

การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว *

จิตภินันท์ ฐิตพิชิตศักดิ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 คน โดยใช้แนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ของ Marquardt ซึ่งแบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ และการถ่ายโอนและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่า วิธีการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาจากเอกสาร ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน และสื่อออนไลน์ ต่างๆ รวมทั้งการสอบถามจากผู้รู้หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจะพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลด้วย และมีการสร้างความรู้โดยการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีการลงมือปฏิบัติ เมื่อเกิดผลที่ดีและมีประโยชน์จึงเก็บความรู้ไว้ ซึ่งในการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ จะมีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบแฟ้ม และรูปแบบไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถค้นคืนได้ง่าย รวมทั้งมีการจัดบันทึกเพื่อความสะดวกในการนำกลับมาใช้ของผู้ใช้งาน ในส่วนของการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีการถ่ายโอนในการประชุมต่างๆ การแลกเปลี่ยนพูดคุยซึ่งกันและกัน การถ่ายโอนทาง Online การเวียนแจ้งทางเอกสาร เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ด้านงบประมาณมีไม่เพียงพอในการจัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทัศนสัย และจัดซื้อครุภัณฑ์ที่จำเป็น รวมทั้งสถานที่ที่จำกัดทำให้ไม่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสาร ด้านผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการจัดการความรู้ ไม่ให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรอบรมถ่ายทอดความรู้ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ เพื่อให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การจัดการความรู้

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว

** นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สังคมปัจจุบันมีความรู้อยู่มากมาย และความรู้ต่างๆ กระจุกกระจายอยู่ทั่วไปเนื่องจากความเจริญทำให้สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป และความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้โลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกไร้พรมแดน ความรู้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การค้นหาความรู้เป็นไปได้โดยง่ายเช่นเดียวกันกับการเคลื่อนย้ายของความรู้ ถ้าไม่มีการรวบรวมความรู้ที่มีความจำเป็น และเก็บรักษาไว้ให้ดีก็อาจจะทำให้ความรู้นั้นลบลือนไปได้ อีกทั้งปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy - KBE) ทำให้ความรู้มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น งานด้านต่างๆ มีความจำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งแหล่งความรู้ต่างๆ มีอยู่มากมาย ดังนั้นการที่จะได้มาซึ่งความรู้จากแหล่งต่างๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ความรู้ที่ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การจัดการความรู้เป็นคำกว้างๆ ที่มีความหมายครอบคลุมเทคนิค กระบวนการต่างๆ มากมาย ได้แก่ การรวบรวมความรู้ที่กระจุกกระจายอยู่ที่ต่างๆ มาไว้ที่เดียวกัน การสร้างบรรยากาศให้คนคิดค้น เรียนรู้ สร้างความรู้ใหม่ๆ ขึ้น การจัดระเบียบความรู้ในเอกสาร การทำฐานความรู้ การเผยแพร่ความรู้ การสร้างช่องทาง และเงื่อนไขให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน และการนำความรู้ไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการปรับตัวขององค์กรตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งใช้ในการพัฒนาการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ใช้ในการแก้ปัญหาให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการความรู้มิใช่เป็นการทำตามกระแส แต่เป็นเพราะหน่วยงานราชการถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันการพัฒนาประเทศ และจากการที่หน่วยงานราชการมีเป้าหมายที่ต้องทำงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมๆ ไปกับการขับเคลื่อนงานตามนโยบายพัฒนาประเทศ หน่วยงานราชการจึงต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถบริหารและบริการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก้าวทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลา การจัดการความรู้จึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 22) ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

