

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ตัวแบบองค์การการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนไทย		
ผู้เขียน	นางเขมกร ไชยประสิทธิ์		
ปริญญา	วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การจัดการความรู้)		
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อ.ดร.ณพิศย์ จักรพิทักษ์	ประธานกรรมการ	
	อ.ดร.จิตรลดา บุรพรัตน์	กรรมการ	
	รศ. ดร. จีราวรรณ ฉายสุวรรณ	กรรมการ	
	รศ. เสกสิน ศรีพัฒนานุกุลกิจ	กรรมการ	

บทคัดย่อ

ในขณะที่ธุรกิจชุมชนมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ แต่พบว่าองค์กรเหล่านั้นยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และทักษะทางเทคนิค ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความสามารถในการแข่งขันและการครองตลาด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะธุรกิจชุมชนไทยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนไทย 2) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนไทย และ 3) เพื่อพัฒนาตัวแบบองค์การการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนไทย กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ ธุรกิจชุมชนที่มีสมรรถนะสูง 8 แห่งที่ผลิตสินค้าประเภทผ้าและของตกแต่งบ้านในจังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าของหรือผู้นำ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสนทนากับพนักงาน และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่าลักษณะเฉพาะของธุรกิจชุมชนไทยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือ 1) พนักงานเป็นเหมือนสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน 2) ทำงานภายใต้บรรยากาศแบบครอบครัว และ 3) ผู้นำเป็นเหมือนพ่อแม่ที่ภาคภูมิใจในลูก

รูปแบบการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนไทยมีลักษณะร่วมตาม 4 มิติของกรอบแนวคิดด้านองค์การการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้น โดยหน่วยงานความร่วมมือด้านการจัดการความรู้ของยุโรปปี 2543 ดังนี้ 1) โครงสร้างองค์กร พบว่ามีสายการบังคับบัญชาสั้นที่มีความสำคัญต่อพนักงาน

สูง ดำเนินการโดยใช้โครงสร้างองค์กรแบบตามหน้าที่งาน โดยไม่ได้ดำเนินการในรูปแบบโครงการหรือหน่วยธุรกิจ 2) วัฒนธรรมองค์กร พบว่ามีการทำงานอย่างเป็นระบบ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง มีการร่วมมือกันทำงาน และไม่มี การแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน 3) ระบบภายใน พบว่าองค์กรมีกลไกในการเรียนรู้แบบปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินผลภายในองค์กรโดยใช้ความเห็นส่วนบุคคลเป็นหลัก และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ โดยใช้เพื่อการปฏิบัติงานประจำวันเท่านั้น 4) กลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ พบว่าผู้นำเป็นผู้ออกแบบงานทุกอย่างในองค์กร องค์กรมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก กระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญคือการแบ่งปันความรู้ แหล่งของความรู้ที่สำคัญคือความรู้ที่สะสมในตัวบุคคลและประสบการณ์ โดยได้มาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ตัวแบบขององค์กรจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนไทยมีทั้งหมด 3 ตัวแบบคือ 1) ธุรกิจชุมชนที่มีความคล่องตัวสูง พบในธุรกิจชุมชนขนาดเล็กที่มีการตัดสินใจแบบรวมอำนาจ พนักงานมีทักษะหลายด้าน การสนับสนุนพนักงานที่มีศักยภาพยังมีน้อย และการประสานงานเป็นแบบปรับตัวเข้าหากัน 2) ธุรกิจชุมชนที่ทำงานเป็นทีม พบในธุรกิจชุมชนที่ดำเนินงานในรูปแบบกลุ่มธุรกิจชุมชน มีการตัดสินใจแบบเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานมีทักษะหลายด้าน การสนับสนุนพนักงานที่มีศักยภาพยังมีน้อย และการประสานงานเป็นแบบปรับตัวเข้าหากัน และ 3) ธุรกิจชุมชนที่มีการประกอบการอย่างเป็นระบบ พบในธุรกิจชุมชนขนาดปานกลาง (พนักงานมากกว่า 100 คน) มีการตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ พนักงานมีทักษะเฉพาะด้าน การสนับสนุนพนักงานที่มีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง และการประสานงานเป็นไปตามโครงสร้างองค์กร

Thesis Title	Knowledge Management Organization Model of Thai Community Business	
Author	Mrs. Kemakorn Chaiprasit	
Degree	Doctor of Philosophy (Knowledge Management)	
Thesis Advisory Committee	Lect. Dr. Nopasit Chakpitak	Chairperson
	Lect. Dr. Chitrlada Burapharat	Member
	Assoc. Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan	Member
	Assoc. Prof. Seksin Srivattananukulkit	Member

ABSTRACT

While community businesses are important in terms of their contributions to the overall Gross Domestic Product, unfortunately, many of these organizations lack efficient managerial and technical skill sets which often times results in ineffectiveness which hinders their ability to compete and gain a legitimate market standing. The objectives of this study are: 1) to understand different aspects of Thai community business characteristics affecting the Thai community business Knowledge Management; 2) to understand the patterns of Thai community business Knowledge Management; and 3) to develop Knowledge Management organization model for Thai community business. The data was collected from eight high performance community businesses in Chiang Mai, Thailand which produce home and decorative products. The methods used in this study were qualitative research by in-depth interview owner or leader, participant observation, conversation with staff, and document analysis.

This study finds that Thai community business characteristics affecting the Thai community business Knowledge Management (KM) can be classified into three groups: 1) staff characteristic is being like a family unit; 2) organization characteristic is working under family-like environment; and 3) leader characteristic is paternal pride.

In addition, the results show that Thai community business KM has common patterns following the four dimensions of the KM organization Framework developed by the European Knowledge Management Forum (2000) as follows: 1) structure, organizations are horizontal organizations with flat hierarchical level yet a high relevance for hierarchy level and they do not operate knowledge organization in the form of business units or projects; 2) culture, they rely upon systematic approach, staff have a high level of organizational commitment, and resulting in an ideal coordination and a productive flow that maximize productivity and efficiency; 3) systems, pattern of learning is in a form of continuous shaping, assessment mechanism is based on individual reviews or person based, and the use of Information and Communication Technology (ICT) has a minor role in overall daily business regiment; and 4) KM strategy, leaders act as designers, organization's aim is customer focused, KM process emphasizes on knowledge sharing, knowledge type is tacit knowledge, and the experience and expertise can derive from two sources either internally or externally.

Finally, KM organization model of Thai community business can be classified into three models: 1) agile organization, it is found in small size organizations with centralization in decision rights, staff have multi-skilled, low level of talented admiration, and coordination mechanism operate with mutual adjustment system; 2) team work organization, it is found in group producer community businesses with perform decision rights by empowerment, staff have multi-skilled, low level of talented admiration, and coordination mechanism operate with mutual adjustment system; and 3) systematic entrepreneurship organization, it is found in medium size organization (more than 100 staff) with decentralization in decision rights, fix staff duties by each person is individually specialized, middle level of talented admiration, and has a planned coordination guideline that members must follow.