

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากร

เทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

Personal Factors Affecting Knowledge Management Readiness of

Bang Phra Subdistrict Municipality Personnel, Sriracha District,

Chonburi Province

ธมกร มณีจันทร์**

Thamakorn Maneechan

6414832004@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคพร้อมข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทัศนคติ คือ บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกเชิงบวกต่อระบบการจัดการความรู้และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของบุคลากรร่วมกัน 2) ด้านเทคนิค คือ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการเรียนรู้ มีความตื่นตัวที่จะเรียนรู้และการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยมีการประชุมปรึกษาหารือทบทวนปัญหาเพื่อหาข้อสรุปในการทำงาน 3) ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ คือ บุคลากรมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์เทคโนโลยีการสื่อสาร การนำเสนอการสืบค้นข้อมูลที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และการใช้โปรแกรมการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลข่าวสาร ปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาด้านเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ยังไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ ไม่สามารถสนับสนุนให้บุคลากรเข้าอบรมที่มีค่าใช้จ่าย บุคลากรบางส่วนไม่รู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงของการจัดการความรู้ ข้อเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดการจัดการความรู้ให้เป็นนโยบายสำคัญขององค์กร ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อกัน แฉงหนังสือเวียน โดยการใช้อีเมล และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจในการจัดการความรู้

คำสำคัญ การจัดการความรู้; เทศบาลตำบลบางพระ; องค์กรแห่งการเรียนรู้

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากร เทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

**นักศึกษาลูกสุตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) รัฐบาลได้กระจายอำนาจทางการปกครอง และการบริหาร ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยให้อยู่ภายใต้อำนาจของกฎหมาย ทั้งนี้ราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มี 2 รูปแบบ คือ 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (State Administration Act, B.E. 2534 (1991)) เทศบาลตำบลบางพระอยู่ในรูปแบบทั่วไป มีภารกิจหลากหลายตามประเด็นที่กำหนดไว้ยุทธศาสตร์ในระยะเวลา 25 ปี (พ.ศ. 2551-2575) ดังนี้

- 1) ยุทธศาสตร์ด้านการวางผังเมืองและการใช้ที่ดินเมืองนำอยู่
- 2) ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม
- 3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 4) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดีของเทศบาล
- 5) ยุทธศาสตร์ด้านสังคม
- 6) ยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน
- 7) ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว และกีฬา
- 8) ยุทธศาสตร์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณี
- 9) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการศึกษา

เทศบาลตำบลบางพระ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรจึงต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมีองค์ความรู้ และรอบรู้ในงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเทศบาลตำบลบางพระ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสาร เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน หนังสือ กฎหมาย กฎ ระเบียบ หนังสือสั่งการ ข้อบังคับ และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรที่มาจากประสบการณ์ อันมีค่าจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงพัฒนางาน หรือแม้แต่ความรู้ที่เกิดจากความผิดพลาด รวมทั้งจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรเพื่อนำองค์ความรู้และวิธีการปฏิบัติงานที่ดีมาถ่ายทอดแก่กันภายในองค์กร และนำมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้เทศบาลตำบลบางพระเป็นองค์กรเป็นแหล่งการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา โดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติว่า “มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” จากพระราชกฤษฎีกานี้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ เริ่มดำเนินการในด้านการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อจัดการความรู้ด้วยการสร้างระบบที่บุคลากรสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง มีการประมวลผล

ความรู้ในด้านต่าง ๆ และจัดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ตลอดจนการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาการสมัยใหม่และปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพทั้งต่อตนเองและองค์กร

