

แนวทางบริหารจัดการความรู้ ด้านการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

นางสุวรรีย์ ใจหาญ¹

การศึกษาเรื่อง “แนวทางบริหารจัดการความรู้ด้านการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการดำเนินการจัดการความรู้ ซึ่งกองต่อต้านการค้ามนุษย์ ได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประจำปี 2560 ระหว่างเดือนกันยายน 2559 – มิถุนายน 2560 ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ผู้ศึกษาดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองต่อต้านการค้ามนุษย์ โดยนำมาศึกษาถึงแนวคิดและกระบวนการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานด้านการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ และนำเสนอผลที่ได้จากการดำเนินการบริหารจัดการความรู้มาประกอบการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ที่ผ่านมา เพื่อเป็นบทเรียนในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ที่กำหนดให้ส่วนราชการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) และแนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงจากประสบการณ์การทำงานของผู้ศึกษา โดยนำมาเสนอในรูปแบบพรรณนา (Descriptive)

จากผลการศึกษา พบว่าการพัฒนาองค์กรให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนางาน พัฒนาคน และพัฒนาฐานความรู้ในองค์กรผ่านการจัดทำกิจกรรมคู่มือ การปฏิบัติงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ และการสรุปบทเรียนจากการดำเนินงาน ต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการจัดการความรู้ด้านการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์จากกระบวนการงาน 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเข้าถึงความรู้
6. การแบ่งปันความรู้
7. การเรียนรู้

ผลผลิตที่ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งได้นำเสนอในเวทีนำเสนอผลงาน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเสนอผลงานการจัดการความรู้ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการพัฒนาองค์กร “การบริหารจัดการความรู้ด้านการคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์” ได้รับการประเมินผลสำเร็จจากรางวัลการจัดการความรู้ ประเภทดีเด่น จากปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560

จากการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน พบว่า เกิดจากผู้นำทุกระดับให้ความสำคัญและสนับสนุนอย่างจริงจังต่อเนื่อง การมีแผนจัดการความรู้ที่ชัดเจน บุคลากรทุกคนเข้าใจเป้าหมายตรงกัน มีการนำแผนไปปฏิบัติ และทำให้แผนการจัดการความรู้อยู่ในเนื้อหาประจำ นอกจากนี้ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์กร ด้วยบรรยากาศที่เป็นมิตร เปิดเผย โปร่งใส ไว้วางใจซึ่งกันและกัน บุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ และมีการติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าการบริหารจัดการความรู้ จะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ แต่ในภาวะที่องค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมกับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุราชการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กร การบริหารจัดการความรู้ จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเก็บรักษาข้อมูลองค์ความรู้การดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรสามารถนำความรู้มาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงควรได้มีการพิจารณานำบทเรียนจากการบริหารจัดการความรู้ด้านการคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์นี้ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของกระทรวงฯ ต่อไป