู้ และจัดประชุม ฝึกอบรม ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยคณะทำงานจัดการความรู้ จะต้องมีความรู้ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่ในการสนับสนุนในด้านต่างๆ ให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมประชุมเพื่อการตัดสินใจแก่คณะทำงาน เลขานุการ ทำหน้าที่นัดประชุมและทำรายงานการประชุม รวบรวมรายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน ทีมงานซึ่งเป็นผู้แทนที่มาจากแต่ละหน่วยงาน ทำหน้าที่ดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย และสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549) ได้กล่าวถึง การจัดการความรู้ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย KM องค์กร ต้องมีการกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM เพื่อมาดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยกำหนดให้เป็นหน่วยงานหนึ่งของแผนผังโดยรวมขององค์กร โดยจะต้องมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องและ/หรือสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งกลุ่มคนที่ควรพิจารณามีดังนี้ คือ 1. ผู้บริหารระดับสูง 2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการตามเป้าหมาย 3. หน่วยงานข้ามสายงานที่สนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมาย เช่น หน่วยงาน IT ทรัพยากรบุคคล หน่วยงานสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

2. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) คือ บุคลากรสาธารณสุขที่มารวมกลุ่มกันเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนในเรื่องที่ตนเองสนใจ มีความรู้ ความชำนาญ และเรียนรู้จากคนอื่น ๆ ในกลุ่ม ประกอบด้วย คุณเอื้อ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับสูงในสำนัก/กอง/กลุ่ม ทำหน้าที่ในการจัดให้มีแผนการจัดการความรู้ขององค์กร คอยสนับสนุนกิจกรรมจัดการความรู้ โดยจัดสรรทรัพยากร เช่น งบประมาณ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทำหน้าที่ในการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติขององค์กร คอยติดตามและรับรู้ความเคลื่อนไหวของการดำเนินการจัดการความรู้ คุณอำนวย จะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการริเริ่มและขับเคลื่อนให้ชุมชนนักปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำสม่ำเสมอ เนื่องจากคุณอำนวยจะเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิงกิจกรรม เชิงระบบ และเชิงวัฒนธรรม ทำหน้าที่ในการกระตุ้น ชักจูงให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อีกทั้งยังทำหน้าที่เป็น Facilitator คือ

ทำหน้าที่ให้การประชุมราบรื่น สร้างบรรยากาศของความชื่นชม ความคิดเชิงบวก คอยซักถามด้วยความชื่นชม (Appreciative Inquiry) คุณกิจ เป็นผู้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และค้นหาความรู้จากภายในกลุ่ม คุณลิขิตทำหน้าที่ในการจดบันทึก และคุณประสาน ผู้มีหน้าที่ในการประสานงานทั้งภายในและภายนอก การรับสมัครสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ รับสมัครจากสมาชิกที่มีสนใจ มีเป้าหมายร่วมกัน และมีความสมัครใจที่จะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่โดยส่วนใหญ่สมาชิกมักมาจากคนที่มีพื้นฐานของความใกล้ชิดสนิทสนมกันอยู่แล้วในองค์กร ทำให้เกิดไว้วางใจกัน มีความเชื่อมั่น และเต็มใจที่จะร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสียสละเวลาและหาโอกาสมาร่วมประชุม พบปะกัน โดยรูปแบบของการประชุมส่วนใหญ่ควรเป็นการประชุมแบบไม่เป็นทางการ โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ร่วมแสดงความคิดเห็น อย่างอิสระ เสรีภาพ ให้อำนาจในการตัดสินใจ ส่งเสริมให้สมาชิกได้ใช้พื้นที่บนเว็บไซต์ในการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเขียนบันทึก เล่าเรื่องบนเว็บไซต์ ร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างผลงานของกลุ่มให้บรรลุตามเป้าหมายอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549) ที่กล่าวว่า กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั่นคือ ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ซึ่ง CoP นี้เป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Manage Process) สอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรินทร์ กิรติกสิกร (2549) ที่กล่าวว่า การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะต้องมีการพัฒนาจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ มีการจัดตั้งทีมงาน พัฒนาบุคลากร สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติ ในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาผสมผสานกับความรู้เดิม เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ และแลกเปลี่ยนกันอย่างทั่วถึงทั้งระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2551) ที่กล่าวว่า ชุมชนแนวปฏิบัติ เป็นเครื่องมือจัดการความรู้ที่ง่ายและทรงพลัง โดยความเป็นจริงในกลุ่มคนหรือองค์กรมักมี “ชุมชน” อยู่แล้วตามธรรมชาติ มีการรวมกลุ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนที่ถูกคอกัน ดังนั้น ชุมชนแนวปฏิบัติจึงเป็นเครื่องมือของการจัดการความรู้เพื่อบรรลุห้วงปลา สอดคล้องกับแนวคิดของรัฐพล ชินวรรณ (2552) ได้กล่าวถึง วัฒนธรรมองค์กรของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ได้มุ่งเน้นให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเกิดขึ้นภายในองค์กร โดยส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรนั้นสามารถที่จะแสดงออกความรู้ได้โดยไม่ต้องหว่นวิตกในเรื่องตำแหน่งหน้าที่ของการทำงาน โดยผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ กำหนดให้เป็น KPI ของแต่ละหน่วยงาน ให้งบประมาณสนับสนุน เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าร่วมกิจกรรม Face to

Face ได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน และให้โอกาสกับบุคลากรไม่ว่าระดับบนหรือระดับล่าง สามารถที่จะเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติได้ ทำให้เกิดความไว้วางใจกันในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนั้น ผู้บริหารในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างมากในการกระตุ้นให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ คอยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือและให้อิสระในการดำเนินงานของชุมชนนักปฏิบัติ

2. ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูล ทักษะ วิธีการปฏิบัติงาน ที่บุคลากร สาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วสกัดเป็นแก่นความรู้ เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงานหรือองค์ความรู้ โดยความรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มักเป็นทักษะ วิธีการปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ตรงของบุคลากรสาธารณสุขมีความเกี่ยวข้องกับประเด็น ปัญหาที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และ ยุทธศาสตร์องค์กร โดยเป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของตัวบุคคล หรือความรู้ที่องค์กร สั่งสม เช่น การทดลองหรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง การไปศึกษาดูงาน ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรืออาจเป็นสิ่งที่ประทับใจจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิด ข้อค้นพบดีๆ ที่บุคคลนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ ที่สมาชิกชุมชนนักปฏิบัตินำมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ มีการแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความรู้ที่ฝังลึกหรือที่เรียกว่า Tacit Knowledge เป็นความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่ฝังอยู่ในตัวคนแต่ละคน เช่น กลุ่มแชน& แชร ที่สมาชิกมารวมกลุ่มกันจัดตั้งเป็น ชุมชนนักปฏิบัติ โดยมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างผลงานคู่มือ “เทคนิคการถ่ายภาพ เพื่อการประชาสัมพันธ์” สมาชิกในกลุ่มที่มีประสบการณ์ก็จะนำเทคนิควิธีการถ่ายภาพ มาถ่ายทอด โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ และฝึก ปฏิบัติจากประสบการณ์จริง รวมทั้งนำประสบการณ์ ความรู้ เทคนิค วิธีการต่างๆ ในการถ่ายภาพ เขียนบนที่กลงบนเว็บล็อก เพื่อให้สมาชิกในกลุ่ม รวมทั้งสมาชิกกลุ่มอื่นๆ ได้เรียนรู้ กลุ่ม Call me 24 ชั่วโมง กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างผลงาน คู่มือ “เทคนิคการให้บริการ Call center ที่มีประสิทธิภาพ” สมาชิกกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน Call center ก็จะนำเรื่องราว เหตุการณ์ ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา มาเขียนเล่าเรื่องให้กับสมาชิกในกลุ่มได้เรียนรู้ เพื่อร่วมกัน หาแนวทางในการแก้ปัญหา และช่วยกันแสดงความคิดเห็น

2. ความรู้ที่ชัดเจน Explicit Knowledge เช่น เอกสาร คู่มือ ต่างๆ เช่น กิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มกำลังใจ เพื่อสร้างผลงาน คู่มือ “เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร” โดย มอบหมายให้สมาชิกในกลุ่มแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก เมื่อ สมาชิกได้แสวงหา สืบค้นข้อมูลก็จะนำมาจัดเก็บบนเว็บล็อกเพื่อเผยแพร่ แบ่งปันให้กับสมาชิกใน

กลุ่มรวมทั้งสมาชิกคนอื่นๆ ไฟล์เอกสารที่นำมาเผยแพร่และแบ่งปัน เช่น เทคนิคการสื่อสารในองค์กร กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กร ฯลฯ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549) ที่กล่าวว่า องค์ความรู้ที่จำเป็นในการจัดการความรู้ เป็นเรื่องกว้างๆ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ที่จะมาดำเนินการจัดการความรู้ แล้วจะส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ขององค์กร (Outcome) ทางด้านนวัตกรรม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้าหรือด้านอื่นๆ โดยความรู้มี 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) สอดคล้องกับแนวคิด ของ พรพิมล ธรรมสาร (2550) ที่กล่าวว่า การบ่งชี้ความรู้จะต้องพิจารณาถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของหน่วยงานโดยความรู้ที่สำคัญต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ประสิทธิภาพความรู้ที่องค์กรสั่งสม และความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ

3. เทคโนโลยี (Technology) โดยการสร้างระบบเว็บล็อกเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เนื่องจาก เว็บล็อกเป็นทั้งที่เก็บความรู้ที่ฝังลึก หรือที่เรียกว่า Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่ชัดแจ้ง เช่น เอกสาร คู่มือ ต่างๆ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและแยกแยะประเภทของความรู้ สกัดแก่นความรู้ เว็บล็อกที่สร้างขึ้นเป็นการสร้างจากโปรแกรม WordPress ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก มีความยืดหยุ่นสูง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลได้ง่าย เหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่ต้องการจะเป็นเจ้าของเว็บบล็อก เพราะสามารถเลือกปลั๊กอิน หรือเครื่องมือต่างๆ บนเว็บล็อกได้ตามวัตถุประสงค์ของการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Avram (2006) ที่กล่าวว่า เว็บล็อกเป็นเครื่องมือสำหรับเผยแพร่เนื้อหาและบันทึกประจำวันส่วนบุคคล ผู้ใช้เว็บล็อกสามารถแสดงความคิดเห็นสั้นๆ เพื่อสร้างคลังความรู้ของคุณ และสอดคล้องกับแนวคิดของ พัชราวดี ศรีบุญเรือง (2553) ที่กล่าวว่า เว็บล็อกเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีพื้นที่ส่วนตัว ใช้สำหรับการเขียนข้อความต่างๆ ได้อย่างอิสระ แบ่งปันข้อมูล ข้อความรูปภาพ ข่าวสารต่างๆ ตามความต้องการได้

4. แรงจูงใจ (Motivation) หัวใจสำคัญที่ขาดไม่ได้คือ การสร้างแรงจูงใจเพราะแรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสาธารณสุขมีความสนใจและเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และได้สนทนากันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ สร้างทัศนคติให้บุคคลได้ตระหนักถึงคุณค่าและประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วม สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวินิต อรรถวุฒิกุล (2551) ที่กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิด

พฤติกรรมกรกระทำอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถ และปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จในกิจกรรมนั้น สร้างทัศนคติให้บุคคล ได้ตระหนักถึงคุณค่า และประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การให้รางวัลหรือการยอมรับ ค่ายกย่องชมเชย การจัดกิจกรรม และสร้างแรงกระตุ้น ความกระตือรือร้น เพื่อให้เกิดความอยากรู้ อยากค้นหา และสอดคล้องกับแนวคิดของปีนเนเรศ กาศอุดม (2552) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Arntzen and Leguy (2007) ได้กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจ (Motivate) หรือให้ผลตอบแทน (Rewards) ที่ต้องการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการสร้างความรู้

ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน เป็นการเตรียมความพร้อมและปรับพฤติกรรมบุคลากรสาธารณสุขในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกำหนดทิศทางให้มีการจัดการความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ สร้างความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งเป็นการปรับพฤติกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรสาธารณสุขในการสร้างวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สนับสนุนให้หน่วยงานจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อให้ส่วนราชการมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจริงจัง โดยการจัดประชุม พบปะกันระหว่างบุคลากรสาธารณสุข เพื่อทำความเข้าใจและให้ความรู้ ปรับพฤติกรรมปรับเปลี่ยนทัศนคติ สร้างความสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจกัน กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุข เกิดความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น ร่วมกันคิด วิเคราะห์ ทบทวนปัญหา การดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้มีความสอดคล้อง วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และขับเคลื่อนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร สร้างตระหนักและให้บุคลากรสาธารณสุขเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ที่กล่าวว่า การเตรียมการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นปัจจัยแวดล้อมปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทีม /หน่วยงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวินิต อรรถวุฒิกุล (2551) ที่กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนและการจัดการพฤติกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคคลที่เข้าร่วมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดพฤติกรรมกรกระทำ

อย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ และปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม ทั้งนี้ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างให้บุคคลเข้ามาพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันตลอดเวลา

2. ขั้นกำหนดความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย การสร้างเป้าหมายร่วมกันของชุมชนนักปฏิบัติ จะทำให้สมาชิกทุกคนมีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) มีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยการสนทนา อภิปราย ในขั้นตอนนี้นอกจากกลุ่มจะได้สนทนา อภิปรายกันแล้ว ก็ยังใช้เทคนิควิธีการสืบสอบแบบชื่นชม (Appreciative Inquiry) มาตั้งคำถาม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่อง (Story Telling) ประสบการณ์ความสำเร็จที่ผ่านมา โดยคุณอำนวยจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างมากในขั้นตอนนี้ จะเป็นผู้คอยตั้งคำถาม สร้างบรรยากาศของความชื่นชม ความคิดเชิงบวก จนทำให้กลุ่มได้ข้อค้นพบดี ๆ วิธีการแก้ปัญหาที่ ประสบความสำเร็จเพื่อกำหนดหัวปลาและสร้างเป็นผลงานของกลุ่ม หรืออนาคตที่ต้องการร่วมกัน โดยการอภิปรายเพื่อหาข้อสรุปที่ดีที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1994) ได้กล่าวถึงความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมดังนี้ เมื่อทีมมีเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ร่วมกันจะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) และสอดคล้องกับแนวคิดของ ลัดดาวัลย์ สวัสดิ์หลง (2550) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้เป็นทีมดังนี้ การเรียนรู้เป็นทีม เป็นการเรียนรู้ที่นำ กระบวนการกลุ่มมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำ ความคุ้นเคย ก่อให้เกิดความคุ้นเคย ความใกล้ชิดสนิทสนม เกิดความผูกพันกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน โดยการพูดคุย อภิปราย ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooperrider (2003 อ้างถึงใน Maria, 2010) ที่กล่าวว่า การสืบสอบแบบชื่นชม ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่าทุกองค์กรมีจุดแข็ง ที่สามารถเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก โดยเชิญชวนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแบ่งปันเรื่องราวเกี่ยวกับความสำเร็จ ทั้งในอดีตและปัจจุบันเพื่อสร้างความปรารถนาาร่วมกัน และนำไปสู่ความฝันร่วมกัน

“เป้าหมายเป็นสิ่งที่เราทุกคนฝันหรือเป็นความต้องการเป็นภาพในอนาคตที่เราต้องการให้เกิด อย่าลืมนะคะเป้าหมายที่กลุ่มเราตั้งไว้ การถ่ายภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริม นโยบายด้านระบบบริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ท่านใดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ หรืออยากจะแบ่งปันเรื่องราวดี ๆ ก็อย่าลืมนะคะเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มุมนี้ นะคะ ... ความสำเร็จใดๆ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อขาดความร่วมมือ ร่วมใจกันค่ะ” (บันทึกบนเว็บล็อกจาก สมาชิกกลุ่มแะ&แะ / ข้อคิดดี ๆ ที่อยากฝากไว้ : Namwan, 4 มีนาคม 2556)

“ เคยรับเรื่องร้องเรียนหลายสาย แต่มีอยู่สายหนึ่งที่ทำให้เรารู้สึกว่าภูมิใจและมองเห็นเป้าหมายในการทำงานมากยิ่งขึ้น คุณยายท่านหนึ่งอายุ 72 ปี โทรมาหาแล้วแจ้งว่าอยากให้เราช่วยหน่อย คุณยายบอกว่าได้ไปรักษาโรคต่อเนื้อที่ตาข้างซ้าย และได้รับการรักษาโดยการยิงเลเซอร์ตาทั้ง 2 ข้าง แล้วตอนนี้ตาทั้งสองข้างก็พร่ามัว มองไม่ชัด คุณยายไม่ได้ต้องการเอาผิดหรือเอาเรื่องกับใคร อยากจะรักษาให้หาย อย่างน้อยให้มองเห็นขึ้นกว่านี้ก็ยังดี เรารู้สึกสงสารคุณยายท่านนี้มาก ก็เลยปรอบใจและชวนคุยเพื่อให้คุณยายสบายใจ และเราก็ตามเรื่องให้โดยประสานงานไปยังสำนักกฎหมาย เพราะคุณยายแจ้งว่าเคยโทรมาแล้วครั้งหนึ่ง ท่านก็ดีใจที่เราติดตามเรื่องให้ ท่านก็ขอบคุณเรายกใหญ่ ก็เลยรู้สึกได้ถึงเราจะช่วยอะไรท่านไม่ได้เท่าไร แต่อย่างน้อยเราก็ดีใจที่ทำให้คนหนึ่งคนได้รู้สึกดีจากคำพูดและการกระทำของเราที่ตั้งใจและเต็มใจทำให้คะ^__^ยังงั้นก็ขอให้คุณยายได้รับการรักษา และหายไวๆ นะคะ” (บันทึกบนเว็บล็อกจากสมาชิกกลุ่ม Call me 24 ชั่วโมง/ Case ร้องเรียนที่ภาคภูมิใจ : Piwan, 7 กุมภาพันธ์ 2556)

3. ขั้นตอนแบบพัฒนาแสวงหาความรู้ เป็นขั้นตอนหลังจากที่กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติได้หวัปลาและเป้าหมายของกลุ่มแล้ว สมาชิกทุกคนจะระดมสมองร่วมกัน ประสานพลังร่วมกัน (Synergy) โดยนำความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนในทีมออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อออกแบบแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และมอบหมายงาน เป็นการเพิ่มพลังอำนาจในการทำงาน (Empowerment) การกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ ความไว้วางใจและให้ความอิสระในการตัดสินใจ สร้างฉันทามติ และข้อสรุปของกลุ่ม เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อได้ข้อสรุปที่เป็นโครงร่างแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) แล้วจึงเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบและพิจารณา สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่นงบประมาณ เทคโนโลยี ฯลฯ หลังจากที่แผนการจัดการความรู้ได้รับการพิจารณาอนุมัติแล้ว สมาชิกทุกคนก็จะแบ่งบทบาทหน้าที่ ในการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างผลงาน ซึ่งความรู้สามารถค้นคว้าได้จาก เอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ แหล่งความรู้บนเว็บไซต์ และนอกจากนี้การแสวงหาความรู้ยังเกิดจากการจัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ การประชุม การอบรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Maria (2010) ที่กล่าวว่า การออกแบบกลยุทธ์ กระบวนการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์โดยอภิปรายและสร้างฉันทามติ โดยการสร้างข้อเสนอที่เข้าใจให้กับคนในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของสิริลักษณ์ จิเจริญ (2545) ที่กล่าวว่าพลังของกลุ่ม (Synergy) สมาชิกในทีมต้องมีการประสานพลังร่วมกันโดยนำความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนในทีมออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ของทีม และแนวคิดของสิริลักษณ์ จิเจริญ ที่ได้กล่าวถึง การเพิ่มอำนาจในการ

ทำงาน (Empowerment) สมาชิกในทีมต้องได้รับการเพิ่มอำนาจในการทำงาน คือ การได้รับการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ ความไว้วางใจและความอิสระในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบุคคลได้รับการเพิ่มอำนาจในการทำงาน จะเกิดความพึงพอใจมีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง มีความมุ่งมั่นมากขึ้น และการปฏิบัติงานจะดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ พรพิมล ھرรษาพริมยัไซค (2550) ที่กล่าวว่า การแสวงหาความรู้ คือ การค้นหาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำมาจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ความรู้ภายในหน่วยงาน ได้แก่ การศึกษาจากเอกสารและสื่อต่างๆ สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และผู้บังคับบัญชา การแสวงหาความรู้โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การประชุม บรรยาย และสัมมนา

“การรับโทรศัพท์ Call Center ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตอนนี้นักที่โทรเข้ามาส่วนใหญ่จะปรึกษาเรื่องปัญหาสุขภาพมากที่สุด และจะมีปัญหาตรงที่ว่าไม่มีนักวิชาการสาธารณสุข หรือผู้ที่มีความรู้ทางด้านสุขภาพมาตอบคำถามให้แก่ประชาชน เลยต้องให้เขาโทรไปที่เบอร์สายด่วนสุขภาพ 1646 ซึ่งก็รู้สึกว่าจะน่าจะมีผู้ที่มีความรู้ด้านสุขภาพ หรือฐานข้อมูลด้านสุขภาพมาเก็บไว้ใน Knowledge Base ของ Call Center เพื่อไว้ เพราะยังไง ประชาชนก็ยังเห็นว่าเราเป็นสายด่วนของกระทรวงสาธารณสุข” (บันทึกบนเว็บไซต์จากสมาชิกกลุ่ม Call me 24 ชั่วโมง/ ปรึกษาปัญหาสุขภาพ : Piwan, 7 กุมภาพันธ์ 2556)

Comment : “ใช่แล้วคะ น่าจะมีผู้เชี่ยวชาญมาประจำอยู่ที่ Call Center นะคะ อย่างน้อยวันละ 1 ท่าน ผลัดเปลี่ยนกันมาเข้าเวร เพราะปัญหาสุขภาพบางอย่าง Agent อาจตอบไม่ได้ และอาศัยสืบค้นหาทางอินเทอร์เน็ต ถ้าข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกต้อง อาจเกิดอันตรายต่อสุขภาพประชาชนได้” (Penpitchar, 7 กุมภาพันธ์ 2556)

Comment : “Call Center เป็นเรื่องของการบูรณาการงานหลายๆ ฝ่ายร่วมกัน การจัดฝึกอบรมพนักงาน Call Center ให้มีความรู้มีทักษะสามารถจัดการกับปัญหาได้ในระดับหนึ่งเป็นสิ่งที่จะสามารถนำมาแก้ปัญหาได้ในเบื้องต้น แต่ถ้าจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพก็ควรมีผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลได้” (Buangam, 17 กุมภาพันธ์ 2556)

4. ชั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 2 วิธีการคือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่จริง และบนพื้นที่เสมือน พื้นที่จริงคือ การจัดกิจกรรมให้สมาชิกได้พบปะ พูดคุย สนทนากัน โดยการประชุม การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำ การสอนงานจาก

ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ และพื้นที่เสมือน คือ การใช้เว็บล็อกเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ

โดยสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติจะได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลระบบในการลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก เมื่อลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิกเว็บล็อกแล้ว สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติทุกคนก็จะได้เป็นเจ้าของพื้นที่บนเว็บล็อกร่วมกัน เว็บล็อกจึงเป็นพื้นที่สำหรับการแสดงพลังกลุ่ม (Synergy) โดยทุกคนจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีบทบาทต่อทีมอื่นๆ โดยการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานต่างๆ (Role of Team member on Other Teams and Inculcating Practices and Skills) ได้แสดงความเป็นตัวตน มีอิสระในการแสดงความคิดในรูปแบบที่เป็นตัวของตัวเอง รวมทั้งการใช้ความรู้ ความสามารถ สติปัญญามาช่วยในการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจกับปัญหา และแสดงความคิดเห็นต่อความรู้ที่ผู้เขียนถ่ายทอดบนเว็บล็อก (Think Insightfully) การเขียนเล่าเรื่องบนเว็บล็อกสมาชิกจะเข้าไปเขียนในหมวดหมู่ความรู้ของกลุ่มตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สำหรับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกของชุมชนนักปฏิบัติที่เป็นบุคลากรสาธารณสุขพบว่า สมาชิกที่เข้ามาเขียนบนเว็บล็อก มักเป็นผู้ที่มีทักษะ ประสบการณ์ในการเขียนและการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี การเขียนบันทึกบนเว็บล็อก เป็นการเขียนเล่าเทคนิคในการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ นวัตกรรมใหม่ วิธีการในแก้ปัญหา ประสบการณ์ ความสำเร็จ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก หรือบางครั้งก็มีการเขียนเล่าเรื่องทั่วไป ตามความสนใจ ความถนัดของสมาชิก หรือการนำคลิปวิดีโอ ภาพถ่าย กิจกรรมของกลุ่มมาถ่ายทอดบนเว็บล็อกซึ่งโดยส่วนใหญ่มักเป็นสมาชิกที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ อยู่แล้ว สมาชิกที่ไม่ค่อยมีเวลาเนื่องจากติดภาระงานประจำก็จะใช้ช่วงเวลาว่างเข้ามาศึกษาหาความรู้โดยการอ่านบันทึกเล่าเรื่องของเพื่อนสมาชิก ศึกษาฐานข้อมูลความรู้บนเว็บล็อก ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็น ชื่นชม หรือ Vote ให้กำลังใจกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1994) ได้กล่าวถึง ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม ดังนี้ การมีบทบาทต่อทีมอื่นๆ โดยการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงานต่างๆ ต่อสมาชิกทีมอื่นๆ จะช่วยสร้างให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปลูกฝังการเรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติจนเกิดเป็นทักษะของทีมงาน และได้กล่าวว่า การคิดพิจารณา (Think Insightfully) สมาชิกในทีมต้องสามารถคิดพิจารณาในประเด็นต่างๆ อย่างลึกซึ้ง ใช้ความรู้ ใช้สติปัญญาในการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจ ปัญหาที่สลับซับซ้อนและสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2549) ที่กล่าวว่า การจัดพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้มี 2 แบบ คือ พื้นที่จริงกับพื้นที่เสมือน พื้นที่จริง คือ พื้นที่

สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำ ได้แก่ ห้องกาแฟ ห้องประชุม พื้นที่เสมือน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ เว็บบล็อก และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิต ชวระหา (2550) ที่กล่าวว่า เว็บบล็อกช่วยในการจัดการความรู้ โดยเป็นเครื่องมือบันทึกเรื่องเล่า ข่าวสารต่างๆ อย่างมีอิสระทางความคิดในรูปแบบที่เป็นตัวของตัวเองได้แสดงตัวตนของผู้เขียน ออก ผู้สาธารณชน เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเขียนเว็บบล็อกและอนุญาตให้ ผู้อ่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อความรู้ที่ผู้เขียนถ่ายทอดลงบนเว็บบล็อก และผู้เขียนได้ตอบโต้ ความคิดเห็นนั้นๆ ไปๆ มา ในลักษณะของการสนทนา เพื่อหาความแตกฉานในตัวความรู้

“หลักการให้บริการ Call Center .จะต้องมีการวางกระบวนการ (Process) ขั้นตอนการ แก้ปัญหาที่ดี โดยต้องเน้นความรวดเร็วและการมีคุณภาพ ต้องมีระบบ Data Warehouse (คลังของข้อมูลที่ผ่านมากระบวนการสารสนเทศแล้ว), Knowledge Base (ฐานข้อมูลความรู้) หรือเหมืองความรู้ (ภาษาอังกฤษ: Data Mining) หรืออาจจะเรียกว่า การค้นหาความรู้ในฐานข้อมูล มีการมอบอำนาจให้กับพนักงานในการตัดสินใจแก้ปัญหา (Empowerment) โดยเฉพาะการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ถ้าไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทันทีทันใด ควรมีวิธีการสื่อสารไปถึงลูกค้า ว่าได้รับทราบถึงปัญหาความต้องการของลูกค้าแล้ว และให้ระมัดระวังสื่อ Social Media เพราะลูกค้าอาจไม่พึงพอใจและนำเราไปบ่นกับสื่อเหล่านี้ได้ ซึ่งค่อนข้างจะมีอิทธิพลพอสมควรทีเดียว (การพัฒนาระบบ Call Center : Buangam, 8 กุมภาพันธ์ 2556)

Comment : “สื่อ Social Media น่ากลัวจริง ๆ แค่ 1 คลิก ฐู่ไปทั่วโลกถ้าเป็นเรื่องดี ๆ ก็ถือเป็นผลดี เรียกว่า เป็นดาบสองคม” (Penpitcha, 7 กุมภาพันธ์ 2556)

Comment : “เห็นด้วยค่ะ เนื่องจากการใช้ Empowerment จะสามารถลดข้อร้องเรียนหรือลดเรื่องราวที่จะบานปลายได้ค่ะ” (Piwan, 24 กุมภาพันธ์ 2556)

“การทำงานในความคิดของผม ไม่ใช่การทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยไม่คำนึงถึงผลของงาน แต่การทำงานของผมต้องใช้สมองไปพร้อมๆ กับหัวใจเพื่อมุ่งหวังให้งานนั้นสัมฤทธิ์เป็นที่ประจักษ์ และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ผมเป็นนักถ่ายภาพ ดังนั้น เลนส์ที่ดีที่สุดของผมก็คือ เลนส์ตา ที่เค้าว่่ากันว่าตาดูหูฟัง ทุกการมองของผมต้องมองผ่านเลนส์ และฟังเหตุการณ์รอบข้างที่จะเกิดขึ้นเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บบันทึกเรื่องราวเชิงสร้างสรรค์ กล้องถ่ายภาพเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตที่ต้องมีอยู่ข้างตัวเสมอ... คนที่รักการถ่ายภาพในยุคผมเป็นยุคที่ต้องลงทุนสูงแต่ในยุคปัจจุบันมีสิ่งทันสมัยและอำนวยความสะดวกให้มากมาย ทั้งอุปกรณ์กล้อง อุปกรณ์เสริมที่พัฒนาขึ้นตามลำดับ แต่ถึงอย่างนั้นผมก็ยังเป็นนักถ่ายภาพและรักในอาชีพนี้ พร้อมจะเปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัยแต่ยังคงเอกลักษณ์ในการทำงาน และรักการถ่ายภาพเหมือนเดิม ที่สำคัญคุณภาพถ่ายของผมเป็นสื่อ

ในการถ่ายทอดให้ผู้คนที่มากมายรับรู้ และสัมผัสได้ถึงเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ที่ผ่านมาอย่าง “เข้าใจ” (บันทึกบนเว็บไซต์จากสมาชิกรุ่นแซ่&แซ่ /มองผ่านเลนส์: Chaowarat,1 มีนาคม 2556)

5. ขั้นสร้างแรงจูงใจ วิธีการสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ บุคลากรสาธารณสุข โดยการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนข้อมูลต่างๆ บน เว็บไซต์อย่างต่อเนื่องและใช้ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงสมาชิกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น Facebook และ E-mail เพื่อคอยกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือแจ้งข่าวสารกับสมาชิก สอดคล้องกับแนวคิดของสุวิดา ธรรมมณีวงศ์และจักรนาท นาคทอง (2555) ได้กล่าวว่า รูปแบบของเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ จะมีรูปแบบของเว็บไซต์ที่โยงใยกับสื่อ ประเภทอื่นๆ เช่น Twitter Youtube โดยในสถานการณ์ทั่วไป เว็บไซต์จะมีบทบาทในการนำเสนอ เรื่องราวแบบผ่นคลาย มีมุมมองเชิงบวก แต่ในสถานการณ์ที่ต้องการระดมสมอง Facebook จะมีบทบาทโดดเด่น และจะพัฒนาไปสู่ความร่วมมือในประเด็นสาธารณะ แต่ทั้งเว็บไซต์ และ Facebook ก็โยงใยถึงกัน

นอกจากแรงจูงใจที่ได้กล่าวถึงแล้ว ผู้วิจัยยังจัดกิจกรรมเล่าเรื่องดีเด่นประจำเดือน บนเว็บไซต์โดยการตัดสินจะใช้ คะแนน Vote ของเพื่อนสมาชิก ซึ่งแสดงถึงการชื่นชม และให้ กำลังใจกับสมาชิกที่เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ และสำคัญที่สุดในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง คือ การจัดกิจกรรมเพื่อให้สมาชิก ได้พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เช่น การประชุม อบรม การสอนงานโดยผู้มีประสบการณ์ หรือผู้เชี่ยวชาญทั้ง ในและนอกหน่วยงาน

