

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN CONSTRUCTION PROJECT BY SOCIAL MEDIA: FACEBOOK APPLICATION

Vimonrat Yongchaitrakul^{1,*}, Tortrakul Yomnak²

^{1,2} Master of Science in Construction Management, Faculty of Architecture,
Sripatum University

Received: 15 May 2018

Revised: 1 August 2018

Accepted: 4 August 2018

ABSTRACT

Construction management consultant is the professional firm acknowledged as the organization of knowledge, which means the professional practice related with the application of knowledge to solve problems until work completion to achieve the objectives of the project. In the work performance process of construction management consultant, there is a clear practice process that is acknowledged as the process comprising the body of knowledge. However, the construction work has its own context which is an obstacle for knowledge management of the organization concretely. Major factors of construction management process are the personnel and report documents. This approach is applied for further study of the example project. From the theory of transforming tacit knowledge, which is the personal knowledge, into explicit knowledge in order to deliver the body of knowledge to other people, the tacit knowledge is an important asset that can be applied to benefit the organization. However, there must be an appropriate knowledge management. The main factor in the knowledge management approach is the report documents. As such, electronic recording is a tool to facilitate the organization in management, filing and sharing the body of knowledge to the outside circles. Therefore, this article presents a case study of applying Facebook as the social network for knowledge management.

Keywords: Project management, Project knowledge, Information technology, Tacit knowledge, Social network, Facebook

* Corresponding Author; Email : vimonrat@gmail.com

การจัดการองค์ความรู้โครงการก่อสร้าง โดยบริการเครือข่ายสังคม : กรณีศึกษาโปรแกรมประยุกต์ Facebook

วิมลรัตน์ ยงชัยตระกูล^{1,*}, ต่อตระกูล ยมนา

^{1,2} หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Email: vimonrat@gmail.com

บทคัดย่อ

องค์กรที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้าง เป็นองค์กรวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรแห่งความรู้ หมายถึง การปฏิบัติวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการนำความรู้มาดำเนินการ แก้ไขปัญหา จนกระทั่งสร้างสรรค์สร้างงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในกระบวนการทำงานของที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้าง มีกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติว่าเป็นขั้นตอนการปฏิบัติที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ แต่งานก่อสร้างก็มีบริบทของงานที่เป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กรให้เป็นรูปธรรม ในกระบวนการบริหารงานก่อสร้างส่วนสำคัญของการทำงาน คือ บุคลากร และเอกสารการบันทึก จึงใช้แนวทางนี้ในการวิจัยเพิ่มเติมจากโครงการตัวอย่าง และจากทฤษฎีการศึกษาเรื่องการแปรความรู้แบบฝังลึก (Tacit knowledge) ที่เป็นองค์ความรู้ส่วนบุคคล เป็นความรู้แบบรู้แจ้ง (Explicit knowledge) เพื่อส่งต่อองค์ความรู้ไปยังผู้อื่นได้ ความรู้ส่วนบุคคลเป็นทรัพย์สินสำคัญ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ แต่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม แนวทางการบริหารจัดการนั้นมีปัจจัยหลักคือ เอกสารการบันทึก ที่มีอยู่ในกระบวนการทำงานของการบริหารงานก่อสร้าง ทั้งนี้ การบันทึกด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic record) เป็นเครื่องมือในอำนวยความสะดวกให้แก่องค์กรในการบริหารจัดการ จัดเก็บ และแบ่งปันองค์ความรู้ให้ออกสู่วงกว้างได้ จึงนำเสนอการใช้บริการเครือข่ายสังคมด้วยโปรแกรมประยุกต์ Facebook เป็นกรณีศึกษา

คำสำคัญ : การบริหารงานโครงการ ความรู้โครงการ เทคโนโลยีสารสนเทศความรู้แบบฝังลึก เครือข่ายสังคมเฟซบุ๊ก

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: vimonrat@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้างในประเทศไทยก่อตั้งเป็นองค์กรธุรกิจอย่างชัดเจนมากกว่า 30 ปี ปัจจุบันมีบริษัทที่จดทะเบียนกับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทยเป็นองค์กรที่ปรึกษาในสาขาอุตสาหกรรมก่อสร้าง (Construction Industry Development Sector) ประมาณ 247 บริษัท (Thai Consultant Database, 2015) ซึ่งการให้บริการของแต่ละบริษัทแตกต่างกันไปตามความเชี่ยวชาญของบุคลากร และประสบการณ์ และมีภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มากขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ

“การบริหารงานก่อสร้าง” เป็นวิชาชีพที่นำองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และการบูรณาการความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม สภาพการแข่งขันทางธุรกิจก่อสร้างปัจจุบัน บังคับให้งานต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับพัฒนาการด้านเทคโนโลยีด้านต่างๆ องค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละโครงการ หากไม่มีการวางแผนในการ “จัดเก็บ” และ “ถ่ายทอด” อย่างเป็นระบบ ก็จะเป็นการสูญเสียองค์ความรู้ที่ถือว่าเป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งที่ได้ลงทุนไว้ในโครงการ “การจัดการความรู้องค์กร” (Organization knowledge management) ที่เหมาะสมก็จะมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจขององค์กรในแง่ของการรักษาศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจ ซึ่งการขับเคลื่อนในแนวทางนี้ มาจากแนวโน้มทางธุรกิจของศตวรรษที่ 21 ที่เป็นยุคแห่งความรู้ (Knowledge era) ความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยของต้นทุนทางปัญญา (Intellectual capital) การแข่งขันในแนวทางนี้ ยังเป็นการเพิ่มคุณค่าของบุคลากรด้วย

มีบทความทางด้านเศรษฐศาสตร์และการบริหารจัดการ กล่าวถึงความสัมพันธ์ของธุรกิจและองค์ความรู้ว่า เศรษฐกิจรูปแบบใหม่จะมีความเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจของสินค้า เป็นเศรษฐกิจขององค์ความรู้ (Drucker, 1969) สังคมยุคใหม่จะเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร (Masuda, 1980; Naisbitt, 1982) ซึ่งหมายรวมถึงองค์ความรู้ ซึ่งกล่าวได้ว่าองค์ความรู้เป็นทรัพยากรเบื้องต้นขององค์กร (Drucker, 1988; OECD, 1999) และเป็นแหล่งที่มาของสินทรัพย์และความได้เปรียบด้านการแข่งขันขององค์กรและของชาติ และจะก่อให้เกิดกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge worker) (Drucker, 1994; Zack, 1999 ; Porter, 1990)

ที่ผ่านมาพบว่าองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้างมีปัญหาในทางปฏิบัติในการบริหารจัดการองค์ความรู้ส่วนหนึ่งคือความเป็นนามธรรมของความรู้ ที่ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากงานก่อสร้างโครงการต่างๆ ให้บุคลากรที่มีได้เกี่ยวข้องโดยตรงในโครงการนั้นๆ ได้เรียนรู้อย่างเป็นระบบ

ผลของการศึกษานี้คาดว่าจะช่วยสร้างแนวทางและข้อเสนอแนะให้องค์กรสามารถสร้างความพร้อมในการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อระบุองค์ความรู้ที่จำเป็นในการบริหารโครงการก่อสร้าง ภายใต้บริบทของบริษัทที่ปรึกษาไทย
2. ระบุกระบวนการบริหารโครงการ และกระบวนการทำงาน ที่จะสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ ในบทบาทของที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้าง
3. ระบุวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้สามารถนำมาใช้พัฒนาบุคลากรในบริษัทที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้างได้อย่างต่อเนื่อง

4. เสนอแนะการบริหารจัดการองค์ความรู้ในองค์กรที่เป็นบริษัทที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้างภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัด และวัฒนธรรมองค์กรของไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้จะครอบคลุมการศึกษากิจการองค์ความรู้โครงการ (Project knowledge) ในส่วนงานที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้าง โดยศึกษาเอกสารทางวิชาการที่ได้มีผู้ทำไว้แล้ว และจากกรณีศึกษาของบริษัทที่ปรึกษาก่อสร้าง 1 บริษัท คือ บริษัท วิศวกรที่ปรึกษาต่อตระกูล ยมนาและคณะ จำกัด ประกอบด้วย

1. โครงการที่ดำเนินการก่อสร้างในปัจจุบันของบริษัท
2. ความรู้ และประสบการณ์ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้าง

การวิจัยนี้จะทำการศึกษาในแต่ละขั้นตอนของโครงการที่มีที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้างเกี่ยวข้อง และปัญหาของการทำงาน โดยผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคม (Social media) ที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และศึกษาผลของการนำความรู้ที่ปรากฏไปใช้งานต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 ความสำคัญของส่วนประกอบในเครือข่ายสังคม

ส่วนประกอบในเครือข่าย	ความสำคัญ / วัตถุประสงค์
2.1 ผู้มีส่วนร่วมในเครือข่าย	บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ/องค์กร ซึ่งบทบาทที่แตกต่างกันในโครงการ / องค์กร จะมีผลต่อมุมมอง ความเห็นที่หลากหลาย
2.2 เนื้อหาในการแบ่งปันข้อมูล	ข้อมูลโครงการ ปัญหาในการทำงาน ประสบการณ์ด้านต่างๆ ที่แบ่งปันในเครือข่าย ที่ผู้แบ่งปันคาดว่าจะประโยชน์ต่อเครือข่ายสังคม หรือต้องการความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา
2.3 การส่งถ่ายข้อมูลและการนำไปใช้งานต่อไป	ข้อมูลพร้อมความคิดเห็น และเนื้อหาประกอบอื่นๆ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ร่วมเครือข่าย ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานส่วนอื่นต่อไปได้

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการตัวอย่างที่ทำการศึกษากำหนดให้เป็นโครงการที่มีความซับซ้อนและมีการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่อง และมีการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้างตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการโครงการ การเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ มาจากแหล่ง ข้อมูล 2 ส่วน คือ

1. เอกสารโครงการ ได้แก่ รายงานการปฏิบัติงานโครงการ (Daily / Weekly Report)

และรายงานการประชุม (Meeting Report)

2. บันทึกการแบ่งปันข้อมูลผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook ในแบบกลุ่มปิด (Close group)

การแบ่งปันข้อมูลผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook จะระบุผู้ให้ข้อมูล เวลา สามารถปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องทันสมัยได้ตลอดเวลา ซึ่งใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตรวจสอบ และเผยแพร่ ทั้งเป็นข้อมูลที่ผู้มีส่วนร่วมในเครือข่ายสามารถรับรู้ได้พร้อมๆ กัน ผ่านการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต โดยความสำคัญแสดงในตารางที่ 1

การเก็บข้อมูลวิจัยจากโครงการตัวอย่าง 2 ลักษณะ ได้แก่ โครงการแม่น้ำเรสซิเดนซ์ คอนโดมิเนียม และข้อมูลส่วนกลางของบริษัท วิศวกรที่ปรึกษาต่อตระกูล ยมนาและคณะ จำกัด โดยได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มาตามตารางที่ 2 คือ

1. รายงานการปฏิบัติงานโครงการ (Daily / Weekly Report)
2. รายงานการประชุม (Meeting Report)
3. ข้อมูลผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook

ตารางที่ 2 เอกสารโครงการแม่น้ำ เรสซิเดนซ์ คอนโดมิเนียม

เอกสาร	เนื้อหา	ผู้บันทึก	ผู้รับข้อมูล	ระยะเวลาเข้าถึงเอกสาร
รายงานการปฏิบัติงาน	☐ ตารางสรุปผลงาน ☐ แผนงาน ☐ รายงานเหตุผิดปกติ ☐ ปัญหา และการแก้ไข	วิศวกรโครงการ (ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง และที่ปรึกษาควบคุม งานก่อสร้าง)	☐ เจ้าของโครงการ ☐ ที่ปรึกษา	☐ รายวัน ☐ รายสัปดาห์
รายงานการประชุม	☐ แจ้งเพื่อทราบ ☐ ติดตามผลการประชุม ☐ รายงานความก้าวหน้า ☐ ปัญหาและอุปสรรค ☐ รายงานอุบัติเหตุ ☐ งานเปลี่ยนแปลง ☐ เรื่องอื่นๆ	วิศวกรโครงการ (ที่ปรึกษาควบคุมงาน ก่อสร้าง)	☐ เจ้าของโครงการ ☐ ที่ปรึกษา ☐ ผู้รับจ้างงาน (ทุกคนที่เข้าร่วม ประชุม)	3-5 วัน
ข้อมูลผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook	☐ รายงานประจำวัน ☐ การทำงานสำคัญที่สนใจ ☐ รายงานการเกิดอุบัติเหตุ ☐ นัดหมาย และอื่นๆ	☐ วิศวกรโครงการ ☐ สมาชิกทุกคน ☐ วิศวกรโครงการ ☐ สมาชิกทุกคน	สมาชิกทุกคนในกลุ่มปิด	☐ ทันที ☐ ตามสะดวก

จากปัจจัยขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารโครงการและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาดังปรากฏในตาราง 3 นั้น กำหนดการศึกษาข้อมูล แยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. โครงการที่ดำเนินการก่อสร้างในปัจจุบันของบริษัท

ได้แก่ โครงการแม่น้ำ เรสซิเดนซ์ คอนโดมิเนียม วิเคราะห์ตามกระบวนการหลักในการจัดการองค์ความรู้ โดยการจัดหมวดหมู่ของปัจจัยขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารโครงการ ได้ผลดังนี้

1.1 กลยุทธ์ / นโยบาย

โครงการแม่น้ำ เรสซิเดนซ์ คอนโดมิเนียม เจ้าของโครงการให้ความสำคัญต่องานบริหารโครงการ โดยว่าจ้างที่ปรึกษาบริหารโครงการตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ มีการวางระบบการทำงานร่วมกัน เช่น การประชุมหารืออย่างสม่ำเสมอ การสัมมนาเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับงานแต่ละขั้นตอน กำหนดการติดต่อสื่อสารผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) การติดตามความก้าวหน้างานด้วยการบันทึกภาพต่อเนื่อง (Time Lapse) การทำ Value Engineering การจัดทำ Lab room เป็นต้น

1.2 โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร

1.2.1 โครงสร้างองค์กร

บุคลากรหลักของผู้เกี่ยวข้องในโครงการเป็นสมาชิกของกลุ่มปิดใน Facebook ซึ่งในระยะเวลาที่ศึกษา กลุ่มปิดดังกล่าวมีสมาชิกจำนวน 17 คน จาก 4 ฝ่าย คือ เจ้าของโครงการ ที่ปรึกษาบริหารงานโครงการ ผู้รับจ้างงานโครงสร้าง-สถาปัตยกรรม และผู้รับจ้างงานระบบประกอบอาคาร

1.2.2 วัฒนธรรมองค์กร

(1) เจ้าของโครงการ: ได้กำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในโครงการ จำนวน 2 คน ซึ่งเข้าร่วมการกลุ่มปิดของโปรแกรมประยุกต์ Facebook อย่างสม่ำเสมอ ทั้งการสอบถาม ให้คำแนะนำ เป็นต้น

(2) ที่ปรึกษาบริหารงานก่อสร้าง: มีส่วนร่วมการสื่อสารในกลุ่มปิดผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook จำนวน 8 คน ที่เป็นบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน

(3) ผู้รับเหมาก่อสร้าง: ผู้รับเหมาก่อสร้างทั้งส่วนงานโครงสร้าง-สถาปัตยกรรม และส่วนงานระบบประกอบอาคาร มีส่วนร่วมในการสื่อสารในกลุ่มปิดผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook อย่างสม่ำเสมอ ในการรายงาน และให้ข้อมูลเพิ่มเติมต่อเจ้าของโครงการ และที่ปรึกษา

ตารางที่ 3 แนวทางการศึกษาปัจจัยขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารโครงการและวัตถุประสงค์

กระบวนการหลักในการจัดการองค์ความรู้	ปัจจัยขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารโครงการ	วัตถุประสงค์การศึกษา
กลยุทธ์/นโยบายขององค์กรด้านการจัดการความรู้	1. กลยุทธ์/นโยบายที่สนับสนุนการจัดเก็บ และถ่ายทอดความรู้ 2. กระบวนการถ่ายทอดความรู้	วิธีการที่จะนำไปสู่การจัดเก็บและรวบรวมความรู้ในขณะปฏิบัติงาน
โครงสร้าง และวัฒนธรรมองค์กร	3. ภาวะเอื้อที่ส่งเสริมการจัดการความรู้	องค์ความรู้ส่วนบุคคล
	4. การสนับสนุนในการส่งถ่ายองค์ความรู้	ความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการองค์ความรู้
	5. ผู้บริหารจัดการองค์ความรู้ (Chief Knowledge Officer : CKO)	ความสำคัญของการแต่งตั้งผู้บริหารจัดการองค์ความรู้
ระบบสารสนเทศ	6. การถ่ายทอดความรู้ในกระบวนการทำงาน	งานเอกสารโครงการ
		การบันทึกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.3 ระบบสารสนเทศ

เอกสารข้อมูลและรายละเอียดของโครงการ แยกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ งานเอกสาร (Paper base) และการบันทึกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic record) ทั้งนี้ ข้อมูลที่เป็นงานเอกสาร (Paper base) เป็นส่วนที่ถูกระบุในเอกสารสัญญา ส่วนข้อมูลที่บันทึกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic record) เป็นการเก็บบันทึกเพื่อใช้เผยแพร่ และสืบค้นในอนาคต แบ่งลักษณะการเก็บบันทึก ดังนี้

1.3.1 การเก็บบันทึกในหน่วยเก็บข้อมูลฮาร์ดดิสก์ (Hard disk drive) ทั้งที่เป็นแบบติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และแบบพกพา (External hard disk) พบว่าเอกสารส่วนใหญ่ของโครงการจะถูกบันทึกในหน่วยเก็บข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hard disk drive) และมีการสำรองข้อมูล (Back up) บางส่วนเป็นระยะในหน่วย