ระบบราชการซึ่งมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเกษียณอายุราชการ การย้ายภายในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร การโอนย้ายไปยังหน่วยงานราชการอื่น การบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการ ซึ่งอาจจะทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการจัดการความรู้จึงมีความสำคัญในการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้ที่มีการจัดเก็บไว้มาใช้เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามรูปแบบ วิธีการ กฎเกณฑ์ที่เป็นอยู่ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับวิธีการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้เฉพาะสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เท่านั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรค้นหา เลือกสรร รวบรวม เผยแพร่ ถ่ายโอน สารสนเทศที่สำคัญ รวมถึงความรู้ความชำนาญที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมภายในองค์กร และการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความรู้มีเพิ่มมากขึ้นและได้รับการจัดการตลอดเวลา มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้อธิบายกระบวนการจัดการความรู้ในมุมมองที่แตกต่างกัน การวิจัยในครั้งนี้ได้นำแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ของ Marquart (อ้างถึงใน ชมสุภักดิ์ ครุฑกะ, 2560, หน้า 104) มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ซึ่งแบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) องค์กรควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. การสร้างความรู้ (knowledge creation) เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่า ทุกคนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้
3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (knowledge storage and retrieval) องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และเก็บรักษาไว้ให้ดีที่สุด ในส่วนของการค้นคืน เป็นลักษณะของการเข้าถึงสิ่งที่ใช้ต้องการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป องค์กรควรทำให้พนักงานทราบถึงช่องทางหรือวิธีการสำหรับค้นหาความรู้ต่างๆ ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ในองค์กร
4. การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (knowledge transfer and utilization) องค์กรจะเรียนรู้ได้ก็ขึ้นเมื่อความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร การถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์จากความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกด้านอิเล็กทรอนิกส์

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครนครสามัญ และบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตลาดพร้าว

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive or judgmental sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561, หน้า 45) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน ประกอบด้วย

2.1 ผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว 1 คน

2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ฝ่ายละ 1 คน จำนวน 10 ฝ่าย

ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีจำนวนคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล

2. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยปรึกษารื้อกับอาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็น อาจารย์ผู้มีประสบการณ์มากในการทำวิจัย เพื่อตรวจสอบ พิจารณาความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ ปรับปรุงและแก้ไขข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าแนวการสัมภาษณ์ดังกล่าว มีความชัดเจน ตรงประเด็น สอดคล้อง และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวม เอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและนวัตกรรมในองค์การ โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง หนังสือการจัดการความรู้ หลักการจัดการความรู้ นานาพรรณสนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์การแห่งความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศและ นวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้ เป็นต้น

1.2 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด ได้แก่ ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคลเพื่อขออนุญาตหมาย วัน เวลาสัมภาษณ์ เป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบอย่างคร่าวๆ และก่อน การสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่า จะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการ วิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการจัดบันทึกการสนทนาและบันทึกเสียงทุกครั้ง และในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในกาทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการ วิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัย แยกเป็นประเด็นเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ วิธีการจัดการความรู้ใน สำนักงานเขตลาดพร้าว ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว และแนวทางในการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว

2. นำผลการวิจัยทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า.

จากผลการศึกษาหนังสือ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ตำราทางวิชาการ เอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจุบันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและการก้าวเข้าสู่ยุคโลกไร้พรมแดน ทำให้ความรู้มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น การค้นหาความรู้เป็นไปได้โดยง่ายเช่นเดียวกันกับการเลือนหายของความรู้ ถ้าไม่มีการรวบรวมความรู้ที่จำเป็น และ