6. การประมวลกลั่นกรองและทดลองนำไปใช้ เป็นขั้นตอนของการรวบรวมความรู้และนำ ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่จริง และบนพื้นที่เสมือน คือเว็บไซต์ และการ แสวงหาความรู้ การสืบค้นของสมาชิก มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นแก่นความรู้ เพื่อ จัดระบบความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ ประมวล กลั่นกรอง และเรียบเรียงเนื้อหาความรู้ให้ถูกต้อง สมาชิกจะต้องร่วมกันสร้างสรรค์ผลงาน ความรู้ของกลุ่มหรือมีผลงานใหม่ๆ เกิดขึ้น (Innovation and Coordination) ผลงานอาจจะเป็นคู่มือหรือเป็นนวัตกรรมใหม่ โดยผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับ การประสานความสามารถของแต่ละคนและวิธีปฏิบัติร่วมกัน และเมื่อได้เป็นผลงานความรู้ที่ มีความสมบูรณ์แล้ว ก็นำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้ร่วมกันประเมิน ทดลองนำไปใช้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สิริลักษณ์ จิเจริญ (2545) ที่กล่าวว่า สมาชิกในทีมต้อง สร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น และประสานงานกับผู้อื่นได้ ให้ความร่วมมือในการ

ทำงานคิดเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ และแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็วิธีการทำงานแบบใหม่ สร้างแนวคิดใหม่ หรือมีผลงานใหม่เกิดขึ้น โดยผลการปฏิบัติงานจะขึ้นกับการประสานความสามารถของแต่ละคน และวิธีการปฏิบัติงานร่วมกัน มีกระบวนการประสานความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2549) ที่กล่าวว่า เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเองที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เอง และใช้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อสภาพของตนและทดลองใช้งานร่วมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของปีนเรศ กาศอุดม (2552) ที่กล่าวว่า การนำต้นแบบไปทดลองใช้ในการทำงานจริง และการอภิปรายร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะภายหลังการนำต้นแบบไปทดลองใช้เป็นการตรวจสอบความรู้ ด้วยการปฏิบัติเพื่อยืนยันถึงความเป็นไปได้

(ตัวอย่างผลงานกลุ่ม /เทคนิคการสื่อสารภายในองค์กร :Nathaya, 5 มีนาคม 2556)



“คู่มือเทคนิคการสื่อสารเล่มนี้ คณะผู้จัดทำได้เรียบเรียงเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรของกองสุศึกษา และผู้สนใจได้รับทราบถึงเทคนิคการสื่อสารภายในองค์กรว่า มีวิธีการใดที่สามารถจะนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร หรือภายในหน่วยงานของ

ตนเองได้บ้าง ซึ่งภายในของสุขศึกษามีการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงาน และต่างระดับ (Diagonal Communication) สำหรับวิธีการสื่อสารมีทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สื่อต่าง ๆ ที่นำมาใช้ภายในหน่วยงานก็มีหลากหลายเช่นเดียวกัน แต่การสื่อสารภายในของสุขศึกษาก็มีปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่สื่อสารกันภายในหน่วยงาน เนื่องจากเนื้อหาสารบางครั้งได้รับสารมาไม่ครบถ้วน เวลาที่สื่อสารไปยังบุคลากรภายในของสุขศึกษาก็สื่อความหมายผิดพลาด หรือสารที่ได้รับมีความคลาดเคลื่อน จึงทำให้งานที่มอบหมายไม่บรรลุเป้าหมาย ฯลฯ เป็นต้น การสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกันภายในองค์กรประกอบด้วยกันหลายส่วน ถึงแม้ว่าภายในองค์กรเองมีการแบ่งย่อยแบ่งสาขาอย่างหลากหลาย การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดี จะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นเหมือนกาวที่ยึดติดองค์กรให้คงอยู่ได้”

7. **ขั้นประเมินผล** เป็นขั้นตอนภายหลังจากที่กลุ่มได้สร้างผลงานขึ้นและนำไปผลงานที่สร้างขึ้น แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มรวมทั้งกลุ่มอื่นๆ ได้ทำการประเมินพัฒนาปรับปรุงผลงาน การประเมินผลโดยการศึกษาความคิดเห็นบนเว็บไซต์เพื่อสอบถามสมาชิกเกี่ยวกับผลงานของกลุ่มที่สร้างขึ้น ว่ามีสิ่งใดที่ควรแก้ไข หรือปรับปรุงบ้าง เป็นความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กรหรือไม่ มีการนำความรู้ไปทดลองใช้ และได้ผลเป็นอย่างไร ขั้นตอนการประเมินเป็นการเพิ่มอำนาจในการทำงาน (Empowerment) คือ สมาชิกจะได้รับความไว้วางใจ และมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับผลงานที่สร้างขึ้นมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ประสานพลังร่วมกัน(Synergy) นำความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหาต่างๆ ในขั้นนี้สมาชิกที่เข้าไปศึกษาผลงาน อาจมีการนำผลงานบางส่วน เช่น เทคนิคการปฏิบัติงานประสบการณ์ การแก้ปัญหาในการทำงาน นำไปทดลองใช้โดยการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และเมื่อได้ข้อค้นพบดี ๆ ที่เกิดจากการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก็นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดเป็น “ขุมความรู้” เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงผลงาน ให้เหมาะสมต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้นเพื่อนำไปเผยแพร่ทั่วทั้งองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ คิวนิต อรรถวุฒิกุล (2551) ที่กล่าวว่า การประเมิน (Evaluation) ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จัดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ พรพิมล ธรรมชาภิรมย์โชค (2550) ที่กล่าวว่า การติดตาม การประเมินผลเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดการเรียนรู้ในระดับบุคคล กลุ่ม และทั่วทั้งองค์กร

“ควรมีเนื้อหาเรื่อง การบริหารความรู้ Call Center ด้วยนะคะ โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มาจัดทำฐานความรู้ในการช่วยแก้ปัญหา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้ค่ะ ซึ่งส่วนใหญ่ยังเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน” (Piwan, 8 มีนาคม 2556)

“เนื้อหาคู่มือในส่วนของความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกล้องดิจิทัล ควรแบ่งเป็นหัวข้อใหญ่แล้วก็ย่อยๆ ลงมา เช่น 1.การเลือกซื้อกล้องต้องทำอะไร อุปกรณ์และฟังก์ชันต่างๆ ของกล้อง 2.ประเภทการถ่ายภาพ แบ่งเป็นหัวข้อย่อย คือ ภาพ Portrait, ภาพ View, ภาพ Close up 3.เทคนิคการถ่ายภาพในสถานการณ์ต่างๆ 4. การจัดองค์ประกอบภาพ 5.การบำรุงรักษากล้อง” (Newnarak, 7 มีนาคม 2556)

ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน มีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สนับสนุน งบประมาณ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนมีเทคโนโลยีที่สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย มีการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมที่ทำงานให้เหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างบรรยากาศ เชิงบวก ขึ้นขมยินดี โดยการสร้างขวัญและกำลังใจ และแรงจูงใจ ตลอดจนสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

2. การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้เสมือน เช่น Weblog Webboard หรือการมีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่มาช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และควรมีกิจกรรมให้บุคลากรสามารถสนทนาได้พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำทุกเดือน โดยกิจกรรมควรดำเนินการอย่างเรียบง่าย อาจใช้เวทีในงานประจำที่มีอยู่แล้ว เช่น การประชุมงานทั่วไป สนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพราะเนื่องจากบุคลากรสามารถสนทนาส่วนใหญ่ค่อนข้างมีภาระงานมาก ทำให้ไม่ค่อยมีเวลา ดังนั้น กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรมีลักษณะผสมผสานกับงานประจำทั่วไป หรืออาจใช้เวลาว่าง เช่น พูดคุยกันระหว่างกลุ่มเพื่อน กลุ่มทานกาแฟ หรือชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)

3. ควรจัดฝึกอบรมให้บุคลากรสาธารณสุขได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน เช่น อบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ การฝึกทักษะ ประสบการณ์การเป็น Facilitator ทักษะการเขียนเพื่อฝึกประสบการณ์ในการจัดบันทึก หรือเพื่อฝึกประสบการณ์ในการเขียนเว็บล็อก ตลอดจนมีการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงจากการทำงาน เพื่อให้เรียนรู้เทคนิคการปฏิบัติงานและการแก้ปัญหา หรือการพาไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่เป็น Best Practice

4. หน่วยงานควรให้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับรู้นโยบาย ประชาสัมพันธ์ กระตุ้นเชิญชวนการมีส่วนร่วม และสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สร้างแรงจูงใจ โดยการจัดกิจกรรมประกวด แข่งขัน แล้วให้รางวัลหรือยกย่อง ชมเชย

5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกซึ่งอาจไม่ใช่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เข้ามาร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ใหม่หมุนเวียนความรู้และยกระดับความรู้ฝังลึก ความรู้แฝงของกลุ่มหรือองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ตลอดจน Application ต่างๆ

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการถอดประสบการณ์ความรู้ฝังลึก Tacit Knowledge ในกลุ่มอื่นๆ ที่มีประสบการณ์ตรง หรือมีมุมมองหรือวิธีคิดต่างกัน อาจเป็นเครือข่ายด้านสุขภาพ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ผู้ประกอบการสถานบริการด้านสุขภาพ ฯลฯ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนารถ ผดุงชัย. การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- การแพทย์, กรม. แผนการจัดการความรู้กรมการแพทย์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.dms.moph.go.th/dmsweb/kmdms/km.php/pmqa/item4.php> [8 ตุลาคม 2555]
- เกตุฤดี ราชไชยา. การสืบสอบแบบชื่นชมด้านการจัดโอกาสการเรียนรู้ของพ่อแม่สำหรับผู้เรียน รูปแบบเสนอแนะจากการปฏิบัติที่ดีที่สุดของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงานและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ.2550. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549.
- คณะกรรมการอาหารและยา, สำนักงาน. แผนที่ยุทธศาสตร์ของอย. ปี 2552-2554. [ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา: <http://elib.fda.moph.go.th/kmfda/>. [2 ธันวาคม 2555]
- คณะกรรมการอาหารและยา, สำนักงาน. แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555. (เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์)
- ควบคุมโรค, กรม. ก้าวอย่าง KM กรมควบคุมโรค. กรุงเทพมหานคร : สำนักจัดการความรู้, 2551.

- จัดการความรู้, สำนัก กรมควบคุมโรค. การประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุน ๖ ประเด็นยุทธศาสตร์ กรมควบคุมโรค ปี 2554. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.kmddc.go.th/banneritem.aspx?itemid=4554>. [8 กุมภาพันธ์ 2555]
- เจริญสุข ภาวศิริพงษ์. การพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. ภาคนิพนธ์โครงการ บัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- เจษฎา นกน้อย และคณะ. นานาทัศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท, 2548.
- โชคชัย บั้นเทศ. เจตคติต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในการ พยากรณ์พฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ จากกรณีศึกษาของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ณัฐสิริตา ศิริรัตน์. การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่าย ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบผู้นำตนเองเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมสำหรับบุคลากรทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาดุขฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- เดชน์ เทียมรัตน์ และ กานต์สุดา มาชะศิริานนท์. วินัยสำหรับองค์กรการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เอ็กสเปอร์เน็ท, 2545.
- ธนาส อยู่ใจเย็น. การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการฝึกอบรมแบบผสมผสานตาม แนวคิดการเรียนรู้เป็นทีมเพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านการตลาดและพฤติกรรมกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขฎีบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ภาควิชาหลักสูตรและวิธีการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- ธนาวดี วรเวชกุล. การศึกษาการจัดการความรู้ผ่านการสื่อสารบนเว็บไซต์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวารสารสนเทศ ภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

- ธีรรัตน์ มหาทรัพย์. การจัดการความรู้ของหน่วยงานบริหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551
- นโยบายและยุทธศาสตร์, สำนัก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ข้อมูลบุคลากรจากงาน
บริหารงานบุคคลของกรมต่างๆ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2555.
- นันทา อ่วมกุล. ประสบการณ์การจัดการความรู้เพื่อสร้างงานและสร้างสัมพันธ์. ใน มหัทศจรีย์
ความรู้แบบนุ่งผ้า, หน้า 55-59. กรุงเทพมหานคร : สามเจริญพาณิชย์, 2551.
- บัณฑิต ฉัตรวิโรจน์. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบการจัดการความรู้เพื่อ
เสริมสร้างสมรรถนะการสอนของนักศึกษาครู. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์,
 สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบายการจัดการ และการเป็นผู้นำทางการศึกษา
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไยไหม,
 2548.
- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักงาน. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ 2553. [ออนไลน์] แหล่งที่มา:
<http://bps.ops.moph.go.th/>. [8 กุมภาพันธ์ 2555]
- ปีนเนเรศ กาศอุดม. การพัฒนารูปแบบการสร้างความรู้จากการปฏิบัติของอาจารย์พยาบาล สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการศึกษาและการ
 พัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552.
- พรพิมล หรรษาพิรมย์โชค. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุ
 ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- พัชรราวดี ศรีบุญเรือง. การพัฒนารูปแบบการแบ่งปันความรู้ด้วยวิธีผสมผสานโดยใช้กระบวนการมี
ส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์เอไอซี เพื่อส่งเสริมการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของนักเรียนแกนนำ
ออย. น้อย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล และ วีระวัฒน์ บันนิตานามัย. การบริหารการเปลี่ยนแปลงกระทรวง
สาธารณสุขเพื่อรองรับการปฏิรูประบบราชการและภาพพันธกิจในทศวรรษหน้า.
 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548.

- โยส วากเนอร์. คู่มือสถานเสวนาและการปฏิบัติงานร่วมกัน. กรุงเทพมหานคร: ฟองทอง เอนเตอร์ไพรส์, 2552.
- รวงผึ้ง ทาซ่าง. ปัจจัยทำนายนายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- รัฐพล ชินวรรณ. การศึกษาชุมชนนักปฏิบัติในองค์กรสาธารณสุข กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- ลัดดาวัลย์ สวัสดิ์หลง. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บด้วยการเรียนรู้แบบโครงการเพื่อการเรียนรู้เป็นทีมของนักศึกษาในระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550.
- วรรณิ์ แกมเกต. วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วัชรินทร์ กীরติกสิกร. แนวทางการพัฒนาที่มุ่งงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในทัศนะของบุคลากรสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการ (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม), คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, 2549.
- วิจารณ์ พานิช. ผู้บริหารองค์กรอัจฉริยะ ฉบับนักปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2551.
- วิจิต ฆาระหา. Blog กับการจัดการความรู้. เอกสารการอบรม ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550. (เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์)
- วิทยาศาสตร์การแพทย์, กรม. การจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2556. [ออนไลน์].2555. แหล่งที่มา:<http://www.dmsc.moph.go.th/km/main/policy.stm>. [24 เมษายน 2556]
- ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล. เสวนา KM : World Blank & Thailand Experience Sharing (4)... “Organizational Capabilities for KM” กรมอนามัย. [ออนไลน์].2550.แหล่งที่มา : <http://www.gotoknow.org/posts/79080> [6 กุมภาพันธ์ 2555]

ศิริชัย กาญจนวาสี. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:

บุญศิริการพิมพ์, 2544.

ศิวินิต อรรถกฤตกุล. การพัฒนากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้คอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้อย่างร่วมมือตามแนวความคิดการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อสร้างพฤติกรรมการสร้างความรู้ของนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ศุภรัตน์ อสุวพงษ์พัฒนา. สุดยอดเรื่องเล่าชาวสลก. ใน มหัศจรรย์ความรู้แบบนุ่งผ้า. พิมพ์ครั้งที่ 1: หน้า 117-119. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์, 2551.

สถาพร แสงสุโพธิ์. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สำนักบริหารและพัฒนาระบบบริหาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2552.

สนับสนุนบริการสุขภาพ, กรม. แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ปี 2555-2559. [ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา: <http://203.157.7.71/KM/blog/myfile/1361963369.pdf> [5 พฤษภาคม 2556]

สาธารณสุข, สำนักงานปลัดกระทรวง. รายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : PMQA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2554.

