แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล

1. **ชื่อองค์ความรู้** การถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์

2. **ชื่อเจ้าขององค์ความรู้** นางสาวนาตยา พรหมบุตร ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

3. **หมวดองค์ความรู้ที่บ่งชี้(ตามแนวทางการจัดการความรู้ของหน่วยงาน)**

เทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง(เป็นบุคลากรทันสมัย พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ)

4. **ที่มาและชี้เป้าของการจัดการความรู้**

ในปี พ.ศ. ๒๕๐๕ เกิดการตั้งกรมการพัฒนาชุมชนขึ้น เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย ภารกิจในระยะแรกของกรมฯ คือ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตชนบท โดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง พัฒนาชุมชน/หมู่บ้าน ลักษณะการทำงานจึงเป็นการลงพื้นที่ทำงานกับประชาชน มากกว่าการสงเคราะห์หรือการทำให้ประชาชนเพียงอย่างเดียว ปัจจุบันการแบ่งโครงสร้างสร้างของหน่วยงานจึงแบ่งตามภารกิจหลักของกรมฯ ไม่ว่าจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความเข้มแข็งให้กับคนในชุมชน งานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน งานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาทุนชุมชน/ทุนที่มีอยู่ในชุมชน งานที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาชุมชน ร่วมไปถึงกลุ่มงานย่อยที่สนับสนุนการทำงานตามภารกิจของกรมการพัฒนาชุมชน

สถาบันการพัฒนาชุมชน เป็นหนึ่งในหน่วยงานย่อยของกรมการพัฒนาชุมชน ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรม พัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกรมฯ รวมทั้งการให้บริการทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานอื่นๆ อีกทั้ง ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยงานพัฒนาชุมชนในภาพรวมและงานพัฒนาชุมชนเฉพาะพื้นที่เพื่อเผยแพร่และใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานพัฒนาชุมชน รวมทั้งดำเนินการพัฒนาศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนให้พร้อมบริการความรู้ด้านการพัฒนาชุมชนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ นอกจากนั้นยังดำเนินเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในการพัฒนาชุมชน ออกแบบและพัฒนาระบบมาตรฐานการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในงานพัฒนาชุมชนให้เป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐาน

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครราชสีมา เป็นหนึ่งใน 11 ศูนย์ฯ ที่อยู่ภายใต้สังกัดสถาบันการพัฒนาชุมชน ทำหน้าที่รับผิดชอบงานวิจัยและพัฒนาเฉพาะพื้นที่ บริการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาชุมชน งานฝึกอบรม งานบริหารงานฝึกอบรมที่เหมาะสมเฉพาะพื้นที่ งานสนับสนุนการจัดการความรู้ งานพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการเฉพาะด้านการพัฒนาชุมชน ซึ่งในทุกๆปีงบประมาณ ศูนย์ฯ จะต้องดำเนินการจัดทำงานวิจัยหรือเป็นทีมสนับสนุนงานวิจัยของกรมฯ โดยทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลงานวิจัยในพื้นที่จังหวัดที่ตนเองให้บริการทางวิชาการ หัวข้อหลักหรือประเด็นงานวิจัยจะต้องเป็นงานที่อยู่ในภารกิจของกรมการพัฒนาชุมชน

การดำเนินการวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณหรือคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับบริบทของเนื้อหาหรือความเหมาะสมในงานวิจัยนั้นๆ การจัดเก็บข้อมูลงานวิจัยเชิงปริมาณสามารถดำเนินการได้ง่ายกว่าเชิงคุณภาพ แม้ว่ากระบวนการจัดทำแบบสอบถามหรือแบบสำรวจจะมีความยากอยู่มากก็ตาม แต่การจัดเก็บข้อมูลและการสรุปผลจากการเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพนับว่ายากมาก เนื่องจากลักษณะการเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล การสนทนากลุ่ม การสังเกตการณ์กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้ทำวิจัยจะต้องอาศัยทักษะหลายอย่างในการสรุปและจับประเด็นจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์ ส่วนใหญ่แล้วผู้ทำวิจัยเมื่อทำการสัมภาษณ์บุคคลใดๆก็ตาม จะมีการบันทึกเสียงร่วมด้วยระหว่างที่ทำการสัมภาษณ์นั้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้สามารถสรุปผลจากการสัมภาษณ์ได้อย่างละเอียด ครบถ้วน และปราศจากอคติของผู้ทำวิจัย การถอดเทปบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจึงมีความยากอยู่มากสำหรับผู้ทำวิจัยใหม่ๆ

