

การบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ กรณีศึกษา ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี*

ศศิธร ชูนิล**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ กรณีศึกษา ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือยังไม่มี การแต่งตั้งคณะทำงานอย่างเป็นทางการ และบุคลากรบางคนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ คือ ต้องมีการแต่งตั้งคณะทำงานอย่างเป็นทางการ และจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ

คำสำคัญ : การบริหารจัดการความรู้ การฟื้นฟูสมรรถภาพ

บทนำ

จากสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ในปัจจุบันพบว่า ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ในด้านต่างๆ มีมากมายและหลากหลาย ทำให้บุคคลทุกคนมีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่รอบรู้ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา (Long Life Learning) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงมีแนวคิดในการนำ การจัดการความรู้ มาปรับใช้กับองค์กร เพื่อเชื่อมโยงความรู้ที่ฝังในตัวของบุคคลขององค์กร ให้มีการเปิดเผย แลกเปลี่ยน แบ่งปัน ถ่ายทอด แนวความคิดประสบการณ์ ความรู้ความชำนาญ และความคิดที่ยังไม่ได้มีการจัดเก็บ มาทำการรวบรวมและจัดเก็บอย่างเหมาะสม และบันทึกไว้

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ กรณีศึกษา ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี

**นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
5. เพื่อศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ : กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี โดยการศึกษาวิจัยถึง การบริหารจัดการความรู้ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความรู้ ปัจจัยที่มีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความรู้ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะ การบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ : กรณีศึกษาศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
4. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ

5. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบและกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน (สำนักงานประกันสังคม, 2554, หน้า 6) คือ

ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ให้การฟื้นฟูสมรรถภาพในรูปแบบที่สมบูรณ์ครบวงจร ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ (1) การให้การฟื้นฟูสมรรถภาพครบทั้ง 4 ด้าน คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านจิตใจและสังคม การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการศึกษา และ (2) การแก้ไขและพัฒนาผู้เข้ารับ การฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยคู่มือ/ภาพรวมของตัวผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ เป็นหลัก (การดูแลผู้เข้ารับการฟื้นฟูฯ ทุกด้านพร้อมๆ กัน) โดยมุ่งเน้นการประสานงานของทีมงานสหวิชาชีพทุกวิชาชีพ ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, หน้า 4-6) ได้อธิบายถึงการจัดการความรู้ในองค์กรว่า หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

อัคริย์ เรืองสำราญ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวคิด กระบวนการ การบริหารจัดการความรู้ของกองพัฒนาและบริหารการจัดการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างสนใจที่จะปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการทำงาน หรือนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ให้สอดคล้องกับปัจจุบัน จึงได้นำระบบการจัดการความรู้ มาพัฒนาบริษัทฯ เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ฐิติมา ชุนดี (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบการจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเครื่องจักร กรณีศึกษา บริษัทผลิตเซมิคอนดักเตอร์ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทเกี่ยวกับการจัดการความรู้คือปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องจักรล่าช้า เนื่องจากจากบุคลากรขาดทักษะความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน อีกทั้งบุคลากรยังไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ประกอบกับไม่มีการจัดเก็บความรู้ต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมทั้งบุคลากรไม่ตระหนักถึง

ความสำคัญในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยน ซึ่งผลของการศึกษามีความสามารถช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร เป็นคลังความรู้ขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี คือ วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1. วิธีวิจัยเอกสาร เป็นการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารราชการและเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ
2. วิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ "ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ" ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive or Judgmental Sampling) ก่อนเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2556 ผู้วิจัยได้กำหนดนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการจัดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบกัน และเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดจำแนกข้อมูลในแต่ละประเด็นตามความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกเป็นกลุ่มๆ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการ "ตีความ" ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี นั้นเป็นการบริหารจัดการความรู้ในรูปแบบของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยการรวบรวมความรู้จากการศึกษาในเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้หรือพรสวรรค์ ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถแบ่งปันกันได้ โดยบุคลากรรุ่นพี่จะถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของตนเองให้แก่รุ่นน้อง เช่น การสอนงานบุคลากรที่เข้ามาบรรจุใหม่ หรือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งกิจกรรมการจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฯ นั้นส่วนใหญ่เป็นการบริหารจัดการโดยไม่มีแนวปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอน ที่ชัดเจน เพียงแต่เป็นการทำตามแผนการจัดการความรู้ที่แต่ละกลุ่มงานคิดแล้วถ่ายทอด

ออกมาตามความคิดของกลุ่มงาน แล้วนำเข้าแผนการดำเนินงานประจำปีของศูนย์ฯ ในรูปของกิจกรรมการให้ความรู้ เช่น การจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของสำนักงานประกันสังคม การจัดกิจกรรมกลุ่มให้ความรู้แก่ผู้บาดเจ็บไขสันหลัง การจัดกิจกรรมกลุ่มให้ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์แก่คนพิการ การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ฯลฯ

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการความรู้ของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน คือยังไม่มี การแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นทางการ และบุคลากรบางคนยังไม่มี ความรู้ ความเข้าใจว่าการจัดการความรู้คืออะไร กระบวนการเป็นอย่างไร และใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ จึงทำให้การจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร จากการวิจัยพบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี คือ การจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่บุคลากรทุกคน การตั้งงบประมาณไว้เพื่อดำเนินกิจกรรมนี้โดยเฉพาะ และที่สำคัญผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพอย่างเป็นทางการ เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี คือ ผู้บริหารองค์กรต้องให้การสนับสนุน และกำหนดทิศทางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมทั้งการชมเชยหรือให้รางวัลเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ควรมีการจัดตั้งงบประมาณไว้เพื่อดำเนินกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพให้เพียงพอ ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นทางการ ต้องสร้างองค์การให้มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ เพื่อส่งผ่านความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องที่ยังมีอยู่

บรรณานุกรม

- จิตติมา ชุนดี. (2554). ระบบการจัดการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาเครื่องจักร: กรณีศึกษา บริษัทผลิตเซมิคอนดักเตอร์. การศึกษาค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานประกันสังคม. (2554) ความรู้เบื้องต้น งานฟื้นฟูสมรรถภาพ. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการพลเรือน และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการพลเรือน.
- อัจฉรีย์ เริงสำราญ. (2551). กระบวนการ การบริหารจัดการความรู้ของกองพัฒนาและบริหารการจัดการเรียนรู้: กรณีศึกษา บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.