สิริลักษณ์ จิเจริญ. ตัวแปรคัตสรวรที่ส่งผลต่อลักษณะการเรียนรู้เป็นที่มาของนักเทคโนโลยีการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

สุขภาพจิต, กรม. ความเป็นมาของการบริหารจัดการความรู้. [ออนไลน์]. 2552. แหล่งที่มา: http://mhtech.dmh.moph.go.th/km/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=3 [24 เมษายน 2556]

สุภณิดา ปุสุรินทร์คำ. การพัฒนารูปแบบการแบ่งปันความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยวิธีการเรียนแบบร่วมมือเพื่อพัฒนาความเป็นชุมชนนักปฏิบัติของครูในโรงเรียนที่เข้าร่วมในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝันของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

สุวิดา ธรรมมณีวงศ์ และ จักรนาท นาคทอง. เว็บล็อกในฐานะสื่อการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ของชุมชนรุ่นใหม่. E-Journal, SU Vole 5 No. 3 September-December 2012. [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา: <http://www.ejournal.su.ac.th/upload/457.pdf> [5 พฤษภาคม 2556]

อนามัย, กรม. เอกสารการพัฒนาวិชาการ. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา: www.anamai.moph.go.th/download/download/ [24 เมษายน 2556]

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. ประมวลบทความนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้สำหรับครูยุคปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ภาษาอังกฤษ

Andres, H. P. and Shipps, B.P. Team Learning in Technology Mediated Distributed Teams. Journal of Information Systems Education [Online].2010. Available from: <http://www.editlib.org/p/108512/> [14, January 2013]

Arntzen - Bechina, A.A., & Leguy, C.A.D. A model of knowledge sharing in biomedical engineering: challenges and requirements. Journal of Business Chemistry. [Online].2007. Available from: http://www.businesschemistry.org/downloads/articles/Issue01-2007_58.pdf. [8, March 2013]

Avram, G.2006. At the Crossroads of Knowledge Management and Social Software. The Electronic Journal of Knowledge Management. [Online]. 2006. Available from: <http://www.ulir.ul.ie/handle/10344/2254> [5, May 2012]

Carlin, s. and Womack, A. Creating a Knowledge -Sharing Culture. Texas: American Productivity & Quality center, 1999.

Gwin, Catherine. Sharing Knowledge: Innovations and Remaining Challenges. World Bank Publications, 2004.

Hajizadeh, Reza. A Weblog as a Tool for Reflection for English Language Learner. [Online].2011. Available from: <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/ERICWebPortal/search/recordDetails> [8, March 2013]

Hawamdeh, S. Knowledge Management Nurturing Culture, Innovation and Technology. University of Oklahoma, USA, 2005.

- Lin, H.-F., Lee, and H.-S., Wang, D.W, Evaluation of Factors Influencing Knowledge Sharing Based on a Fuzzy AHP Approach. Journal of Information Science 36 :, (2009) :25-44
- Maria Socorro Cristina L. Fernando, Appreciative Inquiry : Appositive : Appositi Approach to Organization Planning and Learning . Social Research Reports. [Online]. 2010. Available from : <http://22appreciativeinquiry.case.edu/research/bibPublishedDetail.cfm?coid=13238> [5 August 2012]
- Ramalingam, B. Tools for knowledge and learning: A guide for development and humanitarian organizations. London: Overseas Development Institute, 2006.
- Robyn Stratton - B. Appreciative Inquiry for Collaborative Solutions, 2010.
- Scott-ladd, B.and Chan, C.C. Using action research to Teach Students to Manage Team Learning and Improve Teamwork Satisfaction. [Online].2008. Available from: <http://yorkspace.library.yorku.ca/xmlui/bitstream/handle/10315/6245/HRM0001.pdf?> [20, August 2012]
- Senge, P. M. The fifth Discipline :The Art and Practice of the Learning Organization. New york : Doubleday, 1990.
- Senge, P. M. The Fifth Discipline Fieldbook. New York : Doubleday, 1994.
- Stratton-Berkessel, R. Appreciative inquiry for collaborative solutions:21 strength-based workshops. Pfeiffer, 2010.
- Tan, N. L., Lye, Y.H., Ng, T.H., and Lim.Y.S. Motivational Factors in Influencing Knowledge Sharing Among Banks in Malaysia. International Research Journal of Finance & Economics (44). (2010) : 191-201.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินเครื่องมือวิจัยแบบสอบถามและความต้องการบุคลากร สาธารณสุข

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท | ที่ปรึกษาศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม
การจัดการความรู้ คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. อาจารย์ ดร.ธีรวดี ถังบุตร | คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. ดร.พร้อมภาค บึงบัว | ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนาคุณภาพ
ทางวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต |

2. ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินเว็บไซต์และคู่มือการใช้งาน

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.ธีรวดี ถังบุตร | คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. นางณัฐนิชา กลัมพสุต | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
สำนักพัฒนาวิชาการและนิเทศงาน
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |
| 3. นายอภิรักษ์ นิลฉาย | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |

3. ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินแบบสังเกตพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาณี เล็งศรี | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตวีร์ คล้ายสังข์ | คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. อาจารย์ ดร.ธีรวดี ถังบุตร | คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |

4. ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินแบบประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้ เป็นทีม

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท | ที่ปรึกษาศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม
การจัดการความรู้ คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ดร.ณัฐลีลีตา ศิริรัตน์ | สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากร
ทางการศึกษา
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ |
| 3. ดร.พร้อมภาค บึงบัว | ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนาคุณภาพ
ทางวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต |

5. ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ฯ

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท | ที่ปรึกษาศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรม
การจัดการความรู้ คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. นายบัญชา ลีลานีภาวรรณ | ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาวิชาการและ
นิเทศงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |
| 3. ทันตแพทย์วรวิทย์ ใจเมือง | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย |
| 4. ดร.พร้อมภาค บึงบัว | ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนาคุณภาพ
ทางวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต |

6. ผู้เชี่ยวชาญรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ฯ

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. นายแพทย์ธำรา ชินะกาญจน์ | ผู้อำนวยการสำนักสถานพยาบาล
และการประกอบโรคศิลปะ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |
| 2. ดร.ปัทมา ทองสม | ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการศึกษา
สถาบันพระบรมราชชนก
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |
| 3. นางอัญธิกา ชัชวาลยางกูร | ผู้อำนวยการกองสนับสนุนสุขภาพ
ภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |
| 4. นายวิชัย จิตติกรยุทธนา | ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |
| 5. ดร.นิตินันท์ พันทวี | สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |

ภาคผนวก ข

ผลการวิจัย

ตาราง 44 แสดงจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข

จำนวนบุคลากร	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	รวม	จำนวนที่สุ่ม	จำนวนแบบสอบถามที่แจก	จำนวนที่ได้รับ
1.สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	944	50	994	66	70	67
2.กรมการแพทย์	210	43	253	17	20	17
3.กรมควบคุมโรค	827	274	1,101	74	80	73
4.กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	150	27	177	12	15	13
5.กรมสุขภาพจิต	194	106	300	20	25	20
6.กรมอนามัย	501	189	690	46	50	47
7. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	570	30	600	40	45	40
8.กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	802	43	845	56	60	58
9.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	625	3	628	42	45	42
จำนวนข้าราชการและพนักงานราชการ = 5,588 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน = 373 คน						

จากตารางที่ 44 แสดงจำนวนบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการในกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5,588 คน (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์, 2554) ใช้หลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane สำหรับการวิจัย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน โดยแจกแบบสอบถามไปยังทุกหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 410 ฉบับ แบบสอบถามที่ตอบกลับและสมบูรณ์ที่ได้กลับคืนมา จำนวน 377 ฉบับ

ตารางที่ 45 แสดงผลการวิเคราะห์แบบประเมินความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม
ความคิดเห็นและความต้องการบุคลากรสาธารณสุข

ประเด็นคำถาม	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ioc
	-1	0	+1	
1. เพศ	0	0	3	1
2. อายุ	0	0	3	1
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	0	0	3	1
4. ตำแหน่งงานของท่าน	0	0	3	1
5. ระยะเวลาในการทำงาน	0	0	3	1
ส่วนที่ 2 ความต้องการรูปแบบการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฯ				
2.1 ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมให้บุคลากรสาธารณสุข ได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ควรมีลักษณะใด จึงเหมาะสม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	1	2	0.67
2.2 การตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละครั้ง ท่านให้ความสำคัญกับสิ่งใดมากที่สุด	0	0	3	1
2.3 องค์ความรู้ที่ท่านต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คืออะไร ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0	3	1
2.4 ท่านคิดว่าบุคลากรสาธารณสุขควรมีการจัด กิจกรรมพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันบ่อยครั้งแค่ไหน	0	0	3	1
2.5 การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้าง สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุขและเกิด ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ควรมีลักษณะใด	0	0	3	1

ประเด็นคำถาม	ไม่เห็นด้วย -1	ไม่แน่ใจ 0	เห็นด้วย +1	ioc
2.6 การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างกลุ่มสัมพันธ์แต่ละครั้ง ควรใช้ระยะเวลาเท่าไร	0	0	3	1
2.7 ท่านคิดว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุข ควรมีลักษณะอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0	3	1
2.8 การจัดกิจกรรมให้ความรู้ ควรใช้ระยะเวลาเท่าไรในแต่ละครั้ง	0	0	3	1
2.9 กิจกรรมการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling) โดยใช้การสัมภาษณ์และการสนทนาแต่ละครั้ง ควรใช้ระยะเวลาเท่าไร	0	0	3	1
2.10 การจัดทีมเรียนรู้ควรใช้วิธีการใดในการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบกิจกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0	3	1
2.11 การสร้างวิสัยทัศน์และวางแผนออกแบบกิจกรรม ควรใช้ระยะเวลาเท่าใด	0	0	3	1
2.12 ท่านคิดว่าการประเมินผลควรใช้เครื่องมือชนิดใด	0	0	3	1
ตอนที่ 3 ความต้องการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
3.1 ในชีวิตประจำวันของท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือในการปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0	3	1
3.2 ท่านเคยใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นหรือไม่	0	0	3	1
3.3 สิ่งใดคือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกกับบุคคลอื่น	0	0	3	1
3.4 ท่านคิดว่าบุคลากรสาธารณสุขควรใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สัปดาห์ละกี่ครั้ง	0	0	3	1
3.5 ท่านต้องการให้เว็บล็อกมีลักษณะอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0	3	1

ประเด็นคำถาม	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ioc
	-1	0	+1	
3.6 ท่านคิดว่าเว็บล็อกควรมีฐานข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคลากรสาธารณสุขได้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0	3	1
3.7 ท่านมีวิธีการใดในการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บล็อก	0	0	3	1
3.8 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บล็อกควรมีลักษณะใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	0	0	3	1
3.9 การอภิปรายบนเว็บล็อกควรใช้เครื่องมือชนิดใดดีที่สุด	0	0	3	1
3.10 ท่านคิดว่าการจัดให้มีการประกวดการเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อกควรใช้การตัดสิน ในรูปแบบใดจึงเหมาะสม	0	0	3	1
3.11 ท่านคิดว่านอกจากเว็บล็อกแล้ว บุคลากรสาธารณสุขควรมีการติดต่อสื่อสารหรือการเผยแพร่ความรู้ด้วยช่องทางใด	0	0	3	1
3.12 ท่านคิดว่าความรู้และประสบการณ์ที่ท่านได้จากแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกควรมีการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง	0	0	3	1

จากตารางที่ 45 ผลของการหาค่า IOC ของแบบสอบถามความคิดเห็นและความต้องการบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เว็บล็อก และการเรียนรู้เป็นทีม พบว่าคำถามทุกข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์คือ 0.5 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความเหมาะสม โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 46 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกฯ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ioc
	-1	0	+1	
ด้านองค์ประกอบ				
1.บุคคล (People)	0	0	4	1
2.ความรู้ (Knowledge)	0	0	4	1
3.เทคโนโลยี (Technology)	0	0	4	1
4.แรงจูงใจ (Motivation)	0	0	4	1
ด้านขั้นตอน				
1. ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน	0	0	4	1
2. ขั้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย	0	0	4	1
3. ขั้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้	0	0	4	1
4. ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้	0	0	4	1
5. ขั้นสร้างแรงจูงใจ	0	0	4	1
6. ขั้นประมวลกลับกรองและทดลองนำไปใช้	0	0	4	1
7. ขั้นประเมินผล	0	0	4	1

จากตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ท่านเกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข พบว่าทั้งองค์ประกอบและขั้นตอนมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ในทุกข้อ ซึ่งมากกว่า 0.5 ทุกข้อ จึงสรุปได้ว่า ต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
เกี่ยวกับคุณภาพเว็บไซต์ (N=3)

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการออกแบบเว็บไซต์			
1.การออกแบบหน้าแรก (Home page) มีความสวยงาม และน่าสนใจ	4.00	1.00	มาก
2.การจัดโครงสร้างและองค์ประกอบ เว็บไซต์มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.67	0.58	มาก
3.การใส่องค์ประกอบในเว็บไซต์ทั้งข้อความรูปภาพ มีความเหมาะสม	3.67	0.58	มาก
4.ตำแหน่งของเมนู หมวดหมู่ ปุ่มและทิศทางเหมาะสม ต่อการใช้งาน	3.67	0.58	มาก
5.รูปแบบ ขนาดและสีของตัวหนังสือ ชัดเจน สวยงาม และอ่านง่าย	4.00	1.00	มาก
6.การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเป็นระบบชัดเจนและมีความเหมาะสม	3.67	1.15	มาก
7.การเขียนบันทึกหรือการ Post บนเว็บไซต์มีความ สะดวก ใช้งานง่าย เหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.00	1.00	มาก
ภาพรวมการออกแบบเว็บไซต์	3.81	0.72	มาก
ด้านเครื่องมือติดต่อสื่อสารบนเว็บไซต์			
1. การใช้งานกระดานสนทนา (Webboard) มีความเหมาะสมในการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.33	0.58	มาก
2. การติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลระบบมีความ สะดวก ใช้งานง่าย	4.00	1.00	มาก
ภาพรวมด้านเครื่องมือติดต่อสื่อสารบนเว็บไซต์	4.17	0.76	มาก

ประเด็นการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเชื่อมโยง			
1. มีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	3.67	0.58	มาก
2. การเชื่อมโยงลิงค์ (Link) เนื้อหาทั้งภายในและภายนอกมีความถูกต้อง	4.33	0.58	มาก
3. การแสดงผลและการเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็วเหมาะสม	4.33	0.58	มาก
ภาพรวมส่วนของการเชื่อมโยง	4.11	0.76	มาก
ด้านเนื้อหาบนเว็บล็อก			
ประเด็นการประเมิน			
\bar{x} S.D. ระดับความคิดเห็น			
ด้านเนื้อหาบนเว็บล็อก			
1. เนื้อหามีความถูกต้องครอบคลุมและเป็นประโยชน์	4.33	0.58	มาก
2. การใช้ภาษา มีความชัดเจนเข้าใจง่ายเหมาะสมกับผู้ใช้งาน	4.33	0.58	มาก
3. การเรียบเรียงเนื้อหา มีความเหมาะสมเข้าใจง่าย	4.00	0.58	มาก
4. ภาพประกอบชัดเจนและสอดคล้องกับเนื้อหา	4.00	1.00	มาก
5. มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงอย่างถูกต้อง	4.00	0.00	มาก
ภาพรวมส่วนเนื้อหาบนเว็บล็อก	4.13	0.42	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.06	0.67	มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณภาพเว็บล็อกในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) โดยระดับความคิดเห็นในด้านเครื่องมือติดต่อสื่อสารบน เว็บล็อกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.17$)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคู่มือ
การใช้งานเว็บล็อก (N = 3)

ประเด็นการพิจารณาคุณภาพคู่มือการใช้งานเว็บล็อก	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
คู่มือการใช้งานเว็บล็อก			
1. การใช้ภาษา	4.00	1.00	มาก
2. ตัวอักษร	4.00	1.00	มาก
3. ภาพ	4.00	1.00	มาก
4. คำอธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย	4.00	1.00	มาก
5. คำอธิบายสอดคล้องกับภาพประกอบ	4.00	1.00	มาก
6. ตำแหน่งการจัดวางภาพและคำอธิบาย	4.00	1.00	มาก
7. การจัดรูปเล่มเช่น การออกแบบและจำนวนหน้า	4.00	1.00	มาก
8. เนื้อหามีความต่อเนื่อง เข้าใจง่าย	3.67	1.15	มาก
9. การนำคู่มือไปใช้งาน	4.00	1.00	มาก
ภาพรวมการพิจารณาคุณภาพคู่มือการใช้งานเว็บล็อก	3.96	1.01	มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคุณภาพคู่มือการใช้งานเว็บล็อกในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$)

ตารางที่ 49 แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลองและหลังการทดลอง

กลุ่มตัวอย่าง (N = 27)	ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม	
	ก่อนการทดลอง (\bar{x})	หลังการทดลอง (\bar{x})
คนที่ 1	3.73	4.73
คนที่ 2	4.46	4.69
คนที่ 3	2.88	3.81
คนที่ 4	4.04	4.31
คนที่ 5	3.08	4.46
คนที่ 6	3.31	4.73
คนที่ 7	3.42	3.81
คนที่ 8	3.46	3.88
คนที่ 9	3.23	4.00
คนที่ 10	4.00	4.92
คนที่ 11	3.77	4.54
คนที่ 12	4.08	4.85
คนที่ 13	3.42	4.15
คนที่ 14	3.27	3.77
คนที่ 15	3.46	4.19
คนที่ 16	3.81	4.50
คนที่ 17	5.00	5.00
คนที่ 18	5.00	5.00
คนที่ 19	4.96	5.00
คนที่ 20	4.04	4.35
คนที่ 21	4.04	4.31

กลุ่มตัวอย่าง (N = 27)	ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม	
	ก่อนการทดลอง (\bar{x})	หลังการทดลอง (\bar{x})
คนที่ 22	3.81	4.46
คนที่ 23	3.38	3.92
คนที่ 24	3.42	4.19
คนที่ 25	3.42	4.08
คนที่ 26	3.65	4.04
คนที่ 27	3.58	4.19

ตารางที่ 50 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกฯ	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ioc
	-1	0	+1	
ด้านองค์ประกอบ				
1. บุคคล (People)	0	0	5	1
2. ความรู้ (Knowledge)	0	0	5	1
3. เทคโนโลยี (Technology)	0	0	5	1
4. แรงจูงใจ (Motivation)	0	0	5	1
ด้านขั้นตอน				
1. ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน	0	0	5	1
2. ขั้นกำหนดความรู้มุ่งสู่เป้าหมาย	0	0	5	1
3. ขั้นออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้	0	0	5	1
4. ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้	0	0	5	1
5. ขั้นสร้างแรงจูงใจ	0	0	5	1

ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	ioc
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์	-1	0	+1	
6. ชั้นประมวลผลข้อมูลและทดลองนำไปใช้	0	0	5	1
7. ชั้นประเมินผล	0	0	5	1

จากตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านเกี่ยวกับองค์ประกอบและขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชั้นเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข พบว่าทั้งองค์ประกอบและขั้นตอนมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ในทุกข้อ ซึ่งมากกว่า 0.5 ทุกข้อ จึงสรุปได้ว่า ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชั้นเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้

ผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างสัปดาห์ที่ 1 - 4

จำนวนครั้งที่ปรากฏบนเว็บไซต์										
ทีม	เล่าประสบการณ์ การปฏิบัติงาน หรือเทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน	นำความรู้ที่ พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์ เสียงถ่ายทอด บนเว็บไซต์	นำเทคนิควิธีการ ปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรม มาแลกเปลี่ยน เรียนรู้บน เว็บไซต์	นำความรู้และ ประสบการณ์มา ช่วยวิเคราะห์ ปัญหาหรือแสดง ความคิดเห็น	กระตุ้นฝัน เพื่อให้ บรรลุ เป้าหมาย	การ นำเสนอ ความรู้จาก แหล่งอื่น	แลกเปลี่ยน เรียนรู้ใน ประเด็น ที่เป็น เป้าหมาย ของทีม	อ่านบันทึก บนเว็บไซต์/ แสดงความ คิดเห็น	ให้กำลังใจ หรือ Vote ให้คะแนน	ประเมิน ผลงาน
สัปดาห์ที่1										
แชน&แชนร์	2	3	5	10	-	6	16	21	21	-
Call me 24 ชั่วโมง	2	2	4	14	-	11	19	24	23	-
กำลังใจ	1	2	2	2	-	5	10	18	14	-
สัปดาห์ที่2										
แชน&แชนร์	1	1	-	-	-	2	4	11	21	-
Call me 24 ชั่วโมง	2	1	1	3	-	2	6	18	19	-
กำลังใจ	1	1	1	-	-	3	6	25	14	-

จำนวนครั้งที่ปรากฏบนเว็บล็อก										
กลุ่ม	เล่าประสบการณ์ การปฏิบัติงาน หรือเทคนิควิธีการ ปฏิบัติงาน	นำความรู้ที่ พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ถ่ายทอดบน เว็บล็อก	นำเทคนิควิธีการ ปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรม มาแลกเปลี่ยน เรียนรู้บน เว็บล็อก	นำความรู้และ ประสบการณ์ มาช่วยวิเคราะห์ ปัญหาหรือ แสดงความ ความเห็น	กระตุ้นฝัน เพื่อให้ บรรลุ เป้าหมาย	การ นำเสนอ ความรู้จาก แหล่งอื่น	แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ในประเด็น ที่เป็น เป้าหมาย ของทีม	อ่านบันทึก บนเว็บล็อก/ แสดงความ ความเห็น	ให้กำลังใจ หรือ Vote ให้คะแนน	ประเมิน ผลงาน
สัปดาห์ที่ 3										
แชนแอนด์	2	1	1	-	-	2	6	15	15	-
Call me 24 ชั่วโมง	1	1	1	-	-	1	4	18	12	-
กำลังใจ	-	-	1	1	-	2	3	12	9	-
สัปดาห์ที่ 4										
แชนแอนด์	2	3	3	-	1	3	12	24	17	6
Call me 24 ชั่วโมง	1	2	-	5	1	2	6	22	14	6
กำลังใจ	1	1	1	-	-	4	7	19	11	3

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความคิดเห็นบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อ
สร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข
แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความต้องการรูปแบบการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้าง
ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเลือกตอบตัวเลือกที่ท่านคิดว่าเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

50 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

ปวส. /ปวท. /อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.4 ตำแหน่งงานของท่าน

ประเภทบริหาร ระดับต้น ระดับสูง

ประเภทอำนวยการ ระดับต้น ระดับสูง

ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ

ระดับเชี่ยวชาญ ระดับทรงคุณวุฒิ

ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน

ระดับอาวุโส ระดับทักษะพิเศษ

ตำแหน่งงานอื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี
 11 - 15 ปี 16 - 20 ปี
 21 ปี ขึ้นไป

1.6 ท่านเคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้หรือไม่

- ไม่เคย
 เคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ (โปรดระบุประสบการณ์ของท่าน)
- เป็นคณะทำงานการจัดการความรู้
 - เป็นสมาชิกกลุ่ม CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) ในหน่วยงาน
 - เคยเข้าร่วมประชุม สัมมนาการจัดการความรู้
 - เคยได้รับการอบรมการจัดการความรู้
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความต้องการรูปแบบการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างความสามารถใน

การเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

คำชี้แจง : กรุณาตอบตัวเลือกที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือตรงกับความต้องการท่านมากที่สุด

2.1 ท่านคิดว่าวัฒนธรรมองค์กรข้อใดจะช่วยให้บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเป็นประจำสม่ำเสมอ มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้บริหารถ่ายโอนหรือมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่บุคลากร
 การยอมรับ การให้คุณค่า และชื่นชมความสามารถของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีประสบการณ์
 การทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน
 มีการช่วยเหลือเกื้อหนุน และสร้างแนวทางในการแบ่งปันความรู้
 การแสวงหาความรู้ใหม่มาผสมผสานความรู้เดิมเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
 การสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

- การสนทนา และการตั้งคำถามอย่างสร้างสรรค์ กระตุ้นให้บุคลากรใช้ความคิด แลกเปลี่ยน อภิปรายกัน และเผยแพร่ข้อมูลความรู้กันอย่างทั่วถึง
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.2 ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมให้บุคลากรสาธารณสุขได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยน เรียนรู้กัน ควรมีลักษณะใดจึงเหมาะสม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จัดประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การฟังบรรยาย การเสวนา ประชุมกลุ่มย่อย
- พุดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น พุดคุยกันระหว่าง กลุ่มเพื่อน กลุ่มทานกาแฟ ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
- จัดกิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเล่าเรื่อง ความสำเร็จ (Success Story Telling)
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้เสมือน เช่น เว็บบอร์ด(Webboard) เว็บล็อก (Weblog) เว็บไซต์ (Website)
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

2.3 การตัดสินใจที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละครั้งท่านให้ความสำคัญกับสิ่งใดมากที่สุด

- ความสะดวกและการแบ่งเวลาจากงานประจำ
- ประโยชน์ที่จะได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ความน่าสนใจของหัวข้อองค์ความรู้
- เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัด (KPI) ในการปฏิบัติงานหรือไม่
- การสร้างแรงจูงใจ เช่น การยกย่องชมเชย การให้รางวัล
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.4 องค์ความรู้ที่ท่านต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ความรู้เชิงวิชาการ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ
- ประสบการณ์ ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
- ความรู้จากการไปอบรมสัมมนา
- ความรู้ที่เป็นผลงานวิจัย กระบวนการ ขั้นตอนการในการทำวิจัย

- ปัญหาที่พบจากการทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข
- การดูแลส่งเสริมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหาร
- ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.5 ท่านคิดว่าบุคลากรสาธารณสุขควรมีการจัดกิจกรรมพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันบ่อยครั้งแค่ไหน

- สัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- เป็นประจำทุกเดือน เป็นประจำทุก 3 เดือน
- เป็นประจำทุก 6 เดือน ปีละ 1 ครั้ง
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

2.6 ท่านคิดว่าคุณลักษณะใดบ้างที่จะสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งใจไว้ไปในแนวทางเดียวกัน
- มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบ ใ่วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- มีการประสานพลังร่วมกันโดยนำความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนในทีมมาใช้ให้เกิดประโยชน์
- สร้างแนวคิดใหม่ คิดเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ และประสานงานกับผู้อื่น
- มีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีม ไปยังส่วนรวม โดยการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้ผู้อื่นรู้วิธีปฏิบัติ
- การคิดพิจารณา สมาชิกในทีมต้องมีความสามารถคิดพิจารณาในประเด็น

ต่างๆ อย่างลึกซึ้ง เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้

- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.7 การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุขและเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ควรมีลักษณะใด

- เกมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม การคิดและวางแผนร่วมกัน และสร้างความสามัคคี

- Walk Rally
- กิจกรรมสร้างความคุ้นเคยกัน เช่น แนะนำประวัติส่วนตัว
ทักษะความสามารถ ประสบการณ์ทำงาน สิ่งที่น่าสนใจ
- กิจกรรมละลายพฤติกรรมเพื่อทำความรู้จัก และสร้างความ
สัมพันธ์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.8 การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างกลุ่มสัมพันธ์แต่ละครั้งควรใช้ระยะเวลาเท่าไร

- 15 นาที 30 นาที
- 45 นาที 60 นาที
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.9 ท่านคิดว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุข ควรมีลักษณะ

อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีวิทยากรให้ความรู้ แจกเอกสารหรือคู่มือให้ความรู้
- การสาธิต ให้ความรู้โดยใช้วิดีโอทัศน์หรือคลิปวิดีโอสั้นๆ
- การเสวนา การเล่าเรื่อง (Story Telling)
- ประชุมเชิงปฏิบัติการ ประชุมกลุ่มย่อย
- เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.10 การจัดกิจกรรมให้ความรู้ ควรใช้ระยะเวลาเท่าไรในแต่ละครั้ง

- 15 นาที 30 นาที
- 45 นาที 60 นาที
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.11 การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงานในรูปแบบใด ที่ท่านคิดว่า

เหมาะสม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์
- สอบถามประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์และเพื่อนร่วมงานโดยผ่านเทคโนโลยี

สารสนเทศสมัยใหม่

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.12 กิจกรรมการเล่าเรื่องความสำเร็จ (Success Story Telling) โดยใช้การสัมภาษณ์ และการสนทนาแต่ละครั้งควรรใช้ระยะเวลาเท่าไร

15 นาที 30 นาที

45 นาที 60 นาที

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.13 การจัดทีมเรียนรู้ควรรใช้วิธีการใดในการสร้างวิสัยทัศน์ วางแผนและออกแบบ

กิจกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สนทนา อภิปราย

ระดมสมอง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.14 การสร้างวิสัยทัศน์และวางแผนออกแบบกิจกรรมควรรใช้ระยะเวลาเท่าใด

15 นาที 30 นาที

45 นาที 60 นาที

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.15 ท่านคิดว่าการประเมินผลควรรใช้เครื่องมือชนิดใด

ประเมินผล ตั้งแต่ก่อนการดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังดำเนินงาน

ประเมินผลการเรียนรู้รายบุคคล

ประเมินผลการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมของสมาชิกในทีม

ประเมินผลงานของทีม

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เว็บล็อก (Weblog) หรือ บล็อก (Blog) ตามคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

หมายถึง เครื่องมือในระบบอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรที่มีความรู้ มีประสบการณ์ สามารถใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกในองค์กร โดยการเขียนบันทึก การเล่าเรื่อง การสนทนา การถามปัญหา และการแลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อจัดเก็บเป็นข้อมูลและฐานความรู้ให้สมาชิกในองค์กรได้นำไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ในการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาตอบตัวเลือกที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือตรงกับความต้องการท่านมากที่สุด

3.1 ในชีวิตประจำวันของท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือในการปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- intranet เว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์องค์กร เว็บไซต์ KM
 E-mail เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Weblog Facebook Twitter
 Webboard โปรแกรมสนทนา Chat
 เสียตามสาย อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.2 ท่านมักใช้งานคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตในสถานที่ใด

- ที่ทำงาน ที่บ้าน
 ร้านอินเทอร์เน็ต สถานที่อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.3 ท่านเคยใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นหรือไม่

- เคย ไม่เคย

3.4 ท่านมีความต้องการเข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกขององค์กรหรือไม่

- ไม่ต้องการ
 ต้องการ (โปรดตอบคำถามข้อ 3.5 เป็นต้นไป)

3.5 ระดับความต้องการของท่านในการเข้าร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกขององค์กร

- น้อย ปานกลาง มาก

3.6 สิ่งใดคือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกกับบุคคลอื่น

- การยกย่อง ชมเชย
 การประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม
 การสนับสนุนด้านข้อมูลต่างๆ บนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง
 จัดให้มีรางวัล โดยการประกวดแข่งขัน
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.7 ท่านคิดว่าบุคลากรสารสนเทศควรใช้เว็บล็อกในแลกเปลี่ยนเรียนรู้สัปดาห์ละกี่ครั้ง

- 1 - 2 ครั้ง 3 - 4 ครั้ง
 5 - 6 ครั้ง ใช้ทุกวัน
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.8 ท่านต้องการให้เว็บล๊อคมีลักษณะอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีข่าวประชาสัมพันธ์
- มีเครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสาร เช่น Webboard, E-mail
- มีเครื่องมือสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้เช่น บริการค้นหา (Search Engine) เครื่องมือสำรวจความคิดเห็น (Vote)
- มีฐานข้อมูลความรู้ของหน่วยงาน
- มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.9 ท่านคิดว่าเว็บล๊อคควรมีฐานข้อมูลที่เป็นแก่นบุคลากรสาธารณสุขใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ
- ฐานข้อมูลการจัดฝึกอบรม/สัมมนา
- ฐานข้อมูลแนวการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice)
- ฐานข้อมูลเรื่องเล่าความสำเร็จ (success story telling)
- ฐานข้อมูลสื่อความรู้ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- ฐานข้อมูลด้านนวัตกรรม
- ฐานข้อมูลความรู้ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
- ฐานข้อมูลความรู้หลัก (Core Knowledge)
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.10 ท่านมีวิธีการใดในการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บล๊อค

- สอบถามผู้เชี่ยวชาญ หรือเพื่อนร่วมงาน
- ฐานข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ
- บริการค้นหา (Search Engine)
- เอกสาร คู่มือ วิชาการต่างๆ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.11 ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บล็อกควรมีลักษณะใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ส่งไฟล์ข้อมูลเช่น รูปภาพ วิดีโอ
- เขียนบรรยายกิจกรรม ความประทับใจ หรือเล่าประสบการณ์
- ตั้งคำถาม เพื่อให้บุคคลอื่นได้แสดงความคิดเห็น
- เขียนสรุปเป็นบทเรียนเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน ทั้งในระหว่างทำ และเรียนรู้หลังทำ (After Action Review)
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3.12 ท่านคิดว่าการอภิปรายบนเว็บล็อกควรใช้เครื่องมือชนิดใดดีที่สุด

- Webboard
- E-mail
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

3.13 ท่านคิดว่าการจัดให้มีการประกวดการเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อกควรใช้การตัดสิน
ในรูปแบบใดจึงเหมาะสม

- แต่งตั้งกรรมการตัดสิน
- การลงคะแนน (Vote) บนเว็บล็อก
- จำนวนคนที่เข้ามาอ่านหรือแสดงความคิดเห็น
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

3.14 ท่านคิดว่านอกจากเว็บล็อกแล้ว บุคลากรสาธารณสุขควรมีการติดต่อสื่อสารหรือการ
เผยแพร่ความรู้ด้วยช่องทางใด

- Facebook ,Twitter
- E-mail
- เว็บไซต์
- โทรศัพท์ / SMS
- หนังสือเวียน
- ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- เสียงตามสาย
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

3.15 ท่านคิดว่าความรู้และประสบการณ์ที่ท่านได้จากแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกควรมี
การนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

- ประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- นำมาสร้างเป็นผลงาน
- นำมาแก้ไขปัญหา
- สร้างกลยุทธ์และวางแผนการดำเนินการ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถาม เรื่อง การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่เหมาะสม (-1)	
1.	เพศ				
2.	อายุ				
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด				
4.	ตำแหน่งงานของท่าน				
5.	ระยะเวลาในการทำงาน				
6.	ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมให้บุคลากรสาธารณสุขได้มีโอกาสพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ควรมีลักษณะใดจึงเหมาะสม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
7.	ในการเลือกหรือไม่เลือกที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละครั้งท่านให้ความสำคัญกับสิ่งใด				
8.	องค์ความรู้ที่ท่านต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
9.	ท่านคิดว่าบุคลากรสาธารณสุขควรมีการจัดกิจกรรมพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันบ่อยครั้งแค่ไหน				

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม (+1)	ไม่ แน่ใจ (0)	ไม่ เหมาะสม (-1)	
10.	การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรสาธารณสุขและเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ควรมีลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
11.	การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างกลุ่มสัมพันธ์ ควรใช้ระยะเวลาเท่าไร				
12.	ท่านคิดว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุข ควรมีลักษณะอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
13.	การจัดกิจกรรมให้ความรู้ควรใช้ระยะเวลาเท่าไร				
14.	กิจกรรมการเล่าเรื่องความสำเร็จ(success story telling) โดยใช้ในการสัมภาษณ์และการสนทนา ควรใช้ระยะเวลาเท่าไร				
15.	การจัดทีมเรียนรู้ควรใช้วิธีการใดในการสร้างวิสัยทัศน์ และวางแผนและออกแบบกิจกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
16.	การสร้างวิสัยทัศน์และวางแผนออกแบบกิจกรรมควรใช้ระยะเวลาเท่าใด				
17.	ท่านคิดว่าการประเมินผลควรใช้เครื่องมือชนิดใดอย่างไร				
18.	ในชีวิตประจำวันของท่านมักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือในการปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
19.	ท่านเคยใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นหรือไม่				

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม (+1)	ไม่ แน่ใจ (0)	ไม่ เหมาะสม (-1)	
20.	สิ่งใดคือแรงจูงใจที่ทำให้ท่านต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกกับบุคคลอื่น				
21.	ท่านคิดว่าบุคลากรสาธารณสุขควรใช้เว็บล็อกในแลกเปลี่ยนเรียนรู้สัปดาห์ละกี่ครั้ง				
22.	ท่านต้องการให้เว็บล็อกมีลักษณะอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
23.	ท่านคิดว่าเว็บล็อกควรมีฐานข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคลากรสาธารณสุขใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
24.	ท่านมีวิธีการใดในการแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บล็อก				
25.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นบนเว็บล็อกควรมีลักษณะใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
26.	การอภิปรายบนเว็บล็อกควรใช้เครื่องมือชนิดใดดีที่สุด				
27.	ท่านคิดว่าการจัดให้มีการประกวดการเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อกควรใช้การตัดสินในรูปแบบใดจึงเหมาะสม				
28.	ท่านคิดว่านอกจากเว็บล็อกแล้ว บุคลากรสาธารณสุข ควรมีการติดต่อสื่อสารหรือการเผยแพร่ความรู้ด้วยช่องทางใด				
29.	ท่านคิดว่าความรู้และประสบการณ์ที่ท่านได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกควรมีการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง				

แบบประเมินคุณภาพการใช้งานเว็บไซต์และคู่มือการใช้งานเว็บไซต์

สำหรับงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “ การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข ” ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์

ตอนที่ 2 แบบประเมินคุณภาพคู่มือการใช้งานเว็บไซต์

คำชี้แจง โปรดพิจารณา โครงสร้างเว็บไซต์ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยทำเครื่องหมายลงในช่อง ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และหากท่านมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมกรุณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปปรับปรุงและและพัฒนาต่อไป

ตอนที่ 1 แบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์

ประเด็นการพิจารณาคุณภาพเว็บไซต์	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การออกแบบเว็บไซต์					
1. การออกแบบหน้าแรก (Home page) มีความสวยงาม และน่าสนใจ					
2. การจัดโครงสร้างและองค์ประกอบเว็บไซต์มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน					
3. การใส่องค์ประกอบในเว็บไซต์ ทั้งข้อความรูปภาพ มีความเหมาะสม					
4. ตำแหน่งของเมนู หมวดหมู่ ปุ่มและทิศทางเหมาะสมต่อการใช้งาน					
5. รูปแบบ ขนาดและสีของตัวหนังสือ ชัดเจน สวยงาม และอ่านง่าย					
6. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเป็นระบบ ชัดเจนและมีความเหมาะสม					
7. การเขียนบันทึกหรือการ Post บนเว็บไซต์ มีความสะดวก ใช้งานง่าย เหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					

ประเด็นการพิจารณาคุณภาพเว็บล็อก	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเครื่องมือติดต่อสื่อสารบนเว็บล็อก					
1. การใช้งานกระดานสนทนา (Web board) มีความเหมาะสมในการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น					
2. การติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลระบบมีความสะดวก ใช้งานง่าย					
การเชื่อมโยง					
1. มีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล					
2. การเชื่อมโยงลิงค์ (Link) เนื้อหาทั้งภายในและภายนอกมีความถูกต้อง					
3. การแสดงผลและการเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็วเหมาะสม					
เนื้อหาบนเว็บล็อก					
1. เนื้อหามีความถูกต้องครอบคลุมและเป็นประโยชน์					
2. การใช้ภาษามีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้ใช้งาน					
3. การเรียบเรียงเนื้อหามีความเหมาะสม เข้าใจง่าย					
4. ภาพประกอบชัดเจนและสอดคล้องกับเนื้อหา					
5. มีแหล่งข้อมูลอ้างอิงอย่างถูกต้อง					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินคุณภาพคู่มือการใช้งานเว็บล็อก

ประเด็นการพิจารณาคุณภาพ คู่มือการใช้งานเว็บล็อก	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การใช้ภาษา					
2. ตัวอักษร					
3. ภาพ					
4. คำอธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. คำอธิบายสอดคล้องกับภาพประกอบ					
6. ตำแหน่งการจัดวางภาพและคำอธิบาย					
7. การจัดรูปแบบเช่นการออกแบบและ จำนวนหน้า					
8. เนื้อหามีความต่อเนื่อง เข้าใจง่าย					
9. การนำคู่มือไปใช้งาน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

คุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม	ความหมาย
1. การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ข้อ 1 - 5	หมายถึง สมาชิกในทีมมีแนวคิดปฏิบัติที่สอดคล้องกันและมีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งใจไว้ไปในแนวทางเดียวกัน
2. การเพิ่มอำนาจในการทำงาน (Empowerment) ข้อ 6 - 9	หมายถึง เปิดโอกาสให้สมาชิกทีมได้นำทักษะประสบการณ์มาใช้ มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบ มีความไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. พลังกลุ่ม (Synergy) ข้อ 10 - 15	หมายถึง มีการประสานพลังร่วมกันโดยนำความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของทุกคนในทีมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และให้สมาชิกทีมได้มีส่วนในการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม
4. การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงใหม่และการประสานงาน (Innovative Coordinated) ข้อ 16 - 20	หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือในการทำงาน สร้างแนวคิดใหม่ คิดเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ มีการประสานงานกับผู้อื่น
5. การมีบทบาทต่อทีมอื่นและการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติและทักษะ (Role of Team Member on Other Teams and Inculcating Practices and Skills) ข้อ 21-23	หมายถึง สมาชิกในทีมมีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีมไปยังส่วนรวม โดยการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้ผู้อื่นรู้วิธีปฏิบัติ
6. การคิดพิจารณา (Think Insightfully) ข้อ 24-26	หมายถึง สมาชิกในทีมมีความสามารถคิดพิจารณาในประเด็นต่างๆ อย่างเข้าใจ และสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ และรู้จักประเมินสถานการณ์

แบบประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม

หน่วยงาน.....

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสามารถในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสามารถในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความสามารถในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสามารถในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความสามารถในระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความสามารถ				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายของทีม					
2. ท่านได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้หรือเป้าหมายการทำงานของทีมร่วมกัน					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนางานในทิศทางเดียวกัน					
4. ท่านมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้ร่วมงาน					
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดไว้					
6. ในทีมของท่านมีการแบ่งความรับผิดชอบและมอบหมายงานเพื่อให้ทุกคนได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ร่วมกันเสมอ					
7. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เห็นว่าเหมาะสมด้วยตัวของท่านเอง					

รายการประเมิน	ระดับความเป็นจริง				
	5	4	3	2	1
8. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำกิจกรรมหรือแก้ไขปัญหาด้วยรูปแบบของการทำงานเป็นทีม มีการเอื้ออำนาจและมีโครงสร้างทีมงานที่ชัดเจน					
9. ท่านมีความไว้วางใจและแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยกับเพื่อนร่วมงาน					
10. ในการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ท่านมักตั้งคำถามเพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้สะท้อนมุมมอง สะท้อนความคิดเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์					
11. ท่านสนับสนุนให้ทีมงาน บรรยายความรู้สึกที่มีต่องานที่ประสบความสำเร็จกับเพื่อนร่วมงาน					
12. ท่านมีการสนทนา พูดคุยกับทีมงานและมีการเผยแพร่ความรู้ต่างๆในการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึง					
13. ท่านมักใช้วิธีการระดมความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในการร่วมกันคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ					
14. ท่านยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น และมีความเข้าใจทีมงานที่มีความคิดเห็นต่างจากท่าน					
15. ท่านและเพื่อนร่วมงานได้นำความรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกแต่ละคนมาประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิดหาวิธีการทำงานรูปแบบใหม่หรือสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ					

รายการประเมิน	ระดับความเป็นจริง				
	5	4	3	2	1
17. ท่านมีการเรียนรู้และค้นคว้าหาความรู้จากบุคคลรอบตัวไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กรหรือนอกองค์กร					
18. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ทั้งในการทำงานและการดำรงชีวิตได้					
19. ในการทำงานท่านส่งเสริมให้เกิดการประสานงานที่ดี โดยมีกระบวนการประสานงาน สถานความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผล					
20. ท่านได้รับการประสานงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงานโดยเพื่อนร่วมงานแสดงพฤติกรรมที่สุภาพ และให้เกียรติท่าน					
21. ท่านจะบอกให้เพื่อนร่วมงานทราบเมื่อท่านค้นพบความรู้หรือวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน					
22. เมื่อเพื่อนร่วมงาน มีปัญหา/ข้อสงสัยระหว่างการทำงานร่วมกันท่านสามารถอธิบาย ชี้แจงประเด็นต่างๆ ให้เข้าใจได้					
23. ท่านถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีมไปยังส่วนรวม โดยการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือให้ผู้อื่นรู้วิธีปฏิบัติ					
24. ท่านวิเคราะห์ภาพรวมของงานและมีการวางแผนการปฏิบัติงาน					
25. ท่านคิดพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างรอบคอบเพื่อให้เข้าใจวิธีการทำงานและแก้ไขปัญหาลับซับซ้อนได้					
26. ท่านเข้าใจสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และสามารถประเมินสถานการณ์ต่างๆ ได้					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

แบบประเมินสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ
เกี่ยวกับต้นแบบระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก
ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการ
เรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ชื่อหัวข้อวิทยานิพนธ์ การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

ผู้วิจัย นางบัวงาม ไชยสิทธิ์

สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบประเมินองค์ประกอบและขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือแก้ไขในขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมตามแต่จะเห็นสมควร

ตอนที่ 1

องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. คน (people) หมายถึง บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ มีการรวมกลุ่มกันอย่างไม่เป็นทางการ ในการจัดตั้ง ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ประกอบด้วย 1. คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) 2. คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer-CKO) 3. คุณอำนวย (Knowledge Facilitator) 4. คุณกิจ (Knowledge Practitioner) 5. คุณลิขิต (Note Taker) 6. คุณประสาน (Network Manager)

2. ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูล ทักษะ วิธีการปฏิบัติงาน ที่เป็นประสบการณ์ของบุคลากรสาธารณสุขมีความเกี่ยวข้องเหมาะสมกับประเด็นปัญหาที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร ความรู้ที่สร้างขึ้นเป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของตัวบุคคล หรือความรู้ที่องค์กรสั่งสม เช่น การทดลองหรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง การไปศึกษาดูงาน ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรืออาจเป็นสิ่งที่ประทับใจจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดข้อค้นพบดีๆ ที่บุคคลนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนที่จริงและพื้นที่เสมือน พื้นที่จริง เช่นการประชุม การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำ และพื้นที่เสมือนโดยนำเครื่องมือ เทคโนโลยีมาช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. เทคโนโลยี (Technology) คือ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยนำเว็บล็อกมาใช้เป็นเครื่องมือให้บุคลากรสาธารณสุขที่เป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเพื่อสร้างผลงานความรู้ใหม่ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการเขียนบันทึกประสบการณ์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การตั้งคำถามเพื่อให้สมาชิกคนอื่นๆ ได้เข้ามาตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็น การนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนอความรู้จากแหล่งต่างๆ ตลอดจนนำความรู้ที่พัฒนาขึ้นเช่น คลิป วิดีโอ ภาพถ่าย ไฟล์เสียง ถ่ายทอดบนเว็บล็อก องค์ประกอบของเว็บล็อก มีดังนี้

1. เนื้อหา (Content) ประกอบด้วย กลุ่มเว็บล็อก (Group Weblog) กลุ่มย่อยเว็บล็อก (All Weblog) และเนื้อหาบทความ (Contents)

2. เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools) และเครื่องมือสำหรับสำรวจหรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools)

2.1 เครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Collaborative Tools) ประกอบด้วย คอมเมนต์ (Comment) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ลิงค์ไปยังเว็บอื่น (Links) หรือเว็บ Social Network โดยใช้ Facebook เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารเพื่อกระตุ้นเชิญชวนและช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงถึงกันสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.2 เครื่องมือสำหรับสำรวจ หรือสืบเสาะในการแสวงหาความรู้ (Discovery Tools) ประกอบด้วย บริการค้นหา (Search Engine) สำรวจความคิดเห็น (Vote)

3. ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) ประกอบด้วย ฐานข้อมูลสื่อความรู้ ฐานข้อมูลการจัดฝึกอบรม ฐานข้อมูลความรู้หลัก ฐานข้อมูลเรื่องเล่าความสำเร็จ

4. ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย (Knowledge Specialist) ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่าย หรือ เป็นผู้ดูแลระบบเว็บล็อก

4. แรงจูงใจ (Motivation) เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ เป็นสิ่งริเริ่มทำให้เกิดการจัดการความรู้ แรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสาธารณสุขมีความสนใจ มีความเต็มใจ และมีความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้ แรงจูงใจที่ช่วยให้บุคลากรสาธารณสุขต้องการที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีดังนี้ แรงจูงใจที่เกิดจากการกระตุ้นด้วยการสนับสนุนด้านข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บล็อกอย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจที่เกิดจากการแจ้งข่าวสารของกลุ่มสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติที่นำมาเล่าสู่กันฟัง หรือผู้ดูแลระบบได้นำข่าวสารมาแจ้งให้สมาชิกได้รับทราบ แรงจูงใจที่เกิดจากการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น Facebook E-mail กระตุ้น และแรงจูงใจโดยการจัดกิจกรรมประกวดเล่าเรื่องดีเด่นประจำเดือนบนเว็บล็อก

ดังนั้น องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม เพื่อสร้าง ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ จากองค์ประกอบดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....
.....
.....

