

การจัดการความรู้ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

Knowledge Management for Local Government Organization

Prawet District Office, Bangkok Metropolis

¹ศรวุฒิ ดาวกรงแก้ว (Sarawut Daokongkaew)

²พรพนา ศรีสถานนท์ (Pornpana Srisathanon)

³จิรเดช ทังสุบุตร (Jiradech Tangsuboot)

⁴กฤตภัทร บุญญรัตน์ (Krittaphat Booyarat)

⁵อัศรฤกษ์ นุ่นจันทร์ (Akarakrit Nunchan)

คณะศิลปศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์ (Rajapark Institute)

Email: sarawut.phd2069@gmail.com

Received November 30, 2021; **Revised** January 29, 2022; **Accepted** February 5, 2022

Abstract

The objectives of this research were to 1) study knowledge management level 2) compare personnel's opinions on knowledge management classified by personal and 3) study the problems, obstacles, and solutions about knowledge management. 330 employees and civil servants working in Prawet District Office were selected using a simple random sampling technique as the study samples. Questionnaires were used for collecting data. Percentage, mean, standard deviation, and one-way analysis of variance were used for data analysis. The results of this research are as follows. The overall knowledge management of the Prawet District Office was at a high level. In terms of ranking each aspect according to the means from the most to the least, knowledge indication, systematic knowledge management, learning, sharing and exchanging knowledge, processing and screening knowledge, knowledge accession, and creating and seeking knowledge. There were no significantly different opinions among people with different average monthly incomes whereas there were

significant differences at 0.05 among those with different genders, ages, education levels, and experience of perform one's duty.

Keywords: Knowledge Management; Administrative Organization; Prawet District Office Bangkok Metropolis

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการความรู้ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่เป็นพนักงานจ้าง และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 330 คน ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้ภาพรวมของสำนักงานเขตประเวศ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบการเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และการสร้างและแสวงหาความรู้ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ไม่มีความแตกต่าง ในขณะที่ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น; สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมฐานความรู้ (Knowledge Society) และเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Economy Society) ทุกสังคมจะต้องมีความสามารถในการนำความรู้มาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” สำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม ความรู้และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นนั้นจะก่อประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน ท้องถิ่นต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึง และขับเคลื่อนทั้งเศรษฐกิจเพื่อการแข่งขันและเศรษฐกิจพอเพียงอย่างสมดุล ดังนั้น ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ 12 (2560 – 2564) จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนในทุกมิติ เพื่อให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณธรรมและความรู้ เพื่อให้คนพร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพราะความรู้คือสิ่งที่สั่งสมจากการเรียนรู้ ค้นคว้า ประสบการณ์ ที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น ๆ และผสมผสานกับความรู้และประสบการณ์เดิมจนเกิดเป็นความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือแก้ปัญหาได้ (Office of the National Economics and Social Development Council,

2017) อันเป็นการสร้างประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญาเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล องค์กร ชุมชนท้องถิ่น และสังคม สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ในรูปแบบขององค์ความรู้เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา เล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ที่ผ่านการเรียนรู้ (Royal Academy, 1997)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) คือ รัฐบาลได้กระจายอำนาจทางการเมือง การปกครอง และการบริหาร ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ทั้งนี้ ราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มี 2 รูปแบบ คือ 1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 2) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (State Administration Act, B.E. 2534 (1991)) สำหรับสำนักงานเขต ประเวศ กรุงเทพมหานคร จัดเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีนโยบายสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ตลอดจนสนับสนุนส่งเสริมและเผยแพร่การปฏิบัติการกิจดังกล่าว บุคลากรต้องปฏิบัติงานโดยอาศัยองค์ความรู้ มีความรอบรู้ในงานและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สำนักงานเขตประเวศ มีความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร โดยอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ดำเนินการจัดการความรู้เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสาร เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน หนังสือกฎหมาย กฎ ระเบียบ หนังสือสั่งการ ข้อบังคับ และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรที่มาจากประสบการณ์ อันมีค่าจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงพัฒนางาน หรือแม้แต่ความรู้ที่เกิดจากความผิดพลาด รวมทั้งจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรเพื่อนำองค์ความรู้และวิธีการปฏิบัติงานที่ดีมาถ่ายทอดแก่กันภายใน องค์กร และนำมาใช้พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Khammani, 2018)

สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่มีความสำคัญกับการพัฒนาท้องถิ่น โดยสภาพปัญหาการดำเนินงานในปัจจุบันยังขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบหลายด้านเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยเฉพาะการจัดการความรู้ในองค์กร เช่น บุคลากรมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรขาดความรู้ความสามารถ ขาดการประสานร่วมมือในการบูรณาการในส่วนต่าง ๆ บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารยุคดิจิทัล ขาดการจัดการความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และขาดกระบวนการจัดเก็บความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Somkhaeng (2015) เรื่องการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การจัดการความรู้ในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ทั้งด้านการเรียนรู้, การสร้างและแสวงหาความรู้ และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และยังพบว่าการจัดการความรู้ในองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารบุคลากร โดยปัจจัยสำคัญคือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มี

การพัฒนาตนเอง แสวงหาความรู้ ด้วยการฝึกอบรมจนเกิดการเรียนรู้ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน และนำความรู้มาแบ่งปันแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ตนเอง

จากปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานเขตประเวศ ตามกรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ปี 2548 เป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้น และนำไปใช้เป็นรูปธรรมเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำไปปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายบริหารจัดการ เพื่อเป็นประโยชน์กับบุคลากรที่ในสังกัดให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพบุคคลในหน้าที่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรที่เป็นพนักงานจ้าง และข้าราชการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ปี 2548 ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ (Office of the Public Sector Development Commission and Thailand Productivity Institute, 2005)

ขอบเขตประชากร ได้แก่ บุคลากรที่เป็นพนักงานจ้าง และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,700 คน (Prawet District Office, 2021)

ขอบเขตพื้นที่ เป็นการศึกษาในพื้นที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2564 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ (Knowledge Management)

การเรียนรู้เป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์อาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการการดำรงอยู่และมีการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ เพื่อจัดการสรรพสิ่งต่าง ๆ ให้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่ตนต้องการ จึงมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอในหลากหลายรูปแบบเพื่อเพิ่มพูนความเฉลียวฉลาด และประสบการณ์ มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน ดังนั้น การดำเนินชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่แรกเกิดจนตายจะต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาจนเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ที่ถือว่าการเรียนรู้ผู้เรียนคือ หัวใจสำคัญของการจัดการศึกษาที่จะส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนได้ตามธรรมชาติ และเต็มศักยภาพของเรียนรู้ (Ministry of Education, 2010)

ความหมายของการความรู้

การจัดการความรู้ ตามกรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ปี 2548 (Office of the Public Sector Development Commission and Thailand Productivity Institute, 2005) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการวิเคราะห์/ ค้นคว้า/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้ อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอกหรือความรู้เก่า จัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ สำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ระบบที่เลี้ยงการสืบเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นการทำให้เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ > นำความรู้ไปใช้ > เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นของไทยในระยะแรก เป็นรูปแบบที่ส่วนกลางมีอำนาจมาก ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการแต่งตั้งเป็นส่วนใหญ่ ขาดอำนาจอิสระทางการเงิน การคลัง การจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ

แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 แล้ว จึงมีการปรับปรุงรูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่นเพิ่มหน้าที่ กระจายอำนาจด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ และการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ มากขึ้น และเพิ่มมิติใหม่ในการควบคุมตัวผู้บริหารท้องถิ่นโดยประชาชน ด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบังคับท้องถิ่นและเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นได้ด้วย ซึ่งเมื่อมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ท้องถิ่นก็จะมีอำนาจอิสระในการบริหารงานของตนเองได้มากขึ้น โดยส่วนกลางก็ยังมีกลไกในการกำกับดูแลการดำเนินการของท้องถิ่นผ่านคณะกรรมการระดับต่าง ๆ ในรูปแบบไตรภาคี ทำให้การใช้อำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นเกิดดุลยภาพที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

Phuangngam (2012) การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึงการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ขององค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย จัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจะกลายเป็นสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับใดจึงจะเหมาะสม
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่หนึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น และประเภทที่สอง สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารส่วนท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ
4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น
5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้

สมเจตนาธรรมและความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

ในอดีตที่ผ่านมากระบวนการจัดการของการผลิตและกิจกรรมต่าง ๆ ก็ดี ทางเศรษฐกิจทางการตลาดมิได้มีความสลับซับซ้อนมากนัก และไม่ต้องอาศัยระบบของการจัดการเช่นในปัจจุบันนี้ กระทั่งเมื่อมีการปฏิวัติอุตสาหกรรมเกิดขึ้นในโลก (ประมาณปี ค.ศ 1880 เป็นต้นมา) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก อันมีผลทำให้เศรษฐกิจ สังคม การเมือง มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ตลอดจนมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเริ่มเป็นที่ยอมรับและขยายตัวมากขึ้น มีการพัฒนามากขึ้นเป็นลำดับ

ความหมายของการบริหาร

Chankaw (2015) ได้ให้ความหมายการบริหาร หมายถึง ศิลปะ การดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิด การผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกันทรัพยากร (Assembling Resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหารก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

ความสำคัญของการบริหาร

Collins English Thesaurus (2016) ได้ให้ความหมายการบริหาร เป็นกลุ่มของกิจกรรมที่ร่วมกันในองค์การและแนะแนวทางให้เห็นถึงหน้าที่ให้กับประเทศ บริษัท หรือสถาบัน จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และควบคุมร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานทางด้านการจัดการในองค์การเพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายที่ต้องการ ด้วยการทำงานร่วมกันของกลุ่มคนที่เกิดจากความร่วมมือกัน ทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ทั้งคน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งได้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน (Royal Academy, 1997)

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

Prachayaprut (2012) ได้ให้แนวคิดที่ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงาน หรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

Sereerat (2007) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนด โดยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์ ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์ ลักษณะทางด้านจิตวิทยา

2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แสดงให้เห็นถึงการอธิบายลักษณะ และองค์ประกอบที่ความสำคัญของการจัดการความรู้ของข้าราชการและพนักงานในองค์กร เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผลของการวิจัยมุ่งไปที่การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ โดยการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ที่มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ และพนักงานจ้างในสำนักงานเขตประเวศให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 17,000 คน (Prawet District Office, 2021)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่เป็นข้าราชการ และพนักงานจ้าง ในสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพในหน้าที่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Ritcharoon, 2012)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม
- 2) นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นผ่านการตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงด้านภาษา เนื้อหา และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 3) วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) โดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item – Objective Concurrence) = IOC ได้ค่าเฉลี่ย 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภักย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสนับสนุนการวิจัย
2. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลยื่นต่อผู้อำนวยการเขตสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา ในการส่งแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 330 ชุด โดยแยกการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามคืน ที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากร ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ย ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน (Best, 1981)

3. ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t – test สำหรับลักษณะตัวแปร เพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ลักษณะตัวแปร อายุ สถานภาพบุคคล ในหน้าที่ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe, 1953)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการ และพนักงานจ้างในสำนักงานเขตประเวศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 42.7) มีอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 55.0) สถานภาพบุคลากรในหน้าที่ (ร้อยละ 56.0) ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย/ ปวช. (ร้อยละ 34.7) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 29.3) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001-10,000 บาท (ร้อยละ 29.0)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย = 4.50 คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ รองลงมา คือ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเรียนรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีค่าเฉลี่ย = 3.12) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
(n=330)

การจัดการความรู้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการบ่งชี้ความรู้	4.50	.34	มากที่สุด	1
2. ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.30	.58	ปานกลาง	7
3. ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	4.21	.55	มากที่สุด	2
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	3.66	.04	มาก	5
5. ด้านการเข้าถึงความรู้	3.47	1.03	มาก	6
6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.69	.61	มาก	4
7. ด้านการเรียนรู้	4.17	.28	มาก	3
ภาพรวม	3.86	0.49	มาก	

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพบุคลากรในหน้าที่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1) บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า ค่า $t=3.151$ และค่า $Sig.=.002$ โดยภาพรวมแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

2) บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า ค่า $F=7.246$ และค่า $Sig.=.000$ โดยภาพรวมแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

3) บุคลากรที่มีสถานภาพบุคคลในหน้าที่ต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า ค่า $t=4.703$ และค่า $Sig.=.000$ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

4) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของสำนักงาน เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า ค่า $F=7.072$ และค่า $Sig.=.000$ โดยภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

5) บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า ค่า $F=8.996$ และค่า $Sig.=.000$ โดยภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

6) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่าค่า $F=1.933$ และค่า $Sig.=.124$ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=330)

การจัดการความรู้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ บุคคลในหน้าที่	ระดับ การศึกษา	ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	รายได้ต่อเดือน
	t	F	F	F	F	F
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
1. ด้านการบ่งชี้ความรู้	.686	15.809	2.859	11.520	6.432	12.047
	.493	0.000	.005	.000	.000	.000
2. ด้านการสร้างและแสวงหา ความรู้	-4.12	4.817	3.380	3.721	5.373	3.367
	.495	.003	.001	.012	.000	.019

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การจัดการความรู้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ บุคคลในหน้าที่	ระดับ การศึกษา	ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	รายได้ต่อเดือน
	t	F	F	F	F	F
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
3. ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ	4.853 .000	4.817 .003	8.311 .000	2.303 .077	7.272 .000	7.993 .000
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	3.114 .002	7.006 .000	3.750 .000	6.742 .000	4.635 .000	1.906 .128
5. ด้านการเข้าถึงความรู้	1.705 .089	7.223 .000	1.795 .074	3.853 .010	8.930 .000	4.980 0.002
6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.191 .002	6.194 .000	4.122 .000	4.444 .004	4.771 .000	3.046 .029
7. ด้านการเรียนรู้	3.332 .001	6.162 .000	-.331 .747	4.463 .004	8.000 .000	9.462 .000
รวม	3.151 .002*	7.246 .000*	4.703 .000*	7.072 .000*	8.996 .000*	1.933 .124

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร พบว่า 1. บุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถในการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกัน 2. บุคลากรยังขาดความรู้ที่เป็นระบบและยังไม่สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 3. บุคลากรขาดการสร้างสรรค์และการประยุกต์แนวคิดการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ และ 4. ไม่มีผู้เชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีการสื่อสารองค์กร

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการจัดการความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการขึงความรู้ รองลงมาคือ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเรียนรู้ ด้านการประมวล และกลั่นกรองความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงความรู้ด้านการเรียนรู้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านการชี้แจงความรู้ พบว่าโดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้บริหารของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมาย กำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือพัฒนางานของตนเอง เพื่อให้การบริหารจัดการงานในองค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยนำหลักการบริหารการจัดการ ความรู้มาใช้กับกระบวนการบริหารงานบุคลากรให้มีทักษะ ความสามารถเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับการพัฒนา งานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt (2002) ได้ออกแบบจำลององค์การที่มีการเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เป็น องค์ประกอบหลัก ที่สำคัญ 5 ประการ คือ 1) การเรียนรู้ (Learning) 2) องค์กร (Organization) 3) บุคคล (People) 4) ความรู้ (Knowledge) และ 5) เทคโนโลยี (Technology)

2) ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ พบว่า โดยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ได้วางโครงสร้างการจัดการความรู้ให้บุคลากรเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการใช้ระบบเทคโนโลยี มาใช้ อย่างเป็นระบบในสำนักงาน ฝ่ายงานหรือแผนกงาน ซึ่งบุคลากรสามารถดำเนินการสืบค้นข้อมูล และมีการสรุปผลการ ปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แฟ้มสะสมงาน หรือในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือแนวทางในการ พัฒนางานการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Henrie & Hedgepeth (2003) กล่าวว่าจัดการ ความรู้เป็นระบบบริหารจัดการทรัพยากรความรู้ขององค์กร ทั้งที่เป็นความรู้โดยนัยและความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ระบบ การจัดการความรู้ที่เกี่ยวกับการจำแนกความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่ผ่านมาตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้ และเตรียมการเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ โดยมีหลักการที่สำคัญคือทำให้ความรู้ถูกใช้ถูก ปรับเปลี่ยน และถูกยกระดับให้สูงขึ้น