เก็บรักษาไว้ให้ตีก็อาจจะทำให้ความรู้นั้นลบลบกันไปได้ ดังนั้นการจัดการความรู้จึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นกระบวนการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ใหม่ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้กลับมาใช้ การถ่ายโอนความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการนำความรู้ที่มีไปใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการปรับตัวขององค์กรตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งใช้ในการพัฒนาการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ใช้ในการแก้ปัญหาให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความรู้ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงหันมาให้ความสนใจในการจัดการความรู้ บางองค์กรอาจจะมีการกำหนดให้จัดการความรู้เป็นตัวชี้วัดขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความตั้งใจในการจัดการความรู้อย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นการกระตุ้นให้พนักงานดำเนินการจัดการความรู้อย่างจริงจัง รวมทั้งอาจมีการนำเทคโนโลยีด้านต่างๆ เข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ เพื่อให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์กรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ถ้าองค์กรมีการจัดการความรู้จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากการจัดการความรู้จะทำให้องค์กรมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการ ในกรณีที่องค์กรไม่มีผู้ปฏิบัติงานในบางตำแหน่ง และมีผู้มาปฏิบัติงานแทนในตำแหน่งดังกล่าวก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลความรู้ดังกล่าวที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรได้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น องค์กรภาครัฐซึ่งเป็นองค์กรที่มีข้อจำกัดในด้านบุคลากร มีการกำหนดจำนวนบุคลากรที่ชัดเจน ทำให้อาจจะขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่จะมีผู้ปฏิบัติงานคนใหม่ได้นั้นจำเป็นที่จะต้องไม่มีผู้ปฏิบัติงานคนเดิมครองตำแหน่งอยู่ ดังนั้นเมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานคนเดิมไม่มีโอกาสที่จะถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานคนใหม่ได้ หรือในกรณีที่องค์กรภาคเอกชนถึงแม้จะมีช่วงเวลาในการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ แต่อาจจะไม่สามารถถ่ายทอดงานได้ทั้งหมด ซึ่งหากมีการจัดการความรู้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานคนใหม่สามารถศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง หรือในบางกรณีที่ยังไม่มีผู้ปฏิบัติงานคนใหม่มาทดแทน อาจจะเนื่องด้วยตำแหน่งดังกล่าวยังไม่มีกรอบคัดเลือก ไม่มีผู้ผ่านการคัดเลือกที่ได้รับการขึ้นบัญชีไว้ ไม่มีผู้สมัคร หรือผู้สมัครยังไม่ตรงตามความต้องการขององค์กร แต่องค์กรต้องดำเนินต่อไป ทำให้เกิดการมีความจำเป็นที่จะต้องมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานแทนในตำแหน่งดังกล่าวเป็นการชั่วคราว ซึ่งการจัดการความรู้จะทำให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนสามารถศึกษาข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานนั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนได้อย่างต่อเนื่อง ถูกต้องต่อไป เป็นต้น ดังนั้นการจัดการความรู้จึงมีความจำเป็น และมีความสำคัญเป็นอย่างมากอันจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ในส่วน of ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. วิธีการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาจากตำรา หนังสือ เอกสาร ทฤษฎี ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย พระราชบัญญัติ คำสั่ง หนังสือสั่งการ หนังสือเวียนหรือแนวทางปฏิบัติ

คู่มือการปฏิบัติงาน และยังมีการแสวงหาความรู้จากสื่อออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทาง Social ทาง Line ทาง Internet ทาง Network ต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการแสวงหาความรู้จากการสอบถาม การพบปะพูดคุยกับผู้รู้ หรือการหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสอนงาน การฝึกงานร่วมกัน และการอบรมสัมมนา ซึ่งในการแสวงหาความรู้นั้นต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลด้วย เพื่อให้ได้ความรู้ที่น่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง โดยมีการนำปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นจุดเริ่มต้นในการแสวงหาความรู้ ซึ่งเมื่อแสวงหาความรู้มาได้แล้ว ก็จะมีการสร้างความรู้จากข้อมูลที่ได้รับมา โดยมีการประชุม แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น วิเคราะห์และสรุปองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อบูรณาการและนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ความรู้ที่สร้างขึ้นมานั้นจะมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องด้วย ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการสร้างความรู้โดยการลงมือปฏิบัติ เมื่อเกิดผลที่ดีและมีประโยชน์จึงเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องไว้ โดยการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ จะมีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบแฟ้ม โดยจะแบ่งตามหมวดหมู่และมีการจัดทำดัชนีเพื่อสามารถค้นหาได้ง่าย และมีการจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ ที่เก็บข้อมูลแบบพกพา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจัดบันทึกเพื่อความสะดวกในการนำกลับมาใช้ ในส่วนของการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีการถ่ายโอนในการประชุมต่างๆ ได้แก่ การประชุมผู้บริหารเขต การประชุมข้าราชการและลูกจ้างบนสำนักงานเขต การประชุมกรรมการชุมชน การประชุมภายในส่วนราชการหรือกลุ่มงาน และมีการถ่ายโอนโดยการส่งผ่านทาง Online หรือทาง Social เช่น กลุ่ม Line เป็นต้น รวมทั้งมีการเวียนหนังสือสั่งการ การแจกเอกสาร การเปิดดูข้อมูลจากแฟ้มเอกสารหรือไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนพูดคุยซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษา การสอบถาม การอธิบาย การสอน หรือการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ประกอบด้วย ปัญหาในการถ่ายทอดความรู้จากส่วนกลางมาความต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ที่ถูกต้อง ยึดปฏิบัติตามความเคยชินในอดีต หรือปฏิบัติตามที่ผู้อื่นปฏิบัติมาโดยไม่มีตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่แท้จริง ไม่มีการรวบรวม และเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนเจ้าหน้าที่มีพื้นฐานความรู้ ความชำนาญแตกต่างกันทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ไม่ตรงกัน การถ่ายโอนความรู้จึงไม่มีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ไม่ยอมรับความคิดเห็นที่มีการแนะนำ ทำให้การถ่ายโอนความรู้ไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายบ่อยทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานที่ต้องปฏิบัติจำนวนมาก ไม่มีเวลาในการดำเนินการจัดการความรู้ อีกทั้งผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้เท่าที่ควรหรือไม่เข้าใจการจัดการความรู้อย่างถูกต้อง ทำให้ไม่มีการกระตุ้นหรือสั่งการให้ดำเนินการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งไม่สนับสนุนให้มีการต่อยอด หรือสานต่อการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ ไม่เห็นความสำคัญ ไม่ยอมรับหลักการจัดการความรู้ ไม่ให้ความร่วมมือในการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น เกรงว่าถ้าเปิดเผยความรู้แล้วจะทำให้ไม่มีความสำคัญ จึงไม่ให้ความร่วมมือในการจัดการความรู้ ประกอบกับขาดงบประมาณสนับสนุนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน

เช่น ตู้เก็บเอกสาร และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูลกลาง ระบบ internet อุปกรณ์เก็บข้อมูลแบบพกพา ที่จำเป็นในการจัดการความรู้ และสถานที่ราชการซึ่งมีพื้นที่จำกัดและคับแคบ ไม่สามารถขยายพื้นที่ได้ ทำให้การแสวงหาหรือการจัดเก็บความรู้เป็นไปได้ยากยิ่งขึ้น อีกทั้งสังคมปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว โลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกไร้พรมแดน ความรู้ที่เกิดขึ้นมีจำนวนมากและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องใช้เวลาในการแสวงหาความรู้เพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ควรมีการถ่ายทอดความรู้จากส่วนกลางอย่างเป็นระบบและถูกต้อง รวมทั้งมีการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องและชัดเจนให้กับเจ้าหน้าที่ ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในกลุ่มย่อยเพื่อให้สามารถซักซ้อมซักถามได้อย่างใกล้ชิดทำความเข้าใจได้มากขึ้น กระตุ้นเตือน ปลุกฝังจิตสำนึกและให้กำลังใจในการศึกษาค้นหาความรู้ซึ่งมีอยู่ทั่วไปเพื่อนำมาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ให้อยอมรับความคิดเห็นและปฏิบัติตามระเบียบ โดยอาจจะมีส่วนจูงใจเป็นขวัญหรือกำลังใจในการจัดการความรู้ มีการให้ความรู้ ทฤษฎี แนวทางและหลักในการจัดการความรู้ที่ถูกต้อง สร้างความรู้ความเข้าใจให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ ให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ เพื่อให้มีแรงกระตุ้นในการจัดการความรู้ เพื่อให้จัดการความรู้ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งผู้บริหารต้องให้ความสนใจ สนับสนุน กระตุ้นและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้เป็นไปด้วยความราบรื่น ควรกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นงานประจำที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปฏิบัติ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงมาตรฐานหรือแนวทางในการจัดการความรู้ และกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ สนับสนุนให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ที่ทำงานร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีพื้นฐานความรู้ที่เท่าเทียมกัน ซึ่งจะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน และสามารถถ่ายโอนความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอเพื่อสนับสนุนให้ดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีโปรแกรมที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลหรือระบบฐานข้อมูลในการรวบรวมฐานข้อมูลความรู้ในรูปแบบที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงเพื่อจัดเก็บ ค้นหา และดึงข้อมูลมาใช้ได้ง่ายและเป็นระบบ นอกจากนี้ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเวลาและสามารถจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ของ Marquardt (อ้างถึงใน ชมสุภักดิ์ ครุฑทะ, 2560, หน้า 40) ซึ่งแบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็น 4 ขั้นตอน มาใช้เป็นแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถนำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. วิธีการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 การแสวงหาความรู้ มีการแสวงหาความรู้ด้วยการศึกษาจากตำรา หนังสือ เอกสาร วิทยุ ระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย พระราชบัญญัติ คำสั่ง หนังสือสั่งการ หนังสือเวียนหรือแนวทางปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน และยังมี การแสวงหาความรู้จากสื่อออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทาง Social ทาง Line ทาง Internet ทาง Network ต่างๆ นอกจากนี้ยังมีการแสวงหาความรู้จากการสอบถาม การพบปะพูดคุยกับผู้รู้ หรือการหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสอนงาน การฝึกงานร่วมกัน และการอบรมสัมมนา ซึ่งในการแสวงหาความรู้จำเป็นต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลด้วย เพื่อให้ได้ความรู้ที่น่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง โดยมีการนำปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นจุดเริ่มต้นในการแสวงหาความรู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระเชษฐ์ ไชวเกียรติรุ่ง (2557) ศึกษา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการแสวงหาความรู้ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การสอนงานโดยตรงให้กับบุคลากรใหม่ การสอบถามความรู้จากเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และหัวหน้างาน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากเอกสารที่เผยแพร่ตามสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต วารสาร เป็นต้น การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เป็นต้น การเข้ารับการฝึกอบรม โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ มาถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2558) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้การพยาบาลโรคหัวใจระบบออนไลน์ของศูนย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน ผลการศึกษาพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของศูนย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน แสวงหาความรู้จากการอ่านตำราหรือค้นจากออนไลน์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมรัตน์ จรัสศรี (2558) ศึกษา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของครูโรงเรียนสาธิตในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่าการแสวงหาความรู้จากการสอบถามเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และผู้บังคับบัญชา การเข้ารับฝึกอบรมจากหน่วยงานภายใน มีการร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การอบรมความรู้ต่างๆ มีการสืบค้นข้อมูลจากเอกสาร และค้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวรรณ พิณยุวรรณ (2558) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่าการแสวงหาความรู้ส่วนมากจะสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีการรวบรวมข้อมูลจากภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานหรือได้จากการเข้าร่วมประชุมและการฝึกอบรมภายในองค์กร และการศึกษาดูด้วยตนเอง จากคู่มือปฏิบัติงานและเอกสาร/รายงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฐพล ชนก (2559) ศึกษา กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการเลี้ยงไก่ชน: กรณีศึกษากลุ่มเลี้ยงไก่ชนบ้านควนเสาธง ตำบลตะโก อำเภอทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการเลี้ยงไก่ชนของชุมชนบ้านควนเสาธง มีการค้นหาความรู้จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อเทคโนโลยีต่างๆ

1.2 การสร้างความรู้ มีการสร้างความรู้โดยจัดการประชุม แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น วิเคราะห์และสรุปองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อบูรณาการและนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ความรู้ที่สร้างขึ้นมานั้นจะมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องด้วย ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีการสร้างความรู้โดยการลงมือปฏิบัติ เมื่อเกิดผลที่ดีและมีประโยชน์จึงเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระเชษฐ์ โขวเกียรติรุ่ง (2557) ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการสร้างความรู้ด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวรรณ พิณยุววรรณ (2558) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า การสร้างความรู้ มาจากการประชุมเชิงปฏิบัติการนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฐพล ชนก (2559) ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการเลี้ยงไก่ชน: กรณีศึกษากลุ่มเลี้ยงไก่ชนบ้านควนเสาชง ตำบลตะโก อำเภอทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการเลี้ยงไก่ชนของชุมชนบ้านควนเสาชง มีกระบวนการสร้างความรู้ 2 ขั้นตอน คือ (1) การตรวจสอบแหล่งที่มาของความรู้ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือก่อนที่จะนำความรู้ต่างๆ ไปใช้ (2) การสร้างความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปสร้างเป็นความรู้ใหม่ในรูปแบบเฉพาะของชุมชนที่มีการผสมผสานเข้ากับภูมิปัญญาดั้งเดิมอย่างลงตัว เข้าใจง่าย และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง

1.3 การจัดเก็บความรู้และค้นคืนความรู้ มีการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ โดยมีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบแฟ้ม โดยจะแบ่งตามหมวดหมู่และมีการจัดทำดัชนีเพื่อสามารถค้นหาได้ง่าย และมีการจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ ที่เก็บข้อมูลแบบพกพา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจัดบันทึกเพื่อความสะดวกในการค้นคืนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุระเชษฐ์ โขวเกียรติรุ่ง (2557) ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของตำรา เอกสารและคู่มือต่างๆ ใส่แฟ้มไว้ในตู้เก็บเอกสาร และมีบางส่วนที่มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมรัตน์ จรัสศรี (2558) ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของครูโรงเรียนสาธิตในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่ามีการจัดเก็บความรู้โดยการสนับสนุนให้จัดทำแฟ้มข้อมูลเพื่อจัดเก็บความรู้ที่สำคัญและจัดให้อยู่ในรูปแบบของการจัดการความรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวรรณ พิณยุววรรณ (2558) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บความรู้ส่วนมาก จะเป็นการจัดเก็บตำราเอกสารและคู่มือต่างๆ ใส่แฟ้มไว้ในตู้เก็บเอกสาร และจัดเก็บข้อมูลเป็นไฟล์ข้อมูล รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัฐพล ชนก (2559) ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการเลี้ยงไก่ชน: กรณีศึกษากลุ่มเลี้ยงไก่ชนบ้านควนเสาชง ตำบลตะโก อำเภอทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการเลี้ยงไก่ชนของชุมชนบ้านควนเสาชง มีกระบวนการจัดเก็บความรู้ด้วยการจัดบันทึก

1.4 การถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยจัดการประชุมต่างๆ ได้แก่ การประชุมผู้บริหารเขต การประชุมข้าราชการและลูกจ้างบนสำนักงานเขต การประชุมกรรมการชุมชน การประชุมภายในส่วนราชการหรือกลุ่มงาน และมีการถ่ายโอนโดยการส่งผ่านทาง Online หรือทาง Social เช่น กลุ่ม Line เป็นต้น รวมทั้งมีการเวียนหนังสือสั่งการ การแจกเอกสาร การเปิดดูข้อมูลจากแฟ้ม

เอกสารหรือไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนพูดคุยซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษา การสอบถาม การอธิบาย การสอน หรือการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ โชวเกียรติรุ่ง (2557) ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการถ่ายโอนความรู้ด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ วิธีการสอนงานโดยตรง การสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น การประยุกต์ใช้ความรู้ส่วนใหญ่มีการนำความรู้ที่ได้ด้วยวิธีการต่างๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานจริงและมีการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเองในหน้าที่การงานและนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร แจ่มสมบูรณ์ (2558) ศึกษาการพัฒนาแบบการจัดการความรู้การพยาบาลโรคหัวใจระบบออนไลน์ของศูนย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดการความรู้ของศูนย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน ถ่ายโอนความรู้จากการปฏิบัติงานจริง การอภิปรายจากการส่งมอบงานและนำความรู้ไปใช้โดยการกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติและนำไปเป็นข้อมูลในการถ่ายทอด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมรัตน์ จรัสศรี (2558) ศึกษาแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของครูโรงเรียนสาธิตในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่าการถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยได้รับการถ่ายทอดความรู้จากเพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และผู้บังคับบัญชา การเผยแพร่ความรู้ด้วยวารสารหรือสิ่งพิมพ์ และการเปิดช่องทางให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายโอนความรู้ให้มีความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวรรณ พิณสุวรรณ (2558) ศึกษาการพัฒนาแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่าการถ่ายโอนความรู้เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกันในระบบงาน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้โดยผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเว็บไซต์

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าวมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้ ด้านงบประมาณ คือ ขาดงบประมาณสนับสนุนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็ทางด้านเทคโนโลยี เช่น ยังไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูล ขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นในการจัดการความรู้ ด้านครุภัณฑ์ เช่น ตู้เก็บเอกสารมีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บแฟ้มข้อมูลได้เพียงพอ ด้านผู้บริหาร คือ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญหรือไม่เข้าใจการจัดการความรู้อย่างถูกต้อง รวมทั้งผู้บริหารมีการโยกย้ายทำให้ขาดความต่อเนื่องในการจัดการความรู้ และผู้บริหารไม่สนับสนุนให้มีการต่อยอด หรือสานต่อการจัดการความรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ด้านเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญและไม่ยอมรับหลักการจัดการความรู้ ไม่ให้ความร่วมมือในการจัดการความรู้ ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็น เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตลอดเวลาหรือเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอทำให้ไม่มีเวลาในการจัดการความรู้ ตลอดจนการที่ข้อมูลมีจำนวนมากและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล เจ้าหน้าที่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายค่อนข้างบ่อย รวมทั้งขาดขวัญและกำลังใจในการจัดการความรู้ นอกจากนี้การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญแตกต่างกัน มีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน หรือไม่ยอมรับความคิดเห็นที่คนอื่นเสนอแนะ จึงทำให้การจัดการความรู้ไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ ภราดร

