

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย

Factors Influencing Knowledge Management
of the City Municipality Officers in Thailand

Doctor of Philosophy in Social Sciences Association
Ramkhamhaeng University

ว่าที่พันตรี ทินกร ทองสินธุ์¹ พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์²
ดร. โกวิทย์ พวงงาม³ ดร. วีระพล สุวรรณนันต์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา 1) การจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย และ 3) ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในสำนักงานเทศบาลนครทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 406 คน รวมถึงการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารด้านการปกครองท้องถิ่น ปัจจัยที่พบว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในด้านการสร้างความรู้ 2) ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในด้านการนำความรู้ไปใช้ และ 3) ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในด้านการประเมินและปรับปรุงความรู้ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย พบว่า 1) การนำวิธีการบริหารแบบใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน 2) การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพ 3) การสร้างความเชื่อมั่นในตัวหัวหน้าหน่วยงานว่าสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ 4) การกำหนดนโยบายการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแผนงานประจำปี 5) การรับรู้ที่ตนเองทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ และ 6) การแต่งตั้งผู้แทนกลุ่ม/องค์กรในชุมชนเป็นคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายท้องถิ่น และประชุมคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายท้องถิ่น ต่างเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ การบริหารเทศบาล การรับรู้ของพนักงานเทศบาล

¹ นักศึกษาปริญญาเอก โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

³ รองศาสตราจารย์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

⁴ รองศาสตราจารย์ ข้าราชการบำนาญ อดีตอาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

Abstract

This research was aimed at studying 1) knowledge management of the city municipality officers' acknowledgement in Thailand 2) factors influencing knowledge management of the city municipality officers' acknowledgement in Thailand and 3) the experts' opinions about factors influencing knowledge management of the city municipality officers in Thailand.

The questionnaires with content validity and reliability were constructed as a research tool for collecting information from 406 city municipality officers in Thailand. Including a structured interview with the experts or the local administrator. The factors which influenced on knowledge management of the city municipality officers' acknowledgement in Thailand most were 1) leadership, organization communication climate, and government by network on knowledge creation. 2) leadership, information technology, and achievement motive on knowledge utilization and 3) leadership, information technology and organization communication climate on knowledge assessment and improvement.

The experts' opinions about the factors influencing knowledge management of the city municipality officers in Thailand indicated as follows: 1) new strategies of administration in the organization 2) working performance with technical principles and professional standards 3) making confidence in the leaders to show that they can solve any problems happening in the organization 4) policy imposing on information technology management in the annual plan 5) self-awareness of working with all their ability and developing on job performance regularly and 6) voting for an organization representative to participate in the local community development committee and holding a meeting.

Keywords : knowledge management, management of the city municipality officers, municipality officers' acknowledgement

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การที่จะประสบความสำเร็จในอนาคตจะต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนา และการถ่ายโอนความรู้ภายในองค์การเพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างแท้จริง โดยพัฒนาความรู้ ความถนัดและความสามารถในการแข่งขัน เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้น มิใช่การขยายขนาดและขอบเขตขององค์การเท่านั้น ดังงานของ Wimmer (2002, p. 96) เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและการยอมรับของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ มีความเกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดความรู้ที่เพียงพอและเหมาะสม โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ข้าราชการและผู้บริหารจะต้องได้รับการอบรมอย่างถูกต้องเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการให้ความรู้ และวิธีการถ่ายทอดความรู้ (knowledge transfer)

แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้เริ่มต้นและเป็นที่นิยมอย่างสูงในช่วงปี ค.ศ. 1995 -1996 หลังจากที่ Kujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi ตีพิมพ์หนังสือที่ชื่อว่า “The Knowledge Creating company” ออกมาเผยแพร่ ซึ่งทั้งสองท่านได้เสนอแนวคิดที่เน้นเรื่องการสร้างและกระจายความรู้ในองค์การระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน/ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อ/เอกสาร/ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยใช้โมเดล SECEI – Knowledge Conversion ในการอธิบาย ทำให้หนังสือดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างสูงต่อวงการธุรกิจตั้งแต่ปี 1997 เป็นต้นมา

