

รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักศลยตุธรรมประจำภค 1

ณัฐสมณ ทิตาสิริจิรภส¹ วันชัย ปานจันทร²

โฆษิต อินทวงศ์³ เอกสิทธิ สนมทอง⁴

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศลยตุธรรมประจำภค 1 การวิจัยนี้ เป็นการศีกษาวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 210 คน

ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการจัดการความรู้ขององค์กรโดยส่วนใหญ่มีการจัดการความรู้ด้วยวิธีการอบรมรอลงมา คือ การสอนงาน และการประชุมซึ่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ โดยเฉพาะระบบโปรแกรมศล ซึ่งอยู่ระหว่างการเรียนรู้ (2) รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศลยตุธรรมประจำภค 1 เริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ จากนั้นวิเคราะห์สภาพการจัดการความรู้ในปัจจุบันและบูรณาการการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ และ (3) ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศลยตุธรรมประจำภค 1 ในด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์ความรู้ ด้านการถ่ายโอนความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติอยู่ระดับมากที่สุดทุกด้าน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; สื่ออิเล็กทรอนิกส์; สำนักศลยตุธรรม

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

ณัฐสมณ ทิตาสิริจิรภส, วันชัย ปานจันทร, โฆษิต อินทวงศ์ และเอกสิทธิ สนมทอง. (2563). รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศลยตุธรรมประจำภค 1. *วารสารดุขภูมิตตทงสัคมศตร*, 10(2), 371-381.

¹ หลักสูตรปรัชญาดุขภูมิตตทง สขวิชกรพัฒนทรพยากรมนุษย มหาวิทยลัยรามคำแหง
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
อีเมล: hui_2506@hotmail.com

^{2,3,4} คณะพัฒนทรพยากรมนุษยมหาวิทยลัยรามคำแหง

A Knowledge Management Model Using Electronic Media for the Administrative Office of the Court of Justice Region I

Natsumon Thitasirichiraphas¹ Wanchai Panjan²

Khosit Intawong³ Ekkasit Sanamthong⁴

Abstract

This research article has objectives to examine the conditions of knowledge management, create model of knowledge management, and evaluate model of knowledge management using electronic media for the Administrative Office of the Court of Justice Region I. In this mixed-methods research inquiry, the researcher employed both quantitative and qualitative research methods with the sample size of 210 people.

Findings are as follows: (1) The conditions of knowledge management at the Office engages knowledge management by a training method. Next in descending order was coaching and meetings which employed information technology (IT) systems in knowledge management, especially the court program system which is during the process of having its personnel learn how to use these systems. (2) The knowledge management model based on electronic media was first instantiated by determining the knowledge management target. Then, management conditions at present were analyzed vis-à-vis integrated knowledge management in work performance consisting of six components. These were knowledge acquisition; knowledge creation; knowledge storage; knowledge analysis; knowledge transfer; and knowledge application, and (3) The organizational knowledge management model for the Office using electronic media was evaluated in respect to the aspects of knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage, knowledge analysis, knowledge transfer, and knowledge application. Consequently, evaluation showed that the model was appropriate and feasible for implementation at the highest level in all aspects.

Keywords: Knowledge Management; Electronic Media; The Administrative Office of the Court

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Thitasirichiraphas, N., Panjan, W., Intawong, K., & Sanamthong, E. (2020). A knowledge management model using electronic media for the Administrative Office of the Court of Justice Region I. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 10(2), 371-381.

¹ Doctor of Philosophy in Human Resource Development, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Hau Mark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
Email: hui_2506@hotmail.com

