

การศึกษาการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก

A Study of Knowledge Management in Information Systems for Organizational Development of The Royal Thai Army College

สุขุม ฉินนะโส¹, วิจิตรา ศรีสอน²

Sukum Chinnasot, Wijittra Srisorn

Received: August 18, 2022 Revised: August 28, 2022

Accepted: November 19, 2022

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเลือกจากผู้ที่มีตำแหน่งเกี่ยวกับการจัดการด้านระบบสารสนเทศ โดยเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ หัวหน้าประจำหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน จำนวน 12 คน และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) ด้วยการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็นที่เก็บรวบรวมมาได้จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า

¹ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Political Science Program (Politics and Government) College of Politics and Governance Suan Sunandha Rajabhat University. Email. s63463825028@ssru.ac.th

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Governance Suan Sunandha Rajabhat University. wijittra.sr@ssru.ac.th

1) การจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก พบว่า มีการแสวงหาความรู้จากแหล่งที่มีข้อมูลที่หลากหลายจำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย การสร้างความรู้โดยการประยุกต์ใช้ความรู้ การนำความรู้ แนวคิดทฤษฎี ประสบการณ์ที่มีมาเป็นกรอบแนวคิดในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ มีการบริหารจัดการข้อมูล การวางแผน การสืบค้นข้อมูล และการจัดการเอกสารต่าง ๆ โดยใช้ E-mail การสร้างเว็บไซต์สำหรับองค์กรและนักศึกษา และการสร้างเว็บของหน่วยงานชื่อว่า “ระบบเวียนทราบ” เพื่อจัดเก็บข้อมูล การแลกเปลี่ยนความรู้ มีการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ กระบวนการที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการอบรมบุคลากรอยู่เสมอ การนำความรู้ไปใช้โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือ การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ทักษะในการปฏิบัติงานโดยการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศภายในองค์กรมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลการติดตามการจัดการความรู้ ด้านระบบสารสนเทศ และความก้าวหน้าขององค์กร มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารที่ทันสมัย มีการตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในองค์กรอยู่เสมอเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2) แนวทางการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก พบว่า ควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านสารสนเทศ รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีการพัฒนาการวางแผน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านทั้งระบบออนไลน์และในห้องเรียน ต้องพัฒนาคน เทคโนโลยี และกระบวนการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตัวเองทำให้งานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

คำสำคัญ (Keywords): การจัดการความรู้ ระบบสารสนเทศ การพัฒนาองค์กร

Abstract

The objectives of this study are: To study knowledge management in information systems to develop the organization of the Royal Thai Army College

and to present guidelines for knowledge management in information systems to develop the organization of the Royal Thai Army College. It is a qualitative research. Information are collected from key-informants by purposive sampling including head of department and the supervisors together with another 6 operators at the total number of 18 people. The data are analyzed by an inductive method (Analytic Induction).

The results of the study found that: 1) knowledge management in information systems to develop the organization of the Royal Thai Army College, the knowledge is sought from sources with a variety of information necessary to operate with modern tools. Knowledge creation is undertaken by applying knowledge, concepts, theories, and experiences as a conceptual framework for working in order to create new operational guidelines. There are systematic storage of knowledge, data management, planning, data retrieval, and document management by using E-mail. The creation of a web communication for organizations and students and the creation of a web agency called “Circulation system” to store information. Knowledge exchange includes knowledge management in information systems. A process is created to build a good relationship with each other, causing knowledge understanding between operators with a constant staff training. The application of knowledge by using the information system as a tool. Knowledge exchange and attitude interaction towards working are accomplished by managing the knowledge of internal information systems in the organization to improve and to be used in work operations. The follow-up and evaluation of knowledge management monitoring information system and progress of the organization by having a computer program, modern copier equipment, and equipment within the organization are constantly inspected and updated for convenience and speed of operation.

2) Guidelines for knowledge management in information systems to develop the organization of the Royal Thai Army College, it was found that it should promote learning about information, gathering the knowledge that exists in the organization to develop into a system so that everyone in the organization can have an access. Having modern computer equipment and developmental plan. Knowledge is exchanged both online and in the classroom. There must be a development for people, technology and systematic knowledge processes. This is to allow personnel in the organization to access knowledge and develop themselves, to make work in the organization much efficient, and to develop the organization to keep up with the changes.

Keywords: Knowledge management, Information system, organization development

บทนำ (Introduction)

ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผน การปฏิบัติราชการทุกระยะต้องมีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นแนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ เป็นการเน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการตลอดเวลา ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ” เมื่อพิจารณาจากปัจจัยในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้บริบทของวิทยาลัยการทัพบกแล้วพบว่าวิทยาลัยการทัพบกเป็นองค์กรที่มีองค์ความรู้เกิดขึ้นมากมาย ทั้งองค์ความรู้ในระดับองค์กรและองค์ความรู้ในระดับบุคคล จากองค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในวิทยาลัยการทัพบกดังกล่าว เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องมีกระบวนการในการจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management หรือ KM) ส่งผลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization หรือ LO) (นวพล แก้วสุวรรณ และฐะปะนีย์ เทพญา,

2564) อนึ่งสำหรับการจัดการความรู้ของวิทยาการทัพบกนั้น สิ่งสำคัญของการพัฒนาองค์กรคือการปรับตัวให้เข้ากับบริบทใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ปัญหาสำคัญในวิทยาลัยการทัพบกด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศที่พบมีประเด็นสำคัญของปัญหาต่าง ๆ ทั้งนี้ด้วยระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีภายนอกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและประเด็นสำคัญคือปัญหาที่เกิดจากความรู้ในวิทยาลัยการทัพบก ความรู้ภายนอกองค์กรที่นำมาใช้ไม่เชื่อมโยงกับงาน และไม่สอดคล้องกับบริบทในการปฏิบัติงานการจัดการความรู้จะมีประโยชน์อย่างมาก สำหรับการจัดการความรู้นั้น วิทยาลัยการทัพบกมุ่งที่จะพัฒนาผู้นำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาหน่วยงานให้เป็นวิทยาลัยการทัพบกแห่งการเรียนรู้ที่สำคัญ จึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยทำการศึกษาการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ รูปแบบการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาของวิทยาลัยการทัพบกที่เหมาะสมสำหรับพัฒนาวิทยาลัยการทัพบกอย่างไร และเพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้วิทยาลัยการทัพบกได้พัฒนาองค์กรในทิศทางที่เหมาะสมและมีการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กรทั้งนี้ผลของการศึกษานำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ให้กับกำลังพลวิทยาลัยการทัพบก พร้อมทั้งสามารถนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ที่จำเป็นของวิทยาลัยการทัพบก ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยการทัพบกทั้งหมด จำนวน 126 คน โดยเลือกจากผู้ที่มีตำแหน่งเกี่ยวกับการจัดการด้านระบบสารสนเทศ โดยเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ นายทหารสัญญาบัตร จำนวน 12 นาย ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลด้านการลงข้อมูลด้านระบบสารสนเทศของ วิทยาลัยการทัพบก และนายทหารประทวน และ เจ้าหน้าที่พนักงานราชการ วิทยาลัยการทัพบก จำนวน 6 นาย เป็นผู้ลงข้อมูลด้านระบบสารสนเทศ ของ วิทยาลัยการทัพบกรวมทั้งสิ้น 18 คน

การสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมแนวคิดแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ แนวคิดองค์ประกอบการจัดการความรู้ ขั้นตอนการจัดการความรู้

เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) โดยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open end) และคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงและเกี่ยวข้องประเด็นในการสัมภาษณ์ และทำการสืบค้นข้อมูลด้วยการกำหนดประเด็นหลัก (Main Issue) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์

การตรวจสอบข้อมูลการวิจัย มีขั้นตอนตรวจสอบดังนี้

1. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากเอกสารตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน (สฤงค์ จันทวานิช, 2547) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ดังนี้

2.1 ด้านข้อมูล (Data) ได้แก่ ด้านเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากแหล่งต่างกัน ด้านบุคคล โดยรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากบุคคลหลายคน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา

2.2 ด้านทฤษฎี ได้แก่ การศึกษาทฤษฎีตามที่กล่าวอ้างอิงไว้ใน บทที่ 2 เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ

2.3 ด้านผู้วิจัย ได้แก่ การใช้ข้อมูลจากผู้วิจัยหลายคนที่วิจัยเรื่องเดียวกันมาตรวจสอบว่าได้ข้อมูลผลการวิจัยตรงกันหรือไม่โดยศึกษาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านเอกสาร (Review Data) การศึกษาค้นคว้าเอกสาร (Documentary Study) และการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing Key Informants) ได้ทำหนังสือขออนุญาตและนัดหมายก่อนเข้าสัมภาษณ์ ขออนุญาตบันทึกเสียงและภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกตามแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและขออนุญาตบันทึกข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจ โดยมีระยะเวลาในการสัมภาษณ์ต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ 1 ท่าน ประมาณ 20–40 นาที (Nastasi & Schensul, 2005) ผู้วิจัยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองในพื้นที่ และนำผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมาสรุปให้ครบถ้วนถูกต้องตามประเด็นต่าง ๆ ที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ที่ตั้งไว้หากพบขาดประเด็นหรือไม่ชัดเจนประเด็นไหน ต้องลงไปสัมภาษณ์อีกจนกว่าได้ประเด็นและผลการศึกษาที่ครบถ้วนตามต้องการ ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) (เอี่ยมพร หลินเจริญ, 2555) ด้วยการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็นที่เก็บรวบรวมมาได้จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการศึกษการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก

ด้านระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบกโดยมีประเด็นสำคัญในการศึกษาดังนี้

1. การจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบกในรูปแบบต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า มีการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เนื่องจากในองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีเทคโนโลยีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

สามารถประมวลผลสารสนเทศด้วยวิธีการประมวลผลสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วย ระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ต่าง ๆ ด้านการสร้างความรู้ พบว่า การอบรมระบบสารสนเทศแนวคิดทฤษฎีและประสบการณ์ การป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดด้วยการนำระบบสารสนเทศระบบประมวลผลมาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการใช้คอมพิวเตอร์ มีการจัดการ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์โควิด 19 ในปัจจุบัน ด้านการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ พบว่า การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ มีการบริหารจัดการข้อมูล การวางแผน การสืบค้นข้อมูล และการจัดการเอกสารต่าง ๆ โดยใช้ E-mail การสร้างเว็บไซต์สำหรับองค์กรและนักศึกษา การสร้างเว็บเพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดการและบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานได้ และยังมีการจัดระบบเอกสาร โดยใช้ระบบเวียนทราบ มีการจัดเก็บเอกสารภายในองค์กรและยังสามารถเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า มีการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ กระบวนการที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการอบรมบุคลากรอยู่เสมอ มีการจัดโครงการศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ในการทำงานระหว่างกัน เพื่อเสริมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการนำระบบสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้ในการใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร ด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่า มีการจัดการความรู้ ด้วยการจัดทำเว็บไซต์ภายในองค์กรเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือ การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ทักษะในการปฏิบัติงานโดยการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศภายในองค์กรมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามประเมินผล พบว่า วิทยาลัยการทัพบกมีการจัดการความรู้กล่าวคือมีการติดตามการจัดการความรู้ ด้านระบบสารสนเทศ และความก้าวหน้าขององค์กร มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารที่ทันสมัย มีการตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในองค์กรอยู่เสมอเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2. แนวทางการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก ควรมีแนวทางในการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศที่เหมาะสมพบว่าควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านสารสนเทศ รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมีการพัฒนาการวางแผน โดยการจัดการความรู้ที่ทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ มีการ

แลกเปลี่ยนความรู้ผ่านทั้งระบบออนไลน์และในห้องเรียน ต้องพัฒนาคน เทคโนโลยี และ กระบวนการความรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตัวเองทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาองค์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

อภิปรายผล (Research Discussion)

จากผลการศึกษาการศึกษาการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายตามประเด็นวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก จำแนกได้คือ ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า มีการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เนื่องจากในองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีเทคโนโลยีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถประมวลผลสารสนเทศด้วยวิธีการประมวลผลสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วย ระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรยุทธ ทองคำ และเฉลิมพร เย็นเยือก (2564) ผลการวิจัยพบว่า เครือข่ายการเงินในชุมชนมีความสำคัญอย่างมากที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านในการแก้ปัญหาการกู้ยืมเงินนอกระบบ การส่งต่อความรู้ให้กับคนรุ่นใหม่ ต้องพิจารณาทั้งความรู้ ความสามารถและความซื่อสัตย์ มีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนากลุ่ม ร่วมกันพัฒนาความรู้เน้นการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกลุ่มในการสื่อสารซึ่งกันและกัน ในด้านการสร้างความรู้ พบว่า การอบรมระบบสารสนเทศแนวคิด ทฤษฎีและประสบการณ์ การป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดด้วยการนำระบบสารสนเทศระบบประมวลผลมาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยการใช้คอมพิวเตอร์ มีการจัดการ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์โควิด 19 ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติมา ใจปลื้ม และคณะ (2564) การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่าการถ่ายทอดองค์ความรู้