ผู้นำทางธุรกิจมากมายต่างตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ อีกทั้งมีการตีพิมพ์หนังสือที่เกี่ยวกับแนวคิดนี้ออกเป็นจำนวนมาก และได้รับความนิยมต่อมา ได้แก่ “Intellectual Capital” ของ Tom Stewart , “The New Organization Wealth” ของ Karl Erik Sveiby และ “The Ken Awakening” ของ Debra Amioton (ปณิศา พันภัย, 2544, หน้า 21) ซึ่งวิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 17) ให้ความหมายการจัดการความรู้ว่าเป็นกระบวนการร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิมโดยมีเป้าหมายพัฒนางานและคน ซึ่งการบริหารราชการแนวใหม่ ได้เน้นถึงการทำให้ส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้แก่ข้าราชการอย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงานและให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยใช้ “การจัดการความรู้” เป็นเครื่องมือที่จะช่วยสร้างพลังวิเศษ (Synergy) ที่ผู้บริหารของทุกองค์กรควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากในโลกยุค “สังคมแห่งการเรียนรู้ยุคโลกาภิวัตน์และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” หน่วยบริการสาธารณะหรือหน่วยราชการจะต้องปรับตัวเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ และเปลี่ยนวิธีทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก

สำหรับประเทศไทย โดยเฉพาะองค์กรภาคราชการ ได้เริ่มนำการจัดการความรู้ มาเป็นเครื่องมือทางการบริหาร เมื่อมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเนื้อหา

ของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความรู้ของส่วนราชการในมาตรา 11 และคู่มือการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวของสำนักงาน ก.พ.ร. ในหมวดที่ 3: แนวทางการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สำหรับส่วนราชการ ได้นำกระบวนการจัดการความรู้ที่ทางสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดขึ้นเป็นแนวทางการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

ดังนั้น ในปัจจุบันทุกส่วนราชการ จึงได้นำแนวคิดการจัดการความรู้ มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร และกำหนดไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ที่เสนอทางสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาองค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีเป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ดังนั้น การจัดการความรู้จึงมีความสำคัญอย่างมากไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชนหรือภาครัฐก็ตาม โดย วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 5) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้ มีประเด็นสำคัญ 3 ประการคือ (1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น (2) เพื่อการพัฒนาคน คือพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และ (3) เพื่อการพัฒนา “ฐานความรู้” ขององค์กร เป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้ หรือทุนปัญญาขององค์กร จะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบากหรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

เทศบาลนครเป็นองค์กรขนาดใหญ่แต่ไม่มีความคล่องตัว ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานของเทศบาล ขาดการประสานงาน

ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ขาดความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนอย่างจริงจัง การจัดการระบบฐานข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพียงพอสำหรับการวางแผนพัฒนา (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนายุค พ.ศ. 2550 - 2555 เทศบาลนครอุบลราชธานี) และปัญหาขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในชุมชน (รายงานสรุปปัญหาและความต้องการของชุมชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชตามแผนพัฒนาชุมชน ประจำปี พ.ศ. 2556) นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ศักยภาพการพัฒนาเทศบาลนครสงขลาพบว่ามียุทธศาสตร์ในเรื่องของบุคลากรที่มีสมรรถนะไม่เท่าเทียม วัฒนธรรมการทำงานที่ใช้ ICT ของบุคลากรยังไม่เข้มแข็ง บุคลากรของเทศบาลบางส่วนยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ บุคลากรของเทศบาลบางส่วนยังขาดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาองค์กร บุคลากรของเทศบาลส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างทั่วไปและจ้างเหมา ทำให้ไม่มั่นคงในชีวิต ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้งานขาดประสิทธิภาพและลาออกไปประกอบอาชีพอื่น (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครสงขลา พ.ศ. 2557-2562) ดังนั้น การพัฒนาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องสำคัญอีกด้านหนึ่งที่เทศบาลจะต้องพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน กล่าวคือ มีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมรวมทั้งผู้ให้บริการมีไมตรีจิตและมิตรภาพในการให้บริการประชาชน