มณีกานต์ ดวงแก้ว (2564, หน้า 170-191) กล่าวว่า แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ คือความรู้เกิดขึ้นและคงอยู่ในสติปัญญาของมนุษย์ส่วนเทคโนโลยีเป็นเพียงสิ่งที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม การจัดการความรู้ต้องได้รับการพัฒนาตลอดเวลาการสนับสนุนและจัดสรรทรัพยากรเพื่อจัดการความรู้ และนวัตกรรมในการจัดการความรู้ ควรเริ่มต้นจากจุดเล็กๆ ที่ทำเป็นโปรแกรมนำร่องการจัดการความรู้ในการพัฒนาคนและองค์กรบุคลากรในองค์กรมีความรู้และสามารถนำความรู้ต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร การจัดการความรู้ในองค์กรทำให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งองค์กรชั้นนำระดับโลก หลายแห่งได้จัดประชุมผู้นำเพื่อหาแนวทางในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ประโยชน์ภายในองค์กร ปรากฏว่ามีองค์กรต่าง ๆ ต้องการนำการจัดการความรู้มาใช้บูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวนมาก ครอบคลุมไปถึงองค์กรทางธุรกิจ เพราะจะมีผลต่อระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ การจัดการความรู้จึงเป็นแนวความคิดที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสังคมโลก และเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในระบบเศรษฐกิจใหม่นี้ จึงต้องมีการศึกษา เรียนรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาได้เปรียบเทียบทางความรู้และการแข่งขันกันแสวงหาความรู้มาใช้ในองค์กร จึงทำให้หลายองค์กรมีความตื่นตัวและให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในขณะที่ยังคงมีการศึกษา และทำวิจัยเรื่องการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง หลังจากที่ได้ผ่านการเรียนรู้ในระบบการบริหารในหลายรูปแบบมาแล้วจึงได้มีการยอมรับว่าความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันนั้นมาจากคน คือการเตรียมคนให้พร้อมให้เก่งกล้าสามารถที่จะเข้าสู่การแข่งขันแบบคนต่อคน ซึ่งถือว่าเป็นที่มาของการพัฒนาองค์กรให้มีอรรถประโยชน์ด้วยกระบวนการของการพัฒนาองค์กรเรียนรู้ควบคู่กับการบริหารภูมิปัญญา หรือการจัดการความรู้ ด้วยแนวคิดใหม่นี้ ทุกคนและทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง และเพื่อเป็นผู้สร้างให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดของการจัดการข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และความรู้ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล ในสื่อ และตามช่องทางความรู้ต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่บุคลากรและองค์กร จรัส สุวรรณเวลา (2561) กล่าวว่า ระบบความรู้ได้ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมเป็นอันมาก ความรู้ไม่ได้เกิดขึ้นจากผู้มีความรู้เท่านั้น แต่เกิดขึ้นกับทุกคนที่เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งหมด และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการเปลี่ยนแปลงเชิงปัญญา หรือ Cognitive Transformation ความรู้และเทคโนโลยีจึงกลายเป็นสิ่งที่มีค่า ระบบการจัดการความรู้ก็ตามมา บุคคลและสังคมที่สามารถทำวิจัยสร้างความรู้ขึ้นใหม่ได้ หรือปรับความรู้ให้เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ประโยชน์ได้ จึงได้รับสิทธิประโยชน์จากความรู้และการค้นพบหรือการประดิษฐ์นั้น ทั้งยังสามารถรักษาความลับและการคุ้มครองสิทธิสามารถมีการผูกขาดความรู้และสิ่งประดิษฐ์นั้น ๆ ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ บุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องทำงานได้ครอบคลุมงานหลักขององค์กรทุกด้านและสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ เพื่อที่จะได้ผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และสามารถอยู่รอดได้ในโลกของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน จากความจำเป็นดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการจัดการความรู้ ซึ่ง Shamim (2010), p. 1) ได้เสนอความสำคัญของการจัดการความรู้ขององค์กรปกครองท้องถิ่นว่าเป็นรากฐานที่มีความสำคัญต่อองค์กรภาครัฐ

ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า มีประสิทธิภาพการที่จะนำการจัดการความไปปฏิบัติต้องมีกระบวนการขององค์กร คือ ในแต่หน่วยงานย่อยในองค์กรจะต้องทำงานร่วมกัน มีพื้นที่การทำงานสำหรับสมาชิกทุกคนให้ทำงานร่วมกันได้ และการทำงานจะต้องมีความทุ่มเท การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อการบรรลุประสิทธิภาพขององค์กรต้อง ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร โครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กรและความเป็นผู้นำ ซึ่งองค์กรภาครัฐได้นำวิธีการในการจัดการความรู้มาใช้ในการ บริหารจัดการงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และนำไปใช้พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนให้มีคุณภาพ ฐานความรู้จากการจัดการความรู้นำมาซึ่งการจัดการทรัพยากรช่วยให้องค์กร สามารถปรับขนาดขององค์กรให้เหมาะสมได้ เพราะความรู้และความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นจะถูก นำมาเก็บไว้ในฐานความรู้ และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า “ความรู้คือพลัง” แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้จึง กลายเป็นสิ่งสำคัญที่หลายองค์กรได้แสวงหาความได้เปรียบจากการใช้ความรู้ และมองว่าความรู้เป็นสิ่งที่ไม่สูญ หายไปจากองค์กรโดยมีเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่ช่วยในเรื่องของการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจอยากที่จะศึกษาวิจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบล บางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 และประเด็นที่กำหนดไว้ยุทธศาสตร์ในระยะเวลา 25 ปี (พ.ศ. 2551- 2575) ประกอบกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบล บางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จึงต้องการให้มีระบบการจัดการความรู้ขึ้นในองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานใน องค์กรมีหลายฝ่ายที่ต้องอาศัยการแบ่งปันความรู้เพื่อใช้ในการทำงานในทุก ๆ วัน หากองค์กรมีระบบจัดการความรู้จะ ทำให้การทำงานมีความยุ่งยากน้อยลงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้นำแนวคิดในการจัดการความรู้มาพัฒนา บุคลากรเพื่อให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็งในทางความรู้ต่อไป โดยทางเทศบาลตำบลบางพระ จะดำเนินการเตรียม ความพร้อมในการจัดการความรู้ไว้เพื่อที่จะให้มีการรวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอนองค์ความรู้ที่เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางพระ ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลบางพระมีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็น กรอบแนวคิด โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้อง

2 การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564 ก, หน้า 46) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants person) ประกอบด้วย

- 2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลบางพระ
- 2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา
- 2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2.4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
- 2.5 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- 2.6 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
- 2.7 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ
- 2.8 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
- 2.9 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
- 2.10 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10 ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก

การสร้างเครื่องมือจะศึกษาข้อมูลจากบทความ ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากบทความ ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางและเนื้อหาของคำถามนำข้อมูลที่นำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question) และนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่

ปรีกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาคำถาม พร้อมกับปรับปรุง และแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรีกษาการค้นคว้าอิสระ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

1. กำหนดประเด็นคำถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะ (Focus Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question) มีการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า

2. ใช้การจดบันทึกในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เพื่อนำมาเป็นข้อสรุปในการวิจัยครั้งนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการวารสารสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในกาศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูลกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูลก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ตามกรอบแนวคิดที่มาวัดด้านความพร้อมของบุคคล ที่สำคัญ มี 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านทัศนคติ คือ การมีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกเชิงบวกต่อระบบการจัดการความรู้และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของบุคลากรของเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งบุคลากรมีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหากมีการนำมาใช้กับเทศบาล ยินดีและเต็มใจสนับสนุนกับการจัดการความรู้ของเทศบาล

1.2 ด้านเทคนิค คือ ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้ การเรียนรู้ และการทำงานร่วมกัน บุคลากรมีการประชุมและปรึกษาหารือทบทวนปัญหาเพื่อหาข้อสรุปเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานเพื่อให้งานผ่านพ้นไปได้ โดยให้ความเห็นว่า เทศบาลควรรวบรวมให้มีแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น จัดหาหนังสือข้อมูลหรือสื่อต่าง ๆ มาใช้ในหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหาการทำงานที่ไม่เข้าใจ จะได้นำไปศึกษาได้ และควรจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบ

1.3 ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ คือ การมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์เทคโนโลยีการสื่อสาร การนำเสนอ การสืบค้นข้อมูลที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และการใช้โปรแกรมการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลข่าวสาร ซึ่งบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ เนื่องจาก มีการนำเสนอกการใช้ แอปพลิเคชันใหม่ ๆ ทันสมัยมาปรับปรุงการทำงาน เช่น การส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ การส่งหนังสือเวียน การสื่อสารกับประชาชน

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ

2.1 ด้านเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถแบ่งปันหรือกระจายข้อมูลข้อมูลความรู้องค์กรให้แก่แต่ละหน่วยงานรับรู้ได้ทันทั่วถึง

2.2 ด้านงบประมาณ มีข้อจำกัด ไม่สามารถสนับสนุนให้บุคลากรได้ไปอบรมกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือ การเชิญวิทยากรมาอบรมให้ความรู้ยังไม่สะดวก

2.3 บุคลากรบางส่วน ไม่รู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงของการจัดการความรู้เพราะคิดว่าสามารถปฏิบัติงาน ได้โดยไม่ต้องพึ่งการจัดการความรู้ไม่มีระเบียบบังคับให้ต้องทำ

2.4 ปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ไม่เท่ากันอาจจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการอยู่คนละกองคนละหน้าที่ความ รับผิดชอบ

2.5 บุคลากรในองค์กรไม่มีความพร้อมในการดำเนินการ และไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร

2.6 นโยบายขององค์กรเป็นข้อจำกัดสำหรับบุคลากร การที่จะขอไปอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ไม่ สามารถทำได้

2.7 ปัจจัยในการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคนมีหลากหลายระดับ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัยกับ ยุคปัจจุบันเวลาจำกัดเนื่องจากมีปริมาณที่แตกต่างกัน

2.8 การจัดงานต่าง ๆ ของหน่วยงานยึดถือรูปแบบกิจกรรมแบบเดิม ๆ บุคลากรในหน่วยงานไม่ ให้ ความสำคัญในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ บุคลากรมี mindset ด้านลบต่อการเรียนรู้ หน่วยงานไม่จัดกิจกรรม/โครงการที่ แตกต่างไปจากปีที่ผ่านมา มา ไม่มีโครงการใหม่ๆ ทำให้บุคลากรไม่ให้ความสนใจที่จะเข้าร่วม

3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากร เทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาลดลงจน ข้อเสนอแนะ มีดังนี้

3.1 ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดการจัดการความรู้ให้เป็นนโยบายสำคัญและอบรมให้ความรู้เรื่องการ จัดการความรู้ในองค์กรว่ามีความสำคัญอย่างไร

3.2 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคสร้างสัมพันธไมตรีที่ดีต่อกัน มีความ ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.3 วิธีการแจ้งหนังสือเวียน ควรแจ้งเรียนตามกองมีการยื่นรับและแจ้งเรียนภายในให้ลงนามรับทราบ ทุกคน ใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ในงานให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการแจ้งเวียนหนังสือ ต่างๆ หาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น ความนิยมต่างๆ ที่สามารถพัฒนางานได้

3.4 สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจในการจัดการความรู้ขององค์กรและให้เห็นประโยชน์ที่จะ ได้รับจากการจัดการความรู้

3.5 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้ออกไปพัฒนาตนเอง เพื่อนำความรู้มาถ่ายทอดให้ บุคลากรคนอื่นต่อไป

3.6 จัดห้วงเวลาให้บุคลากรสามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้จากการอบรมออนไลน์ต่างๆ ที่เปิดให้อบรม เพื่อไม่เสียงบประมาณขององค์กร

3.7 ควรปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงโครงการที่สอดคล้องกับยุคสมัย สร้างทัศนคติในการเรียนรู้ให้แก่ พนักงาน