ปัจจัยความสำเร็จ ประกอบด้วยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา วัฒนธรรมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของบุคลากร ความพร้อมในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินผลและการดำเนินงานต้องมีวิสัยทัศน์ นโยบาย การพัฒนาระดับบุคคล ทีม และองค์กร อย่างชัดเจน มีสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมการนำมาประยุกต์ผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำความเข้าใจในบริบทของตนเอง ด้านการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ พบว่าการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ มีการบริหารจัดการข้อมูล การวางแผน การสืบค้นข้อมูล และการจัดการเอกสารต่าง ๆ โดยใช้ E-mail การสร้างเว็บสื่อสารสำหรับองค์กรและนักศึกษา การสร้างเว็บเพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดการและบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานได้ และยังมี การจัดระบบเอกสาร โดยใช้ระบบเวียนทราบ มีการจัดเก็บเอกสารภายในองค์กร และยังสามารถเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวล แก้วสุวรรณ และฐะปะนีย์ เทพญา (2564) พบว่ากระบวนการในการจัดการกับสินทรัพย์ทางความรู้ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ในปัจจุบันการเติบโตของสังคมและยุคของสารสนเทศและความรู้ที่เรียกว่า “เศรษฐกิจฐานความรู้” ส่งผลให้องค์กรในภาคต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญและสนใจกับการจัดการความรู้ โดยองค์กรต้องตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ภายในองค์กรที่เรียกว่า “ทุนทางปัญญา” ซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์หลักขององค์กรและสามารถสร้างความเติบโตและมั่นคง โดยผ่านกระบวนการและขั้นตอนของการจัดการความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า มีการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ กระบวนการที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการอบรมบุคลากรอยู่เสมอ มีการจัดโครงการศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ในการทำงานระหว่างกัน เพื่อเสริมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการนำระบบสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้โดยการใช้อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรารธนา หลีกภัย และเทพยุดา เผื่อคง (2564) พบว่าการจัดโครงการศึกษาดูงานเพื่อเสริมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรการใช้การสื่อสารในรูปแบบอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กันไป ด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่า มีการจัดการความรู้ ด้วยการจัดทำเว็บไซต์ภายในองค์กรเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือ แลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติในการปฏิบัติงานโดยการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศภายในองค์กรมาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณ ภัทร กันแก้ว และคณะ (2563) พบว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้กับความท้าทายในการจัดการ

ความรู้ในกระบวนการพัฒนาของการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันการแข่งขันขององค์กร ขึ้นอยู่กับการมีข้อมูลและความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลที่มีนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด การเปลี่ยนแปลงของโลกโลกวิวัตน์ไม่สามารถคาดเดาได้ เช่น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 (COVID 19) ถือว่าเป็นภาวะวิกฤติที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งโลก ทั้งยังยากต่อการบริหารจัดการได้ส่งผลกระทบต่อทุกอุตสาหกรรม และด้านการติดตามประเมินผล พบว่าวิทยาลัยการทัพบกมีการจัดการความรู้กล่าวคือมีการติดตามการจัดการความรู้ ด้านระบบสารสนเทศ และความก้าวหน้าขององค์กร มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารที่ทันสมัย มีการตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในองค์กรอยู่เสมอเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาทิพย์ ศรีวะรมย์ (2562) องค์กรประกอบสำคัญ ประโยชน์ของการจัดการความรู้และปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น จะต้องนำความรู้หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกของบุคลากรในโรงเรียนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. การนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบกพบว่าแนวทางการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก ควรมีแนวทางในการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศที่เหมาะสมพบว่าควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านสารสนเทศ รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมีการพัฒนาการวางแผน โดยการจัดการความรู้ที่ทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านทั้งระบบออนไลน์และในห้องเรียน ต้องพัฒนา คน เทคโนโลยี และกระบวนการความรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตัวเองทำให้งานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ คือ “คน” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และ

รวดเร็วขึ้น และ“กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม ซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการจัดการความรู้ โดยอาศัยเครื่องมือสำคัญคือ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen and Burstein (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ พบว่า องค์กรที่ประสบผลสำเร็จจะต้องมีการนำเอาการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มีผู้นำที่มีพฤติกรรมในการส่งเสริมและให้การสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ โดยกำหนดไว้เป็นวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญและมีกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Egbu, Hari & Renukappa (2005) ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการแข่งขันในองค์กรธุรกิจ จากการศึกษา พบว่าองค์กรธุรกิจได้รับประโยชน์จากการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการแข่งขันอย่างบรรลุผล โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารและค้นหาข้อมูล ทำให้การเข้าถึง การรับและเผยแพร่ความรู้ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรได้รับข้อมูลข่าวสารที่นำมาช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจได้ตามความต้องการขององค์กร และยังมีพบว่าค่านิยมมีความสำคัญกับองค์กรในฐานะที่เป็นการเตรียมนำการจัดการความรู้ไปปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้น ข้อสรุปพบว่า การดำเนินการจัดการความรู้ตั้งแต่เริ่มต้นจะทำให้ประสบความสำเร็จหรือเพิ่มความสามารถได้เปรียบในการแข่งขันที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการอบรมบุคลากรภายในองค์กรในด้านการใช้ระบบสารสนเทศอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเคร่งครัด
2. วิทยาลัยการทัพบกควรมีการปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะการบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรมีระบบการจัดการบุคลากรด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดจัดทำโครงสร้างการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมาสร้างประสิทธิภาพของตัวเองและองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องระบบสารสนเทศอยู่สม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรมากขึ้นและเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

2. ควรมีการพัฒนาพนักงานหรือผู้ใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กรวิทยาลัยการทัพบกอยู่สม่ำเสมอ โดยมีการจัดฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เกิดความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ใช้งานและทำให้เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

3. ควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ของระบบสารสนเทศเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร การเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพ รวมถึงบุคลากรที่ควรดูแลในเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง

4. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องระบบสารสนเทศอยู่สม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

5. วิทยาลัยการทัพบกควรมีระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานในหน่วยงานให้มากกว่านี้เพื่อความสะดวกในการทำงาน และให้งานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงและพัฒนา ระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพให้ตรงตามความต้องการของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงและง่ายต่อการใช้งาน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรรณภัทร กันแก้ว และคณะ. (2563). องค์การแห่งการเรียนรู้กับความท้าทายในการจัดการความรู้
ในกระบวนการพัฒนาของเปลี่ยนแปลง. **วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรม**
ท้องถิ่น, 6(2), หน้า 241-254.
- กิตติมา ใจปลื้มและคณะ. (2564). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการ
เรียนรู้. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**, 8(6), หน้า 46-60.
- คณาทิพย์ ศรีวระมย์. (2562). แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้. **วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพ**
การบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 1(4), หน้า 41-50.
- นวล แก้วสุวรรณ และฐะปะนีย์ เทพญา. (2564). การจัดการความรู้สู่ทุนทางปัญญาของ
องค์กรภาคธุรกิจในประเทศไทย. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**
มหาวิทยาลัยนครพนม, 11(1), หน้า 346-359.
- ปรารณา หลีกภัย และเทพยุดา เผื่อคง. (2564). การจัดการความขัดแย้งของข้าราชการใน
องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดตรัง. **Local Administration Journal**,
14(1), 56-67
- พระพนมภรณ์ ฐานิสโร และคณะ. (2563). การจัดการความรู้: กระบวนการพัฒนาคนและการ
พัฒนางาน. **Journal of Roi Kaensarn Academi**, 5(2), หน้า 196-203.
- สุรยุทธ์ ทองคำ และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2564). การสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของ
กองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพิกพัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.
วารสารหาดใหญ่วิชาการ, 19(1), หน้า 157 – 174.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2547). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 13.). กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เอี่ยมพร หลินเจริญ (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. **วารสารการวัดผล**
การศึกษา, 17(1), กรกฎาคม, หน้า 17 - 29
- Egbu, C., Hari, S., Renukappa, S. (2005). **Knowledge Management for**
Sustainable Competitiveness in Small and Medium Surveying
Practice. *Structural Survey* 23(1), 7

Nastasi, B. K. and Schensul, S. L. (2005). “Contributions of qualitative research to the validity of intervention research”, **Journal of School Psychology**. 43(3), pp.177-195.