5. วิธีการ/ขั้นตอนของการจัดการความรู้

หลังจากที่มีการสัมภาษณ์บุคคลใดๆก็ตาม ในระหว่างที่ทำการสัมภาษณ์อยู่นั้น ผู้สัมภาษณ์มักจะบันทึกเสียงผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย เพื่อที่จะนำมาสรุปเป็นผลการสัมภาษณ์ประกอบกิจกรรมหรืองานวิจัย แนวทางการในถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะดำเนินการ 2 ลักษณะ คือ

1) การซักถามประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์พร้อมๆกับการจดบันทึก ซึ่งจะจดเฉพาะประเด็นที่สำคัญหรือคำที่เป็น Key Word สำคัญของผู้ถูกสัมภาษณ์ แต่มักจะไม่ได้จดบันทึกรายละเอียดย่อยในคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์เนื่องจาก ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์มักจะจดบันทึกไม่ทัน และบางครั้งก็ต้องนึกข้อคำถามที่เป็นรายละเอียดย่อยในหัวข้อสัมภาษณ์ด้วย

2) การขออนุญาตบันทึกเสียงผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสรุปรายละเอียดของการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีโหลดไฟล์บันทึกเสียงลงในคอมพิวเตอร์ แล้วใช้โปรแกรม windows media player หรือ โปรแกรม GOM ในการฟังเพื่อถอดคำสัมภาษณ์ ระหว่างที่ฟังก็เปิด โปรแกรม Microsoft word พิมพ์ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากโปรแกรม 2 โปรแกรมนี้ จะมีเมนู ย้อนกลับและไปข้างหน้าได้ ทำให้สามารถปรับความเร็วในการเล่นให้เหมาะสมกับเนื้อหา และจังหวะการพูดของแต่ละคนได้ ตรงไหนเป็นประเด็นสำคัญก็เปิดฟังด้วยความเร็วที่ช้าลง หลังจากนั้นต้องตรวจทานเพื่อปรับภาษาพูดให้เป็นภาษาทางการ

6. ผลลัพธ์ที่จากการจัดการความรู้

6.1 <u>เทคนิคและแนวทางในการทำงาน</u>

1) ใช้เครื่องมือโปรแกรมพื้นฐานที่มีอยู่ในคอมพิวเตอร์ช่วยในการถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ โปรแกรมที่ใช้คือ windows media player หรือ โปรแกรมเล่นเสียง GOM

2) การค้นหาแนวทางการทำงานโดยการตั้งกระทู้ถามในเว็บไซต์ ซึ่งจะมีผู้ที่มีประสบการณ์ที่หลากหลายให้คำแนะนำในการถอดเทปบันทึกเสียง แล้วนำเอาข้อแนะนำเหล่านั้นมาทดลองปรับใช้

6.2 ข้อพึงระวัง(ถ้ามี)

1) ระหว่างที่ทำการบันทึกเสียงผู้ถูกสัมภาษณ์ควรมีเครื่องบันทึกเสียงสำรองในกรณีที่อาจจะแบตเตอร์รี่หมด หรือหากใช้โทรศัพท์มือถือก็จะถูกรบกวนได้ง่าย

2) ระว่างที่ทำการถอดเทปบันทึกเสียงควรจะอยู่ในสถานที่ที่ไม่มีเสียงดังรบกวน

3) เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นการพูดคุยระหว่างประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการทราบ การสร้างบรรยากาศให้ผ่อนคลาย การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการจะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลได้มาก ส่วนใหญ่แล้วจึงเป็นภาษาพูดมากกว่าภาษาทางการ

6.3 ปัจจัยความสำเร็จ

1) การทำความเข้าใจในข้อคำถามตามแบบสัมภาษณ์ให้ชัดเจน เพื่อให้ประเด็นที่จะซักถามครอบคลุมและผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการได้

2) เครื่องมือที่ใช้ในการบันทึกเสียงต้องมีความพร้อม สามารถบันทึกเสียงได้ชัดเจนและยาวนานเพียงพอ

6.4 ปัญหาและวิธีการแก้ไข

สถานที่ที่ทำการสัมภาษณ์อาจจะมีเสียงดังรบกวน ผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องหาสถานที่ที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ให้มากที่สุด หากไม่มีสถานที่ที่เหมาะสม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจดบันทึกประเด็นสำคัญระหว่างสัมภาษณ์ด้วย

6.5 ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและการพัฒนาเรื่องนั้น

1) ตัวผู้ถอดองค์ความรู้เรื่องนี้ สามารถถอดเทปบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์ได้เร็วขึ้น ใช้เวลาน้อยลง

2) เกิดการเตรียมความพร้อมในส่วนของการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป