

# ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

## Effects of The Knowledge Management Model for Networked Communities of Professionals Using Social Media to Enhance Professional Expertise Competency of Civil Officers

สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์<sup>1\*</sup>, อรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง<sup>1</sup> และธีรวัตติ์ ถังบุตร<sup>1</sup>

Suphaphon Sorasittiratt<sup>1\*</sup>, Onjaree Natakuaatong<sup>1</sup>, Theeravadee Thangkabutra<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย; Department of Educational Technology and Communications, Faculty of Education, Chulalongkorn University, Thailand.

\* Corresponding author email: s.suphaphon@hotmail.com

### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

**วิธีการศึกษา:** การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง ออกแบบกิจกรรมการพัฒนาเป็น 7 โมดูล กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการพลเรือน จำนวน 12 คน คัดเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบประเมินสมรรถนะการสังเคราะห์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แบบประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม และแบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันที่ได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย

**ข้อค้นพบ:** ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยผลการสะท้อนการปฏิบัติงานของตนเองเพิ่มมากขึ้นในแต่ละโมดูลตามลำดับ 2) กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมในภาพรวมเพิ่มขึ้นในแต่ละโมดูล 3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แบ่งบทบาทหน้าที่ในการทำงานและแบ่งปันข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกกลุ่มได้ร่วมกันทำงาน 4) กลุ่มตัวอย่างได้ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันในภาพรวมระดับดีเยี่ยม 5) กลุ่มตัวอย่างมีผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนา

**การประยุกต์ใช้จากการศึกษา:** ผู้บริหารหน่วยงานราชการ นักวิจัย และผู้สอนสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ออกแบบและวางแผนการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญในงานอาชีพให้เหมาะสมกับข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานของตน โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะขั้นสูงขึ้น เช่น การสอนงานและการบริหารงาน

**คำสำคัญ:** การจัดการความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สื่อสังคม เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ

### Abstract

**Purpose:** This study aimed at determining the effects of using the knowledge management model for networked communities of professionals employing social media to enhance professional expertise competency of civil officers.

**Methodology:** This quasi-experimental research was designed to incorporate 7 modules of development activities, and 12 civil officers were purposively selected for the study. Data collection tools included professional competency assessment form, self-assessment of working performance form, collaborative learning outcome observation form, usage of social media recording form, and appraisal form for measuring the value of collaborative learning outcome, which had been checked and verified. The collected data were finally analyzed using a descriptive analysis approach.

**Findings:** The findings revealed that 1) the civil officers' average scores on the self-assessment of their working performance increased in each module 2) on average their participative usage of social media also increased in every module 3) the sample shared responsibility and data concerning work process among the working group members 4) their collaborative learning reached the excellent level and 5) their post-test score of self-improvements was higher than the pretest one.

**Applications of this study:** This study provides useful guidelines for public administrators, researchers and instructors in designing and planning their professional competency development, especially such advanced professional competency development as coaching and management coaching.

**Keywords:** Knowledge management, Professional expertise, Social media, Networked communities of professionals

## 1. บทนำ

ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) เป็นสมรรถนะหลักหนึ่งในโมเดลสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนที่ในปัจจุบันสำนักงาน ก.พ. นำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาข้าราชการ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักเพื่อแก้ปัญหาการสูญเสียองค์ความรู้ของข้าราชการรุ่นเก่า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การจัดการความรู้เน้นการนำความรู้โดยนัย (Tacit knowledge) ของข้าราชการที่แนบแน่นกับการปฏิบัติงานประจำจนความรู้ได้ฝังรากลึกอยู่ในรูปของทักษะและประสบการณ์ในตัวข้าราชการคนนั้น ๆ โดยนำมาจัดวางระบบการนำความรู้ไปใช้ต่อยอดและแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานให้ข้าราชการรุ่นใหม่ปฏิบัติงานได้ไม่ขาดช่วง (Office of the Civil Service, 2014) อีกทั้งเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดย สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการพัฒนาข้าราชการพลเรือนให้ปฏิบัติราชการอย่างมืออาชีพด้วยการจัดการความรู้และระบบสมรรถนะ

แต่อย่างไรก็ตามอุปสรรคประการหนึ่งที่ขัดขวางการพัฒนาสมรรถนะหลักนี้ คือ ข้าราชการขาดแรงจูงใจในการพัฒนาความรู้จนเกิดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเอง โดยเฉพาะไม่สามารถนำความรู้และทักษะจากงานที่ทำเป็นประจำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ รวมถึงข้าราชการยังพึงพอใจกับความรู้และวิธีการปฏิบัติแบบเดิม ๆ มีนิสัยไม่ชอบศึกษาและติดตามองค์ความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับงาน ยังผลให้ข้าราชการขาดความกระตือรือร้นในการสร้างผลสัมฤทธิ์และผลงานที่เกิดประโยชน์กับตนเองและองค์กร (Office of the Civil Service, 2019; Ogbonna, 2020) และจากการศึกษาของ Chen & Hsieh (2015); MosalaBryant & Hoskins (2017) และ Fischer (2019) พบว่า ข้อจำกัดของการจัดการความรู้ในระบบราชการเป็นผลมาจากข้าราชการขาดการแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาความรู้ที่ตนเองมีอยู่ และเครื่องมือสื่อสารที่ไม่เอื้อต่อการสื่อสารระหว่างกัน รวมทั้งขาดความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ส่งผลให้ข้าราชการขาดการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ กล่าวคือบุคลากรไม่พยายามที่จะแลกเปลี่ยนความรู้และทำงานร่วมกันด้วยความเชื่อที่ว่าตนเองสามารถค้นหาความรู้ได้ด้วยตนเองจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แม้กระทั่งวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้เดิม ๆ นั้นก็ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ส่วนใหญ่ถูกมองว่าเป็นเพียงเอกสารที่ไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างแท้จริง (Bell, 2011; Majewski & Usoro, 2011)

การพัฒนาสมรรถนะหลักด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้วยการจัดการความรู้ นั้น ก่อนอื่นต้องทำความเข้าใจถึงความรู้ก่อน โดยความรู้ คือ แก่นสาระที่ได้จากการค้นหาและเชื่อมโยงสารสนเทศ หลักการและขั้นตอนกระบวนการที่บุคคลได้รับรู้มาจนสามารถนำไปใช้งานได้จริง (Hurrell, 2021) ซึ่งความรู้มีการปรับเปลี่ยนสภาพอยู่ตลอดเวลาจากการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้จากบุคคลหนึ่งสู่อีกบุคคลหนึ่ง (Nonaka, 1994) ในขณะที่ความเชี่ยวชาญ เป็นการผสมผสานกันของความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ที่ได้จากผลของการปฏิบัติที่ตกผลึกแล้วมาสังเคราะห์เป็นความรู้ในรูปแบบใหม่ของตน (Cianciolo et al., 2006) โดยสรุปสามารถกล่าวได้ว่าการพัฒนาความเชี่ยวชาญ คือ การสะท้อนคิด (Reflective) ที่ทบทวนวิธีการปฏิบัติงานที่เคยกระทำอย่างต่อเนื่อง (Ongoing) ด้วยกระบวนการเชิงระบบ (Systemic process) (Guskey, 2000) ดังนั้น กระบวนการเชิงระบบที่ใช้ในการพัฒนาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการก็คือ กระบวนการจัดการความรู้นั่นเอง

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำความรู้ที่ตนมีอยู่ไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดการแพร่ขยายจากบุคคลเป็นกลุ่มคนตลอดจนขยายไปทั่วทั้งองค์กร ด้วยกระบวนการเปลี่ยนรูปความรู้ (SECI model) ที่ได้กระทำซ้ำ ๆ จนเกิดเป็นเกลียวความรู้ (Spiral) กระทั่งสั่งสมกลายเป็นสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร (Knowledge assets) (Nonaka & Takeuchi, 1995) นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังมีลักษณะเป็นกระบวนการ เนื่องจากความรู้มีการแลกเปลี่ยนไปมาระหว่างบุคคล และเป็นกระบวนการที่นำความเชี่ยวชาญไปใช้ในงานทั้งความรู้โดยนัยและความรู้เชิงปฏิบัติ (Know-what, know-how) ซึ่งมุมมองนี้การจัดการความรู้จะเน้นการไหลของความรู้ที่เปลี่ยนรูปความรู้และแพร่กระจายความรู้ นั้น ๆ ออกไปในวงกว้าง (Hemsley & Mason, 2012)

ในปัจจุบันสื่อสังคมเป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในศตวรรษนี้จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากกับการจัดการความรู้ของนักวิชาการและนักปฏิบัติ โดยสื่อสังคมสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นจากการสื่อสารแบบสองทิศทาง รวมทั้งสร้างเป็นชุมชนนักปฏิบัติได้ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบออนไลน์ ส่งผลให้องค์กรสามารถแพร่กระจายความรู้ความเชี่ยวชาญที่สั่งสมไว้ไปทั่วทั้งองค์กรได้ (Hemetsberger & Reinhardt, 2004; Herrema, 2011) สื่อสังคมมีโครงสร้างพื้นฐานของระบบการจัดการความรู้ทั้ง (1) การสร้างความรู้ (2) การจัดเก็บ การเข้าถึง การแบ่งปัน และการแพร่กระจายความรู้ และ (3) การนำความรู้ไปใช้ (Kietzmann et al., 2011) ที่ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม แบ่งปันความรู้ ทำงานร่วมกัน เนื่องจากสื่อสังคมเป็นเครือข่ายแบบแพร่กระจาย (Distributed network) ที่มีแพลตฟอร์มในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันที่ทำให้การจัดการความรู้ทำงานในเครือข่ายออนไลน์ได้สะดวกขึ้น สร้างวิธีการสื่อสารที่ยืดหยุ่น ลดต้นทุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน และทำให้การไหลของความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Hemsley & Mason, 2012)

เครือข่ายชุมชนมืออาชีพ (Networked Communities of Professionals: NCP) ตามรูปแบบการเรียนรู้แบบเครือข่ายของ Trentin (2010) นับเป็นชุมชนนักปฏิบัติแบบหนึ่ง (Community of Practice: CoP) ที่มุ่งเน้นการแพร่ขยายความรู้จากบุคคลไปสู่สินทรัพย์ขององค์กรด้วยเทคนิคการแบ่งกลุ่มทั้งแบบคู่ (Dyad) แบบกลุ่มย่อย (Sub group) แบบกลุ่มใหญ่ (Plenary group) ด้วยการออกแบบการสื่อสารที่ทำให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานมากกว่าผู้รู้หรือนักวิชาการ โดยเน้นผู้ใช้ความรู้ในการทำงาน (Knowledge worker) เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เนื่องจากความรู้ของผู้ใช้แต่ละคนนั้นแตกต่างกันออกไปตามภาระงานที่ได้รับมา กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถสะท้อนคิดถึงวิธีการปฏิบัติงานของตน (Reflective) และแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ (Interaction) กับกลุ่มเพื่อน (Peer) ด้วยการผลิตผลงานร่วมกัน (Co-production) โดยใช้กระบวนการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Ongoing process) เกิดเป็นการบรรจบกันทางปัญญาอย่างหนึ่ง (Intellectual convergence) ที่ส่งผลให้ผู้ใช้และกลุ่มเพื่อนสามารถยกระดับความรู้และทักษะของตนเป็นความเชี่ยวชาญได้ (Daradoumis & Marqueès, 2000)

ยิ่งในปัจจุบันที่เทคโนโลยีการสื่อสารก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้เปลี่ยนแปลงจากการนำเสนอเพียงเนื้อหาอย่างเดียวกลายเป็นการเชื่อมต่อผู้คนเข้ามามีส่วนร่วมได้ง่ายขึ้น

(Mueller et al., 2011) สื่อสังคม เป็นเครื่องมือสร้างเครือข่ายหรือเทคโนโลยีที่เน้นการสร้างสังคมที่มีรูปแบบหลากหลาย และสามารถนำไปใช้แพร่ขยายในวงกว้างได้ โดยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นช่องทางสำหรับการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ (Lee & McLoughlin, 2010) สื่อสังคมมีหลากหลายแพลตฟอร์มที่ประกอบกันขึ้นเป็นชุดเครื่องมือที่เชื่อมต่อผู้คนให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้ (Hemsley & Mason, 2012) สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มการสื่อสาร (Communication) เป็นเครื่องมือที่ใช้สื่อสารโดยแสดงผลตามลำดับเวลา ได้แก่ บล็อก (Blogs) กระทั่ง (Forums) ห้องสนทนา (Chatroom) (2) กลุ่มเครือข่ายสังคม (Social networking) เป็นเครื่องมือสร้างเครือข่ายด้วยการเขียนอธิบายกิจกรรมที่สนใจและที่ได้ปฏิบัติในกลุ่มเพื่อน โดยสามารถจัดเก็บเนื้อหาในหน้าเพจของตนได้ เช่น Facebook, Pinterest และ (3) กลุ่มชุมชนแบ่งปันเนื้อหา เป็นเครื่องมือแบ่งปันทั้งความรู้ในรูปแบบข้อความ ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ได้แก่ ชุมชนแบ่งปันรูป (Photo sharing) ชุมชนแบ่งปันวิดีโอ (Video sharing) (Kaplan & Haenlein, 2010)

สืบเนื่องจากสื่อสังคมที่มีเครื่องมือที่หลากหลายทำให้การใช้สื่อสังคมมีระดับปฏิสัมพันธ์กับผู้คนที่แตกต่างกัน ได้แก่ ระดับที่ 1 ระดับการจัดการสารสนเทศ เป็นระดับการใช้สื่อสังคมในการส่งเสริมให้ผู้ใช้เกิดการมีส่วนร่วม และสามารถกำกับการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น สร้างเนื้อหา ใช้เนื้อหา ผลิตผลงานได้ด้วยตนเอง ระดับที่ 2 ระดับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นระดับการใช้สื่อสังคมในการแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน และขยายพื้นที่การเรียนรู้จากระดับบุคคลไปเป็นพื้นที่การเรียนรู้ระดับสังคม โดยใช้การเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยน แบ่งปัน แสดงความคิดเห็น อภิปรายระหว่างผู้ใช้ด้วยกัน ระดับที่ 3 ระดับการรวบรวมและจัดการสารสนเทศ เป็นการเพิ่มระดับการใช้สื่อสังคมโดยผู้ใช้สังเคราะห์ข้อมูลจากระดับที่ 1 และระดับที่ 2 เพื่อสะท้อนคิดจนผู้ใช้สามารถสังเกตเห็นประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองโดยรวม และสามารถประเมินตนเองด้วยการมองย้อนกลับไปยังผลการปฏิบัติงานของตัวเอง (Dabbagh & Kitsantas, 2012; Kitsantas & Dabbagh, 2010; Lee & McLoughlin, 2010)

อย่างไรก็ตาม จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้อย่างชัดเจนว่า สื่อสังคมถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในทุกชุมชน เช่น สถาบันการศึกษาที่ใช้เป็นสื่อการเรียนออนไลน์ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคม และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใช้ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบออนไลน์ เนื่องจากความรวดเร็วในการสื่อสารมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้ จากความสามารถในการเข้าถึงตัวผู้ใช้ที่รวดเร็วยิ่งขึ้นในความเป็นจริงแล้ว สื่อสังคมจึงเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารกันในองค์กร และมีค่าใช้จ่ายไม่แพงเมื่อเทียบกับวิธีการแบบเดิม ให้องค์กรสามารถสร้างเครือข่ายชุมชนให้ได้รับข้อเสนอแนะหรือความช่วยเหลือได้ทันที โดยผู้ใช้สามารถโต้ตอบและสร้างเนื้อหาออนไลน์ได้ง่าย (Lai & Turban, 2008) การเติบโตของสื่อสังคมและชุมชนออนไลน์ทำให้บุคคลสามารถสร้างเนื้อหา เข้าถึงข้อมูล และแบ่งปันได้สะดวกขึ้น (Chen et al., 2011) ชุมชนออนไลน์และสื่อสังคมส่งผลต่อเทคโนโลยีเว็บทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ในสังคม โดยมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่สามารถนำมาใช้งานทั้งในระดับบุคคลหรือระดับกลุ่ม

การแบ่งปันข้อมูลออนไลน์นี้ช่วยส่งเสริมการสื่อสารภายในกลุ่มอย่างกว้างขวาง และในทุกระดับของชุมชน (Lu & Hsiao, 2010)

การวิจัยนี้มุ่งนำเสนอผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ในการพัฒนาข้าราชการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยใช้สื่อสังคมเป็นสื่อหลักในการพัฒนาการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) ที่เป็นวิธินำกระบวนการทำงานของข้าราชการให้ได้ทบทวนกระบวนการคิดและช่องว่างจากขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนจนสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของตนได้ รวมทั้งรูปแบบฯ ที่คณะผู้วิจัยออกแบบรูปแบบที่สามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพได้อย่างเป็นระบบ โดยขับเคลื่อนความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการพลเรือนด้วยกันจนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันกระทั่งสามารถจัดการความรู้ทั้งในระดับตนเองและองค์กร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนได้ดียิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

## 3. วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยและพัฒนา (Research and development) เพื่อนำผลมาใช้อย่างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ฯ คณะผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-experimental) ตามแบบแผนการวิจัยแบบการทดลองกลุ่มเดียวทดสอบก่อนและหลัง (One group pretest-posttest design) เนื่องจากการทดลองใช้รูปแบบฯ ที่เป็นร่างแรกจำเป็นต้องทดสอบนำร่องก่อนนำไปใช้งานได้จริง พร้อมทั้งกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการจัดกระทำแบบตามลำดับครบทุกคนทำให้คณะนักวิจัยสามารถสังเกตเห็นพฤติกรรมที่สนใจศึกษาได้ทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้และสามารถนำไปปรับปรุงรูปแบบฯ ที่เป็นเป้าหมายหลักของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

## 4. ผลการศึกษา

### 4.1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรมในการทดลองใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) โดยคณะผู้วิจัยเลือกหน่วยราชการในกระทรวงสาธารณสุขในส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่ดำเนินการแปลงนโยบายมาเป็นแผนการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานในพื้นที่ และได้เสนอโครงการการพัฒนาไปยังหน่วยราชการเป้าหมายเป็นโครงการการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยราชการเป้าหมายกับผู้บังคับบัญชาเพื่อขออนุญาตดำเนินโครงการ และเมื่อได้รับอนุมัติคณะผู้วิจัยได้เปิดรับอาสาสมัครข้าราชการพลเรือนที่สังกัดหน่วยงานเป้าหมาย คณะผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 16 คน โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้ (1) เป็นข้าราชการพลเรือนหรือเทียบเท่าใน 4 กลุ่ม คือ ประเภททั่วไป ทั้งระดับชำนาญงาน (O2) และระดับอาวุโส (O3) ประเภทวิชาการ (K1) ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ (K2) (เป็นกลุ่มข้าราชการพลเรือนในระดับซี 5 - 7

เดิม) (2) ผ่านสมรรถนะหลัก “การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise: EXP) ระดับที่ 2” มาแล้ว และ (3) มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย และเมื่อเสร็จสิ้นโมดูลการประเมินผลงาน องค์ความรู้เป็นโมดูลสุดท้าย คงเหลือกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางท่านติดภารกิจ ไม่สามารถเข้าร่วมได้จนครบทุกโมดูล

Office of the Civil Service (2010) ได้นิยามการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพว่า ความสนใจ ใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย สมรรถนะ 5 ระดับ โดยเป้าหมายในการพัฒนาสมรรถนะของการวิจัยนี้ คือ พัฒนาข้าราชการพลเรือนจากระดับที่ 2 เป็นระดับที่ 3 มีรายละเอียดดังนี้ สมรรถนะระดับที่ 2 หมายถึง มีความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีของงานในสายอาชีพที่ปฏิบัติอยู่รวมทั้งสามารถถ่ายทอดได้ ส่วนสมรรถนะระดับที่ 3 หมายถึง สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ได้ (Office of the Civil Service, 2014)

#### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ฯ ได้แก่ แบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แบบประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง แบบสังเกตผลงาน การเรียนรู้ร่วมกัน แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม และ แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบประเมินสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ได้แก่ สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในการงานอาชีพ ในระดับความเชี่ยวชาญ ที่ 1 ถึง 3 จำนวน 30 ข้อ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ .855 ตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (reliability) กับข้าราชการพลเรือนที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) รวมทั้งฉบับเท่ากับ .967

2) แบบประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง คณะผู้วิจัยสร้างเกณฑ์การประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง โดยดัดแปลงมาจาก Leung and Kember (2003) และ Pomee (2010) (โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ 1 = สามารถระบุสาระสำคัญจากการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และ 10 = สามารถบูรณาการหรือเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน) โดยหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของ Hoyt (1941) (Hoyt's analysis of variance procedure) คณะผู้วิจัยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ใช้แบบประเมินและเกณฑ์การประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง ตรวจสอบตัวอย่าง ขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวน 3 ตัวอย่าง ได้ค่าความเที่ยง ( $R_H$ ) เท่ากับ .847

3) แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม ดัดแปลงมาจาก Ho (2004) ประกอบด้วย การบันทึกจำนวนของข้อความรวมทั้งหมด (C) จำนวนข้อความที่เผยแพร่เนื้อหา (A) จำนวนข้อความที่เกี่ยวข้อง

กับการเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน (B) และวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร  $P = 3A + 1.5B + 0.5C$

4) แบบสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ดัดแปลงจาก Trentin (2010) ประกอบด้วย จำนวนเอกสารอ้างอิงในผลงาน จำนวนแหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกัน และการแบ่งงาน และจำนวนข้อความการถ่ายโอน

5) แบบประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ดัดแปลงจาก Institute of Innovative Media for Learning (2014) มีลักษณะเป็นการวัดแบบปรนัย ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ ดังนี้ การแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพงาน การใช้ทรัพยากรในการพัฒนานวัตกรรม การเรียนรู้ร่วมกัน การส่งเสริมให้เกิดกระบวนการแสวงหาความรู้ การยอมรับ การนำไปใช้ (คะแนนเต็ม 18 คะแนน โดย 3 = ดีเยี่ยม และ 1 = ควรปรับปรุง) ตรวจสอบคุณภาพการใช้เกณฑ์การวัดของคณะผู้วิจัย โดยหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของ Hoyt (1941) โดยคณะผู้วิจัยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ใช้แบบประเมินคุณค่าผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ตรวจสอบตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานจำนวน 3 ตัวอย่าง ได้ค่าความเที่ยง ( $R_{tt}$ ) เท่ากับ 1.0

#### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ออกแบบกิจกรรมการพัฒนาตามงานวิจัยของ Sorasittirat et al. (2018) ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ได้นำผลการสำรวจการใช้สื่อสังคมของข้าราชการมาออกแบบกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และเลือกใช้สื่อสังคม เช่น Facebook, Youtube โดยสร้าง Personal page ที่เป็น Blog จำกัดรับสมัครให้กลุ่มตัวอย่างได้เข้าร่วมพร้อมจัดเตรียมสื่อประเภทวีดิทัศน์ ตัวอย่างและบทความที่สนับสนุนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับกลุ่มตัวอย่าง ขอคำแนะนำในการปรับปรุงกิจกรรมการพัฒนาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ก่อนนำมาทดลองใช้ คณะผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ

1) กิจกรรมการพัฒนาในห้องเรียน ได้แก่ โมดูลปฐมนิเทศและโมดูลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 1 วัน คณะผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบประเมินตนเองในช่วงก่อนเข้ากิจกรรม และเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาในห้องเรียนตามโมดูล รวมทั้งทดสอบการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างด้วยการสังเกตและให้ความช่วยเหลือเมื่อกลุ่มตัวอย่างเกิดปัญหาการใช้งานสื่อสังคม พร้อมทั้งทดสอบส่งงานการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานตามใบงาน

2) กิจกรรมการพัฒนาในสื่อสังคม ประกอบด้วย 5 โมดูล ได้แก่ โมดูลการจัดการความรู้ด้วยตนเอง โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (เป็นกิจกรรมการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่างที่เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยตนเองและแบบขอคำแนะนำจากกลุ่มเพื่อนได้) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ (เป็นกิจกรรมการพัฒนาของกลุ่มตัวอย่างที่เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานกับคู่ของตน) โมดูลการจัดการความรู้แบบกลุ่ม (เป็นกิจกรรมการพัฒนาที่จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่) และโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ดำเนินการโมดูลละ 1 สัปดาห์ โดยในแต่ละโมดูลคณะผู้วิจัยจัดทำคู่มือให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้ง

แจ้งวัตถุประสงค์ ทบทวนกติกา และมอบหมายงานการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้กลุ่มตัวอย่างได้ทบทวนวิธีการปฏิบัติงานของตนและพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบประเมินตนเองหลังการพัฒนา และแบบประเมินการสะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่าง และวัดผลงานการเรียนรู้ร่วมกันและประเมินคุณค่าของผลงานการทำงานร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง โดยแต่ละโมดูลใช้การสื่อสารหลายแบบที่จำลองการทำงานจริงในสังคมที่อาศัยการบรรจบกันทางปัญญาของผู้คนหลายแบบจนกระทั่งเกิดความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติได้ตรงกัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** กิจกรรมการพัฒนาและเครื่องมือวิจัยในการทดลองใช้รูปแบบฯ

| โมดูล                                | ลักษณะกิจกรรม                                                                                          | วัตถุประสงค์                                                                | ผลลัพธ์การเรียนรู้                                                                          | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                          |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ปฐมนิเทศ                          | บรรยายและเตรียมความพร้อมในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์                          | ทำความเข้าใจถึงวิธีการนำความรู้มาใช้ปฏิบัติงาน                              | ฝึกหัดและทบทวนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น            | - แบบประเมินตนเอง<br>ด้านสมรรถนะ<br>การสั่งสม<br>ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ            |
| 2. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ          | ฝึกหัดทักษะการใช้สื่อสังคมและโต้ตอบกับผู้สอนและเพื่อนผ่านสื่อสังคม                                     | ฝึกหัดการใช้สื่อสังคมและสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจระหว่างกลุ่มตัวอย่าง | ใช้สื่อสังคมในการสื่อสารและสร้างความไว้วางใจกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง                         | -                                                                                   |
| 3. การจัดการความรู้ด้วยตนเอง         | ฝึกหัดแปลงความรู้ให้เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองโดยสื่อสารกับผู้สอนเท่านั้น                        | เน้นการระบุแสวงหาและสร้างความรู้ ออกมาเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน              | ทบทวนความรู้โดยนัยของตนเองและเขียนอธิบายเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานได้                         | - แบบประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง                                       |
| 4. การจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน | ฝึกหัดการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นโดยสื่อสารกับกลุ่มตัวอย่างคนอื่น ๆ ได้อย่างอิสระ | เน้นการฝึกหัดการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง             | สังเกตและเลียนแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนเองใหม่ | - แบบประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง<br>- แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม |
| 5. การจัดการความรู้แบบคู่            | ฝึกหัดแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับคู่ของตนโดยสื่อสารกับคู่ของตนเท่านั้น          | เน้นการฝึกหัดสรุปความรู้ใหม่เป็นความรู้ของตนเอง                             | ซึมซับและตกผลึกเป็นความรู้ใหม่                                                              | - แบบประเมินการสะท้อนคิดการปฏิบัติงานของตนเอง<br>- แบบบันทึกพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม |

| โมดูล                             | ลักษณะกิจกรรม                                                                                                                 | วัตถุประสงค์                                                                                       | ผลลัพธ์การเรียนรู้                                                                | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. การจัดการความรู้<br>แบบกลุ่ม   | สร้างสมรรถนะ<br>การสั่งสมความ<br>เชี่ยวชาญในงานอาชีพ<br>และผลิตเป็นผลงาน<br>การทำงานร่วมกัน<br>โดยสื่อสารกันกับ<br>ภายในกลุ่ม | สร้างความคิดรวบ<br>ยอดให้ชัดเจนมากขึ้น<br>ด้วยกระบวนการ<br>การทำซ้ำ                                | แบ่งบทบาทหน้าที่ใน<br>กลุ่มการมีส่วนร่วม<br>และถ่ายโอนความรู้<br>ภายในกลุ่ม       | - แบบประเมิน<br>การสะท้อนคิดการ<br>ปฏิบัติงานของตนเอง<br>- แบบบันทึกพฤติกรรม<br>การใช้สื่อสังคม<br>- แบบสังเกตผลงาน<br>การเรียนรู้ร่วมกัน                                  |
| 7. การประเมิน<br>ผลงานองค์ความรู้ |                                                                                                                               | ประเมินการทำงาน<br>ร่วมกันของกลุ่ม<br>ตัวอย่างและประเมิน<br>สมรรถนะ<br>ความเชี่ยวชาญ<br>ในงานอาชีพ | ขยายความรู้ที่ได้<br>จากกลุ่มมาสร้าง<br>เป็นผลงานร่วมกัน<br>และประเมิน<br>สมรรถนะ | - แบบสังเกตผลงาน<br>การเรียนรู้ร่วมกัน<br>- แบบประเมินคุณค่า<br>ของผลงานการเรียนรู้<br>ร่วมกัน<br>- แบบประเมินตนเอง<br>ด้านสมรรถนะการสั่งสม<br>ความเชี่ยวชาญในงาน<br>อาชีพ |

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติแบบพรรณนา (Description statistical) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรที่ทำการวัดด้วยสถิติแบบพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ

#### 5. สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอนย่อย ประกอบด้วย (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และ (2) ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

**5.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง** จำนวน 12 คน เมื่อพิจารณาเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 33.3 เมื่อพิจารณาอายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 30 ถึง 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 50 ถึง 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีอายุระหว่าง 40 ถึง 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีอายุระหว่าง 20 ถึง 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.7 และอนุปริญญา (ปวส./ปวท.) คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 41.7 และมีสถานภาพอื่น ๆ (หย่าร้าง แยกกันอยู่) คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาดำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ ระดับชำนาญการ และระดับอาวุโสมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ

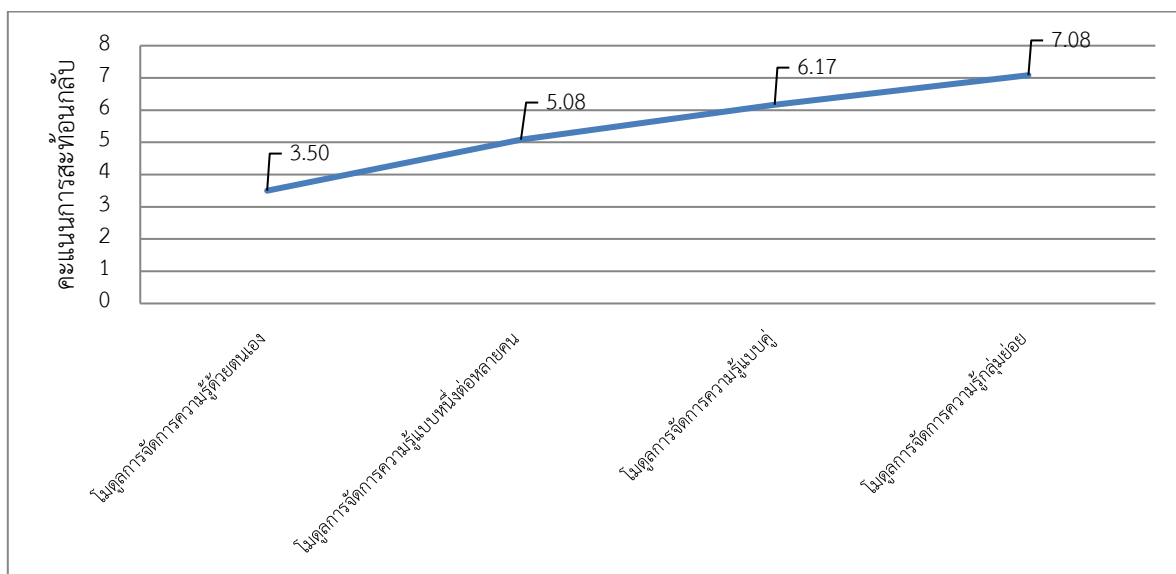
8.3 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาอายุราชการ กลุ่มตัวอย่างมีอายุราชการ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 และมีอายุราชการ 6 ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ ด้วยการคละกลุ่มตัวอย่างทั้งแบบคู่ และแบบกลุ่มย่อย 4 คน เพื่อสังเกตผลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีบริบทหลากหลาย

## 5.2 ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับเครือข่ายชุมชนมีอาชีพด้วยสื่อสังคม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพลเรือน

ผลการทดลองใช้รูปแบบฯ ประกอบด้วย (1) ผลการสะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (2) ผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม (3) ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน (4) ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน และ (5) ผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 5.2.1 ผลการสะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผลการสะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในการวัด 4 โมดูล คือ (1) โมดูลการจัดการความรู้ด้วยตนเอง (2) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน (3) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และ (4) โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยการสะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้สูงสุดในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อยเท่ากับ 7.08 คะแนน รองลงมา คือ โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ เท่ากับ 6.17 คะแนน และโมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคนเท่ากับ 5.08 คะแนน ตามลำดับ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีพัฒนาการในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นในแต่ละโมดูล และเมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างใน 4 โมดูลมาเปรียบเทียบกันสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการสะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงานตนเองของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโมดูล (n = 12)

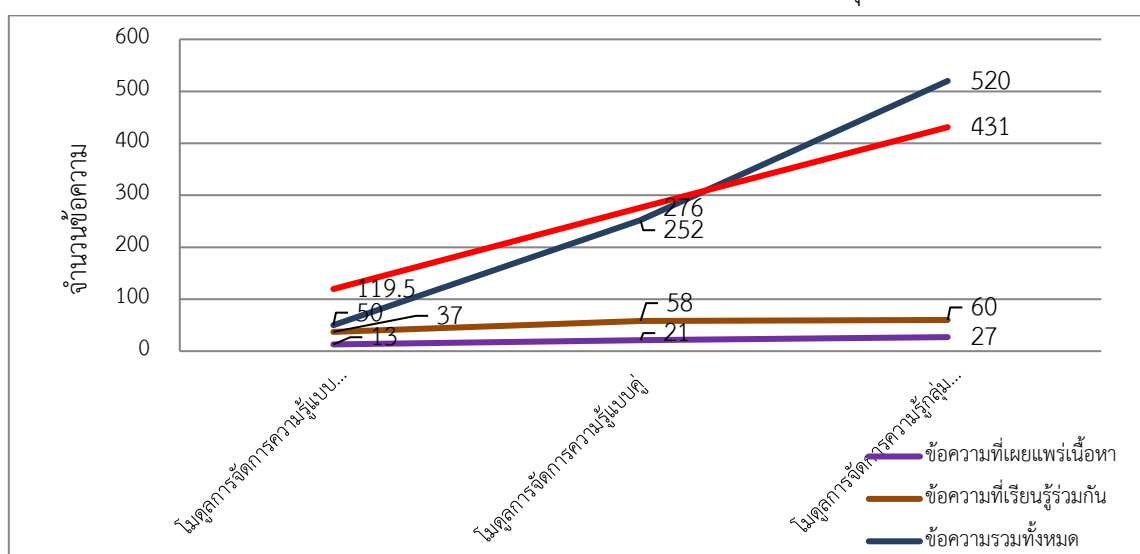
### 5.2.2 ผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม

ผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูล ได้แก่ โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ผลการวิจัยพบว่า

โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 13 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 37 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 50 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 119.5

เมื่อจับคู่กลุ่มตัวอย่างในโมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 21 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 58 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 252 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 276

เมื่อจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (กลุ่มละ 4 คน จำนวน 3 กลุ่ม) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเผยแพร่เนื้อหา จำนวน 27 ข้อความ กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ร่วมกันหรือการตัดสินใจร่วมกัน จำนวน 60 ข้อความ และกลุ่มตัวอย่างใช้ข้อความรวมทั้งหมด จำนวน 520 ข้อความ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในสื่อสังคมเพื่อเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเท่ากับ 431 จากผลการวิจัยข้างต้น แสดงว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมักเน้นเผยแพร่เนื้อหาโดยเฉพาะตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าทำความเข้าใจและเรียนรู้จากตัวอย่างร่วมกัน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมในภาพรวมจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้นในแต่ละโมดูล และเมื่อนำพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูล มาเปรียบเทียบกันสามารถแสดงให้เห็นผลการมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบผลการมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโมดูล จำแนกตามประเภทข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม ( $n = 12$ )

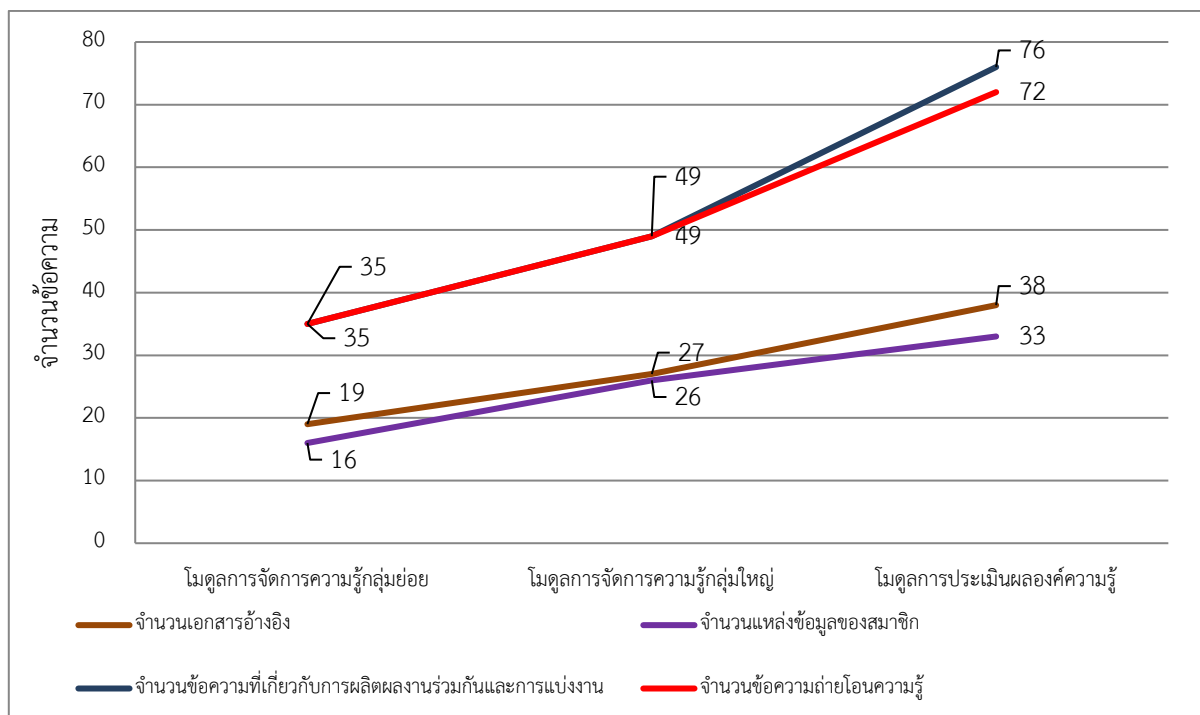
### 5.2.3 ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน

ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูล ได้แก่ โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ และโมดูลการประเมินผลองค์ความรู้ พบว่า

โมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย (กลุ่มละ 4 คน จำนวน 3 กลุ่ม) กลุ่มตัวอย่างใช้เอกสารอ้างอิง จำนวนรวม 19 ฉบับ แหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนรวม 16 แหล่ง ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน จำนวนรวม 35 ข้อความ และข้อความที่ถ่ายโอนความรู้ จำนวนรวม 35 ข้อความ

ขณะที่เมื่อจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ในโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มใหญ่ (กลุ่มละ 6 คน จำนวน 2 กลุ่ม) กลุ่มตัวอย่างใช้เอกสารอ้างอิง จำนวนรวม 27 ฉบับ แหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนรวม 26 แหล่ง ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน จำนวนรวม 49 ข้อความ และข้อความที่ถ่ายโอนความรู้ จำนวนรวม 49 ข้อความ

โมดูลการประเมินผลองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างใช้เอกสารอ้างอิง จำนวนรวม 38 ฉบับ แหล่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนรวม 33 แหล่ง ข้อความที่เกี่ยวกับการผลิตผลงานร่วมกันหรือการแบ่งงาน จำนวนรวม 76 ข้อความ และข้อความที่ถ่ายโอนความรู้ จำนวนรวม 72 ข้อความ จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แบ่งบทบาทหน้าที่การทำงานในกลุ่ม และแบ่งปันข้อมูลการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับสมาชิกในกลุ่มร่วมกันเขียน โดยมีคำแนะนำเอกสารอ้างอิงเป็นตัวอย่างและเอกสารการวิเคราะห์งาน และเมื่อนำผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างใน 3 โมดูลมาเปรียบเทียบกันสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโมดูล  
จำแนกตามประเภทข้อความที่เผยแพร่และถ่ายโอนความรู้ ( $n = 12$ )

### 5.2.4 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน

ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน คือ ผลการประเมินผลงานของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม (กลุ่มละ 4 คน) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในโมดูลการประเมินผลงานองค์ความรู้ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันสูงสุด คือ มีคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม ได้แก่ สามารถนำไปแก้ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ ( $\bar{X} = 3.00$ ) สามารถนำผลงานไปเผยแพร่ได้ ( $\bar{X} = 3.00$ ) และสามารถนำผลงานไปใช้ได้จริง ( $\bar{X} = 3.00$ ) และคะแนนรวมเฉลี่ยของทุกกลุ่มมีคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม เท่ากับ 15.67 มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มตัวอย่าง ( $n = 12$ )

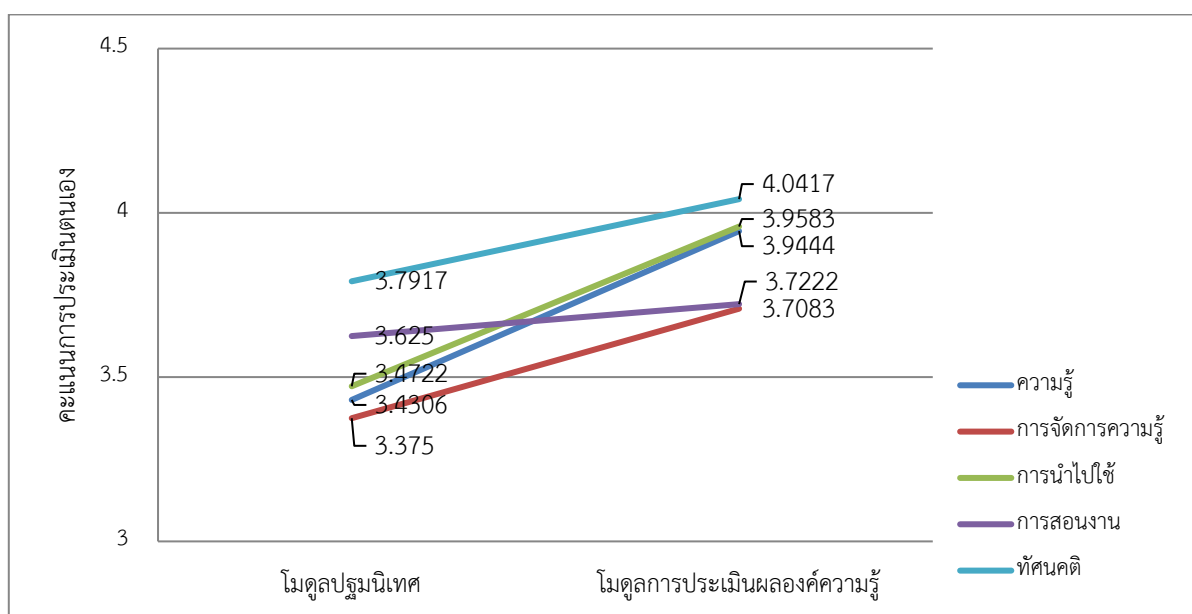
| เกณฑ์การประเมิน                                        | กลุ่มที่ 1<br>( $n = 4$ ) | กลุ่มที่ 2<br>( $n = 4$ ) | กลุ่มที่ 3<br>( $n = 4$ ) | คะแนนเฉลี่ย<br>(คะแนนเต็ม<br>18 คะแนน) | คุณภาพของ<br>ผลงาน |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------------------|--------------------|
| คะแนนคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันโดยรวม            | 17.00                     | 15.00                     | 15.00                     | 15.67                                  | ระดับดีเยี่ยม      |
| 1. สามารถนำไปแก้ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์                | 3.00                      | 3.00                      | 3.00                      | 3.00                                   | ระดับดีเยี่ยม      |
| 2. สามารถประยุกต์ใช้แหล่งทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด | 3.00                      | 2.00                      | 2.00                      | 2.33                                   | ระดับพอใช้         |
| 3. มีการจัดสรรหน้าที่ และแบ่งงานกันทำ                  | 2.00                      | 2.00                      | 2.00                      | 2.00                                   | ระดับพอใช้         |
| 4. มีการรวบรวม บูรณาการความรู้ขึ้น                     | 3.00                      | 2.00                      | 2.00                      | 2.33                                   | ระดับพอใช้         |
| 5. สามารถนำผลงานไปเผยแพร่ได้                           | 3.00                      | 3.00                      | 3.00                      | 3.00                                   | ระดับดีเยี่ยม      |
| 6. สามารถนำผลงานไปใช้ได้จริง                           | 3.00                      | 3.00                      | 3.00                      | 3.00                                   | ระดับดีเยี่ยม      |

### 5.2.5 ผลการประเมินตนเอง

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองในภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนา ( $\bar{X} = 3.87$  และ  $\bar{X} = 3.53$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยรายด้านของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนา ทั้งด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.94$  และ  $\bar{X} = 3.43$  ตามลำดับ) ด้านการนำไปใช้ ( $\bar{X} = 3.95$  และ  $\bar{X} = 3.47$  ตามลำดับ) ด้านการจัดการความรู้ ( $\bar{X} = 3.70$  และ  $\bar{X} = 3.37$  ตามลำดับ) ด้านทัศนคติ ( $\bar{X} = 4.04$  และ  $\bar{X} = 3.76$  ตามลำดับ) และในส่วนของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้านการสอนงานหลังการพัฒนา ( $\bar{X} = 3.72$  และ  $\bar{X} = 3.62$  ตามลำดับ) ไม่แตกต่างจากก่อนพัฒนามากนัก มีรายละเอียดดังตารางที่ 3 และเมื่อนำผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายด้านทั้งก่อนการพัฒนาและหลังพัฒนามาเปรียบเทียบกันสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา จำแนกรายด้าน ( $n = 12$ )

| รายการ                  | ก่อนการพัฒนา |      | หลังการพัฒนา |      |
|-------------------------|--------------|------|--------------|------|
|                         | Mean         | S.D. | Mean         | S.D. |
| ผลการประเมินตนเองโดยรวม | 3.53         | .38  | 3.87         | .42  |
| 1. ด้านความรู้          | 3.43         | .41  | 3.94         | .39  |
| 2. ด้านการจัดการความรู้ | 3.37         | .59  | 3.70         | .44  |
| 3. ด้านการนำไปใช้       | 3.47         | .63  | 3.95         | .41  |
| 4. ด้านการสอนงาน        | 3.62         | .43  | 3.72         | .62  |
| 5. ด้านทัศนคติ          | 3.76         | .34  | 4.04         | .47  |



**ภาพที่ 4** แสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่างในโมดูลปฐมนิเทศ และโมดูลการประเมินผลองค์ความรู้ จำแนกรายด้าน ( $n = 12$ )

## 6. อภิปรายผล

คณะผู้วิจัยสรุปผลการทดลองใช้รูปแบบฯ ได้ดังนี้

1) ผลการสะท้อนคิดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีพัฒนาการในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นในทุกโมดูล โดยโมดูลการจัดการความรู้ด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 3.50$ ) โมดูลการจัดการความรู้แบบหนึ่งต่อหลายคน ( $\bar{X} = 5.08$ ) โมดูลการจัดการความรู้แบบคู่ ( $\bar{X} = 6.17$ ) และโมดูลการจัดการความรู้กลุ่มย่อย ( $\bar{X} = 7.08$ ) มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นตามลำดับ

2) ผลการสังเกตพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้นในแต่ละโมดูล แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงไปที่ลักษณะข้อความในสื่อสังคมจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมักเน้นเผยแพร่เนื้อหาโดยเฉพาะตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าทำความเข้าใจและเรียนรู้จากตัวอย่างร่วมกัน

3) ผลการสังเกตผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน ในช่วงเริ่มต้นส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างส่งข้อความที่เกี่ยวข้องกับการจัดแบ่งหน้าที่การทำงานในกลุ่ม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม โดยแบ่งปันตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการวิเคราะห์งาน นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยสังเกตเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารกันในกลุ่มมากยิ่งขึ้นสร้างผลงานที่มีคุณภาพมากขึ้นจากจำนวนข้อความที่สื่อสารในกลุ่ม

4) ผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินคุณค่าของผลงานการเรียนรู้ร่วมกันในภาพรวมเท่ากับ 15.67 คือ มีคุณภาพของผลงานระดับดีเยี่ยม

5) ผลการประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองในภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนา เล็กน้อย ( $\bar{X} = 3.87$  และ  $\bar{X} = 3.53$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรายด้านของกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 3.94$  และ  $\bar{X} = 3.43$  ตามลำดับ) ด้านการนำไปใช้ ( $\bar{X} = 3.95$  และ  $\bar{X} = 3.47$  ตามลำดับ) ด้านการจัดการความรู้ ( $\bar{X} = 3.70$  และ  $\bar{X} = 3.37$  ตามลำดับ) ขณะที่ด้านการสอนงานหลังการพัฒนา ( $\bar{X} = 3.72$  และ  $\bar{X} = 3.62$  ตามลำดับ) ไม่แตกต่างจากก่อนพัฒนามากนัก