เก็บข้อมูลภายนอก (External hard disk) ซึ่งดำเนินการตามการทำงานมาตรฐานขององค์กร ที่กำหนดให้ต้องมีการสำรอง (Back up) ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ พบปัญหาในปฏิบัติ ได้แก่ การโอนถ่ายข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังเครื่องที่กำหนดเป็นแหล่งเก็บข้อมูล ทำได้ไม่ครบถ้วน มีผลให้ข้อมูลบางส่วนผิดพลาดสืบค้นไม่พบ และการสืบค้นข้อมูล ต้องดำเนินการที่เครื่องที่บันทึกข้อมูลเท่านั้น

1.3.2 การเก็บบันทึกในหน่วยความจำของผู้ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ Dropbox, Cloud, OneDrive ทั้งส่วนที่ไม่มีค่าบริการ และมีค่าบริการ พบว่าข้อมูลโครงการไม่ได้เก็บบันทึกในบริการดังกล่าว แต่พบการใช้บริการดังกล่าวในการเก็บบันทึกข้อมูลในการใช้งานส่วนบุคคล ซึ่งไม่เป็นข้อมูลส่วนกลางที่บุคคลอื่นจะสามารถเข้าถึงได้

1.3.3 การใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ Facebook ในการเก็บบันทึกและส่งข้อมูลภายในกลุ่มทั้งที่เป็นรูปภาพ พร้อมเนื้อหาประกอบ และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (File) ด้วย พบว่าในโครงการที่ศึกษากลุ่มปิดของโปรแกรมประยุกต์ Facebook Menam Residences Project มีการใช้งานกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในส่วนของภาพถ่ายความก้าวหน้างาน ภาพถ่ายปัญหาการทำงาน ข้อมูลรายงาน การนัดหมาย และการส่งต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (File) โดยสมาชิกกลุ่มให้ความสำคัญต่อข้อมูลภายในกลุ่มปิด แสดงในตารางที่ 4 มีการเข้าถึงข้อมูล 8-12 คนจากสมาชิก 17 คน เฉลี่ยร้อยละ 70 ของข้อมูลที่บันทึกในระบบ และมีการตอบรับ-สอบถาม-ให้ความเห็นเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 3 คนจากสมาชิก 17 คน เฉลี่ยร้อยละ 17 ของข้อมูลที่บันทึกในระบบ ซึ่งทั้ง 3 คนดังกล่าว เป็นผู้บริหารระดับสูงและเป็นผู้มีสิทธิตัดสินใจของโครงการ

ตารางที่ 4 รายการหัวข้อเรื่องในกลุ่มปิด Closed Group : Menam Residences Project

ที่	รายการหัวข้อเรื่อง	จำนวน Like	จำนวน Seen	จำนวน Comment
1	รายงานการทำงานประจำวัน ทุกวันตั้งแต่วันที่ 22 มค.58			
2	ผลการทำงานที่สำคัญ			
2.1	การติดตั้งผนังกันตกสำเร็จรูป (19 มค.58)	1	17	2
2.2	บทความ “เปิดมุมมองก่อสร้าง” เรื่อง Lab Room (18 พค.58)	6	15	-
2.3	การติดตั้ง Safety protection (3 มิย.58)	3	15	-
2.4	การติดตั้งราวกันตก (19 มิย.58)	3	14	-
2.5	ข่าวการจัดทำ Lab Room ของโครงการ (25 มิย.58)	8	14	-
3	รายงานการเกิดอุบัติเหตุ			
3.1	Share ข่าวอุบัติเหตุเหล็กก่อสร้างรถไฟ (21 มค.58)	2	17	1
3.2	รายงานการเกิดอุบัติเหตุภายในหน่วยงาน (2 มิย.58)	2	15	1
3.3	Share ข่าวอุบัติเหตุการเคลื่อนย้ายผู้เสียชีวิต (19 มิย.58)	2	14	-
4	นัดหมาย และอื่นๆ			
4.1	นัดหมายประชุมงานติดตั้งระบบลิฟท์ (19 มค.58)	1	17	-
4.2	แนะนำ Google Translate (1 กพ.58)	3	17	-
4.3	แจ้งเลื่อนประชุม Project Meeting (18 กพ.58)	3	17	-
4.4	แจ้งเตือนเรื่องคนงาน (6 พค.58)	2	15	-

2. Closed group ของ TACE Staff Only

วิเคราะห์ตามหมวดหมู่ลักษณะของปัจจัยขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร ได้ผลดังนี้

2.1 กลยุทธ์ / นโยบาย

กรณีศึกษาบริษัท วิศวกรที่ปรึกษาต่อตระกูล ยมนาและคณะ จำกัด สมาชิกของกลุ่มปิดประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ผู้อำนวยการโครงการ ผู้จัดการโครงการ วิศวกร สถาปนิก ผู้ควบคุมงาน ช่างเทคนิค และเลขานุการโครงการ ซึ่งการมีส่วนร่วมในการตั้งกระทู้และแสดงความคิดเห็น ขึ้นอยู่กับความสนใจของแต่ละคน ทั้งนี้โปรแกรมประยุกต์ที่นิยมใช้ในกลุ่มบุคลากรของบริษัท ประกอบด้วยโปรแกรมประยุกต์ Line และโปรแกรมประยุกต์ Facebook

2.2 โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร

2.2.1 โครงสร้างองค์กร

แยกการบริหารงานเป็นอิสระในแต่ละโครงการ โดยมีกรรมการฝ่ายบริหารบริษัทและ/หรือผู้จัดการโครงการอาวุโสในตำแหน่งผู้อำนวยการโครงการเป็นตัวแทนของฝ่ายบริหารดูแลโครงการในภาพรวม

2.2.2 วัฒนธรรมองค์กร

(1) ผู้บริหารระดับสูง

ประกอบด้วยประธานกรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการ และกรรมการบริหาร มีการประชุมเพื่อหารือเรื่องทั่วไปขององค์กร และเรื่องเฉพาะของโครงการเป็นประจำ และมีการจัดตั้งกลุ่มสื่อสารเฉพาะของกรรมการใช้ใน การนัดหมาย และส่งข่าวสาร โดยผ่านโปรแกรมประยุกต์ Line

(2) ผู้อำนวยการโครงการ

เป็นตัวแทนฝ่ายบริหารของบริษัทในการดูแลงานโครงการ ซึ่งจะทำงานไม่เต็มเวลาที่หน่วยงาน แต่จะดูแลหลายโครงการในเวลาเดียวกัน ดังนั้น สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงานคือการเดินทาง และเวลาในการตรวจสอบงาน เมื่อมีการใช้งานผ่านโปรแกรมประยุกต์ ทำให้การบริหารส่วนการรายงานผล และการสื่อสารกับฝ่ายบริหารของบริษัท จะใช้ผ่านกลุ่มปิด TACE Staff Only อีกทั้งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการตั้งกระทู้เพื่อรายงานผล และเสนอแนวทางหลากหลายในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ นอกเหนือจากเทคนิคก่อสร้าง อาจมีแตกต่างกันไปบ้างในความสนใจส่วนบุคคล

(3) ผู้จัดการโครงการ

มีอำนาจเต็มของบริษัทในการบริหาร/ควบคุมและดูแลงานในโครงการที่รับผิดชอบ มีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างฝ่ายบริหารของเจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ และการทำงานหน้างาน พบว่าการติดตามงานจากพื้นที่ปฏิบัติงาน มักใช้ผ่านโปรแกรมประยุกต์ Line ในกลุ่มปิดเฉพาะของโครงการนั้นๆ

(4) วิศวกรโครงการ

มีหน้าที่รายงานผลการทำงาน รายงานปัญหาและอุปสรรคต่อผู้จัดการโครงการ แก้ไขปัญหาและประสานงานกับบุคลากรของผู้รับจ้างงาน พบว่าการรายงานผลงานจากพื้นที่ปฏิบัติงานมักใช้ผ่านโปรแกรม Line ในกลุ่มปิดเฉพาะบุคลากรของโครงการนั้นๆ ส่วนการรายงานผลและการสื่อสารกับฝ่ายบริหารของบริษัทจะใช้ผ่านกลุ่มปิด TACE Staff Only อีกทั้งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการตั้งกระทู้เพื่อรายงานผล และเสนอแนวทางหลากหลายในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ อาจมีแตกต่างกันไปบ้างในความสนใจส่วนบุคคล

(5) ผู้ควบคุมงาน

มีหน้าที่รายงานผลการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคต่อวิศวกรโครงการ แก้ไขปัญหาและประสานงานกับบุคลากรของผู้รับจ้างโดยตรง พบว่าการรายงานผลงานจากพื้นที่ปฏิบัติงานมักใช้ผ่านโปรแกรม Line ในกลุ่มปิดเฉพาะของโครงการนั้นๆ ไม่พบการรายงานผลและการสื่อสารกับฝ่ายบริหารของบริษัทผ่านกลุ่มปิด TACE Staff Only แต่พบการมีส่วนร่วมในการตั้งกระทู้เพื่อเสนอแนวทาง และสาระความรู้หลากหลายในกลุ่ม

(6) เลขานุการโครงการ

ปฏิบัติหน้าที่บริหารสำนักงาน จัดทำเอกสารรวมถึงประสานงานกับบุคคลภายนอกโครงการ พบว่าการสื่อสารภายในหน่วยงานมักใช้ผ่านโปรแกรม Line ในกลุ่มปิดเฉพาะบุคลากรของโครงการนั้นๆ ไม่พบการรายงานผล และการสื่อสารกับฝ่ายบริหารของบริษัทผ่านกลุ่มปิด TACE Staff Only แต่พบการมีส่วนร่วมในการให้ความเห็นในกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ เฉพาะกระทู้ที่เป็นสาระความรู้

2.2.3 ระบบสารสนเทศ

เช่นเดียวกับการโครงการ เอกสารข้อมูลของบริษัท แยกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ งานเอกสาร (Paper base) และการบันทึกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic record) ซึ่งรายละเอียดและเงื่อนไขเป็นลักษณะเดียวกับที่กล่าวแล้วในข้างต้น

มีการใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ Facebook อย่างสม่ำเสมอ ในการส่งภาพถ่ายความก้าวหน้างาน ปัญหาการทำงาน สาระความรู้ และการส่งต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (File) โดยสมาชิกกลุ่มมีการเข้าถึงข้อมูล 38-40 คนจากสมาชิก 46 คน เฉลี่ยร้อยละ 86 ของข้อมูลที่บันทึกในระบบ และมีการตอบรับ สอบถาม ให้ความเห็นเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอจำนวน 5-7 คนจากสมาชิก 46 คน เฉลี่ยร้อยละ 13 ของข้อมูลที่บันทึกในระบบ ซึ่งทั้ง 5-7 คนดังกล่าว เป็นผู้บริหารของบริษัท ผู้จัดการโครงการ และวิศวกรโครงการ

ข้อดีของการเก็บบันทึกในรูปแบบนี้ ผู้ใช้งานสามารถสืบค้น และการส่งข้อมูลจากที่ใดก็ได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้วยการจำกัดผู้ใช้งานที่ต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มเท่านั้น อีกประการหนึ่งพบว่า มีการแบ่งปันข้อมูลจากต่างโครงการเพื่อแลกเปลี่ยน วิเคราะห์ และใช้เป็นบทเรียนระหว่างโครงการ โดยได้รับความสนใจเป็นวงกว้าง เช่น งานเทศกอนกรีต Mat Foundation ของโครงการ Menam Residences Condominium เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2557 มีผู้เข้าถึงข้อมูลจำนวน 41 คน มีการแสดงความเห็นและสอบถามรายละเอียด 77 รายการ ซึ่งมีความต่อเนื่องและอ้างอิงถึงในกระทุ้การเตรียมงานเทศกอนกรีต Mat Foundation ของโครงการ Bright Wongwian Yai วันที่ 9 มีนาคม 2558 มีผู้เข้าถึงข้อมูลจำนวน 38 คน มีการแสดงความเห็นและสอบถามรายละเอียด 9 รายการ และงานเทศกอนกรีต Mat Foundation ของโครงการ Bright Wongwian Yai วันที่ 12 มีนาคม 2558 มีผู้เข้าถึงข้อมูลจำนวน 38 คน แสดงความเห็นและสอบถามรายละเอียด 24 รายการ

