

การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3



นางสาวขวัญรุ่ง ชินกิจการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

Knowledge Management in Prisons and Correction Institutions Zone 3

Miss Kwanrung Chinkijkarn



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

ชื่อวิทยานิพนธ์ การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

ผู้วิจัย นางสาวขวัญรุ่ง ชินกิจการ รหัสนักศึกษา 2493008839 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์วีรัต (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีธรรม

ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษา ปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3

ประชากรได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 จำนวน 956 คน กลุ่มตัวอย่าง 275 คน กำหนดขนาดตัวอย่างแบบชั้นภูมิและสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า (1) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 มีความคิดเห็นต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรในระดับมาก (2) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีเพศ อายุ หน้าที่ได้รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน สำหรับบุคลากรที่มีอายุราชการ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (3) ปัญหาสำคัญได้แก่ ความพร้อมของบุคลากร และข้อเสนอแนะสำคัญ คือ ควรเตรียมความพร้อมของบุคลากรทั้งในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน และให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการ รวมถึงจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ และระบบสารสนเทศให้พร้อมต่อการดำเนินการ

คำสำคัญ การจัดการความรู้ เรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

Thesis title: Knowledge Management in Prisons and Correction Institutions Zone 3

Researcher: Miss Kwanrung Cninkijkarn **ID:** 2493008839;

Degree: Master of Public Administration;

Thesis advisors:(1) Papavadee Montriwat, Associate Professor; (2)Narathip Sriram, Assistant Professor; **Academic year:**2012

Abstract

The objective of this study for (1) the study the opinion of the personnel about the knowledge management in Prison and Correction Institution Zone 3 (2) for compare with the opinion of the personnel about the knowledge management in prisons and Correction Institutions Zone 3, separate follow personal factor (3) study problems and recommend appropriate approaches the knowledge management in Prisons and Correction Institutions Zone 3

The people is for example government servant that perform in Prisons and Correction Institutions Zone 3, prison amount 14 place and Correction Institution 2 place, total 16 place, amount 956 person, sample 275 person, Stratified Sampling, a tool that use in the save data is the questionnaire analyze the data by use statistics frequency, percentage and mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA.

The research result meet that (1) personnel in prison and correctional institution Zone 3 there is per opinion administration knowledge lead comes to use in the organization in many level, (2) personnel in Prison and Correctional Institution Zone 3, sex, age, different commitment, there is per opinion administration knowledge lead comes to use not different, for old government service personnel, position level, experience works, in Department of Corrections, different there is per opinion administration knowledge lead comes to use different statistical significance .05 level (3) Important problem are person Preparedness and Important suggestion are should prepare the readiness of both of personnel in executive level and persuade the personnel participates in administration includes to prepare material, equipment and information system fully for operating.

Keywords: Knowledge Management, Prisons and Correction Institutions Zone 3

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการตลอดจนขั้นตอนการทำงานวิจัย ตรวจสอบ เสนอแนะข้อบกพร่องเพื่อให้ผู้วิจัยได้ปรับปรุง แก้ไข จนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้คำปรึกษา แนะนำ เพื่อให้ผู้วิจัยได้นำมาแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ขอขอบคุณข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบคุณผู้แต่งเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงถึงในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขวัญรุ่ง ชินกิจการ

มิถุนายน 2556



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	7
การจัดการความรู้ในกรมราชทัณฑ์.....	31
ข้อมูลพื้นฐานของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	56
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	62
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	82
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	85
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	85
วิธีการวิจัย.....	85
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	86
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
ผลการศึกษาวิจัย.....	87
การอภิปรายผล.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	92
ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป.....	93
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	98
ก แบบสอบถาม.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้.....	23
ตารางที่ 2.2 กรอบ โมเดลการจัดการความรู้ในปลาทุ.....	31
ตารางที่ 2.3 อัตรากำลังของเรือนจำและทัศนสถาน เขต 3.....	37
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามเรือนจำและทัศนสถาน เขต 3.....	44
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเรือนจำและทัศนสถาน เขต 3.....	46
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ.....	52
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	53
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ.....	54
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	54
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานใน กรมราชทัณฑ์.....	55
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ.....	55
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย จำแนกตามความ คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	56
ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละจำแนกตามระดับความคิดเห็นและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรด้าน การกำหนดเป้าหมาย.....	57
ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้.....	58
ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่าง ด้านการสร้างคลังความรู้.....	60
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการใน เรือนจำและทัศนสถาน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการใน เรือนจำและทัศนสถาน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามอายุ.....	64
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา..	65
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุราชการ.....	66
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวม จำแนกตามอายุราชการ.....	67
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามอายุราชการ.....	68
ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามอายุราชการ.....	70
ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการสร้างคลังความรู้ จำแนกตามอายุราชการ.....	71
ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	72
ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	73
ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	73
ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	74
ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการสร้างคลังความรู้ จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	75
ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามประเภทการทำงาน.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	77
ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ..	78
ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ..	78
ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการสร้างคลังความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ..	79
ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	80
ตารางที่ 4.32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการความรู้	82
ตารางที่ 4.33 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	83
ตารางที่ 4.34 ข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้.....	83
ตารางที่ 4.35 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะเรื่องรูปแบบของการจัดการความรู้ที่ต้องการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด.....	84



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 การจัดการความรู้ในโมเดลปลาทู.....	30
ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3.....	34



บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

กรมราชทัณฑ์ เป็นส่วนราชการที่เก่าแก่ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม มีหน่วยงานในความรับผิดชอบจำนวน 150 หน่วยงาน และมีลักษณะของงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติมากกว่างานวิชาการ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในการควบคุมตลอด 24 ชั่วโมง ตามภารกิจหลักเพื่อป้องกันมิให้ผู้ต้องขังหลบหนีออกไปก่อความเดือดร้อนและความวุ่นวายให้กับสังคม ซึ่งเป็นการป้องกันสังคมจากปัญหาอาชญากรรมให้มีความสุข รวมถึงการสนับสนุนภารกิจในการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังด้านการแก้ไขฟื้นฟูสภาพจิตใจให้มีความสำนึกผิด มีความพร้อมที่จะประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ตามกฎเกณฑ์เงื่อนไขของสังคมและสามารถประกอบอาชีพสุจริต อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้เป็นอย่างดีหลังพ้นโทษ

ลักษณะการดำเนินงานของกรมราชทัณฑ์นั้นมีลักษณะเป็นระบบปิด นอกจากนั้นบุคลากรต้องทำงานภายในกรอบกำแพงเรือนจำทำให้การรับรู้ข่าวสารน้อย กรมราชทัณฑ์จึงหันมาให้ความสำคัญกับการนำกรอบความคิดในการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพเพื่อสร้างผลงานและสร้างอนาคตอย่างต่อเนื่อง โดยผู้คนในองค์กรสามารถเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ได้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้สามารถเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ได้มากขึ้น และสามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

การจัดการความรู้เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งในวงการหน่วยงานธุรกิจ ภาครัฐ โดยเฉพาะกรมราชทัณฑ์ซึ่งถือเป็นองค์กรที่มีบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์อยู่จำนวนมาก กลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การให้ความสำคัญกับ “ความรู้” ซึ่งอยู่ในตัวบุคคล และความรู้ขององค์กร อันจะนำมาซึ่งการสร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ขององค์กร แนวคิดที่นำมาประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการองค์กรยุคใหม่ที่ได้รับ ความสนใจอย่างยิ่งประการหนึ่งคือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งเป็นแนวคิดทั้งศาสตร์และศิลป์ของกระบวนการเชิงระบบที่เกี่ยวข้องกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการแข่งขัน การถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่

จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล รวมทั้งเป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

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 โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

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

ในปี พ.ศ.2549 กรมราชทัณฑ์ได้รับรางวัลด้านการจัดการความรู้ แต่อย่างไรก็ตามในการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ยังพบว่ามีปัญหาบางประการ ที่ทำให้การจัดการความรู้ไม่ประสบผลดังที่ควรจะเป็น ผู้ศึกษาในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนงานด้านการจัดการความรู้ของเรือนจำแห่งหนึ่งในสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม จึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำและทัณฑสถาน ด้านการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อทำให้ทราบสภาพปัญหา

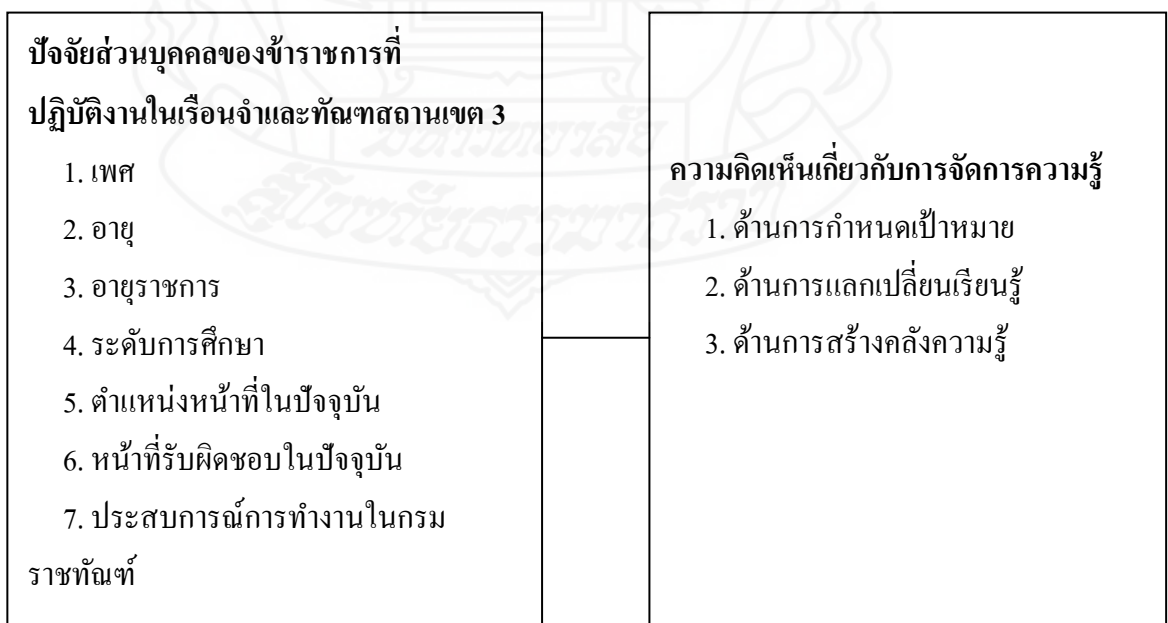
อุปสรรคเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นข้อมูลในการบริหารการวางแผนตลอดจนสามารถนำมาปรับใช้และพัฒนาการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 สังกัดกรมราชทัณฑ์ ให้มีประสิทธิภาพและสนองต่อการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย “การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการจัดการความรู้ใน ของ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสังคม (2548) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3” ครั้งนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และขอบเขตด้านระยะเวลา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างคลังความรู้

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษากิจการการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 โดยพื้นที่ในการศึกษาคือ เรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 สังกัดกรมราชทัณฑ์ ซึ่งมีจำนวนเรือนจำ 14 แห่ง และทัณฑสถาน 2 แห่ง รวม 16 แห่ง ประกอบด้วย

- เรือนจำกลางนครราชสีมา (เรือนจำกลางประจำเขต 3)
- เรือนจำกลางสุรินทร์
- เรือนจำกลางอุบลราชธานี
- เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ
- เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์
- เรือนจำจังหวัดยโสธร
- เรือนจำจังหวัดศรีสะเกษ
- เรือนจำอำเภอกันทรลักษ์
- เรือนจำอำเภอนางรอง
- เรือนจำอำเภอบัวใหญ่
- เรือนจำอำเภอภูเขียว
- เรือนจำอำเภอรัตนบุรี
- เรือนจำอำเภอสีคิ้ว
- ทัณฑสถานเกษตรอุตสาหกรรมเขาพริก
- ทัณฑสถานหญิงนครราชสีมา

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกลุ่มเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 3 สังกัดกรมราชทัณฑ์ จำนวนเรือนจำ 14 แห่ง และทัณฑสถาน 2 แห่ง รวม 16 แห่ง จำนวน 956 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 คน คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามระหว่าง วันที่ 1 สิงหาคม 2551 ถึง 31 ตุลาคม 2551

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ มีการปฏิสัมพันธ์ของคนภายในองค์กรเดียวกัน เมื่อรวบรวมแล้วก็มีการนำความรู้ที่ได้มาใช้ วิธีการที่เรียกว่า การสังเคราะห์ และการจำแนก หรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่นำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ต่อไป ในที่นี้ประกอบด้วย 3 เรื่อง ได้แก่

5.2 การกำหนดเป้าหมาย หมายถึง การกำหนดความมุ่งมั่น คาดหวังที่จะให้เป็นที่ไปในอนาคต ในที่นี้หมายถึง มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จร่วมกันสร้างผลงานเพื่อชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์กรอยู่เสมอ และมีการกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกันทำงานเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในอนาคต

5.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การดำเนินการจัดการความรู้ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ของกลุ่มคนที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายหรือใกล้เคียงกัน ในที่นี้หมายถึง มีการสนับสนุนให้บุคลากรระดมความคิดร่วมกัน มีการสนทนากลุ่มเรื่องงานหรือปรึกษากันก่อนการทำงาน มีการรวมพลังในการแก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางในการทำงานร่วมกันเป็นประจำ มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนบุคลากรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้น และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตนเองเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำ รวมถึงมีการจัดสถานที่ เช่น มุมดื่มกาแฟเพื่อให้บุคลากรได้พบปะพูดคุยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการสอนงาน ฝึกงาน แนะนำโดยเชียววิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้การฝึกอบรม

5.4 การสร้างคลังความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับมาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีปฏิบัติได้ผลมาจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม ในที่นี้หมายถึง ดำเนินการจัดการความรู้เชิงรุกให้กับบุคลากรในหน่วยงานและควรเน้น

การประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง มีการจัดทำแผนที่ความรู้เพื่อช่วยให้บุคลากรทุกคนมองเห็นภาพรวม คลังความรู้ มีการสร้างคลังความรู้เพื่อจะช่วยให้หน่วยงานสามารถดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบในการจัดทำสารบัญญและจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวมการค้นหา การนำมาใช้สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว

5.5 ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญที่รับเงินเดือนจากหมวดเงินงบประมาณแผ่นดิน สังกัดกรมราชทัณฑ์

5.6 เรือนจำ หมายถึง สถานที่ที่ใช้ควบคุมผู้ต้องขัง ได้แก่ คนฝาก ผู้ต้องขังระหว่างคดี ในเขตอำนาจศาลที่เรือนจำตั้งอยู่ นักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษซึ่งอยู่ในอำนาจการควบคุมตามที่กำหนด ในที่นี้ หมายถึง เรือนจำกลางนครราชสีมา เรือนจำกลางอุบลราชธานี เรือนจำกลางสุรินทร์ เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์ เรือนจำจังหวัดศรีสะเกษ เรือนจำจังหวัดยโสธร เรือนจำจังหวัดอำนาจเจริญ เรือนจำอำเภอสีคิ้ว เรือนจำอำเภอภูเขียว เรือนจำอำเภอรัตนบุรี เรือนจำอำเภอบัวใหญ่ เรือนจำอำเภอนางรอง เรือนจำอำเภอกันทรลักษ์

5.7 ทัณฑสถาน หมายถึง สถานที่ที่ใช้ควบคุมผู้ต้องขังที่แยกประเภทแล้ว เช่น ทัณฑสถานหญิง ใช้ควบคุมเฉพาะผู้ต้องขังเพศหญิงเท่านั้น ทัณฑสถานวัยหนุ่ม ใช้ควบคุมผู้ต้องขังเพศชายที่มีอายุตั้งแต่ 16-25 ปี ในที่นี้หมายถึง ทัณฑสถานหญิงนครราชสีมา ทัณฑสถานเกษตร ฯ เขาพริก

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 ช่วยในการปรับปรุงการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3
- 6.2 เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาปรับปรุงการจัดการความรู้ของเรือนจำ ทัณฑสถาน ในเขตอื่น ๆ
- 6.3 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เช่น นำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย แบบสอบถาม รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนาเป็นต้น โดยครอบคลุมหัวข้อในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
2. การจัดการความรู้ในกรมราชทัณฑ์
3. ข้อมูลพื้นฐานของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การจัดการสมัยใหม่ในยุคแห่งสังคมที่ใช้ความรู้เป็นฐาน (Knowledge – based society) มององค์ความรู้ว่าเป็นทุนทางปัญญาใช้สร้างคุณค่า และมูลค่า (Value) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการใช้ทุนทางปัญญาไปสร้างมูลค่า และในขณะเดียวกันทุนทางปัญญาก็เพิ่มพูนขึ้น ด้วยกระบวนการนี้เป็นวงจรไม่รู้จบ มีการหมุนเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge spiral) ยกระดับเป็นพลวัต ปัจจุบันการวัดความสำเร็จขององค์กรจะวัดจากขีดความสามารถในการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มในรูปของสินทรัพย์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ นั่นคือทุนความรู้ หรือทุนทางปัญญา ความรู้จึงเข้ามามีอิทธิพลและสามารถเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจจากเดิม ที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร การมีระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลทำให้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว อย่างไรก็ตามความสามารถในการแปลงข้อมูลให้เป็นประโยชน์ในการทำงานได้นั้นต้องอาศัยความรู้ที่ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ความรู้ที่นำมาใช้นี้ ควรเป็นความรู้ที่ผ่านการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ความรู้ที่เกิดประโยชน์สูงสุดและใช้ได้จริง แต่การพัฒนาความรู้ที่เหนือกว่าการวิจัย คือการทำให้เกิดปัญญา ปัญญาจึงเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ ทั้งจากการศึกษาและประสบการณ์อย่างครบถ้วน ปัญญาจึงเป็นความรู้ที่

ผ่านการสังเคราะห์จนตกผลึกเป็นความคิดรวบยอดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ต้องการที่มีความรู้ที่พัฒนาจนเป็นปัญญาอยู่มาก จึงเป็นองค์กรที่มีศักยภาพและมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการในการจัดการความรู้เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม โดยจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีรูปแบบของการพัฒนาความรู้ ได้แก่ การเรียนรู้จากการฝึกอบรมและพัฒนาต่าง ๆ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง การเรียนรู้จากการทดลอง โดยเป็นการตั้งสมมติฐานและทดลองเพื่อให้ทราบผลตามต้องการ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น เช่น การเทียบเคียง (Benchmarking) การจ้างคนเก่ง ๆ มาร่วมงาน การหาพันธมิตรเพื่อพัฒนาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ (Alliances) การร่วมกิจการ (Joint Venture) การรวมและควบกิจการ (Merger Acquisition) เป็นต้น

หัวใจของการจัดการความรู้ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน เกี่ยวข้องกับคำ 3 คำ คือ คน งาน และความรู้ การจัดการความรู้เริ่มต้นที่งาน คือ การกำหนดเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงานในระดับสูงส่ง หรือนำภาคภูมิใจ โดยกลุ่มผู้ร่วมงานเป็นผู้กำหนดโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม ทำให้ทุกคนเกิดความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะฟันฝ่าเพื่อบรรลุผลสำเร็จนั้น กลุ่มคนเหล่านั้นจึงรวมกันสร้างเสาะหา และยกระดับความรู้สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงงาน และในกระบวนการทำงานนั่นเองก็หมั่นสังเกตเก็บข้อมูลและร่วมกันตีความประสบการณ์จากการทำงาน กลับหรือตกผลึกออกมาเป็นความรู้ที่ยกระดับขึ้น สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานวนเวียนเป็นวัฏจักรไม่มีวันจบสิ้น

1.1 ความหมายของการจัดการความรู้ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า นักวิชาการและนักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ ไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

ประเวศ วะสี (2545) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การใช้ความรู้ สร้างความรู้ และจัดให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน ในทางปฏิบัติของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อยกระดับความรู้และปฏิบัติให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาจิตใจให้เป็นคนดีขึ้นด้วย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง ความรู้เกิดจากการประมวล สังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้น จนกลายเป็นความรู้แล้ว ซึ่งความรู้นี้ ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้

โดยนัยที่ซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงาน ที่ฝังอยู่ในตัวองค์กรกับความรู้ชัดแจ้ง ที่ปรากฏในเอกสารบันทึก หรือรายงานต่าง ๆ ขององค์กร

วิจารณ์ พานิช (2547:2-5) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง การยกระดับความรู้ขององค์กรเพื่อสร้างผลประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา โดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ดังนั้นต้องนิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมได้แก่

1. การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูล และด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลัง ในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้

2. การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้แล้ว ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติ มีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมและสังคม มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้อย่างยิ่ง

3. การจัดการความรู้ ต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความ และประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้นกิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนดีและเก่งการพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และดึงคนมีความรู้ไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

4. การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่า ช่วยสร้างความมีชีวิตชีวา และความสำเร็จให้องค์กร ประเมินต้นทุนทางปัญญา และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้เป็นดัชนี บอกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547:32) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลความรู้ สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตขององค์กร

บุญดี บุญญาภิจ (2547:23) อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้

ศุภมนต์ ศุภกานต์ (2547) อธิบายว่า การจัดการความรู้ หมายถึงการที่องค์กรหนึ่งจะสกัดคุณค่าจากทรัพย์สินทางปัญญาของคนออกมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดได้อย่างไร ความรู้ที่ถือว่ามีความสำคัญต่อองค์กรมักจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

นิพนธ์ เทียนวิหาร (2547: 86) ได้ให้ความนิยามของการจัดการความรู้ไว้ว่าการจัดการความรู้ คือ การดำเนินการกับปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลคือการได้ใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์มากขึ้นและดีขึ้น ได้ใช้ความรู้ ได้ประยุกต์ ได้ดัดแปลง ได้ดำเนินการกับความรู้ซึ่งการจัดการจะต้องนำไปสู่ประโยชน์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2548: 7) ได้ให้นิยามการจัดการความรู้ ว่าด้วยการจัดการความรู้เป็นเรื่องของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้ เช่น ไปดึง, คว้า (Capture) ความรู้มาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรแล้วนำมาถนอม ตรวจสอบ เลือกเฉพาะความรู้ที่ต้องไปใช้แล้ววนกลับมาเป็นข้อมูล (data) เพื่อที่จะเกิดปัญญาใหม่ เป็นวงจรที่ไม่รู้จบ เป็นกระบวนการที่เพิ่มทุนปัญญาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การจัดการความรู้ต้องเป็นวงจรที่ไม่รู้จบ และเมื่อทำไปแล้วก็ต้องพัฒนา พัฒนาองค์กร พัฒนาคนและพัฒนาความรู้ไปด้วยกัน เป็นวงจรที่เกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน

วสันต์ ลาจันติก (2548:9) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นกระบวนการความรู้ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันของคนภายในองค์กรเดียวกัน เมื่อรวบรวมแล้ว ก็มีการนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ และการจำแนกหรือจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กร ในการบริหารจัดการและนำความรู้เผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

ฉัตรแก้ว ชีระเดชากุล (2551:11) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่ง

ก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

ปัญญา มาศวรรณ (2551: 11) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้เพื่อให้องค์กรความรู้ที่มีอยู่สามารถแก้ปัญหา หรือนำไปสู่การพัฒนาสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้อย่างมีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547 : 23) อธิบายว่าการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ เป็นต้น

สรุปว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการนำความรู้จากภายในองค์กรและการเรียนรู้จากภายนอกองค์กร มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การค้นหา สร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ เป็นต้น โดยใช้เครื่องมือในการจัดเก็บ ในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ทำให้เกิดการไหลเวียนของความรู้ และประสบการณ์ทั่วทั้งองค์กร เกิดความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปพัฒนาผลผลิตหรือนวัตกรรม หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

1.2 เป้าหมายและประโยชน์ของการจัดการความรู้

1.2.1 เป้าหมายของการจัดการความรู้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547:41) กล่าวถึง เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ไว้ว่า การใช้ประโยชน์จากความรู้เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร การจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาก็ตาม โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ คือ

- 1) เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- 2) เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ
- 3) เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้

และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์

รัตน์ เทียงตรง (2548:17) อธิบายว่า การจัดการความรู้มีเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่

- 1) เพื่อพัฒนางาน ให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อพัฒนาคน คือ พัฒนาผู้ปฏิบัติงานซึ่งในที่นี้ คือ พนักงานทุกระดับ แต่ที่ได้ประโยชน์ได้มากที่สุด คือ พนักงานชั้นผู้น้อย และระดับกลาง

3) เพื่อการพัฒนา “ฐานความรู้” ขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นการเพิ่มพูน
 ทักษะหรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งช่วยทำให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบาก
 หรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น

วิจารณ์ พานิช (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อการ
 บรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อม ๆ กัน คือ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายของ
 การพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 4) บรรลุความเป็นชุมชน
 เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน และเป้าหมายที่สำคัญสูงสุดคือ
 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ การจัดการความรู้ไม่ใช่การเอาความรู้มา
 จัดระบบ หรือจัดการเพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้ แต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีการ
 ประยุกต์ใช้ความรู้อย่างเข้มข้น และทำให้งานมีผลสัมฤทธิ์สูง โดยที่ความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้นั้น
 ได้มาจากหลากหลายทาง ได้แก่ การ “คว้า” (Capture) มาจากภายนอกองค์กร การ “ควัก” เอามาจาก
 องค์กรความรู้ภายในองค์กร โดยที่อาจเป็น “ความรู้ในคน” (Tacit knowledge) และ “ความรู้ใน
 กระดาษ” (Explicit knowledge) ความรู้ดังกล่าวต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อภาวะ เศรษฐกิจ หรือ
 บริบทขององค์กรและเมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานก็มีการนำประสบการณ์จากการ
 ทำงานของพนักงานมาร่วมกันกลั่นกรองเป็นความรู้ใหม่ในกระบวนการจัดการความรู้มีการสร้าง
 ความรู้ ทั้งที่เป็นการสร้างความรู้ก่อนการปฏิบัติงาน สร้างความรู้ระหว่างปฏิบัติงาน และการสร้าง
 ความรู้หลังงานสำเร็จหรือเสร็จสิ้นต้องมีกระบวนการดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง
 พนักงานอย่างเข้มข้น ทำให้ความรู้ของบุคคลถูกปรับให้เป็นความรู้ของการมีการจัดเก็บความรู้ของ
 องค์กรให้อยู่ในสภาพที่ค้นหาใช้งานได้ง่าย ที่เรียกว่า “การจัดการความรู้แบบจับปล้น” (Just in
 time knowledge management) จัดการความรู้เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดย
 ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้
 เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม การจัดการความรู้ในความหมายนี้จึงเป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่
 กิจกรรมของนักวิชาการหรือนักทฤษฎี แต่นักวิชาการหรือนักทฤษฎีอาจเป็นประโยชน์ในฐานะ
 แหล่งความรู้ (Resource person) หรือผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้

ประพนธ์ ชาติสุขยัต (2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้ ควรมีเป้าหมายเพื่อ
 พัฒนาสมรรถนะสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาคุณภาพให้ได้การรับรองมาตรฐานพัฒนาขีดความสามารถ
 ในการบริหารงานและเพื่อพัฒนาเครือข่ายในการถ่ายโอนความรู้

สรุปได้ว่า เป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ เพื่อเพิ่มพูนทุนความรู้ของ
 องค์กร นำไปพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะกระบวนการคิดหลากหลาย สามารถทำงานร่วมกันอย่าง

สร้างสรรค์ และพัฒนาวิธีการทำงาน โดยค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่จะนำองค์กรให้มีคุณภาพ บรรลุเป้าหมาย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

1.2.2 ประโยชน์ของการจัดการความรู้

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548:64) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ดังนี้ (1) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยในการจัดการความเปลี่ยนแปลงซึ่งองค์กรจำเป็นต้องรักษาตำแหน่ง ของการเป็นผู้นำในยุคสังคมเศรษฐกิจความรู้ (2) ปรับปรุงความรับผิดชอบและการลดต้นทุน (3) เพิ่มการเรียนรู้และนวัตกรรมผ่านกระบวนการจัดการความรู้และมีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง (4) การเรียนรู้ที่มีความสะดวก จะเป็นการสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน (5) ช่วยในการจัดการความรู้ที่เป็นพื้นฐานขององค์กร โดยการสร้างระบบติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็ว (6) การลดต้นทุนและการเพิ่มผลผลิต โดยการจัดการกับการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ที่มีประสิทธิภาพ (7) ปรับปรุงความสามารถในกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพทำให้องค์กรมีความคล่องตัว (8) จัดการกับตราสินค้า (Brand) ภาพลักษณ์ และสภาพขององค์กรในตลาดให้อยู่ในแถวหน้า (9) ช่วยในการคัดกรองความรู้และประหยัดต้นทุน

เบชา (Bacha,2000 อ้างถึงในพรธิดา วิเชียรปัญญา,2547: 41-42) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ 8 ประการ คือ (1) ปกป้องความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุการทำงาน หรือการลาออกจากงาน เป็นต้น (2) เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจโดยประเภท คุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ (3) ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน (4) ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาดและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้ (5) การพัฒนาทรัพย์สินเป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น (6) การยกระดับผลิตภัณฑ์การนำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อีกด้วย (7) การบริการลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการสร้างความพึงพอใจและเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้

ให้แก่องค์กร (8) การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความรู้ ที่ไม่เป็นทางการเป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร

โดยสรุปประโยชน์ของการจัดการความรู้ คือ การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มผลผลิต พัฒนาคุณภาพขององค์กรให้ดีขึ้น เพิ่มประโยชน์จากบุคคลและแนวความคิด นวัตกรรม การเรียนรู้ และความสามารถของบุคคลในการนำไปปฏิบัติซึ่งจะเป็นการปรับปรุง และเพิ่มสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร

1.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

องค์ประกอบของการจัดการความรู้ มี 6 องค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547:46-53)

1.3.1 การจัดการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Transition and Behavior management) วัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับองค์กรเพราะวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรและเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยากยิ่ง การจัดการที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นจากการที่คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน การสร้างหรือปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างสูงและกินเวลานานกว่าที่องค์กรจะเห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน และที่สำคัญกว่านั้นก็คือ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะทำให้ความเชื่อและพฤติกรรมที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้น สามารถซึมลึกเข้าไปในบรรทัดฐานและค่านิยมของคนในองค์กร จนก่อให้เกิดวัฒนธรรมขึ้นมาได้ วัตถุประสงค์ก็คือ องค์กรควรที่จะทำการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยที่เน้นในเรื่องของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้โดยการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ควรจะเริ่มต้นจากผู้บริหารก่อนที่จะขยายผลออกไปสู่บุคลากรในทุกๆระดับ ประเด็นที่องค์กรควรพิจารณาถึงในองค์ประกอบ มีดังนี้

- (1) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่รวมถึงการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- (2) จัดตั้งทีมงานเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการวางแผนและจัดกิจกรรมต่าง ๆ
- (3) กำหนดว่าอะไรคือปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical success factors) ของการจัดการความรู้และต้องมั่นใจได้ว่าปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ หรือสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ภายในองค์กร

(4) ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model) ในการแลกเปลี่ยนและจัดการความรู้

(5) สร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถลองผิดลองถูกได้ และเปิดกว้างให้มีการนำเอาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาปฏิบัติจริง

1.3.2 การสื่อสาร (Communication) เป็นหัวใจหลักที่ทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น สิ่งที่ต้องรู้จะต้องสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจคือ องค์กรกำลังจะทำอะไร ทำไปเพื่ออะไร จะทำเมื่อใด และจะทำอย่างไร ถ้าองค์กรสามารถสื่อสารสิ่งเหล่านี้ให้พนักงานทุกคนรับทราบได้อย่างชัดเจนก็จะเป็นก้าวแรกที่ทำให้พนักงานสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานเอง องค์กรต้องมีการวางแผนการสื่อสารที่เป็นระบบ และทำการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตรงเท่าที่องค์กรต้องการให้การจัดการความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้เกิดขึ้นจนกลายเป็นวัฒนธรรม การสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้จะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลัก ๆ 3 อย่าง ดังนี้

(1) เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการสื่อสาร

(2) กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสาร

(3) ช่องทางในการสื่อสาร

องค์กรจำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยข้างต้นเพราะเหตุว่า ความสามารถในการรับรู้ของคนในแต่ละกลุ่มแต่ละระดับจะแตกต่างกันออกไป เรื่อง ๆ เดียวกันอาจจะถูกเข้าใจไปคนละทิศทาง ถ้าไม่ได้ถูกสื่อสารอย่างเหมาะสม นอกจากนั้นช่องทางในการสื่อสารก็นับเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่จะช่วยให้การสื่อสารนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นป้ายประกาศในบริเวณต่าง ๆ ขององค์กร จดหมายเวียนระหว่างฝ่าย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือการประกาศเสียงตามสายเหล่านี้ องค์กรต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร สำหรับเรื่องหรือหัวข้อที่ควรจะทำ การสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนนั้นควรครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น แนวคิดทางด้านการจัดการความรู้ วัตถุประสงค์ของการริเริ่ม การจัดการความรู้ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ รวมถึงข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนั้นองค์กรควรนำผลสำเร็จของกิจกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนมาสื่อสารให้พนักงานได้ทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อที่จะโน้มน้าวให้บุคลากรในองค์กรสนใจและเข้าร่วมกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้ นอกจากสามปัจจัยดังกล่าวแล้ว องค์กรจะต้องพิจารณาวัตถุประสงค์ผลของการสื่อสารว่ากลุ่มเป้าหมายได้รับและเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารได้ถูกต้องหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการสื่อสารให้เหมาะสมและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.3.3 กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools) เปรียบเสมือนแกนหลักของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร กระบวนการและเครื่องมือจะช่วยให้กระบวนการนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับความรู้ทั้ง 2 ประการ คือ ความรู้ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้ในกระดาษ (Explicit Knowledge) กระบวนการและเครื่องมือสามารถแบ่งออกได้เป็นสองส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

กระบวนการและเครื่องมือส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับความรู้ในคน เนื่องจากความรู้ที่อยู่ในตัวคนจะสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนได้ดีที่สุดโดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ความรู้และผู้รับความรู้ ตัวอย่างของเครื่องมือที่องค์กรสามารถนำมาใช้เพื่อช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในคนภายในองค์กร เช่น ชุมชนการเรียนรู้ (Community of Practice : CoP) การสลับเปลี่ยนงาน (Job rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Second-ment) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge forum) ส่วนกระบวนการและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ถึงแม้จะเน้นย้ำอยู่บ่อย ๆ ว่าการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมเป็นส่วนใหญ่ แต่เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในชีวิตการทำงานประจำวันและเป็นเครื่องมือที่จะเชื่อมโยงบุคลากร เทคโนโลยีจะเข้ามามีส่วนสำคัญในขั้นตอนการค้นหา รวบรวมจัดเก็บ และเข้าถึงความรู้ โดยเป็นช่องทางที่เพิ่มเติมขึ้นมาเหนือจากการพบปะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และจะช่วยให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ประเภทในกระดาษ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การที่องค์กรจะเลือกใช้กระบวนการหรือเครื่องมือใดนั้น ควรพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ประเภทความรู้ภายในองค์กร พฤติกรรมหรือลักษณะการทำงานของคนในองค์กร รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร เพราะท้ายที่สุดแล้วคนในองค์กรจะเป็นผู้ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการและเครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้ โดยตรง ถ้ากระบวนการและเครื่องมือที่นำมาใช้ไม่ตอบสนองต่อความต้องการหรือ พฤติกรรมของคนในองค์กรได้ กระบวนการหรือเครื่องมือนั้นก็ไร้ประโยชน์

1.3.4 การฝึกอบรมและการเรียนรู้ (Training and Learning) วัตถุประสงค์ขององค์กรประกอบนี้เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรทุกระดับสำหรับการจัดการความรู้ โดยที่องค์กรจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางและหลักการของการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร นอกจากทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้แล้ว องค์กรที่ควรจะมีความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการจัดการความรู้โดยที่อาจจะยกตัวอย่างหรือกรณีศึกษาของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในเรื่องการจัดการความรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้นักบริหารภายในองค์กรมองเห็นสิ่งที่พวกเขาจะได้รับจากการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้

ชัดเจนยิ่งขึ้น สำหรับบางองค์กรที่มีการนำระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยในการจัดการความรู้ก็อาจจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีดังกล่าวแก่บุคลากร เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้องค์กรควรจะพิจารณาให้มีการฝึกอบรมในหลายรูปแบบ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างสะดวก เช่น นอกจากจะจัดให้มีการฝึกอบรมให้ห้องเรียนแล้วก็จะจัดฝึกอบรมผ่านระบบเครือข่าย(Web-based training) หรือจัดให้มีเอกสารและเครื่องมือเพื่อช่วยให้คนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้โดยพิจารณาเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้เรื่องรูปแบบของการฝึกอบรมแล้ว องค์กรอาจจะพิจารณาว่าหัวข้อเกี่ยวกับการจัดการความรู้จะถูกนำไปผนวกหรือบูรณาการเข้ากับการฝึกอบรมที่มีอยู่ปัจจุบันในองค์กรได้อย่างไร องค์กรจะต้องตระหนักว่าการให้การฝึกอบรมเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งเท่านั้นที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ บุคลากรจะไม่สามารถเข้าใจแนวคิดและวิธีปฏิบัติของการจัดการความรู้ได้อย่างชัดเจน ถ้าได้รับเพียงแค่การฝึกอบรมโดยปราศจากการศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ด้วยตัวเอง

1.3.5 การวัดผล (Measurements) การวัดผลถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะช่วยบอกถึงสถานะของกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ผลจากการวัดจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงปรับปรุงให้กระบวนการต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น วัดดูประสภคของการวัดผลจริง ๆ จึงไม่ใช่เป็นการควบคุม แต่เป็นการบริหารจัดการและเรียนรู้พัฒนาการวัด และผลจากการวัดจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การริเริ่มการจัดการความรู้ภายในองค์กรประสบผลสำเร็จแบบยั่งยืนได้ ผู้บริหารองค์กรย่อมต้องการที่จะสะท้อนถึงผลประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนและการจัดการความรู้ ถ้าต้องการลงทุนเพิ่มเติมในเรื่องของระบบต่าง ๆ หรือการตัดสินใจที่จะให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ นอกจากนั้นการวัดผลยังจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรทราบถึงสถานะในขณะนั้นว่าได้บรรลุเป้าหมาย (Desired state) ที่ตั้งไว้แล้วหรือยัง อย่างไรก็ตามการวัดผลลัพธ์ของการจัดการความรู้หรือแม้แต่การวัดมูลค่าของความรู้ นั้น เป็นเรื่องใหม่และยังไม่ค่อยชัดเจนนัก การวัดผลตอบแทนจากการลงทุนทางการจัดการความรู้ (Return on Investment in Knowledge Management) หรือการวัดผลตอบแทนของความรู้ (Return on Knowledge) เป็นเรื่องที่ละเอียดและซับซ้อนเป็นอย่างมากเนื่องจากผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่องค์กรได้จากความรู้ หรือการจัดการความรู้สามารถแทรกตัวอยู่ได้ในทุกองคของการทำธุรกิจขององค์กร การแยกผลลัพธ์ที่เกิดจากความรู้หรือการจัดการความรู้และการจัดการความรู้ล้วน ๆ จึงเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แม้แต่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้ยังต้องใช้เวลาานกว่าที่จะสามารถวัดผลจากการความรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตามการวัดผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ซึ่งมีการค้นคว้าวิจัยโดยกรมเรือทะเล (Department of the Navy : DON) จะแบ่งการวัดผลจากการจัดการความรู้ออกเป็น 3 ส่วนด้วยกันคือ

- (1) การวัดระบบหรือกิจกรรมต่างๆ ในการจัดการความรู้ (System measures)
- (2) การวัดปัจจัยส่งออก (Output measures)
- (3) การวัดผลลัพธ์ (Outcome measures)

การวัดผลจะปรับเปลี่ยนไปตามพัฒนาการของการจัดการความรู้ เช่น องค์กรที่เพิ่มเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ที่จะวัดระบบหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำ ในขณะที่องค์กรซึ่งมีการดำเนินการจัดการความรู้มาไ้ระยะหนึ่ง แล้วควรจะวัดจากปัจจัยส่งออกตัวชี้วัดสองตัวนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลความคืบหน้าจากการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อช่วยในการติดตามผลและปรับปรุงแผนงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้ ส่วนการวัดผลลัพธ์นั้นจะเป็นการวัดผลที่ยากที่สุดแต่เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการเห็นมากที่สุด

1.3.6 การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Recognition and Rewards) องค์กรอาจจะต้องใช้การยกย่องชมเชยและให้รางวัลเป็นแรงจูงใจในช่วงเริ่มต้นเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ แต่ในระยะยาวแล้ว สิ่งที่จะโน้มน้าวให้บุคลากรในองค์กรสนใจแลกเปลี่ยนความรู้ได้ดีที่สุด ก็คือ “ประโยชน์” ที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง เช่น การที่เขาสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการได้รับการยกย่องชมเชยจากองค์กร องค์กรควรที่จะยกย่องคนที่มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการสร้างถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเป็นแบบอย่างแก่เพื่อนร่วมงาน โดยที่อาจจะมีการทำเป็นรายการของพฤติกรรมที่ควรสนับสนุนให้เกิดขึ้นในองค์กรแล้วเปิด โอกาสให้พนักงานร่วมกันลงคะแนนว่าใครที่มีคุณสมบัติตรงกับพฤติกรรมเหล่านั้นมากที่สุด ยิ่งกว่านั้นองค์กรควรมีการปรับแผนการยกย่องชมเชยและให้รางวัลเหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะจูงใจให้คนเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้โดยที่แผนเหล่านี้ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร นอกจากนี้ควรมีการบูรณาการแผนการยกย่องชมเชยและให้รางวัลเข้ากับระบบการประเมินผลงาน และการให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญที่สุด คือองค์กรจำเป็นต้องค้นหาว่าอะไรเป็นแรงจูงใจสำคัญสำหรับคนในองค์กรให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความรู้

องค์กรสามารถนำเอา 6 องค์ประกอบของวงจรการจัดการความรู้ ไปเป็นกรอบและแนวทางสำหรับกำหนดแผนงานในการจัดการความรู้ โดยที่การจัดการการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรม การสื่อสาร และการฝึกอบรมการเรียนรู้ ควรเป็นองค์ประกอบที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในลำดับต้น ๆ เพราะทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะช่วยในการเตรียมความพร้อมของบุคลากร

ทุกระดับ อย่างไรก็ตามอีก 3 องค์ประกอบที่เหลือต่างก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้เช่นกัน และถ้าองค์กรนำเอาทุกองค์ประกอบของวงจรจัดการความรู้ไปใช้อย่างเหมาะสมก็จะช่วยให้สามารถสร้างสภาพในการทำงานที่เอื้อต่อการจัดการความรู้มากที่สุด

1.4 กระบวนการจัดการความรู้

กรมราชทัณฑ์ (2549) ให้คำอธิบายว่า เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นในองค์กรประกอบด้วย 7 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) เป็นขั้นตอนในการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี เพื่อให้องค์กรวางแผนขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นขั้นตอนในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายมารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีหรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ก็ได้

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นขั้นตอนในการจัดทำสารบัญ และจัดแบ่งความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การรวบรวม การค้นหา การนำไปใช้ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นขั้นตอนการปรับปรุงและประมวลผลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจและใช้ได้ง่าย

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ในการเข้าถึงความรู้ องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยทั่วไปการกระจายความรู้ให้ผู้ผู้มี 2 ลักษณะ คือ “Push” การป้อนความรู้ เป็นการส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้รับรอง เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้ง และ “Pull” การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ โดยผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนในการนำความรู้ที่ได้จัดเก็บมาเผยแพร่ แบ่งปันและแลกเปลี่ยนกัน

- การแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจน วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

- การแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในคน สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก เช่น ระบบทีมข้ามสายงาน Innovation & Quality Circles (IQCs) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ Community of Practice : CoP ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment) และเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum)

7. การเรียนรู้ (Learning) วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อย ๆ ความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่อีก เป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”

อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์ (2550) อธิบายว่า กระบวนการจัดการความรู้ ต้องมีการออกแบบและกำหนดเป็นระเบียบ โดยผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานแก่บุคลากรในองค์กร โดยต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรในแต่ละฝ่ายเกื้อหนุนกันเข้ามามีส่วนร่วม นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงต้องยอมรับและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในองค์กร กำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงองค์กรต้องมีการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ กล้าเปิดเผยตัวเอง ใ้วางใจกันและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547:54-58) ได้สรุปขั้นตอนหลัก ๆ ของกระบวนการจัดการความรู้ได้ดังนี้

(1) การค้นหาความรู้ (Knowledge identification) การค้นหาว่าองค์กรความรู้มีอะไรบ้าง รูปแบบใดบ้าง อยู่ที่ใครและความรู้อะไรที่องค์กรต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “รู้เรา” นั่นเอง โดยทั่ว ๆ ไป องค์กรสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแผนที่ความรู้ (Knowledge mapping) ในขั้นตอนนี้เพื่อว่าความรู้ใดมีความสำคัญ องค์กรจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้้องค์กรวางแผนจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประโยชน์ของแผนที่ความรู้คือ ช่วยทำให้เห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้องค์กรทราบว่ามีความรู้ที่ทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หรือไม่ ซึ่งก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองในการจัดเก็บและรวบรวมและทำบุคลากรทุกคนทราบ

ว่าองค์กรมีความรู้อะไรและจะหาความรู้ที่ตนเองต้องการได้ที่ไหน นอกจากนี้ยังใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานความรู้ที่องค์กรสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการใช้เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและการเคลื่อนย้ายแหล่งข้อมูลความรู้ต่อระบบต่าง ๆ ในองค์กร

(2) การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge creation and acquisition) จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นที่มารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มียังนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่ก็ได้ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ นอกจากนี้ องค์กรอาจพิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้คือ การกำหนดเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการ และการดักจับความรู้ดังกล่าวให้ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้อย่างรวดเร็วขึ้น และทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

(3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge organization) เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้น หมายถึง การจัดทำสารบัญญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

การแบ่งชนิดหรือประเภทความรู้ขึ้นขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นแบบใด โดยทั่ว ๆ ไปการแบ่งประเภทความรู้ จะแบ่งตามดังต่อไปนี้

- ก) ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร (เช่น การจัดทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ)
- ข) หัวข้อ/หัวเรื่อง
- ค) หน้าที่/กระบวนการ
- ง) ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ กลุ่มตลาด หรือกลุ่มลูกค้า

การครอบคลุม (แนวราบ) และความละเอียด (แนวตั้ง) ของการแบ่งประเภทความรู้จะขึ้นอยู่กับการใช้ความรู้นั้น ๆ เช่น ถ้าเป็นความรู้ที่มีผู้ใช้มากและหลากหลาย การแบ่งจะครอบคลุม

ความรู้มากมายหลายประเภท แต่ถ้าเป็นความรู้ที่ใช้เฉพาะกลุ่ม การแบ่งจะไม่ครอบคลุมมากนักแต่จะลงลึกในรายละเอียด

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge codification and refinement)

นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นทางการแล้ว องค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ คือ

ก) การจัดทำหรือปรับปรุงแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จะช่วยให้การป้อนข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว

ข) การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กรนั้นคือ องค์กรควรจัดทำอภิธานศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจตรงกันซึ่งจะช่วยให้การป้องกันข้อมูล/ความรู้ การแบ่งประเภทและการจัดเก็บได้มาตรฐานเดียวกัน ที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงอภิธานศัพท์ให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ค) การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่น ความครบถ้วน เทียบตรง ทันสมัย สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้

(5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge access) ความรู้ที่ได้มานั้นจะไร้ค่าหากไม่ถูกนำไปเผยแพร่เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้น องค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ ทั้งความรู้ในคนและในกระดาษ

โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะคือ (1) การป้อนความรู้ (Push) คือการส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้ใช้โดยผู้ใช้ไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นแบบ “Supply-based” เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปมักจะทำให้ผู้รับรู้สึกที่ได้รับข้อมูล/ความรู้มากเกินไปหรือไม่ตรงตามความต้องการ (2) การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ (Pull) คือการที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งทำให้ลดปัญหาการได้รับการกระจายความรู้แบบนี้ เป็นแบบ “Demand-based” องค์กรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ความรู้

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) การจัดทำเอกสารจัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการทำสมุดหน้าเหลือง (Yellow papers) โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามวิธีการดังกล่าวใช้ได้ดีสำหรับความรู้ในกระดาษเท่านั้น สำหรับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในคนนั้น จะต้องทำด้วยการพบปะกันตัว

ต่อตัวหรือเป็นกลุ่ม จากการศึกษาพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จในการทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างทั่วถึงเท่าไรนัก สาเหตุเนื่องมาจากอุปสรรคหลัก ๆ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงอุปสรรคของการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้

ชนิดของอุปสรรค	อุปสรรค
1. ตัวบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - มีทัศนคติที่ว่าความรู้คืออำนาจ - ไม่ทราบว่ามีสิ่งที่มีประโยชน์กับคนอื่นหรือไม่ - ไม่ทราบว่ามีคนอื่นที่รู้สิ่งที่มีประโยชน์ - ไม่เห็นประโยชน์ ไม่มีแรงจูงใจของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ไม่มีเวลาและความมุ่งมั่นเพียงพอในการเรียนรู้จากผู้อื่น - ไม่มีความสัมพันธ์หรือความคุ้นเคยเพียงพอกับบุคคลที่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ด้วย (ยังไม่ไว้เนื้อเชื่อใจกัน)
2. ส่วนรวม/โครงสร้าง	<ul style="list-style-type: none"> - ยังไม่มีกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นระบบ - ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน - ระบบสารสนเทศไม่เอื้อ - ยังไม่มีระบบยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่ผู้ที่แลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น
3. ค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มี “ภาษากลาง” (Common Language) ที่เข้าใจ และใช้ร่วมกันได้ - มีการแข่งขันระหว่างหน่วยงานสูง บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ ไม่เปิดเผย - ผู้บริหารไม่ยอมรับความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการลองสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ

ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547:57)

จะเห็นว่าอุปสรรคส่วนใหญ่เป็นเรื่องของทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร สิ่งที่ทำยากก็คือองค์กรจะอย่างไรเพื่อที่จะปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนส่วนใหญ่ ให้เห็นประโยชน์ของการแบ่งปันความรู้ เปิดกว้าง และยอมรับกันมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์

การแบ่งปันความรู้ในคนนั้นทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อให้บุคลากรได้เลือกใช้วิธีการตามความถนัด และสะดวก วิธีการหลัก ๆ มีดังต่อไปนี้

(1) ทีมข้ามสายงาน (Cross-functional team)

- (2) นวัตกรรมและวงจรรคุณภาพ (Innovation & Quality circles หรือ IQCs)
- (3) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice หรือ CoP)
- (4) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring system)
- (5) การสับเปลี่ยนงาน (Job rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment)
- (6) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge forum)
- (7) การเรียนรู้ (Learning)

วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะถึงแม้องค์กรจะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือก ถ่ายทอด และแบ่งปันความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังคำกล่าวของปีเตอร์ ซิง (Peter Senge) ที่ว่า “ความรู้คือความสามารถในการทำอะไรก็ตามอย่างมีประสิทธิภาพ” (Knowledge is the capacity for effective actions) องค์กรจะต้องกระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรทุกคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าลองผิด ลองถูก โดยผู้บริหารจะต้องยอมรับผลลัพธ์ที่จะออกมาไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวเพราะกระบวนการเรียนรู้ มิได้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่จะออกมาไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว เพราะกระบวนการเรียนรู้ มิได้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ แต่มาจากประสบการณ์ในการลองนำความรู้ที่ได้มาฝึกปฏิบัติ หากล้มเหลวก็จะไม่ทำผิดซ้ำสองอีก อย่างไรก็ตามการเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะต้องสอดคล้องกับทิศทางและค่านิยมขององค์กรอีกด้วย

เจนเนตร มณีนาค และคณะ (2546 : 96-98) ได้เสนอทัศนะว่า โดยทั่วไปความรู้มักจะไหลจากบนลงล่าง แต่ถ้าเป็นองค์กรที่มีการจัดการความรู้ ข้อมูลจะไหลเวียนทั้งในแนวราบและแนวตั้ง คือ ไหลเวียนเชื่อมต่อกันไปทั่วทั้งองค์กร ซึ่งการจัดการความรู้จะประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. การค้นหาและการสร้างขึ้นมา (Find/Create) โดยสามารถได้มาจากหลายทาง เช่น จากสื่อต่างๆ การพบปะ การประชุม ประสบการณ์ด้านโครงการและการวิจัย เป็นต้น
2. การรวบรวมจัดการ (Organize) โดยการกรองความรู้ และการจัดวางเป็นหมวดหมู่ จากนั้นจึงเชื่อมโยงไปสู่ภายนอก
3. การแบ่งปันความรู้ (Share) เป็นขั้นที่ความรู้จะถูกแบ่งปันกระจายออกไปให้ผู้อื่นได้ใช้ประโยชน์ โดยใช้การสื่อสารกันหลายช่องทาง รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย โดยควรมีผู้จัดการความรู้ (Knowledge Manager) เข้ามาช่วยในการทำให้ข้อมูลมีการจัดเรียงเป็นระบบ

หรือเป็นการเก็บความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการกระจายข้อมูลให้บุคคลสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้

4. การใช้งานและนำกลับมาใช้ใหม่ (Use/Reuse) จะเกี่ยวพันระหว่างการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและการติดต่อสื่อสารในรูปแบบหลากหลาย ทั้งรูปของรายงาน นิทรรศการและการฝึกอบรม โดยความรู้เหล่านี้สามารถแพร่กระจายไปทางอินเทอร์เน็ตและกลับมาใหม่ได้

สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2546: 71-72) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่มีการนำเอาความรู้มาใช้เพื่อการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (Define) โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรมากำหนดความรู้ที่ต้องการใช้

2. การสร้างความรู้ (Create) โดยผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเกิดขึ้นทั้งก่อนลงมือทำงาน ระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์ หลังจากการทำงาน โดยจัดทำขึ้นในรูปแบบเอกสาร เช่น บทความ คู่มือ ตำรา เอกสาร คำสอน หลักสูตร รายงานวิจัยในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ความรู้ เช่น ซอฟต์แวร์ สื่อและอุปกรณ์ และในรูปแบบของกระบวนการ เช่น การระดมสมอง (Brain Storming) การอภิปราย (Discussion)

3. การเสาะหาและยึดกุมความรู้ (Capture) เป็นการเสาะหา และยึดกุมความรู้ที่กระจัดกระจาย หรือแฝงอยู่ตามที่ต่างๆ มาใช้ประโยชน์และดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดทักษะและความชำนาญ ซึ่งมีกระบวนการในการเสาะหาและยึดกุมความรู้ ได้แก่ การสืบค้นและเก็บรวบรวม จากเอกสารทั่วไป และจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บไว้ในสื่อรูปแบบต่างๆ โดยมีช่องทางสำคัญในการเข้าถึงความรู้ประเภทนี้จาก Intranet และ Internet การแบ่งปันแลกเปลี่ยน และถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดจากการสนทนาโดยตรงและจากการสนทนาผ่านทางเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ กิจกรรมสำคัญที่ได้มาซึ่งความรู้ประเภทนี้ คือ การระดมความคิด การทำงานร่วมกันเป็นทีม การประชุม สัมมนา และการฝึกอบรม การเรียนรู้อย่างใกล้ชิดกับผู้เชี่ยวชาญ การเช่า สื่อและจ้าง ในรูปแบบของวัตถุ คือ เอกสารและผลิตภัณฑ์ ความรู้ในรูปแบบของกระบวนการ คือ การขอรับคำปรึกษา ขอเข้ารับการอบรมจัดตั้งระบบเทคโนโลยีและการบำรุงรักษา

4. การกลั่นกรอง (Distill) มีการกลั่นกรองและจัดระบบระเบียบของความรู้ โดยการจัดทาระบบสารความรู้ บอบอกแหล่งความรู้ เช่น สื่อ สถานที่ ผู้รู้ การประมวลความรู้ ได้แก่ การเลือก และคัดสรรความรู้ การปรับปรุงแก้ไขความรู้ ได้แก่ การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน

การตรวจสอบความรู้โดยผู้เชี่ยวชาญ และการเก็บรักษา โดยเก็บไว้ในฐานความรู้ เพิ่มความรู้ และเก็บไว้ในตัวบุคคล คือ ผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญ

5. การแลกเปลี่ยนความรู้ (Sharing) มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การระดมความคิด การทำงานเป็นทีม การให้คำปรึกษา การศึกษาดูงาน การเผยแพร่และถ่ายทอด เช่น การพิมพ์เผยแพร่ การบรรยาย การสาธิต การประชุม การอบรม สัมมนา การฝึกทักษะ

6. การใช้ความรู้ (Use) เป็นการให้พนักงานได้มีการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การพัฒนาการเรียนรู้และกระบวนการคิด เช่น การทำงาน การวางแผนการแก้ปัญหา การตัดสินใจ การวัดและการประเมิน การบริการความรู้ เป็นการให้บริการความรู้แก่บุคคลภายในองค์กรและสังคมภายนอก รูปแบบของการให้บริการความรู้ คือ การให้คำปรึกษา การจัดฝึกอบรม การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความรู้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547 : 16-31) กล่าวว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้ประกอบด้วย

1. การจัดหาหรือการสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นกระบวนการพัฒนาและการสร้างความรู้ใหม่จากทักษะและความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร เป็นวิธีการพัฒนาความรู้ของแต่ละบุคคล ในลักษณะของกระบวนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการระดมความคิด การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคลในกลุ่ม (Socializayion)

2. การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนต่อมาในการนำเอาความรู้ที่สร้าง หรือบันทึกไว้ออกมาเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ และแพร่หลายในองค์กร โดยใช้เครื่องมือในการสื่อสารที่เรียกว่า Collaborative tools ได้แก่ e-mail newsgroup ซึ่งเป็นกระบวนการแปลงความรู้ของแต่ละบุคคลออกมาในรูปแบบ แนวทางเป็นการสร้างความรู้ใหม่ที่มีการบันทึกข้อมูลได้ (Externalization) และเป็นการใช้ความรู้ที่มีอยู่ในเอกสาร ฐานข้อมูล คู่มือ ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้จริง ทำให้เกิดทักษะใหม่ เป็นความชำนาญในการแก้ปัญหาของงานนั้น (Internalization)

3. การใช้หรือการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Utilization) เป็นการใช้ความรู้ ในองค์กรจากฐานข้อมูล วรรณกรรม เอกสาร การสนทนา เป็นการผสมผสานความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ (Combination)

จากการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรประกอบด้วย การสร้างความรู้ การประมวลความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ ดังนั้น องค์กรจะต้องกระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรทุกคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าลองผิด ลองถูก โดยผู้บริหารต้องยอมรับผลลัพธ์ที่ออกมา ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลว เพราะกระบวนการเรียนรู้มิได้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ แต่มาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ในการลองนำความรู้ที่

ได้มาฝึกปฏิบัติหากล้มเหลวก็จะไม่ทำผิดซ้ำสองอีก อย่างไรก็ตามการเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้นจะต้องสอดคล้องกับทิศทางและค่านิยมขององค์กรด้วย

1.5 ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (Key enablers)

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ได้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยที่เกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมให้กระบวนการในการจัดการความรู้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่อง จากการศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จได้ดังนี้

1. ด้านองค์กร องค์กรจะต้องมีทิศทางในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน เช่น การมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ชัดเจนว่าทำไปเพื่ออะไร (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548, หน้า 164) ซึ่งสิ่งหนึ่งที่จะเป็นคำตอบได้ดีนั้นคือ การกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรให้มีความชัดเจนก่อน หลังจากนั้นจึงนำมากำหนดนโยบายการจัดการความรู้ ให้สนับสนุนและสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (บุญดี บุญญากิจ และคนอื่น ๆ, 2548, หน้า 59)

2. ด้านผู้บริหาร ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนการจัดการความรู้ รวมถึงการเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถเป็นที่ปรึกษา ชี้แนะผู้ได้บังคับบัญชาได้ และติดตามผลการจัดการความรู้ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548, หน้า 164) ซึ่งสอดคล้องกับ ภราดร จินดาวงศ์ (2549, หน้า 40), บุญดี บุญญากิจ และคนอื่น ๆ (2548, หน้า 59) และสุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคนอื่น ๆ (2548, หน้า 53) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงจะต้องแสดงความเป็นผู้นำและเป็นตัวอย่างในการจัดการความรู้ โดยจะต้องเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ในส่วนของบุคลากรทั้งหมดจะเป็นส่วนที่สร้างความรู้และใช้ความรู้ขององค์กรให้เกิดคุณค่าที่สูงสุด

3. ด้านวัฒนธรรมขององค์กร สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้คือ วัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร (บุญดี บุญญากิจ และคนอื่น ๆ, 2548, หน้า 59) ซึ่งสอดคล้องกับทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 166) ที่กล่าวว่า การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ เป็นการสร้างพฤติกรรมและวัฒนธรรมของคนในองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้พนักงานมีลักษณะการแบ่งปันความรู้และใช้ความรู้ใหม่ มีการค้นคว้าอยู่ตลอดเวลา ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้และความร่วมมือกัน นอกจากนี้ สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคนอื่น ๆ (2548, หน้า 53) ได้กล่าวอีกว่า

ทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการจัดการความรู้คือ การมองความรู้คืออำนาจ และด้วยอำนาจนี้ทำให้ตนมีความสำคัญมากกว่าผู้อื่นได้ ส่งผลให้บุคลากรไม่ยอมแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพราะกลัวว่าตนจะหมดความสำคัญไป การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลานาน จะต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่เพื่อเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมทั้งช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ซึ่ง ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 166) กล่าวว่า องค์กรต้องมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับคุ้นเคยกับเทคโนโลยี รวมทั้งสามารถเข้าถึงความรู้และใช้ประโยชน์จากความรู้ได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ ภราดร จินดาวงศ์ (2549, หน้า 40) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การจัดการความรู้ได้มีการถ่ายทอด จัดเก็บ และแลกเปลี่ยน โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะสามารถกระทำได้ง่าย เพราะนอกจากระบบฐานข้อมูลแล้ว ช่องทางการเข้าถึงความรู้ (Knowledge portal) ที่ทันสมัยมีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรจะต้องมั่นใจว่าเทคโนโลยีนั้นๆ สามารถเชื่อมต่อหรือบูรณาการเข้ากับระบบเดิมที่องค์กรมีอยู่อย่างสนิทสนม และตรงกับความต้องการของผู้ใช้และใช้ได้ง่าย อีกประการหนึ่งที่องค์กรควรต้องตระหนักคือ เทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการติดต่อและเชื่อมโยงคนภายในองค์กรเข้าด้วยกันเท่านั้นเทคโนโลยีไม่ได้ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้แต่ทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้เกิดขึ้นได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น “คน” เป็นผู้ที่แลกเปลี่ยนความรู้ไม่ใช่เทคโนโลยี (บุญดี บุญญากิจ และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 61; สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 54)

5. ด้านระบบการจัดการภายในองค์กร ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 165) กล่าวว่า ระบบพื้นฐานการจัดการที่ดี มีการบริหารงานที่ชัดเจน ทำให้การจัดการความรู้สามารถดำเนินการได้ในระยะยาว โดยจะต้องมีการจัดทำแผนดำเนินการที่ดี มีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน กำหนดความรู้ที่สำคัญอย่างชัดเจน มีการดำเนินการและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการความรู้ให้มีความยืดหยุ่นตามบริบทขององค์กรด้วย นอกจากนี้ควรมีระบบการให้รางวัลและการให้การยอมรับที่สอดคล้องกับการจัดการความรู้ด้วย และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้

ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ บุญดี บุญญาภิกิจ และคนอื่นๆ (2548, หน้า 62) และ สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคนอื่นๆ (2548, หน้า 54) ที่กล่าวว่า องค์กรจะต้องพิจารณาโครงสร้างของหน่วยงานหรือบุคคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้ว่าควรเป็นไปในรูปแบบใด เช่น การจัดตั้งทีมงานข้ามฝ่ายงาน (cross-function team) เพื่อให้บุคลากรจากทุกฝ่ายงานเข้ามาร่วมกันวางแผนและดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดการความรู้ไม่มีสูตรตายตัวส่งผลให้คณะทำงานการจัดการความรู้ต้องมีการเรียนรู้จากหลายๆ ทฤษฎี แล้วนำมาปรับใช้ในองค์กรให้เหมาะสม ดังนั้นจำเป็นต้องมีการนำการจัดการความรู้ไปเชื่อมโยงกับระบบจัดการให้กลมกลืนและต่อยอดกับงานประจำให้ได้

6. ด้านการวัดผล องค์กรจะไม่สามารถพัฒนาหรือปรับปรุงได้หากไม่ทราบสถานะปัจจุบัน และองค์กรไม่สามารถทราบถึงสถานะปัจจุบันได้หากไม่มีการวัดผล ดังนั้นการวัดผลของการจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรสามารถทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้ นอกจากนี้การวัดผลความสำเร็จของการจัดการความรู้จะมีผลโน้มน้าวให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตาม องค์กรต้องตระหนักว่าตัวชี้วัดที่ดีจะต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร รวมทั้งสามารถบอกได้ว่าสถานะปัจจุบันของการจัดการความรู้นั้นเป็นอย่างไร การดำเนินการมีความคืบหน้าเพียงใดและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่อย่างไร และสุดท้ายก็คือการจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่ออะไรกับองค์กรบ้าง

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จทุกประการย่อมมีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อกัน เพราะหากขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปย่อมทำให้การดำเนินการขาดความต่อเนื่องและขาดความเป็นระบบ ในทางกลับกันหากปัจจัยทุกตัวมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสร้างการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นภายในองค์กรย่อมเป็นความหวังที่ไม่ยากจนเกินไป

1.6 โมเดลการจัดการความรู้

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (อ้างถึงใน รัตน์ เทียงตรง 2548 : 24) ได้กำหนดกรอบโมเดลปลา ในปี 2546 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 การจัดการความรู้ในโมเดลปลา

“โมเดลปลา” เป็นโมเดลอย่างง่ายของสถาบันการส่งเสริมความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ที่เปรียบเทียบการจัดการความรู้ เหมือนกับปลาหนึ่งตัวมี 3 ส่วน คือ

1. ส่วน “หัวปลา” (Knowledge Vision – KV) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการบรรลุผลงานอะไร และต้องเป็นผลงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรส่วนหัว ส่วนตามองว่ากำลังไปทางไหน ต้องตอบได้ว่า “ทำการจัดการความรู้ไปเพื่ออะไร”
2. ส่วน “ตัวปลา” (Knowledge Sharing – KS) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องการใช้ความรู้ในงาน ประสบการณ์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ ในองค์กร และการร่วมคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์กร ส่วนกลางลำตัว ส่วนที่เป็น “หัวใจ” ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (Share & Learn)
3. ส่วน “หางปลา” (Knowledge Assets – KA) การสร้างคลังความรู้ “ขุมความรู้” หรือ “คลังความรู้” โดยรวบรวมมาจากประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ส่วนหาง สร้างคลังความรู้เชื่อมโยงเครือข่าย ประยุกต์ใช้ ICT “สะบัดหาง” สร้างพลังจาก CoPs ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 กรอบโมเดลการจัดการความรู้ในปลาทุ

Knowledge vision (KV) หัวปลา การกำหนดเป้าหมาย	การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการบรรลุผลงานอะไร และต้องเป็นผลงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรส่วนหัว ส่วนตามองว่ากำลังไปทางไหนต้องตอบได้ว่า “ทำ การจัดการความรู้ ไปเพื่ออะไร”
Knowledge Sharing (KS) ตัวปลา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ เกี่ยวกับเรื่องการใช้ความรู้ในงาน, ประสบการณ์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ในองค์กร และการร่วมคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้รับผิดชอบ ในแต่ละองค์กร ส่วนกลางลำตัว ส่วนที่เป็น “หัวใจ” ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
Knowledge Assets (KA) หางปลา การสร้างคลังความรู้	“ขุมความรู้” หรือ “คลังความรู้” โดยรวบรวมมาจากประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ส่วนหาง สร้างคลังความรู้เชื่อมโยงเครือข่าย ประยุกต์ใช้ ICT “สะบัดหาง” สร้างพลังจาก CoPs

ที่มา : รัตน์ เทียงตรง (2548)

2. การจัดการความรู้ในกรมราชทัณฑ์ (Knowledge Management in Department of Corrections) (กรมราชทัณฑ์ : 2550)

การจัดการความรู้ในกรมราชทัณฑ์ มีระบบและรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของงานราชทัณฑ์ มีการพัฒนาผู้อำนวยการเรียนรู้ การจัดตั้งเครือข่ายกลุ่มงานต้นแบบ/เครือข่ายวิชาชีพ (Community of Practice: CoP) ดำเนินการจัดเก็บความรู้โดยผู้อำนวยการเรียนรู้ มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในงาน ลดความผิดพลาด และเพิ่มความสำเร็จของโครงการสำคัญ ๆ ของกรมราชทัณฑ์

กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดแผนงานด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการจัดเก็บความรู้ที่สอดคล้องกับรายการสมรรถนะหลักของข้าราชการราชทัณฑ์เพื่อนำความรู้ที่ได้จากปฏิบัติงานประสิทธิภาพสูงที่ได้รับการยอมรับมาพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ เป็นการถ่ายทอดแบ่งปันและแลกเปลี่ยน

ความรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจาก “คนรุ่นเก่า คนรุ่นปัจจุบัน ไปสู่คนรุ่นใหม่” เพื่อให้เป็น “วิถึแห่งการเรียนรู้” ที่หมุนเวียนและพัฒนาต่อไป โดยใช้เครื่องมือในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้

กรอบความคิดในการจัดการความรู้ ของกรมราชทัณฑ์

1) กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Action Learning Process)

- คัดเลือกโครงการและงานที่สำคัญต่อยุทธศาสตร์และภารกิจของกรม

ราชทัณฑ์มาเป็นเป้าหมายในการจัดการความรู้

- จัดเก็บความรู้ด้วยวิธี “เรียนรู้จากการปฏิบัติ” (Action Learning) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และองค์ความรู้ภายในกรมราชทัณฑ์

เรียนรู้และองค์ความรู้ภายในกรมราชทัณฑ์

- สร้างทฤษฎี หลักการ และเทคนิค (Know-how) ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของ

กรมราชทัณฑ์ จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติจริง

2) สร้างเครือข่ายกลุ่มงานหรือสาขาวิชาชีพ ตามภารกิจองค์กร (Discipline

Networks)

- จัดแบ่งและจัดตั้งเครือข่ายกลุ่มงานหรือสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหลักภายใน

กรมราชทัณฑ์

- มุ่งสาขาวิชาชีพที่มีผลกระทบอย่างสำคัญต่อความสำเร็จตามยุทธศาสตร์และ

ภารกิจหลักของกรมราชทัณฑ์

- จัดให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หลักการ และเทคนิค การทำงานใน

หมู่สมาชิกของเครือข่ายกลุ่มงาน

3) การบริหารและจัดแบ่งประเภทความรู้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร

- แบ่งหมวดหมู่สรุปบทเรียนที่จัดเก็บมา (Taxonomy) ให้อยู่ในรูปที่ค้นหาได้ง่าย

- เผยแพร่เอกสารความรู้สู่ผู้ปฏิบัติงานผ่านช่องทางที่เหมาะสม

ขั้นตอนการจัดการความรู้ในกรมราชทัณฑ์

ระยะที่ 1 พัฒนาผู้เอื้อกระบวนการเรียนรู้ (Knowledge/Learning Facilitator) ของ

กรมราชทัณฑ์ เพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่

- เป็นผู้จัดเก็บบทเรียนจากการปฏิบัติงาน

- แบ่งประเภทความรู้ (Taxonomy) ในเบื้องต้น

- อำนวยกระบวนการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายกลุ่มงาน

ระยะที่ 2 จัดตั้งเครือข่ายกลุ่มงาน (Discipline Networks) ให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน

ระยะที่ 3 เผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- เผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้รับการพัฒนานี้ไปสู่ส่วนต่าง ๆ และเกิดการต่อยอดเป็นความรู้ใหม่และปรับปรุง (Validate) องค์ความรู้เดิมที่มีอยู่
- พัฒนากระบวนการงาน (Work Process) ที่สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) และฝังตรึง (Embed) กระบวนการเหล่านั้นให้เป็นส่วนหนึ่งในวิธีการทำงานปกติ

สรุปวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ในกรมราชทัณฑ์ เพื่อให้เกิดการนำเอาองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในกรมราชทัณฑ์มาใช้ให้เกิดความก้าวหน้าในงาน ลดความผิดพลาดซ้ำ และเพิ่มความสำเร็จของโครงการสำคัญต่าง ๆ ภายในกรมราชทัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในกรมราชทัณฑ์

1. เพื่อพัฒนาระดับความรู้ขององค์กร
2. เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารความรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
3. เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการเรียนรู้ การทำงาน และค่านิยมร่วมขององค์กร
4. เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ และการใช้เทคโนโลยี
5. เพื่อพัฒนาคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นในองค์ความรู้ของบุคลากร องค์กร และผู้ต้องขัง
6. เพื่อพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและนวัตกรรม
7. เพื่อพัฒนาและอนุรักษ์คลังความรู้ขององค์กรไว้ในฐานความรู้อิเล็กทรอนิกส์และไม่ใช่อิเล็กทรอนิกส์
8. เพื่อพัฒนา คัดสรร และแลกเปลี่ยน Best Practice ของการเรียนรู้และการทำงาน
9. เพื่อพัฒนาระบบการเสริมแรงจูงใจและการไว้วางใจ
10. เพื่อพัฒนา Knowledge Worker ให้เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กร

จากข้อมูลการจัดการความรู้จากกรมราชทัณฑ์ ผู้วิจัยจึงได้ กำหนดกรอบแนวทางในการเสนอเรื่องวิจัยการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ดังเสนอเป็นแนวทางตามตารางที่ 2.3

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย
การจัดการความรู้ใน เรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3	การกำหนดเป้าหมาย จะทำอะไร (KV) “จัดการความรู้ ไปเพื่ออะไร”
	แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ (KS) ส่วนที่เป็น “หัวใจ” ให้มีความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน
	“คลังความรู้” (KA) รวบรวมมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ร่วมกันและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

3. ข้อมูลพื้นฐานของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

3.1 โครงสร้างของเรือนจำ และทัณฑสถานเขต 3

โครงสร้างเรือนจำทัณฑสถาน เขต 3 ประกอบด้วย เรือนจำ 14 แห่ง ทัณฑสถาน 2 แห่ง รวม 16 แห่ง ดังนี้เรือนจำ ประกอบด้วย

- เรือนจำกลาง 3 แห่ง ได้แก่
- เรือนจำกลางนครราชสีมา
- เรือนจำกลางสุรินทร์
- เรือนจำกลางอุบลราชธานี
- เรือนจำจังหวัด 4 แห่ง ได้แก่
- เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ
- เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์
- เรือนจำจังหวัดยโสธร
- เรือนจำจังหวัดศรีสะเกษ
- เรือนจำอำเภอ 6 แห่ง ได้แก่
- เรือนจำอำเภอกันทรลักษ์
- เรือนจำอำเภอนางรอง
- เรือนจำอำเภอภูเขียว
- เรือนจำอำเภอรัตนบุรี
- เรือนจำอำเภอสีคิ้ว

- เรือนจำอำเภอบัวใหญ่
- ทัณฑสถาน จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
- ทัณฑสถานเกษตรอุตสาหกรรมเขาพริก
- ทัณฑสถานหญิงนครราชสีมา

3.2 อำนาจหน้าที่ ของเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 3

1. เรือนจำกลาง มีอำนาจหน้าที่

(ก) ควบคุมนักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษซึ่งอยู่ในอำนาจการควบคุมตามที่กำหนด ผู้ต้องขังอุกฉกรรจ์ และผู้ต้องขังอื่น ๆ ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมาย

(ข) ดำเนินการทางทัณฑปฏิบัติแก่ผู้ต้องขัง

(ค) จัดการศึกษาอบรม พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม และฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขัง

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานของผู้ต้องขัง

(จ) จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขังรวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพ

(ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. เรือนจำจังหวัด มีอำนาจหน้าที่

(ก) ควบคุมผู้ต้องขังซึ่งเป็นคนฝาก ผู้ต้องขังระหว่างคดี ในเขตอำนาจศาลที่เรือนจำตั้งอยู่ และนักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษซึ่งอยู่ในอำนาจการควบคุมตามที่กำหนด

(ข) ดำเนินการด้านทัณฑปฏิบัติแก่ผู้ต้องขัง

(ค) จัดการศึกษา อบรม พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม และฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขัง

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง

(จ) จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขังรวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพ

(ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. เรือนจำอำเภอ มีอำนาจหน้าที่

(ก) ควบคุมผู้ต้องขังซึ่งเป็นคนฝาก ผู้ต้องขังระหว่างคดี ในเขตอำนาจศาลที่เรือนจำตั้งอยู่ และนักโทษเด็ดขาดที่มีกำหนดโทษซึ่งอยู่ในอำนาจการควบคุมตามที่กำหนด

(ข) ดำเนินการทางทัศนปฏิบัติแก่ผู้ต้องขัง

(ค) จัดการศึกษา อบรม พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม และฝึกวิชาชีพแก่

ผู้ต้องขัง

(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง

(จ) จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขัง

รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพ

(ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. ทัศนสถาน มีอำนาจหน้าที่

(ก) ควบคุมผู้ต้องขังที่แยกประเภทแล้วตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์

(ข) ดำเนินการทางทัศนปฏิบัติแก่ผู้ต้องขัง

(ค) จัดการศึกษา อบรม พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขพฤติกรรม และฝึกวิชาชีพแก่

ผู้ต้องขัง

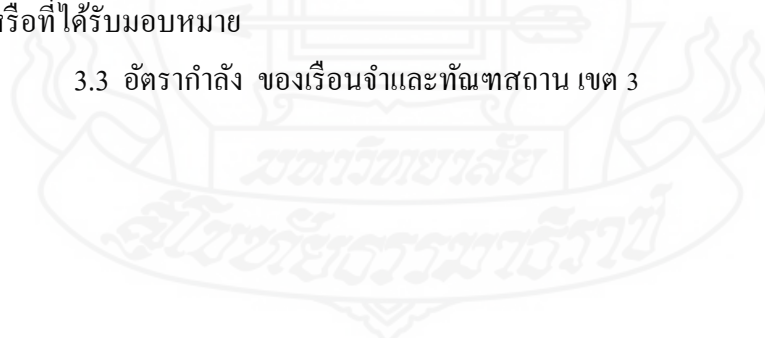
(ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานและการใช้แรงงานผู้ต้องขัง

(จ) จัดสวัสดิการ ให้การสงเคราะห์ และพัฒนาสุขภาพอนามัยแก่ผู้ต้องขัง

รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการสุขภาพ

(ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.3 อัตรากำลัง ของเรือนจำและทัศนสถาน เขต 3



ตารางที่ 2.3 อัตรากำลังของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

ที่	เรือนจำและทัณฑสถาน	จำนวนข้าราชการ
1	เรือนจำกลางนครราชสีมา	125
2	เรือนจำกลางอุบลราชธานี	119
3	เรือนจำกลางสุรินทร์	66
4	เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ	55
5	เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์	59
6	เรือนจำจังหวัดศรีสะเกษ	51
7	เรือนจำจังหวัดยโสธร	45
8	เรือนจำจังหวัดอำนาจเจริญ	40
9	เรือนจำอำเภอสีคิ้ว	45
10	เรือนจำอำเภอภูเขียว	51
11	เรือนจำอำเภอรัตนบุรี	34
12	เรือนจำอำเภอบัวใหญ่	51
13	เรือนจำอำเภอนางรอง	39
14	เรือนจำอำเภอกันทรลักษ์	52
15	ทัณฑสถานหญิงนครราชสีมา	73
16	ทัณฑสถานเกษตรฯ เขาพริก	51
	รวม	956

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรภรณ์ โปธิเต็ง (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสภาวะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านห้วยหล่อดุก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และปัญหาในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านห้วยหล่อดุก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูโรงเรียนบ้านห้วยหล่อดุก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ได้เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และมีปัจจัย 7 ประการ ที่จะนำโรงเรียนเข้าสู่สภาวะแห่งความ

เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ คือ บทบาทของผู้บริหาร บทบาทของคณะครู งบประมาณและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ของโรงเรียน วัฒนธรรมของโรงเรียนและการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ทรัพยากรที่ต้องใช้ไม่เพียงพอ ข้อจำกัดของผู้เรียน งบประมาณและสื่อไม่เพียงพอและบุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

ธีวินท์ เจริญแพทย์ (2552) ได้ศึกษา การจัดการความรู้ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมดจำนวน 116 คน พนักงานมีความเห็นในด้านการจัดการความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเน้นในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ด้านกำหนดชนิดความรู้ที่ต้องการด้านการจัดเก็บความรู้ด้านการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และด้านการใช้ประโยชน์งานตามลำดับนอกจากนี้ในการทดสอบความแตกต่างในการจัดการตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับการจัดการความรู้แตกต่างกันแต่ในกรณีของหน่วยงานที่แตกต่างกันพบว่าระดับของการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

นิชกานต์ สีนานัท (2551) ได้ศึกษาการจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ในด้านการค้นหาความรู้การสร้างและแสวงหาความรู้การจัดการความรู้ให้เป็นระบบการประมวลการกลั่นกรองความรู้การเข้าถึงความรู้แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษาและตำแหน่งพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $= 0.05$ องค์การบริหารส่วนตำบลมีแผนการปฏิบัติงานให้บุคลากรสามารถหาความรู้ใหม่ได้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการค้นหาความรู้มีนโยบายพัฒนาบุคลากรโดยการให้โอกาสในการศึกษาอย่างต่อเนื่องเท่าเทียมกัน มีแปลงให้ความรู้อย่างต่อเนื่องผู้บริหารส่งเสริมให้มีการแสวงหาข้อมูลที่ทำให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบถึงวิธีการและการดำเนินการจัดการความรู้โดยการจัดให้มีการอบรม การประชุมประจำเดือน การระดมความคิดเห็น เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งการบันทึกรวบรวมข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ควรดำเนินการ คือ การปรับเปลี่ยนความคิดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรและการสร้างบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะบุคลากรและประชากรทุกคนต้องเรียนรู้ เอื้อการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันองค์กรจึงจะประสบผลสำเร็จ

รัตน์ เทียงตรง (2548) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 : กรณีศึกษา โรงเรียนอนุบาลดาราภิรมย์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการกำหนดเป้าหมายโรงเรียนได้ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่อาศัยวิสัยทัศน์ของโรงเรียนเป็นตัวกำหนดกิจกรรมงานและโครงการทุกด้านมุ่งสู่ความเป็นเลิศของผู้เรียน นักเรียนมีความรู้ตามมาตรฐานที่กำหนด คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของโรงเรียน นักเรียนทุกคน ได้รับการพัฒนาที่สมบูรณ์ สำหรับการสร้างความตระหนักให้กับบุคลากร การวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อย ได้นำมากำหนดวิสัยทัศน์โดยเน้นไปที่ผู้เรียนในด้านความเป็นเลิศทางวิชาการ มีพื้นฐานทักษะทางคอมพิวเตอร์และการประกอบอาชีพ วินัยในตนเอง มีความรัก ศรัทธาศิลปะประเพณี วัฒนธรรม ท้องถิ่นและมีสุขภาพอนามัยดีเป็นเป้าหมายที่โรงเรียนสามารถบรรลุผลได้

ฉวีวรรณ ลีมสกุล (2549) ศึกษาการพัฒนาการจัดการความรู้ ของกลุ่มงานวิสัญญีวิทยา โรงพยาบาลตะกั่วป่า โดยการเทียบรอยผลการศึกษาพบว่า ผลการพัฒนาการจัดการความรู้ของกลุ่มงานวิสัญญีวิทยา โรงพยาบาลตะกั่วป่า ได้กระบวนการจัดการความรู้ 5 กระบวนการ คือ การจัดการให้เกิดการเรียนรู้ การจัดการให้เกิดองค์ความรู้ การจัดการให้เกิดการใช้ความรู้ การจัดการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดการให้เกิดชุมชนทรัพยากรความรู้ ได้ดัชนีชี้วัดหลักๆ 5 ข้อ คือ มีนโยบายการจัดการความรู้หรือไม่ จำนวนองค์ความรู้ที่สร้างขึ้นต่อปี จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้ต่อปี จำนวนชุมชนนักปฏิบัติต่อปี และจำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บต่อปี โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ 6 ประการ คือ ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง ทุนเดิมที่โรงพยาบาลมีอยู่ ความพร้อมของทีมงาน มีเวทีที่ชัดเจน สามารถบูรณาการเครื่องมือต่างๆ ให้เป็นแนวทางเดียวกัน และพยายามแทรกซึมไปกับงานประจำ และผลการวิเคราะห์หาความเหมาะสมของกระบวนการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้นจากการประชุมเพื่อหาความเห็นร่วม พบว่ามติเอกฉันท์

อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์ (2550) ศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ในฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลร่มฉัตร อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการจัดการความรู้ในฝ่ายเภสัชกรรมในโรงพยาบาลร่มฉัตรในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาอันดับที่ 1 คือ ด้านเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ อันดับที่ 2 คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรในการจัดการความรู้ อันดับที่ 3 คือ ด้านการวัดผลในการจัดการความรู้ อันดับที่ 4 คือ ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการในการจัดการความรู้จากการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการศึกษาได้แนวทางการจัดการความรู้ในฝ่ายเภสัชกรรม ดังต่อไปนี้ ด้านกระบวนการในการจัดการความรู้ต้องมีการออกแบบระบบและกำหนดเป็นระเบียบ โดยผู้บริหาร

ต้องให้การสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานแก่คนในองค์กรมีการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจน เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ ผู้บริหารระดับสูงต้องยอมรับและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในองค์กร กำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ กล้าเปิดเผยตนเองไว้วางใจกันและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้องค์กรนำเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการสร้างคลังความรู้ และนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ ด้านการวัดผลในการจัดการความรู้ ผู้บริหารต้องตั้งตัวชี้วัดและเกณฑ์สำหรับใช้ประเมินระบบและกิจกรรมที่ทำในองค์กร ทั้งนี้ ในทุกด้านผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดี

จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์ (2552) พัฒนาตัวแบบกลยุทธ์การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า สภาพ และปัญหาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เน้นการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไป กระบวนการจัดการความรู้เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มบุคลากร โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และชุมชนนักปฏิบัติ แต่ยังขาดความสามารถในการจัดเก็บจัดระบบ การจับและประมวลความรู้ ผู้ปฏิบัติงานขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการความรู้ประกอบด้วย 12 กลยุทธ์หลัก และ 19 กลยุทธ์รอง โดยกลยุทธ์หลักสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จในการประยุกต์การจัดการความรู้สำหรับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย การผลักดันวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ที่พึงลึกระหว่างผู้ปฏิบัติงาน การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านกระบวนการและเครื่องมือจัดการความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นแนวราบและการส่งเสริมผลักดันการทำงานเป็นทีม และการจัดหาซอฟต์แวร์ด้านการจัดการความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างคลังข้อมูลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

กิตติคุณาภรณ์ ชุยลา (2548) ศึกษาการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย พบว่า เทศบาลตำบลหนองหินมีสถานภาพการบริหารจัดการที่มีความพร้อมในด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ แต่ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี หลังจากใช้การจัดการความรู้ โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดเก็บและการนำความรู้ไปใช้ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เกิดประสบการณ์ในการจัดการความรู้ บุคลากรมีวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับองค์กรอื่น ๆ จากการจัดการความรู้ ส่งผลให้เทศบาลตำบลหนองหิน

เกิดการพัฒนางาน คน และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น

เข็มชาติ ไชยโวหาร (2548: 87-96) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในสถานศึกษา ขั้นพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านวิสัยทัศน์ทางความรู้ พบว่า สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของโรงเรียนไว้อย่างสั้น กระชับ ชัดเจนและกระตุ้นให้บุคลากรมุ่งอนาคต วิสัยทัศน์ พันธกิจก็มีความสอดคล้องกัน ครูได้รับการอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วม ทั้งครูและผู้เรียนเกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถานศึกษาทางวิชาการระหว่างสถานศึกษา ศูนย์พัฒนาวิชาการสำนักงานสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ผู้เรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ และทันต่อความเปลี่ยนแปลง

2. ด้านการแบ่งปันความรู้ พบว่า สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ ของบุคลากรทั้งภายนอกและภายในสถานศึกษา มีการสอบถามแลกเปลี่ยน แลกความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการพัฒนาครูและบุคลากรให้เป็นกลไกในการบริหารจัดการ โดยใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยพัฒนาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาและการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ใหม่ ผู้เรียนมีการแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนเรียนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

3. ด้านการสร้างคลังความรู้ พบว่า สถานศึกษาขนาดกลางและขนาดใหญ่มีการจัดระบบห้องสมุดที่พร้อมแก่การเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต ส่วนสถานศึกษาขนาดเล็กยังขาดความพร้อมของห้องสมุดแหล่งเรียนรู้และจำนวนเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

รัตน์ เทียงตรง (2548: 56) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1: กรณีศึกษา โรงเรียนอนุบาลดาราภิรมย์ ผลวิจัยพบว่า

1. ด้านการกำหนดเป้าหมาย การจัดการความรู้ในโรงเรียนกรณีศึกษาเป็นโรงเรียนที่มีการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Base Management) มีการกำหนดการวิสัยทัศน์ (Vision) โดยมีการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะครูได้แสดงความคิดเห็นและระดมสมองในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน มีรูปแบบการบริหารที่ชัดเจน มีสายงานบังคับบัญชา รูปแบบการสั่งการที่รวดเร็วและมีนโยบายเน้นที่ผู้เรียนเป็นผลผลิตที่สำคัญ ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่อาศัยวิสัยทัศน์ของโรงเรียนเป็นตัวกำหนดกิจกรรมงานและกิจกรรมโครงการทุกด้านมุ่งสู่ความเป็นเลิศของผู้เรียน ด้านวินัยนักเรียนความเป็นเลิศทางวิชาการ อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

ส่งเสริมให้โรงเรียนพัฒนาไปสู่จุดมุ่งหมาย การประเมินตามกิจกรรมในโรงเรียนดี มีคุณภาพจนได้รับเลือกเป็นต้นแบบในการศึกษาคุณภาพของเครือข่ายและหน่วยงานอื่น

2. ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โรงเรียนกรณีศึกษา มีการบริหารงานโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเน้นการมีส่วนร่วมมีคำสั่งมอบหมายงานที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนรู้หน้าที่การงานของตน มีการประสานงานที่ดีมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นและสามารถสรุปผลงานเป็นรูปเล่มมีการสรุปผลการจัดกิจกรรมและข้อเสนอแนะ มีการประชุมสรุปงาน การประเมินผลการจัดกิจกรรม แสดงแสดงการยอมรับการนิเทศ ซึ่งส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งสู่เป้าหมาย วิสัยทัศน์ การแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ก่อนที่จะได้รับการนิเทศ เป็นการสร้างตัวชี้วัดสู่ความสำเร็จของการจัดการความรู้ สามารถเลียนแบบการทำงาน โดยอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ประยุกต์ใช้จากครูคนเดิม เรียนรู้และพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยไม่ต้องเริ่มต้นใหม่อีก

3. ด้านการสร้างและใช้คลังความรู้ โรงเรียนกรณีศึกษามีความคิดสร้างและใช้คลังความรู้ ครูทุกคนมีแฟ้มสะสมงาน พัฒนางานของตน โรงเรียนมีครูต้นแบบได้แลกเปลี่ยนความรู้กัน บุคลากรทุกคนใช้คอมพิวเตอร์ได้ ได้ข้อมูลจากประสบการณ์การทำงานรวบรวมผลงานโดยการรวมเล่มเป็นเอกสาร ตามภารกิจงานที่ปฏิบัติจัดเป็นแฟ้มพัฒนางาน และจัดแสดงในห้องนิทรรศการ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการตามเป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์จุดเน้นพันธกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ส่งผลให้การทำงานทุกระดับสื่อสารถึงกันทั้งหมด โรงเรียนมีเอกสารในการกำหนดและแสดงทิศทางการทำงานและเป็นการระดมสรรพกำลัง ในการจัดการศึกษาเป็นแหล่งข้อมูลและการเรียนรู้ในการศึกษาคุณภาพของหน่วยงานและโรงเรียน ในเครือข่าย สามารถสืบค้นข้อมูลในการเรียนรู้ได้ มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาใช้ในการวางแผนหรือปรับปรุงกิจกรรมได้ทันที

ฉัตรแก้ว ชีระเดชกุล (2551: 83) ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารการจัดการความรู้ความในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าในกระบวนการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์มานานถึง 21 ปีขึ้นไป ซึ่งการทำงานในกระบวนการจัดการความรู้ในขั้นตอนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด ตรงกันข้ามกับขั้นตอนการจัดเก็บและเผยแพร่ที่ทำได้น้อยที่สุด เพราะการจัดการกับระบบฐานข้อมูลในสถานศึกษาในเรื่องการจัดการความรู้ยังไม่ได้รับความใส่ใจมากนักเป็นเพียงการบันทึกความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ลงในฟอร์มเท่านั้น ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษาระหว่างโรงเรียนระดับประถมศึกษา กับโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ข้อสังเกตที่ค้นพบในขั้นตอนการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางการจัดการความรู้ คือ โรงเรียนระดับประถมศึกษา มีการวางแผนเพื่อกำหนดเป้าหมายศึกษา

วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ น้อยกว่าโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา เนื่องจากโรงเรียนระดับประถมศึกษาไม่ค่อยมีการจัดทำหรือดำเนินการที่มีลักษณะคล้ายกับการจัดการความรู้ ทำให้โรงเรียนระดับประถมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวางแผน อย่างไรก็ตามครูให้ความเห็นว่าปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษา ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและความจริงจังใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า ครูควรแสวงหาความรู้เรื่องการจัดการความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ครูควรมีทัศนคติในเชิงบวกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเรียนการสอน ไม่ใช่การเพิ่มภาระงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้องมีความจริงจังในการในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้อง สำหรับผู้บริหารควรจัดให้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่หลากหลายช่องทาง ใช้กลยุทธ์ในการกระตุ้นและเพิ่มแรงจูงใจในการตระหนักถึงความสำคัญ นำตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อรู้ที่มาที่ไป วิวัฒนาการ ปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา ตลอดจนเทคนิควิธีการที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติจริงกับการจัดการความรู้ในสถานศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความรู้ สรุปได้ว่าการจัดการความรู้ในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรในสภาวะการณ์ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง การแข่งขันอยู่ตลอดเวลา คือ ถ้าหากองค์กรมีการจัดการความรู้ในองค์กรที่ดี อย่างเป็นระบบโดย มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ถ่ายโอนความรู้ มีการสร้างคลังความรู้ที่ดีแล้วก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่วางไว้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เรื่อง “การจัดการความรู้ในเรือนจำ/ทัณฑสถาน เขต 3” โดยการศึกษาวิจัยดำเนินการดำเนินงาน แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกลุ่มเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 3 สังกัดกรมราชทัณฑ์ จำนวนเรือนจำ 14 แห่ง และ ทัณฑสถาน 2 แห่ง รวม 16 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย เรือนจำกลางนครราชสีมา เรือนจำกลางอุบลราชธานี เรือนจำกลางสุรินทร์ เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์ เรือนจำจังหวัดศรีสะเกษ เรือนจำจังหวัดยโสธร เรือนจำจังหวัดอำนาจเจริญ เรือนจำอำเภอเสลภูมิ เรือนจำอำเภอภูเขียว เรือนจำอำเภอรัตนบุรี เรือนจำอำเภอบัวใหญ่ เรือนจำอำเภอนางรอง เรือนจำอำเภอกันทรลักษณ์ ทัณฑสถานหญิงนครราชสีมา ทัณฑสถานเกษตรฯ เขาพนม มีจำนวนข้าราชการกรมราชทัณฑ์ ระดับ 1-9 จากเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 จำนวน 956 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

ที่	เรือนจำและทัณฑสถาน	จำนวนประชากร
1	เรือนจำกลางนครราชสีมา	125
2	เรือนจำกลางอุบลราชธานี	119
3	เรือนจำกลางสุรินทร์	66
4	เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ	55

ตารางที่ 3.1(ต่อ)

ที่	เรือนจำและทัณฑสถาน	จำนวนประชากร
5	เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์	59
6	เรือนจำจังหวัดศรีสะเกษ	51
7	เรือนจำจังหวัดยโสธร	45
8	เรือนจำจังหวัดอำนาจเจริญ	40
9	เรือนจำอำเภอศีขรภูมิ	45
10	เรือนจำอำเภอภูเขียว	51
11	เรือนจำอำเภอรัตนบุรี	34
12	เรือนจำอำเภอบัวใหญ่	51
13	เรือนจำอำเภอนางรอง	39
14	เรือนจำอำเภอกันทรลักษ์	52
15	ทัณฑสถานหญิงนครราชสีมา	73
16	ทัณฑสถานเกษตรฯ เขาพริก	51
รวม		956

วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หากกลุ่มตัวอย่างโดยคิดจากสูตร Taro Yamanae ที่มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ
- n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม
 - N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 - e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) = 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{956}{1+956(0.05)^2} \\
 &= 282.0059 \\
 &\approx 282
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะต้องทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 282 คน

เมื่อกำหนดตามสูตรดังกล่าวข้างต้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 จำนวน 282 คน หลังจากนั้นนำมากำหนดสัดส่วนตามจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ตามตาราง และเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างเป็นสัดส่วนกับจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ เป็นจำนวน 282 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

ที่	เรือนจำและทัณฑสถาน	จำนวนตัวอย่าง
1	เรือนจำกลางนครราชสีมา	37
2	เรือนจำกลางอุบลราชธานี	35
3	เรือนจำกลางสุรินทร์	20
4	เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ	16
5	เรือนจำจังหวัดบุรีรัมย์	17
6	เรือนจำจังหวัดศรีสะเกษ	15
7	เรือนจำจังหวัดยโสธร	13
8	เรือนจำจังหวัดอำนาจเจริญ	12
9	เรือนจำอำเภอสีคิ้ว	13
10	เรือนจำอำเภอภูเขียว	15
11	เรือนจำอำเภอรัตนบุรี	10
12	เรือนจำอำเภอบัวใหญ่	15
13	เรือนจำอำเภอนางรอง	12

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ที่	เรือนจำและทัณฑสถาน	จำนวนตัวอย่าง
14	เรือนจำอำเภอกันทรลักษ์	15
15	ทัณฑสถานหญิงนครราชสีมา	22
16	ทัณฑสถานเกษตรฯ เขาพริก	15
รวม		282

ในการแจกแบบสอบถามใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

2.1.1 หลักเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับหลักเกณฑ์ในการสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

- 1) การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม
- 2) คำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา
- 3) อาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเพิ่มเติม
- 4) ปรีกษา ขอคำแนะนำและความร่วมมือจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถหรือผู้เชี่ยวชาญ ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรมราชทัณฑ์ ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ จำนวน 2 คน นอกจากนี้ได้ขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยนี้ ให้กรุณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม

2.1.2 ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ระดับตำแหน่ง หน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในกรมราชทัณฑ์ โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ ได้แก่คำถามข้อที่ 1, 2 และ 3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่คำถามข้อที่ 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 และ 11 และการสร้างคลังความรู้ ได้แก่คำถามข้อที่ 12, 13, 14, 15, 16 และ 17 โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบตรงกับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง การให้คะแนนถือเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยกับข้อคำถามในระดับ มากที่สุด ให้ 4 คะแนน

เห็นด้วยกับข้อคำถามในระดับ มาก ให้ 3 คะแนน

เห็นด้วยกับข้อคำถามในระดับ น้อย ให้ 2 คะแนน

เห็นด้วยกับข้อคำถามในระดับ น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

โดยการแบ่งระดับเพื่อวัดระดับของการจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

เกณฑ์ในการคำนวณหาความกว้างของช่วงคะแนนสำหรับการตีความระดับของการจัดการความรู้ ได้จาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับคะแนน}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ซึ่งสามารถแปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.28 - 4.00	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.52 - 3.27	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.51	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนท้ายของตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open-ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อความซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อความซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำการจัดการความรู้มาใช้

2.2 การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1) การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่

1. นางนิชชานันท์ วรรณชง ตำแหน่งนักวิชาการอบรมและฝึกวิชาชีพชำนาญการ สังกัดเรือนจำอำเภอฝาง จังหวัดหัดเชียงใหม่ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

2. นางเฉอपालย์ ดีหนองโคน ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ สังกัดเรือนจำกลางนครราชสีมา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. นางจิตต์พิศุทธิ์ ศรีธรรมมา ตำแหน่งเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ชำนาญงาน สังกัดเรือนจำอำเภอบัวใหญ่ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) โดยทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา จำนวน 30 หน่วยตัวอย่าง จากนั้นจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้ง 30 ชุดนั้น มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์ในตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งเป็นค่าที่วัดความเชื่อถือได้หรือค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบ

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha พบว่า ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้ ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.901 จึงสามารถนำแบบสอบถามฉบับนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 จำนวน 282 คน ทำการกรอกข้อมูล เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาจึงมาเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 275 คน หรือ 97.51 .%