ในการทดลองใช้รูปแบบฯ ด้วยสื่อสังคมนี้คณะผู้วิจัยพบจุดเด่นและข้อจำกัดของรูปแบบฯ โดยจำแนกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1) **รูปแบบการจัดการความรู้ เน้นการสะท้อนคิด** คณะผู้วิจัยเน้นการสร้างความรู้ด้วยการสะท้อนคิดถึงประสบการณ์การทำงานที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมา เนื่องจากในระหว่างทำงานนั้นกลุ่มตัวอย่างอาจไม่ได้คิดถึงสิ่งที่ตนเองได้กระทำลงไป และประสบการณ์นั้นได้แยกส่วนกันอยู่ส่งผลให้ไม่สามารถมองเห็นภาพรวมในการทำงานของตนได้ ตลอดจนไม่มีโอกาสในการเรียนรู้จากเหตุการณ์และสถานการณ์นั้น ๆ ได้ และไม่สามารถนำประสบการณ์นั้นมาสร้างเป็นบทเรียนได้ ดังนั้นการสะท้อนคิดจึงเป็นกระบวนการสำคัญในการทำความเข้าใจประสบการณ์นั้นออกมาเป็นฉาก ๆ จนมองเห็นปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (Costa & Kallick, 2008) อีกทั้งต้องสะท้อนคิดจนติดเป็นนิสัยและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Lew & Schmidt, 2011) ซึ่งคณะผู้วิจัยออกแบบโมดูลการเรียนรู้ให้กลุ่มตัวอย่างได้สะท้อนคิดด้วยตนเองแบบคู่ และแบบกลุ่ม ส่งผลให้ต่างฝ่ายต่างได้เห็นผลงานกันก็จะเกิดการเลียนแบบและการเลือกใช้สารสนเทศมาสร้างเป็นความรู้ใหม่ของตน แต่อย่างไรก็ตามผู้สอนควรตั้งคำถามหรือข้อสังเกตให้กลุ่มตัวอย่างได้คิดทบทวนซ้ำอีกรอบ

2) **รูปแบบการจัดการความรู้ เน้นการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพด้วยสื่อสังคม** เนื่องจากสื่อสังคมเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการสร้างปฏิสัมพันธ์แบบเครือข่ายที่สามารถแพร่กระจายจากบุคคลออกไปยังกลุ่มและองค์กรในที่สุด ดังนั้นสื่อสังคมช่วยสนับสนุนการสะท้อนคิดให้กับกลุ่มตัวอย่างจนรู้สึกและจัดการความรู้ที่ได้เป็นระบบระเบียบ จนทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือช่วยกลุ่มตัวอย่างสร้างปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบ

เครือข่ายทั้งเนื้อหา ผู้สอน และกลุ่มเพื่อนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Joksimovic et al. (2015) และ Kovanovic et al. (2015) พบว่า การเรียนรู้แบบเครือข่ายมีจุดเน้นให้เกิดการเรียนรู้ทั้งแบบสมาชิกกับผู้สอน แบบเพื่อนสู่เพื่อน และการเรียนรู้จากเนื้อหาที่หลากหลายขึ้นจนกลุ่มตัวอย่างประมวลสารสนเทศมาเป็นวิธีการปฏิบัติของตนที่ชัดเจนมากขึ้น แต่กระนั้นในโมดูลปฐมนิเทศและการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการควรเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือในสื่อสังคมกับกลุ่มตัวอย่างจนกระทั่งใช้ได้อย่างคล่องแคล่วจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มมากขึ้น

**3) รูปแบบฯ เน้นการเรียนรู้ร่วมกัน** ในโมดูลการเรียนรู้แบบคู่และแบบกลุ่มนั้นคณะผู้วิจัยเน้นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรมด้วยการฝึกปฏิบัติจนเป็นวิถี เช่น ทำงานตามหน้าที่ของแต่ละคน สังเกตและเลียนแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นและขอคำแนะนำจากกลุ่มเพื่อน ปรับปรุงงานของตนและกลุ่ม จนเกิดสังสรรค์การเรียนรู้ที่ได้ส่งต่อเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญไปยังรุ่นต่อไป เรียกว่า สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน (Fisher, 2007; Webster-Wright, 2009) ยิ่งสื่อสังคมสามารถขยายเครือข่ายไปยังกลุ่มการทำงานอื่น ๆ ยิ่งช่วยให้แพร่ขยายวัฒนธรรมการทำงานรูปแบบนี้ออกไปเหมือนระลอกคลื่น (Jones, 2015) ดังนั้นผู้สอนต้องจัดเตรียมสิ่งที่เอื้ออำนวยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุนเพื่อให้กลุ่มสามารถแก้ปัญหาได้ และส่งเสริมให้กลุ่มสามารถก้าวกระโดดในระดับที่สูงขึ้นไป รวมทั้งสร้างความไว้วางใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างในโมดูลปฐมนิเทศให้มากขึ้น

**4) รูปแบบฯ เน้นการเรียนรู้จากขั้นตอนการปฏิบัติงาน** คณะผู้วิจัยได้ออกแบบกิจกรรมการพัฒนาที่ข้าราชการพลเรือนสามารถนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และไปปรับใช้ให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนจึงได้ออกแบบใบงานเป็นการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นภาษาสากลใช้ระบบสัญลักษณ์ สามารถวัดผลพฤติกรรมที่ต้องการได้ (Della-Mea et al., 2004) ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ถอดความรู้ที่แนบแน่นอยู่กับตัวข้าราชการพลเรือนออกมา ด้วยเครื่องมือเปลี่ยนรูปความรู้ก็คือ การจัดการความรู้ ที่ช่วยให้จัดการความคิดที่ไม่เป็นระเบียบ และความคิดที่ยังไร้ข้อพิสูจน์ให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนมากขึ้น (Béres, 2017) คณะผู้วิจัยเห็นว่า การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานมีหลายรูปแบบแตกต่างกันตามสาขาวิชาที่กลุ่มตัวอย่างได้เรียนรู้มา ดังนั้นในโมดูลปฐมนิเทศควรปรับความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ตรงกัน

**5) รูปแบบฯ เน้นความต่อเนื่องในการพัฒนา** คณะผู้วิจัยออกแบบรูปแบบฯ 7 โมดูลที่เน้นความต่อเนื่องในการพัฒนาสมรรถนะความเชี่ยวชาญในงานอาชีพกล่าวคือ มีการทำซ้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น รวมทั้งปิดช่องว่างช่องโหว่ที่อาจทำให้การทำงานประสบปัญหา ดังนั้นกระบวนการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานซ้ำไปมา จึงเป็นกระบวนการปรับปรุง และซ่อมสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ เพื่อยกระดับความรู้และทักษะจนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญ (Trentin, 2010) แต่อย่างไรก็ตามคณะผู้วิจัยสังเกตเห็นได้ว่า การทำซ้ำหลายครั้งส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความเบื่อหน่ายเช่นเดียวกัน ผู้สอนจึงควรสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างแล้วปรับกลวิธีการกระตุ้น และเพิ่มเติมเครื่องมืออื่น ๆ ง่ายต่อการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## 7. ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

### 7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) การพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตามรูปแบบฯ นี้ ผู้สอนต้องเลือกตัวอย่างที่มีประสบการณ์มากและมีความหลากหลายเข้ากลุ่ม เพราะกลุ่มตัวอย่างต้องการได้รับข้อเสนอแนะและความคิดเห็น อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ผู้รู้ในแต่ละโมดูล รวมทั้งเป็นตัวแทนที่ให้สังเกตการวิเคราะห์ภาระงาน ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนได้

2) ผู้สอนต้องมีบทบาทสำคัญในการชี้ช่องทางและนำเสนอประเด็นปัญหาที่เกิดจากการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยคำถามที่สะท้อนคิดให้กลุ่มตัวอย่างได้ทบทวนประสบการณ์ที่ตนมีออกมาเขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติของตนเองได้ โดยเฉพาะในโมดูลการจัดการความรู้ด้วยตนเอง ผู้สอนควรช่วยสะท้อนภาพ ทบทวน เชื่อมโยง และสรุปประเด็นให้ตรงกันกับกลุ่มตัวอย่าง และเป็นผู้ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกลุ่มตัวอย่างอีกด้วย

3) ผู้สอนต้องระมัดระวังตัวแบบที่ไม่ดีในการทำงานร่วมกันของกลุ่มตัวอย่างกลุ่ม เนื่องจากจะทำให้เกิดการแพร่ขยายพฤติกรรมที่ไม่ดี และควรส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นตัวแบบที่ดีของกลุ่มตัวอย่างด้วยการชมเชย และการยกตัวอย่างที่ดี

4) การนำรูปแบบการจัดการความรู้ ไปใช้ ควรศึกษากิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพราะจะทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการให้ข้อมูลและความรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อบรรยากาศในการเรียนรู้ มีเจตคติที่ดีในการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างในสื่อสังคมที่มากขึ้น และสร้างพลวัตกลุ่มทำให้กลุ่มตัวอย่างมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น

### 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรวิจัยและพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ สำหรับการพัฒนาสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพให้กับข้าราชการพลเรือนระดับ 4 และ 5 ได้แก่ การสอนงาน และการบริหารงาน โดยออกแบบกิจกรรมการพัฒนาให้กลุ่มตัวอย่างได้พัฒนาการสอนงาน และการบริหารงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2) ควรมีการวิจัยและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางสังคมในเชิงลึกด้วยการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและศูนย์กลางที่เป็นแกนนำในการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์เครือข่ายสังคม (Social Network Analysis: SNA)

## 8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กรุณามอบ “ทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช” (under the 90<sup>th</sup> anniversary of Chulalongkorn University scholarship) ที่ส่งเสริมและสนับสนุนจนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

## เอกสารอ้างอิง

- Bell, F. (2011). Connectivism: its place in theory-informed research and innovation in technology-enabled learning. **The International Review of Research in Open and Distributed Learning**, 12(3), 98-118. doi: 110.19173/irrodl.
- Béres, L. (2017). Maintaining the ability to be unsettled and learn afresh: what philosophy contributes to our understanding of ‘reflection’ and ‘experience’. **Reflective Practice**, 18(2), 280-290.
- Chen, J., Xu, H., & Whinston, A. B. (2011). Moderated online communities and quality of user-generated content. **Journal of management information systems**, 28(2), 237-268.
- Cianciolo, A. T., Matthew, C., Sternberg, R. J., & Wagner, R. K. (2006). **Tacit knowledge, practical intelligence, and expertise**. Cambridge, NY: Cambridge University Press.
- Costa, A. L., & Kallick, B. (2008). **Learning and leading with habits of mind: 16 essential characteristics for success**. Alexandria, VA: ASTD.
- Dabbagh, N., & Kitsantas, A. (2012). Personal learning environments, social media, and self-regulated learning: a natural formula for connecting formal and informal learning. **The Internet and Higher Education**, 15(1), 3-8. doi: 10.1016/j.iheduc.2011.1006.1002.
- Daradoumis, T., & Marquès, J. M. (2000). A methodological approach to Networked Collaborative Learning: Design and pedagogy issues. **Proceedings of the 2nd International Conference on Networked Learning**. (1-7). Lancaster, England.
- Della-Mea, V., Pittaro, M., & Roberto, V. (2004). Knowledge management and modelling in health care organizations: the standard operating procedures. **IFIP International Working Conference on Knowledge Management in Electronic Government**. (136-146). Berlin, Heidelberg.
- Fischer, C. (2019). **Public servants as competent practitioners of knowledge management**. Cham: Palgrave Macmillan.
- Fisher, C. (2007). **Teacher as network administrator**. Retrieved 21 August 2021, from [http://remoteaccess.typepad.com/remote\\_access/files/teacher\\_as\\_network\\_admin.pdf](http://remoteaccess.typepad.com/remote_access/files/teacher_as_network_admin.pdf)
- Guskey, T. R. (2000). **Evaluating Professional Development**. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Hemetsberger, A., & Reinhardt, C. (2004). Sharing and creating knowledge in open-source communities: the case of KDE. **Paper presented at Fifth European Conference on Organizational Knowledge, Learning, and Capabilities**. (1-8). AU: Innsbruck.

- Hemsley, J., & Mason, R. M. (2012). Knowledge and knowledge management in the social media age. **Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce**, 23(1-2), 138-167. doi: 110.1080/10919392.10912013.10748614.
- Herrema, R. (2011). Flickr, communities of practice and the boundaries of identity: a musician goes visual. **Visual Studies**, 26(2), 135-141. doi: 110.1080/1472586X.1472011.1571889.
- Ho, C. H. (2004). Assessing electronic discourse: a case study in developing evaluation rubrics. **Paper presented at the 14th Annual Meeting of the Society for Text & Discourse**. Chicago.
- Hoyt, C. (1941). Test reliability estimated by analysis of variance. **Psychometrika**, 6(3), 153-160. doi: 110.1007/BF02289270.
- Hurrell, D. P. (2021). Conceptual knowledge or procedural knowledge or conceptual knowledge and procedural knowledge: why the conjunction is important for teachers. **Australian Journal of Teacher Education**, 46(2), 56-71.
- Institute of Innovative Media for Learning. (2014). **kan pramoen nawatta kammakan chat kan rianru [Assessment of innovation in learning management]**. (In Thai). Retrieved 11 August 2021, from <http://www.ssrkids.com/media-for-learning/knowledge/th>
- Joksimovic, S., Gasevic, D., Loughin, T. M., Kovanovic, V., & Hatala, M. (2015). Learning at distance: effects of interaction traces on academic achievement **Computers & Education**, 87, 204-217. doi: 210.1016/j.compedu.2015.1007.1002.
- Jones, C. (2015). **Networked learning: an educational paradigm for the age of digital networks**. New York: Springer.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! the challenges and opportunities of social media. **Business Horizons**, 53, 59-68. doi: 10.1016/j.bushor.2009.1009.1003.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? get serious! understanding the functional building blocks of social media. **Business Horizons**, 54(3), 241-251. doi: 210.1016/j.bushor.2011.1001.1005.
- Kitsantas, A., & Dabbagh, N. (2010). **Learning to learn with integrative learning technologies (ILT): a practical guide for academic success**. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Kovanovic, V., Gasevic, D., Joksimovic, S., Hatala, M., & Adesope, S. (2015). Analytics of communities of inquiry: effects of learning technology use on cognitive presence in asynchronous online discussions. **The Internet and Higher Education**, 27, 74-89. doi: 10.1016/j.iheduc.2015.1006.1002.
- Lai, L. S. L., & Turban, E. (2008). Groups formation and operations in the web 2.0 environment and social networks. **Group Decision & Negotiation**, 17(5), 387-402. doi: 310.1007/s10726-10008-19113-10722.
- Lee, M. J., & McLoughlin, C. (2010). **Web 2.0-based e-learning: Applying social informatics for tertiary teaching: Applying social informatics for tertiary teaching**. IGI Global.

- Leung, D. Y. P., & Kember, D. (2003). The relationship between approaches to learning and reflection upon practice. **Journal Educational Psychology: An International Journal of Experimental Educational Psychology**, 23(1), 61-71. doi: 10.1080/01443410303221.
- Lew, M. D. N., & Schmidt, H. G. (2011). Self-reflection and academic performance: Is there a relationship? . **Advances in Health Sciences Education**, 16(4), 529-545.
- Lu, H. P., & Hsiao, K. L. (2010). The influence of extro/introversion on the intention to pay for social networking sites. **Information & Management**, 47(3), 150-157. doi: 110.1016/j.im.2010.1001.1003.
- Majewski, G., & Usoro, A. (2011). Barriers of and incentives to knowledge sharing in (virtual) communities of practice: a critical literature review. **BU Academic Review**, 10(1), 387-393.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37. **Organization Science**, 5(1), 14-37. doi: 10.1287/orsc.1285.1281.1214.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). **The knowledge-creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation**. New York, Oxford: Oxford University Press.
- Office of the Civil Service. (2010). **khumue kan phatthana kha rat kan tam samatthana lak [Civil servant development manual based on core competencies]**. (In Thai). Retrieved 11 August 2021, from [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/M\\_competencies53.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/M_competencies53.pdf)
- Office of the Civil Service. (2014). **mat kan borihan lae phatthana kamlang khon phak rat phoso 2557-2561 lae naeothang patibat [Measures for management and development of government manpower (2014-2018) and guidelines]**. (In Thai). Retrieved 11 August 2021, from <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/gov-manpower-a-d-2557-2561.pdf>
- Office of the Civil Service. (2019). **rai ngan sathanaphap kan borihan sapphayakon bukkhon khong kharatchakanphalaruean pi ngoppraman 2560 [Report on the status of human resource management of civil servants : fiscal year 2017]**. (In Thai). Retrieved 11 August 2021, from <https://www.ocsc.go.th/books?title=รายงานสถานภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน&year=All>
- Ogbonna, V. A. (2020). **Experienced Barriers to Tacit Knowledge Sharing in Anglophone West Africa**. Doctoral dissertation, Walden University.
- Pomee, Y. (2010). **Effects of thinking enhancement program sing news and current issues in daily life in social studies, religion, and culture learning area on reflective thinking ability of fifth grade students** (In Thai). Master thesis of Education Program in Elementary Education Department of Curriculum, Chulalongkorn University.
- Sorasittirat, S., Natakatoong, O., & Thangkabut, T. (2018). Social media : form knowledge to knowing, reflective expertise into standard operating procedure. **Journal of Information Science**, 35(3), 56–87.
- Trentin, G. (2010). **Networked Collaborative Learning Social Interaction and Active Learning**. Chandos Publishing.

Webster-Wright, A. (2009). Reframing professional development through understanding authentic professional learning. **Review of Educational Research**, 79(2), 702-739. doi: 710.3102/0034654308330970.