ตารางที่ 5 รายการหัวข้อเรื่องในกลุ่มปิด Closed Group : TACE Staff Only

ที่	รายการหัวข้อเรื่อง	จำนวน Like	จำนวน Seen	จำนวน Comment
1	รายงานผลการทำงานสำคัญ			
1.1	การทดสอบเสาเข็มโครงการ Menam (26 มิ.ย.57)	12	42	5
1.2	การทดสอบกริด Mat foundation โครงการ Menam (13 กย.57)	12	41	77
1.3	ความก้าวหน้าโครงการบ้านใจสุข (11 ธค.57)	9	42	2
1.4	ห้องน้ำสำเร็จรูป โครงการ Plum (19 มค.58)	4	39	1
1.5	ความก้าวหน้าโครงการ Bright (22 มค.58)	3	39	-
1.6	ตรวจสอบงานชุดดิน โครงการ Bright (27 มค.58)	4	39	-
1.7	ความก้าวหน้าโครงการ Bright (7 กพ.58)	4	38	6
1.8	เตรียมงานเท Mat foundation โครงการ Bright (9 มีค.58)	6	38	9
1.9	งานเท Mat foundation โครงการ Bright (12 มีค.58)	4	38	24
1.10	งานเท Mat foundation โครงการ Bright (13 มีค.58)	5	38	1
2	สาระความรู้ที่น่าสนใจ			
2.1	แนะนำหนังสือ (21 ตค.57)	8	41	-
2.2	Share บทความ “ใครกำหนดเพดานเงินเดือน”	7	41	-
2.3	โครงเหล็กไฟฟ้าถล่ม (20 มค.58)	3	39	1
2.4	การคำนวณเสาเข็มเยื้องศูนย์ (21 กพ.58)	4	38	4
2.5	Method การติดตั้ง Unitized Curtain Wall (26 กพ.58)	5	38	10
2.6	Share บทความ “ภาวะผู้นำสำคัญไฉน” (15 มีค.58)	3	38	-
2.7	แนะนำหนังสือ Time Trap (9 เม.ย.58)	1	38	-
2.8	สัมมนา “เปิดนวัตกรรมอาคารสูงพิเศษ” (28 พค.58)	9	35	6
2.9	การติดตั้ง Passenger Hoist (6 มิ.ย.58)	5	34	8
2.10	บทความ “ลักษณะภาวะผู้นำ” (11 มิ.ย.58)	6	32	-
2.11	เทคนิคการตีแนวผนังบนคอนกรีต (23 มิ.ย.58)	5	29	3
2.12	การติด Wall Paper (25 มิ.ย.58)	3	29	13
2.13	การนำเสนองาน “ไสยศาสตร์กับงานก่อสร้าง” (4 กค.58)	9	28	14
2.14	บันไดซ่อมพระปรารักษ์ (5 กค.58)	3	27	-
3	ปัญหาที่พบในการทำงาน			
3.1	การเตรียมการป้องกันปัญหาเท Mat Foundation (3 กย.57)	8	42	1
3.2	ข่าวเหล็กไม่ได้คุณภาพ (11 กพ.58)	6	39	-
3.3	รื้อระเบียบเป็นสนิม (11 มีค.58)	1	38	2
3.4	การเข้ามุมค้ำกระเบื้องมุงใน (25 เม.ย.58)	3	36	1
3.5	ข่าวอุบัติเหตุบันไดเลื่อน (6 พค.58)	6	37	2
3.6	ข้อเสนอป้ายบอกทางในพื้นที่ก่อสร้าง (23 มิ.ย.58)	7	29	7
3.7	ช่อง Service บนฝ้าเพดาน (25 มิ.ย.58)	6	29	-

ที่	รายการหัวข้อเรื่อง	จำนวน Like	จำนวน Seen	จำนวน Comment
4	นัดหมาย และอื่นๆ			
4.1	ข่าวการเยี่ยมเยียนสมาชิก วปท. (25 กย.57)	10	41	1
4.2	สัมมนาคอนกรีต และเทคนิคยุคใหม่งานฐานราก (3 ธค.57)	4	41	2
4.3	ประกวดภาพถ่ายท้องเที่ยว (27 มีค.58)	4	38	1
4.4	TACE ท่องเที่ยว 4-6 เมย.58 (1 เมย.58)	5	38	-
4.5	สัมมนาโครงการ Kensington Khao Yai (28 พค.58)	15	37	2
4.6	การแถลงข่าวงานสัมมนา (3 มีย.58)	11	35	-

ข้อจำกัดของการใช้งานของโปรแกรมประยุกต์ Facebook

- ข้อจำกัดส่วนบุคคลของผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้งานบางส่วนไม่สนใจในเทคโนโลยี และโปรแกรมประยุกต์สื่อสังคม (Social network application) อีกทั้งข้อจำกัดของอุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ใช้งาน เช่น การใช้งานผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smart phone) ที่มีขนาดเล็ก ใช้งานไม่สะดวก มองภาพ และอ่านไม่ชัดเจน ส่วนการใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พบข้อจำกัดของเวลาในการใช้งาน ด้วยหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ต้องใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์
- ข้อจำกัดของอุปกรณ์ เป็นอุปสรรคที่น้อยกว่าข้อจำกัดส่วนบุคคล พบว่าสมาชิกทุกคนมีอุปกรณ์ส่วนตัวในการเข้าถึงโปรแกรมประยุกต์สื่อสังคม (Social network application) และทุกคนสามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ถ้าต้องการ
- ข้อจำกัดในงานที่รับผิดชอบ และความสนใจ พบว่าบุคลากรในกลุ่มมีความหลากหลาย และแตกต่างในส่วนของความถนัด ความรู้-ความชำนาญเฉพาะทาง มีผลให้มีส่วนร่วมในเนื้อหาที่แบ่งปันในกลุ่ม จะได้รับความสนใจเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระนั้นๆ
- การมีส่วนร่วม เนื่องจากความหลากหลายของบุคลากรในกลุ่ม ทั้งตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้-ความชำนาญเฉพาะทาง มีผลให้สมาชิกบางคนในกลุ่มไม่แสดงความเห็น หรือมีส่วนร่วมในเนื้อหากระทุที่ปรากฏ ด้วยข้อจำกัดของความเกรงใจในระดับอาวุโส และหน้าที่ พบได้จากจำนวนผู้เข้าถึง

