

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เป็นการวิจัยที่ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสารรายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จำนวน 140 ชุด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการจัดการความรู้จำนวน 20 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก ขั้นตอนที่ 3 การร่างและการตรวจสอบรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ จำนวน 11 คน ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม และขั้นตอนที่ 4 การนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน รับรองความเหมาะสม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสารรายงานคำรับรองการปฏิบัติราชการ พบว่า ขั้นตอนการสร้างและการแสวงหาความรู้กับขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองความรู้มีวิธีการคล้ายกัน หน่วยงานส่วนใหญ่ให้ผู้เชี่ยวชาญประชุมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ ขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลคล้ายกับขั้นตอนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

2. ผู้อำนวยการจัดการความรู้ส่วนใหญ่เห็นว่าเป้าหมายของการจัดการความรู้ภาครัฐต้องมุ่งเน้นการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงาน บุคลากรต้องสามารถนำความรู้ไปใช้พัฒนาตนเองได้ ต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจากการสร้างและพัฒนาความรู้วิชาการใหม่ ๆ

3. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้เห็นว่าขั้นตอนการนำความรู้ไปใช้เป็นขั้นตอนสำคัญของรูปแบบและให้ลดขั้นตอนโดยการรวมขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองเข้ากับขั้นตอนการสร้างความรู้ให้เป็นขั้นตอนการสร้างความรู้

4. รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดความรู้ ได้แก่ จัดตั้งคณะทำงาน จัดประชุมคณะทำงาน สืบหาและรวบรวมความรู้ จัดลำดับความสำคัญของความรู้ และกำหนดแหล่งความรู้ที่จำเป็น 2) การแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน 3) การสร้างความรู้ ได้แก่ กำหนดทีมสร้างความรู้ ประชุมทีมสร้างความรู้ และบูรณาการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน 4) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ได้แก่ กำหนดโครงสร้างความรู้ และรวบรวมและจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกิจกรรมการเรียนรู้และการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ 6) การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาคน งาน และหน่วยงาน และ 7) การติดตามและประเมินผลทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์และองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) การเรียนรู้ ประกอบด้วย วิธีการเรียนรู้จำแนกตามระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับหน่วยงาน และทักษะการเรียนรู้ 2) หน่วยงาน ประกอบด้วยวิสัยทัศน์และเป้าหมาย วัฒนธรรม กลยุทธ์ได้แก่ การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ และการยกย่องชมเชยและการให้รางวัล และโครงสร้างองค์กร 3) คน ประกอบด้วยผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการ และ 4) เทคโนโลยี ประกอบด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ เทคโนโลยีเพื่อยกระดับการเรียนรู้

The purpose of this research was to develop a knowledge management model for public sectors. The research methodological approach used was qualitative research. There were four research phases. Phase one: study, analyze and synthesize 140 strategic plans and performance agreements in Fiscal Year 2004. This phase used content analysis. Phase two : in-depth interviews with 20 chief knowledge officers to gain individual's opinion. Phase three: design and assess a prototype model by 11 experts in a focus group session. Phase four: propose a model after five experts verification its appropriateness. The data were analyzed by mean and standard deviation.

The research findings revealed that

1. The results from conducting a study, analyze and synthesize 140 documents of strategic plan and performance agreement indicated that knowledge creation and acquisition step and codification and refinement step are identical. Most of private sectors assessed the knowledge by experts meeting. A knowledge access and knowledge sharing step are also identical.
2. Most of chief knowledge officers agreed that knowledge management goal of private sectors should be to implement knowledge for organization benefit. Personnel must utilize knowledge for their self development. Work manual should be developed from new knowledge.
3. The knowledge management experts informed that knowledge implementation is an important step of the model. They agreed that knowledge codification and refinement step should be combined with knowledge creation step and named knowledge creation step.
4. The knowledge management model for public sectors consisted of seven steps. They are 1) knowledge identification : set committee, committee meeting, survey and collect knowledge, set knowledge priority and identify knowledge resource 2) knowledge acquisition from inside and outside organization 3) knowledge creation : set knowledge team, team meeting, and integrate knowledge to develop work performance 4) knowledge systematic storing: identify knowledge structure, and collect and store knowledge 5) knowledge sharing from learning activity and identify knowledge dissemination channel 6) knowledge utilization to develop personnel, performance and organization and 7) follow-up and assessment input, process, output, and outcomes. The four components of a model includes 1) learning: individual level, group level, organization level and learning skills 2) organization : visions and goals, culture, strategy : preparation and behavior change, communication, process and tool, reward and recognition and organization structure 3) people : administrator, personnel and customer and 4) technology : information technology system and technology to leverage learning.