จินดาวงศ์ (2549, หน้า 134-135) ได้กล่าวว่าการจัดการความรู้ อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการ ซึ่งทำให้พบปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ขาดความเข้าใจและไม่เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้
2. ขาดเครื่องมือที่จะช่วยในการจัดการความรู้ จึงไม่สะดวกที่จะทำ
3. ความรู้มากเกินไปจนจำเป็น ค้นหาได้ช้าไม่ทันเหตุการณ์ หรือระบบการสืบค้นยังขาดประสิทธิภาพ
4. มีการปกปิด ปิดบังปัญหา เปิดเผยความรู้ไม่หมด อาจเป็นเพราะกลัวความไม่มั่นคงในอาชีพ การเมือง

ในองค์การ หรือการแบ่งพวก

5. ขาดการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล หรือการไม่ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มุ่งมั่น

และเป็นไปตามแนวคิดของ เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552, หน้า 44-45) กล่าวว่า หน่วยงานหรือองค์การที่เริ่มต้นการจัดการความรู้มักจะประสบปัญหาด้านผู้บริหารหรือผู้นำองค์การ ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้น้อยและไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ด้านพนักงาน พนักงานไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ ความรู้พื้นฐานในการคิดและการเขียนยังมีข้อจำกัด พนักงานไม่เข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี บางองค์การระบบเทคโนโลยีในองค์การไม่สมบูรณ์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่ทั่วถึงในการเรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ โสภณเกียรติรุ่ง (2557) ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สำหรับบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ปัญหาในการดำเนินกระบวนการจัดการความรู้ส่วนใหญ่ เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานมาก และไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรเท่าที่ควร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร แจ่มสมบูรณ์ (2558) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ การพยาบาลโรคหัวใจระบบออนไลน์ของศูนย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน ผลการศึกษาพบว่าสภาพการจัดการความรู้ของศูนย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน ปัญหาการจัดการความรู้ของศูนย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน คือ การที่พยาบาลมีภาระงานมาก ไม่มีงบประมาณสนับสนุน ขาดเครื่องมือทางเทคโนโลยีสนับสนุน และไม่สะดวกในการใช้ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมรัตน์ จรัสศรี (2558) ศึกษา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของครูโรงเรียนสาธิตในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษา ปัญหาการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของครูโรงเรียนสาธิตในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คือ ไม่มีเวลาในการแสวงหาความรู้และมีภาระงานมาก ไม่ได้ถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ทั้งหมด ขาดเครื่องมือสนับสนุน ตู้เอกสารมีจำกัด บุคลากรมีความรู้เฉพาะด้าน และไม่มีการสร้างกำลังใจให้เกิดการต่อยอดความรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวรรณ พิณสุวรรณ (2558) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบคือ ขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือการบริหารเวลาของบุคลากรไม่เหมาะสม ขาดการส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และขาดกลไกที่ดีของหน่วยงานในการจัดเก็บ ไม่ค่อยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีภาระงานมาก และไม่ยอมถ่ายทอดความรู้ให้คนอื่น บุคลากรมีความรู้เฉพาะด้านในหน้าที่ที่ปฏิบัติเท่านั้น

