

การจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม*

Soft Power Knowledge Management

of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Culture

นิศรา ชัยเขียว**

Nitsara Chaikheaw

6414832061@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และ 3) ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยสัมภาษณ์บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และการดำเนินงาน/โครงการเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power จำนวน 9 คน

ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมมีแหล่งข้อมูลด้านวัฒนธรรมและมีความรู้ในด้านการอนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่ทางด้านศิลปะ ศาสนา และวัฒนธรรม กระบวนการจัดการความรู้ส่วนใหญ่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน ความรู้ด้าน Soft Power จึงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ 1) ด้านบุคลากร ซึ่งขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ 2) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การไม่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ และการจัดการข้อมูลยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ มีพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้ง ควรมีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ และจัดทำแผนการขับเคลื่อน Soft Power เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับการขับเคลื่อนนโยบาย ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินนโยบายด้าน Soft Power บรรลุวัตถุประสงค์

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม; ซอฟพาวเวอร์

Keywords: Knowledge Management; Ministry of Culture; Soft Power

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

**นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบัน ประชาชนในประเทศต่างให้ความสนใจกับคำว่า Soft Power (อำนาจละมุน) และนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษาและวิชาการ หรือแม้แต่ประชาชนทั่วไป การตีความความหมายของคำว่า Soft Power มีความแตกต่างกันตามความรู้และความเข้าใจของแต่ละบุคคล มีทั้งเหมือน แตกต่าง หรือคล้ายคลึงกัน กระแส Soft Power ได้รับความสนใจจากการที่ศิลปินไทยได้นำเสนออาหารไทยในการแสดงคอนเสิร์ตบนเวทีนานาชาติ รวมถึงการรับประทานอาหารที่มีขายทั่วไปในประเทศไทย ตัวอย่างเช่น ข้าวเหนียวมะม่วง ลูกชิ้นปิ้ง หรือหมูกระทะ ส่งผลให้ร้านค้าที่ขายอาหารเหล่านั้นได้รับความนิยมไปด้วย สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจเพิ่มให้กับสินค้าดังกล่าวเป็นอย่างมาก รวมถึงการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจอีกทางหนึ่งด้วย จนทำให้ประชาชนคาดหวังให้รัฐบาลใช้ Soft Power เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชีวิต เพื่อสร้างความนิยมไทยในระดับนานาชาติ นำทุนทางวัฒนธรรมมาสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ ท่ามกลางความไม่ชัดเจนในการนำแนวคิด Soft Power ไปปฏิบัติ

Joseph Nye (2004, อ้างถึงใน รัชนี้ เอื้อไพโรจน์กิจ, 2565, หน้า 5) ได้เสนอแนวคิดและให้คำนิยามของคำว่า Soft Power ว่าเป็นอำนาจที่ทำให้ผู้อื่นยินดีปฏิบัติตามความต้องการของเรา โดยไม่ต้องมีการบีบบังคับหรือมีข้อแลกเปลี่ยน หรืออีกนัยหนึ่ง คือการทำให้ผู้อื่นพอใจในผลลัพธ์ที่เราต้องการโดยใช้สิ่งดึงดูดใจเพื่อนำไปสู่การยอมรับ มากกว่าที่จะขู่หรือใช้กำลัง ทั้งนี้ ได้นิยามไว้ว่า 3 สิ่งสำคัญที่ทำให้ Soft Power ทำงาน ได้แก่ วัฒนธรรม (Culture) ค่านิยมทางการเมือง (Political Values) และนโยบายต่างประเทศ (Foreign Policies) (Nye, 1990 อ้างถึงในสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์, 2563, หน้า 3)

จากกระแส Soft Power ดังกล่าว กระตุ้นให้รัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา พยายามที่จะส่งเสริมการนำ Soft Power มาขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ผ่านการมอบนโยบายแก่หน่วยงานภาครัฐให้ร่วมกันดำเนินนโยบายดังกล่าว และได้มีข้อสั่งการในคราวประชุมคณะหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงหรือเทียบเท่า ครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2563 ซึ่งนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มอบหมายให้กระทรวงวัฒนธรรมนำเสนอวัฒนธรรมของประเทศในลักษณะ Soft Power เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ ความรัก ความสามัคคีของประชาชนภายในประเทศ