^{2,3,4} Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้การใช้ข้อมูลสารสนเทศนั้น ไม่เพียงพื่อต่อการแข่งขันที่นับวันจะมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ข้อมูลและสารสนเทศมีปริมาณที่มากขึ้นทำให้ยากต่อการค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์ บุคคลและองค์กรจึงจำเป็นต้องแปลงข้อมูลและสารสนเทศให้รู้ในรูปแบบของความรู้แทน ประโยชน์ของรู้นั้น แต่ละองค์กรได้กำหนดและให้ความหมายและความสำคัญของความรู้แตกต่างกันไป ทั้ง ความรู้คือทรัพย์สิน ความรู้ คือ อารู ความรู้คือประทีป เป็นต้น ประโยชน์ที่ได้รับจากความรู้ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติของแต่ละบุคคล องค์กร และสังคมที่ได้จากกระบวนการสร้างการจัดการ และการประยุกต์ใช้ความรู้และยังขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการจัดการอีกด้วย อาจกล่าวได้ว่า ความรู้นั้นเป็นแหล่งกำเนิดของผลประโยชน์ต่างๆ และเป็นตัวกำหนดความเป็นไปได้และอนาคตขององค์กร จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่วนราชการจึงต้องศึกษาค้นคว้าความรู้ในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นซึ่งจะทำให้หน่วยงานต่างๆ มีข้อมูลสารสนเทศไหลผ่านเข้ามาอย่างมากมายหลากหลายเส้นทาง หากมีการจัดการของข้อมูลเหล่านั้นอย่างไม่เป็นระบบ อาจทำให้ยากต่อการเข้าถึงข้อมูลหรือเกิดความผิดพลาดในการเรียกใช้ข้อมูลทำให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานเกิดความล่าช้าในการเข้าสู่เป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นส่วนราชการต่างๆ ต้องมีวิธีการจัดการอย่างใดอย่างหนึ่งกับข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด (Boonwan, 2009, pp. 1-2)

งานวิจัยจำนวนมากพยายามอธิบายความสัมพันธ์และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ กรณีศึกษาจำนวนหนึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กรผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความ

จำเป็นอย่างยิ่ง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronics media) เป็นสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดข้อมูลเพื่อให้บุคคลได้รับข้อมูลทั้งจากการสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน จากการสื่อสารทั้งระยะใกล้และไกล โดยไม่จำกัดจำนวนระยะทาง และเวลาในการทำงาน โดยช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้นและสะดวกขึ้นสามารถจัดเก็บและค้นหาข้อมูลผ่านเครือข่าย อินทราเน็ต (intranet) เอ็กซ์ทราเน็ต (extranet) และอินเทอร์เน็ต (internet) ได้ในหลากหลายรูปแบบ

จากความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1 เป็นอีกส่วนราชการที่ต้องมีการปรับตัวให้มีความพร้อมในการก้าวเท่าทันการเปลี่ยนแปลง และรองรับวิสัยทัศน์พันธกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม รวมทั้งนโยบายประธานศาลฎีกาที่ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเริ่มพัฒนาจากศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดให้มีความรู้ ความสามารถในระดับมาตรฐานใกล้เคียงกันก่อน นำเครื่องมือมาสนับสนุนการใช้งาน มีแหล่งข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว นอกจากนั้นยังสามารถศึกษาหาความรู้ที่เสริมสร้างวิสัยทัศน์ด้านอื่นๆ ให้เป็นบุคคลรอบรู้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชนให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลทุกระดับให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีขีดสมรรถนะสูง โดยมีระบบองค์ความรู้ที่เหมาะสมสำหรับการบริหารองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 1

2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศาสนศึกษิตถกรรมประจำภาค 1

3. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศาสนศึกษิตถกรรมประจำภาค

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านเนื้อหาเพื่อใช้ในการศึกษารูปแบบการจัดการความรู้สร้างขึ้นจากการศึกษาสภาพและปัญหา รวมถึงความต้องการของบุคลากรของหน่วยงานสังกัดสำนักศาสนศึกษิตถกรรมประจำภาค 1 พัฒนาร่วมกับแนวคิดการจัดการความรู้ของ Dalkir (2005) Gamble and Blackwell (2001) และ Marquardt (2002) โดยสร้างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

2. ด้านประชากรและตัวอย่าง ประกอบด้วยประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรของศาลในสังกัดสำนักศาสนศึกษิตถกรรมภาค 1 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559) จำนวน 1,696 คน โดยสำรวจ ณ วันที่ 1 เมษายน 2559 และตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 210 คน

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อให้เป็นผู้ที่มีการพัฒนาทั้งในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจ ทักษะทัศนคติ ท้นต่อความเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์รวมทั้งเป็นบุคลากรที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและองค์กร

2. แนวทางการพัฒนาองค์กรผ่านการจัดการความรู้ยุคใหม่สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

3. องค์กรอื่นๆ สามารถนำไปขยายผลสำหรับการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การจัดการความรู้ (knowledge management)

