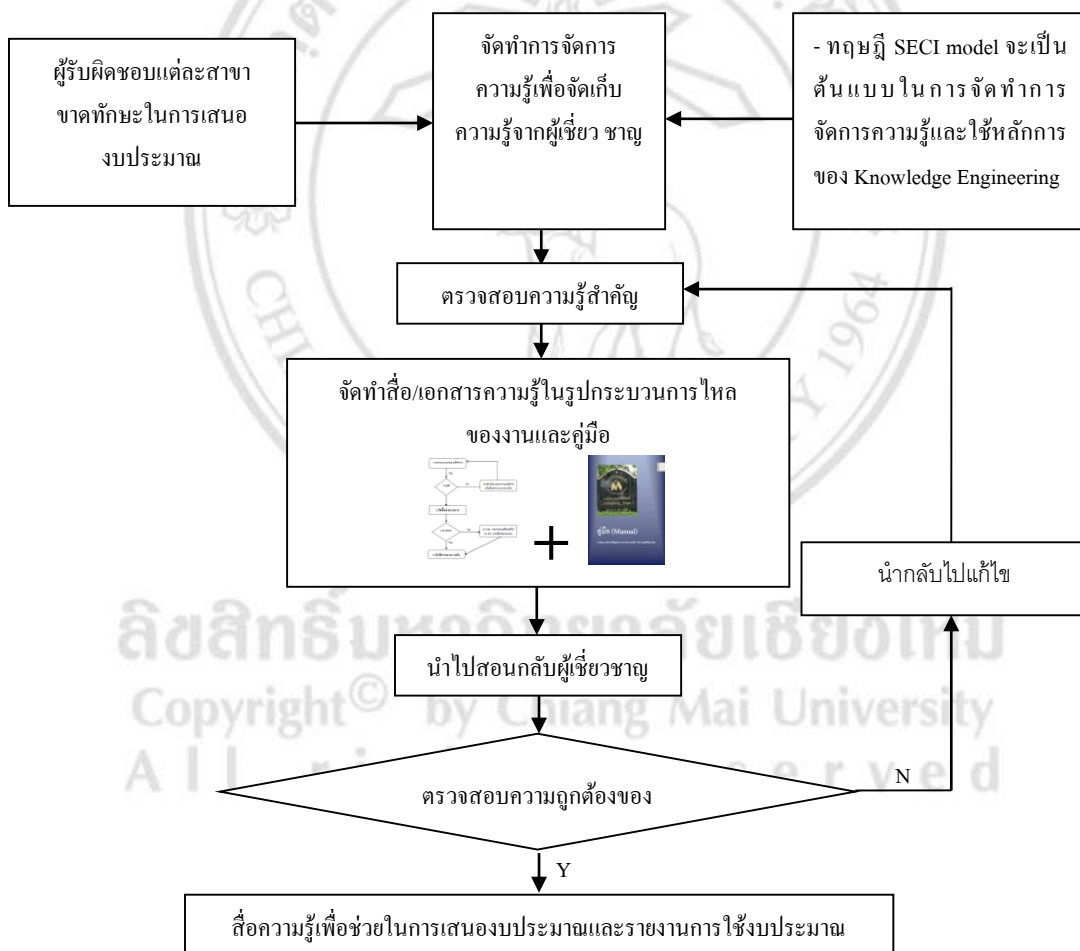


บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณของมูลนิธิธินิมิตเอเชีย กรณีศึกษาการจัดการโดยใช้คู่มือความรู้ และเพื่อศึกษาจุดเด่นและจุดด้อยของกลุ่มความรู้ที่ได้กำหนดขึ้นสำหรับใช้เป็นตัวชี้วัด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย การศึกษาวิจัยจึงได้ดำเนินการตามแผนภาพดังนี้



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดระเบียบวิธีวิจัย

จากรูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดระเบียบวิธีวิจัยเริ่มจากการที่ผู้รับผิดชอบแต่ละสาขาขาดทักษะในการนำเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณ ผู้ทำการศึกษาจึงได้นำการจัดการความรู้โดยใช้ทฤษฎีของ SECI Model (Socialization Externalization Combination Internalization) เข้ามาเป็นต้นแบบในการออกแบบการจัดทำกระบวนการจัดการความรู้และใช้หลักการของวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) โดยการจับความรู้ (Knowledge Capture) จากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาวิเคราะห์ (Knowledge Analysis) สักระยะ (Modeling) ด้วยกระบวนการ CommonKADS ที่ผู้ซึ่งองค์ความรู้ (Knowledge Worker) จะได้ศึกษาจากคู่มือแล้วใช้ได้จริงจนกลับมาเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ของตัวเอง เพื่อตรวจสอบความรู้สำคัญ ดึงความรู้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และนำมาจัดเก็บเพื่อถ่ายทอดต่อไป ให้ได้เทคนิควิธีการในหลากหลายบริบท เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องเวลาของผู้เชี่ยวชาญประกอบกับการดำเนินการของมูลนิธิฯ ตลอดทั้งปี ทำให้การศึกษารอบนี้ไม่สามารถทำการเก็บองค์ความรู้ในทุกงานตลอดทั้งปีของมูลนิธิฯ ได้ การศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องต่องานในมูลนิธิฯ นิมิตเอเชียซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่สำคัญต่อการดำเนินการของมูลนิธิฯ มากที่สุดในการจัดทำโครงการเพื่อยื่นเสนองบประมาณมูลนิธิฯ นิมิตเอเชียแห่งประเทศไทย และรายงานผลการใช้งบประมาณ ที่นำมาซึ่งการอนุมัติงบประมาณจากคณะกรรมการต่างประเทศ แล้วนำความรู้ทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์มาให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง จากนั้นนำมาสร้างคู่มือในรูปแบบสื่อความรู้ในการใช้งบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณให้บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องต่องานที่จะทำ ให้ได้รับการอนุมัติงบประมาณได้ศึกษาจากการไหลของกระบวนการทำงาน (Work flow) เพื่อให้บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องได้เรียนรู้จากการอ่าน และเห็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ทำให้จดจำและนำไปใช้ได้ง่าย การศึกษาจากคู่มือเพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอนจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรงและการอ่านการไหลของกระบวนการทำงาน เพื่อจัดระบบความคิดและเชื่อมโยงความรู้ต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอนการทำงานเข้าด้วยกันนั้น สามารถทำให้บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องต่องานด้านการเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณต่อคณะกรรมการต่างประเทศได้เรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด หลังจากนั้นจึงนำชุดความรู้กลับไปสอนผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง จนกระทั่งเป็นชุดความรู้ที่สามารถนำไปเผยแพร่ต่อไปในองค์กร

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษารุ่นนี้ ได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือในการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ชุดคำถามในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญโดยอิงจากกระบวนการทำงานตลอดทั้งปีของมูลนิธินิคมเอเชียที่มีความเกี่ยวข้องต่อการเสนองบประมาณ
- 3.1.2 ออกแบบแบบจำลองความคิดตามมาตรฐานของ CommonKADS
- 3.1.3 สร้างสื่อความรู้ในรูปแบบคู่มือและมีขั้นตอนการไหลของกระบวนการทำงาน (Workflow) เรื่องการเพิ่มโอกาสในการรับการอนุมัติงบประมาณของมูลนิธิฯ โดยได้เนื้อหาจากการสังเคราะห์ความรู้ตามหลักการของ CommonKADS จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความรู้จากสื่อความรู้อีกครั้ง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้กระบวนการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) ที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ในการดำเนินการเสนองบประมาณให้ประสบความสำเร็จโดยมีวิธีการดังนี้

3.2.1 การสร้างประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถามในการสร้างคู่มือการเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณ เพื่อที่จะได้มาซึ่งวิธีการและเทคนิคสำคัญในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ชุดสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

1. ท่านคิดว่างานตลอดทั้งปีใดของมูลนิธินิคมเอเชียที่ต้องทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดในการเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณมูลนิธินิคมเอเชีย โดยงานตลอดทั้งปีของมูลนิธินิคมเอเชีย มีดังต่อไปนี้

- เสนอรายงานงบประมาณเปิดเทอม
- จัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณ เด็กกำพร้า เจ้าหน้าที่พนักงาน
- กระจายงานให้เจ้าหน้าที่เดินเรื่อง โรงเรียน
- เสนอรายงานงบทักพา คนตรี เพื่อจัดกิจกรรม
- จัดแข่งกีฬาและประกวดคนตรี
- เสนองบทัศนศึกษา
- พาเด็กกำพร้าและเจ้าหน้าที่พนักงานไปทัศนศึกษา
- เสนอรายงานงบทำคริสต์มาสการ์ด

- ประชุมมอบหมายงาน
- ทำคริสต์มาสการ์ด
- เสนอรายงานงบทจัดวันคริสต์มาส
- จัดงานวันคริสต์มาส
- เสนอรายงานงบทวันปีใหม่
- จัดงานปีใหม่
- จัดทำรายงานประจำปีและภาชีส่งอำเภอ
- จัดทำประกันสังคมยื่นศาลากลาง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ตอบคำถามข้อ 1 จะทำให้ผู้ทำการศึกษาได้ทราบงานที่มีความสำคัญต่อมูลนิธิฯ ในการเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณ ซึ่งแต่ละงานที่ผู้เชี่ยวชาญเลือกนั้น มูลนิธิฯ ต้องดำเนินการให้เสร็จตรงต่อเวลา กล่าวคือ หากงานที่ผู้เชี่ยวชาญได้เลือกนั้นเกิดความล่าช้า จะส่งผลกระทบต่องานอื่นๆ

2. งานใดที่ท่านเลือกในข้อที่ 1 ส่งผลต่อมูลนิธิฯ ซึ่งงานนั้นเป็นงานที่ท่านรับผิดชอบหรือท่านคิดว่าเป็นงานที่สำคัญต่อการเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณของมูลนิธิฯ และงานนั้นต้องดำเนินการอย่างไร

ในส่วนของคำตอบที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านในข้อที่ 2 จะทำให้ผู้ทำการศึกษาทราบขั้นตอนในการดำเนินงานของงานที่ผู้เชี่ยวชาญได้เลือก ซึ่งงานนั้นผู้เชี่ยวชาญมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อทำการถอดองค์ความรู้และประสบการณ์ตรงจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละขั้นตอนของงานที่ได้เลือกต่อไป

3. ในการดำเนินงานให้สำเร็จนั้น ต้องใช้ความรู้อะไรบ้าง หากมีข้อควรระวังให้ระบุและยกตัวอย่างในการแก้ไขปัญหาที่ท่านเคยพบจากประสบการณ์ของท่าน

คำตอบที่ผู้ทำการศึกษาจะได้รับในข้อ 3 คือ องค์ความรู้ที่สำคัญหรือจำเป็นในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อดึงเอาความรู้ที่ฝังลึกจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านนั้นออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน

4. เพราะเหตุใดจึงใช้องค์ความรู้นี้ในการเสนองบประมาณและรายงานผลการใช้งบประมาณคณะกรรมการต่างประเทศ มีองค์ความรู้อื่นหรือไม่ หากมีให้ระบุ

ข้อสุดท้าย คำตอบที่ผู้ทำการศึกษาจะทราบจากผู้เชี่ยวชาญ คือ เหตุและผลของความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญนั้น ได้ใช้เพื่อทำให้การดำเนินงานนั้นสำเร็จ ประกอบกับการตรวจสอบในเบื้องต้นถึงความรู้ที่ฝังลึกของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านว่าสามารถใช้ความรู้อื่นๆ ทดแทนได้หรือไม่ ซึ่งจะทำให้ผู้ทำการศึกษาได้ทราบความรู้ที่ฝังลึกแท้จริงจากผู้เชี่ยวชาญ

3.2.2 การจับความรู้ (Knowledge Capture)

จับความรู้โดยใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทีละคน ซึ่งเป็นคำถามชุดเดียวกัน เน้นการถามในเรื่องของเทคนิค วิธีการ ปัญหาอุปสรรคและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคนั้น

3.2.3 การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis)

จากบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้เอออกมานั้นนำมาถอดบทสัมภาษณ์และจัดหมวดหมู่ เป็นประเด็นสำคัญที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการตรวจสอบความ ถูกต้อง ความสมบูรณ์ของความรู้ที่ได้เพื่อนำไปสังเคราะห์ความรู้

3.2.4 การสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Synthesis)

ต้นฉบับ (Script) ที่ได้จากการถอดบทสัมภาษณ์นั้นนำมาทำการรวบรวมประมวลผล (Coding) เพื่อให้ได้ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) โดยใช้กระบวนการ CommonKADS ในการ สังเคราะห์ความรู้ จากนั้นนำมาทำชุดความรู้ที่เป็นคู่มือและจัดลงในการไหลของกระบวนการทำงาน (Work flow)

3.2.5 การตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ (Knowledge Validation)

หลังจากที่ได้สื่อความรู้ในรูปแบบคู่มือและจัดลงในการไหลของกระบวนการทำงาน (Work flow) แล้วนำกลับไปสอนผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เพื่อเป็นการทดสอบชุดความรู้