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งมีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางการบริหารของกระทรวง พัฒนายุทธศาสตร์ แปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติ ได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรี โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ได้มีการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศผ่านสื่อบันเทิง ในลักษณะอำนาจละมุน (Soft Power) และ (ร่าง) แผนการขับเคลื่อน Soft Power ด้วยมิติทางวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการทางวัฒนธรรม พัฒนาศักยภาพการแข่งขันในตลาดโลก และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้จากผู้มีประสบการณ์ เอกสาร ตำราทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อน Soft Power ของประเทศ

เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย องค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เป็นระบบ ต่อเนื่องสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ รองรับกับการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการความรู้ในองค์กรจึงมีความสำคัญที่ผู้บริหารหน่วยงานจำเป็นต้องมีวิธีการบริหารจัดการความรู้ หรือแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ และเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้าน Soft Power ซึ่งเป็นความรู้ใหม่ในระบบราชการจึงเป็นเรื่องสำคัญ อันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรมีหลายรูปแบบ การกำหนดแนวทางในการพัฒนาจึงต้องศึกษาแนวทางที่เหมาะสมกับองค์กร รวมถึงความต้องการของบุคลากร

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2565, หน้า 238) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ การดึงเอาความรู้ที่กระจัดกระจาย ฝังอยู่ทั่วไปภายในองค์กรออกมารวบรวม และแบ่งกลุ่มจัดเก็บให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป สิ่งสำคัญคือต้องเริ่มจากเป้าหมายของงาน คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความสำเร็จของการจัดการความรู้อยู่ที่การนำความรู้นั้นไปปฏิบัติจริง

การจัดการความรู้จึงเป็นส่วนสำคัญในการบริหารองค์กร เพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เพิ่มพูนทักษะและความเชี่ยวชาญ เพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มศักยภาพขององค์กร และพัฒนาให้หน่วยงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากความรู้ด้าน Soft Power เป็นเรื่องใหม่ในระบบราชการ ที่ผ่านมารูปแบบในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมได้มุ่งหวังถึงผลทางเศรษฐกิจมาก่อน บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการนำเสนอศิลปวัฒนธรรม ในลักษณะ Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จึงมีจำนวนไม่มาก รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวเป็นคนรุ่นใหม่ จึงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนในการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในการขับเคลื่อนงานด้านวัฒนธรรมให้มีความต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ด้าน Soft Power เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power และด้านอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการขับเคลื่อนงานด้านวัฒนธรรมและการนำเสนอวัฒนธรรมไทย ในลักษณะ Soft Power ไปสู่สายตาชาวต่างชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียด ได้แก่ 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม และเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และเกี่ยวข้องกับ Soft Power 2) การวิจัยสนาม (Field research) ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบ และอาศัยคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดและลึก

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ประกอบด้วย บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และการดำเนินงาน/โครงการเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวนรวม 9 คน ซึ่งพิจารณาจากผู้ที่มีความเกี่ยวข้องต่อกระบวนการจัดการความรู้ด้าน Soft Power เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถนำคำตอบมาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

2.1 ผู้บริหารกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 1 คน

2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการการพัฒนาบุคลากร การรวบรวมองค์ความรู้ หรือการสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 2 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองกลาง กลุ่มพัฒนาบุคลากร จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน 1 คน

2.3 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการจัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 6 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่กองเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่กองภาพยนตร์และวีดิทัศน์ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่กองเศรษฐกิจวัฒนธรรม จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ที่อยู่ระหว่างการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ดังนั้น แบบสัมภาษณ์สำหรับการสัมภาษณ์แบบนี้ จึงมักไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่จะมีลักษณะผสมผสานระหว่างโครงสร้างข้อคำถามและการกำหนดประเด็นคำถาม (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 51) โดยผู้วิจัยจะมีแนวคำถามไว้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์บ้าง แต่ไม่ได้ทำเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยเกิดความยืดหยุ่นในการตั้งคำถาม (จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, 2558, หน้า 17)