รูปแบบการจัดการความรู้มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอรูปแบบต่างๆ มีลักษณะในรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน โดย Marquardt (2002) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การแสวงหาความรู้ (acquisition) หมายถึง การเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรการเก็บภายในองค์กรจะมีลักษณะทั้งข้อมูลที่แฝงภายใน (tacit knowledge) อยู่ในประสบการณ์ความสามารถของแต่ละบุคคลทั้งในลักษณะของความทรงจำ (memories) ความเชื่อ (beliefs) และข้อสมมติฐาน (assumptions)

2. การสร้างความรู้ (creation) หมายถึง การพัฒนาความรู้ใหม่หรือนวัตกรรม ซึ่งเกิดขึ้นได้จากความสามารถในการมองเห็นถึงความสัมพันธ์ใหม่ โดยมีการเชื่อมโยงกับองค์ประกอบต่างๆ ของความรู้ และผสมผสานกันอย่างมีเหตุมีผลตามวิธีการสรุปส่วนย่อยไปหาส่วนรวมโดยเป็นการสร้างความรู้ที่เกิดจากการแก้ปัญหา (problem-solving) การสาธิต (demonstration) และการทดลอง (experimental) ทำให้การสร้างความรู้มีลักษณะก่อให้เกิด (generative) ซึ่งจะไม่ใช้ลักษณะการปรับตัว (adaptive)

3. การจัดเก็บความรู้ (storage) หมายถึง การจัดระบบข้อมูล และการนำไปจัดเก็บไว้สร้างคุณค่าของความรู้ให้ง่ายต่อการเข้าถึงของบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่

4. การวิเคราะห์และการทำเหมืองข้อมูล (analysis and data mining) หมายถึง เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล การปรับโครงสร้าง และการตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลต่างๆ โดยการทำความเข้าใจข้อมูลสามารถทำให้เกิดความเข้าใจความหมายของข้อมูล โดยมีการแบ่งหมวดหมู่ การจัดกลุ่ม การสรุปหาใจความสำคัญ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล

5. การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (transfer and dissemination) หมายถึง เทคนิค วิธีการ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ และภายในบุคคลที่มีการเคลื่อนย้าย ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ทั้งที่มีเป้าหมายและไม่มีเป้าหมายทั้งหมดในองค์กร

6. การประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้อง (application and validation) หมายถึง การใช้และการประเมินผลความรู้โดยบุคลากรในองค์กร โดยความสำเร็จสามารถพิจารณาได้จากความต่อเนื่องหมุนเวียน และการใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์สำหรับความรู้และประสบการณ์ที่มากมายขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Berlo (1960) ได้อธิบายลักษณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลาง อินเทอร์เน็ตผ่านองค์ประกอบการสื่อสารคือผู้ส่งสาร (sender) สาร (message) ช่องทาง (channel) และผู้รับสาร (receiver) มาเปรียบเทียบกับโดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (sender) สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ ผู้ส่งสาร คือ ผู้ใช้งานที่สามารถเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของสื่อที่สามารถมีปฏิภานในการสื่อสารได้ทันที (interactive)