3.8 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาในทุกด้านเพื่อเป็นการเริ่มต้นขับเคลื่อนการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.9 ให้มีการรับส่งหนังสือผ่านทางเมลล์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

โดยมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ควรรณรงค์ให้บุคลากรในเทศบาลทุกคนเห็นประโยชน์และความสำคัญที่จำเป็นต่อการจัดการความรู้ และผู้บังคับบัญชาต้องกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการ ควรจัดให้มีรางวัลใจ เช่น ประกาศเกียรติคุณกิจกรรมรอบรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคคล เพราะในแต่ละตำแหน่งบุคลากร ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กันในแต่ละกองได้เท่าที่แต่ละตำแหน่งมีหรือได้รับความรู้มา เช่น การไปอบรมสัมมนา เมื่อกลับมาแล้วควรจะนำมาถ่ายทอดซึ่งกันและกัน
2. การสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ความมั่นคงในอาชีพและรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจจัดการความรู้
3. สร้างปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่อยากให้แต่ละบุคคลนำไปปรับใช้การปรับพฤติกรรมในการทำงาน แบบเชิงรุกมีความคิดก้าวหน้าโดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) ความคิดริเริ่ม 2) การรู้จักขอบเขตการรับรู้ความสามารถของตนเอง 3) การรับผิดชอบแก้ปัญหาด้วยตนเอง 4) การมีบุคลิกภาพเชิงรุกหากบุคลากรสามารถมีพฤติกรรมตามที่กล่าวมาแล้วจะส่งผลดีในการจัดการความรู้ของตัวบุคลากรเองและส่งผลดีต่อองค์กรที่สามารถพัฒนาองค์กรและสามารถพัฒนาเมืองได้ดียิ่งด้วย
4. จัดการอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องที่สนใจและจัดห้วงเวลาพักผ่อนของแต่ละวันเพื่อให้สมองได้หยุดพักผ่อนแล้วพร้อมกับการทำงานที่ตื่นตัว
5. จัดห้องสื่อสารที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ควรมี learning space เพื่อค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีของบุคลากร
6. ควรจัดกิจกรรม การสนทนากลุ่ม (focus group) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการแสดงความคิดเห็น ทัศนคติ ความรู้สึก หรือการรับรู้ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับประเด็นการ เรียนรู้/การจัดการความรู้ของคนในองค์กร ควรกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้สนับสนุนให้มีการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี ทักษะการใช้เทคโนโลยีส่วนบุคคลโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ (ร่วมคิดร่วมดำเนินการในทุกขั้นตอน)
7. จัดอบรมให้ความรู้ในการปฏิบัติงานในทุกด้านให้มากขึ้นเพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายให้บุคลากรศึกษาระเบียบก่อนปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานออกมาถูกต้องสมบูรณ์

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

เทศบาลตำบลบางพระ มีภารกิจหลากหลายตามประเด็นที่กำหนดไว้ยุทธศาสตร์ในระยะเวลา 25 ปี (พ.ศ. 2551-2575) เทศบาลตำบลบางพระ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาองค์กร

ความรู้ของบุคลากร จึงต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมีองค์ความรู้ และรอบรู้ในงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการจัดการความรู้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทัศนคติ คือ การมีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกเชิงบวกต่อระบบการจัดการความรู้และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ 2) ด้านเทคนิค คือ ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้ การเรียนรู้ และการทำงานร่วมกัน ของบุคลากร 3) ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ คือ การมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์เทคโนโลยีการสื่อสาร การนำเสนอ การสืบค้นข้อมูลที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และการใช้โปรแกรมการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลข่าวสาร มาเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับแนวคิดของ วิชา พิงวิวัฒน์กุล (2564, หน้า 1) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ในองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้มีความรู้ เป็นผู้ทำให้ทรัพยากรอื่นมีคุณค่าด้วยองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ การบริหารองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าในทางความรู้ การเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ให้สูงขึ้นต้องอาศัยความรู้เป็นสิ่งนำทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของสาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ คือ การประเมินผล การสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎา ประสิทธิ์พรชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กรณีศึกษา: สำนักงานใหญ่) พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติเพื่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก เมื่อพนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานแล้ว สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการพัฒนาตนเองและองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี และงานวิจัยของ ปรวีร์ เขียววิจิตร (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

ความพร้อมด้านเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถแบ่งปันหรือกระจายข้อมูล ข้อมูลความรู้องค์กรให้แก่แต่ละหน่วยงานรับรู้ได้ทันทั่วทั้งที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ข้อมูล การบันทึกจัดเก็บข้อมูล การแลกเปลี่ยนความรู้ และการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันซึ่งต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ดังนั้นงบประมาณ มีข้อจำกัด ไม่สามารถสนับสนุนให้บุคลากรได้ไปอบรมกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือ การเชิญวิทยากร

มาอบรมให้ความรู้จึงไม่สะดวก บุคลากรบางส่วน ไม่รู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงของการจัดการความรู้เพราะคิดว่าสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องพึ่งการจัดการความรู้ไม่มีระเบียบบังคับให้ต้องทำ และมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ไม่เท่ากันอาจจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการอยู่คนละกองคนละหน้าที่ความรับผิดชอบ บุคลากรในองค์กรไม่มีความพร้อมในการดำเนินการ และไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร ประกอบกับนโยบายขององค์กรเป็นข้อจำกัดสำหรับบุคลากร การที่จะขอไปอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ไม่สามารถทำได้ ซึ่งปัจจัยในการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคนมีหลากหลายระดับ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัยกับยุคปัจจุบันเวลามีจำกัดเนื่องจากมีปริมาณที่แตกต่างกัน ส่วนการจัดงานต่าง ๆ ของหน่วยงานยังยึดถือรูปแบบกิจกรรมแบบเดิมๆ บุคลากรในหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ บุคลากรมี mindset ด้านลบต่อการเรียนรู้ หน่วยงานไม่จัดกิจกรรม/โครงการที่แตกต่างไปจากปีที่ผ่านมา ไม่มีโครงการใหม่ๆ ทำให้บุคลากรไม่ให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีกานต์ ดวงแก้ว (2564) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุดรธานี พบว่า ความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางลบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรวี บัวดวง (2556) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากร ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและกักเก็บความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการใช้ความรู้ แตกต่างกัน

3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

บุคลากรของเทศบาลให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา คือ ทางเทศบาลควรณรงค์ให้บุคลากรในเทศบาลทุกคนเห็นประโยชน์และความสำคัญที่จำเป็นต่อการจัดการความรู้และ ผู้บังคับบัญชาต้องกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการ และจัดให้มีรางวัลจูงใจ เช่น ประกาศเกียรติคุณจัดกิจกรรมอบรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคคล เพราะในแต่ละตำแหน่งบุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจในงาน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กันในแต่ละกองได้เท่าที่แต่ละตำแหน่งมีหรือได้รับความรู้มา เช่น การไปอบรมสัมมนา เมื่อกลับมาแล้วควรจะนำมาถ่ายทอดซึ่งกันและกัน ส่วนพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลอยากให้มีการทำงานแบบเชิงรุกมีความคิดก้าวหน้าโดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) ความคิดริเริ่ม 2) การรู้จักขอบเขตการรับรู้ความสามารถของตนเอง 3) การรับผิดชอบแก้ปัญหาด้วยตนเอง 4) การมีบุคลิกภาพเชิงรุกหากบุคลากรสามารถมีพฤติกรรมตามที่กล่าวมาแล้วจะส่งผลดีในการจัดการความรู้ของตัวบุคลากรเองและส่งผลดีต่อองค์กรที่จะสามารถพัฒนาองค์กรและสามารถพัฒนาเมืองได้ดียิ่งด้วย นอกจากนี้ ควรจัดอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอกและจัดห้วงเวลาพักเบรกของแต่ละวันเพื่อให้สมองได้พักผ่อนแล้วพร้อมกับการทำงานที่ตื่นตัว จัดห้องสื่อสารที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ควรมี learning space เพื่อค่อยๆปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีของบุคลากร จัดอบรมให้ความรู้ในการปฏิบัติงานในทุกด้านให้มากขึ้นเพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายให้บุคลากรศึกษาระเบียบก่อนปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานออกมาถูกต้องสมบูรณ์ และควรมีกิจกรรม focus group เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับประเด็นการเรียนรู้การจัดการความรู้ของคนในองค์กร ควรกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้สนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยี ทักษะการใช้เทคโนโลยี