แนวคำถามของแบบสัมภาษณ์ได้มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างแนวคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 1 – 3 ได้แก่ 1) การจัดการความรู้ ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม 2) ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และ 3) แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม แต่ไม่กำหนดถ้อยคำและการเรียบเรียงลำดับของคำถามแน่นอนตายตัว ดังนั้น ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์สามารถปรับถ้อยคำ และการเรียบเรียงลำดับของคำถามในการสัมภาษณ์ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน และบริบทของการสัมภาษณ์จริงในแต่ละกรณี (Patton, 1980, อ้างถึงใน ชลิดา ธรรมณี และคณะ, 2556 หน้า 46) โดยกำหนดประเด็นแนวคำถามเป็น 3 ชุด ตามกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล โดยผู้สัมภาษณ์จะถามคำถามในประเด็นที่ต้องการทราบ และอาศัยคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ในการสร้างคำถามต่อเนื่องในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น มีรายละเอียดและลึก (Babbie, 2013 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 57)

ทั้งนี้ จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายสัมภาษณ์ โดยแจ้งผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก และบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนา ก่อนทุกครั้ง โดยผู้วิจัยจะแนะนำตัวเองและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักทราบ ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่เตรียมไว้ และผู้วิจัยจะมีการจดบันทึก และการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละประมาณ 40 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษารั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากเอกสาร และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นการจดบันทึกและจากเครื่องบันทึกเสียง มาวิเคราะห์ในขั้นต้นเพื่อแยกประเด็นข้อมูลออกเป็นประเด็น ๆ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 – 3 และนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ มีความเป็นระบบ มีความเป็นสภาพวัตถุวิสัย และอิงกรอบแนวคิด ทฤษฎี

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมไม่มีนโยบายการจัดการความรู้ด้าน Soft Power แบบเฉพาะเจาะจง แต่ผู้บริหารก็ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อน Soft Power โดยมีการจัดทำวางแผนปฏิบัติการส่งเสริมภาพลักษณ์ประเทศในลักษณะอำนาจละมุน และร่างแผนขับเคลื่อน Soft Power โดยมีมติทางวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย พ.ศ 2566-2570 เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อน Soft Power ในมิติทางวัฒนธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมมีการพัฒนาการจัดการความรู้ในด้านต่างๆ ผ่านการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาศูนย์กลางของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม และผ่านกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA ของสำนักงาน ก.พ.ร. รูปแบบของการจัดการความรู้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการพัฒนาองค์การเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมมีแหล่งข้อมูลด้านวัฒนธรรมและมีความรู้ในด้านการอนุรักษ์ สืบสาน การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานด้านศิลปะ ศาสนา และวัฒนธรรม ความรู้ด้าน Soft Power เป็นความรู้ใหม่ที่สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมอยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งต้องมีการเสริมสร้างทักษะและความรู้เพิ่มเติมให้กับบุคลากร แหล่งข้อมูลสำคัญด้านวัฒนธรรมมาจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ส่วนความรู้ด้าน Soft Power ส่วนใหญ่จะอยู่ในตัวบุคลากรที่มีหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power ความรู้ที่จำเป็นต้องมีเพิ่มเติมคือความรู้ในด้านเศรษฐกิจ สังคม นโยบายต่างประเทศ สถิติ เศรษฐศาสตร์ การตลาด ฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รูปแบบในการการสร้างความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมเชิงนโยบายจะเป็นการมอบนโยบายและชี้แจงแนวทางการจัดโครงการให้สอดคล้องกับนโยบาย Soft Power มีการจัดเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ด้าน Soft Power และการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการประชุม สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นด้าน Soft Power กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน นอกจากนี้ ยังมี การแสวงหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต รวมทั้ง เอกสาร งานวิจัย ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ แหล่งข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมได้รวบรวมองค์ความรู้ทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยจัดทำเป็นเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลกลางทางวัฒนธรรม ประกอบด้วยข้อมูลของบุคคลหรือองค์กรทางวัฒนธรรม โบราณวัตถุ หนังสือ งานศิลปะ เครื่องแต่งกาย วิถีชีวิต ภูมิปัญญา ตลอดจนสถานที่ทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยว แต่เนื่องจากข้อมูลมีความหลากหลาย และมีแหล่งที่มาจากหลายหน่วยงาน ทำให้ข้อมูลบางส่วนยังขาดการตรวจสอบความถูกต้อง และยังไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน และยังไม่มีการบูรณาการข้อมูลที่เป็นประเภทเดียวกันให้มีการจัดทำในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำศูนย์ข้อมูลใหญ่กระทรวงวัฒนธรรม (M-Culture Big Data) โดยผู้ใช้สามารถเลือกใช้ข้อมูลได้ตามความต้องการ

ในส่วนของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จะเป็นการแลกเปลี่ยนภายในกลุ่ม/กอง ผ่านการพูดคุย การหารือการดำเนินงานด้าน Soft Power แต่ยังไม่มีการจัดทำเป็นคู่มือ เอกสารที่สามารถยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และยังไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ด้าน Soft Power ข้ามกลุ่ม/กอง หรือทั้งภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมความรู้จึงไม่ได้ถูกเชื่อมโยงเพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดความรู้ใหม่

2. ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1) ด้านบุคลากร

บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ไม่สามารถจัดการความรู้ได้ เนื่องจากไม่รู้ว่าการจัดการความรู้คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร บางส่วนคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระ เนื่องจากมีจำนวนงานมากอยู่แล้ว การเข้าอบรม หรือสัมมนาต้องใช้เวลาอันจึงเห็นว่าเป็นการเสียเวลา ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนา

2) ด้านกระบวนการจัดการความรู้

วัฒนธรรมองค์กรไม่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ขาดบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ รวมถึงขาดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ทำให้ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลไม่ถูกถ่ายทอดออกไปในวงกว้างเพื่อให้เกิดการถ่ายทอด รวมทั้ง ความรู้แต่ละกลุ่มงานแตกต่างกันแต่ไม่มีการเชื่อมโยงความรู้เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีอยู่ยังขาดการวิเคราะห์กลั่นกรองความถูกต้อง รวมถึงข้อมูลที่มีความหลากหลายทำให้ยากต่อการบริหารจัดการข้อมูล

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

1) สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้

2) สร้างความตระหนักรู้ให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ด้าน Soft Power และปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการแบ่งปันความรู้

3) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเฉพาะด้าน Soft Power และพัฒนารูปแบบในการให้ความรู้แก่บุคลากร โดยจัดกิจกรรมที่นอกเหนือจากการฝึกอบรม สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถจัดสรรเวลาในการจัดการความรู้ การจัดทำองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจสำคัญของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว

4) จัดการข้อมูลความรู้ให้เป็นระบบ และมีการตรวจสอบข้อมูลขององค์ความรู้ที่มีความถูกต้องก่อนการเผยแพร่ หรือนำไปใช้เพื่อป้องกันความผิดพลาด

5) จัดทำแผนการขับเคลื่อน Soft Power ที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ด้าน Soft Power ที่สอดคล้องกับการแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีข้อค้นพบที่สำคัญควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1) การจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ปัจจุบันความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมจะเป็นความรู้ในด้านการอนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานด้านศิลปะ ศาสนา และวัฒนธรรม ความรู้ด้าน Soft Power เป็นความรู้ใหม่ที่สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมอยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งต้องมีการเสริมสร้างทักษะและความรู้เพิ่มเติมให้กับบุคลากร แหล่งข้อมูลสำคัญด้านวัฒนธรรมมาจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานในส่วน

ภูมิภาค ส่วนความรู้ด้าน Soft Power ส่วนใหญ่จะอยู่ในตัวบุคลากรที่มีหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power ความรู้ที่จำเป็นต้องมีเพิ่มเติมคือความรู้ในด้านเศรษฐกิจ สังคม นโยบายต่างประเทศ สถิติ เศรษฐศาสตร์ การตลาด ฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เสริมสร้างความรู้ให้กับบุคลากรผ่านการอบรม ประชุม สัมมนาทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้เฉพาะในกลุ่มงาน เช่น การหารือการดำเนินงานภายในกลุ่ม/กอง ทำให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และมีการทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม เพื่อดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายโครงการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชมพู เนินหาด, สุขาดา นิมวัฒนากุล และปาลีรัฐณีย์ ฐาสิริสวัสดิ์ (2561, หน้า 220) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้เพื่องาน อย่างสร้างสรรค์: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี พบว่าสิ่งสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า คือ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมกันวางแผน

จากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้เฉพาะกลุ่มที่มีการทำงานร่วมกันภายในกอง กระบวนการจัดการความรู้ส่วนใหญ่จึงเกิดขึ้นระหว่างการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการตามแผนงานและนโยบาย Soft Power ความรู้ที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล และเป็นความรู้ ที่เกิดขึ้นในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าชนิดความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นชนิดของความรู้ที่แฝงอยู่ในองค์กร (Embedded Knowledge) แฝงอยู่รูปกระบวนการทำงาน คู่มือ กฎเกณฑ์ กติกา ข้อตกลง ตารางการทำงาน บันทึกจากการทำงาน และความรู้ที่ฝังลึกในคน (Tacit Knowledge) ฝังอยู่ในความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ที่คน ได้มาจากประสบการณ์ ข้อสังเกต ที่สั่งสมมานาน (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552, หน้า 7)

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมมีแหล่งข้อมูลสำคัญด้านวัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในสามของแหล่งที่มาของ Soft Power ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรม ค่านิยมทางการเมือง และนโยบาย ต่างประเทศ ตามแนวคิดของ Nye (1990 อ้างถึงใน กมลทิพย์ สุขแก้ว และ นฤมิตร สอดสุข, 2556, หน้า 639) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมซึ่งมีภารกิจในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และการบริหารงาน ด้านวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ การมีองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมที่ครบถ้วน ทำให้สำนักงานปลัด กระทรวงวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน Soft Power ของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2565, หน้า 14) ที่ว่า ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม Soft Power โดยการศึกษาวิจัยเพื่อกำหนดนโยบาย และขับเคลื่อนนโยบายร่วมกับทุกภาคส่วน ในการส่งเสริม และพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน (Fundamental) ของ Soft Power โดยการให้ความรู้และขยายแนวคิด Soft Power ให้แพร่กระจายไปยังหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

2. ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม

แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1) ด้านบุคลากร

บุคลากรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ไม่สามารถจัดการความรู้ได้ เนื่องจากไม่รู้ว่าการจัดการความรู้คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร และเป็นการเพิ่มภาระงานจากเดิมที่มีจำนวน งานมากอยู่แล้ว การเข้าอบรมหรือสัมมนาต้องใช้เวลาอันจึงเห็นว่าเป็นการเสียเวลา ทำให้ขาดแรงจูงใจ ในการพัฒนาความรู้เพื่อการพัฒนา งาน สอดคล้องกับการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยวรพร อรรถศรีวิตร และสุพัฒน์ชัย โปธิ์แก้ว (2563, หน้า 299) ว่า ปัญหา และอุปสรรคในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต คือบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการ

จัดการความรู้ (Knowledge Management) บางส่วนเห็นว่าการจัดการความรู้ เป็นภารกิจหนึ่งที่ต้องทำให้บรรลุตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และคิดว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นมาจากงานประจำ ส่งผลให้การจัดการความรู้ อยู่ในวงจำกัด

2) ด้านกระบวนการจัดการความรู้

วัฒนธรรมองค์กรไม่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ขาดบรรยากาศในการส่งเสริมการเรียนรู้ รวมถึงขาดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ทำให้ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลไม่ถูกถ่ายทอดออกไปในวงกว้างเพื่อให้เกิดการถ่ายทอด รวมทั้งความรู้แต่ละกลุ่มงานแตกต่างกันแต่ไม่มีการเชื่อมโยงความรู้เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีอยู่ยังขาดการวิเคราะห์ที่ลึกซึ้งรองความถูกต้อง รวมถึงข้อมูลที่มีความหลากหลายทำให้ยากต่อการบริการจัดการข้อมูล สอดคล้องกับผลศึกษาของสาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระบุว่า ปัญหาที่พบคือ ปัญหาด้านกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ข้อมูล การบันทึกจัดเก็บข้อมูล การปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และการแลกเปลี่ยนความรู้

จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง 2 ประเด็นนั้นมีความเกี่ยวเนื่องกัน อันเป็นผลมาจากค่านิยมและวัฒนธรรม หากองค์กรมีวัฒนธรรมที่เป็นการเอื้อเพื่อ แบ่งปันข้อมูล และสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และมีการให้รางวัล จะทำให้นักกลางเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาความรู้ และเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อันจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของยุรพร ศุภรัตน์ (2552, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 56) ที่กล่าวว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรม (cultural values) คือการมีคุณค่าทางวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และนำความรู้ที่ได้มาแบ่งปันให้สมาชิกในองค์กร และประยุกต์ความรู้นั้น ๆ ไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่าง ๆ ในองค์กร โดยที่ไปได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กรทั้งนั้น