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

- การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการสืบค้นข้อมูล จากโปรแกรมประยุกต์ Facebook
 - โปรแกรมประยุกต์ Facebook มีคำสั่งพื้นฐานช่วยในการสืบค้นข้อมูล แต่ด้วยข้อจำกัดเรื่องความชำนาญส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน มีผลให้ผู้ใช้งานบางส่วนไม่สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ จึงมีการใช้งานโปรแกรมอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ
 - การจัดประเภทและแบ่งหมวดหมู่เอกสาร โปรแกรมประยุกต์ Facebook มีคำสั่งพื้นฐานเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการจัดประเภทและแบ่งหมวดหมู่เอกสารได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดเช่นเดียวกับข้อ 1.1 คือ ความชำนาญส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน หากแบ่งปันข้อมูลลงในกลุ่มไม่ได้มีกำหนด Key word, Hash Tag # เพื่อแบ่งประเภทข้อมูล ก็จะมีผลให้การจัดแบ่งหมวดหมู่เพื่อสืบค้นทำได้ลำบาก และมีการใช้งานโปรแกรมอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นจุดด้อยที่สำคัญของโปรแกรมประยุกต์ Facebook

2. การสื่อสาร และการมีส่วนร่วม เป็นข้อจำกัดส่วนบุคคลที่ผู้ใช้งานบางส่วนไม่สนใจ อาทิเช่น มีเนื้อหาอยู่ประมาณ 27-42 หัวข้อ แต่ผู้มีส่วนร่วม (like/Comment) มี 0-24 ครั้ง (หมายเหตุ : ไม่รวมกรณีงานเทศกาล Mat Foundation โครงการ Menam Residences Condominium เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2557 เนื่องจากเป็นกระทู้ติดตามการทำงาน)

ตารางที่ 6 ปัญหาและอุปสรรค ของการใช้งานกลุ่มปิดในโปรแกรมประยุกต์ Facebook

การใช้งาน	ประโยชน์	ปัญหาและอุปสรรค
จัดเก็บเอกสาร, สืบค้นข้อมูล	☐ คำสั่งพื้นฐานของโปรแกรม ในการสืบค้นข้อมูลด้วย Key word	☐ ความชำนาญของผู้ใช้งาน
	☐ คำสั่งพื้นฐานของโปรแกรม ในการจัดประเภทเอกสาร ด้วย #Hash Tag	☐ ความชำนาญของผู้ใช้งาน ☐ ไม่มีผู้ดูแลระบบ ทำให้การจัดแบ่งหมวดหมู่เพื่อสืบค้นทำได้ลำบาก
การสื่อสาร	☐ เข้าถึงได้จากทุกพื้นที่และเวลา ที่มีอุปกรณ์สื่อสาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ต	☐ ข้อจำกัดส่วนบุคคลในความสนใจเทคโนโลยีการสื่อสาร
	☐ มีการบันทึกบุคคล และเวลา	☐ ข้อจำกัดเรื่องอุปกรณ์การสื่อสาร
การมีส่วนร่วม	เข้าถึงได้จากทุกพื้นที่และเวลา ที่มีอุปกรณ์สื่อสาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ต	☐ ความเกรงใจในระดับอาวุโส และหน้าที่

ผลการวิจัย

1. ความรู้โครงการที่บริษัทที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้างได้รวบรวมและจัดเก็บ

ข้อมูลจากการศึกษากรณีศึกษาโครงการแม่น้ำเรสซิเดนซ์ คอนโดมิเนียม พบว่าองค์ความรู้ส่วนบุคคลของบุคลากรในโครงการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาโครงการต่อเนื่อง โดยเฉพาะในโครงการการอยู่ในระหว่างการดำเนินการ ซึ่งเวลาในการสั่งการและตัดสินใจเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อมีการวางระบบการสื่อสารที่เหมาะสม จะช่วยให้การแบ่งปันความรู้ การจัดเก็บ และการสืบค้น สะดวก และสนับสนุนการทำงานของโครงการเป็นอย่างดี

ข้อมูลจาก Closed group : TACE Staff Only พบว่าองค์ความรู้ส่วนบุคคล และความสนใจของสมาชิกในกลุ่มมีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ขององค์กรอย่างมีนัยยะสำคัญ การติดตามอย่างสม่ำเสมอของสมาชิกที่เป็นบุคลากรหลักขององค์กรเป็นส่วนสนับสนุนและกระตุ้นให้สมาชิกส่วนใหญ่อยากมีส่วนร่วมมากขึ้น เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในกลุ่มปิด และยังพบประโยชน์ในการนำโครงการตัวอย่างไปปรับใช้กับโครงการอื่นๆ อีกทั้งมีการแบ่งปัน เสนอแนะในความรู้ที่น่าสนใจทั่วไป เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ความสนใจในเรื่องอื่นนอกเหนือจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารของกลุ่มด้วย

2. วิธีการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรบริษัทที่ปรึกษาการบริหารงานก่อสร้าง

ความรู้โครงการส่วนใหญ่จะถูกจัดเก็บในรูปแบบของเอกสาร ได้แก่ รายงาน แบบก่อสร้าง (Shop drawing/As-built drawing) เอกสารความเห็น-ชี้แจง เป็นต้น อีกทั้งเอกสารภายนอกอื่นๆ เช่น เอกสารของผู้ว่าจ้าง