ส่วนบุคคลโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพระ ร่วมคิดร่วมดำเนินการ ในทุกขั้นตอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวี บัวดวง (2556) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของ บุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบปัญหาจากการวิจัยและข้อเสนอแนะดังนี้ ทางหน่วยงานควรมีการกำหนด งบประมาณในเรื่องของการฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศแก่บุคลากรให้มากขึ้น พร้อมทั้งมีการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ในการแสวงหาความรู้ร่วมกันภายในหน่วยงาน ควรมีการ ส่งเสริมให้ศึกษาความรู้ โดยการปรับปรุงห้องสมุดรวมทั้งสถานที่เรียนรู้ต่างๆ ให้มีความทันสมัย และสะดวกสบาย และสนับสนุนทุนในการวิจัย เพื่อประโยชน์ในด้านวิชาการอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรม ควรส่งเสริม และสนับสนุน ในการใช้อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ และควรมีการกำหนดเป็น KPI ระดับ บุคคล ด้านการสร้างความรู้ ควรสนับสนุนในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการสร้างความรู้ รวมทั้งมีฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ควรส่งเสริมให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือวิทยากรจากภายนอกเข้ามาอบรมภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างความรู้ใหม่ๆ และเป็นพี่เลี้ยงในการทำ วิจัยหรือเป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการ ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เช่น การได้รับ ทุนอุดหนุนงานวิจัย เพื่อบุคลากรจะได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้มากยิ่งขึ้น ควรจัดระบบ หรือตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม ควรสนับสนุนสถานที่ หรืออุปกรณ์ในการจัดเก็บและกักเก็บความรู้อย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่ เช่น ห้องสมุด ระบบคอมพิวเตอร์ หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ควรนำความรู้ที่ได้มาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล Data Base เพื่อ สะดวกในการจัดเก็บและค้นคว้าสำหรับบุคลากร เช่น เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะ รูปแบบเอกสาร เพื่อให้บุคลากรหน่วยงาน ได้เข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย และควรจัดตั้งคณะกรรมการ หรือ ผู้รับผิดชอบในเรื่องการจัดเก็บ ส่วนการถ่ายทอดและการใช้ความรู้ ควรสนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ภายใน หน่วยงาน ได้อย่างทั่วถึง เช่น การประชุมผ่าน Conference การจัดทำ Web Board รวมทั้งการกระจายความรู้ ผ่านเสียงตามสาย เป็นต้น เพื่อนำความรู้ที่จัดเก็บไว้มาเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในคณะฯ ร่วมกัน เช่น การซักถามเพื่อนร่วมงานในเรื่องที่ไม่ เข้าใจ การแนะนำเทคนิคการทำงานต่างๆ เป็นต้น ควรมีการใช้ระบบพี่เลี้ยงสำหรับบุคลากรใหม่ เพื่อสนับสนุน การทำงานให้มีความถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ได้ถูกทิศทางตามเป้าหมายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีกานต์ ดวงแก้ว (2564) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการจัดการความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับ ประสิทธิภาพ และแนวทางพัฒนาการจัดการความรู้ในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พบว่า แนวทางในการพัฒนาหน่วยงานนั้นควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน จัดอบรมหรือเข้าร่วม โครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยกับการ ปฏิบัติงาน สร้างระบบการค้นหาเอกสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สร้างองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ปรับวิสัยทัศน์ มุมมองบุคลากรให้กระตือรือร้นในการเรียนรู้ปรับปรุงองค์การการเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ควรมี การปรับปรุงดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาความรวดเร็วในการทำงาน
2. ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ตามความรู้ที่แต่ละบุคคลมี
3. ปรับรูปแบบการจัดงานหรือโครงการไม่ให้ซ้ำๆ แบบเดิม เช่น โครงการเพื่อสานสัมพันธ์บุคลากรในองค์กร โครงการแข่งขันกีฬาพื้นบ้าน หรือโครงการแสดงออกถึงความสามารถพิเศษส่วนบุคคล
4. สร้างทัศนคติที่ดีในการร่วมงานกันทุกระดับในหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

