

การจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในบริบทของประชาคมอาเซียน

The Knowledge Management of Crime Suppression Division in Order to Support Its Police officers in Implementation of Their Crime Prevention and Suppression Functions in the Context of the ASEAN Community

คณพล อุนะพำนัก / Khanapon Aunapamnak

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

ณัฐวีณ์ บุญนาค / Nadhawe Bunnag

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

Email: fsocnwb@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังต่อไปนี้ 1) ศึกษาการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปราม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทอาเซียน 2) ศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ดังกล่าวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์การกับการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปราม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนและ 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปราม จำนวน 303 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง กับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ปัญหาและอุปสรรค พบว่า การจัดการความรู้ในกองบังคับการปราบปรามประสบปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ โครงการไม่มีความต่อเนื่อง ไม่มีความชัดเจน ขาดแบบแผนในการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรเกิดความสับสน ทำงานไม่ไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรไม่สนใจเกี่ยวกับการจัดการ

ความรู้ มองว่าเป็นการเพิ่มภาระ ทำให้ขาดความใส่ใจ ในส่วนของบริบทประชาคมอาเซียนพบว่า บุคลากรมีปัญหาด้านการใช้ภาษา ทั้งการพูดและการเขียน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, กองบังคับการปราบปราม, ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม, ประชาคมอาเซียน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study knowledge management of Crime Suppression Division in order to support its policemen in their operation to prevent and suppress crimes in the context of the ASEAN community; 2) to compare the knowledge management classifying by personal factors; 3) to study the relationship between organizational factors and the knowledge management; and 4) to study problems and/or obstacles of the above-mentioned knowledge management. The sample used in this research were 303 police officers in Crime Suppression Division. A tool employed in collecting data was a questionnaire. Statistical tools used in analyzing the data included percentage, average, and standard deviation. The assumption was tested using t-test, one-way analysis of variance, Least Significant Difference, and Pearson Product-moment Correlation Coefficient. The opinion of the sample towards knowledge management of Crime Suppression Division in order to support the operation of its police officers in preventing and suppressing crimes in the context of the ASEAN community was at a medium level. The result of assumption test found that police officers with different sex, position, and educational level have different opinion on knowledge management to support the operation in preventing and suppressing crimes in the context of the ASEAN community with a statistical significance of .05. On the other hand, police officers with different age and work experience had the same opinion on the knowledge management. In addition, there was a positive correlation at average degree between organizational factors and the knowledge management under studied at statistical significance of .05. Problems and obstacles in knowledge management of Crime Suppression Division include, for instance, lack of budget, uncontinuous implementation of knowledge management, and lack of suitable working pattern leading to the staff's confusion. Moreover, the staff did not particularly interested in developing their knowledge management skills. They also have English language problem, both for the spoken and the written skills.

Keywords: Knowledge Management, Crime Suppression Division, Crime Prevention and Suppression Functions, ASEAN community

บทนำ

ในปัจจุบันความรู้เป็นสินทรัพย์ที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ดังเช่นที่ ปีเตอร์.เอฟ. ดักเกอร์ เคยกล่าวไว้ว่า “ความรู้เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลสำคัญอย่างมากและเป็นปัจจัยชี้ขาดของความสำเร็จในการแข่งขัน” (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549: 2) องค์กรใดที่สามารถบริหารและนำความรู้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นองค์กรที่ได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถก้าวขึ้นเป็นองค์กรชั้นนำ จึงมีนักวิชาการและนักปฏิบัติจำนวนมากสนใจศึกษาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าวและองค์กรต่างๆ มีการนำเทคนิคที่หลากหลายมาใช้เพื่อให้มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการสร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ง่ายต่อการเข้าถึง และใช้ความรู้ที่ต้องการได้ทันเวลาเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ อันจะนำมาสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันและความเจริญเติบโตขององค์กรในท้ายที่สุด

องค์กรภาครัฐในประเทศไทยต่างก็ตระหนักในความเป็นจริงดังกล่าว จะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งในหมวด 3 มาตรา 11 ได้บัญญัติว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” ทำให้ส่วนราชการต่างต้องหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ ซึ่งถือเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ต่อไปในอนาคต

กองบังคับการปราบปรามเป็นหน่วยงานราชการที่สังกัดอยู่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่หลักในการรักษาความสงบเรียบร้อยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สืบสวนสอบสวนการกระทำผิดที่มีโทษทางอาญาเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ทรัพย์สิน ผู้มีอิทธิพล มือปืนรับจ้าง อาวุธสงคราม และความผิดอันเกี่ยวกับการก่อความไม่สงบสุขแก่ประชาชน ที่ต้องใช้กำลังปฏิบัติการเสริมจำนวนมาก หรือสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการก่อการจลาจลและควบคุมฝูงชน ระงับเหตุฉุกเฉิน หรือปราบปรามการก่อการร้าย การก่อวินาศกรรม การจับกุมคนร้ายที่มีอาวุธร้ายแรง ทิวราชอาณาจักร ปฏิบัติงานด้านรถสายตรวจ มีหน้าที่ถวายความอารักขา และรักษาความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ และบุคคลสำคัญ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เนื่องจากมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับอาชญากรรมที่หลากหลายและครอบคลุมทั่วประเทศไทย ประกอบกับปัญหาอาชญากรรมในปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีและมีรูปแบบที่หลากหลาย ซับซ้อนและทวีความรุนแรงมากขึ้น นอกจากนี้การรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียนมีแนวโน้มที่จะทำให้ปัญหาอาชญากรรมที่มีลักษณะเป็นภัยคุกคามข้ามชาติเพิ่มจำนวนและมีความรุนแรงยิ่งขึ้นโดยเฉพาะปัญหาที่มีความท้าทายที่ชาติในภูมิภาคต้องเผชิญร่วมกัน อาจกล่าวได้ว่าปัญหาภัยคุกคามด้านความมั่นคงอย่างใหม่ (Non-Traditional Security Threats) มีลักษณะที่สำคัญคือการเป็นปรากฏการณ์ที่มีลักษณะข้ามพรมแดน ซึ่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะเป็นผลโดยตรงจากการเปิดพรมแดนและการมีเครือข่ายการติดต่อแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศที่สะดวกรวดเร็วขึ้น ปรากฏการณ์ข้ามพรมแดนดังกล่าวที่สำคัญได้แก่ การค้ายาเสพติด การค้ามนุษย์ การค้าอาวุธ การอพยพเคลื่อนย้ายของประชากร และอาชญากรรมข้ามชาติในรูปแบบที่หลากหลาย รวมทั้งอาชญากรรมประเภทที่เรียกว่า “คดีอาชญากรรมไซเบอร์” (Cyber Crime) ปรากฏการณ์บางอย่างมิได้เป็นภัยคุกคามโดยตรง เช่น แรงงานข้ามชาติ แต่ก็ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา

เมื่อคำนึงถึงความสำคัญของกองบังคับการปราบปรามในฐานะหน่วยงานทางความมั่นคงหลักหน่วยงานหนึ่งของประเทศในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและจากการที่ปัญหาอาชญากรรมนับวันจะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีและมีรูปแบบที่หลากหลาย ซับซ้อนและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะปัญหาภัยคุกคามด้านความมั่นคงอย่างใหม่ ซึ่งมีลักษณะข้ามพรมแดนของรัฐ ทั้งนี้ภัยในรูปแบบดังกล่าวมีแนวโน้มจะเพิ่มจำนวนและความรุนแรงยิ่งขึ้นภายหลังการเกิดขึ้นของประชาคมอาเซียน การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการปราบปราม ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ในบริบทที่ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2558 จึงเป็นสิ่งที่จะต้องผลักดันให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ในหลายองค์กรภาครัฐ การจัดการความรู้ภายในองค์กรถือเป็นเรื่องใหม่ มีผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้จริงไม่มากนัก ในขณะที่ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วนมองว่าการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ไกลตัว และไม่ช่วยให้เกิดประโยชน์อะไรภายในองค์กร

จากความสำคัญของการจัดการความรู้และและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปราม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทของประชาคมอาเซียน

ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้การจัดการความรู้โครงสร้างองค์กร ผู้นำองค์กรวัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ

Borghoff (ม.ป.ป. อ้างถึง นัททิพย์ วิภาวิน, 2547: 69) จำแนกความรู้ในองค์กร เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ความรู้อย่างไม่เป็นทางการ (Tacit Knowledge หรือ Information Knowledge) เป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้และความคิดผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นหัวใจสำคัญทำให้งานประสบความสำเร็จ
2. ความรู้อย่างเป็นทางการ (Explicit Knowledge หรือ Information Knowledge) เป็นความรู้ที่ถูกบันทึกไว้เป็น ลายลักษณ์อักษรและใช้ร่วมกันในรูปแบบต่างๆ เช่น สูตรวิทยาศาสตร์ ข้อกำหนด คู่มือ รายงาน สิทธิบัตร ซอฟต์แวร์ และรูปภาพ เป็นต้น

ทั้งนี้ ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) มากกว่าความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งเมื่อบุคลากรในองค์กรมีการลาออก เกษียณ หรือย้ายทำให้ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ ที่ทำให้งานประสบความสำเร็จติดไปกับเขาเหล่านั้นด้วยโดยไม่มีการถ่ายทอดให้กับบุคลากรอื่น ทำให้องค์กรต้องเสียเวลาในการฝึกอบรม หรือสอนงานแก่บุคลากรเพื่อทดแทนบุคลากรที่ออกจากองค์กร ทำให้ต้องมีการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อให้มีการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ เหล่านี้ให้ยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป รวมถึงเพื่อการปรับตัวขององค์กรให้เท่าทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

วิจารณ์ พานิช (2547: 31-32) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวางไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ต้องนิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย ดังนี้

1. การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้
2. การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิธีการปฏิบัติมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคมมีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้
3. การจัดการความรู้ ต้องการผู้มีความรู้ความสามารถในการตีความ และประยุกต์ใช้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้นกิจกรรมเกี่ยวกับคน อันได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และ การดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้
4. การจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้าง “ต้นทุนทางปัญญา (Intellectual capital)” และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

จุดมุ่งหมายของการจัดการความรู้ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551: 48-49) ได้แก่

1. เพื่อให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความสำคัญของความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลต่างๆ และในองค์กร รวมทั้งการนำความรู้นั้นมาใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด (Bennett and Bennett, 2547) องค์กรโดยทั่วไปมีการแบ่งงานตามหน้าที่ บุคลากรที่ทำงานจะสั่งสมความรู้และประสบการณ์ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากองค์กรไม่มีการจัดการความรู้แล้ว ความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคนก็จะกระจัดกระจาย ไม่มีการรวบรวมอย่างเป็นระบบเพื่อให้มีการเข้าถึงและใช้ร่วมกันได้ในภายหลัง
2. เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาวัฒนธรรมของการให้ความสำคัญกับความรู้ (Knowledge-intensive Culture) ซึ่งได้แก่ ความปรารถนาในการแลกเปลี่ยนความรู้และมีพันธะผูกพันในการจัดการความรู้ในทุกระดับขององค์กร

3. เพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับความรู้ (Davenport and Prusak, 2541) ไม่ว่าจะเป็นระบบคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ระบบการหมุนเวียนคนในการทำงาน และระบบการให้รางวัล เป็นต้น

4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพิ่มพูนความรู้และเร่งให้เกิดความรู้ทั้งภายในและระหว่างองค์กร เช่น การมีอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ติดต่อแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร

พิเชษฐ บัญญัติ (ม.ป.ป. อ่างใน นัยนา กรุดนาถ, 2548) ได้กล่าวถึง กระบวนการจัดการความรู้ (LKASA Model) แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การจัดการให้เกิดการเรียนรู้ (Learning) ต้องทำให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ในองค์กรเพื่อจะได้เป็นองค์แห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เน้นการดึงปัญญาของคนในองค์กร เน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งการเรียนรู้ มี 4 วิธี ประกอบด้วย

1.1 การเรียนรู้โดยการศึกษาดูงาน (Learning by Seeing) ข้อดี คือ เห็นของจริง แต่ข้อเสียคือ มักดูแต่สิ่งที่เขาทำไม่ได้ดูสิ่งที่เขาคิด จึงมักจะเอารูปแบบของเขามา ซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง เกิดการยึดติดรูปแบบ ไม่กล้าคิดเปลี่ยนแปลงเพราะกลัวจะผิด เมื่อคิดจะเลียนแบบก็จะไปดบั้งความคิดสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับองค์กรของตนเองได้ง่าย และต้องเสียค่าใช้จ่ายเยอะ บางคนไปเหมือนไปเที่ยว กลายเป็นดู (Looking) แต่ไม่เห็น (Seeing) หรือฟัง (Listening) แต่ไม่ได้ยิน (Hearing) ถ้าไปลอกมาโดยไม่ปรับปรุงก็จะกลายเป็นการเลียนแบบไป ไม่ใช่เรียนรู้ในรูปแบบนี้รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันด้วย จะทำให้เป็นการพูดคุยที่ทำให้เกิดปัญญา

1.2 การเรียนรู้โดยฝึกอบรม (Learning by Training) การฝึกอบรมมีทั้ง On the Job จากการจัดหรือส่งไปอบรมช่วงสั้นเป็นครั้งคราวในระหว่างการทำงาน และ Off the Job Training จากการให้ลาไปศึกษาต่อหรือฝึกอบรม ข้อดี คือ ได้เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ แต่ข้อเสีย คือ เวลาการเรียนรู้จะสั้นและรับเอาความรู้มาไม่ครบ อาจรับมาแต่รูปแบบตัวอย่างแต่ไม่เข้าใจแนวคิดที่แท้จริง และอาจจะยึดถือครูที่สอนเป็นหลัก ไม่ค่อยคิดนอกกรอบ เพราะกลัวผิดรวมทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่อนข้างมาก ที่พบได้บ่อยๆ คือ ส่งไปอบรมหลายคน พอกลับมาเอาไม่เหมือนกัน เอามาคนละส่วน

1.3 การเรียนรู้โดยการอ่าน (Learning by Reading) ข้อดี คือ ประหยัดค่าใช้จ่าย มีเวลาคิดวิเคราะห์สิ่งที่ได้เรียนรู้มาก จะรับรู้แนวคิดได้ดี แต่ข้อเสีย คือ คนไม่ค่อยชอบอ่าน และบางครั้งอ่านแล้ววิเคราะห์ตีความไม่ได้ แต่ถือว่าการเรียนรู้จากการอ่านเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าคนองค์กรใดมีการเรียนรู้จากการอ่านมากจะทำให้กลายเป็นผู้รู้ และ จะสามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว เพราะสมองจะได้รับการฝึกวิเคราะห์สังเคราะห์บ่อยๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ ได้ง่ายและมากขึ้น ติดตามความเปลี่ยนแปลงของข่าวสารบ้านเมืองและสิ่งแวดล้อมได้มากขึ้น การที่คนในองค์กร ต่างคนต่างอ่านหนังสือก็จะเกิดการเรียนรู้ มีความรู้ความเข้าใจและพร้อมที่จะก้าวไปด้วยกัน แต่ความรู้ก็ไม่ได้มีแต่เพียงในตำราเท่านั้น แต่มีอยู่ทุกหนทุกแห่ง ถ้าเรารู้จักเรียนรู้แล้วเก็บเอาความรู้นั้นมาใช้ปฏิบัติ การอ่านแต่ตำราจะยังไม่ถึงปัญญา ถ้าไม่มีการปฏิบัติที่ทำได้จริง

1.4 การเรียนรู้โดยการทำจริง (Learning by Doing) เป็นสิ่งที่ต้องทำให้เกิดขึ้นเพราะเป็นการเรียนรู้จากการทำงานจริงจากประสบการณ์จริงที่ได้ใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน ข้อเสีย คือ บางคนไม่ได้เรียนรู้เพราะบางครั้งเพียงแต่ทำตามเพื่อนที่เคยๆ ทำกันมา จึงไม่ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เหมือนกับว่าทำงานมา 10 ปี แล้วบอกว่าประสบการณ์ 10 ปี แต่จริงๆ แคมีประสบการณ์ 1 ปี แตวน 10 รอบเท่านั้น ที่สำคัญต้องเปิดโอกาสให้คนในองค์กรได้คิดและทำด้วยตัวเขาเองในสิ่งที่เขารับผิดชอบ เมื่อได้ทำแล้วก็ต้องนำผลลัพธ์มาทบทวนดู เรียกว่า การทบทวนหลังปฏิบัติ (After Action Review) ถ้านำเอาข้อผิดพลาด ในอดีตมาวิเคราะห์ก็จะได้เป็นแนวทางหรือบทเรียน เรียกว่า Lesson Learned ซึ่งการเรียนรู้ที่ได้จากความผิดพลาดหรือความล้มเหลว จะทำให้ประสบความสำเร็จในเวลาต่อมาได้

2. การจัดการให้เกิดองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Organization) โดยการนำเอาประเด็นความรู้ที่สำคัญ ที่ได้จากการเรียนรู้ของคนในองค์กรมาประมวลผลร่วมกันให้เกิดองค์ความรู้ที่จะสามารถนำไปปฏิบัติได้ในองค์กร ซึ่งสิ่งสำคัญคือ เราต้องนำเอาข้อมูล (Data) ที่มีในองค์กรมาประมวลผล เพื่อให้เกิดเป็นข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information) แล้วนำสารสนเทศมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างเป็นความรู้ ซึ่งขั้นนี้จะต้องสกัดเอาความรู้ออกมาให้ได้ก่อน ในทาง

การศึกษาจะเริ่มจากปัญหา แล้วผ่านกระบวนการศึกษาขั้นตอนต่าง ๆ นำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เป็นความรู้ แต่ในทางจัดการความรู้จะเริ่มจากความสำเร็จ ที่ทำแล้วมองย้อนไปว่าทำอย่างไรจึงสำเร็จ แล้วนำสิ่งที่ทำนั้นมารวบรวมหรือสังเคราะห์เป็นความรู้หรือองค์ความรู้

3. การจัดการให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง (Acting) ซึ่งขั้นตอนนี้มีความสำคัญมากและมักไม่ค่อยมีใครให้ความสนใจ โดยเราต้องนำความรู้และองค์ความรู้ที่มีอยู่มาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อไปถึงปัญญา การมีความรู้อย่างเดียวโดยนำมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ ก็ไม่มีผลอะไร เมื่อทำแล้วต้องมาทบทวน (After Action Review) ว่าเป็นอย่างไร ถ้ามีข้อบกพร่องก็นำไปค้นหาสาเหตุเพื่อปรับปรุงแก้ไข ถ้าได้ผลดีก็หาทางต่อยอดให้ดีขึ้นโดยใช้กระบวนการกลุ่ม และนำไปแลกเปลี่ยนความรู้และนำไปเก็บเป็นชุมชนทรัพยากรความรู้เพื่อให้อื่นๆ ได้เรียนรู้ นำไปใช้

4. การจัดการให้เกิดการแบ่งปันความรู้ (Sharing) ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานในองค์กรจำเป็นต้องมีทีม คนทำงาน ทุกคน จะมีความรู้ที่ซ่อนอยู่ในตัวมากหากไม่ถ่ายทอดออกมาเมื่อเขาออกมาจากองค์กร ความรู้ก็จะสูญหายไปด้วย เมื่อมีการแบ่งปันความรู้ ความรู้จะกระจายไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้ทั่วองค์กร ในขั้นตอนของการแบ่งปันความรู้ นี้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สะดวก รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งในและนอกองค์กร ดังนั้นการจัดการความรู้ จึงเป็นการเชื่อมโยงระหว่างคน กับคน และคนกับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ในขั้นตอนที่ 4 จะต้องมีสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสำคัญ 3 ประการ คือ

4.1 ต้องมีผู้อำนวยการความสะดวก หรือ KM Facilitators เป็นผู้กระตุ้น/อำนวยความสะดวก โดยควรทำหน้าที่สำคัญ 4 ประการ คือ

4.1.1 Learn: อำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้/อยากเรียนรู้/ใฝ่รู้/เรียนรู้ตลอดเวลา

4.1.2 Care: อำนวยความสะดวกให้เกิดความห่วงใยใส่ใจกัน/ช่วยเหลือกัน/ไม่หวงวิชา ไม่อายที่จะแบ่งปัน

4.1.3 Share: อำนวยความสะดวกให้เกิดการแบ่งปันความรู้/เล่าสู่กันฟังจัดเวที ให้เอื้อเพื่อเวลาให้เจอกัน

4.1.4 Shine: อำนวยความสะดวกให้เกิดความภาคภูมิใจ/ยกย่อง/กำลังใจ/หรือเติมไฟ ใฝ่ฝัน สุขใจเมื่อได้แบ่งปัน

4.2 ต้องมีเวทีแบ่งปันความรู้เล่าสู่กันฟัง เกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ทั้งในลักษณะที่เป็นชุมชนแบบปิด (มีชื่อกลุ่ม สมาชิกกลุ่มที่แน่นอน จำกัดวงสนทนา หรือคนร่วมเสนอความรู้เฉพาะกลุ่มตน) หรือชุมชนเปิดก็ได้ (ไม่มีชื่อกลุ่ม ใครอยากเข้ามาร่วมได้อยากเลิกก็ได้ แล้วแต่โอกาสเอื้ออำนวย) สามารถแบ่งเวทีแบ่งปันความรู้ ออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.2.1 เวทีจริง (Reality) เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเห็นหน้ากันจริง (Face to Face) สัมผัสตัวจริงเสียงจริง

4.2.1.1 ในองค์กร ทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในแผนกและระหว่างแผนก เช่น ประชุม-กลุ่ม เสียงตามสาย เวทีสัมมนาผู้ป่วย

4.2.1.2 กับชุมชนหรือสถาบันภายนอก เช่น รับดูงานจากส่วนราชการอื่นๆ ประชุมร่วมกับกลุ่มต่างๆ (อสม./ผู้นำชุมชน/กรรมการพัฒนาโรงพยาบาล/ผู้ป่วยและญาติ/ประชาชนในพื้นที่/หัวหน้าส่วนอำเภอ)

4.2.2 เวทีเสมือนจริง (Virtual) เป็นการสื่อสารกันผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Communication Technology) จะไม่ได้สัมผัสตัวจริงกัน แต่อาจเห็นภาพหรือได้ยินเสียงกันได้ผ่านเครื่องมือทันสมัย ได้แก่

4.2.2.1 ภายในหน่วยงาน เช่น ศูนย์ข้อมูล เว็บไซต์

4.2.2.2 ภายนอกหน่วยงาน แผนเว็บไซต์ www.

