

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน ความรู้ นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งผลักดันทำให้ธุรกิจสามารถมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Drucker, 1993) การแสวงหาความรู้ซึ่งมีอยู่ทุกหนทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร บันทึกในหนังสือ ตำราต่าง ๆ หรือความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาเปรียบเสมือนเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จขององค์กร (Nonaka, 1991) นำไปสู่การพัฒนาตนเองหรือองค์กร และเตรียมพร้อมเผชิญในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ทุกสังคมจะต้องพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Based Society) เพื่อก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี อันจะนำพาให้สังคมและประเทศชาติสามารถยืนหยัดต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้มีแนวคิดใหม่ที่จะให้มีเป้าหมายหลักของการพัฒนาแผนโดยมาเน้นเรื่อง “คนเป็นศูนย์กลาง” มากกว่าการพัฒนาเศรษฐกิจเหมือนในอดีตที่ผ่านมา เนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริหารจัดการ องค์กรให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับคนหรือคนากรยในองค์กรนั้น ๆ ดังนั้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาแนวคิดใหม่ ที่มุ่งพัฒนาคน เพื่อสร้างปัญญาและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อันจะทำให้องค์กร สร้างระบบการเรียนรู้เพื่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) (Marquardt, 2002)

องค์ความรู้ได้กลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่าแหล่งเงินทุน การตลาด เทคโนโลยี การปฏิบัติงาน ระบบและวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และความชำนาญ (Drucker, 1993) ความรู้คือสิ่งจำเป็นต่อการเพิ่มความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาของบุคลากร อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ การทำให้สินค้าและบริการมีความทันสมัย การเปลี่ยนแปลงระบบและโครงสร้างรวมถึงการสื่อสารในการแก้ปัญหา นั้นล้วนต้องอาศัยความรู้ ในเศรษฐกิจยุคใหม่นี้ทุกคนในทุกองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ต้องรับผิดชอบต่อความคิดใหม่ ๆ ของตน และต้องพยายามพัฒนาความคิดเหล่านั้นให้เป็นจริงที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนผู้นำก็มีหน้าที่สร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้และดำเนินตามความคิดของบุคลากรนั้น (Marquardt, 2002)

สถาบันการศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีความจำเป็นต่อประเทศชาติในการสร้างองค์ความรู้มากมาย อีกทั้งยังเป็นสถาบันที่มีนโยบายในการผลิตบุคลากรและพัฒนาคนหลายด้านเช่น ด้านความรู้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น สถาบันอุดมศึกษาจัดได้ว่าเป็นสถาบันการศึกษาที่มีคณาจารย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

และมีบทบาทต่อสังคมไทยเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นองค์การที่จะผลิตบัณฑิต เพื่อเป็นบุคลากรที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยแบ่งเป็น สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย ในระยะแรกนั้นรัฐจะเป็นผู้รับภาระในการจัดการมาตลอด แต่เนื่องจากการขยายตัวในด้านต่าง ๆ ของประเทศ ส่งผลให้ความต้องการในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษามีมากขึ้น รัฐจึงไม่อาจตอบสนองต่อความต้องการการศึกษาต่อไปได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง จากปัญหาดังกล่าวรัฐจึงเปิดโอกาสให้เอกชนเข้าร่วมจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมีแนวคิดที่จะแบ่งเบาภาระของรัฐในการจัดและให้บริการทางการศึกษาแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาในระดับนี้ซึ่งมีจำนวนมาก นอกจากนี้ยังสงวนเงินตราต่างประเทศ โดยเฉพาะผู้ที่พลาดโอกาสจากการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาของรัฐให้สามารถเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้สามารถเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยไม่ต้องไปศึกษาต่อต่างประเทศ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2550)

สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 มีสภาพเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ทบวงมหาวิทยาลัยมีหน้าที่กำกับดูแลคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตั้งแต่การอนุญาตให้จัดตั้งฯ เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาต่าง ๆ การให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา และติดตามให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน สอดคล้องตามเกณฑ์ที่ทบวงฯ กำหนด เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้หากพบว่าสถาบันฯใดยังมีข้อควรปรับปรุงแก้ไขจะทำให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาเฉพาะรุ่น และจะมีเงื่อนไขให้สถาบันนั้นปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้มีคุณภาพมาตรฐานโดยทบวงฯจะได้ให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป (สำนักประสานและส่งเสริมกิจการอุดมศึกษา, 2545)

คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่จะถ่ายทอดความรู้ด้านวิชาการและด้านอื่น ควบคู่กันไปในระหว่างที่นักศึกษาได้เข้ามาสู่ระบบการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาแห่งนั้น ดังนั้นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ในองค์การประเภทสถาบันการศึกษาก็คือ การพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ผู้สอนในองค์การ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา เช่นเดียวกันกับการที่จะตอบสนองนักศึกษาให้มีความรู้และคุณธรรม พร้อมทั้งจะออกไปสู่โลกภายนอกหลังจากจบการศึกษาอย่างมีคุณภาพ แต่จุดอ่อนของคณาจารย์ผู้สอนก็คือ มีความรู้และกรอบความคิดเรื่องการศึกษาที่คับแคบ โดยเน้นทักษะในการประกอบอาชีพมากกว่าความรู้ในการคิด วิเคราะห์ เข้าใจ และแก้ปัญหาที่สำคัญให้ได้ และผู้บริหารภาคเอกชน มีทัศนคติเพียงว่า การศึกษาเป็นเพียงเครื่องมือในการผลิตคนให้มีทักษะไปปรับใช้การพัฒนาเศรษฐกิจ เน้นการเติบโตของเศรษฐกิจ ไม่เห็นถึงความสำคัญของการปฏิรูป

ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อจะเป็นผู้ที่มีสติปัญญาและมีจิตสำนึก สามารถที่จะแก้ปัญหาได้ทุกมิติอย่างยั่งยืน (อภิชัย พันธเสนและคณะ, 2532)

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนทุกสถาบัน ได้ดำเนินการบริหารการจัดการความรู้ภายใน องค์การมาช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว เพราะทุกสถาบันจำเป็นต้องมีการวัดและประเมินผลในรูปแบบของการประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) โดยสำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษา หรือ สกอ. และ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือ สมศ. ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางทำหน้าที่ ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยด้าน ตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ภายในองค์การ โดยการจัดการนี้ อาจจะมีการพัฒนาที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถาบัน อาจขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์การ การให้ความสำคัญจากผู้บริหาร ระบบการจัดการ ภายในองค์การ ความสนใจใฝ่รู้ของคณาจารย์ในแต่ละองค์การ เป็นต้น

การจัดการความรู้จัดได้ว่าเป็นเครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ที่สำคัญต่อการสร้างสังคม แห่งการเรียนรู้ หากองค์การมุ่งเน้นจะพัฒนาคณาจารย์ในหน่วยงานและพัฒนาองค์การอย่าง ยั่งยืน แต่ละสถาบัน จะมีรูปแบบและเนื้อหาที่มีความสลับซับซ้อนแตกต่างกันไป โดยโครงสร้าง องค์การของแต่ละสถาบันเองก็ยังมี การแบ่งสายงานให้แตกต่างกันไปตามความถนัดของ คณาจารย์นั้น ๆ ทำให้คณาจารย์แต่ละสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความรู้ที่แตกต่างกันไป บาง หน่วยงานอาจมีการพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีผู้มีความรู้ที่ช่วยให้หน่วยงานของตน พัฒนาได้เร็วกว่าหน่วยงานอื่น แต่บางหน่วยงานมีการพัฒนาที่ล่าช้า เพราะอาจยังไม่มี ความเข้าใจที่ดีเพียงพอต่อการพัฒนาหน่วยงานของตน จะเห็นได้ว่าแม้แต่หน่วยงานที่อยู่ในสถาบัน เดียวกัน ยังมีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกันไป

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ นั่นคือวัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) (Nonaka and Takeuchi, 1995) วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของสมาชิกในองค์การ (Newstrom, 2007) ซึ่งถูกกำหนดจาก พื้นฐาน ความเชื่อภายในองค์การ แล้วมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ (Schermerhorn et al., 2000) วัฒนธรรมองค์การของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแต่ละสถาบันก็ จะมีแนวทางในการจัดการและการบริหารแตกต่างกันไป ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ องค์การ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การที่ดี จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นต่อการ ทำงาน ตลอดจนเป็นสิ่งซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างขององค์การอีกด้วย (Newstrom and Davis, 1993)

อันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การเป็นอย่างมาก (Davenport and Prusak, 2000) จึงทำให้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็นประเด็นปัญหาที่น่าสนใจในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อที่จะศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์การ อันจะเป็นแนวทางในการ พัฒนาการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีใน

การบริหารงานด้านอื่นควบคู่กันไป และงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้สนใจในการจัดการด้านความรู้ในระดับอุดมศึกษาเอกชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์การ ตามการรับรู้ของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์การของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

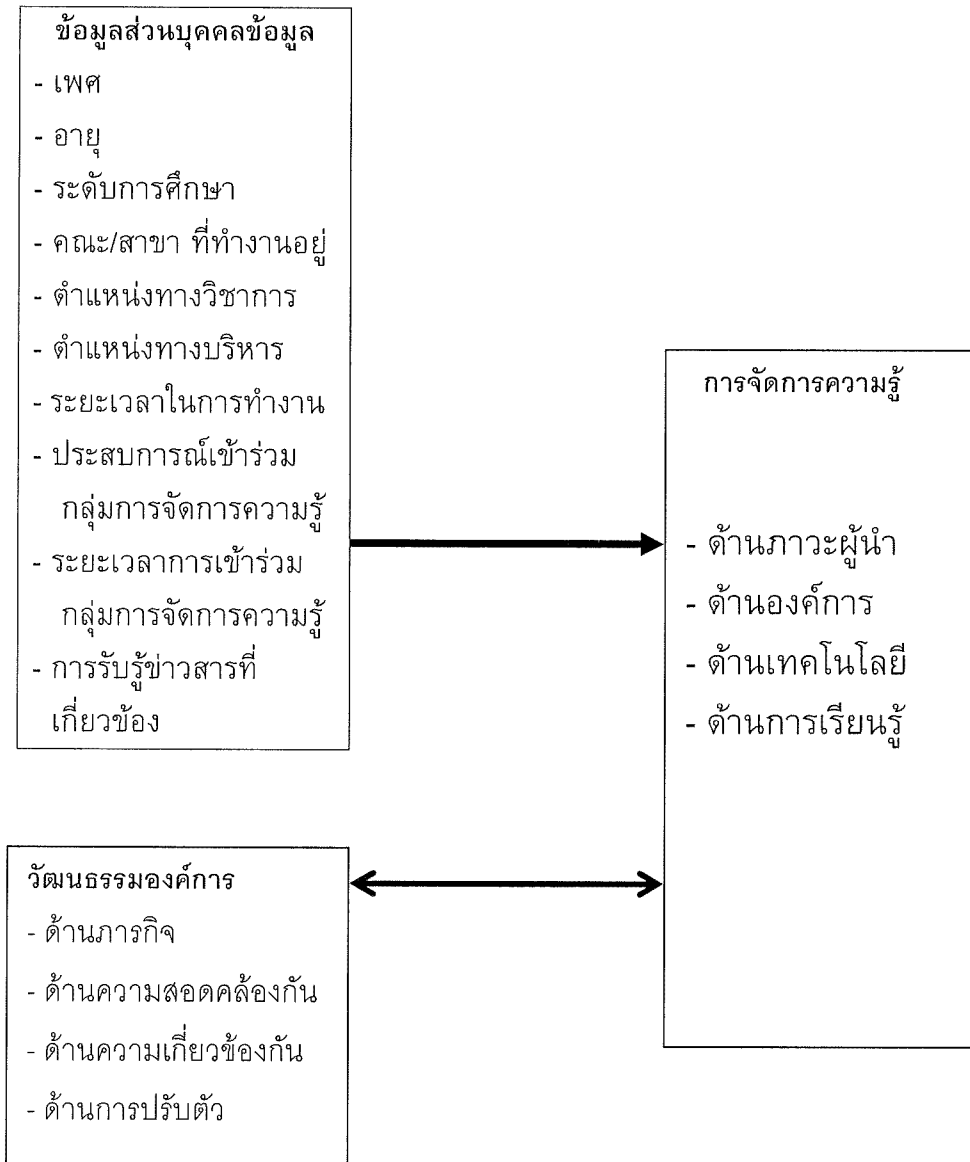
ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาจากคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8 สถาบัน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น สามารถแยกได้ 2 ตัวแปร ดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะ/สาขาที่ทำงานอยู่ ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งทางบริหาร ระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์เข้าร่วมกลุ่มการจัดการความรู้ ระยะเวลาการเข้าร่วมกลุ่มการจัดการความรู้ และการรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

1.2 วัฒนธรรมองค์การ จะเกี่ยวข้องกับ ด้านภารกิจ ด้านความสอดคล้องกัน ด้านความเกี่ยวข้องกัน ด้านการปรับตัว

2. ตัวแปรตาม คือ การจัดการความรู้ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ภาวะผู้นำ องค์การ เทคโนโลยี และการเรียนรู้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการที่มีกระบวนการและเป็นระบบตั้งแต่การประมวลผลข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างความรู้ (Knowledge) และจะต้องมีการจัดเก็บในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวก เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งาน ทำให้เกิดการโอนถ่ายความรู้ และมีการแพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วทั้งองค์การ โดยมีกรอบของการจัดการความรู้ที่สำคัญคือ

1.1 ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งมีคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การแบ่งปันวิสัยทัศน์ การสร้างพันธะสัญญาของผู้บริหารระดับสูง การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การให้รางวัลผลตอบแทนที่จับต้องได้ และยังเกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้

1.2 ด้านองค์การ (Organization) จะเกี่ยวข้องกับ กระบวนการไหลของงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติสำหรับการแบ่งปันความรู้ การบริหารโดยวัตถุประสงค์ (MBO) การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) และวัฒนธรรมองค์การ

1.3 ด้านเทคโนโลยี (Technology) จะมีคุณสมบัติเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่องค์การสร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้และการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการเรียนรู้ (Learning) จะเน้นในการกำหนดและประยุกต์เพื่อให้องค์การเป็น “องค์การแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization: LO)

2. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานที่ร่วมกันสร้างขึ้นมา และใช้ร่วมกัน และมีการถูกสอน และถ่ายทอดให้สมาชิกผู้มาใหม่หรือสมาชิกเดิมได้ ซึ่งสามารถทำให้กำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การให้มีความแตกต่างจากองค์การอื่น ๆ

วัฒนธรรมองค์การได้แบ่งประเด็นที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านภารกิจ (Mission) ด้านความสอดคล้องกัน (Consistency) ด้านความเกี่ยวข้องกัน (Involvement) และด้านการปรับตัว (Adaptability) กล่าวคือ

2.1 ด้านภารกิจ (Mission) เป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกของคนในองค์การได้มีทิศทางและเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.2 ด้านความสอดคล้องกัน (Consistency) เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การมีการทำงานร่วมมือกัน ประสานงานกันได้ดี ทำให้มีความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

2.3 ด้านความเกี่ยวข้องกัน (Involvement) จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความเกี่ยวข้องกันมากขึ้นและสร้างความรู้สึกร่วมร่วมในการเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบมากขึ้น

2.4 ด้านการปรับตัว (Adaptability) เป็นการมุ่งตอบสนองสิ่งแวดล้อมภายนอกโดยการแสดงออกขององค์การ ด้วยการปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในองค์การ

3. คณาจารย์ หมายถึง อาจารย์ผู้สอนที่ทำงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
2. อายุมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
3. ระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
4. คณะ/สาขาที่ทำงานมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
5. ตำแหน่งทางวิชาการมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
6. ตำแหน่งทางบริหารมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
7. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
8. ประสบการณ์เข้าร่วมกลุ่มการจัดการความรู้ในองค์กรมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
9. ระยะเวลาการเข้าร่วมกลุ่มการจัดการความรู้มีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
10. การรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องมีผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้ของคณาจารย์
11. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรของคณาจารย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร
2. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์กรของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน อีกทั้งแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การวางแผนโครงการต่างๆ ในการจัดการความรู้ในองค์กร