ตอนที่ 2

ขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อ
สร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขประกอบด้วย
7 ขั้นตอน ดังนี้

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
ขั้นที่ 1.สร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมคิดด้วยกัน		
สัปดาห์ที่ 1	<p>1.1 จัด ประชุมเชิงปฏิบัติการบุคลากร สาธารณสุขโดยเชิญผู้แทนสำนัก/กอง/กลุ่มเข้าร่วม ประชุม (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้)</p> <p>1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมและ สื่อสารนโยบายในการจัดการความรู้</p> <p>1.3 กิจกรรมสร้างกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเตรียมความ พร้อมและปรับพฤติกรรมโดยสร้างความคุ้นเคยกัน ระหว่างบุคลากรสาธารณสุขและนำเกมมาใช้จัด กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม</p> <p>1.4 วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ จัดการความรู้ การพัฒนาพฤติกรรมบุคคลแห่งการ เรียนรู้และให้บุคลากรสาธารณสุขฝึกปฏิบัติจัดทำ แผนปฏิบัติการของกลุ่ม</p> <p>1.5 จัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ในหน่วยงาน</p>	<p>1. มีการสื่อสารนโยบาย จัดการความรู้ไปยัง บุคลากรสาธารณสุข</p> <p>2. บุคลากรสาธารณสุข ได้รับการปรับพฤติกรรม เพื่อเตรียมความพร้อมใน การจัดการความรู้</p> <p>3. บุคลากรสาธารณสุข มีความรู้ ความเข้าใจใน กระบวนการจัดการ ความรู้</p> <p>4. ทุกหน่วยงานมีการ จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)</p>

กิจกรรมดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....
.....
.....

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
Dream	<p>2.3.4 กำหนดหัวปลาเพื่อนำมาสร้างเป็นผลงานโดยการคัดเลือกจากปัญหา ที่มีเทคนิค/วิธีการแก้ปัญหาได้ประสบความสำเร็จอย่างดียิ่ง</p> <p>2.3.5 ค้นพบวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ที่เป็นจุดแข็งขององค์กรเพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้โดยให้สมาชิกที่มีประสบการณ์ เล่าเรื่องเทคนิค วิธีการ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีคุณอำนวยคอยตั้งคำถามให้สมาชิกได้เล่าเรื่องโดยอธิบายอย่างละเอียดถึงวิธีการทำงาน เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ และผลลัพธ์ที่ได้</p> <p>2.4 กำหนดเป้าหมาย</p> <p>2.4.1 สร้างฝัน และจินตนาการร่วมกันไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่เราอยากให้องค์กรเดินไปสู่จุดนั้น โดยให้สมาชิกทุกคนเขียนความฝันหรือเป้าหมายที่ต้องการลงบนกระดาษ</p> <p>2.4.2 นำเป้าหมายที่ทุกคนได้เขียนลงบนกระดาษมาพูดคุยแลกเปลี่ยนกันถึงความฝันที่ต้องการ</p> <p>2.4.3 สร้างแนวคิดใหม่ ค้นหาโอกาสใหม่ๆ เพื่ออนาคตที่ต้องการร่วมกันโดยการอภิปรายหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายของกลุ่ม</p> <p>2.4.4 คุณกิจสรุปรายงานการประชุม</p>	

กิจกรรมดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
ขั้นที่ 3 ออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้		
<p>สัปดาห์ที่ 3 Design</p>	<p>3.1 ประชุมสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อระดมสมอง กำหนดความรู้ กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการออกแบบแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p>3.1.1 นำหัวปลาและเป้าหมายมาออกแบบแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ โดยการศึกษา Flow งานที่ได้จากข้อค้นพบจากการเล่าเรื่องของสมาชิก ผู้มีประสบการณ์มาเขียนโครงร่างแผนปฏิบัติการจัดการความรู้</p> <p>3.1.2 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบหมายงานให้สมาชิกไปค้นคว้าแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและสร้างผลงาน</p> <p>3.1.3 คุณกิจสรุปรายงานการประชุมและนำโครงร่างแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ เสนอผู้บริหารหน่วยงานเพื่อรับทราบและพิจารณาแผนปฏิบัติการจัดการความรู้รวมทั้งสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น งบประมาณ เทคโนโลยี ฯลฯ</p>	<p>1. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติมีการจัดการประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการ 1 ครั้ง</p> <p>2. ได้แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของกลุ่ม</p> <p>3. ได้ความรู้ ข้อมูลจากการแสวงหาและสืบค้นจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างเป็นผลงาน</p> <p>4. บันทึกสรุปรายงานการประชุม</p>
<p>สัปดาห์ที่ 4</p>	<p>3.2 แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงาน โดยการแสวงหาความรู้จะเป็นขั้นตอนก่อนที่จะมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละสัปดาห์มีวิธีการดังนี้</p>	

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
	<p>3.2.1 แสวงหาความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์มาเล่าเรื่องเทคนิควิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p> <p>3.2.2 แสวงหาความรู้จากเอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์โดยใช้บริการค้นหา Search Engine</p> <p>3.2.3 รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเพื่อเตรียมนำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	

กิจกรรมดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
ขั้นที่ 4 แลกเปลี่ยนเรียนรู้		
สัปดาห์ที่ 5 Destiny	<p>4.1 ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 (จัดโดยคณะกรรมการจัดการความรู้) มีขั้นตอนดังนี้</p> <p>4.1.1 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติของทุกหน่วยงานนำเสนอแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และนำกิจกรรมที่ได้ดำเนินการทั้งที่เป็นความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค มาสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน</p> <p>4.1.2 แนะนำการใช้งานเว็บล็อกและวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>1. มีการจัด ประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ครั้งที่ 1</p> <p>2. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติมีความรู้ ความเข้าใจ วิธีการใช้เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
	<p>4.1.3 ประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม</p> <p>4.2 แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงาน</p> <p>4.3 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติลงทะเบียนสมัครสมาชิกเว็บล็อก</p> <p>4.4 นำความรู้ที่ได้จากการแสวงหาความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกโดยมีวิธีการดังนี้</p> <p>4.4.1 นำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น เช่น เอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ (Knowledge Bases) แหล่งความรู้บนเว็บไซต์ จากแล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก</p> <p>4.4.2 เขียนบันทึกเล่าเรื่องเทคนิค วิธีการปฏิบัติงาน ประสบการณ์หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ</p> <p>4.4.3 นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก</p> <p>4.4.4 นำความรู้ที่พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่ายไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บล็อก</p> <p>4.4.5 กระตุ้นฝันให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือนำตัวอย่างของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ความฝัน ความปรารถนา เพื่ออนาคตที่ต้องการร่วมกัน</p>	<p>3.สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติลงทะเบียนและเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>4.ผลการสังเกตพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกรายสัปดาห์</p> <p>5.ผลการประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม (Pre-test)</p>

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
	4.4.6อ่านบันทึกหรือแสดงความคิดเห็น (Comment) 4.4.7 ตั้งคำถามหรือนำประสบการณ์มาช่วย วิเคราะห์ปัญหาหรือตอบคำถาม	

กิจกรรมดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....

.....

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
ขั้นที่ 5 สร้างแรงจูงใจ		
สัปดาห์ที่ 6	5.1 การสร้างแรงจูงใจมีวิธีการดังนี้ 5.1.1 ให้ข้อมูล ความรู้โดยจัดทำฐานข้อมูล ความรู้บนเว็บล็อกเพื่อให้สมาชิกได้นำไปใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์บนเว็บล็อกเพื่อให้สมาชิกได้ติดตาม อย่างต่อเนื่อง 5.1.2 จัดกิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยจัดประกวดการเล่าเรื่อง บนเว็บล็อก 5.1.3 ใช้ E-mail และ Facebook มาเป็น เครื่องมือในการสื่อสาร เพื่อกระตุ้นเชิญชวนและ ช่วยในการส่งข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงถึงกันได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1. มีการให้ข่าวสารและ ประชาสัมพันธ์และจัดทำ ฐานข้อมูลบนเว็บล็อก 2. มีการจัดกิจกรรม การประกวดการเล่าเรื่อง บนเว็บล็อก 3. กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ ใช้ Facebook และE-mail ในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกัน 4. ผลการประเมิน พฤติกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้บนเว็บล็อกราย สัปดาห์

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
	5.1.4 ให้กำลังใจโดยการ Vote ให้คะแนนแก่สมาชิกที่เข้ามาเขียนบันทึกบนเว็บล็อก 5.2 สมาชิกทุกคนแสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างเป็นผลงาน 5.3 สมาชิกทุกคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก	

กิจกรรมดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....

.....

.....

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
ขั้นที่ 6 ประมวลถ้อยแถลงและทดลองนำไปใช้		
	6.1 ขั้นประมวลถ้อยแถลงและทดลองนำไปใช้ มีขั้นตอนดังนี้ 6.1.1 รวบรวมความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสืบค้นแล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อจัดระบบความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ 6.1.2 ประมวล ถ้อยแถลงและเรียบเรียงเนื้อหาความรู้ แล้วนำมาสร้างเป็นผลงานและวางแผนการดำเนินงานซึ่งอาจทำเป็นโครงการรองรับเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย 6.2 สมาชิกทุกคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก	1.มีการให้ข่าวสารและประชาสัมพันธ์และจัดทำฐานข้อมูลบนเว็บล็อก 2.มีการจัดกิจกรรมการประกวดการเล่าเรื่องบนเว็บล็อก 3.กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติใช้ Facebook และ Email ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน 4.ผลการประเมินพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกรายสัปดาห์

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
สัปดาห์ที่ 7	<p>6.1 ชั้นประมวลกลั่นกรองและทดลองนำไปใช้ มีขั้นตอนดังนี้</p> <p>6.1.1 รวบรวมความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสืบค้นแล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อจัดระบบความรู้ให้เป็นหมวดหมู่</p> <p>6.1.2 ประมวล กลั่นกรองและเรียบเรียง เนื้อหาความรู้ แล้วนำมาสร้างเป็นผลงานและวางแผนการดำเนินงานซึ่งอาจทำเป็นโครงการรองรับเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย</p> <p>6.2 สมาชิกทุกคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์</p>	<p>1.มีการให้ข่าวสารและประชาสัมพันธ์และจัดทำฐานข้อมูลบนเว็บไซต์</p> <p>2.มีการจัดกิจกรรมการประกวดการเล่าเรื่องบนเว็บไซต์</p> <p>3.กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติใช้ Facebook และ Email ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน</p> <p>4.ผลการประเมินพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์รายสัปดาห์</p>

กิจกรรมดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
ชั้นที่ 7 ประเมินผล		
สัปดาห์ที่ 8	<p>7.1 ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มบนเว็บไซต์ที่มีต่อผลงานภายหลังจากที่ได้นำผลงานไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>7.2 สรุปผลการประเมินและปรับปรุงผลงานเพื่อเผยแพร่ไปยังคนในองค์กร</p>	<p>1.ผลงานของกลุ่มที่ได้รับ การปรับปรุงและนำไปเผยแพร่</p> <p>2. มีการจัด ประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ครั้งที่ 2</p>

สัปดาห์ที่	กิจกรรม	ผลผลิต
สัปดาห์ที่ 9	<p>7.3 จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถอดประสบการณ์สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้ทุกกลุ่มนำเสนอผลงาน และมอบรางวัลผู้ชนะเลิศการเล่าเรื่องดีเด่นบนเว็บล็อก</p> <p>7.4 ประเมินความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม</p>	<p>3. มีการมอบรางวัลผู้ชนะเลิศจากกิจกรรมประกวดเล่าเรื่องบนเว็บล็อก</p> <p>4. ประสบการณ์ วิธีปฏิบัติที่ดีเลิศที่ได้รับจากการถอดประสบการณ์การจัดการความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ</p> <p>5. ผลการสังเกตพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกรายสัปดาห์</p> <p>6. ผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม</p>

กิจกรรมดังกล่าวท่าน เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ

ความคิดเห็น.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

()

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

แบบรับรองเกี่ยวกับระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

ชื่อหัวข้อวิทยานิพนธ์ การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

ผู้วิจัย

นางบัวงาม ไชยสิทธิ์

สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขนี้ ใช้สำหรับประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและขั้นตอนของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกฯ รวมทั้งข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงของผู้เชี่ยวชาญ

แบบประเมินประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 การรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชม ฯ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อผู้ประเมินระบบ.....

สถานที่ทำงาน.....

ตำแหน่ง.....

ตอนที่ 2 การรับรองระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชม ฯ

ขอให้ท่านพิจารณาความเหมาะสมของระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบขึ้นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข โดยทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าประเด็นที่ตรวจสอบมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าประเด็นที่ตรวจสอบมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าประเด็นที่ตรวจสอบไม่มีความเหมาะสม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ความเหมาะสมขององค์ประกอบ ในกระบวนการ	+1	0	-1	
1.บุคคล (People) 1.1 คณะทำงานจัดการความรู้ 1.2 คุณเอื้อ 1.3 คุณอำนวย 1.4 คุณกิจ 1.5 คุณลิขิต 1.6 คุณประสาน				
2. ความรู้ (Knowledge) คือ ทักษะ วิธีการปฏิบัติงานที่เป็น ประสบการณ์ตรงของบุคลากร สาธารณสุขมีความเกี่ยวข้อง เหมาะสมกับประเด็นปัญหาที่ ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมี ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและยุทธศาสตร์				

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ความเหมาะสมขององค์ประกอบ ในกระบวนการ	+1	0	-1	
<p>3.เทคโนโลยี (Technology) คือ เว็บล็อกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้</p> <p>3.1 เนื้อหา</p> <p>3.2 เครื่องมือสนับสนุนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น Comment Email Search engine</p> <p>3.3 ฐานข้อมูลความรู้</p> <p>3.4 ผู้เชี่ยวชาญบนเครือข่าย ประกอบด้วย</p> <p>3.4.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการ เรียนรู้ซึ่งเป็นผู้สามารถให้ความ ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา</p> <p>3.4.2 ผู้ดูแลระบบเว็บล็อก</p>				
<p>4.แรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วย</p> <p>4.1 การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์</p> <p>4.2 การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้</p> <p>4.3 การใช้เครื่องมือสื่อสารกระตุ้น เช่น Facebook E-mail</p> <p>4.4 การจัดกิจกรรมประกวดการ เล่าเรื่องดีเด่น</p> <p>4.5 การ Vote หรือการให้กำลังใจ กันระหว่างบุคลากรสาธารณสุข</p>				

ความเหมาะสมของขั้นตอนการ ดำเนินกิจกรรม	ระดับความคิดเห็น			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
<p>1.ขั้นสร้างกลุ่มสัมพันธ์ร่วมกัน</p> <p>1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ บุคลากรสาธารณสุข(จัดโดย คณะทำงานจัดการความรู้</p> <p>1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์สื่อสาร นโยบาย</p> <p>1.3 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเตรียมความพร้อมและปรับ พฤติกรรม</p> <p>1.4 วิทยากรให้ความรู้</p> <p>1.5 จัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ</p>				
<p>2. ขั้นกำหนดความรู้มุ่งสู่ เป้าหมาย</p> <p>2.1 ประชุมสมาชิกชุมชน นักปฏิบัติ</p> <p>2.2 กำหนดบทบาท หน้าที่</p> <p>2.3 วิเคราะห์ปัญหา</p> <p>2.4 ตั้งคำถามสร้างบรรยากาศ ของความชื่นชม โดยให้สมาชิก เล่าประสบการณ์ความสำเร็จ</p> <p>2.5 คัดเลือกปัญหาเพื่อกำหนด หัวปลาหรือผลงาน (คู่มือความรู้)</p> <p>2.6 ค้นพบวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ที่เป็นจุดแข็งขององค์กร</p>				

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ความเหมาะสมของขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม	+1	0	-1	
<p>3. ขั้นตอนออกแบบพัฒนาแสวงหาความรู้</p> <p>3.1 กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ ประชุมระดมสมองเพื่อออกแบบแผนปฏิบัติการ (KM Action plan) และมอบหมายงานให้สมาชิกไปค้นคว้าแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างผลงาน</p> <p>3.2 แสวงหาความรู้เพื่อนำมาสร้างผลงาน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่มีประสบการณ์ แสวงหาความรู้จากเอกสาร คู่มือต่างๆ ฐานความรู้ และแหล่งความรู้บนเว็บไซต์</p>				
<p>4. ขั้นตอนแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>4.1 ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 (จัดโดยคณะทำงานจัดการความรู้) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนะนำการใช้งานเว็บล็อกและประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม</p> <p>4.2 สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ลงทะเบียนสมัครสมาชิกบนเว็บล็อก</p> <p>4.3 นำความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันบนเว็บล็อก</p>				