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนวทางไว้ ดังนี้

- 1) สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้
- 2) สร้างความตระหนักรู้ให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ด้าน Soft Power และปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการแบ่งปันความรู้
- 3) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเฉพาะด้าน Soft Power การให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้ โดยพัฒนารูปแบบกิจกรรมที่นอกเหนือจากการฝึกอบรม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม
- 4) จัดทำองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจสำคัญของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว
- 5) จัดการข้อมูลความรู้ให้เป็นระบบ และมีการตรวจสอบข้อมูลขององค์ความรู้ให้มีความถูกต้องก่อนการเผยแพร่ หรือนำไปใช้เพื่อป้องกันความผิดพลาด
- 6) จัดทำแผนการขับเคลื่อน Soft Power ที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ด้าน Soft Power ที่สอดคล้องกับการแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

ทั้งนี้ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม สอดคล้องกับนพรัตน์ สัจจุสวีย์ (2558) ที่ได้ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเครื่องจักสาน: กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ที่ว่า เงื่อนไขที่ทำให้การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเครื่องจักสานประสบความสำเร็จ มี 4 เงื่อนไขที่สำคัญ ได้แก่ (1) ความรู้ด้านการจัดการความรู้ (2) วัฒนธรรมองค์การ (3) ภาวะผู้นำ และ (4) โครงสร้างพื้นฐาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตหลักสี่ของมะลิวัลย์ แก้วเพชร (2559) ที่ว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน คือ 1) จัดให้มีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในเรื่องของระเบียบ กฎหมาย บุคลิกภาพในการให้บริการ การใช้ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเป็นการเพิ่มทักษะสมรรถนะ บุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการต่อประชาชนทั้งคนไทยและต่างชาติ และ 2) มีการปรับทัศนคติให้กับเจ้าหน้าที่ให้มองโลกในแง่ดี ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และประชาชนผู้มารับบริการ มีความรักและซื่อสัตย์ในอาชีพของตน มีความสามัคคี มีการสร้างการทำงานเป็นที สร้างจิตสำนึกให้มีความรักองค์กร และมีใจรักงานบริการ มีการสร้างแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจ ในรูปแบบของค่าตอบแทน และส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ และเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความพอเพียงต่อปริมาณงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมควรมีนโยบายการจัดการความรู้ด้าน Soft Power โดยกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

1.2) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมควรส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากรทุกคน

1.3) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมควรสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กรให้มีทัศนคติที่ดีต่อการแลกเปลี่ยนความรู้

1.4) สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมควรพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมมีจำนวนมากทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในการขับเคลื่อนนโยบาย Soft Power ให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและของประเทศ จึงควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ด้าน Soft Power ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงทั้งในส่วนกลางและส่วน

เอกสารอ้างอิง

- กมลทิพย์ สุขแก้ว และ นฤมิตร สอดสุข. (2556). นโยบายอำนาจละมุนของจีนต่อไทยและผลกระทบต่อความสัมพันธ์ไทย-จีน. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(2) 639.
- จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2558). เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. *วารสารบัณฑิตศึกษา* 12(58), 17.
- ชลิดา ศรมณี และคณะ. (2555). *การสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชมพู เนินหาด, สุชาดา นิ่มวัฒนากุล, ปาลีรัณย์ ฐาสิริสวัสดิ์. (2561). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนา
งานอย่างสร้างสรรค์ : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี.
วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี, 29(2), 220.
- นพรัตน์ สัจจะวิสัย. (2558). การจัดการความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมของเทศบาลเมือง
ต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล. การศึกษาวิจัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มะลิวัลย์ แก้วเพชร. (2559). การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียน กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียนสำนักงาน
เขตหลักสี่. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชนี้ เอื้อไพโรจน์กิจ. (2565). การใช้ Soft Power ในการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ: กรณีศึกษา
Indian Council for Cultural Relations (ICCR). สถาบันการต่างประเทศ, เทเวศร์โครงการ
กระทรวงการต่างประเทศ.
- วรพร อรรถศรีวร และสุพัฒน์ชัย โปธิ์แก้ว. (2563). แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 15(1), 299.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรม
ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2565). Soft Power พลังแห่งการสร้างสรรค์. *วิจัยปริทัศน์*, 6-27