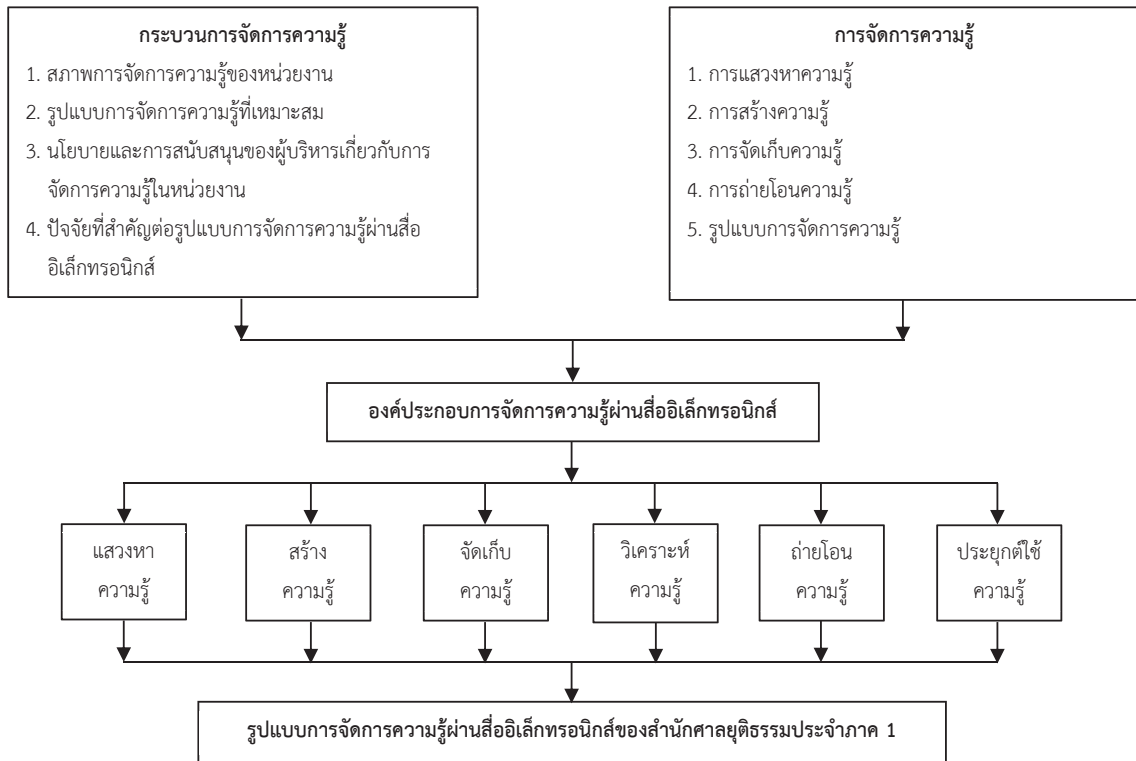
2. สาร (message) เนื้อหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะแยกย่อยตามความสนใจของผู้ใช้งาน ไม่จำกัดแหล่งข้อมูล (hyper text) และมาจากหลายๆ ทาง สารที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องมาจากผู้มีอาชีพเป็นสื่อมวลชนอย่างเดียว เนื้อหาของสารที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นสินค้าทางเศรษฐกิจแต่เป็นสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

3. ช่องทาง (channel) การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (machine interactivity) โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลา ผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิดรับสารในเวลาและสถานที่ใดก็ได้

4. ผู้รับสาร (receiver) ผู้รับสารมีลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจร่วมกันผู้ใช้งานสามารถมารวมกลุ่มกันถึงแม้ว่าจะไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน แต่ก็ทำความรู้จักกันได้ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ มีเอกลักษณ์ มีจุดประสงค์ มีกิจกรรมประจำกลุ่มและเลือกที่จะกลับเข้ามาในกลุ่มหรือไม่กลับเข้ามาก็ได้ ผู้ใช้งานในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ยังมีลักษณะกระตือรือร้น (active) แสวงหาข่าวสารตามความสนใจ ทำให้คาดการณ์ปฏิกิริยาโต้ตอบที่แน่นอนไม่ได้และเป็นปฏิกิริยาตอบกลับที่เกิดขึ้นโดยทันที

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการสังเคราะห์งานวิจัยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ทั้งภายในและนอกองค์กรทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึกที่มีอยู่ในตัวบุคคล และความรู้ชัดแจ้งที่อยู่ในลักษณะของเอกสาร สื่อเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และรูปแบบในการจัดการความรู้นั้นมีหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของนักวิชาการหรือหน่วยงานที่ได้นำมาใช้แล้ว ประสบความสำเร็จ โดยรูปแบบที่นำมาใช้แต่ละรูปแบบจะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละองค์กรซึ่งผลจากการศึกษาแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจึงสามารถนำเสนอกรอบแนวความคิดการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศาสนวิทยุธรรมประจำภาค 1 โดยศึกษาข้อมูลสภาพการจัดการความรู้และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ภายในแต่ละหน่วยงานของสำนักศาสนวิทยุธรรมประจำภาค 1 เบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบคำถามในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่จริงในปัจจุบัน โดยใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 บุคลากรของศาลในสังกัดสำนักศาสนวิทยุธรรมภาค 1 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 210 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้บริหารของหน่วยงาน ผู้ที่มีความ

รู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ผู้ที่มีประสบการณ์ หรือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ไม่ต่ำกว่า 3 ปีที่เลือกมาเป็นตัวอย่างในการวิจัยระดับผู้อำนวยการระดับสูง ผู้อำนวยการระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 28 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาสภาพการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศาสนวิทยุธรรมประจำภาค 1 ได้แก่ แบบสอบถามเป็นเครื่องเชิงปริมาณ (quantitative research) และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือเชิงคุณภาพ (qualitative Research)

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศาสนวิทยุธรรมประจำภาค 1 ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสภาพการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของศาลในสังกัดสำนักศาสนวิทยุธรรมประจำภาค 1 โดยนำข้อมูลที่ได้

