

การวิจัยเรื่องการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้ในประเทศไทย: ศึกษากรณี
กรมศุลกากร สาเหตุที่ศึกษาเพราะต้องการทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติและ
คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรกับการรับรู้แนวความคิดเทคนิคการจัดการความรู้
ความคิดเห็นในการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ
มิติการปฏิบัติของหน่วยงานในการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญของหน่วยงาน
เกี่ยวกับการจัดการความรู้ และผลกระทบที่เกิดจากการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้
เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีองค์การระบบปิดที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของคนในองค์กร การศึกษา
เรื่องนี้มีความสำคัญและมีประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์องค์การและ
วางแผนการจัดการความรู้และการจัดการด้านอื่นในอนาคตต่อไป

คำถามในการวิจัยคือคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมี
ความสัมพันธ์กันกับการรับรู้แนวความคิดเทคนิคการจัดการความรู้ ความคิดเห็นใน
การนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ มิติการปฏิบัติของ
หน่วยงานในการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญของหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการ

ความรู้ และผลกระทบที่เกิดจากการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้ อย่างไร

กรอบในการวิเคราะห์ใช้คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการ การเข้าร่วมกิจกรรม การจัดการความรู้ จำนวนครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นตัวแปรอิสระ และการรับรู้แนวความคิดเทคนิคการจัดการความรู้ ความคิดเห็นในการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ มิติการปฏิบัติของหน่วยงานในการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญของหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และผลกระทบที่เกิดจากการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้เป็นตัวแปรตาม

การศึกษานี้ใช้ทั้งวิธีการเชิงคุณภาพและวิธีการเชิงปริมาณ ในส่วนของวิธีการเชิงคุณภาพนั้นใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของกรมศุลกากรเพื่อสำรวจความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของการจัดการความรู้ ส่วนวิธีการเชิงปริมาณนั้นใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจโดยแบบสอบถาม เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในกรมศุลกากรมีการรับรู้ในเทคนิคการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง ในส่วนของมิติการปฏิบัติจริงของกรมศุลกากรนั้น ขั้นตอนการบ่งชี้ความรู้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด ปัญหาอุปสรรคและผลกระทบที่นำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร พบว่า ส่วนมากให้ความเห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนในการจัดการความรู้น้อยมาก และด้านการจัดการขาดการวางแผนงานที่ต่อเนื่องในการจัดการความรู้ ส่วนการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันคือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการ การเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ และจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ มีส่วนสัมพันธ์กันกับตัวแปรอื่น ๆ คือ การรับรู้แนวความคิดเทคนิคการจัดการความรู้ ความคิดเห็นในการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการ มิติการปฏิบัติของหน่วยงานในการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญของหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และผลกระทบที่เกิดจากการนำเข้าเทคนิคการจัดการความรู้มาใช้

ข้อค้นพบดังกล่าวนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า องค์การระบบปิดที่เน้นการควบคุมงานจากข้างบนลงข้างล่างตามลำดับการบังคับบัญชา โดยไม่คำนึงถึงคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่แตกต่างกันคือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการ การเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ และจำนวนครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้นั้นมีปัญหาทั้งทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ในทางทฤษฎีต้องนำทฤษฎีองค์การระบบเปิดมาใช้

ดังนั้นมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือ ควรกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ โดยคำนึงถึงคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่แตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่น เพศควรให้ความสำคัญเชิงนโยบายกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุควรให้ความสำคัญและเน้นไปที่ผู้ที่มีอายุ 30 ปีลงมา และผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ระยะเวลารับราชการควรให้ความสำคัญกับผู้ที่มีระยะเวลารับราชการ 30 ปีลงมา เป็นต้น ทั้งนี้ควรวางนโยบายการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้กับบุคคลดังกล่าวเป็นกลุ่มแรก และในเชิงปฏิบัติผู้บริหารระดับสูงควรสนับสนุนการจัดการความรู้ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และให้ความสนใจในคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่แตกต่างกันด้วย

In this study of "The Incorporation of Knowledge Management Techniques in Thailand: A Case Study of the Customs Department," the researcher investigates the relationships between the qualifications and characteristics of the operational personnel in the organization and the perceptions of the concept of knowledge management techniques, the opinions regarding the incorporation of knowledge management techniques into reforming the bureaucratic system, the dimensions of the operations of knowledge management units, the priorities of knowledge management units, and the impacts of the incorporation of knowledge management techniques. In this study, there is an endeavor to prove that the closed system organizational theory does not take into account basic personal characteristics as operative intra-organizational factors. This study should prove

important and beneficial in the future as an analysis of an organization to those planning knowledge management program and to those concerned with aspects of management in the future.

The research question asked in this investigation is how the qualifications and characteristics of the operational personnel in the organization are correlated with the perceptions of the concept of knowledge management techniques, the opinions regarding the incorporation of knowledge management into the reform of the bureaucratic system, the dimensions of knowledge management operational units, the priorities of knowledge management units, and the impacts of the incorporation of knowledge management techniques.

The analytical framework consisted of the qualifications and the characteristics of the operational personnel in the organization. Those serving as independent variables were gender, age, education, position, the period of time having worked in government service, participation in knowledge management activities, and the number of times participating in such activities. The perceptions of the concept of knowledge management, the opinions regarding the incorporation of knowledge management techniques in the reform of the bureaucratic system, the operational dimensions of the knowledge management units, the priorities of the knowledge management units, and the impacts of knowledge management techniques were dependent variables.

The researcher employed both qualitative and quantitative research methods. In regard to the qualitative method used, the researcher interviewed key persons concerned with knowledge management at the Customs Department in order to survey their opinions in respect to various aspects of knowledge management.

In using the quantitative method, the researcher employed a survey research approach involving a questionnaire so as to gather data concerning the opinions of Customs Department operational personnel.

The findings of the qualitative research investigation indicate that Customs Department operational personnel perceived knowledge management techniques at a moderate level. In regard to the dimension of the actual operations of the Customs Department, it was found that the step of knowledge identification was the most important step. In regard to the problems, obstacles, and impacts of the use of knowledge management in the organization, it was found that most of the subjects were of an opinion that high-ranking administrators supported knowledge management at a minimal level. In regard to the aspect of management, there was still a paucity of continuous planning in the area of knowledge management.

The findings of the quantitative research indicate that differences in the qualifications and characteristics of the operational personnel in the organization in respect to gender, age, education, position, the period of time having worked in government service, participation in knowledge management, and the number of times having participated in knowledge management were correlated with other variables. These variables were the perceptions of the concept of knowledge management techniques, opinions regarding the incorporation of knowledge management techniques in the reform of the bureaucratic system, the dimensions of the operations of knowledge management units, the priorities of knowledge management units, and the impacts of the incorporation of knowledge management techniques.

These findings have led to the conclusion that closed system organizations stressing work supervision using a top-down chain of command without taking into consideration differences in the characteristics of the operational personnel in the organization in respect to gender, age, education, position, the period of time having worked in government service, participation in knowledge management activities, and the number of times having participated in knowledge management activities will encounter problems in both policy and practice. Theoretically speaking, open system organizational theory must be used.

Therefore, the researcher would like to offer suggestions in the aspect of policy as follows:

The policy of knowledge management should be determined by taking into consideration differences in the qualifications and characteristics of the operational personnel in the organization. For example, in regard to gender, more attention should be paid to females in the matter of policy than males. In regard to age, more attention should be paid to those 30 years of age or younger and those 41 years of age or older. In regard to the period of time having worked in government service, attention should be paid to those who have been in government service 30 years or less. In addition, there should be a policy to provide training regarding knowledge management to the categories of operational personnel just mentioned prior to other operational personnel. Administrators should provide more support for knowledge management. Finally, administrators should pay greater heed to difference in the qualifications and characteristics of operational personnel in the organization.