- จงลักษณ์ เวชธรรมมา. (2556). การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์การบริหารธุรกิจ. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2561). การจัดการเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่ประเทศไทย 4.0. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2566 จาก, <https://www.gotoknow.org/posts/648903>
- จักรภพ ศรีมณี. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, ชรียา จันทร์อินทร์. (2550). การศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชาลี วรกุลพิพัฒน์. (2544). KM การจัดการความรู้ในองค์กร. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2566 จาก, <https://admindev.cad.go.th/main.php?filename=KM>
- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,
- เทศบาลตำบลแม่เอย. (2564). แผนการจัดการความรู้ในองค์กรเทศบาลตำบลแม่เอยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2566 จาก, <https://www.maeai.go.th/home>
- บุญญนิตย์ วงศ์รักมิตร. (2564). 5 ทัศนคติแง่บวกที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2566 จาก, https://www.egat.co.th/egatoday/index.php?option=com_k2&view=item&id=14319:20210104-egatasp
- ปรวีร์ เขียววิจิตร. (2561). ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา ฉบับภาษาไทย
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- มณีกันต์ ดวงแก้ว. (2564). การจัดการความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุดรธานี. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8(2), 169-192 ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566 จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdirmu/article/view/250754/172624>
- รวี บัวดวง. (2556). การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 2(3) ฉบับที่ 2556, 43

- รัชฎา ประสิทธิ์พรชัย. (2553). ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กรณีศึกษา: สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วิจารณ์ พานิช. (ม.ป.ป.). การจัดการความรู้. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566 จาก, https://quality.sc.mahidol.ac.th/plan_and_policy/km/
- วิจารณ์ พานิช. (2557). ความรู้กับการจัดการความรู้ โดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2566 จาก, https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/knowledge-management/
- วิโรจน์ ก่อสกุล (2564ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- วีรุช มาฆะศิริานนท์. (2545). การบริหารภูมิปัญญา Knowledge Management (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศิริลักษณ์ ตันตยกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
- ศราวุฒิ ดาวกรงแก้ว. (2565). การจัดการความรู้ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์ 44(16), 354 ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2566 จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/download/255613/173512>
- ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ. (2558). การบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management). ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2566 จาก, <https://www.sbdc.co.th/knowledge/article/79>
- สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. (2548). การจัดการความรู้ในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2566 จาก, https://www.afaps.ac.th/kmcorner/km58/km_web/KMplanmanual.pdf
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2564). การจัดการความรู้. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2566 จาก, https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/best-components-of-km/
- สาวิตรี สกลเศรษฐ์. (2561). การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สร้อยตระกูล (ตีวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ:
- องค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า. (2560). การจัดการความรู้. อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2566 จาก, <https://www.bangpao.go.th/index.html>
- Shamin, Gaffoor. (2010). Knowledge management in local government: The case of Stellenbosch Municipality. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566 จาก, <https://www.researchgate.net/publication/>

251074633 Knowledge management in local government The case of Stellenbosch Municipality