จากการสังเคราะห์สภาพการจัดการความรู้ที่ได้จากการสอบถามและการสัมภาษณ์ ในขั้นตอนที่ 1 มาสร้างรูปแบบการจัดการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยติธรรมประจำภาค 1 โดยสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบหลักตามแนวคิดการจัดการความรู้ของ Dalkir (2005) Gamble and Blackwell (2001) และ Marquardt (2002) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์ความรู้ การถ่ายโอนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ และองค์ประกอบย่อยจำนวน 18 องค์ประกอบ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ในการประเมินความเหมาะสมของร่างรูปแบบการจัดการความรู้ และแนวทางการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยติธรรมประจำภาค 1 ผู้วิจัยนำรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยติธรรมประจำภาค 1 ที่สร้างขึ้นจากขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 ไปประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยติธรรมประจำภาค 1 โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 210 คน แยกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้บริหารของหน่วยงาน จำนวน 28 คน และกลุ่มที่ 2 คือ ตัวแทนของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 210 คน

ผลการวิจัย

1. สภาพการจัดการความรู้โดยทั่วไป ส่วนใหญ่มีการจัดการความรู้ด้วยวิธีการอบรม รองลงมา คือ การ

สอนงาน และการประชุมซึ่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ โดยเฉพาะระบบโปรแกรมสไลด์มาใช้ในการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงสภาพการจัดการความรู้ ในส่วนรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการความรู้ขององค์กร คือต้องมีการปฏิบัติที่ชัดเจน เหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากร มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัยตลอดเวลา โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรม และคู่มือการปฏิบัติงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และนโยบายการส่งเสริมการจัดการความรู้โดยกระจายความรับผิดชอบงานให้แก่หน่วยงานจัดการความรู้ได้อย่างอิสระ

2. การสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยติธรรมประจำภาค 1 ตามกระบวนการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักจำนวน 6 องค์ประกอบ 18 องค์ประกอบย่อย

3. ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยติธรรมประจำภาค 1 ในด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์ความรู้ ด้านการถ่ายโอนความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติอยู่ระดับมากที่สุดทุกด้าน

การอภิปรายผล

1. สภาพการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยติธรรมประจำภาค 1

การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานในทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Polphong (2007) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาขึ้นจนทำให้โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งนวัตกรรม และ

เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ควบคุมวิถีชีวิตของมนุษย์เรามากขึ้น บุคลากรต่างให้ความสำคัญต่อการใช้อุปกรณ์การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้นและยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ Morris and Sexton (1996) ได้กล่าวไว้ว่า อินเทอร์เน็ตจึงนับได้ว่าเป็นสื่อใหม่ที่ทรงอิทธิพลอย่างสูงต่อผู้รับสารในปัจจุบัน ซึ่งบุคลากรมีเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมากขึ้น สามารถจัดการความรู้ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางและเป็นอิสระ ประกอบกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีความทันสมัยมากกว่าอดีตมาก ดังนั้นจึงเห็นควรนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาใช้ประยุกต์กับการจัดการความรู้ในการทำงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในสำนักงานยุคดิจิทัลประจำปี 1

2. รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานยุคดิจิทัลประจำปี 1

ในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ส่วนราชการจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถให้เกิดความเชี่ยวชาญ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการปรับเปลี่ยนแผนงาน เน้นสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานโดยการปรับทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน เน้นการสร้างแนวคิดใหม่ตามหลักวิชาการสมัยใหม่ด้วยการจัดการความรู้ (Knowledge Management--KM) เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานยุคดิจิทัลประจำปี 1 เริ่มจากการกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ขององค์กรตามนโยบายและภารกิจขององค์กร ดังที่ Douglass (1970) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กรเพื่อกำหนดเป้าหมาย กำหนดนโยบายและแผนงานร่วมกัน ทั้งนี้ รูปแบบการจัดการความรู้ยังมีองค์ประกอบของการจัดการความรู้ผ่านสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมที่เป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้และองค์ประกอบย่อยในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบด้านการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์ความรู้ การถ่ายโอนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ต้องการอาศัยการขับเคลื่อนของผู้บริหารองค์กร ความรู้ความสามารถของบุคลากร ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Orr and Persson (2003) ได้ศึกษาองค์ประกอบของการจัดการความรู้ในองค์กรต่างๆ กัน ได้แก่ ERICSON, HEWLETT PACKARD, K p M G, SIEMENS และ XEROX พบว่าการจัดการ (1) องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มีการกำหนดร่วมกันโดยมีการใช้ความรู้เป็นฐาน (2) องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ (3) องค์ประกอบด้านการมีผู้นำที่สามารถและเข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ และ (4) องค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสและสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในระยะยาวของการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานยุคดิจิทัลประจำปี 1 บนพื้นฐานแนวคิดของ Gamble and Blackwell (2001); Dalkir (2005) และ Marquardt (2002) ได้กำหนดกระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การแสวงหาความรู้ (2) การสร้างความรู้ (3) การจัดเก็บความรู้ (4) การวิเคราะห์ความรู้ (5) การถ่ายโอนความรู้ และ (6) การประยุกต์ใช้ความรู้ เนื่องจากการจัดการความรู้จะสนับสนุนเพื่อให้มีการสร้าง ใช้ จัดเก็บ และแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงานประจำ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การจัดการเก็บความรู้ ซึ่งเป็นการจัดระบบข้อมูล ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาและการนำไปใช้

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Phasukyud (2007) อธิบายถึงการจัดการความรู้ว่า การจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่จะเอื้อต่อการค้นหาข้อมูล ด้านการบันทึกความรู้ด้วยเอกสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเอื้อต่อการเข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไว้อย่างเป็นระบบในลักษณะของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

3. ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยุดิธรรมประจำภาค 1

รูปแบบการจัดการความรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักตามแนวคิดของการจัดการความรู้ ซึ่งบุคลากรให้ความสำคัญต่อการแสวงหาความรู้ในการค้นหาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่ทันสมัย เนื่องจากเทคโนโลยีช่วยให้การค้นหาความรู้สะดวกง่ายขึ้นและกว้างขวางอย่างไร้ขีดจำกัด สอดคล้องกับแนวคิดของ Halawi, Aronson and McCarthy (2005) กล่าวไว้ว่า การนำการจัดการความรู้ไปปฏิบัติต้องมียุคประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ คน กระบวนการ และเทคโนโลยี เพราะการจัดการความรู้เปรียบเสมือนระบบเชิงเทคนิคทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่ฝังลึกและความรู้ที่ชัดแจ้งเพื่อบูรณาการเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการทางธุรกิจ มนุษย์และสังคมการเรียนรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

การสร้างความรู้ในการเรียนรู้ทักษะการปฏิบัติงานที่ดีจากงานที่ได้รับมอบหมายเป็นประจำด้วยการทำงานประจำร่วมกันเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมเปรียบเหมือนการสร้างพลังในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความชัดเจนขึ้น บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านทางด้านความคิด กำลังกายและกำลังใจ สามารถรวมกันเป็นหนึ่งเดียว และประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานร่วมกันได้และช่วยเพิ่มพูนความรู้สึกร่วมในการยอมรับนับถือในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามองค์ประกอบ

ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ขององค์กร (Senge, 1990; Marquardt, 2002)

การจัดเก็บความรู้ด้วยการจัดหมวดหมู่ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบจัดระบบโครงสร้าง ความรู้จากการปฏิบัติงานที่สามารถค้นหาและส่งมอบความรู้ วิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพราะการจัดหมวดหมู่ช่วยค้นหาความรู้ต่างๆ ได้อย่างสะดวกและช่วยประหยัดเวลาเป็นขั้นตอนของการพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonwan (2009) ที่พบว่า ขั้นตอนการจัดเก็บความรู้ เป็นการเก็บรวบรวมความรู้ที่มีการแบ่งหมวดหมู่อย่างชัดเจน บุคลากรพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดการความรู้ที่ได้นำเสนอและมีผลการปฏิบัติในการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์ความรู้โดยการจัดทำคู่มือและปฏิทินการปฏิบัติงานฉบับอิเล็กทรอนิกส์จากการถอดประสบการณ์การเรียนรู้จากการทำงานจากต้นแบบที่ดีในการปฏิบัติ (best practice) การเรียนรู้ข้อผิดพลาด (lesson learned) และการแก้ไขปัญหา (solution-based) เพื่อบรรจุข้อมูลเป็นคู่มือการปฏิบัติงานฉบับอิเล็กทรอนิกส์ส่งเสริมให้องค์กรมีทิศทางการทำงานที่ดี มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ได้เรียนรู้จากการข้อผิดพลาดในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญและก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นความรู้ฝังลึกต่อไป ทั้งนี้ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติจะเป็นแฟ้มข้อมูลที่สามารถอ่านเอกสารผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ทั้งในระบบออฟไลน์และออนไลน์ (Srifa, 2008)