แบบร่างของผู้ออกแบบ ข้อกำหนดของผู้จ้าง และอื่นๆ จัดเป็นพื้นฐานขององค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit knowledge) สิ่งสำคัญของการบริหารจัดการส่วนนี้ คือ การกำหนดระบบการจัดหมวดหมู่ กระบวนการจัดเก็บ และการจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร

รายงานเป็นเอกสารที่มีการใช้งานมากที่สุดสำหรับองค์ความรู้โครงการ เมื่อเทียบกับเครื่องมือการจัดเก็บอื่นๆ ซึ่งปัญหาหลัก คือการจัดเก็บและการสืบค้น เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ต้องใช้พื้นที่ทางกายภาพในการจัดเก็บ การจัดเก็บเอกสารและการบันทึกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสนับสนุนการจัดเก็บ ส่วนการบันทึกผ่านโปรแกรมประยุกต์ Facebook เป็นการอำนวยความสะดวก และสนับสนุนในการสื่อสาร ให้ความสะดวกและรวดเร็วเท่านั้น ยังไม่สามารถใช้ในการอ้างอิงอย่างเป็นทางการได้

ข้อมูลจากการศึกษากรณีศึกษา Closed group ของ TACE Staff Only พบว่าในแต่ละโครงการมีความคล้ายคลึงกันของรายละเอียดการทำงาน อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน มีหลายส่วนที่มักเกิดซ้ำในหลายๆโครงการ ดังนั้น การแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ในพื้นที่ที่สมาชิกสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ลดเงื่อนไขข้อจำกัดทางด้านเวลา และการสื่อสาร มีผลให้การนำความรู้ที่เป็นประโยชน์ต้องกรไปใช้พัฒนาต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

(1) มีการประมวลความรู้ (Codified and stored in database) โดยการจัดทำบันทึก รายงาน พร้อมกับการวิเคราะห์ในเหตุการณ์และขั้นตอนการทำงานบริหารงานโครงการ

(2) มีการเข้าถึงแหล่งความรู้ (People-to-documents' approach) มีการจัดระบบการเก็บรวบรวมเอกสารความรู้โครงการ ได้แก่ บันทึก และรายงาน เพื่อให้สามารถสืบค้น และนำไปใช้งานได้ขั้นตอนการทำงานต่อไป หรือโครงการอื่นๆ

(3) มีการแสวงหาความรู้ (Search and retrieve) สนับสนุนบุคลากรในการเพิ่มประสบการณ์และพัฒนาความรู้ส่วนบุคคล เพื่อประโยชน์ขององค์กรในการนำความรู้ที่ได้มาเก็บรวบรวมและเผยแพร่ต่อไป

ส่วนสำคัญของการส่งต่อองค์ความรู้โครงการ คือ เมื่อมีการเผยแพร่ความรู้ส่วนบุคคล จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจของบุคลากร และการเห็นความสำคัญ จนสามารถนำไปพัฒนาให้เป็นความรู้ขององค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วม และท้ายสุดคือมีการนำไปใช้ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดของการบริหารองค์ความรู้

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาต่อไปอาจเป็นการศึกษารูปแบบขององค์กรตัวอย่างที่มีระบบคุณภาพมาตรฐานขององค์กร โดยเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ของระบบคุณภาพกับการจัดการองค์ความรู้ อีกทั้งรูปแบบของการสื่อสารที่เหมาะสมมากขึ้นต่อการจัดเก็บ บันทึก และส่งต่อ เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางและปัจจัยที่เหมาะสมในการบริหารองค์ความรู้ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- Cliff Figallo, N.R. (2002). *Building the knowledge management network best practices, tools, and techniques for putting conversation to work*. Canada: Wiley Technology Publishing.
- Dataware Technologies. (1998). *Knowledge management linking people to knowledge for bottom line results*. Cambridge: Corporate Executive Briefing.

- Drucker, P. (1969). *The Age of Discontinuity*. London: Heinemann.
- Drucker, P. (1988). Management and the World's Work. *Harvard Business Review*, 66(1), 65-76.
- Drucker, P. (1993). *Post-Capital Society*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Drucker, P. (1994). *The age of social transformation*. New York: Atlantic Monthly.
- Fong, P. (2003). Knowledge creation in multidisciplinary project teams: an empirical study of the processes and their dynamic interrelationships. *International Journal of Project Management*, 21, 479-486.
- Haridimos, T. (2005). *Complex Knowledge: Studies in Organizational Epistemology*. Oxford: Oxford University Press.
- Jackson, P. and Klobas, J. (2008). Building knowledge in projects: A practical application of social constructivism to information systems development. *International Journal of Project Management*, 26, 329-337.
- Lorsuwanarat, T. (2005). *Knowledge organization: From concept to practice*. Bangkok: NIDA. (in Thai)
- Mark, S.A., Volkmar, P. & Volker, W. (2002). *Sharing expertise beyond knowledge management*. London: The MIT Press Cambridge.
- Masuda, Y. (1980). *The informational society as post-industrial society*. Tokyo: Institute for the Information Society.
- Naisbitt, J. (1982). *Megatrends: Ten New Directions Transforming Our Lives*. New York: Warner Books.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creation Company*. New York: Oxford University Press.
- OECD. (1999). *Inclusive Education at Work*. Paris: OECD Publishing, ISBN:9789264180383
- Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. New York: Free Press.
- Project Management Institute. (2000). *A guide to the project management body of knowledge*, pp.20 (CD-ROM). Abstract from PMBOK® Guide, 2000 edition, ISBN: 1-880410-25-7.
- Thai Consultant Database. (2015). *Consultant database*. Retrieved November 15, 2015, from: [https:// www.consultant.pdmo.go.th/](https://www.consultant.pdmo.go.th/) (in Thai)
- Zack, M.H. (1999). Developing a Knowledge Strategy, *California Management Review*, 41(3), 125-145.