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว คือ ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้ โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี แนวทางและหลักการจัดการความรู้ที่ถูกต้อง รวมทั้งกระตุ้นให้ตระหนักถึงความสำคัญและให้กำลังใจในการจัดการความรู้ และควรกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นงานประจำที่ทุกคนต้องปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งควรจัดให้มีการอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบและถูกต้อง รวมทั้งให้ทุกคนมีความรู้พื้นฐานที่เท่าเทียมกัน เช่น การปฐมนิเทศ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน การอบรมเชิงปฏิบัติการในกลุ่มย่อย ซึ่งควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน เพื่อที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ รวมทั้งควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันอยู่เสมอ อันจะทำให้เกิดการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ เช่น โปรแกรมในการจัดเก็บข้อมูลส่วนกลาง หรือการจัดทำฐานข้อมูลความรู้ส่วนกลาง โดย ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดการความรู้ด้วย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2549, หน้า 59-62) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ ผู้บริหารต้องเข้าใจแนวคิด ตระหนักถึงประโยชน์ สนับสนุนส่งเสริมและสื่อสารให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร โดยกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจน
2. วัฒนธรรมองค์กร ต้องสร้างบรรยากาศให้บุคลากรเต็มใจที่จะแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้
3. เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ ช่วยการจัดการความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น ทำให้สามารถค้นหาความรู้ ดึงความรู้ไปใช้ วิเคราะห์ข้อมูล จัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ง่าย
4. การวัดผล เพื่อให้องค์กรสามารถทบทวน และปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้
5. โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึงสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เอื้อให้เกิดการสนับสนุนในการแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงการประเมินผลงาน การยกย่องชมเชย และการให้รางวัลที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และเป็นไปตามแนวคิดของ พรรณี สวนเพลง (2552, หน้า 177-178) องค์กรควรให้ความสำคัญต่อบริการที่เอื้อและส่งเสริมให้องค์กรสามารถจัดการความรู้ได้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ เทคโนโลยีและกระบวนการ ที่สำคัญ ได้แก่ เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย การให้รางวัลและการยอมรับ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดความสมัครใจในการแบ่งปันหรือถ่ายทอดความรู้ การวัดและประเมินผล เพื่อให้สามารถจัดการหรือปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นได้ ความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถ ของทีมงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน โคตรวิทย์ (2557) ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเพชรเวช จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ดังนี้ ควรจัดสรรบุคลากรและงานให้มีความเหมาะสมกัน เนื่องจากภาระงานที่หนักทำให้การสร้างและการแสวงหาความรู้ทำได้น้อย และควรสร้างแรงจูงใจในการสร้างและการแสวงหาความรู้ ควรมีการจัดทำคลังความรู้ต่างๆ ที่มีไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและเข้าถึงความรู้ และควรมีการปรับปรุงความรู้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งเป็นไปตามแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2559, หน้า 165-167)

กล่าวว่า ปัจจัยที่นำระบบการจัดการความรู้ไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง บุคคลภายในองค์กรมีทัศนคติเชิงบวกกับการสร้าง การใช้ และการแบ่งปันความรู้ โดยการให้รางวัลจิตใจคนที่สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ เช่น การให้รางวัลแก่ผู้ที่แบ่งปันความรู้มากที่สุด ระบบพื้นฐานในการจัดการที่ดี มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และมีการเข้าถึงความรู้ได้ง่าย ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร มีวิธีการในการถ่ายโอนความรู้หลายวิธี เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต โลกีสโตร์ และการสื่อสารระดับโลก รวมทั้งการติดต่อสื่อสารแบบเห็นหน้า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตลาดพร้าว โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น รวมทั้งมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่จัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง เพื่อจะเป็นแรงผลักดันให้มีการทำอย่างต่อเนื่อง
2. ควรสนับสนุนงบประมาณ เทคโนโลยี และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างสะดวกและราบรื่น อันจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้
3. ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดสรรให้ครบตามจำนวนที่มี ไม่ปล่อยให้ มีตำแหน่งว่างเป็นเวลานาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดสรรเวลาในการจัดการความรู้ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร แจ่มสมบูรณ์. (2558). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้การพยาบาลโรคหัวใจระบบออนไลน์ของคุณย์หัวใจในเครือข่ายภาคกลางตอนบน*. คุษภินิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฬารพรรณ โคตรวิทย์. (2557). *สภาพการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเพชรเวช จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจษฎา นกน้อย และคณะ. (2552). *นวัตกรรมการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมสุภัค ครุฑทะ. (2560). *หลักการการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2559). *องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: แชนท โฟร์ พรินต์ติ้ง.
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2549). *การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: จีรวัดน์ เอ็กซ์เพรส.
- ประภาวรรณ พิณสุวรรณ. (2558). *การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ. คุษณินพนธ์ปรัชญาคุษณินบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พรณี สวนเพลง. (2552). *เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภราดร จินดาวงศ์. (2549). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: สกายบุ๊กส์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ ฉบับปรับปรุง ตุลาคม 2560*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2552). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สุรเชษฐ์ ไชวเกียรติรุ่ง. (2557). *รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. คุษณินพนธ์ปรัชญาคุษณินบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อัฐพล ชนก. (2559). *กระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการเลี้ยงไก่ชน: กรณีศึกษากลุ่มเลี้ยงไก่ชนบ้านควนเสาธง ตำบลตะโก อำเภอทุ่งตะโก จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อุดมรัตน์ จรัสศรี. (2558). *รูปแบบการจัดการความรู้ระบบออนไลน์ของครูโรงเรียนสาธิตในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คุษณินพนธ์ปรัชญาคุษณินบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*