

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การทั้งภาครัฐกิจเอกชนและหน่วยงานของรัฐอยู่ท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทางที่จะรอดพ้นวิกฤติดังกล่าวได้และประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่ง นอกจากจะระดมทรัพยากรทุกชนิดเพื่อการบริหารจัดการแล้ว กลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การให้ความสำคัญกับ “การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์” ในฐานะที่เป็นทรัพย์สินอันมีค่าขององค์กร บางองค์กรได้ให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์หรือกลไกสำคัญเพื่อขับเคลื่อนองค์กร และยังให้ความสำคัญกับ “ความรู้” ซึ่งอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ขององค์กร อันจะนำมาซึ่งการสร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ขององค์กร แนวคิดที่นำมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการองค์การยุคใหม่ที่ได้รับความสนใจประการหนึ่ง คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งเป็นแนวคิดทั้งศาสตร์และศิลป์ของกระบวนการเชิงระบบที่เกี่ยวข้องกับการประมวลข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุล รวมทั้งเป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ

การปฏิรูประบบราชการเป็นนโยบายสำคัญที่รัฐบาลทุกยุคให้ความสนใจ เร่งพัฒนาให้มีขีดความสามารถสูงอยู่เสมอ ระบบราชการเป็นกลไกหลักที่แปลงนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ เป็นการบริหารที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ซึ่งการปฏิบัติราชการแบบเดิมเน้นการใช้ความรู้เชิงแข็งที่มี “ผู้รู้” กำหนดไว้ แต่การปฏิบัติราชการตามแนวทางการจัดการความรู้จะเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ฝังลึกที่อยู่ในสมองของตนเองและเน้นการร่วมกันสร้างความรู้ขึ้นใช้งาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความเป็นพลวัต สอดคล้องกับสถานการณ์หรือบริบทที่แตกต่างกันหรือเปลี่ยนแปลงไป

ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ระบุเรื่องการจัดการความรู้ในมาตรา 11 ดังนี้ “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์” และในคู่มือการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในหมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ข้อ 3 การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้¹

1. ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง
2. ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป
3. ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีคุณธรรม
4. ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

หน่วยงานราชการได้ออกนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้มีการจัดการความรู้ภายในองค์กร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546 - 2550 โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์และมาตรการที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการสร้างเครือข่ายที่เชื่อมโยงการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนให้มีศักยภาพในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) โดยระบุการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดการประเมินผลในมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งตัวชี้วัดเพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการมี 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแนวทางดำเนินการ

¹ “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546,” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546), (เอกสารราชการอัดสำเนา)

พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้กับส่วนราชการในแต่ละช่วงเวลาของปีงบประมาณ โดยเริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548 ส่วนราชการได้เริ่มต้นให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ ขั้นเรียนรู้ ปีงบประมาณ 2549 ได้มีการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความรู้ในส่วนราชการและดำเนินการให้ส่วนราชการเรียนรู้และเริ่มต้นการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ (ทดลองปฏิบัติ) ปีงบประมาณ 2550 ได้ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในส่วนราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่สำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน พร้อมทั้งผลักดันการพัฒนาการจัดการความรู้ในส่วนราชการก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (ปฏิบัติจริง) และในปีงบประมาณ 2551 ได้พัฒนาระบบการจัดการความรู้ในส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถวัดความสำเร็จในการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นระบบ (ปฏิบัติให้เป็นผล)

สิ่งที่กล่าวมาเป็นการกำหนดแนวทางโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งการจัดการความรู้ของส่วนราชการยังไม่แน่นอนว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ หลังจากการกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดการประเมินหน่วยราชการ ทุกส่วนราชการจึงพยายามปรับเปลี่ยนและดำเนินกิจกรรมตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงการจัดการความรู้ในองค์กร โดยศึกษาองค์กรหนึ่งของกรุงเทพมหานคร คือ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีภาระหน้าที่ในการบริหารจัดการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ตลอดจนกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสาธารณะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม สุขอนามัย การศึกษา ฯลฯ เพื่อให้การบริหารและพัฒนากรุงเทพมหานครมีทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน จึงได้มีการจัดทำแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีการระบุแผนงาน และโครงการสำคัญ รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดในระดับประเด็นยุทธศาสตร์และระดับกลยุทธ์หลัก เพื่อใช้เป็นกลไกในการประเมินผลสัมฤทธิ์ ทั้งในระดับผลผลิตและผลลัพธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับ แนวทางการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่เน้นให้ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนมี ประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมี การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ประกอบด้วย สำนัก 15 สำนัก 1 สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร 1 สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 1 สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานคร 1 สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต 50 เขต (ตามมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และประกาศกรุงเทพมหานคร ฉบับลงวันที่ 1 เมษายน 2548) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใหญ่มีส่วนราชการในสังกัดจำนวนมาก

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เป็นองค์กรหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านแผนให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การจัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร แปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ การประสานแผนปฏิบัติการ การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผน และเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ พัฒนาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่าบทบาทหน้าที่ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลมีความสำคัญคือการเป็นศูนย์กลางเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร การที่จะให้องค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์นั้น ผู้ศึกษามีความเชื่อว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ คือ ทักษะการบุคคลที่มีความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Talent) และมีสมรรถนะ (Competency) ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Cost) ที่สำคัญที่สุดเพราะมูลค่าของบุคลากรจะอยู่ที่พฤติกรรมและผลของการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อน (Drive) ที่สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

ประเด็นการศึกษา

ประเด็นการศึกษามี 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จคืออะไร

2. การจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่

ขอบเขตการศึกษา

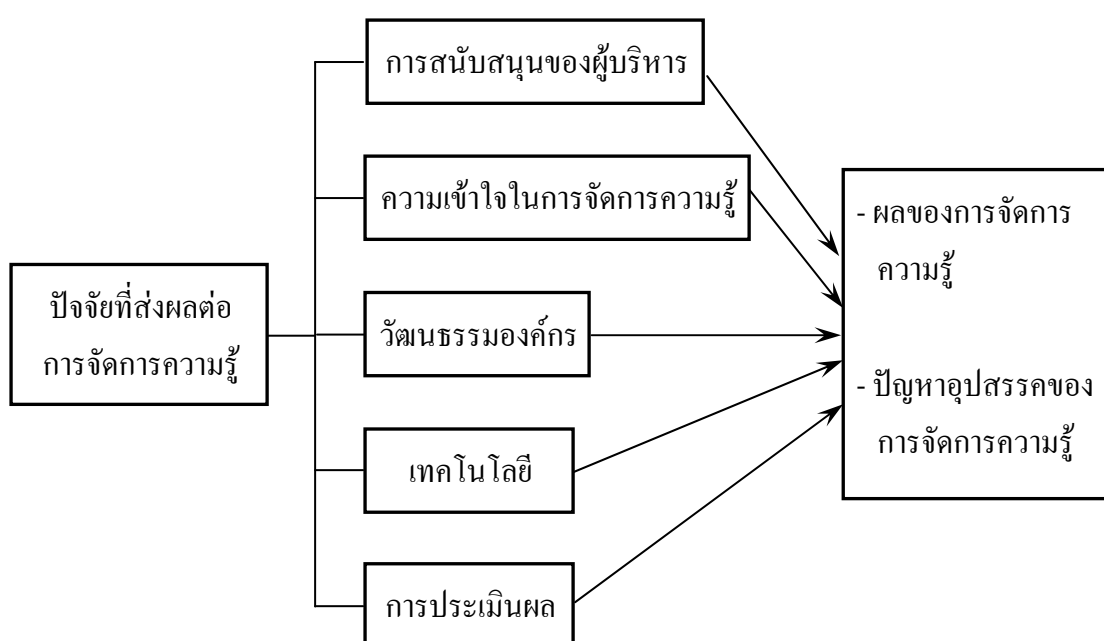
การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ โดยระยะเวลาในการศึกษาดังแต่เดือนมกราคม - เดือนมีนาคม 2552

กรอบแนวคิดการศึกษา

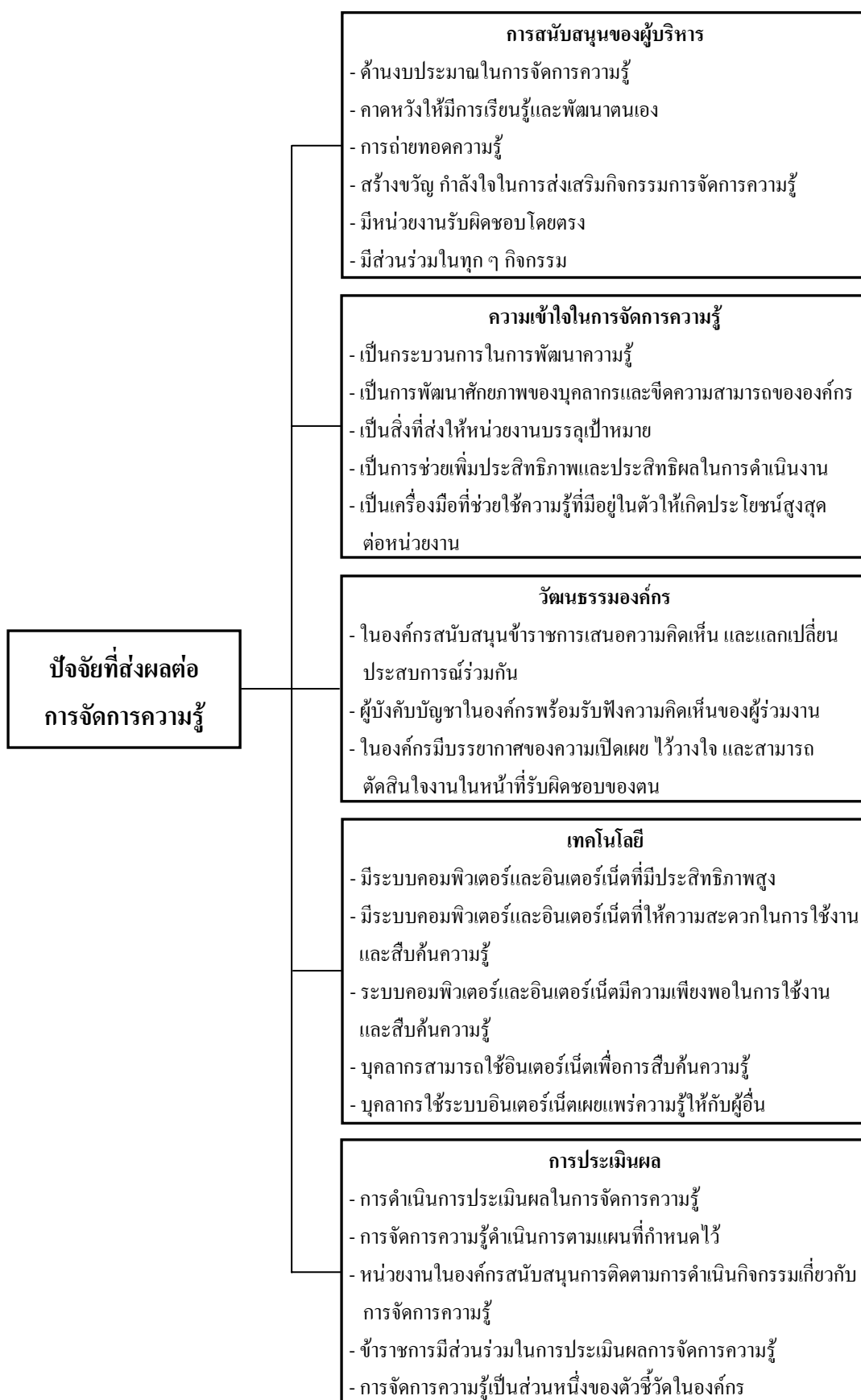
แผนภูมิกอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



จากการกำหนดกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) นำไปสู่การกำหนดตัวแปร (Variable) และตัวชี้วัด (Indicators) ตามแผนภูมินี้หน้าถัดไป



นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ผู้ศึกษากำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหาร ในการเก็บข้อมูลของผู้ศึกษาหมายถึง ข้าราชการสามัญกรุงเทพมหานคร ระดับ 8 , 9 , 10 ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร
2. วัฒนธรรมองค์กร² หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่สมาชิกขององค์กรมีร่วมกัน
3. เทคโนโลยี ตามความหมายของคำจำกัดความของผู้ศึกษาหมายถึง ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย มีระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีส่วนช่วยในการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ โดยมีส่วนในการค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล
4. การประเมินผล³ หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเทียบเกณฑ์แล้วตัดสินให้คุณค่าต่อข้อมูลของสิ่งนั้น ๆ

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (close - ended - questionnaire) และแบบสอบถามปลายเปิด (open - ended - questionnaire) ที่ผู้ศึกษาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้อาศัยหลักเกณฑ์ที่ได้จากกรอบแนวคิดโดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร

² T. Deal and A. Kennedy, *Corporate Culture*, (Reading, MA: Addison Wesley, 1982), อ้างถึงใน สุพิน เกษาคุปต์, *วัฒนธรรมกับการบริหารราชการสมัยใหม่*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด, 2551), น. 6.

³ รัตนะ บัวสนธ์, *การประเมินโครงการ การวิจัย การประเมิน*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดันอ้อ แกรมมี จำกัด, 2540), น. 8.

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสังกัดสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 257 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการศึกษานี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) คือ $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 จากจำนวนประชากร 257 คน

$$\begin{aligned} \text{(จำนวนกลุ่มตัวอย่าง)} \quad n &= \frac{257}{1 + 257(0.05)^2} \\ &= 156.47 \end{aligned}$$

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 157 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามทุกฉบับก่อนนำไปวิเคราะห์ หากพบข้อบกพร่อง จะขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามให้ช่วยแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ทันที

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังนี้

1. หาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างไว้แล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาและตัดส่วนที่ไม่จำเป็นออก

2. การหาความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 15 ราย และหาค่าความน่าเชื่อถือ โดยใช้วิธีของ Cronbach ($\alpha > 0.7$) ได้ความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้คุณภาพอยู่ในระดับสูงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาต่อไปได้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนของผู้บริหาร ความเข้าใจในการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี และการประเมินผล
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ผลของการจัดการความรู้และปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายเชิงพรรณนา

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางและพัฒนากิจการการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร และยังเป็นแนวทางสำหรับองค์กรของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงการจัดการความรู้ขององค์กรต่าง ๆ ในองค์การกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น