

การจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์การ กรณีศึกษา : สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ*

สาวรี ชนาชน**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงวิธีการจัดการความรู้ การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของข้าราชการตำรวจสำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิธีวิจัยสนทนากลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน ผลจากการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ในหน่วยงานมีหลายวิธี อาทิเช่น การจัดโครงการฝึกอบรม จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน จัดส่งบุคลากรไปฝึกอบรมและศึกษาต่องาน รวมทั้งมีเว็บไซต์ของสำนักงานที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ และจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และอุปกรณ์เครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัย

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์การ

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) ได้ระบุในมาตรา 11 ดังนี้ "ส่วนราชการมีหน้าที่ พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดย ต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้

* บทความนี้เรียบเรียงจากกรณีศึกษาอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์การ: กรณีศึกษา สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามพระราชกฤษฎีกานี้ "ส่วนราชการจึงต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบวิธีการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
2. เพื่อศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของข้าราชการตำรวจในด้านการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของข้าราชการตำรวจสำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ : เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจในกองกำกับการฝ่ายแผนถวายความปลอดภัย กองบังคับการอำนวยการถวายความปลอดภัย สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา : เป็นการศึกษาวิธีการจัดการความรู้ การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ ปัญหาและ อุปสรรคในการจัดการความรู้ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของข้าราชการตำรวจในสำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
3. ขอบเขตด้านเวลา : ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ.2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวิธีการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
2. ทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมของข้าราชการตำรวจในด้านการจัดการความรู้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของข้าราชการตำรวจในสำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ

4. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของบุคลากร
ในสำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

OECD (อ้างถึงใน สุพิน เกชาคุปต์, 2554, หน้า 89-90) กล่าวถึงการบริหารราชการ
แนวใหม่ ที่เน้นการยกระดับผลการปฏิบัติงานของรัฐ โดยการปรับปรุง การบริหารงานบุคคล
การบริหารการเงินและงบประมาณ เทคโนโลยีการบริหาร และการนำวิธีการจัดการของเอกชน
มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้มีการแข่งขัน และลดการผูกขาดในการจัดทำบริการ
สาธารณะ การจัดหาพัสดุ การจ้างเหมาเอกชน การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ, เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดที่ 4 คือ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้ให้
ความสำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กร และเป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์
จัดการ ปรับปรุงข้อมูล และสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิด ประโยชน์ในการ
ปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน
พีระพงศ์ ภักดิ์วี, 2554, หน้า 63-68) มีหลักสำคัญ 5 ประการของการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้
และบุคคลเรียนรู้ คือ การพัฒนาตนเองให้เป็นเลิศ, กรอบความเชื่อที่ สมเหตุสมผล, การมีวิสัย
ทัศน์ร่วมกัน, การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม, และการคิดอย่างเป็นระบบ, กนกนารถ ผดุงชัย (2550)
ศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวง สาธารณสุข, เพียงใจ มุสิกะพงษ์
(2550) ศึกษาสภาพการจัดการความรู้และความต้องการเพิ่มพูน ความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
ของบุคลากรสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุน บริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
และรวี บัวดวง (2553) ศึกษาการปฏิบัติด้านการจัดการ ความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัย
รามคำแหง ผลของการวิจัยพบว่าในแต่ละองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ใน
องค์กร และมีวิธีการในการจัดการความรู้ในองค์กรที่คล้ายคลึงกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี คือ วิธีวิจัยเอกสารและวิธีวิจัยสนาม ซึ่งมี
สาระสำคัญดังนี้

1. วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวม
ข้อมูลจากเอกสาร บทความทางวิชาการ วารสาร แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานนายตำรวจ
ราชสำนักประจำ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

2. วิธีวิจัยสนาม มีสาระสำคัญ ดังนี้

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกองกำกับการฝ่ายแผนถวายเป็นความปลอดภัย กองบังคับการอำนวยการถวายเป็นความปลอดภัย สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive) จากผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานจำนวน 5 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล และในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ได้ขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์บันทึกเทปการสนทนา พร้อมทั้งจดบันทึกรายละเอียดคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ จึงใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาหาข้อสรุปอย่างมีระบบ มีเหตุผลและอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้

- 1) การจัดการความรู้ในหน่วยงานมีความสำคัญมาก เพราะการจัดการความรู้ สามารถพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น ทำให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจในงานและลักษณะงานในหน้าที่รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ
- 2) การจัดการความรู้ในหน่วยงานมีหลายวิธี คือ การจัดโครงการฝึกอบรม จัดกิจกรรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดส่งบุคลากรไปฝึกอบรมและศึกษาดูงาน รวมทั้งมีเว็บไซต์ของสำนักงานที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ และจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- 3) ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานได้ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ และมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เนื่องจากได้ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้น ตลอดจนมีการเฝ้าหาความรู้ด้วยตนเอง
- 4) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ อุปกรณ์เครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ไม่ทันสมัย ความแตกต่างกันทางด้านพื้นฐานความรู้ทำให้ได้รับประโยชน์จากการจัดการความรู้ไม่เท่าเทียมกัน
- 5) แนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการความรู้คือควรคิดค้นหาวิธีการจัดการความรู้ที่แปลกใหม่ จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่หลากหลายมาถ่ายทอดความรู้ พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้มีความรู้ในงานที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง ควรมีการจัดตั้งห้องสมุดของหน่วยงาน นอกจากนั้นจะต้องมีการดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ในหน่วยงานมีหลายวิธี อาทิเช่น การจัดโครงการฝึกอบรม จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดส่งบุคลากรไปฝึกอบรมและศึกษาดูงาน รวมทั้งมีเว็บไซต์ของสำนักงานที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและอุปกรณ์เครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัย

แนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการความรู้ คือควรคิดค้นหาวิธีการจัดการความรู้ที่แปลกใหม่ และจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่หลากหลาย พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากร ควรมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้มีความรู้ในงานที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง ควรมีการจัดตั้งห้องสมุดของหน่วยงาน นอกจากนี้จะต้องมีการดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดการความรู้ของหน่วยงานไปเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กนกนารถ ผดุงชัย. (2550). การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร .
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549) *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- พีระพงศ์ ภัคศิรี. (2554). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการวิจัยประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- เพียงใจ มุสิกะพงษ์. (2550). *สภาพการจัดการความรู้และความต้องการเพิ่มพูนความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รวี บัวด้วง. (2553). *การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพิณ เกชาคุปต์. (2554). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการวิจัยประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.