

18477

**การจัดการความรู้ด้วยวิธีการ Story Telling
กรณีศึกษาบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด**

นายสุรียา ชินวัฒน์

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตศึกษาพัฒนบริหารศาสตร์**

พ.ศ. 2549

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: การจัดการความรู้ด้วยวิธีการ Story Telling กรณีศึกษาบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
ชื่อผู้เขียน	: นาย สุริยา ชินวัฒน์
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.สมบัติ กุสุมาวดี
ชื่อปริญญา	: วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
ปีการศึกษา	: 2549

การศึกษากิจการการจัดการความรู้ในองค์กร ด้วยวิธีการ Story Telling มีวัตถุประสงค์ที่จะใช้วิธีการหนึ่งของการจัดการความรู้ คือ เรื่องเล่า การจัดการความรู้ในองค์กรมีหลายวิธี ซึ่งวิธีการที่นำมาศึกษาวิจัยนี้ คือการใช้เรื่องเล่าในการจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 3 ประการคือนำเอาหลักการและทฤษฎี แนวคิดกระบวนการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ประการที่ สอง ศึกษารวบรวม ลำดับเหตุการณ์ และเรื่องราวที่สำคัญที่เกิดขึ้น ตลอดจนเรื่องเล่าที่สามารถใช้เหมาะสมกับบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด และประการสุดท้าย สร้างบรรทัดฐานในการสร้างเรื่องเล่า (Story Telling) เพื่อใช้ในการจัดการความรู้ของ บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด

การศึกษานี้ได้ข้อมูลในการศึกษาจากกลุ่มคนดังต่อไปนี้

- กลุ่มบุคคลผู้ก่อตั้งบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด จำนวน 5 คน
- กลุ่มพนักงานปฏิบัติงานของบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด จำนวน 50 คน
- ผู้บริหารของบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ทุกแผนก
- สหกรณ์ ที่เลือกใช้บริการของบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด จำนวน 20 สหกรณ์
- ตัวอย่างกลุ่มสหกรณ์ที่ไม่ใช้บริการจากบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด 10 สหกรณ์

ผลที่ได้รับจากการศึกษานี้ได้แก่

1. วิธีการจัดการความรู้ในองค์กร โดยที่สามารถศึกษาในบทที่ 2
2. สร้างเรื่องเล่าที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์กับบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ทั้งหมด 13 เรื่องเพื่อเป็นบรรทัดฐานที่จะนำไปใช้และศึกษาในขั้นต่อไป สามารถศึกษาได้ในบทที่ 5 ผลการศึกษา

3. วิธีการสร้างและการเก็บเรื่องเล่าที่เป็นรูปแบบสำหรับ บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด

จากการศึกษาและค้นคว้า เรื่องของหลักการแบ่งเรื่องเล่าเป็น 4 ประเภทคือ

1. ประเภทเรื่องเล่าเหตุการณ์
2. ประเภทเรื่องเล่าเพื่อเปรียบเทียบ
3. ประเภทเรื่องเล่า เพื่อการเรียนรู้ การสอน และการสร้างความคิดสร้างสรรค์
4. ประเภทเรื่องเล่า นิทาน

ซึ่งได้นำเสนอในงานวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 13 เรื่อง ซึ่งในแต่ละเรื่อง ได้มีโอกาสทดลองใช้แล้ว เช่น หลักสูตรปฐมนิเทศ พนักงานใหม่ จำนวน 20 คน ณ.ห้องประชุมสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย วันที่ 9 มิถุนายน 2549 และหลักสูตรของผู้ตรวจการสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ จำนวน 80 คน ณ.ห้องประชุมสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย และได้ทำโครงสร้างการเก็บเรื่องเล่าหรือโครงสร้างของเรื่องเล่าพร้อมที่จะนำไปใช้ โครงสร้างของเรื่องเล่า(Story Map) ให้มีองค์ประกอบดังนี้

1. “กาลครั้งหนึ่งนานมาแล้ว” เป็นการแสดงว่าการเล่าเรื่องได้เริ่มต้นขึ้นแล้ว
2. “อยู่มาวันหนึ่ง” ตัวละครเริ่มพบปัญหาหรือความท้าทายเกิดขึ้น
3. “ด้วยเหตุนี้เอง” เรื่องเล่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น
4. “และในที่สุด ท้ายสุด” แสดงว่ากำลังสรุปความคิดที่สำคัญของเรื่อง
5. “ข้อคิดที่เกิดจาก.....” เป็นการสรุปจบและทิ้งใจความสำคัญไว้ให้ชวนคิด

