

การจัดการความรู้ของระบบราชการไทย : กรณีศึกษาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

วัชรชาย หาญจำปา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. วิธีการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ มี 4 รูปแบบ คือ 1) ต้องศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือเอกสาร หนังสือ ตำรา 2) สอบถามผู้มีความรู้ หรือผู้มีประสบการณ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 3) จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ทั้งแฟ้มเอกสาร และในระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4) จัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน จัดทำเอกสารหรือขั้นตอนง่ายๆ เพื่อเผยแพร่ 2. ปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ มี 6 ประการ คือ 1) ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีจำกัด ไม่ค่อยมีการเผยแพร่ความรู้ให้แก่ข้าราชการทราบ 2) การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความซับซ้อนของเนื้อหาและแนวทางในการปฏิบัติในการนับระยะเวลาในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ 3) ผู้มีสิทธิเสนอขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไม่ค่อยสนใจศึกษาหาข้อมูลที่มีการเผยแพร่ 4) ขาดเวทีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 5) ขาดบุคลากรที่มีความรู้หรือประสบการณ์ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ 6) ความรู้มักอยู่ที่ตัวบุคคล เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือมีคำสั่งย้าย ลาออก เปลี่ยนหน้าที่ หรือเกษียณอายุราชการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลกระทบต่องานและองค์กร ๓. แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ มี 6 ประการ คือ 1) จัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในรูปแบบอินโฟกราฟิก หรือคู่มือปฏิบัติงาน หรืออาจมีการสรุปหรือถอดบทเรียนจากผู้ที่มีความรู้หรือผู้ที่มีประสบการณ์ นำมาจัดเป็นองค์ความรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ ชัดเจน 2) เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ หรือจัดกิจกรรมการให้ความรู้อย่างทั่วถึง 3) กำหนดให้เป็นนโยบายของส่วนราชการ โดยการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่างๆ และให้หน่วยงานมีจุดแสดงเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการในสังกัดทราบ และเห็นรายละเอียดต่างๆ 4) จัดอบรมและพัฒนาทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจ 5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยและใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน 6) สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดี

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546) หมวด 3 มาตรา 11 ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในส่วนราชการ ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีการเรียนรู้ร่วมกัน” เพื่อให้ส่วนราชการสามารถสนองตอบต่อเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารการเปลี่ยนแปลงสำหรับหน่วยงานของราชการไทย เพื่อให้ก้าวไปสู่องค์กรที่มุ่งเน้นในยุทธศาสตร์ โดยมีตัวชี้วัด 4 ด้าน ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ชีตสมรรถนะ 4) ประสิทธิผล ทั้งยังได้นำเสนอเครื่องมือในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จตามตัวชี้วัด โดยวิธีการบริหารการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. นั้น ได้กำหนดให้มีการบริหารใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) การบริหารกระบวนการโดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งมีเครื่องมือในการปฏิบัติให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม เช่น การรีเอนจินีร์น (Reengineering) การลดขั้นตอนและทำให้ง่าย (Work Simplification) การควบคุมคุณภาพ (Six Sigma , TQM) การลดความสูญเสียดโดยเปล่าประโยชน์ (Lean Enterprise) 2) กระบวนการบริหารลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพโดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก 3) การวางระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนข้อมูลสารสนเทศ และทุนความรู้ โดยใช้หลักการ Knowledge Management เพื่อเสริมสร้างขีดสมรรถนะของหน่วยราชการ และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งถือเป็นแนวคิดของการบริหารจัดการสมัยใหม่ให้มีการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546 - 2550 และได้กำหนดยุทธศาสตร์และมาตรการที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดตัวชี้วัด (มิติภายนอก) ตามกรอบการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน รอบการประเมินที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยให้หน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ส่วนกลาง) ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดฯ เพื่อใช้ในการประเมินตามกรอบการปฏิบัติราชการฯ รอบการประเมินที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งกองการเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยงาน (ส่วนกลาง) ในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้พิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดฯ เรื่อง การจัดการความรู้ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (Knowledge Management : KM) มาขับเคลื่อนเป็นตัวชี้วัดฯ โดยมีการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อพิจารณาแนวทางการจัดการความรู้ฯ

ซึ่งมติที่ประชุมเห็นชอบให้ทุกสำนัก/กอง ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนัก/กอง โดยพิจารณาคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและกระบวนการที่สำคัญมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนัก/กอง ซึ่งกองการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของกองการเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ฯ และกำหนดจัดประชุมเพื่อพิจารณาคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและกระบวนการที่สำคัญมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ของกองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งที่ประชุมมีมติคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและกระบวนการที่สำคัญ คือ การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย วิธีการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ เกี่ยวกับเรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เรื่อง การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือ การปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของระบบราชการไทย : กรณีศึกษาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2557, หน้า 37) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 9 คน

ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และเป็นผู้ที่มีสิทธิขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

- 2.1 ข้าราชการผู้ที่มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จำนวน 3 คน ได้แก่
 - 2.1.1 ข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน
 - 2.1.2 ข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน
- 2.2 ข้าราชการผู้มีสิทธิขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จำนวน 6 คน ได้แก่
 - 2.2.1 ข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน
 - 2.2.2 ข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน
 - 2.2.3 ข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

- 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
- 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
- 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด
- 1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ ในการปฏิบัติ

เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview or Formal interview) โดยผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัย มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบ ความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความ คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย การจัดการความรู้ของระบบราชการไทย : กรณีศึกษาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของ ข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นวิธีการจัดการความรู้เรื่องการเสนอ ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ ปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ และแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

การจัดการความรู้เกี่ยวกับเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัด กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์การเสนอขอ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536 โดยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จะเริ่มจากเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมี เกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกสลับกันโดยเลื่อนขั้นตรา ตามลำดับจากชั้นล่างสุดจนถึงชั้นสูงสุด และข้าราชการผู้มีสิทธิ์ขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จะต้องมียุทธศาสตร์รับราชการติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปีบริบูรณ์ นับตั้งแต่วันเริ่มเข้ารับราชการ จนถึงวันก่อนวันพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษาของปีที่จะขอพระราชทานไม่น้อยกว่า 60 วัน โดยผู้ขอ ๗ จะเริ่มขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในขั้นตราใด ให้พิจารณาจากการดำรงตำแหน่งและ ระดับที่ข้าราชการผู้นั้นดำรงอยู่ในปีที่ขอพระราชทานฯ ตามเงื่อนไขและระยะเวลาการเลื่อนขั้นตรา

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิธีการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัด กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากการวิจัยพบว่า วิธีการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

- 1) ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง โดยการศึกษาระเบียบกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือเอกสาร หนังสือ ตำรา เป็นต้น

2) สอบถามผู้มีความรู้ หรือผู้มีประสบการณ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรวมถึง แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

3) จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ทั้งแฟ้มเอกสาร และในระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น ไฟล์ข้อมูล อินโฟกราฟิก ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS) และฐานข้อมูลเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

4) จัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน จัดทำเอกสารหรือขั้นตอนง่ายๆ เพื่อเผยแพร่ จัดระบบการจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ และจัดทำแฟ้มเอกสารตัวอย่าง

2. ปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีดังนี้

1) ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีจำกัด ไม่อัปเดต องค์ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไม่ค่อยมีการเผยแพร่ความรู้ให้แก่ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ

2) การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความซับซ้อนของเนื้อหาและแนวทางในการปฏิบัติในการนับระยะเวลาในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

3) ผู้มีสิทธิเสนอขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไม่ค่อยสนใจศึกษาหาข้อมูลที่มีการเผยแพร่

4) ขาดเวทีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

5) ขาดบุคลากรที่มีความรู้หรือประสบการณ์ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าของการดำเนินการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

6) ความรู้มักอยู่ที่ตัวบุคคล เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือมีคำสั่งย้าย ลาออก เปลี่ยนหน้าที่ หรือเกษียณอายุราชการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อาจเกิดผลกระทบต่อกองงานและองค์กร

3. แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

1) จัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ในรูปแบบอินโฟกราฟิก หรือคู่มือปฏิบัติงาน หรืออาจมีการสรุปหรือถอดบทเรียนจากผู้ที่มีความรู้หรือผู้ที่มีประสบการณ์ หรือผู้ที่เคยได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ นำมาจัดเป็นองค์ความรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ ชัดเจน

2) เผยแพร่องค์ความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊คไลน์ หรือจัดกิจกรรมการให้ความรู้อย่างทั่วถึง โดยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมด้วย

3) กำหนดให้เป็นนโยบายของส่วนราชการในการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์โดยการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่างๆ และให้หน่วยงานมีจุดแสดงเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการในสังกัดทราบ และเห็นรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน

4) จัดอบรมและพัฒนาทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยให้ศึกษาระเบียบกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรในสังกัดใช้ประกอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด

5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยและใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว และมีความคุ้มค่า

6) สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ ให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง สม่ำเสมอและต่อเนื่อง

อภิปรายผล

วิธีการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

วิธีการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จะต้องศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง โดยการศึกษาระเบียบกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือเอกสาร หนังสือ ตำรา และสอบถามผู้มีความรู้ หรือผู้มีประสบการณ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน โดยจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ทั้งแฟ้มเอกสาร และในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไฟล์ข้อมูล อินโฟกราฟิก ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS) และฐานข้อมูลเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิธิพล นวลมณี (2550) ได้กล่าวสรุปว่า ข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีมุมมองความพร้อมในการนำการจัดการความรู้ในองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ความพร้อมสูงสุดในการสร้างและแสวงหาความรู้ การเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเข้าถึงความรู้

ปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นคือ การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความซับซ้อนของเนื้อหาและแนวทางในการปฏิบัติในการนับระยะเวลาในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ รวมถึงขาดเวทีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และขาดบุคลากรที่มีความรู้หรือประสบการณ์ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าของการดำเนินการเสนอขอ

พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุขวิทย์ ไชยานุกูล (2550) ได้กล่าวสรุปว่า สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ปัจจุบันหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีบุคลากรในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ปริมาณไม่เพียงพอ ส่งผลให้การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความล่าช้าและเกิดความผิดพลาดคาดเคลื่อนได้

แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องจัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ในรูปแบบอินโฟกราฟิก หรือคู่มือปฏิบัติงาน หรืออาจมีการสรุปหรือถอดบทเรียนจากผู้ที่มีความรู้หรือผู้ที่มีประสบการณ์ หรือผู้ที่เคยได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ นำมาจัดเป็นองค์ความรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ ชัดเจน รวมถึงเผยแพร่องค์ความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊กไลน์ หรือจัดกิจกรรมการให้ความรู้อย่างทั่วถึง โดยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมด้วย และจัดอบรมหรือพัฒนาทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยให้ศึกษาระเบียบกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรในสังกัดใช้ประกอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด อีกทั้งให้พัฒนาระบบฐานข้อมูลการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยและใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว และมีความคุ้มค่า พร้อมทั้ง สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ ให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิธิพล นวลมณี (2550) ได้กล่าวสรุปว่าปัจจัยภายในองค์กรด้านผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์ ทางบวกในด้านต่างๆ ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กร การสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้กระบวนการจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ และการเป็นตัวอย่างที่ดีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูสิทธิ์ เกลี้ยงสง (2558) ได้กล่าวสรุปว่า การเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนและการเป็นผู้นำร่วมกัน การสร้างค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมกัน กลุ่มการเรียนรู้และการประยุกต์ใช้การเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลมีความคิดเห็น การติดต่อสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการจัดการความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้แก่ข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบอินโฟกราฟิก หรือคู่มือปฏิบัติงาน หรืออาจมีการสรุปหรือถอดบทเรียนจากผู้ที่มีความรู้หรือผู้ที่มีประสบการณ์ หรือผู้ที่เคยได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ ชัดเจน
2. ควรจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีสิทธิเสนอขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการเสนอขอหรือขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
3. จัดกิจกรรมการให้ความรู้เรื่องการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อย่างทั่วถึง โดยกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้ง เผยแพร่องค์ความรู้เรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊กไลน์ หรือ
4. กำหนดให้เป็นนโยบายของส่วนราชการโดยการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่างๆ และให้หน่วยงานมีจุดแสดงเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการในสังกัดทราบ และเห็นรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจน
5. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยและใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงานซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว และมีความคุ้มค่า
6. สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ ให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง สนับสนุนและต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551. (2551, พฤศจิกายน 26). (2551). *ราชกิจจานุเบกษา* 125(125ก), 1-2.
- ชุลีพร เกลี้ยงสง. (2558). กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อส่งเสริมการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. งานวิจัย, วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นิธิพล นวลมณี. (2550). มุมมองของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9). *ราชกิจจานุเบกษา*, 120(100ก), 2.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9). *ราชกิจจานุเบกษา*, 120(100ก), 4.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536. (2536, ธันวาคม 26). *ราชกิจจานุเบกษา*, 110(222), 1-3.

เรื่องวิทย์เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*.

กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2557ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธียุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

สถาบันพระปกเกล้า (ม.ป.ป.). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. ค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2562, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *คู่มือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (PMQA)*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่นพรีนซ์แอนด์ มีเดีย จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *คู่มือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2558*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่นพรีนซ์แอนด์ มีเดีย จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2562). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. ค้นเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2562, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>

สุขวิทย์ ไชยานุกูล. (2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สุรางค์รัตน์ พันแสง. (2550). การจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

โสภานนท์ชิวา. (2550). ค่านิยม ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของบุคลากรในกองพระราชพิธี สำนักพระราชวัง. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.