3) ด้านการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ การเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นส่วนหนึ่งของงานในหน้าที่ที่เกิดจากระบบการเรียนรู้ของบุคลากร เช่น สร้างองค์ความรู้ เกิดการ เรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และการนำความรู้มาหมุนเวียนประยุกต์ใช้ในงานอย่างต่อเนื่อง จากกระบวนการเพิ่มพูนและ ปรับแต่งระบบความรู้ ทักษะ นิสัย หรือการแสดงออกต่าง ๆ อันมีผลมาจากสิ่งกระตุ้นอินทรีย์โดยผ่านประสบการณ์ การ ปฏิบัติ หรือการฝึกฝน และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Uparamai (1997) กล่าวว่า การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงของบุคคลอันมีผลเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์ โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเหตุทำให้บุคคล เฉติฐานสถานการณ์เดิมแตกต่างไปจากเดิม ประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหมายถึงทั้งประสบการณ์ ทางตรง และประสบการณ์ทางอ้อม และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Bower & Hilgard (1981) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็น กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการฝึก ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของ พฤติกรรมที่เกิดจากการตอบสนองตามสัญชาตญาณ ฤทธิ์ของยา หรือสารเคมี หรือปฏิกิริยาสะท้อนตามธรรมชาติของ มนุษย์

4) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้พบว่า โดยภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร มีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดย อาศัยปัจจัยหลักของการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กำหนดเป้าหมายการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ชัดเจนและ สัมพันธ์กับเป้าหมาย สร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่าง สร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ กำหนดวิธีการแบ่งปันและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เหมาะกับวัฒนธรรมองค์กร และแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำไปใช้ในงานประจำวันได้ ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดของ Wichianpanya (2004) กล่าวถึงการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อย่างเป็นระบบ จะต้องเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิดการกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการ พัฒนาผลผลิตและองค์การ

5) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ พบว่า โดยภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ สำนักงานเขตประเทศ กรุงเทพมหานคร มีการประมวลข้อมูลการจัดการความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ของบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพ ตามกระบวนการปรับปรุงรูปแบบเอกสารขององค์กร โดยบุคลากรทุกคนมีบทบาทและหน้าที่ร่วมกันปฏิบัติ ให้มีมาตรฐานเข้ากับเทคโนโลยี โครงสร้างขององค์กร และภายใต้พื้นฐานของการใช้ความรู้ในการสร้างกระบวนการ ปรับปรุงรูปแบบใหม่ ๆ โดยให้ความสำคัญของเอกสารที่เป็นช่องทางการสื่อสาร มีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการ ปฏิบัติงาน ให้เป็นปัจจุบัน และนำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรพัฒนา ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Gregory (2005) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้สำหรับองค์กร ประกอบด้วย กิจกรรมการ จัดรูปแบบเอกสารในองค์กร โดยที่รวบรวมความรู้ของบุคคลจากประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ ในการตอบสนองพันธกิจขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ที่ได้มาให้สอดคล้องเข้ากับเทคโนโลยี โครงสร้าง องค์กร และการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้สติปัญญา ภายใต้พื้นฐานของการใช้ความรู้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ

6) ด้านการเข้าถึงความรู้ พบว่า โดยภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้ บุคลากรใน สำนักงานเขตประเทศ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีส่วนร่วมเพื่อให้ รู้และเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยจากผลประเมินการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรมีความสามารถเข้าถึงความรู้ของ หน่วยงานมีค่าเฉลี่ยคะแนนค่อนข้างไปทางน้อย บุคลากรแสดงความเห็นในการจัดการความรู้ในองค์กรที่มีลักษณะ ค่อนข้างปิดกั้น และความรู้ด้านการจัดการความรู้ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานภาคปฏิบัติเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแผน นโยบายในหน่วยงาน เนื่องจากขั้นตอนในระบอบราชการซับซ้อน บุคลากรมีหลายระดับ หลายหน่วยงาน ข้อมูลที่ผ่านระบบ สารสนเทศมีช่องทางเข้าถึงน้อย เช่น การแจ้งเวียน หนังสือคำสั่ง กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็น ความรู้ และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในการปฏิบัติงาน

7) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ พบว่า โดยภาพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ที่สุด ทั้งนี้ สำนักงานเขตประเทศ กรุงเทพมหานคร ได้มีกระบวนการส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ อย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความรู้ใหม่ให้กับบุคลากรที่ใฝ่เรียนรู้จากภายในและภายนอก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับ เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยการสนับสนุนส่งเสริมจากหน่วยงานให้มีการจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมาให้ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Wichianpanya (2004) อธิบายว่า การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร (external collection of Knowledge) การแข่งขันกับสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้ต้องมีการปรับปรุงคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ด้วยข้อมูลสารสนเทศจากภายนอก เช่น การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น โดยจ้างที่ปรึกษา เปิดรับข่าวสาร

จากสื่อต่าง ๆ ตรวจสอบแนวโน้มเศรษฐกิจ สังคมการเมือง รวบรวมข้อมูลจากคู่แข่ง หรือร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตร และร่วมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความคิดเห็นการจัดการความรู้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเขตประเวศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศ อายุ สถานภาพบุคคลในหน้าที่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Arunwuthiwong (1998) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการธุรกิจเพื่อการพัฒนาชนบท พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ ระดับปานกลางจากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล โดยประชาชนมีส่วนร่วมด้านการรับผลประโยชน์มากที่สุด ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การเป็นสมาชิกกลุ่มในสังคม ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก และระยะเวลาเข้าร่วมโครงการ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผล

จากผลการศึกษาวิจัย การจัดการความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการซึ่งความรู้ รองลงมา คือ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการการเรียนรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการเรียนรู้ ส่วนผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จากข้อค้นพบงานวิจัยนี้ ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการให้องค์กรส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรได้โอกาสค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอก/ ภายใน เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความต้องการของบุคลากรให้องค์กรมีการปรับปรุง และแก้ไขเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักงานเขตประเวศ ทำให้องค์กรได้ทบทวนองค์ความรู้ขององค์กร (Organization's Knowledge) 1) บุคลากรขาดความรู้ความสามารถด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารยุคดิจิทัล 2) หน่วยงานขาดการประสานร่วมมือในการบูรณาการในส่วนต่าง ๆ ของการจัดการความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และ 3) ขาดกระบวนการจัดเก็บความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย = 3.66 ควรมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐาน โดยการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน และบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้ทันสมัย ถูกต้อง เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการใช้ความรู้ที่ไม่ถูกต้อง ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและตามแผนงานที่กำหนดไว้ให้มีเนื้อหาที่ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานระบบราชการ

2. ด้านการเข้าถึงความรู้ สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย = 3.47 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน และประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ เช่น การแจ้งเวียนหนังสือคำสั่ง กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่ เป็นความรู้และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง และสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

3. ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ย = 3.30 ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรให้มีการพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ โดยจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และแสวงหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่น ด้วยวิธีการอื่น ๆ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำกิจกรรมร่วมกับสำนักงานเขตอื่น ๆ ที่สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะศึกษาการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

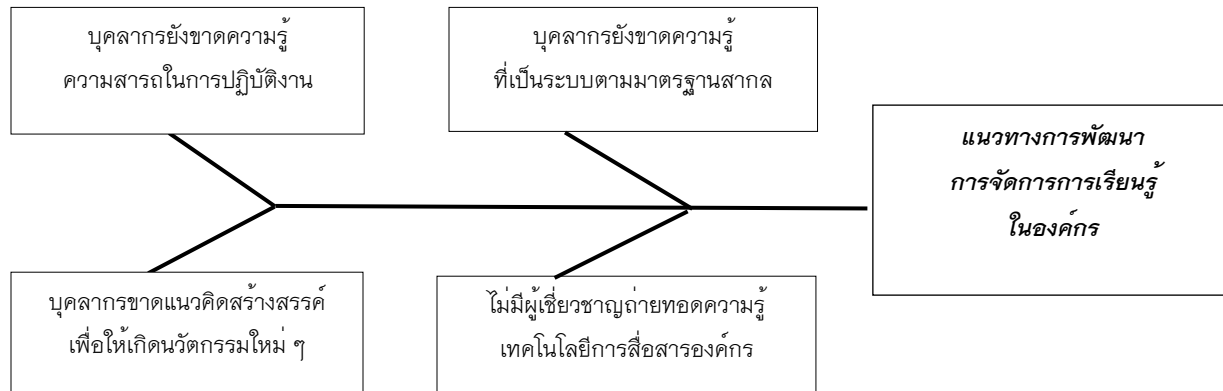
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการศึกษาวิธีการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาและประเมินผลงานประจำปีในเชิงประจักษ์ของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยมาประกอบการวางแผนพัฒนาของหน่วยงานที่สังกัด และนำมาใช้การวางแผนและการบริหารจัดการขององค์กรให้มีมาตรฐานสากล