และได้นำประเด็นความรู้ที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางเลือกหนึ่ง ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของ บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ในปัจจุบันและอนาคตอย่างมีบรรทัดฐานต่อไป

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการศึกษาที่เริ่มต้นของการนำเรื่องเล่ามาจัดการความรู้ในองค์กรของบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด จากการศึกษาถึงวิธีการ หลักการเก็บเรื่อง และการนำไปใช้ อย่างเป็นระบบและถูกวิธี จะเป็นศาสตร์หนึ่งที่น่าสนใจและศึกษา ไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องเล่าที่ไร้สาระหรือบอกต่อๆ แต่เป็นศาสตร์ๆหนึ่งที่จะต้องมีการสร้างขึ้นมา รักษา และการจัดเก็บ ตลอดจนนำออกมาใช้ให้เกิดศักยภาพสูงสุด ในการจัดการความรู้ในองค์กร และการพัฒนาขององค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความรู้โดยผ่านเรื่องเล่า: กรณีศึกษา บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยได้รับความร่วมมือจากบุคคลหลายท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีและยอมเสียสละเวลาอันมีค่าให้และได้รับคำปรึกษาและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สมบัติ กุสุมาวลี อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ที่ได้เปิดโอกาสให้กระผมได้ใช้ความคิดความต้องการ ได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างอิสระทำให้เกิดองค์ความรู้ขึ้นภายใน โดยมีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้ทำผลงานนี้ และเชื่อว่าผลว่าผลงานนี้จะ เป็นประโยชน์กับองค์กรที่ศึกษาและยังจะเป็นการจุดประกายความคิดในเรื่องนี้และน่าที่จะมีการศึกษาที่ต่อยอดออกไปเพราะยังมีอีกหลายเรื่องราวที่ควรจะถูกเก็บไว้เป็นแหล่งข้อมูลองค์ความรู้

ขอขอบพระคุณประธานกรรมการบริหาร รักษาการผู้จัดการใหญ่ ของบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ที่อนุญาตให้สามารถจัดทำได้ และขอขอบพระคุณคุณเบญจวรรณ สะอาดพรรคที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดีและขอบคุณเพื่อนๆพนักงานสหประกันชีวิต จำกัดทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ตลอดจนอดีตผู้บริหารของบริษัทฯที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

และท้ายที่สุดนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของ โครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร (HROD) ที่ให้โอกาสเข้าศึกษาและคอยให้คำแนะนำ ดูแลเป็นอย่างดี ทำให้มีความรู้สึที่ดีในวันนี้ และที่สำคัญจะนำเอาความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีคุณค่าต่อองค์กร ประเทศและ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ของมนุษย์

นาย สุรียา ชินวัฒน์

มิถุนายน 2549

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญแผนภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและสาเหตุของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	4
1.3 คำถามในการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้	6
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ขององค์กร	31
2.4 แนวคิดของเรื่องเล่า (Story Telling)	41
2.5 วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)	44
2.6 เรื่องเล่า (Story Telling)	47
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	50
3.1 แหล่งข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แหล่งข้อมูล	50
3.2 ขอบเขตการวิจัย	53
3.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	54
3.4 นิยามคำศัพท์	55
บทที่ 4 ข้อมูลพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด	57
4.1 ประวัติและข้อมูลทั่วไปของบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลการศึกษา	77
5.1 แหล่งข้อมูล	77
5.2 วิธีการจัดการความรู้ในองค์กร แนวคิดการนำ KM สู่การปฏิบัติและ การนำไปใช้	83
5.3 การเก็บประวัติศาสตร์ของบริษัทฯ โดยการใช้เรื่องเล่าเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษา	86
5.4 โครงสร้างของเรื่องเล่า ประเภทของเรื่องเล่า	95
5.5 ประเภทเรื่องเล่า เพื่อการศึกษา การสอนและการสร้างความคิดสร้างสรรค์	104
 บรรณานุกรม	 128
 ภาคผนวก	 131

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนสหกรณ์ที่ถือหุ้นของบริษัทฯ	2
4.1	จำนวนสหกรณ์ที่ถือหุ้นของบริษัทฯ	62
4.2	ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ (2539-2548)	64
4.3	รายชื่อผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ของบริษัทฯ	65
5.1	ลำดับการจัดตั้งบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ที่สมบูรณ์ที่สุด	87

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนสหกรณ์ที่ถือหุ้นของบริษัทฯ	2
4.1	จำนวนสหกรณ์ที่ถือหุ้นของบริษัทฯ	62
4.2	ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ (2539-2548)	64
4.3	รายชื่อผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการใหญ่ของบริษัทฯ	65
5.1	ลำดับการจัดตั้งบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ที่สมบูรณ์ที่สุด	87