

การจัดการความรู้ของสำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย*

นันทิตา หอมวิชา**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย ศึกษากลไกในการบริหารจัดการความรู้ ปัญหา/อุปสรรคของการจัดการความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ที่มีความ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ ในสำนักอนามัย ยังเข้าถึงได้ไม่ดีเท่าที่ควร อุปสรรคที่สำคัญคือ ตัวบุคลากรในหน่วยงาน และปัจจัยร่วมคือ ผู้นำ ยังไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ขาดการสนับสนุนจากผู้นำในองค์กร บุคลากรจึงไม่ได้รับการปลูกฝังให้เห็นความสำคัญในเรื่องการจัดการความรู้

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย

บทนำ

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการทำงานที่ดำเนินการร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยการนำความรู้ความชำนาญจากประสบการณ์ในการทำงานที่ฝังอยู่ในตัวคนมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน แล้วนำมาสร้างและใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ทุกคนใน องค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลดียิ่งขึ้นกว่าเดิม และการจัด การความรู้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นแนวคิดของการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของบุคลากรในองค์กร เป็น การปรับตัวทางสังคมในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้ระบบ การบริหารจัดการในองค์กรมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ของ สำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย

**นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบและกลไกในการบริหารจัดการความรู้ ศึกษาปัญหา/อุปสรรคของการจัดการความรู้
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมกับสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา วิจัยจากเอกสาร และการวิจัยภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์ แบบเป็นทางการ
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการระดับหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 6 คน ของสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสภาพการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย
2. ได้ทราบถึงแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย
3. นำแนวทางการจัดการความรู้ที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ระบุให้ "ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ" พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริการกรุงเทพมหานคร ประกอบกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552-2555 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5.6 การส่งเสริมให้บุคลากรของกรุงเทพมหานคร จัดความพร้อมทั้งทางด้านศักยภาพ คุณภาพชีวิต และความภาคภูมิใจเพื่อร่วมพัฒนามหานครให้น่าอยู่ เพื่อเรียนรู้แนวทางการจัดการความรู้ และทราบถึงสภาพการจัดการความรู้กับปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการความรู้ รวมถึงศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ ปรับเปลี่ยน

วัฒนธรรม ค่านิยม และทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและสอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

Management in Europe (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2547, หน้า 21) กล่าวว่า วิธีการจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์และกระบวนการในการจำแนก จัดหาและนำความรู้มาใช้ประโยชน์ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Dave Snowden (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2547, หน้า 20) กล่าวว่า องค์กรต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ผลของการตัดสินใจในองค์กร และเพื่อสร้างนวัตกรรม ซึ่งได้มีการจัดการความรู้ 3 ลักษณะ คือ

1. Content Management คือ การจัดการความรู้ประเภทชัดเจน (Explicit) โดยเน้นการจัดระเบียบเอกสาร หรือโครงสร้างต่าง ๆ

2. Narrative Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้เทคนิค เล่าเรื่องที่รู้มาภายใต้แนวคิดที่ว่าเราไม่สามารถเขียนทุกเรื่องออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ การนำเสนอเล่าสู่การฟังไม่แน่ใจว่าจะเป็นเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ แต่เป็นเหมือนการเล่านิทาน ถือเสมือนว่าเป็นสินทรัพย์เชิงความรู้ (Knowledge Assets)

3. Context Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้กิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้โดยเครือข่ายทางสังคม

ธิดา จุลินทร (2549) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ในองค์กร : ศึกษากรณี ศูนย์สุขภาพจิตเขต กรมสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มีการกำหนดเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญ ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย วัตถุประสงค์ และขั้นตอนในการดำเนินการมีความพร้อมด้าน เทคโนโลยี และมีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเกิดการจัดการความรู้

ชวลิต ขอดศิริ (2550) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ของโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ได้มีการปฏิบัติเกี่ยวกับ กระบวนการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีที่สนับสนุน การสื่อสาร วัฒนธรรมในการจัดการความรู้ การวัดผลการจัดการความรู้ และองค์ประกอบการจัดการความรู้ที่ประสบผลสำเร็จ แต่ก็มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ หลักสูตรสถานศึกษายังไม่ลงตัว สถานที่ที่จะใช้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ ยังมีให้ใช้น้อย ทำให้ผู้เรียนแต่ละชั้นปีไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ที่ต่อเนื่องกัน การวัดผลไม่มีความแน่นอน ทำให้ครูเกิดความสับสน และความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ปกครองและครู ทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องของการวัดผลประเมินผลการเรียนของนักเรียน

บุญส่ง หาญพานิช (2546) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีความต้องการให้มีกระบวนการบริหารจัดการความรู้ในระดับมาก ให้มีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ได้จากการบริหารจัดการความรู้ไปใช้ในการประกันคุณภาพ การพัฒนาการเรียน การสอนหลักสูตร การใช้เทคโนโลยีห้องสมุด การวิจัย การประเมินความดีความชอบ การธำรงรักษาบุคลากร การสร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงาน และการบริการความรู้ ตลอดจนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ความร่วมมือในการให้ความรู้และรับบริการความรู้ ใน 5 ด้าน ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้ การถ่ายทอดความรู้ การอบรมสัมมนา การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษา เป้าหมายของการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรเรียนรู้ และพัฒนาความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ และความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 ประเภท คือ

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มงาน ของสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
2. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิจัยภาคสนาม (Field Research) เป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ โดยใช้คำถามแบบลักษณะปลายเปิด โดยเลือกผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ คือข้าราชการระดับหัวหน้าฝ่าย ทั้ง 6 ฝ่าย ของสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบกัน ประกอบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อจำแนกข้อมูลในแต่ละประเด็นตามความคล้ายคลึงกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ "ดีความ" ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่าวิธีการหรือกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสำนักอนามัย ยังไม่สามารถเข้าถึงการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรได้ดีเท่าที่ควร ปัญหา/อุปสรรคของการจัดการความรู้ ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการ สำนักอนามัย คือบุคลากร

ไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควร ประกอบกับบุคลากรในสำนักงานฯ มักจะมีความมั่นใจในตัวเองสูง ไม่ยอมรับฟังความเห็นหรือความรู้ใหม่ๆ แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ที่มีความเหมาะสมกับหน่วยงาน คือการจัดการความรู้นั้นต้องเริ่มจากผู้นำต้องให้ความสำคัญ และการจัดการ หัวหน้าหน่วยงานต้องตระหนัก และให้ความร่วมมือ และส่งเสริมการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร และมีการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในสำนักงาน โดยบุคลากรต้องมีส่วนร่วม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขานุการ สำนักกอนามัย ยังไม่สามารถเข้าถึงการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรได้ดีเท่าที่ควร ปัญหา/อุปสรรคของการจัดการความรู้ ของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักกอนามัย คือบุคลากรไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่ควร ประกอบกับบุคลากรในสำนักงานฯ มักจะมีความมั่นใจในตัวเองสูง ไม่ยอมรับฟังความเห็นหรือความรู้ใหม่ๆ

เพราะฉะนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือควรสร้างระบบการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม โดยการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยใช้สื่อสารสนเทศต่างๆ ในการถ่ายทอด และการจัดการความรู้ ควรทำอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และควรมีการกำหนดในเรื่องของงบประมาณในการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน ให้แก่บุคลากรมาก รวมทั้งการนำวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถจากภายนอกเข้ามาถ่ายทอดให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดความรู้ มุมมอง และแนวคิดใหม่ๆ ด้านการสร้างความรู้ และควรมีการให้คำตอบแทน รางวัล ยกย่องและชมเชย กับบุคลากรในสำนักงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรทำงานด้วยความเต็มใจ และเต็มกำลังความสามารถด้วย

บรรณานุกรม

- ชวลิต ขอดศิริ. (2550). การจัดการความรู้ของโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธิดา จุลินทร. (2549). กระบวนการและปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ในองค์กรศึกษา กรณีศูนย์สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. (2547). การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: จีรวัดน์ เอ็กซ์เพรส.
- บุญส่ง หาญพาณิชย์. (2546). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจารณ์ พาณิช. (2548). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.