จากการประเมินขีดความสามารถด้านการจัดการข้อมูล เพื่อสนับสนุนการกระจายอำนาจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และธนาคารโลก ประเทศไทย, 2545, หน้า 3, 50-51) พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีได้รับข้อมูลที่ดีพอ ทั้งแผนปฏิบัติการการกระจายอำนาจ ขั้นตอนการดำเนินงาน และบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขั้นตอนการใช้ตัวชี้วัดที่พัฒนาจากการใช้ข้อมูลพื้นฐาน จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อความสะดวกในการใช้ข้อมูลและสร้างองค์ความรู้ให้ส่วนท้องถิ่น สำหรับเป็นเครื่องมือในการทำงานและเครื่องมือตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะส่งเสริมให้บุคลากรของภาคท้องถิ่นเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพในการทำงานอันจะยังประโยชน์ต่อท้องถิ่นนั้นๆ (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546, หน้า 25)

จากการลงพื้นที่เพื่อศึกษาข้อมูลจากเทศบาลหลายแห่ง กระบวนการจัดการเรียนรู้ของเทศบาลมีการปฏิบัติกันอยู่ในรูปของงานประจำ โดยบางครั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้รู้ตัวว่าได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นแล้วในองค์การ แต่การจัดการเรียนรู้ในเทศบาลส่วนใหญ่ยังไม่เป็นระบบและยังไม่สามารถพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องได้ เนื่องจากเทศบาลนครดังกล่าวยังไม่ได้จัดระบบ วิเคราะห์ ทหาระดับของความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้และตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการเรียนรู้ของเทศบาล ทำให้เทศบาลขาดโอกาสในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ไปอย่างน่าเสียดาย

ความสำคัญของการจัดการความรู้ในภาพรวมทำให้พบว่าการจัดการความรู้ต้องอาศัยคนที่มีความรู้ สามารถแปลความหมายและใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้องค์การจะต้องพยายามรักษา พัฒนา และติดตามคนที่มีความรู้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร การทำให้ทุกคนในองค์กรมีแหล่งความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และแบ่งปันความรู้กันได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการขององค์กรอย่างสูงสุด

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ดังที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยพิจารณาเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย ด้วยมีความเชื่อว่าการทำความเข้าใจถึงระดับการได้มาซึ่งความรู้ การประมวลความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการประเมิน/ปรับปรุงความรู้และการทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย จะเป็นแนวทางให้เทศบาลนครสามารถจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของเทศบาลอย่างเป็นระบบ ทำให้เทศบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและบรรลุมิติวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของการ

ปกครองท้องถิ่นต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รูปแบบเทศบาลนคร เป็นหน่วยในการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ ได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย 3) ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ 5 ข้อ ดังนี้ 1) ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เครื่องมือการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการสร้างความรู้ 2) ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เครื่องมือการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการประมวลความรู้ 3) ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เทคโนโลยี

สารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เครื่องมือการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 4) ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เครื่องมือการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการนำความรู้ไปใช้ 5) ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เครื่องมือการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการประเมินและปรับปรุงความรู้

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยครั้งนี้โดยการสอบถามพนักงานจากเทศบาลนคร 29 แห่ง ที่ตั้งอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งมีคุณสมบัติที่ผ่านประสบการณ์การทำงานอยู่ในเทศบาลนครติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปีนับตั้งแต่วันเริ่มเข้ารับราชการรวมถึงสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารด้านการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีคุณสมบัติที่ทางผ่านประสบการณ์การบริหารงานในเทศบาลนครติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปีนับตั้งแต่วันเริ่มเข้ารับราชการเช่นเดียวกัน แต่ต้องมีตำแหน่งงานระดับปลัดเทศบาลนครหรือนายกเทศมนตรี โดย

ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การสร้างความรู้ (knowledge creation) (2) การประมวลความรู้ (knowledge codification) (3) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) (4) การนำความรู้ไปใช้ (knowledge utilization) และ (5) การประเมินและปรับปรุงความรู้ (knowledge assessment and improvement) เพื่อหาปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ อาทิ (1) ภาวะผู้นำ (leadership) (2) วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ (the constructive culture) (3) บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร (organization communication climate) (4) เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) (5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) และ (6) เครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐ (government by network) โดยใช้ระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม จนถึงมีนาคม พ.ศ. 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษา ข้อค้นพบ และองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง หน่วยงานราชการอื่น และประชาชน ดังนี้ 1) เทศบาลนครหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ได้ข้อมูลการจัดการความรู้ ในด้านการสร้างความรู้ การประมวลความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการประเมิน / ปรับปรุงความรู้ สามารถนำไปปรับปรุงการทำงาน การจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับการจัดการความรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อปัญหาและ

ความต้องการของประชาชน ได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง 2) นำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร ในด้านผู้บริหารหรือผู้นำวัฒนธรรมขององค์กร โครงสร้างองค์กร การสื่อสาร เทคโนโลยี แรงจูงใจ และเครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐ มาพิจารณาบริหารจัดการ ปรับปรุงหรือพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่จัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ทุกองค์กรต้องมีความรู้เป็นอาวุธสำคัญในการแข่งขันภายใต้สังคมโลกาภิวัตน์ 3) การป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้สามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุ หรือการลาออกจากงาน 4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจโดยประเภทคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ ต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ 5) สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย ตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการคนอื่นๆ ได้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ นำเสนอเป็น 9 ส่วน ดังนี้ 1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานท้องถิ่นยุคใหม่ 2) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาล 3) แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ 4) แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5) แนวคิดเกี่ยวกับการ

จัดการความรู้ 7) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ 8) แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับภาคราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และองค์กรปกครองท้องถิ่น 9) ผลการวิจัยเอกสารการจัดการความรู้เทศบาลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อสำรวจตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย มีหน่วยการวิเคราะห์ (unit of analysis) ระดับบุคคล (individual level) หลังจากนั้นจึงทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารด้านการปกครองท้องถิ่น เพื่อยืนยันความถูกต้องและเสริมข้อมูลในประเด็นต่างๆ เพื่อช่วยให้สามารถอธิบายรายละเอียดการศึกษาเรื่องนี้ได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษายังคงให้ความสำคัญกับการวิจัยเอกสาร (documentary research) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสำนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย ประกอบด้วย หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักงานการช่าง ผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้อำนวยการกอง

วิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม และพนักงานเทศบาลนครทั่วประเทศ จำนวน 29 แห่ง

การกำหนดขนาดของจำนวนตัวอย่าง (sample size) ที่นำมาวิเคราะห์มีวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากแนวคิดของ Lindeman, Merenda, and Gold (1980) ซึ่งได้เสนอว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์ลดถอยพหุคูณ ต้องมีขนาดอย่างน้อยเท่ากับ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (observed variables) และการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรสังเกตได้สูงสุดจำนวน 11 ตัวแปร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจึงเป็น 220 ราย สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บตัวอย่างจากบุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 29 แห่ง โดยแต่ละแห่งให้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) แห่งละ 14 ตัวอย่างเท่ากัน ได้ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 406 ตัวอย่าง

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) จะทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ นายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลนคร จำนวน 6 แห่ง ซึ่งเป็นเทศบาลนครที่มีผลการปฏิบัติงานดี 3 ปีติดต่อกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยปรับและสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ แบ่งออกเป็นดังนี้