3. ควรมีการเสริมสร้างความตระหนักของบุคลากรในองค์กร เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และสามารถกำหนดแนวทางการจัดทำคลังข้อมูลความรู้ที่เชื่อมโยงกับเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

องค์ความรู้ใหม่

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามของบุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานจ้าง ที่มีความต้องการให้องค์กรได้พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้

มีความรู้ และทักษะใหม่ ๆ เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน จากข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องควรนำไปพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

References

- Arunwuthiwong, S. (1998). *Factors Affecting People's Participation in Business Projects for Rural Development*(Master of Arts). Kasetsart University.
- Best, J. W. (1981). *Research in Education*. N.J.: Prentice-Hall.
- Bower, H., & Hilgard, E. R. (1981). *Theories of Learning* (5th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Chankaew, K. (2015). *Environmental Science* (9th ed.). Bangkok: Kasetsart University.
- Collins English Thesaurus. (2016). (Essential edition). Collins.
- Gregory, R. (2005). *What is Knowledge Management*. Retrieved from http://www.km-forum.org/what_is.html
- Henri, M., & Hedgepeth, O. (2003). Size is Important in Knowledge Management. *Journal of Knowledge Management Practice*, 4(6), 25–38.
- Khammani, T. (2018). *Science of Teaching: Knowledge for Effective Learning Process Management*. (22nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Marquardt, M.J. (2002). *Building the Learning Organization: Mastering the 5 Elements for Corporate Learning* (2na ed.). Palo Alto, CA: Davies-Black.
- Ministry of Education. (2010). *National Education Act B.E. 1999 Amendment (No. 2) B.E. 2002 and Amendment (No. 3) B.E. 2010*. Bangkok: Ministry of Education.

- Office of the National Economics and Social Development Council. (2017). *The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017–2021)*. Retrieved from https://www.nesdc.go.th/nesdb_en/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?filename=develop_issue&nid=4345
- Office of the Public Sector Development Commission and Thailand Productivity Institute. (2005). *Preparation Manual Knowledge Management Plan*. Retrieved from http://www.afaps.ac.th/kmcorner/km58/km_web/KMplanmanual.pdf
- Prawet District Office. (2021). *Registration Department Annual Performance Report 2020, No. 104*. Bangkok: Prawet District Office.
- Phuangngam, K. (2012). *Thai Local Government: Principles and New Dimensions in the Future* (6th ed.). Bangkok: Winyuchon.
- Prachayaprut, T. (2012). *Management and Organizational Behavior*. Bangkok: Thammasat University.
- Ritcharoon, P. (2013). *Measurement Evaluation* (8th ed.). Bangkok: House of Kermyst.
- Royal Academy. (1997). *Dictionary of the Royal Institute, 1997* (5th ed.). Bangkok: Aksorn Charoentat.
- Scheffe, H. (1953). A Method for Judging all Contrasts in the Analysis of Variance. *Biometrika*, 40(1/2), 87–104. <https://doi.org/10.2307/2333100>
- State Administration Act, B.E. 2534 and as amended to (No. 8) B.E. 2553 (1991, August 21). Government Gazette. Vol. 108 Chapter 156, Special Issue.
- Sereerat, S. (2007). *Consumer Behavior*. Bangkok: Thira Film & Scythes.
- Sornkhaeng, T. (2015). *Knowledge Management for Increasing Administrative Efficiency of Subdistrict Administration Organization in Prachuap Khiri Khan Province*. Retrieved from <https://research.kpru.ac.th/sac/fileconference/10342018-05-04.pdf>
- Upamai, P. (1997). *Teaching Document of Basic Education Courses Unit 4, Humans and Learning* (15th ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Wichianpanya, P. (2004). *Knowledge Management: Fundamentals and Applications*. Bangkok: Expernet.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.