การถ่ายทอดความรู้ในการสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยการจัด “ระบบพี่เลี้ยง” (mentoring system)

หรือโครงการ “ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากพนักงานที่ใกล้จะเกษียณ” ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีความเหมาะสมของรูปแบบ เนื่องจากระบบพีเลียงสร้าง ความสนิท ใกล้ชิดทำให้บุคลากรกล้าสอบถามข้อสงสัยต่างๆ ซึ่งเป็นการเอื้ออำนาจกัน ทั้งบทบาทของผู้นำเป็นทั้งครู โค้ช และพีเลียง เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถโดยการถ่ายทอดความรู้จากประสบการณ์ที่สั่งสมมานานที่จะก่อให้เกิดองค์ความรู้แก่ผู้อื่น

ส่วนด้านการประยุกต์ใช้ความรู้โดยผู้บริหารสนับสนุนนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้วยการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน งบประมาณ ตลอดจนวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีความเป็นไปได้ต่อการส่งเสริมให้บุคลากรประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กรที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการจัดการความรู้ ผู้นำหรือผู้บริหารองค์กรจึงมีบทบาทเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการ ตลอดจนการนำนโยบายการใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Davenport and Prusak (1998) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนเต็มที่ที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ โดยแสดงให้เห็นพนักงานทุกคนรู้ว่าการจัดการความรู้และการเรียนรู้ภายในองค์กร เป็นปัจจัยหลักของความสำเร็จขององค์กร จัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาอุปกรณ์จำเป็นพื้นฐาน และกำหนดให้ชัดเจนลงไปว่า ความรู้ประเภทไหนที่สำคัญที่สุดต่อองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรให้ความสำคัญของการจัดการความรู้และบรรจุให้อยู่ในยุทธศาสตร์ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรและ ผู้บริหารทุกระดับควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในทุกเรื่องและทุกระดับจะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน ตลอดจน มีการสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อเพื่อแผ้วถาง จะทำให้ภารกิจขององค์กรสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2. องค์กรควรส่งเสริมการใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ใน การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และมีโปรแกรมที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนเพิ่มช่องทางในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้หลากหลาย

3. องค์กรควรเพิ่มช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ให้กับบุคลากร และผู้ที่สนใจให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนจัดกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการอบรม สัมมนาทั้งบุคลากรภายในและภายนอกเพื่อได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลายขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ของตนเองได้

4. องค์กรควรให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน มีการเสนอแนะแนวคิด แนวทางการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการวางแผน กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินกิจกรรมขององค์กร

References

- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication*. The Free Press.
- Boonwan, B. (2009). *A knowledge management model for the budgeting section of the Royal Thai Air Force*. Doctoral Dissertation of Philosophy, Ramkhamhaeng University. [In Thai]
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Butterworth-Heinemann.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge how organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
- Douglass, M. (1970). Some perspectives on the phenomenon of participation. *Adult Education Quarterly*, 20(2), 88-98.
- Gamble, P. R., & Blackwell, J. (2001). *Knowledge management: A state of the art guide*. Kogan Page.
- Halawi, L. A., Aronson, J. E., & McCarthy, R. V. (2005). Resource-based view of knowledge management for competitive advantage. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 3(2), 75-86.
- Marquardt, M. J. (2002). *Building the learning organization: Mastering the 5 elements for corporate learning* (2nd ed.). Davies-Black.
- Morris, M. H., & Sexton, D. L. (1996). The concept of entrepreneurial intensity: Implications for company performance. *Journal of Business Research*, 36(1), 5-13.
- Orr, E., & Persson, M. (2003). *Performance indicators for measuring performance of activities in knowledge management projects*. Master's Thesis of Economics and Commercial Law, University of Gothenburg, Sweden.
- Phasukyud, P. (2007). *Knowledge Management (KM), Learning Organization (LO) powered edition* (6th ed.). Yaimai. [In Thai]
- Polphong, S. (2007). *Media and technology*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday.
- Srifa, P. (2008). *E-book: Talking books* (2nd ed.). Thanbooks. [In Thai]