แบบสอบถาม (questionnaire) สำหรับตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 406 คน จะให้ตอบแบบสอบถามรายละเอียด 1 ชุด โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) เป็นแบบสอบถาม สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) เป็นแบบสอบถามข้อมูลการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร 3) เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร สามารถวัดได้ด้วยแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview questionnaire) ในการศึกษาครั้งนี้ จะดำเนินการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลนคร จำนวน 6 แห่ง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจะกำหนดข้อความที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้นสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในแต่ละด้าน

ผู้ศึกษาวิจัยจะได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการหาความตรง (validity) และหาความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามการวิจัย โดยดำเนินการสร้างแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรตามนิยามศัพท์ปฏิบัติการ ที่ได้จากทฤษฎีและแนวคิด จากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านตรวจสอบโดยพิจารณาความถูกต้องด้านการใช้ภาษา ความเหมาะสมของแบบสอบถามการวิจัย เพื่อเป็นการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ให้ที่เครื่องมือวัดหรือแบบสอบถามมีเนื้อหาที่เป็นตัวแทนของเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการวัดอย่างเพียงพอ

เป็นความตรงที่เครื่องมือหรือแบบแบบสอบถามมีเนื้อหาสาระครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ จากนั้นนำมาทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) เป็นการตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามว่ามีลักษณะที่ต้องการวัดตามโครงสร้างของทฤษฎีหรือแนวคิดเป็นความจริงมากน้อยเพียงใด (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540) ซึ่งการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถามอาศัยเทคนิคทางสถิติ คือการวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) เพื่อยืนยันความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานเทศบาลที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อหาความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งการหาความเที่ยง (reliability) ทำโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยง (reliability coefficient) เกณฑ์ที่น่าจะยอมรับได้คือ .70 ขึ้นไป (Cronbach, 1951)

ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือการวิจัยอีกชิ้นหนึ่งสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ โดยสร้างแบบสัมภาษณ์ตามทฤษฎี และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมีลักษณะเป็นข้อความที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของประเด็นการสัมภาษณ์ และนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้ว

ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามระเบียบสถิติโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยวิธี Stepwise (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546, หน้า 352-403)

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารด้านการปกครองท้องถิ่น ที่ได้จากการสัมภาษณ์ และมีการจัดบันทึกพร้อมทั้งบันทึกเสียง ไปวิเคราะห์โดยสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ทำการจำแนกประเภทข้อมูลเป็นหมวดหมู่หรือประเภทโดยใช้เกณฑ์ตามคุณลักษณะที่ข้อมูลนั้นมีอยู่ร่วมกันเป็นตัวจำแนก และนำเสนอผลสรุปด้วยแผนภูมิตนโตรแกรม (Dendrogram) โดยแยกตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัย พบว่า สถานภาพทั่วไปของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ลักษณะส่วนบุคคลที่พบมากคือ อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.9 อัตราเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.9 และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมากกว่า 11 ปีจนถึง 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.1 ส่วนลักษณะที่พบ

น้อยอย่างสังเกตได้ชัดคือ กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.7 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.7 และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 8 ปีจนถึง 11 ปี และไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.9 และ 9.1 ตามลำดับ

การจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย พบว่า เทศบาลนครมีการจัดการความรู้ระดับมากในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{x} = 2.45$) มีการประเมินและปรับปรุงความรู้ ($\bar{x} = 2.15$) การนำความรู้ไปใช้ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.86$) และมีการจัดการความรู้ระดับน้อยในด้านการสร้างความรู้ ($\bar{x} = 0.42$) การประมวลความรู้ ($\bar{x} = 0.28$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสร้างความรู้ เทศบาลนครมีการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายในองค์กรในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 0.46$) และมีการแสวงหาความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กรระดับน้อย ($\bar{x} = 0.39$) ด้านการประมวลความรู้ เทศบาลนครมีการจัดแยกหมวดหมู่ความรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 0.47$) มีการสร้างแฟ้มความรู้ในระดับน้อย ($\bar{x} = 0.33$) มีการจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบเอกสารและภาษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในระดับน้อย ($\bar{x} = 0.27$) มีการทำแผนที่ความรู้ในระดับน้อย ($\bar{x} = 0.23$) และมีการทำแบบจำลองความรู้ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 0.11$) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เทศบาลนครมีการแลกเปลี่ยนความรู้โดยผ่านเครือข่ายภายนอกสถาบันระดับมาก ($\bar{x} = 3.06$) มีการสนทนาทั่วไปในระดับมาก ($\bar{x} = 2.64$) มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมในระดับมาก ($\bar{x} = 2.58$) มีการระดมความคิดในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.32$)

มีการใช้ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.13$) และมีการแลกเปลี่ยนความรู้โดยผ่านเครือข่ายภายในสถาบันระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.97$) ด้านการนำความรู้ไปใช้ เทศบาลนครมีการนำความรู้ไปใช้โดยตั้งใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.09$) และมีการนำความรู้ไปใช้โดยไม่ตั้งใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.63$) ด้านการประเมินและปรับปรุงความรู้ เทศบาลนคร มีการทบทวน ประเมินผล ปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ ระดับมาก ($\bar{x} = 2.39$) ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินและปรับปรุงความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.23$) และสถานะปัจจุบันของการจัดการความรู้ความคืบหน้าและผลกระทบ ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.83$)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย พบว่า 1) ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการสร้างความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การประเมินและปรับปรุงความรู้ 2) บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการสร้างความรู้ การประเมินและปรับปรุงความรู้ 3) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การประเมินและปรับปรุงความรู้ 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการนำความรู้ไปใช้ และ 5) เครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตาม

การรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทย ในการสร้างความรู้ การประมวลความรู้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) ภาวะผู้นำบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร เครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการสร้างความรู้ 2) เครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการประมวลความรู้ 3) ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 4) ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการนำความรู้ไปใช้ และ 5) ภาวะผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศการสื่อสารขององค์กร มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยในการประเมินและปรับปรุงความรู้

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย พบว่า 1) ภาวะผู้นำที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร พบว่าแนวทางที่ควรยึดปฏิบัติอย่างเร่งด่วนมีอยู่ด้วย 5 เรื่องคือ (1) ควรมีการนำวิธีการบริหารแบบใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน (2) มีการแสวงหาวิธีการปฏิบัติการในงานราชการแบบใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน (3) มีการประเมินผลโครงการเป็นระยะและมี

แนวทางแก้ไขปรับปรุงให้มีผลงานที่ดีขึ้น (4) มีการใช้ความผิดพลาดเป็นบทเรียนในการพัฒนางาน ให้เจริญก้าวหน้า และ (5) มีความกล้าเสี่ยงที่จะเริ่มงานใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 2) วัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร พบว่า แนวทางที่ควรยึดปฏิบัติอย่างเร่งด่วนมีอยู่ด้วย 5 เรื่องคือ (1) พนักงานขององค์กรควรมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพ (2) มีการยึดหลักการปฏิบัติที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (3) มีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันกับทีมงานอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ (4) มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานร่วมกัน และ (5) มีการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น 3) บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร พบว่า แนวทางที่ควรยึดปฏิบัติอย่างเร่งด่วนมีอยู่ด้วย 5 เรื่องคือ (1) พนักงานขององค์กรควรมีความเชื่อมั่นในหัวหน้าหน่วยงานว่าสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ (2) มีการพูดคุยให้ข้อมูลเรื่องงานด้วยความเข้าใจกัน (3) มีบุคลากรในหน่วยงานต่างไว้วางใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่ (4) มีหัวหน้าหน่วยงานไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ทำ และ (5) มีการปรึกษาหารือ ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนางานที่รับผิดชอบ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร พบว่า แนวทางที่ควรยึดปฏิบัติอย่างเร่งด่วนมีอยู่ด้วย 5 เรื่องคือ (1) องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแผนงานประจำปี (2) มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง (3) มีการจัดให้มีการ

จ้างบุคลากรในด้านคอมพิวเตอร์อย่างพอเพียง (4) การมีระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นหมวดหมู่สะดวกต่อการนำไปใช้ และ (5) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง 5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร พบว่า แนวทางที่ควรยึดปฏิบัติอย่างเร่งด่วนมีอยู่ด้วย 5 เรื่องคือ (1) พนักงานเทศบาลมีการรับรู้ว่าจะตนเองทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ (2) มีการรับรู้ว่าจะตนเองมีความมุ่งมั่นในการทำงาน (3) มีการรับรู้ว่าจะตนเองมีการทำงานให้ดีที่สุดแม้จะไม่ใช่ที่ชื่นชม (4) มีการรับรู้ว่าจะตนเองมีความสุขในการทำงาน และ (5) มีการรับรู้ว่าจะตนเองมีความภาคภูมิใจเมื่อทำงานได้ประสบความสำเร็จ และ 6) เครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร พบว่า แนวทางที่ควรยึดปฏิบัติอย่างเร่งด่วนมีอยู่ด้วย 5 เรื่องคือ (1) เทศบาลมีการแต่งตั้งผู้แทนกลุ่ม/องค์กรในชุมชนเป็นคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายท้องถิ่น และประชุมคณะกรรมการพัฒนาเครือข่ายท้องถิ่น (2) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ / พันธกิจ/ ยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม (3) การมีแผน/โครงการ/กิจกรรมส่งเสริม/สนับสนุนการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม (4) มีการสนับสนุนเครือข่ายความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม และ (5) มีการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานร่วมกับเทศบาลหรือหน่วยงานอื่นๆ

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางเชิงนโยบาย เพื่อนำไปปฏิบัติแก่พนักงานเทศบาลนครในประเทศไทยให้มีการจัดการความรู้ที่ดีและเกิดประสิทธิภาพ ดังนี้ คือ 1) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้านล้วนมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทยทั้งสิ้น จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบายการบริหารงานให้ครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน แต่สำหรับนโยบายหรือแผนงาน / โครงการ ระยะสั้นควรเร่งรัดพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย 4 อันดับแรก ได้แก่ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ 2) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเกี่ยวกับการเป็นแบบอย่าง และการเสริมสร้างกำลังใจมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบาย ที่หัวหน้าหน่วยงานมีการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติราชการการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากร มีหลักการปฏิบัติในการเป็นผู้นำที่ดี การเสียสละเวลาแรงกาย แรงใจในการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามแบบอย่างที่ดีไว้ มีการนำความสำเร็จในการดำเนินการมาเป็นตัวอย่าง ขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น การแสดงความชื่นชมต่อทีมงานเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ ประกาศเกียรติคุณผู้ที่มีผลงานดีเด่นให้เป็นบุคคลตัวอย่าง ไม่ตำหนิบุคลากรที่ทำงานผิดพลาดแต่เพียงอย่างเดียว กำหนดระบบการตอบแทนสำหรับผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างชัดเจน 3) จากผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับมิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจการแห่งตน และมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบายที่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพ ยึดหลักการปฏิบัติที่มุ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ วางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันกับทีมงานอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น มีการนำแผนการดำเนินงานที่ร่วมกันกำหนดไว้ ไปปฏิบัติได้จนบรรลุผลตามเป้าหมาย มีเป้าหมายการทำงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน พนักงานเทศบาลทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานจากหน่วยงาน มีความพอใจและสนุกกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ได้รับความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงานมีอิสระในการพัฒนางานของตนเอง มีการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ผู้สอนงาน และผู้นิเทศงานด้วยความสุขและภาคภูมิใจ มีการบริหารจัดการโดยใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน ให้ความสำคัญในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อการปฏิบัติงาน ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ 4) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศการสื่อสารขององค์กรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบาย ที่พนักงานทุกระดับได้มีการปรึกษาหารือ ร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนางานที่รับผิดชอบ มีส่วนร่วม

ในการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน มีการเสนอความคิดเห็นต่อหัวหน้าหน่วยงาน ในการแก้ปัญหาการทำงานของหน่วยงาน

5) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการวางแผน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดระบบงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการติดตามและประเมินผล มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบายการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแผนงานประจำปี มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการจ้างบุคลากรในด้านคอมพิวเตอร์อย่างพอเพียง มีระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นหมวดหมู่สะดวกต่อการนำไปใช้ มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อวางแผนในอนาคตมีการตรวจสอบปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย 6) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบาย ที่พนักงานเทศบาลมีการรับรู้ว่าคุณเองทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีการพัฒนางานอย่างสม่ำเสมอ รับรู้ว่าคุณเองมีความมุ่งมั่นในการทำงาน รับรู้ว่าคุณเองมีการทำงานให้ดีที่สุดแม้จะไม่ใช่ที่ชื่นชอบ รับรู้ว่าคุณเองมีความสุขในการทำงาน รับรู้ว่าคุณเองมีความต้องการทำงานในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน รับรู้ว่าคุณเองมีการทำงานโดยการแข่งขันเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นเพื่อปรับปรุงให้ผลการทำงานดีขึ้น รับรู้ว่าคุณเองเพิ่ม

ความพยายามมากขึ้นเมื่อต้องการทำงานแข่งขันกับคนอื่น รับรู้ว่าคุณเองต้องการทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น 7) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเครือข่ายการดำเนินงานภาครัฐเกี่ยวกับการออกแบบเครือข่ายให้สอดคล้องกับเป้าหมาย การบูรณาการและเชื่อมโยงการดำเนินการและการวัดผล และการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเครือข่ายมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของเทศบาลนคร จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลักดันนโยบาย ที่มีการสนับสนุนเครือข่ายความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม มีการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานร่วมกับเทศบาลหรือหน่วยงานอื่นๆ มีการมีกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม มีการระดมทรัพยากรภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม เข้ามาเป็นเครือข่าย มีการแต่งตั้งผู้แทนกลุ่ม/องค์กรในชุมชนเป็นคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเครือข่ายท้องถิ่น และประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเครือข่ายท้องถิ่น มีการดำเนินการ จัดวางระบบการควบคุมภายในของตนเอง มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายรับรายจ่ายของเทศบาลให้ประชาชนทราบ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างก่อนหรือระหว่างการดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนทราบ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมีวิธีการให้ประชาชนได้รับรู้โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการในรอบปี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรขยายขอบเขตการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานระดับเทศบาลตำบล หรือเทศบาลเมืองในประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบถึงระดับของการจัดการความรู้ให้กว้างขวางมากขึ้น 2) ควรศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลนครในประเทศไทย เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในการจัดทำ

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้างนวัตกรรม 3) ควรติดตามและประเมินผล การนำเอาความรู้ในการจัดการความรู้ไปใช้ในเทศบาลนคร เพื่อนำผลที่ได้ไปกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาด ในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปณิตา พันภัย. (2544). *การบริหารความรู้ (Knowledge Management) : แนวคิดและกรณีศึกษา*. เอกสารวิจัยภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครสงขลา พ.ศ. 2557-2562
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). *การสร้างมาตรฐานวัด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย*. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2546). *รายงานการวิจัยการพัฒนาการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น*. สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และธนาคารโลก ประเทศไทย. (2545). *การประเมินขีดความสามารถในการกระจายอำนาจ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะ*. กรุงเทพฯ. หน้า 3, 50-51.
- Cronbach, L. J. (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests". *Psychometrika*, 16(3), 297-334. doi:10.1007/bf02310555
- Lindeman, R. H., Merenda, P.F. & Gold, R. Z. (1980). *Introduction to bivariate and multivariate analysis*. Glenview, IL: Scott, Foresman and company.
- Wimmer, M. A. (2002). "A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project", *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1), 92-103.