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบ่งเป็น วิธีประมวลข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิธีประมวลข้อมูล ก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้อง และความสมบูรณ์

4.1.3 บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วลงใน คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.1.4 จากนั้นได้ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.2 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (*Description Statistic*) เป็นสถิติที่ใช้วัดความเป็นกลางหรือการกระจายของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.1 สถิติเชิงวิเคราะห์ (*Analysis Statistic*)

- 1) t-test ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร
- 2) กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2) F-test(One Way ANOVA) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละคู่ที่มีความแตกต่างด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยค่าสถิติ LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาการจัดการความรู้ในเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 3 จำนวนทั้งหมด 275 ชุด โดยผู้วิจัยได้นำมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรูป ตารางประกอบคำบรรยาย การนำเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 5 ตอน โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน ประกอบด้วย อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานในกรมราชทัณฑ์ และหน้าที่รับผิดชอบ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ

เพศ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	95	34.55
ชาย	180	65.45
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4.1 ขั้ราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.45 เพศหญิง ร้อยละ 34.55

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 31 ปี	58	21.09
31 – 40 ปี	92	33.46
41 – 50 ปี	83	30.18
มากกว่า 50 ปี	42	15.27
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4.2 ขั้ราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 33.46 รองลงมา อายุ 41 – 50 ปี น้อยกว่า 31 ปี และ มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.18 , 21.09 และ 15.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปวช. หรือเทียบเท่า	33	12.00
ปวศ. หรือเทียบเท่า	61	22.18
ปริญญาตรี	162	58.91
ปริญญาโท และสูงกว่า	19	6.91
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4.3 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.91 รองลงมา จบระดับ ปวส.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.18 ปวช.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 12.00 สำหรับผู้ที่จบระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท มีเพียงร้อยละ 6.91

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6 ปี	40	14.55
6 – 10 ปี	92	33.45
11 – 15 ปี	74	26.91
16 – 20 ปี	27	9.82
มากกว่า 20 ปี	42	15.27
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4.4 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ พบว่า เป็นข้าราชการที่มีอายุราชการ 6 – 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.45 รองลงมา 11 – 15 ปี ร้อยละ 26.91 ข้าราชการที่มีอายุราชการ มากกว่า 20 ปี และ ต่ำกว่า 6 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 15.27 และ 14.55 สำหรับผู้ที่มีอายุราชการ 16 – 20 ปี ร้อยละ 9.82

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ 1 – 3	62	22.55
ระดับ 4 – 6	194	70.54
ระดับ 7 – 9	19	6.91
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4.5 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง ส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการระดับ 4 – 6 ร้อยละ 70.54 รองลงมา ระดับ 1 – 3 ร้อยละ 22.55 และ ระดับ 7 – 9 ร้อยละ 6.91

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์

ประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 10 ปี	127	46.18
11 – 20 ปี	123	44.72
มากกว่า 20 ปี	25	9.09
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4.6 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์ พบว่า มีประสบการณ์ 1 – 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.18 รองลงมา 11 -20 ปี ร้อยละ 44.72 สำหรับผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในกรมราชทัณฑ์มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 9.09

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ

หน้าที่รับผิดชอบ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์	119	43.27
ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ	37	13.45
ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง	41	14.91
ฝ่ายพัฒนาผู้ต้องขัง	33	12.00
ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ	29	10.55
ฝ่ายบริหารทั่วไป	16	5.82
รวม	275	100.00

จากตารางที่ 4.7 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.27 รองลงมา ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ และฝ่ายพัฒนาผู้ต้องขัง คิดเป็นร้อยละ 14.91 , 13.45 และ 12.00 ตามลำดับ สำหรับฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ และฝ่ายบริหารทั่วไป ร้อยละ 10.55 และ 5.82

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ ที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำแนกตามองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างคลังความรู้ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้	2.96	.563	มาก
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2.98	.529	มาก
ด้านการสร้างคลังความรู้	3.17	.617	มาก
ภาพรวมการจัดการความรู้	3.04	.499	มาก

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม และ รายด้านทุกด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.04 สำหรับในรายด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างคลังความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมา คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 2.98 และ 2.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความคิดเห็น และ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และการแปลความหมาย ของการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรด้านการ
กำหนดเป้าหมาย

(n=275)

ด้านการกำหนด เป้าหมาย	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	การแปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีการสร้าง วิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อที่จะทำให้อ องค์กรประสบ ความสำเร็จ	52 (18.91)	160 (58.18)	59 (21.45)	4 (1.45)	2.95	0.679	มาก
2. ร่วมกันสร้าง ผลงานเพื่อชื่อเสียง ของหน่วยงานและ องค์กรอยู่เสมอ	51 (18.55)	171 (62.18)	48 (17.45)	5 (1.82)	2.97	0.659	มาก
3. เป็นการกระตุ้น ให้บุคลากรร่วมกัน ทำงานเพื่อนำ องค์กรไปสู่ เป้าหมายในอนาคต	54	167	47	7	2.97	0.686	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.96	0.563	มาก

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในด้านการกำหนด
เป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.96 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การร่วมกันสร้างผลงานเพื่อ
ชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์กรอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 2.97 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการสร้าง
วิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 2.95

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่าง ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(n =275)

ด้านการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	การแปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สนับสนุนให้บุคลากร ระดมความคิดร่วมกัน	46 (16.73)	142 (51.64)	77 (28.00)	10 (3.64)	2.81	0.749	มาก
2. มีการสนทนากลุ่ม เรื่องงานหรือปรึกษากัน ก่อนการทำงาน	29 (10.55)	161 (58.55)	79 (28.73)	6 (2.18)	2.77	0.656	มาก
3. มีการรวมพลังในการ แก้ไขปัญหาและจัด อุปสรรคที่ขัดขวางใน การทำงานร่วมกันเป็น ประจำ	35 (12.73)	150 (54.55)	80 (29.09)	10 (3.64)	2.76	0.714	มาก
4. มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้ บุคลากรมีการ ปรับเปลี่ยนวิธีการ ทำงานให้ดีขึ้น	82 (29.82)	122 (44.36)	65 (23.64)	6 (2.18)	3.02	0.790	มาก
5. การแลกเปลี่ยนความรู้ ที่มีอยู่ในตนเองเพื่อเป็น ประโยชน์แก่ผู้อื่นและ องค์กรเป็นสิ่งที่ควร กระทำ	118 (42.91)	126 (45.82)	27 (9.82)	4 (1.45)	3.30	0.704	มากที่สุด
6. ควรจัดสถานที่ เช่น (มุมนั่งกาแฟ) เพื่อให้ บุคลากรได้พบปะพูดคุย ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	93 (33.82)	104 (37.82)	58 (21.09)	20 (7.27)	2.98	0.918	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	การแปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7. ควรมีการสอนงาน ฝึกงาน แนะนำงานโดย เชิญวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ มาให้การฝึกอบรม	89 (32.36)	109 (39.64)	64 (23.27)	13 (4.73)	3.00	0.865	มาก
8. ผู้เชี่ยวชาญและมี ประสบการณ์ใน สาขาวิชาเรื่องต่าง ๆ เป็นแหล่งสำคัญในการ ให้ข้อมูลและความรู้ใน สาขาวิชาเรื่องนั้น ๆ	107 (38.91)	117 (42.55)	45 (16.36)	6 (2.18)	3.18	0.780	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.98	0.529	มาก

จากตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.98 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตนเองเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่นและองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำ ค่าเฉลี่ย 3.30 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการรวมพลังในการแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคที่ขัดขวางในการทำงานร่วมกันเป็นประจำ ค่าเฉลี่ย 2.76

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่าง ด้านการสร้างคลังความรู้

(n =275)

ด้านการสร้างคลัง ความรู้	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	การแปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ควรดำเนินการจัดการ ความรู้เชิงรุกให้กับ บุคลากรในหน่วยงาน และควรเน้นการ ประชาสัมพันธ์ให้มาก ขึ้น	101 (36.73)	138 (50.18)	34 (12.36)	2 (0.73)	3.23	0.685	มาก
2. ควรมีการจัดทำแผนที่ ความรู้(Knowledge Mapping) เพื่อช่วยให้ บุคลากรทุกคนมองเห็น ภาพรวมคลังความรู้	94 (34.18)	124 (45.09)	53 (19.27)	4 (1.45)	3.12	0.762	มาก
3. แผนที่ความรู้ ช่วยให้ บุคลากรทุกคนทราบว่า องค์กรมีความรู้อะไร และจะหาความรู้ที่ ต้องการได้จากที่ใด	84 (30.55)	144 (52.36)	39 (14.18)	8 (2.91)	3.11	0.745	มาก
4. การนำการจัดการ ความรู้(Knowledge Management) มาใช้ใน หน่วยงาน จะสามารถให้ เป็นฐานในการต่อยอด ขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ	109 (39.64)	131 (47.64)	31 (11.27)	4 (1.45)	3.25	0.710	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านการสร้างคลัง ความรู้	ระดับความคิดเห็น				Mean	S.D.	การแปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
5. ควรมีการสร้างคลัง ความรู้ จะสามารถช่วย ให้หน่วยงานสามารถดึง ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มารวมไว้เพื่อจัดทำ เนื้อหาให้เหมาะสมตรง ตามความต้องการของ ผู้ใช้	94 (34.18)	137 (49.82)	36 (13.09)	8 (2.91)	3.15	0.754	มาก
6. ควรมีการจัดการ ความรู้ให้เป็นระบบ โดย การจัดทำสารบัญ และ จัดเก็บความรู้ประเภท ต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บ รวบรวมการค้นห การ นำมาใช้ สามารถทำได้ ง่าย/รวดเร็ว	101 (36.73)	127 (46.18)	36 (13.09)	11 (4.00)	3.16	0.798	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					3.17	0.617	มาก

จากตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างคลังความรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.17 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้ในหน่วยงาน จะสามารถให้พื้นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้ อย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ย 3.25 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ แผนที่ความรู้ ช่วยให้บุคลากรทุกคนทราบ ว่าองค์กรมีความรู้อะไร และจะหาความรู้ที่ต้องการได้จากที่ใด ค่าเฉลี่ย 3.11

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพราชการ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์ และ หน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันที่ทำในปัจจุบัน กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำการจัดการความรู้มาใช้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ ด้านการสร้างคลังความรู้ ผลการเปรียบเทียบปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเกี่ยวกับการจัดการการเรียนรู้ จำแนกตามเพศ

(n=275)

เพศ	จำนวน	Mean	S.D.	t	P-Value
ภาพรวมการจัดการความรู้					
หญิง	95	3.08	0.472	0.780	0.436
ชาย	180	3.03	0.513		
ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้					
หญิง	95	3.04	0.521	1.582	0.115
ชาย	180	2.93	0.582		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
หญิง	95	3.04	0.521	1.348	0.179
ชาย	180	2.95	0.532		
ด้านการสร้างคลังความรู้					
หญิง	95	3.15	0.547	-0.496	0.621
ชาย	180	3.18	0.652		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการ ในเรือนจำและทัณฑสถานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ

ปฏิบัติการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังคลังความรู้

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการใน เรือนจำและ
ทัณฑสถานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ

(n=275)

อายุ	จำนวน	Mean	S.D.	F	P- Value
ภาพรวมการจัดการ	275				
น้อยกว่า 31 ปี	58	2.94	0.496	1.198	0.311
31 – 40 ปี	92	3.06	0.487		
41 – 50 ปี	83	3.08	0.489		
มากกว่า 50 ปี	42	3.09	0.541		
ด้านการกำหนดเป้าหมาย	275				
น้อยกว่า 31 ปี	58	2.89	0.549	2.738	0.044*
31 – 40 ปี	92	2.88	0.604		
41 – 50 ปี	83	3.01	0.495		
มากกว่า 50 ปี	42	3.15	0.581		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	275				
น้อยกว่า 31 ปี	58	2.89	0.521	0.630	0.596
31 – 40 ปี	92	3.00	0.514		
41 – 50 ปี	83	3.00	0.511		
มากกว่า 50 ปี	42	3.01	0.608		
ด้านการสร้างคลังความรู้	275				
น้อยกว่า 31 ปี	58	3.01	0.618	1.642	0.180
31 – 40 ปี	92	3.22	0.610		
41 – 50 ปี	83	3.22	0.623		
มากกว่า 50 ปี	42	3.17	0.604		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ใน

ภาพรวมการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังคลังความรู้ สำหรับด้านการกำหนดเป้าหมาย พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย ว่าปัจจัยส่วนบุคคลใดที่มีความแตกต่าง จึงใช้สถิติทดสอบ Fisher's Least – Significant Difference (LSD) ในการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามอายุ

(n = 275)

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference	P- Value
		(I-J)	
น้อยกว่า 31 ปี	31 - 40 ปี	0.0067	0.943
	41 - 50 ปี	-0.1212	0.205
	มากกว่า 50 ปี	-0.2600	0.022*
31 - 40 ปี	น้อยกว่า 31 ปี	-0.0067	0.943
	41 - 50 ปี	-0.1280	0.131
	มากกว่า 50 ปี	-0.2667	0.011*
41 - 50 ปี	น้อยกว่า 31 ปี	0.1212	0.205
	31 - 40 ปี	0.1280	0.131
	มากกว่า 50 ปี	-0.1387	0.190
มากกว่า 50 ปี	น้อยกว่า 31 ปี	0.2600	0.022*
	31 - 40 ปี	0.2667	0.011*
	41 - 50 ปี	0.1387	0.190

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบ ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามอายุ พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี และ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นข้าราชการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มากกว่า ข้าราชการ ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี และ 31 – 40 ปี

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการในเรือนจำและ
ทัณฑสถานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=275)

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	S.D.	F	P- Value
ภาพรวมการจัดการความรู้	275				
ปวช. หรือเทียบเท่า	33	2.95	0.461	2.050	0.107
ปวส. หรือเทียบเท่า	61	2.94	0.523		
ปริญญาตรี	162	3.09	0.494		
ปริญญาโท และสูงกว่า	19	3.17	0.482		
ด้านการกำหนดเป้าหมาย	275				
ปวช. หรือเทียบเท่า	33	2.94	0.549	0.802	0.494
ปวส. หรือเทียบเท่า	61	2.89	0.541		
ปริญญาตรี	162	2.99	0.578		
ปริญญาโท และสูงกว่า	19	3.09	0.531		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	275				
ปวช. หรือเทียบเท่า	33	2.84	0.497	1.868	0.135
ปวส. หรือเทียบเท่า	61	2.92	0.520		
ปริญญาตรี	162	3.01	0.534		
ปริญญาโท และสูงกว่า	19	3.14	0.529		
ด้านการสร้างคลังความรู้	275				
ปวช. หรือเทียบเท่า	33	3.11	0.626	2.314	0.076
ปวส. หรือเทียบเท่า	61	3.01	0.656		
ปริญญาตรี	162	3.23	0.597		
ปริญญาโท และสูงกว่า	19	3.26	0.570		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการ
ผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานที่จบการศึกษาในระดับแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
การปฏิบัติการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน
คือ ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้าง
คลังความรู้

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานใน
เรือนจำและทัณฑสถานเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ
ราชการ

(n=275)

อายุราชการ	จำนวน	Mean	S.D.	F	P- Value
ภาพรวมการจัดการ	275				
ต่ำกว่า 6 ปี	40	2.71	0.619	6.684	0.000*
6 – 10 ปี	92	3.02	0.470		
11 – 15 ปี	74	3.08	0.462		
16 – 20 ปี	27	3.23	0.394		
มากกว่า 20 ปี	42	3.24	0.391		
ด้านการกำหนดเป้าหมาย	275				
ต่ำกว่า 6 ปี	40	2.68	0.662	7.625	0.000*
6 – 10 ปี	92	2.90	0.473		
11 – 15 ปี	74	2.97	0.538		
16 – 20 ปี	27	3.06	0.620		
มากกว่า 20 ปี	42	3.31	0.479		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	275				
ต่ำกว่า 6 ปี	40	2.70	0.619	3.562	0.009*
6 – 10 ปี	92	2.95	0.512		
11 – 15 ปี	74	3.05	0.507		
16 – 20 ปี	27	3.09	0.496		
มากกว่า 20 ปี	42	3.11	0.444		
ด้านการสร้างคลังความรู้	275				
ต่ำกว่า 6 ปี	40	2.74	0.766	7.964	0.000*
6 – 10 ปี	92	3.16	0.597		
11 – 15 ปี	74	3.17	0.549		
16 – 20 ปี	27	3.50	0.458		
มากกว่า 20 ปี	42	3.38	0.475		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ และทัณฑสถานที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวมรวมทั้งด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้ ว่าปัจจัยส่วนบุคคลคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงใช้สถิติทดสอบ Fisher's Least - Significant Difference (LSD) ในการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวม จำแนกตามอายุราชการ

(n = 275)

อายุราชการ (I)	อายุราชการ (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-0.3063	0.001*
	11 - 15 ปี	-0.3660	0.000*
	16 - 20 ปี	-0.5206	0.000*
	มากกว่า 20 ปี	-0.5334	0.000*
5 - 10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.3063	0.001*
	11 - 15 ปี	-0.0597	0.422
	16 - 20 ปี	-0.2143	0.040*
	มากกว่า 20 ปี	-0.2271	0.011*
11 - 15 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.3660	0.000*
	5 - 10 ปี	0.0597	0.422
	16 - 20 ปี	-0.1546	0.149
	มากกว่า 20 ปี	-0.1674	0.069
16 - 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.5206	0.000*
	5 - 10 ปี	0.2143	0.040*
	11 - 15 ปี	0.1546	0.149
	มากกว่า 20 ปี	-0.0128	0.913

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

(n = 275)

อายุราชการ (I)	อายุราชการ (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
มากกว่า 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.5334	0.000*
	5 - 10 ปี	0.2271	0.011*
	11 - 15 ปี	0.1674	0.069
	16 - 20 ปี	0.0128	0.913

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างในภาพรวมการจัดการความรู้ พบว่าข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุราชการ 5 – 10 ปี , 11 – 15 ปี , 16 - 20 ปี และมากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นข้าราชการที่มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ 16 - 20 ปี , 11 – 15 ปี , 5 – 10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามอายุราชการ

(n = 275)

อายุราชการ (I)	อายุราชการ (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-0.2152	0.035*
	11 - 15 ปี	-0.2851	0.007*
	16 - 20 ปี	-0.3784	0.005*
	มากกว่า 20 ปี	-0.6262	0.000*
5 - 10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.2152	0.035*
	11 - 15 ปี	-0.0699	0.406
	16 - 20 ปี	-0.1632	0.167
	มากกว่า 20 ปี	-0.4110	0.000*
11 - 15 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.2851	0.007*
	5 - 10 ปี	0.0699	0.406
	16 - 20 ปี	-0.0933	0.441
	มากกว่า 20 ปี	-0.3411	0.001*

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

อายุราชการ (I)	อายุราชการ (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
11 - 15 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.2851	0.007*
	5 - 10 ปี	0.0699	0.406
	16 - 20 ปี	-0.0933	0.441
	มากกว่า 20 ปี	-0.3411	0.001*
16 - 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.3784	0.005*
	5 - 10 ปี	0.1632	0.167
	11 - 15 ปี	0.0933	0.441
	มากกว่า 20 ปี	-0.2478	0.063
มากกว่า 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.6262	0.000*
	5 - 10 ปี	0.4110	0.000*
	11 - 15 ปี	0.3411	0.001*
	16 - 20 ปี	0.2478	0.063

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านการกำหนดเป้าหมาย พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 ที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุราชการ 5 – 10 ปี , 11 – 15 ปี , 16 - 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นข้าราชการที่มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ 16 - 20 ปี , 11 – 15 ปี , 5 – 10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ
การจัดการความรู้ในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามอายุราชการ

(n = 275)

อายุราชการ (I)	อายุราชการ (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-0.2511	0.011*
	11 - 15 ปี	-0.3473	0.001*
	16 - 20 ปี	-0.3926	0.002*
	มากกว่า 20 ปี	-0.4131	0.000*
5 - 10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.2511	0.011*
	11 - 15 ปี	-0.0962	0.234
	16 - 20 ปี	-0.1415	0.212
	มากกว่า 20 ปี	-0.1620	0.093
11 - 15 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.3473	0.001*
	5 - 10 ปี	0.0962	0.234
	16 - 20 ปี	-0.0453	0.697
	มากกว่า 20 ปี	-0.0658	0.510
16 - 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.3926	0.002*
	5 - 10 ปี	0.1415	0.212
	11 - 15 ปี	0.0453	0.697
	มากกว่า 20 ปี	-0.0205	0.872
มากกว่า 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.4131	0.000*
	5 - 10 ปี	0.1620	0.093
	11 - 15 ปี	0.0658	0.510
	16 - 20 ปี	0.0205	0.872

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า
ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 ที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็น
แตกต่างจาก ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุราชการ 5 – 10 ปี , 11
– 15 ปี , 16 - 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความ

คิดเห็นข้าราชการที่มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ 16 - 20 ปี , 11 - 15 ปี , 5 - 10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ
การจัดการความรู้ในด้านการสร้างคลังความรู้ จำแนกตามอายุราชการ

(n = 275)

อายุราชการ (I)	อายุราชการ (J)	Mean Difference(I-J)	P- Value
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-0.4255	0.000*
	11 - 15 ปี	-0.4314	0.000*
	16 - 20 ปี	-0.7625	0.000*
	มากกว่า 20 ปี	-0.6474	0.000*
5 - 10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.4255	0.000*
	11 - 15 ปี	-0.0059	0.949
	16 - 20 ปี	-0.3370	0.009*
	มากกว่า 20 ปี	-0.2219	0.042*
11 - 15 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.4314	0.000*
	5 - 10 ปี	0.0059	0.949
	16 - 20 ปี	-0.3311	0.012*
	มากกว่า 20 ปี	-0.2160	0.056
16 - 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.7625	0.000*
	5 - 10 ปี	0.3370	0.009*
	11 - 15 ปี	0.3311	0.012*
	มากกว่า 20 ปี	0.1151	0.425
มากกว่า 20 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	0.6474	0.000*
	5 - 10 ปี	0.2219	0.042*
	11 - 15 ปี	0.2160	0.056
	16 - 20 ปี	-0.1151	0.425

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านการสร้างคลังความรู้ พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 ที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุราชการ 5 - 10 ปี , 11

– 15 ปี , 16 - 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นข้าราชการที่มีอายุราชการ 16 - 20 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ มากกว่า 20 ปี , 11 – 15 ปี , 5 – 10 ปี และต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการใน เรือนจำและทัณฑสถานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามระดับ ตำแหน่ง

(n=275)

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	Mean	S.D.	F	P- Value
ภาพรวมการจัดการความรู้	275				
ระดับ 1 - 3	62	2.85	0.525	8.624	0.000*
ระดับ 4 - 6	194	3.08	0.471		
ระดับ 7 - 9	19	3.33	0.500		
ด้านการกำหนดเป้าหมาย	275				
ระดับ 1 - 3	62	2.83	0.549	5.366	0.005*
ระดับ 4 - 6	194	2.98	0.550		
ระดับ 7 - 9	19	3.30	0.618		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	275				
ระดับ 1 - 3	62	2.80	0.529	7.015	0.001*
ระดับ 4 - 6	194	3.01	0.513		
ระดับ 7 - 9	19	3.28	0.530		
ด้านการสร้างคลังความรู้	275				
ระดับ 1 - 3	62	2.93	0.664	7.304	0.001*
ระดับ 4 - 6	194	3.22	0.588		
ระดับ 7 - 9	19	3.41	0.548		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวม การจัดการความรู้ รวมทั้งด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้ ว่าปัจจัยส่วนบุคคลคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงใช้สถิติทดสอบ Fisher's Least – Significant Difference (LSD) ในการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n = 275)

ระดับตำแหน่ง (I)	ระดับตำแหน่ง (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
ระดับ 1 - 3	ระดับ 4 - 6	-0.2266	0.002*
	ระดับ 7 - 9	-0.4771	0.000*
ระดับ 4 - 6	ระดับ 1 - 3	0.2266	0.002*
	ระดับ 7 - 9	-0.2506	0.033*
ระดับ 7 - 9	ระดับ 1 - 3	0.4771	0.000*
	ระดับ 4 - 6	0.2506	0.033*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างในภาพรวม พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 1 – 3 มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 4 – 6 และระดับ 7 – 9 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการ ระดับ 7 – 9 สูงที่สุด รองลงมา ระดับ 4 – 6 และระดับ 1 – 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมายการ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n = 275)

ระดับตำแหน่ง (I)	ระดับตำแหน่ง (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
ระดับ 1 - 3	ระดับ 4 - 6	-0.1480	0.068
	ระดับ 7 - 9	-0.4703	0.001*
ระดับ 4 - 6	ระดับ 1 - 3	0.1480	0.068
	ระดับ 7 - 9	-0.3223	0.016*
ระดับ 7 - 9	ระดับ 1 - 3	0.4703	0.001*
	ระดับ 4 - 6	0.3223	0.016*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านการกำหนดเป้าหมาย พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 7 – 9 มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 1-3 และระดับ 4 - 6 โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการ ระดับ 7 – 9 สูงที่สุด รองลงมา ระดับ 4 – 6 และระดับ 1 – 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n = 275)

ระดับตำแหน่ง (I)	ระดับตำแหน่ง (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
ระดับ 1 - 3	ระดับ 4 - 6	-0.2040	0.007*
	ระดับ 7 - 9	-0.4739	0.001*
ระดับ 4 - 6	ระดับ 1 - 3	0.2040	0.007*
	ระดับ 7 - 9	-0.2699	0.031*
ระดับ 7 - 9	ระดับ 1 - 3	0.4739	0.001*
	ระดับ 4 - 6	0.2699	0.031*

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 1 - 3 มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 4 - 6 และระดับ 7 – 9 สำหรับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ระดับ ระดับ 4 - 6 มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ระดับ 7 – 9 เช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการ ระดับ 7 – 9 สูงที่สุด รองลงมา ระดับ 4 – 6 และระดับ 1 – 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการสร้างคลังความรู้ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(n = 275)

ระดับตำแหน่ง (I)	ระดับตำแหน่ง (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
ระดับ 1 - 3	ระดับ 4 - 6	-0.2959	0.001*
	ระดับ 7 - 9	-0.4849	0.002*
ระดับ 4 - 6	ระดับ 1 - 3	0.2959	0.001*
	ระดับ 7 - 9	-0.1889	0.194
ระดับ 7 - 9	ระดับ 1 - 3	0.4849	0.002*
	ระดับ 4 - 6	0.1889	0.194

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างด้านการสร้างคลังความรู้ พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 1 - 3 มีความคิดเห็นแตกต่างจากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่ง ระดับ 4 - 6 และระดับ 7 - 9 สำหรับข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ระดับ ระดับ 4 - 6 และ ระดับ 7 - 9 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการ ระดับ 7 - 9 สูงที่สุด รองลงมา ระดับ 4 - 6 และระดับ 1 - 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานใน
เรือนจำและทัณฑสถานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามประสบการณ์
ทำงานในกรมราชทัณฑ์

(n=275)

ประสบการณ์การทำงาน ในกรมราชทัณฑ์	จำนวน	Mean	S.D.	F	P- Value
ภาพรวมการจัดการ	275				
1 – 10 ปี	127	2.94	0.487	5.480	0.005*
11 – 20 ปี	123	3.14	0.473		
มากกว่า 20 ปี	25	3.10	0.587		
ด้านการกำหนดเป้าหมายในการ จัดการเรียนรู้	275				
1 – 10 ปี	127	2.86	0.515	5.689	0.004*
11 – 20 ปี	123	3.01	0.573		
มากกว่า 20 ปี	25	3.24	0.642		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	275				
1 – 10 ปี	127	2.89	0.515	4.053	0.022*
11 – 20 ปี	123	3.08	0.498		
มากกว่า 20 ปี	25	2.93	0.669		
ด้านการสร้างคลังความรู้	275				
1 – 10 ปี	127	3.04	0.599	5.825	0.003*
11 – 20 ปี	123	3.29	0.605		
มากกว่า 20 ปี	25	3.25	0.651		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานใน
เรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์แตกต่างกัน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสาม
ด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้
ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับจัดการความรู้ในภาพรวม รวมทั้งด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้ ว่าปัจจัยส่วนบุคคลคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงใช้สถิติทดสอบ Fisher's Least – Significant Difference (LSD) ในการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์

(n = 275)

ประสบการณ์ทำงานใน กรมราชทัณฑ์ (I)	ประสบการณ์ทำงานใน กรมราชทัณฑ์ (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
น้อยกว่า 10 ปี	11 - 20 ปี	-0.2022	0.001*
	มากกว่า 20 ปี	-0.1600	0.137
11 - 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.2022	0.001*
	มากกว่า 20 ปี	0.0423	0.695
มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.1600	0.137
	11 - 20 ปี	-0.0423	0.695

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างในภาพรวมการจัดการความรู้ พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี สำหรับกลุ่มที่มีความคิดเห็นไม่ต่างกันกัน ได้แก่ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 10 ปี กับ มากกว่า 20 ปี และ 11 - 20 ปี กับ มากกว่า 20 ปี โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 20 ปีมีค่ามากที่สุด รองลงมา มากกว่า 20 ปี และ น้อยกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการกำหนดเป้าหมาย จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(n = 275)

ประสบการณ์ (I)	ประสบการณ์ (J)	Mean Difference(I-J)	P- Value
น้อยกว่า 10 ปี	11 - 20 ปี	-0.1500	0.033*
	มากกว่า 20 ปี	-0.3765	0.002*
11 - 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.1500	0.033*
	มากกว่า 20 ปี	-0.2264	0.063
มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.3765	0.002*
	11 - 20 ปี	0.2264	0.063

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างในด้านการกำหนดเป้าหมาย พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี สำหรับ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี กับ มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปี มีค่ามากที่สุด รองลงมา 11 – 20 ปี และ น้อยกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(n = 275)

ประสบการณ์ (I)	ประสบการณ์ (J)	Mean Difference(I-J)	P- Value
น้อยกว่า 10 ปี	11 - 20 ปี	-0.1815	0.007*
	มากกว่า 20 ปี	-0.0353	0.758
11 - 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.1815	0.007*
	มากกว่า 20 ปี	0.1462	0.204
มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.0353	0.758
	11 - 20 ปี	-0.1462	0.204

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี สำหรับ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับ มากกว่า 20 ปี และ ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี กับ มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 20 ปี มีค่ามากที่สุด รองลงมา มากกว่า 20 ปี และ น้อยกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (LSD) ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในด้านการสร้างคลังความรู้ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(n = 275)

ประสบการณ์ทำงานใน กรมราชทัณฑ์ (I)	ประสบการณ์ทำงานใน กรมราชทัณฑ์ (J)	Mean Difference (I-J)	P- Value
น้อยกว่า 10 ปี	11 - 20 ปี	-0.2559	0.001*
	มากกว่า 20 ปี	-0.2179	0.102
11 - 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.2559	0.001*
	มากกว่า 20 ปี	0.0380	0.775
มากกว่า 20 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	0.2179	0.102
	11 - 20 ปี	-0.0380	0.775

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างในด้านการสร้างคลังความรู้ พบว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจาก ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี สำหรับ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับ มากกว่า 20 ปี และ ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี กับ มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 20 ปี มีค่ามากที่สุด รองลงมา มากกว่า 20 ปี และ น้อยกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของข้าราชการ ในเรือนจำและ
ทัณฑสถานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ

(n=275)

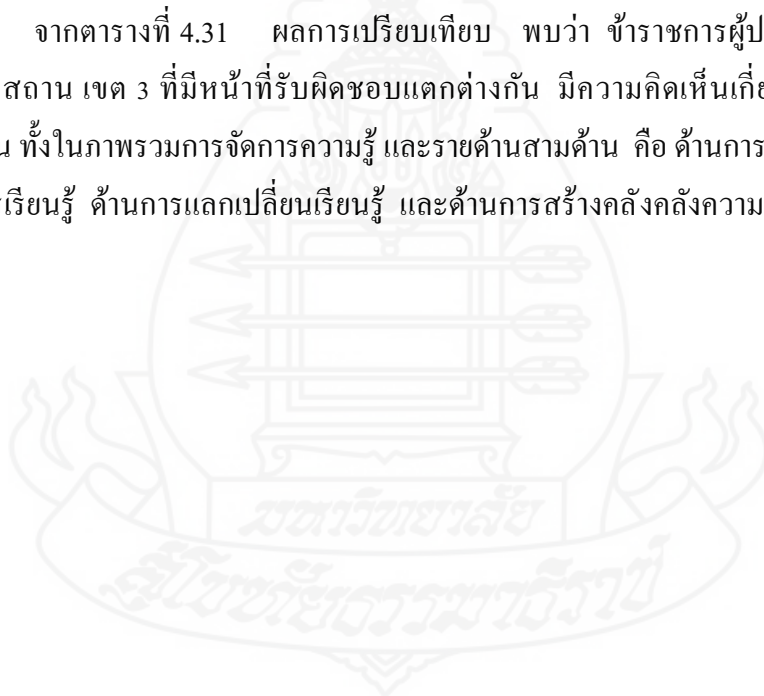
หน้าที่รับผิดชอบ	จำนวน	Mean	S.D.	F	P- Value
ภาพรวมการจัดการความรู้	275				
ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์	119	3.01	0.503	0.456	0.809
ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ	37	3.07	0.476		
ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง	41	3.01	0.447		
ฝ่ายพัฒนาผู้ต้องขัง	33	3.09	0.525		
ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ	29	3.12	0.545		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	16	3.11	0.538		
ด้านการกำหนดเป้าหมาย	275				
ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์	119	2.95	0.550	0.983	0.428
ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ	37	2.99	0.481		
ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง	41	2.82	0.620		
ฝ่ายพัฒนาผู้ต้องขัง	33	3.08	0.547		
ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ	29	3.01	0.601		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	16	3.06	0.647		
ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	275				
ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์	119	2.93	0.516	0.773	0.570
ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ	37	3.03	0.501		
ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง	41	2.92	0.450		
ฝ่ายพัฒนาผู้ต้องขัง	33	3.03	0.607		
ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ	29	3.10	0.580		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	16	3.05	0.622		

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

หน้าที่รับผิดชอบ	จำนวน	Mean	S.D.	F	P- Value
ด้านการสร้างคลังความรู้	275				
ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์	119	3.14	0.653	0.137	0.984
ฝ่ายทันตปฏิบัติ	37	3.18	0.616		
ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง	41	3.21	0.611		
ฝ่ายพัฒนาผู้ต้องขัง	33	3.18	0.601		
ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ	29	3.20	0.558		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	16	3.23	0.570		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการความรู้ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังคลังความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ดังนี้

4.1 ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตารางที่ 4.32 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการความรู้

ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้	จำนวน
1. ความพร้อมของบุคลากร	38
2. ระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	24
3. การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ไม่ทั่วถึง	16
4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ	12
5. อัตรากำลังมีน้อยต้องปฏิบัติหน้าที่หลายอย่าง	12
6. การบริหารจัดการของผู้นำองค์กร	4
7. ขาดงบประมาณในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้	4
8. องค์กรความรู้มีมากแต่ไม่มีการรวบรวมแล้วเผยแพร่ให้บุคลากรทราบ	2
รวม	112

จากตารางที่ 4.32 พบว่าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาการจัดการความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 มีทั้งสิ้น จำนวน 112 ความเห็น โดยปัญหาด้านความพร้อมของบุคลากร มากที่สุด จำนวน 38 ความเห็น รองลงมาได้แก่ ปัญหาาระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงาน จำนวน 24 ความเห็น

4.2 ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.33 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้

สรุปข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ	166
2. รูปแบบของการจัดการความรู้ที่เหมาะสม	58
รวม	224

จากตารางที่ 4.33 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จมี 166 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบของการจัดการความรู้ที่เหมาะสม มี 58 ข้อเสนอ

ตารางที่ 4.34 ข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้

ปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ	จำนวน
1. การอบรมให้ความรู้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ความพร้อม	38
2. การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังของผู้บริหาร	28
3. การมีสื่อเทคโนโลยีให้เพียงพอและทันสมัย	28
4. การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรทุกระดับ	26
5. การจัดแหล่งความรู้ในสถานที่ที่บุคลากรเข้าถึงได้ง่าย	22
6. เจตคติที่ดีของบุคลากรและการตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้	20
7. มีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ	4
8. การอบรมให้ความรู้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	38
รวม	166

จากตารางที่ 4.34 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ ประสบผลสำเร็จ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 มีทั้งสิ้น 166 ข้อเสนอ โดยข้อเสนอมากที่สุดในประเด็น ควรมีการอบรมให้ความรู้บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อม จำนวน 38 ข้อเสนอ

ตารางที่ 4.35 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะเรื่องรูปแบบของการจัดการความรู้ที่ต้องการ นำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

รูปแบบของการจัดการความรู้ที่เหมาะสม	จำนวน
1. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	14
2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อม โดยส่งเสริมให้ปฏิบัติจริงและมีการประเมินผล	14
3. บริหารคุณค่าให้เกิดทั่วทั้งองค์กร โดยนำมาสร้างเป็นค่านิยมร่วม	10
4. ใช้องค์ความรู้แบบดั้งเดิมผสมผสานกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ	8
5. จัดทำศูนย์ข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรมีแหล่งศึกษาหาข้อมูล	6
6. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน	6
รวม	58

จากตารางที่ 4.35 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบของการจัดการความรู้ที่ต้องการ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 มีจำนวนทั้งสิ้น 58 ข้อเสนอ โดยข้อเสนอมากที่สุดในประเด็นควรมานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ และ ประเด็นควรพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมโดยส่งเสริมให้มีการปฏิบัติจริง และมีการประเมินผล ประเด็นละ 14 ข้อเสนอ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทาง ในการจัดการความรู้ของในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

2. วิธีการวิจัย

2.1 ประชากร

ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกลุ่มเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 สังกัดกรมราชทัณฑ์ จำนวนเรือนจำ 14 แห่ง และ ทัณฑสถาน 2 แห่ง รวม 16 แห่ง จำนวน 956 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 282 ตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวน 275 ตัวอย่าง

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนกับจำนวนข้าราชการ และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 จำนวน 17 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 3 ปัญหาและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 เป็นคำถามปลายเปิด

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรง จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค โดยได้ค่าเท่ากับ 0.901

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 การค้นคว้าจากเอกสาร โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางราชการ บทความ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

5.2 การทอดแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยได้ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูล จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 275 ฉบับ หรือ 97.51 %

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 บันทึกข้อมูลและประมวลผล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6.2 วิเคราะห์ข้อมูล

6.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistic) เป็นสถิติที่ใช้วัดความเป็นกลางหรือการกระจายของข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2.2 สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analysis Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test (One Way ANOVA)

7. ผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สรุปผลได้ ดังนี้

7.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 65.45 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 33.46 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.91 มีอายุราชการ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.45 เป็นข้าราชการระดับ 4 – 6 ร้อยละ 70.54 ประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์ 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.18 และปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ คิดเป็นร้อยละ 43.27

7.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

7.2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.04 สำหรับในรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างคลังความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมา คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ ด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 2.98 และ 2.96 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการกำหนดเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.96 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การร่วมกันสร้างผลงานเพื่อชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์กรอยู่เสมอ และ มีการกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกันทำงานเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในอนาคต ค่าเฉลี่ย 2.97 เท่ากัน และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 2.95

ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.98 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตนเองเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่นและองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำ ค่าเฉลี่ย 3.30 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการรวมพลังในการแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคที่ขัดขวางในการทำงานร่วมกันเป็นประจำ ค่าเฉลี่ย 2.76

ด้านการสร้างคลังความรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.17 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้ในหน่วยงาน จะสามารถให้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ย 3.25 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ แผนที่ความรู้ จะช่วยให้บุคลากรทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไร และจะหาความรู้ที่ต้องการได้จากที่ใด ค่าเฉลี่ย 3.11

7.2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตามเพศ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังคลังความรู้

จำแนกตามอายุ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและ ทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวมการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังคลังความรู้ สำหรับด้านการกำหนดเป้าหมาย พบว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จำแนกตามอายุราชการ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังคลังความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จำแนกตามระดับตำแหน่ง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังคลังความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในกรมราชทัณฑ์ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีประสบการณ์ทำงานในกรมราชทัณฑ์แตกต่างกัน

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมการจัดการความรู้ และรายด้านสามด้าน คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการสร้างคลังความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6.2.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการจัดการความรู้ของเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 อันดับแรก ได้แก่ การความพร้อมของบุคลากร มากที่สุด จำนวน 38 ความเห็น รองลงมา ระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงาน จำนวน 24 ความเห็น และ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ไม่ทั่วถึง จำนวน 16 ความเห็น

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมให้ความรู้บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อม มากที่สุด จำนวน 38 ข้อเสนอ รองลงมา การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังของผู้บริหาร และ การมีสื่อเทคโนโลยีที่เพียงพอและทันสมัย จำนวน 28 ความเห็น เท่ากัน

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบของการจัดการความรู้ที่ต้องการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ และ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมโดยส่งเสริมให้ปฏิบัติจริงและมีการประเมินผล จำนวน 14 ข้อเสนอ เท่ากัน รองลงมา การบริหารคุณค่าให้เกิดทั่วทั้งองค์กร โดยนำมาสร้างเป็นค่านิยมร่วม จำนวน 10 ข้อเสนอ

8. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 ได้จากเครื่องมือการวิจัยที่เป็นแบบสอบถามมีประเด็นที่น่าสนใจ นำมาอภิปรายเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

8.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้จะเนื่องมาจาก เรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 มีการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บ่อยครั้ง เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถทำได้ด้วย การจัดให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หลักการ และเทคนิค การทำงานในหมู่สมาชิกของเครือข่ายกลุ่มงาน

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) อธิบายว่าการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ นอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวทางการจัดการความรู้ของกรมราชทัณฑ์ (2549) ที่อธิบายว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนในการนำความรู้ที่ได้จัดเก็บมาเผยแพร่ แบ่งปันและแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก เช่น ระบบทีมข้ามสายงาน Innovation & Quality Circles (IQCs) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ Community of Practice : CoP ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment) และเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum)

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑารัตน์ สรวณะวงศ์ (2552) ซึ่งศึกษาการพัฒนาตัวแบบกลยุทธ์การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า สภาพ และปัญหาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เน้นการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไป กระบวนการจัดการความรู้เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มบุคลากร โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และชุมชนนักปฏิบัติ แต่ยังขาดความสามารถในการจัดเก็บจัดระบบ การจับและประมวลความรู้ ผู้ปฏิบัติงานขาดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ ซึ่งสามารถทำได้ด้วย การผลักดันวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ที่พึงดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านกระบวนการและเครื่องมือจัดการความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นแนวราบและการส่งเสริมผลักดันการทำงานเป็นทีม และการจัดหาซอฟต์แวร์ด้านการจัดการความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างคลังข้อมูลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

8.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมาย ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเนื่องมาจาก เรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 มี

การร่วมกันสร้างผลงานเพื่อชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์กรอยู่เสมอ และ มีการกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกันทำงานเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในอนาคต ซึ่งสามารถทำได้ด้วยองค์กรจะต้องมีทิศทางในการจัดการความรู้ที่ชัดเจน เช่น การมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ชัดเจนว่าทำไปเพื่ออะไร

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ วิจารณ์ พานิช (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อม ๆ กัน คือ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน และเป้าหมายที่สำคัญสูงสุดคือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์ (2550) พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ ต้องมีการออกแบบและกำหนดเป็นระเบียบ โดยผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานแก่บุคลากรในองค์กร โดยต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรในแต่ละฝ่ายเกษตรกรรมเข้ามามีส่วนร่วม นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงต้องยอมรับและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในองค์กร กำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงองค์กรต้องมีการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ กล้าเปิดเผยตัวเอง ไว้วางใจกันและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

8.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านการสร้างคลังความรู้ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเนื่องจาก เรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 มีการนำการจัดการความรู้(Knowledge Management) มาใช้ในหน่วยงาน จะสามารถให้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถทำได้ด้วย การสร้างความรู้ (Create) โดยผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเกิดขึ้นทั้งก่อนลงมือทำงานระหว่างการทำงาน และสรุปประมวลประสบการณ์ หลังจากการทำงาน โดยจัดทำขึ้นในรูปแบบเอกสาร เช่น บทความ คู่มือ ตำรา เอกสาร คำสอน หลักสูตร รายงานวิจัยในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ความรู้ เช่น ซอฟต์แวร์ สื่อและอุปกรณ์ และในรูปแบบของกระบวนการ เช่น การระดมสมอง (Brain Storming) การอภิปราย (Discussion) เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าเป็นไปตามที่ พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547:32) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลความรู้ สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้าง

เป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตขององค์กร เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ กิตติญาภรณ์ ชุยลา (2548) ศึกษาการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย พบว่า เทศบาลตำบลหนองหินมีสถานภาพการบริหารจัดการที่มีความพร้อมในด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ แต่ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี หลังจากใช้การจัดการความรู้ โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดเก็บและการนำความรู้ไปใช้ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เกิดประสบการณ์ในการจัดการความรู้ บุคลากรมีวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับองค์กรอื่น ๆ จากการจัดการความรู้ ส่งผลให้เทศบาลตำบลหนองหินเกิดการพัฒนางาน คน และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ การรวมพลังในการแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคที่ขัดขวางในการทำงานร่วมกันเป็นประจำ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรปรับปรุงโดยทำการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยที่เน้นในเรื่องของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้โดยการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ควรจะเริ่มต้นจากผู้บริหารก่อนที่จะขยายผลออกไปสู่บุคลากรในทุกระดับ นอกจากนี้ ยังพบว่า ข้อที่น่าจะได้รับการปรับปรุง ได้แก่ การสนทนากลุ่มเรื่องงานหรือปรึกษากันก่อนการทำงาน ด้วย การที่บุคลากรภายในหน่วยงานควรที่จะมีการสื่อสาร (Communication) ซึ่งเป็นหัวใจหลักที่ทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น สิ่งที่องค์กรจะต้องสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจคือ องค์กรกำลังจะทำอะไร ทำไปเพื่ออะไร จะทำเมื่อใด และจะทำอย่างไร

9.2 ผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการกำหนดเป้าหมาย ได้แก่ มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรปรับปรุง โดยจะต้องมีการจัดทำแผนดำเนินการที่ดี มีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน กำหนดความรู้ที่สำคัญอย่างชัดเจน มีการดำเนินการและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการ

จัดการความรู้ให้มีความยืดหยุ่นตามบริบทขององค์กรด้วย นอกจากนี้ควรมีระบบการให้รางวัลและการให้การยอมรับที่สอดคล้องกับการจัดการความรู้ด้วย และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการความรู้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

9.3 ผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการสร้างคลังความรู้ ได้แก่ แผนที่ความรู้ ช่วยให้ผู้บุคลากรทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไรและจะหาความรู้ที่ต้องการได้จากที่ไหน ดังนั้น หน่วยงานจึงควรปรับปรุงโดยจัดทำศูนย์ข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรภายในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 มีแหล่งศึกษาหาข้อมูล นอกจากนั้น ยังพบว่า ข้อที่น่าจะได้รับการปรับปรุง ได้แก่ ควรมีการจัดทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อช่วยบุคลากรทุกคนมองเห็นภาพรวมคลังความรู้ ด้วยการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge organization) เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้น หมายถึง การจัดทำสารบัญและจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

10. ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

10.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 เพื่อทราบถึงระดับความพร้อมของบุคลากรในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3

10.2 ควรทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขตพื้นที่อื่น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เปรียบเทียบกับกัน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมราชทัณฑ์ (2549) *การจัดการความรู้*. จุลสารสายธารแห่งความรู้ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2
- กรมราชทัณฑ์ (2550) *การจัดการความรู้*. จุลสารสายธารแห่งความรู้ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1
- กิตติคุณาภรณ์ ชูขุลา (2548) “การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2545) *ผลลัพธ์ที่ได้จากการความรู้*. กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- เจ็มชาติ ไชยโวหาร (2548) “การจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต3” รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิรภรณ์ โพธิ์เต็ง (2546) *สภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านห้วยหล่อคู่อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่*
- เจนเนตร มณีนาถ และคณะ (2546) *สร้างองค์กรอัจฉริยะในยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร เสริมมิตรการพิมพ์
- จุฑารัตน์ ศรีวณะวงศ์ (2552) “การพัฒนาตัวแบบของกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ฉวีวรรณ ลีมสกุล (2549) “การพัฒนาการจัดการความรู้ของกลุ่มงานวิสัญญีวิทยา โรงพยาบาลตะกั่วป่า โดยการเทียบรอย” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ฉัตรแก้ว วีระเดชาสกุล (2551) “การบริหารจัดการความรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548) *การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร เอ็กสปอร์เน็ท
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) *การจัดการความรู้* วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์, 45(2), 1- 24
- _____. (2548) *องค์การแห่งความรู้ : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร :

ธีวรินทร์ เจริญแพทย์ (2552) *การจัดการความรู้ของพนักงาน* ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขต
จังหวัดภูเก็ต

นิชกานต์ สีนานนท์ (2551) *การจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพาน*
จังหวัดเชียงราย

นิพนธ์ เทียนวิหาร, นิธิ เอียวศรีวงศ์ และไพบุลย์ วัฒนธรรมศิริ (2547) *ความรู้ท้องถิ่น : การจัดการความรู้สู่*
การจัดการทางสังคม กรุงเทพมหานคร เลิศไไทย

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) *การจัดการความรู้กับคลังความรู้* กรุงเทพมหานคร เอสอาร์ พรินต์ติ้ง แมส โปรดักส์
บุญดี บุญญาภิจ, นงลักษณ์ ประสพสุข โชคชัย, ดิสพงษ์ พรชนกนาถ และปรีयरธณ กรรณล้วน. (2548),
การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่), กรุงเทพมหานคร: จิรวัดน์ เอ็กซ์เพรส

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2547) *การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ* กรุงเทพมหานคร ไชยใหม่

ประเวศ ะสี (2545) *การจัดการความรู้*, สานปฏิรูป, 74-76

ปัญญา มาสุวรรณ (2551) “ระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามหาสารคาม เขต 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) *การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ (Knowledge management)*
กรุงเทพมหานคร ชรรคมลการพิมพ์

ภราดร จินดาวงศ์. (2549) *Knowledge management the experience*. กรุงเทพมหานคร:ซีดับบลิวซี พรินต์ติ้ง

รัตน์ เทียงตรง (2548) *การจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา*
หนองคาย เขต 1: กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลดาราธรรมิ. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษา
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วสันต์ ลาจันท์ (2548) “การจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ขอนแก่น เขต 4” รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิจารณ์ พานิช (2547) *องค์การเรียนรู้และการจัดการความรู้ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม*

(สคส) กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี

_____ (2548) *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี

ศุภามนต์ สุภกานต์ (2547) *Biz wisdom การจัดการความรู้แบบที่ถูกต้องนั้นเป็นอย่างไร ?* กรุงเทพมหานคร

ข้าวฟ่าง

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2548) *การจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมการ

จัดการความรู้เพื่อสังคม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร จีรวัดน์

เอ็กซ์เพรส

สุกิจ แดงมีแสง และยงยุทธ อิมอุไร (2547) “การจัดการความรู้ในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทยูเอชเอ็ม จำกัด”

ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุโขทัยธรรมมาธิราชมหาวิทยาลัย (2548) *ประมวลสาระฉบับเพิ่มเติม ชุติวิชา การวิจัยการบริหารการศึกษา*

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์, สุธรรม มณีวัฒนา, ธวัชชัย หล่อวิจิตร, จันทรีนา สงวนรุ่งวงศ์ กุลชуда เขียววาณิช

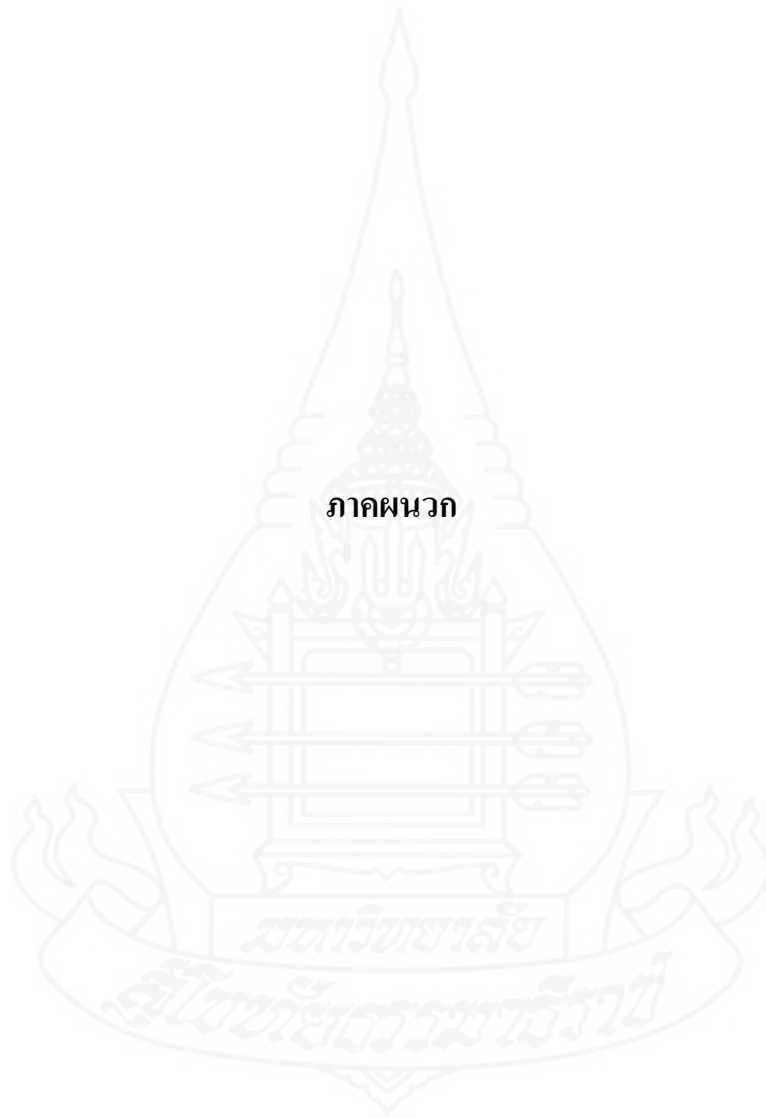
และทิพย์สุภา กอบกู้ (2548) *Knowledge management การจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร

พลพิมพ์

อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์ (2550) *แนวทางการจัดการความรู้ในฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลร่มฉัตร อำเภอเมือง*

จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

คำชี้แจง

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม อ่านและตอบคำถามทุกข้อเพราะ คำตอบของท่านจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินไปด้วยความถูกต้อง และทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะโดยเสรี คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3
- ตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณ
ทุก ๆ ท่านมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวขวัญรุ่ง ชินกิจการ)

นักศึกษาปริญญาโท แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ น้อยกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. วุฒิการศึกษา ปวช. หรือ เทียบเท่า ปวส. หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่า
4. อายุราชการ ต่ำกว่า 6 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี
5. ระดับตำแหน่ง ระดับ 1-3 ระดับ 4-6 ระดับ 7-9
6. หน้าที่รับผิดชอบปัจจุบัน ฝ่ายควบคุมและรักษาการณ์ ฝ่ายทัณฑปฏิบัติ
 ฝ่ายสวัสดิการผู้ต้องขัง ฝ่ายพัฒนาผู้ต้องขัง
 ฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ ฝ่ายบริหารทั่วไป
7. ประสบการณ์การทำงานในกรมราชทัณฑ์
 1- 10 ปี 11 – 20 ปี มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริง

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ				
2	ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันสร้างผลงานเพื่อชื่อเสียงของหน่วยงานและองค์กรอยู่เสมอ				
3	หน่วยงานของท่านมีการกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกันทำงานเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในอนาคต				
4	ในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรระดมความคิดร่วมกัน				
5	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการสนทนากลุ่มเรื่องงานหรือปรึกษากันก่อนการทำงาน				
6	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการรวมพลังในการแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคที่ขัดขวางในการทำงานร่วมกันเป็นประจำ				
7	ท่านคิดว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตนเองเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำ				
8	หน่วยงานของท่านควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้น				
9	หน่วยงานของท่านควรจัดสถานที่ เช่น (มุมดื่มกาแฟ) เพื่อให้บุคลากรได้พบปะพูดคุยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
10	หน่วยงานของท่านควรมีการสอนงาน ฝึกงาน แนะนำงาน โดยเชิญวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญมาให้การฝึกอบรม				
11	ท่านคิดว่า ผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในสาขาวิชา/เรื่องต่าง ๆ เป็นแหล่งสำคัญในการให้ข้อมูลและความรู้ในสาขาวิชา/เรื่องนั้น ๆ				
12	ท่านคิดว่าควรดำเนินการจัดการความรู้เชิงรุกให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น				

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการความรู้	ระดับความเห็นด้วย			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
13	หน่วยงานของท่านควรมีการจัดทำแผนที่ความรู้(Knowledge Mapping) เพื่อช่วยให้บุคลากรทุกคนมองเห็นภาพรวมคลังความรู้				
14	แผนที่ความรู้ จะช่วยให้บุคลากรทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไร และจะหาความรู้ที่ต้องการได้จากที่ใด				
15	ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการนำการจัดการความรู้(Knowledge Management) มาใช้ในหน่วยงาน จะสามารถให้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ				
16	หน่วยงานควรมีการสร้างคลังความรู้ จะสามารถช่วยให้หน่วยงานสามารถดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มารวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้				
17	หน่วยงานควรมีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยการจัดทำสารบัญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวมการค้นหา การนำมาใช้ สามารถทำได้ง่าย/รวดเร็ว				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความรู้

3.1 ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่เอื้อให้การจัดการความรู้ในเรือนจำและทัณฑสถาน ประสบผลสำเร็จ

.....
.....
.....
.....

3.2 หน่วยงานของท่าน มีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดการความรู้ หรือไม่ อย่างไร

มี ได้แก่.....

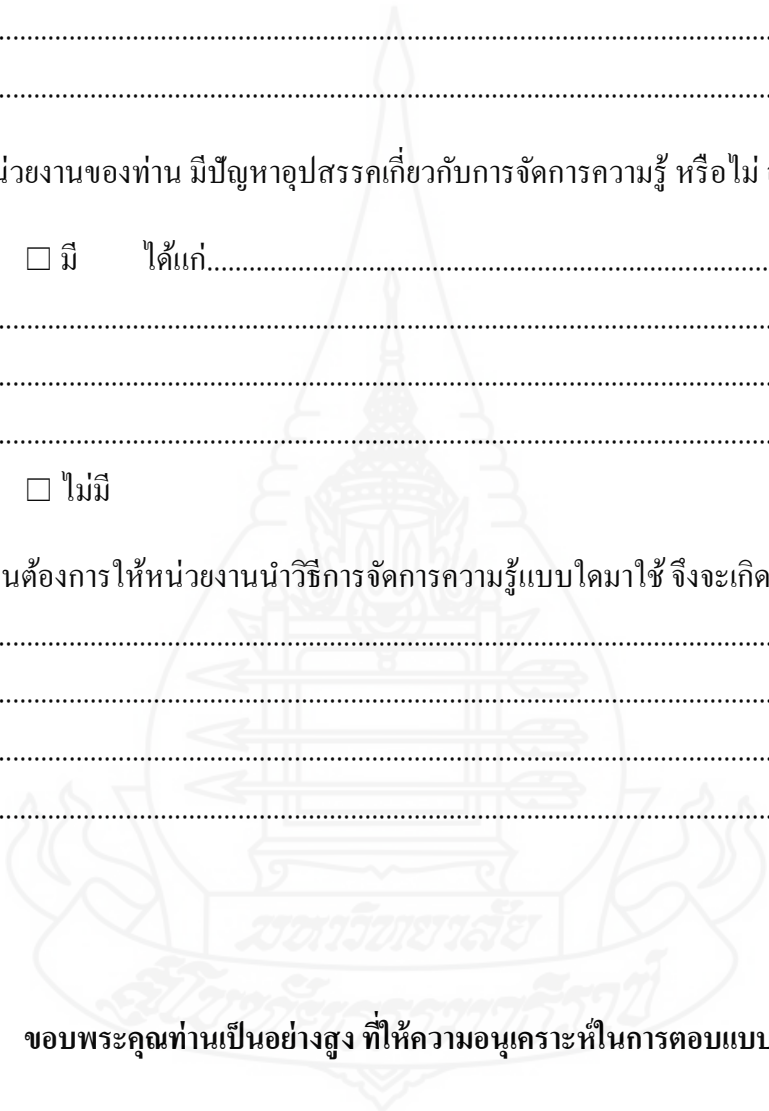
.....
.....
.....

ไม่มี

3.3 ท่านต้องการให้หน่วยงานนำวิธีการจัดการความรู้แบบใดมาใช้ จึงจะเกิดประโยชน์สูงสุด

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวขวัญรุ่ง ชินกิจการ
วัน เดือน ปีเกิด	18 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอป้อมปราบศัตรูพ่าย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจิตใจ เรือนจำอำเภอบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