4.3 ต้องมีโอกาสจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบระหว่างกัน (Benchmarking) เพื่อจะสามารถทราบได้ว่าที่ไหนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่ควรนำมาเป็น Best Practice โดยสามารถเปรียบเทียบได้โดยการทำ Benchmarking ที่สำคัญต้องอาศัยมุมมองจากภายนอกด้วย โดยเฉพาะจากลูกค้าหรือคู่แข่ง เป็นการแอบนำหรือขอหรือขโมยเอาความคิดของผู้อื่นที่มีการปฏิบัติดี ๆ มาประยุกต์ให้ เป็นการแสวงหาองค์กรที่มีการปฏิบัติที่ดี โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยน สรุปวิเคราะห์ผลนำเสนอข้อเสนอแนะแล้วนำมาสู่การปฏิบัติจริงในองค์กร

5. การจัดการให้เกิดคลังความรู้หรือทรัพย์สินความรู้ (Assets) เมื่อมีการสร้างความรู้ ใช้ความรู้ได้ผลดี ก็นำมาเก็บรวบรวมไว้ให้เป็นส่วนคลังความรู้ที่ทำให้มีการนำความรู้ไปใช้งานและมีการต่อยอดยกระดับขึ้นไปเรื่อย ๆ โดยต้องมีการจัดการให้ถ่ายทอดผู้อื่นที่จะนำไปใช้ แหล่งเก็บทรัพย์สินความรู้ ถ้าเป็นภายในหน่วยงาน ทั้งในรูปแบบกระดาษและแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แฟ้มผลงานในแผนก ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ภายนอกองค์กรเป็นเว็บไซต์ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้การจัดการความรู้สำเร็จของการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้น มี 6 ปัจจัย คือ

1) ภาวะผู้นำ ผู้นำที่แสดงความเอาใจจริงเอาใจต่อการจัดการความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กรให้เป็นบุคคลเรียนรู้ (Learning Person) พัฒนาคาเป็นองค์กรเรียนรู้ (Learning Organization) โดยใช้พลังสร้างสรรค์ของการจัดการแบบแนวราบ ในระบบเครือข่าย เน้นการนำจากเบื้องหลัง (Lead from Behind) เน้นการให้อำนาจ (Empowerment) แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ภายในองค์กร

2) โครงสร้างองค์กร ที่เน้นการทำงานแบบเครือข่าย (Networking) ไม่เน้นการใช้อำนาจสั่งการ หรือควบคุมอย่างเข้มงวด ช่วยส่งเสริมการจัดการความรู้ โครงสร้างองค์กรที่เน้นการเปิดสู่สิ่งแวดล้อมภายนอก สามารถรับรู้ เรียนรู้ และแลกเปลี่ยนกับองค์กรภายนอกในรูปแบบเครือข่ายองค์กร และสิ่งแวดล้อม ณ ทุกจุดของการปฏิบัติงาน ช่วยส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้และการจัดการความรู้

3) วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และการสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการสื่อสารแนวราบ ความสัมพันธ์แบบแนวราบเป็นเครือข่าย เป็นภาคีร่วม เน้นความเป็นเพื่อนร่วมงานมากกว่าความเคารพเชื่อฟัง ส่งเสริมความคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการใช้สามัญสำนึกในการทำงาน วัฒนธรรมการใช้ข้อมูล หลักฐานและเหตุผลมากกว่าการใช้อำนาจ ความรู้สึก และอารมณ์ ช่วยส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ พฤติกรรมที่สมาชิกในหน่วยงาน องค์กรเดียวกัน หรือต่างหน่วยงาน ได้มีโอกาสและมีพฤติกรรมชอบการแลกเปลี่ยน และการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน

4) เทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในการขุดค้น (Data Mining) ช่วยในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ การออกแบบการทำงานที่ให้พนักงานต้องบันทึกการปฏิบัติงานลงในระบบคอมพิวเตอร์ ให้สามารถนำมารวบรวม เป็นข้อมูลสารสนเทศภาพรวมขององค์กรผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์องค์กร (Intranet) เครือข่ายนานาชาติ (Internet) โดยระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ฯลฯ รวมทั้งยังสามารถช่วยให้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทำได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ระบบการใช้รางวัลและการยกย่อง ระบบที่เน้นการแข่งขันระหว่างพนักงานให้รางวัลแก่ผลงานระดับบุคคล จะมีผลลบต่อการจัดการความรู้ ทำให้พนักงานไม่ค่อยแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน แต่การให้รางวัลและยกย่องที่เน้นผลงานเป็นกลุ่มทีมงาน เน้นการยกย่องกระบวนการความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันจะเกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง

6) ระบบการพัฒนาขีดความรู้ ทักษะ ขีดความสามารถและการถนอมรักษาบุคลากรทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ เพราะเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ความรู้ในเวลาเดียวกัน การได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นทีม จะเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าและมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ การจัดการความรู้จะช่วยเสริมศักยภาพทำให้เกิดบุคคลเรียนรู้ องค์กรเรียนรู้และสังคมเรียนรู้

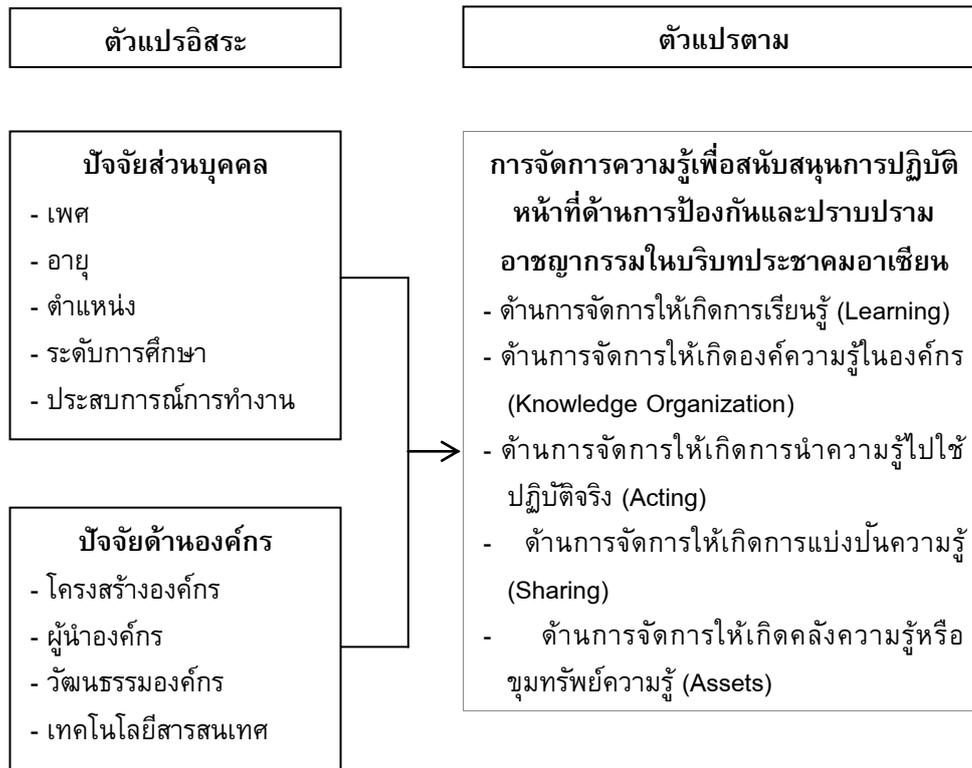
โครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนอยู่ในแผนภูมิโครงสร้างขององค์กร (Organization Chart) Daft (1986 อ้างใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ, 2551: 64) โดยเป็นสิ่งที่แสดงถึงกิจกรรมและกระบวนการทั้งหมดภายในองค์กร ดังนั้นโครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งที่อธิบายถึงการจัดสรรงานและความรับผิดชอบของบุคคลและหน่วยงานทั้งองค์กร โครงสร้างองค์กรเป็นการกำหนดความสัมพันธ์ในการรายงานที่เป็นทางการ รวมทั้งจำนวนลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา และข่ายการควบคุม (Span of control) ของผู้บริหารแต่ละคน โครงสร้างองค์กรเป็นการจัดกลุ่มของบุคคลที่อยู่ในหน่วยงาน และจัดกลุ่มหน่วยงานภายในองค์กร โครงสร้างองค์กรรวมถึงการออกแบบระบบที่จะใช้เป็นหลักประกันของความสำเร็จ ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และความร่วมมือทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง

ผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งเรามักจะรับรู้เกี่ยวกับผู้นำที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลนั้นมีลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่มีน้ำหนักและเป็นเอกภาพ โดยเขาจะใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติการและอำนาจการใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อมุ่งบรรลุเป้าหมายของ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2535 อ้างถึง มัลลิกา ต้นสอน, 2547: 47)

วัฒนธรรมองค์กร โดยทั่วไปเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ วัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมอยู่ที่ผู้นำที่มีบารมี หรือผู้ก่อตั้งองค์กรและเป็นค่านิยมที่มุ่งหน้าที คือ การสร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ซึ่งวัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการอาจจะไม่มั่นคงและเสี่ยงภัยเพราะเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียววัฒนธรรมที่มุ่งกลยุทธ์ (Strategic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมที่มุ่งหน้าทีและได้กลายเป็นขนบธรรมเนียมและเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเพณีขององค์กร เป็นค่านิยมที่มั่นคงและมุ่งภายนอกระยะยาว วัฒนธรรมที่มุ่งตนเอง (Chauvinistic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งภายใน ความจงรักภักดีต่อการเป็นผู้นำองค์กรอย่างตาบอด และการให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศของสถาบัน วัฒนธรรมองค์กรรูปแบบนี้อาจแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะทางพีชศาสตร์หลายอย่าง ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อค่านิยมของผู้นำบารมีอย่างเข้มแข็งและการมุ่งภายใน มุ่งพวกเราและมุ่งพวกเขา จะกระตุ้นความพยายามให้มุ่งที่การรักษาความเป็นเลิศของสถาบันเอาไว้โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร (Exclusive Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร ในฐานะที่คล้ายคลึงกับสโมสรที่เลือกสรรสมาชิก ซึ่งภายในสถานการณ์บางอย่างการเลือกสรรจะเพิ่มคุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะทุ่มเทอย่างหนักเพื่อที่จะสร้างภาพพจน์ของความเหนือกว่าและการเลือกสรรขึ้นมา

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) คือ เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้นรวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ตราเน็ตหรืออินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง ตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม groupware ต่างๆหรือระบบ Screen Sharing เป็นต้นเทคโนโลยีในการจัดเก็บ (Storage technology) ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กรกับการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานสังกัดกองบังคับการปราบปราม ได้แก่ กองกำกับการ 1 กองกำกับการ 2 กองกำกับการ 3 กองกำกับการ 4 กองกำกับการ 5 กองกำกับการ 6 และกองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ โดยใน พ.ศ.2557 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจรวมทั้งสิ้น 1,244 คน คำนวณหาตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ตัวอย่างจำนวน 303 คน การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการจับสลากเลือกตัวอย่างจากรายชื่อทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน แต่ละกองกำกับการตามสัดส่วนที่คำนวณได้

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งมีทั้งแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษา และประสบการณ์การทำงานของตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนประกอบด้วย ผู้นำองค์กร โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามจากแบบจัดการความรู้ตามกระบวนการของแอลคาส่าโมเดล (LKASA Model) ประกอบด้วย ด้านการจัดการให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการจัดการให้เกิดองค์ความรู้ในองค์กร ด้านการจัดการให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง ด้านการจัดการให้เกิดการแบ่งปันความรู้และด้านการจัดการให้เกิดคลังความรู้หรือชุมชนทรัพยากรความรู้

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามในลักษณะปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงแบบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการปราบปราม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 91.4 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีตำแหน่งงานในชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.2และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.4

2. ผลการเปรียบเทียบ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ในส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาระดับ ปวช/ปวส/อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.11) และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนในระดับสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่า

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่างและผลการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	Sig.	ผลการทดสอบ	
	(\bar{x})	(S.D.)		เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
			.05	สมมติฐาน	สมมติฐาน
1.เพศ					
- ชาย	3.75	0.68	.018*	✓	
- หญิง	3.24	0.63			
2.อายุ					
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ30	3.62	0.71	.317		✓
- 31-40 ปี	3.42	0.66			
- 41-50 ปี	3.56	0.67			
- 51-60 ปี	3.58	0.67			
3.ตำแหน่ง					
- สัญญาบัตร	3.42	0.71	.004*	✓	
- ประทวน	3.64	0.64			
4.ระดับการศึกษา					
- ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3.61	0.66	.000*	✓	
- ปริญญาตรี	3.66	0.62			
- ปริญญาโทและสูงกว่า	3.11	0.62			
5.ประสบการณ์การทำงาน					
- ต่ำกว่า 1 ปี	3.89	0.72	.053		✓
- 1-5 ปี	3.51	0.67			
- 6-10 ปี	3.33	0.47			
- 11-15 ปี	3.54	0.58			
- มากกว่า 15 ปี	3.54	0.70			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนแสดงไว้ในตารางที่ 2

1. ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเหมาะสมพอสมควร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านผู้นำองค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.37) และตัวอย่างมีความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.23) ล้วนแต่อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โครงสร้างองค์กร ผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กับการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่า $r = .565$) รองลงมา ด้านผู้นำองค์กร (ค่า $r = .463$) และด้านที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างองค์กร (ค่า $r = .412$)

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรและการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน

ด้านองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	Pearson Correlation	Sig.
โครงสร้างองค์กร	3.37	0.59	ปานกลาง	.412	.000*
ผู้นำองค์กร	3.38	0.62	ปานกลาง	.463	.000*
วัฒนธรรมองค์กร	3.38	0.59	ปานกลาง	.455	.000*
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.23	0.66	ปานกลาง	.565	.000*
รวม	3.34	0.58	ปานกลาง	.474	

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน ในภาพรวม

การจัดการความรู้	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การจัดการให้เกิดการเรียนรู้	3.55	0.73	ปานกลาง
การจัดการให้เกิดองค์ความรู้ในองค์กร	3.55	0.74	ปานกลาง
การจัดการให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง	3.55	0.71	ปานกลาง
การจัดการให้เกิดการแบ่งปันความรู้	3.51	0.71	ปานกลาง
การจัดการให้เกิดคลังความรู้หรือชุมชนทรัพยากรความรู้	3.56	0.75	ปานกลาง
รวม	3.54	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 3 พบว่า ตัวอย่างมีความเห็นต่อการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า การนำเอาการจัดการจัดการความรู้มาใช้ในกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดการให้เกิดคลังความรู้หรือชุมชนทรัพยากรความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา คือ การจัดการให้เกิดการเรียนรู้การจัดการให้เกิดองค์ความรู้ในองค์กรและการจัดการให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดการให้เกิดการแบ่งปันความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ได้ผล ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในกองบังคับการปราบปราม
 - 1.1 งบประมาณมีไม่เพียงพอ โครงการไม่ต่อเนื่อง ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้
 - 1.2 บุคลากรไม่ค่อยให้ความสนใจในการพัฒนาความรู้ของตนเองการรับรู้ของตำรวจไม่เท่ากัน
 - 1.3 อุปสรรคในการทำงานเพราะรูปแบบอาชญากรรมมีการเปลี่ยนแปลงไปมากที่แอบแฝงมากับนักท่องเที่ยวและมีการนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ในการก่อเหตุซึ่งยากต่อการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย
 - 1.4 บุคลากรมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีน้อย เนื่องจากไม่ค่อยมีการฝึกอบรม
 - 1.5 ขาดการรวบรวมวิธีการทำงานอย่างเป็นรูปแบบจากคดีที่มีความน่าสนใจเพื่อจัดทำเป็นสื่อการสอน
 - 1.6 ปัญหาด้านบุคลากรยังไม่เห็นความสำคัญ ในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ในบริบทประชาคมอาเซียน
 - 1.7 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปัญหาเรื่องภาษาทั้งพูดและเขียน
 - 1.8 บุคลากรในหน่วยงานมีงานประจำมากทำให้มีเวลาในการดำเนินการน้อย
2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการนำการจัดการความรู้มาใช้ในกองบังคับการปราบปราม
 - 2.1 ควรเน้นความรู้ความสามารถของพนักงาน เน้นฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ
 - 2.2 ควรให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นใหม่ๆ โดยผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญให้กับตำรวจในองค์กร
 - 2.3 บุคลากรที่จะเข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามสำหรับกองบังคับการปราบปราม ควรคำนึงถึงอายุที่เหมาะสม คุณวุฒิที่เหมาะสมและรวมถึงสภาพร่างกาย สุขภาพของบุคคลนั้นๆ ด้วย
 - 2.4 ควรจัดทำระบบการจัดเก็บองค์ความรู้
 - 2.5 จัดตั้งคณะทำงาน เพื่อศึกษาปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันส่งผลให้ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอายุและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของตัวอย่าง
2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าตัวอย่าง มีความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านผู้นำองค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.37) และตัวอย่างมีความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.23) แล้วเมื่อใช้เครื่องมือทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน มีความสัมพันธ์เป็นบวก (ค่า $r = .474$) แสดงว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแปลความหมายได้ว่า เมื่อกองบังคับการปราบปรามมีการดำเนินการในส่วนของปัจจัยด้านองค์กรเพิ่มขึ้น จะมีผลต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนเพิ่มขึ้น และเมื่อใดที่ กองบังคับการปราบปรามมีการดำเนินการในส่วนของปัจจัยด้านองค์กรน้อยลง จะมีการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนน้อยลงเช่นกัน

3. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า การจัดการความรู้ในกองบังคับการปราบปรามประสบปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ โครงการไม่มีความต่อเนื่อง ไม่มีความชัดเจน ขาดแบบแผนในการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรเกิดความสับสน ทำงานไม่ไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรไม่สนใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มองว่าเป็นการเพิ่มภาระ ทำให้ขาดความใส่ใจ ในส่วนของบริบทประชาคมอาเซียนพบว่า บุคลากรมีปัญหาในการใช้ภาษา ทั้งการพูดและการเขียน ด้านการทำงานพบว่า บุคลากรไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี รูปแบบอาชญากรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยที่แอบแฝงมากับนักท่องเที่ยวและมีการนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ในการก่อเหตุซึ่งยากต่อการสืบสวน จับกุม ผู้กระทำผิดกฎหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. กองบังคับการปราบปรามควรให้ความสำคัญ เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปราม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียน ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อกองบังคับการปราบปรามมีการดำเนินการในส่วนปัจจัยด้านองค์กรเพิ่มขึ้น จะมีผลต่อการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนเพิ่มขึ้น
2. เน้นให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าการให้ผู้บริหารระดับสูงสั่งการหรือตัดสินใจเพียงคนเดียว เพราะผู้ได้บังคับบัญชาทำให้ขาดการคิดสร้างสรรค์หรือสามารถตัดสินใจได้เอง
3. ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ และมีการวางแผนของงบประมาณมาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อใช้ในการสนับสนุนการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ
4. ส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรภายในกองบังคับการปราบปราม
5. สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การจัดตั้งศูนย์อาเซียน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ สื่อต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้อาชญากรรม และข้อกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นภายหลังจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
6. มีการนำข่าวสารและ สารสนเทศต่างๆ มาประมวลเป็นความรู้ภายในกองบังคับการปราบปราม
7. ควรมีการนำความรู้และองค์ความรู้ที่มีอยู่ มาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อกองบังคับการปราบปราม
8. มีการนำผลการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม มาเปรียบเทียบกับให้เกิดมาตรฐานเปรียบเทียบระหว่างกัน (Benchmarking)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาการจัดการความรู้ของกองบังคับการปราบปรามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในบริบทประชาคมอาเซียนเป็นไปอย่างครอบคลุมและสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่องมีส่วนร่วมของบุคลากรเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามในการจัดการความรู้เพื่อจะได้ทราบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ได้อย่างไรบ้างและมีส่วนร่วมในระดับมากน้อยเพียงใด
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวในการจัดการความรู้เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้การจัดการความรู้ไม่ประสบผลสำเร็จเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแนวทางในการจัดการความรู้ในอนาคต
3. ควรศึกษาทัศนคติของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อการจัดการความรู้เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการจัดการความรู้ในอนาคต
4. ควรศึกษาการศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดการจัดการความรู้ของหน่วยงานรัฐบาลกับหน่วยงานเอกชนเพื่อนำส่วนที่ดีมาปรับใช้กับหน่วยงาน
5. ควรศึกษาการสร้างการจัดการความรู้ในองค์กรให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ฝังลึกในตัวบุคลากรอย่างยั่งยืน

6. ควรศึกษาความคุ้มค่าในการจัดการความรู้ในหน่วยงานเพื่อจะได้ทราบถึงวิธีการใดบ้างที่เหมาะสมและคุ้มค่าในการจัดการกิจกรรมในการจัดการความรู้

เอกสารอ้างอิง

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2551. **องค์กรแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: รัตนไตร.
- นัยนา กรุดนาค. 2548. การยอมรับของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. 2547. การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพมหานคร: เอสอาร์พริ้นติ้งแมสโปรดักส์.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2547. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วิจารณ์ พานิช. 2547. **องค์กรการเรียนรู้และการจัดการความรู้**. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- _____. 2551. บทบาทของผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้. สืบค้นจาก www.kmi.or.th/
- _____. 2554. การจัดการความรู้ (Knowledge Management). สืบค้นจาก www.thaiall.com/km/indexo.html
- สมชาย นำประเสริฐชัย. 2546. **ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.