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ความเหมาะสมของขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม	+1	0	-1	
<p>5. ชั้นสร้างแรงจูงใจ</p> <p>5.1 ให้ความรู้โดยจัดทำฐานข้อมูลความรู้บนเว็บไซต์และแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์</p> <p>5.2 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>5.3 ประกวดเล่าเรื่องดีเด่นประจำเดือน</p> <p>5.4 สื่อสารกระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้ Facebook และ Email</p> <p>5.5 Vote และให้กำลังใจสมาชิกที่เขียนเล่าเรื่องบนเว็บไซต์</p>				
<p>6. ชั้นประมวลล้นกรองและทดลองนำไปใช้</p> <p>6.1 รวบรวมความรู้ และนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อจัดระบบความรู้ให้เป็นหมวดหมู่</p> <p>6.2 ประมวลล้นกรอง และเรียบเรียงเนื้อหาความรู้ ความถูกต้องของการใช้ภาษา</p> <p>6.3 นำผลงานของกลุ่มเผยแพร่บนเว็บไซต์เพื่อให้สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติเข้าไปอ่านและทดลองนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน</p>				

ประเด็นการพิจารณา ความเหมาะสมของขั้นตอนในการ ดำเนินกิจกรรม	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
<p>7. ชั้นประเมินผล</p> <p>7.1 ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติบนเว็บไซต์ที่มีต่อผลงาน</p> <p>7.2 ปรับปรุงผลงาน สรุปผลการประเมินการสังเกตพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์</p> <p>7.3 ประเมินตนเองด้านความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีม</p>				
<p>8. ประเด็นการพิจารณาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในภาพรวม</p> <p>8.1 องค์ประกอบและขั้นตอนของระบบด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์เพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมที่มีความเหมาะสม</p> <p>8.2 ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อสร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริง</p>				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าได้พิจารณาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์ด้วยวิธีการสืบสอบแบบชั้นชมเพื่อสร้าง

ความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขเรียบร้อยแล้วเห็นว่า

รูปแบบมีความเหมาะสมดีแล้ว

รูปแบบมีความเหมาะสมดีแล้ว แต่ควรปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

**แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสังเกตพฤติกรรม
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกของบุคลากรสาธารณสุข**

เรื่อง “การนำเสนอระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อกด้วยวิธีการสืบสอบแบบชื่นชมเพื่อ
สร้างความสามารถในการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุข”

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสังเกตพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
บนเว็บล็อกของบุคลากรสาธารณสุข โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน
พร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณา ปรับปรุงต่อไป

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะ สม (+1)	ไม่ แน่ใจ (0)	ไม่ เหมาะสม (-1)	
1.	เล่าประสบการณ์การปฏิบัติงานหรือ เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน				
2.	นำความรู้ที่พัฒนาขึ้น เช่น คลิปวิดีโอ ภาพถ่ายไฟล์เสียงถ่ายทอดบนเว็บล็อก				
3.	นำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือนำ นวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บล็อก				
4.	นำความรู้และประสบการณ์มาช่วย วิเคราะห์ปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น				
5.	กระตุ้นฝันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย				
6.	การนำเสนอความรู้จากแหล่งอื่น				
7.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็น เป้าหมายของทีม				
8.	อ่านบันทึกบนเว็บล็อก				
9.	ให้กำลังใจหรือ Vote ให้คะแนน				

ภาคผนวก ง

ตัวอย่าง การประชุม CoP / กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเว็บไซต์

ตัวอย่าง การประชุมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)



ตัวอย่าง กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “เทคนิคการถ่ายภาพ”



ตัวอย่าง การเขียนเล่าเรื่องบนเว็บลึก

มมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข

หน้าหลัก Download ผู้เชี่ยวชาญ กระดานถามตอบ ติดต่อ

ค้นหาหัวข้อโพส...

มองผ่านเลนส์

การทำงานในความคิดของหม ไมใช่การทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยไม่คำนึงถึงผลของงานและการทำงานของหมต้องไปสัมพันธ์ กับหัวใจเพื่อมุ่งหวังให้งานนั้นสัมฤทธิ์เป็นที่ประจักษ์และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม หมเป็นนักถ่ายภาพ ดังนั้น เลนส์ที่ดีที่สุดของหมก็คือ เลนส์ตา ที่เ้าว่ากันว่าคาตาตูปูฟง ทุก การมองของหมต้องมองผ่านเลนส์ และเพิ่งเหตุการณ์รอบข้างที่จะเกิดขึ้น เตรียมพร้อมสำหรับการเก็บ บันทึกเรื่องราวเชิงสร้างสรรค์ กล้องถ่ายภาพเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตที่ต้องมีอยู่ข้างตัวเสมอ ชีวิตคือการถ่ายภาพทั้งงานในหน้าที่และการท่องเที่ยว มีเรื่องเล่าพร้อมหลักฐานที่บันทึกไว้บางเรื่องเป็นอดีตไปแล้ว คนรุ่นหลังไม่เคยเห็นแต่เรามีไอโฟนในมือ... คนที่รักการถ่ายภาพในยุคหมเป็นยุคที่ต้องลงทุน สมุดโน้ตปัจจุบันมีสิ่งทันสมัยและอำนวยความสะดวกให้มากมาย ทั้งอุปกรณ์กล้อง อุปกรณ์เสริมที่พัฒนาขึ้นตามลำดับจากกล้องฟิล์ม เป็นกล้องดิจิตอลและมีให้เลือกซื้อ เลือกใช้หลากหลายรูปแบบ แต่ถึงอย่างนั้นหมก็ยังเป็นนักถ่ายภาพและรักในอาชีพนี้พร้อมจะเปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัย แต่ยังคงเอกลักษณ์ในการทำงานและการถ่ายภาพเหมือนเดิม ที่สำคัญภาพถ่ายของหมเป็นสื่อในการถ่ายทอดให้ผู้คนที่ถูกหมถ่ายรูปจะสัมผัสได้ถึงเหตุการณ์สำคัญต่างๆที่ผ่านมายังเข้าใจ

ไฟล์เอกสารแนบ :

ค้นหาหัวข้อโพส...

WELCOME

ระบบสมาชิก

ยินดีต้อนรับ : namwan

มมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข

หน้าหลัก Download ผู้เชี่ยวชาญ กระดานถามตอบ ติดต่อ

ค้นหาหัวข้อโพส...

Case เรื่องร้องเรียนที่ภูมิใจ

ได้เคยรับเรื่องร้องเรียนหลายสาย แต่มีอยู่สายหนึ่งที่ทำให้เรารู้สึกภูมิใจที่ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีนี้ คุณชายท่านหนึ่ง อายุ 72 ปี โทรมาหาแล้วแจ้งว่าอยากให้เราช่วยหน่อย คุณชายบอกว่าได้ไปรักษาโรคติดต่อเชิงไตมาบ้างแล้ว แต่ตอนนี้มีอาการขาทั้ง 2 ข้าง แล่นวดนึ่ง ฉ่างถึงลงข้างก็รำคาญมองไม่ชัด หนังสือที่รอม่านก็อ่านไม่ได้ เล็งไปไหนมาไหนก็มืดได้ อยู่บ้านคนเดียว คุณชายไม่ได้ต้องการเอาผิดหรือเอาเรื่องกับทางโรงพยาบาล แต่ขอให้ส่งตัวไปรักษาที่ศูนย์ดวงตา สภากาชาดไทย อพยงรักษาในไทย อย่างน้อยในหมอนเห็นชัดขึ้นกว่านี้ก็ยังดี เพราะว่าล้วยงเลยมารประมาณ 5 เดือนแล้ว แต่ก็ยังไม่ได้รับคำตอบจากทาง รพ. เรารู้สึกสงสารคุณชายท่านนี้มาก ก็เลยลองใจและชวนคุยเพื่อให้คุณชายสบายใจ กลายเป็นว่าคุณชายสบายใจจริงๆ และก็ขอบคุณเราทำให้ท่านรู้สึกดี และเราก็คงเรื่องให้ไปที่สำนักกฎหมาย เพราะคุณชายแจ้งว่าเคยโทรมาแล้วครั้งหนึ่ง ท่านก็ตั้งใจเราติดตามเรื่องให้แล้วโทรกลับปบอท่าน ท่านก็ขอบคุณเราใหญ่ ก็เลยรู้สึกว่าการช่วยเหลือของท่านไม่ได้ทำให้เราไม่ได้ทำใจให้ แต่อย่างน้อยเราก็ตั้งใจทำให้คนหนึ่งคนได้รู้สึกดีจากสาเหตุและการกระทำของเราที่ตั้งใจและเต็มใจไปค่ะ

"ผู้ใจที่ขอให้คุณชายได้รับการรักษาและหายเร็วๆ นะคะ..."

ไฟล์เอกสารแนบ :

Like +4 Comment +0 ผู้โพส : Piwan | จำนวนผู้เข้าชม 17 | Post in Call me 24 ชั่วโมง | 7 ก.ม. 2556, 10:35

ค้นหาหัวข้อโพส...

WELCOME

ระบบสมาชิก

ยินดีต้อนรับ : namwan

- ข้อมูลส่วนตัว
- แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
- หัวข้อที่เคยโพส
- LogOut

7 ขั้นตอนการบริหารทีมบริการ Call Center

7 ขั้นตอนการบริหารทีมบริการ Call Center หรือ Customer Service โดย อ.ทวีวรรณ กมลบุตร

1. มีเป้าหมายร่วมกัน
2. สร้างความสุขในการทำงานร่วมกัน
3. สนับสนุน ช่วยเหลือ และร่วมมือ
4. เสริมความรู้ให้ทีม... ทุก ๆ วัน
5. ให้แรงเสริมทีม ด้วยกำลังใจ รอยยิ้ม ข้อความดี ๆ ส่งให้กันและกัน
6. ชมเชยสิ่งดี ๆ ต่อหน้ากลุ่มคน
7. ให้ Feedback ด้านบวก เพื่อการพัฒนา

ข้อที่ 1 มีเป้าหมายร่วมกัน
การทำงานในองค์กร ส่วนใหญ่ผู้บริหารระดับสูง จะทราบเป้าหมายหลักขององค์กรในแต่ละปี และถ่ายทอดให้ผู้บริหารระดับกลางทราบ แต่พนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรจะไมทราบว่าเป็นเป้าหมายคืออะไร มีหน้าที่เหมือนหรือต่างกันอย่างไรบ้าง สิ่งที่เราควรทำคือ สร้างการสื่อสารที่แข็งแกร่ง ทั้งระดับบน ลงล่าง หรือ ลงสู่ระดับบน หรือระหว่างสายงาน ผู้บริหารระดับกลาง ควรมีความรับผิดชอบในการถ่ายทอดเป้าหมายนี้ ให้พนักงานทราบให้เป็นภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน ภายใต้เป้าหมายเดียวกันค่ะ...

ข้อที่ 2 สร้างความสุขในการทำงานร่วมกัน
พนักงานทุกคน คือกุญแจสำคัญขององค์กรในการส่งมอบบริการที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้า เพราะโดยแท้ที่จริงแล้ว องค์กรไม่มีชีวิต แต่องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยพลังของพนักงาน ดังนั้นหากองค์กรสามารถสร้างความสุขให้กับกลุ่มพนักงานเกิดความรักองค์กร รักงานที่ทำ รักเพื่อนพนักงาน รักลูกค้า การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดรอยยิ้ม มีความสุข และส่งผลต่อการทำงานของพวกเขาให้ดีขึ้นได้มาโดยอิสระ... อากาศให้แสงสว่าง ส่งความสดชื่นให้พนักงาน A เชื่อว่าเราทุกคนจะได้เห็นสิ่งดี ๆ เกิดขึ้นกับพนักงานและองค์กรของเราแน่นอนค่ะ

ข้อที่ 3 สนับสนุน ช่วยเหลือ และร่วมมือ
การทำงานร่วมกับภายในองค์กร มีทั้งส่วนงานที่เป็นเพื่อนพ้อง คือส่วนงานบริการ หรือฝ่ายขาย ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง รับสายลูกค้า หรือเข้าพบลูกค้า หรือรับปัญหาจากลูกค้า และอีกส่วนงานหนึ่งคือ ส่วนหลัง คือส่วนงานเป็นกลางนั้น หรือส่วนงานเทคนิค หรือส่วนงานองค์กร เนื่องจากเราเป็น ๑ ชั้น

ค้นหาหัวข้อโพส...

WELCOME

ระบบสมาชิก

ยินดีต้อนรับ : namwan

- ข้อมูลส่วนตัว
- แก้ไขข้อมูลส่วนตัว
- หัวข้อที่เคยโพส
- LogOut

CoP

- รับปัญหาการร้องเรียน(11)
- งานตรวจลงซอง(0)
- ภารกิจแผนงานและประเมินผล(0)

ตัวอย่าง สมาชิกที่แสดงความคิดเห็นบนเครื่องมือ Comment

Comment ของ penpitchar 


พูดว่า :

แต่ทั้งนี้ บรรยากาศการทำงานก็สำคัญนะค่ะ สำหรับ การทำงาน Call center ต้องรองรับอารมณ์ลูกค้าหลายรูปแบบก็เครียดอยู่แล้ว ถ้าบรรยากาศการทำงานไม่น่าอภิรมย์ เช่น มีกลิ่นเหม็น ร้อน แออัด ฯลฯ ก็แยกกันไปใหญ่ค่ะ

ไฟล์เอกสารแนบ :

วันที่ตอบ : 15 ก.พ. 2556, 14:48

ตัวอย่าง สมาชิกที่แสดงความคิดเห็นในการประเมินผลงานของกลุ่ม

Comment ของ niwnarak 

พูดว่า :


ออกตัวก่อนว่ายังอ่านไม่ละเอียดค่ะ เท่าที่ดูผ่านๆ ยังขาดข้อมูลความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานการถ่ายภาพค่ะ เช่น

1. shutter speed, รูรับแสง, ฯลฯ คืออะไร
2. ประเภทของภาพถ่ายชนิดต่างๆ เช่น ชัตลิ่ง ชัตตัน ย้อนแสง ให้ความหมายและความรู้สึกอย่างไร
3. การจัดองค์ประกอบภาพในคู่มือยังเป็นภาพกว้างเกินไปค่ะ ควรเพิ่มเรื่องกฎ 3 ส่วน, จุดตัด 9 ช่อง, เส้น ground line ฯลฯ

ถ้ามีแล้วก็ขอภัยอาจจะอ่านไม่ถนัดค่ะ

ไฟล์เอกสารแนบ :

วันที่ตอบ : 15 มี.ค. 2556, 14:27

Comment ของ Piwan 

พูดว่า :

เรื่องการบริหารความรู้ Call Center ควรอย่างยิ่งค่ะ การให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาจัดทำฐานความรู้ในการแก้ปัญหา หากทำได้เป็นอย่างดีก็จะเป็นประโยชน์มากค่ะ แต่ที่เป็นปัญหาคือ ทางกรมต้องจัดหาผู้เชี่ยวชาญที่จะนำปัญหามาวิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือตอบคำถามให้มีประสิทธิภาพและให้บริการลูกค้า/ประชาชนให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ตอนนี้ปัญหาคือทางเราเองไม่มีผู้เชี่ยวชาญ (ใครล่ะ คนไหนล่ะ) ที่จะมาตรวจสอบและเป็นผู้พิจารณาอนุมัติว่าวิธีการแก้ปัญหาถูกต้องหรือไม่ Agent ก็ได้แต่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อน ซึ่งในอนาคตลูกค้าจะต้องประเมินการให้บริการของเราคงตกแน่ๆ เพราะได้เพียงแต่บอกเบอร์ผู้เชี่ยวชาญ หรือโทรไปหาหน่วยงานอื่นๆ เท่านั้นเอง

ไฟล์เอกสารแนบ :

วันที่ตอบ : 20 มี.ค. 2556, 14:32

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางบัวงาม ไชยสิทธิ์ เกิดเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2517 ที่จังหวัดพิจิตร จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2552 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่ง นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข