

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งมีบทบาทต่อเศรษฐกิจและสังคมโลกเพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองของประเทศต่างๆ มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น ทั้งในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การค้า การเงิน และการลงทุนระหว่างประเทศ การผลิตเทคโนโลยี ความรู้ ค่านิยมและวัฒนธรรม ท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ พบว่ามีข้อมูลข่าวสารมากมายในแต่ละวัน ทำให้ประสบปัญหาในการรับข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างมาก การผลิตความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมากมาย จนทำให้เกิดสังคมแบบใหม่ที่เรียกกันว่า สังคมสารสนเทศ (Information Society) สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Society) อีกที่ยังถือเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge - Based Economy) ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่อาศัยการสร้าง การกระจาย และการใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่ทำให้เกิดการเติบโต สร้างความมั่งคั่ง และสร้างงานในอุตสาหกรรมทุกรูปแบบ การที่องค์กรจะอยู่รอดในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ได้นั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจการแข่งขันในเชิงขนาด (Scale - Based Competition) เป็นการแข่งขันที่ต้องใช้ความเร็ว (Speed - Based Competition) ต้องสร้างความได้เปรียบด้านการผลิตโดยอาศัยสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เทคโนโลยี มากขึ้นกว่าการใช้ทรัพย์สินที่จับต้องได้ (Tangible Assets) เช่น อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน นอกจากนี้ยังต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative-Based) และให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่ามุ่งเน้นที่การผลิต กล่าวง่ายๆ คือการแข่งขันในการสร้างและใช้สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ในการเพิ่มคุณภาพ ลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ๆ สร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม ยิ่งใช้มากเท่าไรก็ยิ่งมีคุณค่ามากขึ้นเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งยิ่งองค์กรจะมีความรู้มากเท่าไร ก็ยังสามารถเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น และเมื่อเรียนรู้ได้มากขึ้นก็สร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น เมื่อนำความรู้เก่ามาบูรณาการกับความรู้ใหม่ ก็ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นอีก และสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น จึงกลายเป็นวงจรที่เพิ่มพูนได้ในตัวเองอย่างไม่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้” นั่นเอง (พรชิตา วิเชียรปัญญา. 2547 : 1)

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่มีระบบในการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปันและใช้ความรู้ องค์กรประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้คือ คน เทคโนโลยี

และกระบวนการความรู้ โดย “คน” ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำเอาความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ส่วน “เทคโนโลยี” นั้นจะต้องเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้คนสามารถจัดเก็บ แลกเปลี่ยนและค้นหา รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น ส่วน “กระบวนการจัดการความรู้” เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้งาน เพื่อนำไปสร้างนวัตกรรมหรือปรับปรุงการทำงาน โดยที่องค์ประกอบทั้งสามส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและใช้ร่วมกันอย่างสมดุล (บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ. 2547 : 7)

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 2 มีนาคม 2538 การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการกิจหรือกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้ครอบคลุมทุกด้านหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของการบริหารจัดการและขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง โดยเฉพาะการวางกลยุทธ์ในการทำงานที่จะก่อให้เกิดกิจกรรมและเกิดประสิทธิภาพหรือได้มาตรฐานในคุณภาพการให้บริการที่ประชาชนพึงประสงค์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเองจะต้องระดมความร่วมมือ เพื่อให้ทุกกลุ่มในชุมชนได้ใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อชุมชนท้องถิ่นของตน ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกันทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ส่วนราชการ เอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชน สำหรับข้อเสนอในการดำเนินกิจกรรมบริการสาธารณะให้แก่ชุมชนท้องถิ่นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและได้มาตรฐานและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์” และในคู่มือในการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ฉบับดังกล่าว ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในหมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ข้อ 3 การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้ ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง, ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยน

ทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีคุณธรรมและต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

ดังนั้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะบริหารงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีการจัดการความรู้ของคนในองค์กรให้เกิดเป็นวัฒนธรรมของการเรียนรู้ร่วมกันในการทำงาน มีความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นับเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีฐานความรู้ที่มีคุณค่าและสามารถต่อยอดความรู้ให้เกิดเพิ่มมากขึ้น จนเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ให้ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เพื่อสนับสนุนในด้านการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2547 : 46) โดยเฉพาะการสนับสนุนอย่างเต็มที่ของผู้บริหาร ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่ง เพราะหากขาดการสนับสนุนและผลักดันอย่างเต็มที่ของการบริหารจัดการความรู้คงประสบผลสำเร็จได้ยาก

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการนำข้อมูลเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรให้มีศักยภาพ และพัฒนาการเรียนรู้ ที่จะพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเสนอผู้บริหารเพื่อวางแผนปรับปรุงโครงสร้างเอื้อต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
2. เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กรอื่นๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่งในเขตอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 94 คน (ข้อมูล เดือน กันยายน 2555) โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1. **ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน
2. **ตัวแปรตาม** คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 7 กระบวนการ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. **การจัดการความรู้ขององค์กร** หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ได้นำเอาวิธีการหรือกระบวนการตั้งแต่ด้านการจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในด้านการทำงาน ด้านการพัฒนาคน ด้านการเป็นองค์กรเรียนรู้ ด้านการเป็นชุมชนที่มีความเอื้ออาทรระหว่างกัน โดยผ่านกระบวนการจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบ การแบ่งปันแลกเปลี่ยน เผยแพร่ และการถ่ายโอนความรู้ การใช้ประโยชน์และการนำไปประยุกต์ใช้งาน ประกอบด้วย
 - 1.1 **การบ่งชี้ความรู้** หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานได้มีการพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรเพื่อนำมาใช้ในการกำหนด/ระบุความรู้ที่สำคัญและจำเป็นขององค์กร ในการจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและพันธกิจขององค์กรและระบุถึงลักษณะ แหล่งที่อยู่ของความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร
 - 1.2 **การสร้างและการแสวงหาความรู้** หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ได้มีการสร้างความรู้ใหม่ภายในองค์กร โดยการสังเคราะห์ความรู้ภายในองค์กร การแสวงหาความรู้จากภายนอกองค์กร จากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่น การเทียบเคียง การรักษาความรู้เก่า และการกำจัดความรู้ที่ไม่ได้แล้ว

1.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานได้มีการทำบัญชีจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่เป็นระบบ เพื่อให้การเก็บรวบรวม ศึกษาค้นหา ค้นคว้า นำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

1.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ได้มีการปรับปรุงเอกสาร การจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้รูปแบบเดียวกัน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

1.5 การเข้าถึงความรู้ หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการที่จะทำให้คนในองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเข้าถึงความรู้ได้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การทำหนังสือเวียน การจัดทำเว็บไซต์ (Website) เว็บบอร์ด (Webboard) บล็อก (Blog) เป็นต้น

1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ได้มีการนำความรู้มาแลกเปลี่ยนกันด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การจัดทำเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การพบปะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มในลักษณะของทีมข้ามสายชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การจัดเวทีความคิดเห็นหรืออื่นๆ

1.7 การเรียนรู้ หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ได้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้รับด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจำประสบการณ์ตรง การสร้างทีมเครือข่าย หรืออื่นๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ และนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างทั่วถึง

2. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 3) อายุระหว่าง 41 – 50 ขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาหรือ ปวช. หรืออนุปริญญา และ 3)ปริญญาตรีขึ้นไป

2.4 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มนับตั้งแต่ปีที่พนักงานส่วนตำบลและพนักงาน เริ่มทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 5 ปี 2) 5 -10 ปี และ 3) 11 ปีขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ได้ดังภาพต่อไปนี้

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรตาม

การจัดการความรู้

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเข้าถึงความรู้
6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน