

ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย



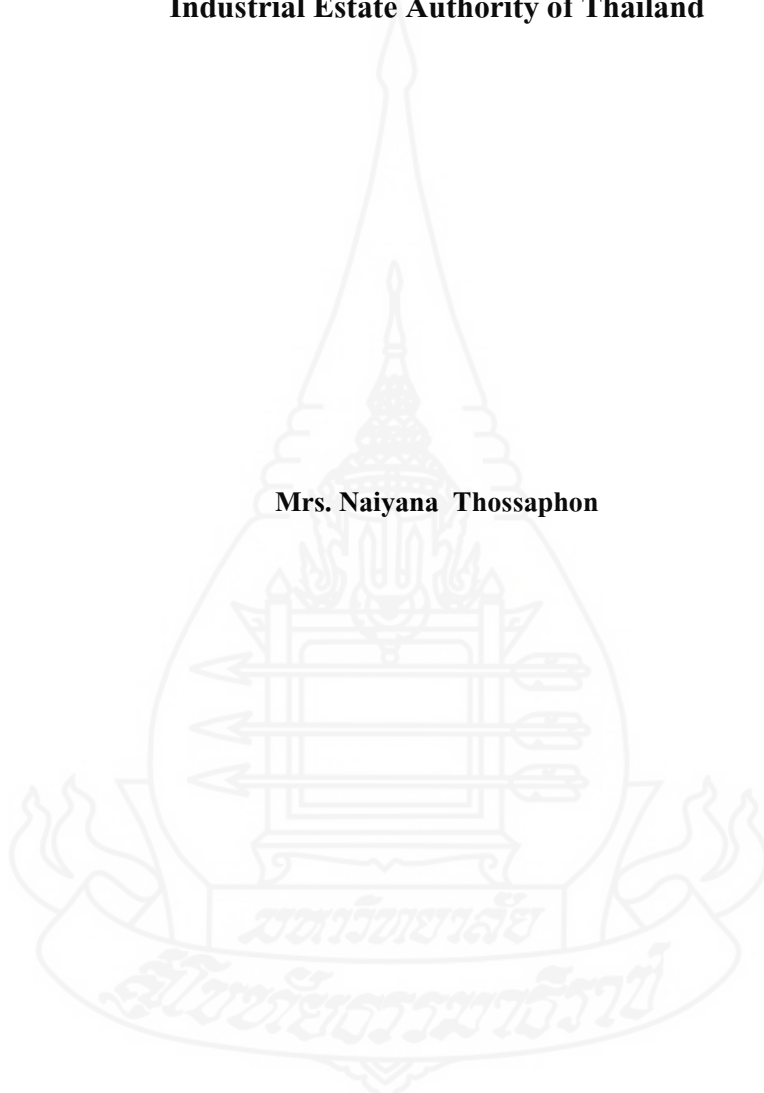
นางนัยนา ทศพร

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Success of Knowledge Management of
Industrial Estate Authority of Thailand**

Mrs. Naiyana Thossaphon



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ **ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรม**
แห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษา นางนัยนา ทศพร **รหัสนักศึกษา** 2533007163 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 185 คน จากประชากรจำนวน 346 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ในขณะที่ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาสำคัญได้แก่การสร้างและแสวงหาความรู้ โดยเฉพาะความไม่เป็นปัจจุบันของระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และการขาดความสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ ในส่วนของการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการความรู้ ควรให้ความสำคัญกับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานในการเพิ่มเติมและแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

คำสำคัญ การจัดการความรู้ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

Independent Study title: The Success of Knowledge Management of Industrial Estate Authority of Thailand

Author: Mrs. Naiyana Thossaphon; **ID:** 2533007163;

Degree: Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Papavadee Montriwat, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

The purposes of this research were to (1) study the employee's opinions on the success of knowledge management of the Industrial Estate Authority of Thailand (2) compare the employee's opinions on knowledge management of Industrial Estate Authority of Thailand according to personal factors (3) study the problems and opinions to improve the effectiveness of knowledge management of Industrial Estate Authority of Thailand.

Samples used in this study, totally 185, were employees from Industrial Estate Authority of Thailand, obtained from total of population of 346. Proportional and accidental sampling method were applied. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test and One-way ANOVA Analysis with Scheffe comparison test method.

Research result revealed that : (1) opinions on the success of knowledge management of Industrial Estate Authority of Thailand in general were at high level, with the highest mean on knowledge access and the lowest mean on knowledge sharing (2) when compared employees' opinions by personal factors, no differences were found among opinions of employees with differences in gender, age, education level and jobs position, while employees with different job levels had different opinions at 0.05 level of statistical significance (3) opinions on problems of the knowledge management of Industrial Estate Authority of Thailand in general was at high level, with major problem on knowledge creation and acquisition, particularly the out of date of sections' information and lack of support provided to employees to participate in knowledge management of the organization, as for recommendations to improve knowledge management effectiveness, the organization should put the emphasis on knowledge sharing, especially should consider appropriate ways to motivate the employees to increase their knowledge and foster their knowledge sharing with each other.

Keywords: Knowledge Management, Industrial Estate Authority of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และประสบการณ์ของศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ และติดตาม การทำการศึกษาอย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกเป็นพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล คุณสุพรศรี สะสมบุญ ผู้อำนวยการ กองบริหารทรัพยากรบุคคล คุณวรรณวิมล ศรีพงศ์ภัค และผู้อำนวยการกองพัฒนาทรัพยากรบุคคล คุณปราณี รัตนสุภา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง อันเป็นบุคคลสำคัญ ได้แก่ บิดา มารดา คุณนเรศ ทศพร และเด็กหญิงเขมณัญญ์ ทศพร ที่เสียสละเวลา และเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา

สุดท้ายขอขอบพระคุณพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยทุกท่านที่ร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างและกรุณาให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ ทำให้งานวิจัยเสร็จสิ้นทันภายในเวลาที่กำหนด และขอขอบพระคุณท่านอื่น ๆ ที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ อีกหลายท่าน ซึ่งไม่สามารถเอ่ยนามในที่นี้ได้หมด

นัยนา ทศพร

ตุลาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความรู้	8
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการความรู้	13
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	51
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	60
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการ จัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	68
ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	76
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
วัตถุประสงค์การวิจัย	86
วิธีดำเนินการวิจัย	86
สรุปการวิจัย	87
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	107
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	108
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	110
ค แบบสอบถาม.....	113
ประวัติผู้ศึกษา	136

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	41
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	48
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	49
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	50
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับงาน.....	51
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายมิติและ โดยภาพรวม.....	52
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการ บ่งชี้ความรู้.....	53
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการ สร้างและแสวงหาความรู้.....	54
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการ จัดความรู้ให้เป็นระบบ.....	55
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการ ประมวลและกลั่นกรองความรู้.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการ เข้าถึงความรู้.....	57
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้.....	58
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการ เรียนรู้.....	59
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกเป็น รายมิติและโดยภาพรวม	60
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ปัญหาในด้านการบ่งชี้ความรู้	61
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	62
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ปัญหาในด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	63
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ปัญหาในด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ปัญหาในด้านการเข้าถึงความรู้.....	65
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้.....	66
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหา ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ปัญหาในด้านการเรียนรู้.....	67
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกเป็น รายมิติและโดยภาพรวม.....	68
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ด้านการบ่งชี้ความรู้.....	69
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้.....	70
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ.....	71
ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ด้านการเข้าถึงความรู้.....	73
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้.....	74
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ด้านการเรียนรู้.....	75
ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ.....	76
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามอายุ.....	77
ตารางที่ 4.32 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อ การจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนก ตามอายุ.....	78
ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
ตารางที่ 4.34 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อ การจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา.....	79
ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	80
ตารางที่ 4.36 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อ การจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนก ตามตำแหน่งงาน.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน	82
ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับงาน	83
ตารางที่ 4.39 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อ การจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนก ตามระดับงาน	84
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามระดับงาน ที่ต่างกัน	85



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการจัดการความรู้.....	18
ภาพที่ 2.2 กระบวนการของ Knowledge Management	20
ภาพที่ 2.3 การจัดองค์กรของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2555	33



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 ประเทศไทย รวมทั้งประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ได้เริ่มเข้าสู่กระแสใหม่ของการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า สังคมความรู้ (Knowledge Society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ที่ใช้ความรู้และนวัตกรรม (Innovation) เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาและการผลิตมากกว่าเงินทุนและแรงงาน การพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีใหม่จำเป็นต้องใช้การวิจัยและพัฒนา โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับฐานความรู้ของประเทศ ในช่วงสหัสวรรษใหม่ จะเห็นได้ว่าหลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลและของเอกชนต่างก็หันมาเตรียมองค์กรของตนให้มีความพร้อม เพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในศักราชใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานเหล่านั้นต่างมุ่งเน้นให้มีการปรับเปลี่ยนองค์กร โดยหวังผลในการเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547)

ความรู้ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งใน โลกปัจจุบันของสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Society) ความรู้ที่มีอยู่อย่างมากมายหลายรูปแบบ จำเป็นที่ต้องมีการรวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยในการสืบค้นและอ้างอิงได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาหาความรู้ของประชาชนทุกหมู่เหล่า ในทุกระดับ ทั้งนี้รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเพิ่มพูนการเรียนรู้ และเสริมสร้างภูมิปัญญาให้กับเด็กเยาวชน และประชาชนชาวไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเป็นกลไกสำคัญในการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ได้อย่างเท่าเทียม ทั้งถึง ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแผนแม่บทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2549 ได้เสนอเป้าหมาย ยุทธศาสตร์และความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการพัฒนาประเทศไทยให้เป็น

สังคมแห่งภูมิปัญญาการเรียนรู้ (Knowledge Based Society) เพื่อใช้และสร้างภูมิปัญญาของคนไทย ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยมีความแข็งแกร่ง และความสามารถที่จะรับการท้าทายของการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจใหม่ของสังคม โลกาวัดนี้ได้อย่างเต็มที่ การพัฒนาระบบเว็บทำ เพื่อเป็นศูนย์กลางรวมความรู้ของประเทศไทยที่มีเผยแพร่อยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตในสื่อประเภทต่าง ๆ ทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อประสม โดยมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่มีคุณภาพ แหล่งรวบรวมสารสนเทศดิจิทัล (Digital Content) ในสาขาวิชาต่างๆ และแหล่งรวมผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ ของประเทศไทย ที่จะมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมทั้งตอบคำถามในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนทุกคน เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ขึ้นในสังคมไทย โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ จึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และกลยุทธ์การพัฒนาใน 5 ด้าน คือ ด้านภาครัฐ (e-Government) ด้านพาณิชย์ (e-Commerce) ด้านอุตสาหกรรม (e-Industry) ด้านการศึกษา (e-Education) และด้านสังคม (e-Society) โดยยุทธศาสตร์ที่ใช้ คือ การเน้นหนักในการจัดหา จัดสร้าง ส่งเสริมสนับสนุน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และอุปกรณ์เกี่ยวเนื่องกับการศึกษาและการเรียนรู้ รวมทั้งวิชาการ ความรู้ สารสนเทศต่างๆ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพความรู้ รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่สังคมในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ คนไทยให้มีความสมบูรณ์ด้านภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันแก่ประเทศชาติสืบไป

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศในรูปแบบของ “นิคมอุตสาหกรรม” ให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การนิคมอุตสาหกรรมฯ จึงให้ความสำคัญการพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคตและตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องมีแผนการบริหารจัดการองค์ความรู้ของ กนอ. เพื่อเป็นกลไกในการชี้แนะ และกำหนดทิศทาง การบริหารจัดการความรู้ การจัดทำแผนงาน/โครงการที่เหมาะสม เพื่อนำความรู้หรือทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ของบุคลากรและองค์กรที่มีอยู่มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะขององค์กร ให้มีความสามารถในการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป

ในปีงบประมาณ 2551 กนอ. ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management Master Plan : KM Master Plan) ของการนิคมอุตสาหกรรมฯ ปีงบประมาณ 2551 – 2554 เพื่อกำหนดทิศทางและกรอบในการสร้างระบบการบริหารจัดการความรู้ให้เหมาะสมและรองรับการดำเนินงาน โครงสร้างและภารกิจขององค์กรและสอดคล้องกับการดำเนินงาน แผนวิสาหกิจ กนอ. : ยุทธศาสตร์ สู่ปี 2554 เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Building the Learning Organization) เพราะการพัฒนาเพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถหลักในการแข่งขันอย่างยั่งยืน เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งความรู้ (Knowledge Organization) และองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ต่อมา กนอ. ได้จัดทำแผนวิสาหกิจ : ยุทธศาสตร์สู่ปี 2554 - 2557 และมีการทบทวนครั้งที่ 1 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานในช่วงปี 2555 - 2557 และเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน การสร้างความเป็นเลิศในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืนเป็นที่ยอมรับในมาตรฐานระดับสากล โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรนำประสานสร้างเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศน์ที่มีคุณภาพ และความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต เพื่อสมรรถนะการแข่งขันในระดับสากล” ดังนั้น การนิคมอุตสาหกรรมฯ จึงได้จัดทำแผนการบริหารจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมฯ ปีงบประมาณ 2551 - 2554

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะสำรวจความคิดเห็นของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร เนื่องจากผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ และได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะได้นำไปสร้างกลไกการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนผลการดำเนินการที่ผ่านมาและมีการบูรณาการการจัดการความรู้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยให้เห็นประโยชน์ที่จะเกิดจากการจัดการความรู้ ให้การยอมรับ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปสู่ความร่วมมืออย่างแท้จริงทั่วทั้งองค์กร

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

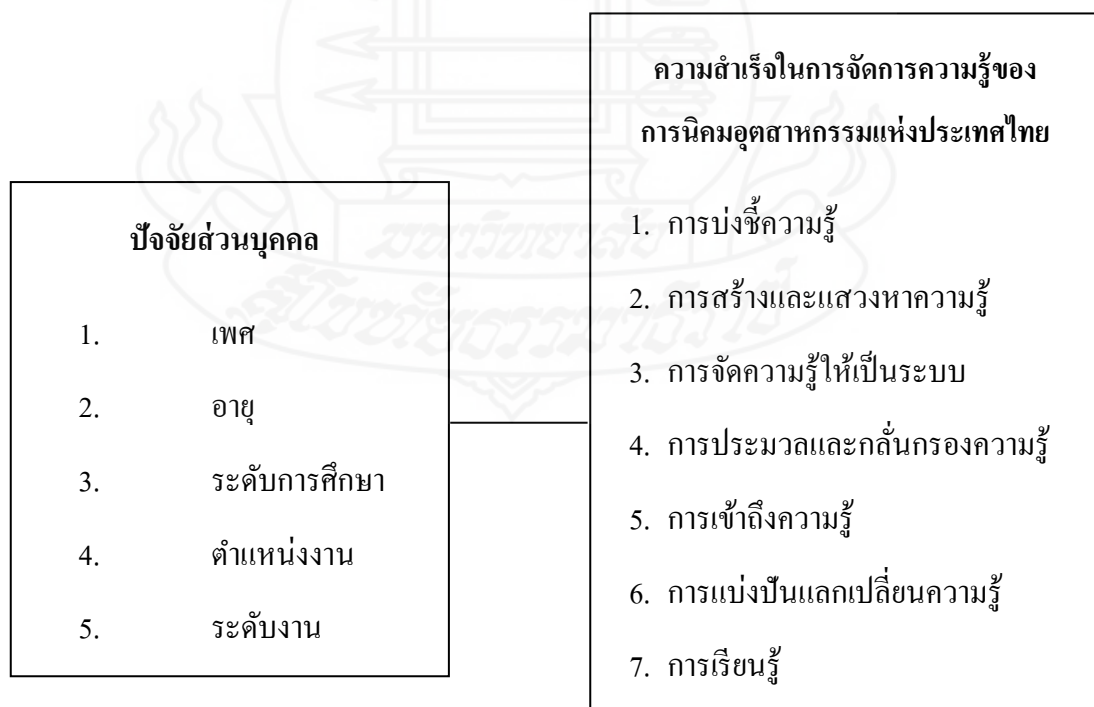
2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของ การ นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยศึกษาค้นคว้าจากงานวิชาการที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ เช่น แนวคิดการจัดการความรู้ของ Probst และคณะ (2000) รวมทั้งได้ประยุกต์แนวคิดการจัดการ ความรู้ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีรายละเอียดของขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบการจัดการความรู้ 7 ด้าน ประกอบด้วย 1. การบ่งชี้ความรู้ 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ 3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5. การเข้าถึงความรู้ 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7 การเรียนรู้

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 346 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน คำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่

4.3 ขอบเขตพื้นที่ ได้แก่ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ตั้ง 618 ถนนนิคมมักกะสัน แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนมิถุนายน 2555 เป็นเวลา 6 เดือน เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม 2555

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 บัณฑิตส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระดับงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

5.2 การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านองค์ประกอบการจัดการความรู้ 7 ด้าน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

5.3 การบ่งชี้ความรู้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ขององค์กรในการปฏิบัติงานที่สนองตอบต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการนิคมอุตสาหกรรมฯ โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

5.4 การสร้างและแสวงหาความรู้ หมายถึง การสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรให้ไปศึกษา ดูงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาสนับสนุนในการบริหารจัดการความรู้

5.5 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต การจัดระบบไหลเวียนของงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำห้องสมุด on-line

5.6 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน/ภาษาเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5.7 การเข้าถึงความรู้ หมายถึง การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Web site, e-mail, Web board, e-learning, ห้องสมุด On-line

5.8 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น เช่น การจัดทำ Web board สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร การเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นระหว่างองค์กรกับเครือข่ายชุมชน การจัดตั้ง Cop (ชุมชนนักปฏิบัติ)

5.9 การเรียนรู้ หมายถึง การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การเรียนรู้และทำงานร่วมกันในลักษณะเป็นเครือข่าย เรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีการนำความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ

5.10 พนักงาน หมายถึง พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นพนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตลอดจนถึงผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ของกรมอุตุนิยมวิทยาแห่งประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.2 กรมอุตุนิยมวิทยาแห่งประเทศไทย สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ปรับปรุง การกำหนดนโยบาย การวางแผน และเสริมสร้างการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรณีอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย” ผู้ศึกษาได้นำวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเสนอไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความรู้
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการความรู้
3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความรู้

1.1 ความหมายของคำว่า “ความรู้”

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 232) ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติการและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติของกวีชาในแต่ละสาขา

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547 : 14) ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

ดาเวนพอร์ท (2542 อ้างในไพโรจน์ ชลารักษ์ 2551 : 3) ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท และความรู้แจ้ง อย่าง

ซ้ำของ เป็นการประสมประสานที่ให้กรอบสำหรับการประเมินค่า และการนำเอาประสบการณ์ สารสนเทศใหม่ ๆ มารวบรวมเข้าด้วยกัน มันเกิดขึ้นและถูกนำไปประยุกต์ในใจของคนที่มี สำหรับในแง่ขององค์กรนั้น ความรู้มักจะสั่งสมอยู่ในรูปเอกสารหรือแฟ้มเอกสารต่าง ๆ รวมไปถึงสั่งสมอยู่ในการทำงานอยู่ในกระบวนการอยู่ในการปฏิบัติงานและอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กรนั่นเอง

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548 : 17) ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้ จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูลและสารสนเทศ (ความรู้มีอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่ง) สามารถดำรงอยู่ได้ทุกสถานที่ในเวลาเดียวกันและความรู้ไม่สามารถเปลี่ยนมือกันได้ ดังนั้น ในสังคมสารสนเทศ เมื่อเราพูดถึงสินทรัพย์และสินค้าที่เป็นนามธรรมนั้น ข้อมูล ข่าวสารสารสนเทศหรือความรู้ไม่มีการสูญสลายและสามารถรีไซเคิล ได้บ่อยเท่าที่ต้องการ

พรชิตา วิเชียรปัญญา (2547 : 21) ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ เป็นกระบวนการของการ จัดเกลา เลือกใช้และบูรณาการ การใช้สารสนเทศเหล่านั้น จะเกิดเป็นความรู้ใหม่ (new knowledge) ความรู้ใหม่จึงเกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคลเป็นความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง (tacit knowledge) หากเมื่อความรู้เหล่านั้นได้ถูกถ่ายทอดออกมาในรูปของการเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ความรู้นั้นก็จะกลายเป็น ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (explicit knowledge) ความรู้ดังกล่าวจะมีคุณค่าปรากฏเมื่อนำมาใช้ใน กระบวนการตัดสินใจ (decision making)

ลักษณะของความรู้ มีลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) เป็นนามธรรม
- (2) มีกำเนิดในคน และอยู่ในตัวคน
- (3) เกิดขึ้นได้โดยอาศัยกระบวนการและปัจจัยหลายอย่างทั้งภายนอกและภายในตัวคนผสมผสานกัน
- (4) แสดงออกให้ปรากฏแก่ผู้อื่นได้โดยผ่านพฤติกรรม
- (5) มีพลังและมีอิทธิต่อคน

- (6) นำมาใช้แล้วไม่หมดไป ไม่สูญสลายมีแต่จะเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด
- (7) สามารถบันทึกและถ่ายทอดออกจากคนได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยอาศัยสื่อ และเครื่องมือต่าง ๆ

สรุป ความรู้ คือ สภาพะในตัวตนที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานอย่างลงตัวระหว่างการรับรู้ ความจำ ความคิด ความเข้าใจและความรู้สึก เมื่อคนได้สัมผัสหรือรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว สภาพะนี้จะไม่หายไปจากคนแต่อาจลืมไปได้บ้างบางส่วนและบางเวลา

1.2 ประเภทความรู้

โบนากะและทาเคอูชิ (อ้างในสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2547 : 16) ได้จำแนกความรู้ไว้เป็น 2 ชนิด โดยอาศัยลักษณะการปรากฏของความรู้ คือ

(1) ความรู้แฝง หรือความรู้โดยนัย (tacit knowledge) เป็นความรู้เฉพาะตัวของใครของมันที่รู้ได้เฉพาะตัวเจ้าของและอยู่ในตัวของบุคคลผู้นั้น แม้บางครั้งตัวเจ้าของก็อาจไม่รู้ด้วยซ้ำว่าตัวเองมีความรู้นี้อยู่ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากผสมผสานระหว่างความรู้ที่รับใหม่จากภายนอกกับความรู้หรือประสบการณ์เดิมภายใน ซึ่งจะแสดงออกหรือปรากฏได้เมื่อมีการกระทำเป็นกิจกรรมหรืออาการเกิดขึ้น

(2) ความรู้แสดงหรือปรากฏ หรือความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นความรู้ส่วนบุคคลแสดงออกมาจากตัวโดยการบอกพูด หรือกระทำด้วยอาการ หรือวิธีใด ๆ ก็ตามให้ปรากฏแก่ผู้อื่น ซึ่งอาจถูกบันทึกลงเป็นสารสนเทศ หรือข้อมูลในวัสดุหรือระบบบันทึกแบบต่าง ๆ ก็ได้ ความรู้ชนิดนี้เมื่อเทียบกับอย่างแรกที่เป็นความรู้แฝงแล้ว ความรู้ชนิดแรกมีมากกว่าหลายเท่าตัวประมาณว่าเป็นอัตราส่วนประมาณ 80 : 20 ที่เดียว

Choo. (2000 อ้างในชัชวาล วงษ์ประเสริฐ 2548 : 17-19) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

(1) ความรู้โดยนัย (Tacit หรือ Implicit Knowledge) หมายความว่า เป็นความรู้เฉพาะตัวที่เกิดจากประสบการณ์ การศึกษา การสนทนา การฝึกอบรม ความเชื่อ เจตคติของแต่ละบุคคล เป็นความรู้เกี่ยวกับสติปัญญา และประสบการณ์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์รวมของความรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นความรู้ที่ไม่อยู่นิ่ง จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ของการใช้ความรู้ของแต่ละคน ซึ่งก็คือความรู้ที่ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งถือว่าเมื่อคนปฏิบัติงานนาน ๆ จนเกิดความชำนาญ ความรู้ประเภทนี้ถือเป็นความรู้ไม่เป็นทางการจัดระบบ หรือจัดหมวดหมู่ไม่ได้ แต่สามารถแลกเปลี่ยนหรือนำมาเล่าสู่กันฟัง สามารถถ่ายทอดแบ่งปันความรู้นี้ได้ และสามารถสังเกตและเลียนแบบได้ ซึ่งองค์กรต้องพยายามปรับเปลี่ยนความรู้โดยนัย ให้เป็นความรู้ที่ปรากฏเพื่อเป็นความรู้ที่ฝังกับองค์กร (Embedded Knowledge) ไม่ยึดติดกับตัวบุคคล

(2) ความรู้ที่ปรากฏ (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบุคคลออกมาในรูปของบันทึกในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งก็คือสารสนเทศนั่นเอง เช่น หนังสือ บทความ เอกสาร มาตรฐาน ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า ความลับทางการค้า รายงานประจำปี สื่อโสตทัศน์ เว็บไซต์ เช่น VDO CD สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ E-books/e-journal ความรู้ที่ปรากฏถือได้ว่ามีการใช้สัญลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดภาษาเขียน เพื่อบันทึกความรู้นั้น ๆ ทำให้คนเข้าใจได้กว้างขวาง และสะดวกยิ่งขึ้น ความรู้ที่มีการสะสมกันมานาน เป็นความรู้ที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการตรวจสอบอย่างเป็นระบบแล้ว เช่น

(2.1) ความรู้ที่มีเป้าหมาย เป็นความรู้ที่สร้างขึ้น เช่น ข้อกำหนด คู่มือ สิทธิบัตร โปรแกรมสำเร็จรูป ฐานข้อมูล การบันทึกเสียง และฟิล์ม

(2.2) ความรู้ที่เป็นกฎเกณฑ์ เป็นความรู้ที่มีการประมวลเป็นกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ หรืองานประจำ

(3) ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม (Culture Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากความเชื่อศรัทธา ซึ่งจะเกิดจากผลสะท้อนกลับของตัวความรู้ และสภาพแวดล้อมขององค์กร องค์กรที่พัฒนามาเป็นระยะเวลานาน จะมีการพัฒนาความเชื่อร่วมกัน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติขององค์กร ความสามารถหลักขององค์กร (core competency) ซึ่งก็คือวัฒนธรรมขององค์กรนั่นเอง

1.3 โครงสร้างของความรู้ (structure of knowledge)

ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2551 : 7) กล่าวว่า โครงสร้างความรู้ (structure of knowledge) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวก่อให้เกิดความรู้ มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกันอย่างไร เนื่องจากเป็นที่ทราบแล้วว่าความรู้เป็นนามธรรม จึงเป็นการยากที่จะทำสิ่งที่เป็นนามธรรมให้ปรากฏลักษณะหรือโครงสร้างให้เห็นชัดเจนได้ จึงต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมผสมเข้าด้วยกัน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

(1) ผู้รู้ (knower) คือ ตัวคนนั่นเอง หากไม่มีตัวตน (ที่มีชีวิต) ก็ไม่มีผู้รู้ ความรู้ก็เกิดขึ้นไม่ได้และไม่มีที่อยู่สำหรับความรู้

(2) สิ่งที่อยู่ได้ (being known) หมายถึง สสาร (matter) หรือพลังงาน (energy) หรือทั้งรูปธรรม (concrete) และนามธรรม (abstract) ต่าง ๆ ที่คนสามารถสัมผัสหรือเข้าถึงได้ สิ่งที่อยู่ได้หากเป็นรูปธรรมะ จะต้องรู้โดยผ่านการเห็น การได้ยิน การสัมผัส แต่หากเป็นนามธรรมะรู้ได้โดยการรู้สึก เช่น รู้สึกเสียใจ คิดใจ

(3) ภาวะการดำรงอยู่ของสิ่งที่อยู่แล้วในผู้รู้ (existing of prevailing of being known) ภาวะนั้นปรากฏในรูปหรือลักษณะของความจำ (memory) ความเชื่อ (belief) หรือมโนทัศน์ (concept) ในคนหรือในผู้รู้นั้น เช่น จำลักษณะของสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันได้ จำความรู้สึกที่แตกต่าง กันได้

ความรู้เป็นนามธรรมที่เกิดกับมนุษย์อยู่กับมนุษย์ และมนุษย์ใช้ประโยชน์เหมือนอวัยวะอย่างหนึ่งในตัวมนุษย์ ความรู้เกิดในมนุษย์ได้เพราะมนุษย์อาศัยอวัยวะสัมผัสรับรู้แล้วสะสมสิ่งที่ได้รับรู้นี้ไว้เป็นความรู้ บ่อเกิดของความรู้จึงเป็นส่วนประกอบกันระหว่างตัวมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม นอกตัวมนุษย์ทุกอย่าง เมื่อมองในแง่ของปัจจัยและองค์ประกอบของความรู้แล้ว ความรู้จึงประกอบด้วยปัจจัยภายนอกตัวมนุษย์ และปัจจัยภายในตัวมนุษย์เองที่สัมพันธ์กัน เกิดความรู้ในมนุษย์ได้ด้วยกระบวนการที่เรียกว่า การเรียนรู้ เมื่อเรียนรู้จนได้ความรู้แล้วความรู้ก็จะสะสมอยู่ในตัวมนุษย์และถูกเปิดเผยและแพร่กระจายขยายออกได้ด้วยการบอกเล่า การจดบันทึกและการถ่ายทอดส่งผ่านกันต่อไป ความรู้ถูกเปลี่ยนสถานะเป็นข้อมูล และสารสนเทศอยู่ในวัสดุบันทึกและระบบการจัดกระทำต่าง ๆ มากมาย ทั้งที่มีการทำซ้ำและทำใหม่ ความรู้เกิดการหมุนเวียนและพัฒนาไปเรื่อย ๆ จนทำให้มนุษย์พัฒนาความรู้ได้

สูงสุดถึงขั้นที่เรียกว่า ปัญญา ทั้งนี้เพราะมนุษย์อาศัยศักยภาพของตัวเอง ในการจดจำและการคิดเป็นพื้นฐาน พัฒนาความรู้และทดสอบหรือใช้ในทางปฏิบัติเพื่อขจัดปัญหา ข้อสงสัย และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้น เพื่อประโยชน์ของมนุษย์เองตลอดมาหลายชั่วคน

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการความรู้

2.1 ที่มาของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้แนวคิดของการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่เห็นคุณค่าของบุคลากร ในองค์กรว่า เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า ทั้งนี้ เนื่องจากกระแสของการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยุคนี้ยังเป็นยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ และบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องสามารถทำงานได้ครอบคลุมงานหลักขององค์กรทุกด้าน และสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ เพื่อที่จะผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และสามารถอยู่รอดได้ในโลกของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน

2.2 ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM)

วิจารณ์ พานิช (2547 : 63) ได้อธิบายว่า แนวความคิดของการจัดการความรู้ไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนจากการปฏิบัติเป็นตัวนำ เป็นตัวเดินเรื่องไม่ใช่แค่เรียนจากครู หรือตำรา ตำรานั้นเป็นการเรียนรู้แบบเก่า ซึ่งเน้นเรียนทฤษฎี ขณะที่การเรียนรู้แบบ KM ก็เป็นทฤษฎี แต่ว่าเน้นที่การเรียนรู้แบบปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องของคน ๆ เดียวเป็นเรื่องของคนหลายคนที่ทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้น เวลาปฏิบัติแต่ละคน

จะมีประสบการณ์ไม่เหมือนกันเมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันแล้ว อาจเห็นส่วนที่เหมือนกัน ซึ่งเป็นการยืนยันว่าเข้าใจตรงกัน เมื่อเอามาแลกเปลี่ยนกันมาก ๆ จะทำให้ยกระดับความรู้ ความเข้าใจขึ้นไปอีกจะเห็นว่า การจัดการความรู้เราจะเน้นที่การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แล้วเน้นตัวความรู้ที่เป็นความรู้

ในคน หรือที่เรียกว่า Tacit Knowledge ทั้งนี้ ความรู้จากเอกสาร ตำรา หรือที่เรียกว่า Explicit Knowledge

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547 : 63) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้ คือ ความรู้เกิดจากการประมวลสังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศ เหล่านั้นจนกลายเป็นความรู้ ซึ่งความรู้นี้ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ที่ซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงาน และที่ฝังตัวอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด (Explicit Knowledge) ที่ปรากฏในเอกสารบันทึก หรือรายงานต่าง ๆ ขององค์กร การจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่าย และดึงออกมาใช้งานได้โดยสะดวก การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นในระดับทีมงาน หรือระดับกลุ่มในองค์กร ที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน เพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างทีม ซึ่งอาจเป็นปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย Cyber space หรืออาจผ่านการพบปะพูดคุยกันหน้าต่อหน้าก็ได้

สุภามนต์ ศุภกานต์ (2547 : 28-29) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการที่องค์กรหนึ่งจะสกัดคุณค่าจากทรัพย์สินทางปัญญาของคนออกมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดได้อย่างไร จุดสำคัญสำหรับการริเริ่มเกี่ยวกับ KM คือ ความรู้ที่ถือว่ามีค่าสำหรับองค์กรมักจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547 : 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวมแลกเปลี่ยน และใช้ความรู้

Ryoko Toyama (อ้างในพรทิพย์ กาญจนนิยต 2546 : 1-10) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึง การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่และประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

Dave Snowden (อ้างในพัด นิลพันธุ์ และนพรัตน์ ประสานเขตการณ์ 2546 : 122 – 126) กล่าวว่า องค์กรต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการตัดสินใจในองค์กร และเพื่อสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้มีการจัดการความรู้อยู่ 3 ประเภท คือ

(1) Content Management คือ การจัดการความรู้ประเภท (Explicit โดยเน้นการจัดระเบียบเอกสาร หรือโครงสร้างต่าง ๆ

(2) Narrative Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่องที่รู้มา ภายใต้แนวคิดที่ว่าเราไม่สามารถเขียนทุกเรื่องออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ เนื่องจากข้อจำกัด ในการเขียน ดังคำกล่าวที่ว่า “We know more than we can say, we’ll always say more than we can write down: เรารู้มากกว่าเราพูดและเราพูดมากกว่าเขียน” การใช้เทคนิคนี้ต้องเชื่อมต่อระหว่างวิธีการสื่อสารที่น่าสนใจและเนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อ

(3) Context Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้กิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ โดยเครือข่ายทางสังคม

การจัดการความรู้ในแนวคิดนี้ เน้นทั้งด้านการจัดการกับสาระและการสร้างการแลกเปลี่ยนไหลเวียนของความรู้ ดังนั้น จะให้ความสำคัญกับการจัดการในลักษณะ Context และ Narrative มากกว่า Content Management

Yogesh Malhortra (อ้างใน Singapore Productivity and Standards Board 2001 : 18-22) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญในการปรับองค์กรให้สามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ภายใต้สิ่งแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารในการผสมผสานความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ และความสามารถของคนเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ (Tacit Knowledge) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์การทำงาน จากทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกัน หรือทีมงานที่ทำงานร่วมกัน แล้วมีการจัดการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติ เมื่อรวบรวมแล้ว ก็มีการนำ

ความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ จำแนก (Synthesis) หรือจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ โดยวิธีเผยแพร่ด้วยสื่อทั้ง 2 ประเภท คือ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการต่อยอดความรู้หรือสร้างประโยชน์จากความรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์อื่น ๆ ขึ้นไป

2.3 ความสำคัญของการจัดการความรู้

ประพนธ์ ภาสुकยัต (อ้างใน <http://www.bunditcenter.com/articles.6/1/2548>) ได้อธิบายว่าการจัดการความรู้ เป็นแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ที่มองคนในองค์กรเป็นสินทรัพย์อันมีค่าเนื่องจากกระแสโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ และทำให้คนในองค์กรต้องเป็น Knowledge Worker ที่สามารถทำงานได้อย่างรอบด้าน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ ทำงานอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งจะต้องเป็นคนที่มีสมรรถนะสูง (High competency) เพื่อสามารถที่จะผลักดันให้องค์กรอยู่ได้ในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก

วิจารณ์ พานิช (2547:3) กล่าวว่า การเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management, KM) ด้วยการอ่านหนังสือหรือฟัง “ผู้รู้” บรรยาย การกระทำเช่นนั้นจะไม่มีทางช่วยให้รู้จัดการการจัดการความรู้ได้เลย เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นทักษะ (Skill) ไม่ใช่ความรู้เชิงทฤษฎีหรือกล่าวให้ชัดเจนขึ้น การจัดการความรู้มีส่วนที่เป็นทักษะดิบส่วน และส่วนที่เป็นทฤษฎีเพียงส่วนเดียว (คล้ายพุทธศาสนา) การเรียนรู้โดยการท่องทฤษฎีจึงแทนจะไม่มีประโยชน์ ต้องลงมือทำ จึงจะ ทำเป็นและเกิดความรู้ความเข้าใจและการจัดการความรู้ที่แท้จริงเป็นการจัดการความรู้โดยกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินกิจกรรมร่วมกันในกลุ่มผู้ทำงานเพื่อช่วยกันดึง “ความรู้ในคน” และคว้า (Capture) ความรู้ภายนอกองค์กรมาใช้ในการทำงาน และคอย “คว้า” ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานเอามายกระดับความรู้ และนำกลับไปใช้ในการทำงานเป็นวงจรต่อเนื่องไม่จบสิ้น

ประพนธ์ ภาสुकยัต (2548:2) กล่าวว่า KM (Knowledge Management) นี้แหละที่จะเป็น “ตัวต่อหรือ Jigsaw” ชิ้นสำคัญที่จะทำให้เกิดการบริหารคุณภาพจะทำให้เป้าหมายของผู้บริหารทั้งหลาย

ที่ต้องการจะสร้าง “องค์กรแห่งการเรียนรู้” เป็นจริง แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ จะมีต้นตอมาจาก โลกตะวันตก แต่มีประโยชน์น่าจะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทไทยของเรา การจัดการความรู้ ทางตะวันตกเริ่มเห็นว่าในปัจจุบันการที่องค์กร หรือบริษัทเอาชนะกันได้ นั่นมันไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลผลิต แค่นั้น แต่มันเป็นการเอาชนะกันด้วยเรื่องของความคิด เป็นเรื่องการนำเอาสิ่งที่อยู่ในตัวคนมาใช้ มาทำให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ขึ้นมา ที่เรามักเรียกกันว่า “นวัตกรรม”

การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นเรื่องทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ที่ในปัจจุบันถือว่ามีค่ายิ่งนัก จริง ๆ แล้วสังคมไทยก็ให้ความสำคัญเรื่องการแสวงหาวิชาความรู้อยู่แล้ว ดังจะเห็นว่า มีคำพูดในเรื่องนี้อยู่มาก เช่น ที่พูดว่ามีวิชาเหมือนมีทรัพย์ อยู่นับแสน หรือรู้ไว้ใช้ว่าใส่บา้แบกหาม

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาที่มีค่ายิ่ง เกิดมาจากประสบการณ์ในการทำงานจากค่านิยม ทักษะคิด ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานในองค์กร หรืออาจจะเกิดมาจากการมีพรสวรรค์ และเมื่อนำมาผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ไปยกระดับความรู้ และนำไปใช้ในการทำงานใหม่ ก็จะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย ถ้าองค์กรใดมีการจัดการความรู้เช่นนี้ได้ ก็จะทำให้องค์กรนั้นสามารถพัฒนาไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ได้ในที่สุด

2.4 องค์ประกอบในการจัดการความรู้

บุญดี บุญญาภิจ (2547 : 46) อธิบายว่า ในการจัดการความรู้ให้บรรลุผล ควรมีการดำเนินการตามองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- (1) การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและพฤติกรรมการทำงาน
- (2) การสื่อสารให้เข้าใจว่าทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้
- (3) กระบวนการและเครื่องมือในการจัดการความรู้
- (4) การฝึกอบรมและการเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้
- (5) การวัดผลการจัดการความรู้
- (6) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจในการจัดการความรู้

โมเดลการจัดการความรู้

โมเดลนี้คิดขึ้นโดย ดร.ประพนธ์ ผาสุกยัต (2548 อ้างในวิจารณ์ พานิช 2548 : 129 -136) ที่กำหนดกรอบโมเดลปลาหู สำหรับใช้ทำความเข้าใจ 3 ส่วนหลักของการจัดการความรู้ สัมพันธ์กับบุคคล 3 กลุ่ม ในการดำเนินการจัดการความรู้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการจัดการความรู้

ที่มา : สถาบันการส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.)

“โมเดลปลาหู” เป็นโมเดลอย่างง่าย ที่เปรียบการจัดการความรู้ เหมือนกับปลาหูหนึ่งตัว ที่มี 3 ส่วน คือ

(1) ส่วน “หัวปลา” (Knowledge Vision- KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำการจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร ?” โดย “หัวปลา” นี้จะต้องเป็นของ “คุณกิจ” หรือ ผู้ดำเนินกิจกรรม KM ทั้งหมด โดยมี “คุณเอื้อ” และ “คุณอำนวย” คอยช่วยเหลือ

(2) ส่วน “ตัวปลา” (Knowledge Sharing-KS) เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ซึ่ง “คุณอำนวย” จะมีบทบาทมากในการช่วยกระตุ้นให้ “คุณกิจ” มีการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ซ่อนเร้นที่มีอยู่ในตัว “คุณกิจ” พร้อมอำนวยให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นทีม ให้เกิดการหมุนเวียน

(3) ส่วน “หางปลา” (Knowledge Assets-KA) เป็นส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้” ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา” ซึ่งเราอาจเก็บส่วนของ “หางปลา” นี้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น ICT ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด นำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้ พร้อมยกระดับต่อไป

2.5 กระบวนการในการจัดการความรู้

กระบวนการในการจัดการความรู้ ได้มีผู้อธิบายไว้ว่า ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ตามแนวคิดของผู้ให้คำอธิบายดังนี้

นายแพทย์พิเชฐ บัญญัติ (2548 : 5-8)

(อ้างใน <http://www.bantakhospital.com/modules.6/1/2548>) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ขั้นตอน

- (1) การกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ หรือการมองว่าเราจะไปทางไหน หรือพูดง่าย ๆ ว่า จะทำไปทำไม (Knowledge Vision)
- (2) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) คือ การเอาความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน (Tacit Knowledge) มาถ่ายทอด เล่าสู่กันฟัง หรือการจัดเวทีให้มีการแบ่งปันความรู้หรือแลกเปลี่ยน เล่าสู่กันฟัง โดยวิธีการเช่นนี้ อาจเรียกว่า เป็นชุมชนของการปฏิบัติที่ดี (Community of Practices)
- (3) การนำเอาความรู้ที่ได้มาเก็บไว้เป็นแหล่งความรู้ หรือขุมทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets)

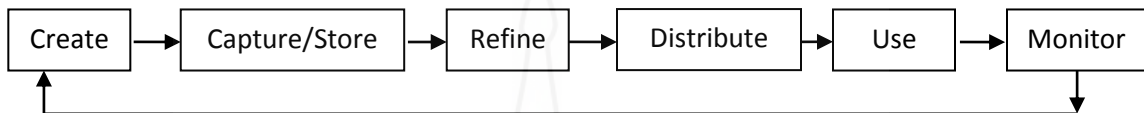
นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543 : 66) อธิบายว่า กระบวนการหรือขั้นตอนการพัฒนา Knowledge Management ประกอบด้วย

- (1) การจัดหาหรือการสร้างความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
- (2) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization Storage)

(3) การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution)

(4) การใช้โปรแกรมการจัดการความรู้ (Knowledge Application)

สมชาย นำประเสริฐชัย (2546 : 104-106) อธิบายว่า กระบวนการจัดการความรู้มี 6 ขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 2.2 กระบวนการของ Knowledge Management

กระบวนการของ Knowledge Management ประกอบด้วย (1) การสร้าง (Create) (2) การจัดและเก็บ (Capture/Store) (3) การเลือกหรือกรอง (Refine) (4) การกระจาย (Distribute) (5) การใช้ (Use) และ (6) การติดตาม/ตรวจสอบ (Monitor)

การใช้ความรู้ (Use) ถ้าไม่มีขั้นตอนของการใช้ความรู้หรือการประยุกต์ใช้ การจัดการความรู้ ก็ไม่บังเกิดผลใด ๆ เป็นการลงทุนที่สูญเปล่า การประยุกต์ใช้ความรู้และทำให้เกิดผลจากการใช้ความรู้ ทั้งเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ/การพัฒนากระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในองค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง และมีผลในเชิงป้อนกลับต่อกระบวนการจัดการความรู้ทุก ๆ ขั้นตอน

บุญดี บุญญากิจ และคณะ อธิบายว่า จากการศึกษากรอบความคิดของการจัดการความรู้ แล้ว จึงได้สรุปขั้นตอนหลัก ๆ ของกระบวนการความรู้ (Knowledge Process) ไว้ดังนี้

(1) การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification)

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

(3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

(5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

(7) การเรียนรู้ (Learning)

ทั้ง 7 ขั้นตอนนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ทั้งที่มีอยู่เดิม ภายในองค์กรและความรู้ใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.6 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้

บุญดี บุญญาภิจ (2547: 135) กล่าวว่า เครื่องมือที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกลุ่มงานและบุคลากร รวมถึงอำนวยความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Explicit Knowledge

(2) เครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งเหมาะสมสำหรับความรู้ประเภท Tacit Knowledge

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ที่มีอยู่หลากหลาย สามารถนำมาสรุปเป็นขั้นตอนตามลักษณะการใช้งาน รวมถึงประเภทของเครื่องมือ นวัตกรรม และเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้ดังนี้

(1) การค้นหาความรู้ เป็นการสร้างความคิดใหม่ โดยเครื่องมือที่ใช้จะจัดอยู่ในประเภทของเทคโนโลยี Idea Generating Tools

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการช่วยสกัดเอาความคิดใหม่ ๆ แนวโน้มต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ คอมพิวเตอร์, Internet

(3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นการช่วยกันกลั่นกรองและจัดลำดับของข้อมูล เช่น การจัดหมวดหมู่ของหนังสือการเก็บไฟล์เอกสารข้อมูลต่าง ๆ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะเป็นเรื่องของ Document Management System ซึ่งโปรแกรมต่าง ๆ ของ Computer จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดการ

(4) การประมวลและการกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการจัดข้อมูลให้เป็นระบบและช่วยแปลความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อนำไปจัดเก็บไว้ในฐานความรู้ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ Visual Maps, Directories, Data Based, Knowledge Based

(5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Society) เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (Information Communication and Technology : ICT) ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต และกิจกรรมต่างๆ ของคนเราเป็นอย่างมาก นอกจาก Computer จะเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ แล้ว การมีความรู้ความสามารถในการใช้งาน computer เพียงอย่างเดียวจึงไม่เป็นการเพียงพอ คนเราจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถวิเคราะห์ข่าวสารเหล่านั้นมาเป็นความรู้และนำไปใช้ ให้เกิดประโยชน์ได้

การเข้าถึงความรู้โดยใช้ computer นับว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีคุณประโยชน์ต่อมนุษยชาติอย่างมหาศาล เช่น การใช้ e-mail Internet, web ต่าง ๆ Search and Retrieval Technologies ซึ่งผู้ใช้สามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมายในโลกของ Syber

การใช้เทคโนโลยีเข้าถึงความรู้ไม่ว่าจะเป็นการรับ - ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ผู้ใช้สามารถรับและส่งจดหมายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตถึงเพื่อนและครอบครัวได้จากทุกมุม โลกและในทางการศึกษาก็สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการส่งรายงานได้อีกด้วย รวมถึงผู้ใช้ซึ่งสามารถเข้ากลุ่มสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย จึงเป็นการเข้าถึงข้อมูลได้เป็นอย่างดี

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการช่วยเชื่อมโยงบุคลากรภายในองค์กรที่อยู่ต่างสถานที่เข้าไว้ด้วยกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้โดยการจัดทำเอกสารฐานความรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

(7) การเรียนรู้ (learning) การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรม และการบันทึกการอบรม รวมทั้งหน่วยงานต้องสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีห้องปฏิบัติการฝึกภาษา ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องโสตทัศนอุปกรณ์

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรม และการบันทึกการอบรม รวมทั้งหน่วยงานต้องสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้ด้วยตนเอง

โดยผ่านเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสื่อ ซึ่งได้แก่ การมีห้องปฏิบัติการฝึกภาษา ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องโสตทัศนอุปกรณ์ โดยมีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ และการทำงานที่เกื้อกูลกัน รวมถึงเป็นการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้อีกด้วย

2.7 ประโยชน์ที่ได้จากการจัดการความรู้

(1) ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน เช่น เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถหาแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว โดยค้นคว้าจากผลการจัดการความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ทางสื่อ (Internet) เพื่อศึกษาค้นหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เคยทำสำเร็จมาแล้ว ซึ่งได้มีการรวบรวมเก็บไว้บนฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น มีแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาย่าง วิธีนี้จะ ทำให้ผู้ปฏิบัติที่มีปัญหาสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ในเรื่องที่ตนประสบปัญหาได้โดยตรง จึงเป็นการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ประหยัดเวลาและประหยัดงบประมาณในการทำงาน เพราะสามารถแสวงหาความรู้ได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้

(2) การจัดการความรู้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องทำงานด้วยการลองผิดลองถูก เพราะก่อนทำงาน ถ้ามีการเรียนรู้ความผิดพลาดของคนอื่นจากบทเรียนในอดีตได้ก่อน เพื่อเป็นการ ต่อยอดความรู้ก็จะทำให้ช่วยประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานได้มากกว่าและไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูกอีก

(3) การจัดการความรู้ที่ได้มาโดย วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในงาน ที่ปฏิบัติในเรื่องเดียวกัน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถขจัดปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ได้ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ในเรื่องเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(4) การจัดการความรู้ที่ดีจะทำให้ผู้ที่แสวงหาความรู้มีช่องทางการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น ระบบ Internet ทำให้สามารถค้นหาค้นหาความรู้ได้ตลอดเวลา เป็นการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาตลอดชีวิตซึ่งมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อสถานศึกษา

(5) การแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) โดยการเรียนรู้ต่อยอดจากความรู้ที่ฝังในตัวตน (tacit knowledge) ของผู้ที่มีประสบการณ์มาก่อน

(6) ทำให้เกิดแหล่งความรู้ในสถานศึกษาที่สามารถเรียกใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับรู้และได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

(7) งานบางเรื่องไม่จำเป็นต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ตนเอง เพราะบางที่จะเกิดผลเสียมากกว่า เพราะต้องลองผิดลองถูก แต่ถ้าเรียนรู้จากประสบการณ์ของครูต้นแบบและประสบความสำเร็จในการทำงานมาก่อนจะช่วยย่นระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่า

(8) การจัดการความรู้ จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อวัฒนธรรมการทำงานของคนปรับเปลี่ยนจากเดิมมาสู่การมีวินัยในตนเอง มีการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้ตลอดชีวิต ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีพลังในการคิดสร้างสรรค์ มีความขยัน อดทน มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้ และมีจิตใจเป็นประชาธิปไตย

2.8 ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (Key Enablers)

บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2547) กล่าวว่า ปัจจัยเอื้อที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

(1) ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ (Leadership and Strategy) การจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จอย่างราบรื่นถ้าปราศจากการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารจะต้องเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการจัดการความรู้เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร นอกเหนือจากการสนับสนุนของผู้บริหารแล้ว มีอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ ก็คือ ทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ องค์กรจะต้องสามารถตอบคำถามได้ว่า จะจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่ออะไร เพื่อที่จะนำเอาเป้าหมายของการจัดการความรู้นั้นมากำหนดเป็นแผนงานและกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ กลยุทธ์จะต้องสนับสนุนและสอดคล้องกับทิศทางในดำเนินธุรกิจขององค์กรเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

(2) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) สิ่งสำคัญซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ก็คือวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร

ทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งมีมานานแล้วก็คือ ความรู้คืออำนาจและด้วยอำนาจนี้ที่จะช่วยทำให้เรามีความสำคัญมากกว่าคนอื่นได้ แต่ก็เป็นเพราะทัศนคติข้อนี้ที่ทำให้บุคลากรในองค์กรไม่ยอมที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันเพราะกลัวว่าตัวเองจะหมดความสำคัญไป สิ่งเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นเป็นเวลานานก็ได้แปรเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรที่กีดขวางการแบ่งปันความรู้ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลานาน องค์กรควรพิจารณาก็คือ การทำความเข้าใจถึงอุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวางไม่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพยายามหาวิธีการที่จะกำจัดอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านั้นออกไป การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง

(3) เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ (Technology) ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้แล้วระบบฐานข้อมูลและ Knowledge Portal ที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในภาพรวมแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้นั้นองค์กรต้องมั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีนั้น ๆ สามารถเชื่อมต่อหรือบูรณาการเข้ากับระบบเดิมที่องค์กรมีอยู่ได้อย่างแนบสนิท รวมถึงจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้และใช้ได้ง่าย องค์กรจะต้องตระหนักก็คือเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการติดต่อและเชื่อมโยงคนภายในองค์กรเข้าด้วยกันเท่านั้น เทคโนโลยีไม่ได้ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้แต่ทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้เกิดได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น คนเป็นผู้ที่แลกเปลี่ยนความรู้ ไม่ใช่เทคโนโลยี

(4) การวัดผล (Measurements) คำกล่าวที่ว่า “If we cannot measure, we cannot manage” สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการวัดผล องค์กรจะไม่สามารถพัฒนาปรับปรุงได้เลยถ้าไม่ทราบถึงสถานะปัจจุบัน และองค์กรจะไม่มีทางทราบถึงสถานะปัจจุบันถ้าไม่มีการวัดผล ดังนั้น การ

วัดผลของการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกลยุทธ์ และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้ นอกจากนี้แล้วผลจากการวัดความสำเร็จของการจัดการความรู้จะโน้มน้าวให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการและการแลกเปลี่ยนความรู้ การวัดผลของการจัดการความรู้เป็นเรื่องใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่น ๆ ในเรื่องของการจัดการความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับการวัดผลทางการจัดการความรู้กำลังเป็นที่สนใจและมีผู้ที่กำลังศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ เช่น การวัดและประเมินทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital Measurement) องค์กรจะต้องตระหนักว่าตัวชี้วัดที่ดีจะต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กรและสามารถบอกได้ว่า สถานะปัจจุบันของการจัดการความรู้เป็นอย่างไร และการดำเนินการมีความคืบหน้าเพียงใดและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ อย่างไร และการจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่ออะไรบ้าง

(5) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีแผนกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ที่ดี ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และพนักงานในทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ก็ตาม กิจกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้อาจจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นนักถ้าขาดโครงสร้างหรือระบบรองรับสำหรับบุคลากรในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก โครงสร้างนี้อาจจะสามารถเป็นทั้งสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สถานที่ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความรู้กัน หรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้เช่น โครงสร้างหรือระบบงานที่เอื้อให้เกิดสถานที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้และกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ ในชีวิตการทำงานประจำวัน ผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงโครงสร้างของหน่วยงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบ ในการจัดการความรู้ว่าควรเป็นในรูปแบบใด เช่น การจัดตั้งทีมงานข้ามฝ่าย (Cross Functional Team) เพื่อให้บุคลากรจากทุกฝ่ายงานเข้าร่วมกันวางแผนและดำเนินการในเรื่องของการจัดการความรู้ ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น ระบบการประเมินผลงานและระบบการยกย่องชมเชยและให้รางวัลที่ต้องเอื้อต่อการจัดการความรู้ขององค์กร

สรุป ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ทั้ง 5 ประการนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และคงจะไม่สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยเอื้อใดมีความสำคัญมากที่สุดหรือปัจจัยเอื้อใดมีความสำคัญมากกว่ากัน เพราะทั้ง 5 องค์ประกอบนี้ต่างก็ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน องค์กรคงจะไม่สามารถประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งใน 5 องค์ประกอบนี้ไป หากองค์กรสามารถบริหารจัดการปัจจัยเอื้อทั้ง 5 อย่างเป็นระบบ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันแล้ว การจัดการความรู้ก็จะประสบผลสำเร็จ

3 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ก่อตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 339 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2515 และต่อมาได้ปรับปรุงเป็นพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 (และมีการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2539 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2550 ซึ่งเปลี่ยนแปลง “เขตอุตสาหกรรมส่งออก” เป็น “เขตประกอบการเสรี” เป็นผลให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งได้รับสิทธิประโยชน์ทางอากร เช่นเดียวกับของที่นำเข้าไปในเขตปลอดอากร ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร)

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกลไกในการขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมของประเทศด้วยการจัดตั้ง “นิคมอุตสาหกรรม” เพื่อการเพิ่มมูลค่าการลงทุนของภาคอุตสาหกรรม และรองรับการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรมให้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และก่อให้เกิดการกระจายความเจริญทางเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมไปสู่ทุกภูมิภาคของประเทศอย่างสมดุลและยั่งยืน

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาและจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมโดยจัดพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมให้เข้าไปอยู่ร่วมกันอย่างมีระบบและมีระเบียบ และเป็นกลไกของรัฐบาลในการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมออกสู่ภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมี "นิคมอุตสาหกรรม" เป็นเครื่องมือดำเนินการ

นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง เขตพื้นที่ดินซึ่งจัดสรรไว้สำหรับโรงงานอุตสาหกรรม เข้าไปอยู่รวมกันอย่างเป็นสัดส่วน อันประกอบด้วย พื้นที่อุตสาหกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค และสาธารณูปการครบครัน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ โรงกำจัดน้ำเสียส่วนกลาง ระบบ

ป้องกันน้ำท่วม ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ นอกจากนั้น ยังประกอบด้วย บริการอื่นๆ ที่จำเป็นอีก อาทิ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ธนาคาร ศูนย์การค้า ที่พักอาศัยสำหรับคนงาน สถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยรวบรวมไว้ในแผนวิสาหกิจการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ยุทธศาสตร์สู่ปี 2554 – 2557

“เป็นองค์กรนำ ประสาน สร้างเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ ที่มีคุณภาพและความยั่งยืน ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต เพื่อสมรรถนะการแข่งขันในระดับสากล”

ปรัชญาการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้กำหนดค่านิยมขององค์กรที่จะใช้เป็นบรรทัดฐานสำหรับพนักงานได้นำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า บรรลุสู่เป้าหมายขององค์กร ดังนี้

- I : Integrity
ยึดมั่นในเกียรติยศ และศักดิ์ศรี ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ลูกค้านและองค์กร
- E-A : Excellence-Achievement
มุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ มีความเป็นมืออาชีพ บริการที่เป็นเลิศ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของงาน
- T : Tributary
ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยรวม มีความแบ่งปัน เกื้อกูล และเอื้ออาทรในการ อยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนกับชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

ระบบคุณค่า การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย นำพัฒนาการของประเทศ เพื่อคุณภาพชีวิตสิ่งแวดล้อมที่พร้อมด้วยคุณธรรม สู่สังคมอย่างมีคุณภาพ (5E's)

Equitability

การกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคเป็นกลไกในการกระจายความเจริญไปทั่วประเทศ ปัจจุบันมีนิคม

อุตสาหกรรม ทั้งหมด 48 แห่ง ซึ่งกระจายอยู่ใน 15 จังหวัดทั่วประเทศและกระจายอยู่ที่ 3 เขต ของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI)

Economy

การก่อให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกลไก ของรัฐในการพัฒนาประเทศ ก่อให้เกิดการลงทุนและจ้างงาน ซึ่งขณะนี้ในนิคมอุตสาหกรรมมีโรงงาน 3,858 โรงงาน โดยอยู่อย่างเป็นระบบระเบียบ มีการลงทุนประมาณ 2,444,608 ล้านบาท มีการจ้างงาน ประมาณ 503,993 คน

Environment

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้จัดพื้นที่ให้โรงงานเข้าไปอยู่อย่างเป็น ระเบียบ ซึ่งง่ายต่อการกำกับดูแล และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ การนิคมอุตสาหกรรมฯ ยังมีกฎเกณฑ์ กติกา ระเบียบในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการโรงงาน ในทุกนิคมอุตสาหกรรมโดยเฉพาะการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งการนิคมอุตสาหกรรมฯ ถือว่าเป็น หน้าที่โดยตรง

Ethics

ก่อให้เกิดจริยปรัชญาในการประกอบกิจการ ผู้ที่ประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม เป็นผู้ที่มิจริยปรัชญา ในการประกอบกิจการ โดยผู้ประกอบการเป็นผู้จ่ายค่าบำบัดน้ำเสียเอง ซึ่งเป็น กฎเกณฑ์กติกาที่ได้ถือปฏิบัติมา 39 ปีแล้ว

Education

การเผยแพร่ความรู้และยกระดับการศึกษา ก่อให้เกิดการถ่ายทอดทางเทคโนโลยี มิติใหม่ ที่ การนิคมอุตสาหกรรมฯ ต้องดำเนินการต่อไปคือ การเชื่อมโยงกับสถาบันการศึกษา โดยส่งเสริมให้มี สถาบันการศึกษาในนิคมอุตสาหกรรมซึ่งได้เกิดขึ้นแล้วในหลายนิคมฯ และจะดำเนินการต่อไป โดยจะ ยกระดับให้เป็นนิคมเทคโนโลยีชั้นสูงหรือ Science Park ซึ่งจะมีมหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัยและศูนย์พัฒนา ผลิตภัณฑ์ร่วมอยู่ด้วย

พันธกิจของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

- (1) เป็นฐานการผลิตและบริการ ในรูปแบบเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เพื่อสร้างความสำเร็จเติบโตในภาคอุตสาหกรรมและบริการของประเทศที่เชื่อมโยงการเป็นศูนย์กลางการลงทุนของภูมิภาคอาเซียน
- (2) สร้างความสมดุลในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมจากการมีส่วนร่วมและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการเจริญเติบโตร่วมกันของภาคอุตสาหกรรม สังคมและชุมชน ให้มีความผาสุกของสังคม คุณภาพชีวิตที่ดี และมีมาตรฐานสิ่งแวดล้อม
- (3) พัฒนานิคมอุตสาหกรรมและการบริการให้เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ
- (4) พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และมีธรรมาภิบาล พร้อมความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว
- (5) พัฒนาศักยภาพของพนักงานสู่ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ พร้อมสร้างความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้อยู่ในระดับรัฐวิสาหกิจชั้นนำ

ภารกิจหลัก (Core Business) ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

- (1) จัดหาที่ดินและพัฒนาเพื่อจัดตั้งเป็นนิคมอุตสาหกรรม และสนับสนุน ส่งเสริมการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมในรูปแบบการร่วมทุนและร่วมดำเนินงาน ที่สามารถรองรับการลงทุนของภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการเป้าหมายของประเทศ
- (2) จัดตั้ง และพัฒนาท่าเรืออุตสาหกรรมเพื่อรองรับและสนับสนุนการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรม ตามนโยบายการพัฒนาพื้นที่ของประเทศ
- (3) จัดให้มีบริการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม
- (4) ให้บริการอนุมัติ อนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้
- (5) จัดให้มีและให้บริการสิทธิประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม

(6) ควบคุม กำกับดูแล ตลอดจนประสานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ของนิคมฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย และสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีรายละเอียดเกี่ยวกับ โครงสร้างสายบังคับบัญชา และกลุ่มภารกิจโดยสังเขป ดังนี้ (กองบริหารทรัพยากรบุคคล การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2555)

สายงานผู้ว่าการ ประกอบด้วยหน่วยงานขึ้นตรง ได้แก่

- (1) รองผู้ว่าการ ระดับ 12
- (2) ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 12
- (3) ผู้ช่วยผู้ว่าการ ระดับ 11
- (4) ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 11
- (5) ฝ่ายตรวจสอบภายใน
 - กองตรวจสอบ 1
 - กองตรวจสอบ 2

สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร) ประกอบด้วยหน่วยงานขึ้นตรง ได้แก่

- (1) ฝ่ายกฎหมาย
- (2) ฝ่ายบริหาร
- (3) ฝ่ายสื่อสารองค์กรและชุมชนสัมพันธ์
- (4) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- (5) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (6) ฝ่ายพัสดุ

สายงานรองผู้ว่าการ (ยุทธศาสตร์และการเงิน) ประกอบด้วยหน่วยงานขึ้นตรง ได้แก่

- (1) ฝ่ายยุทธศาสตร์
- (2) ฝ่ายการเงินและบัญชี
- (3) ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์และบัญชี
- (4) ฝ่ายวิชาการ

สายงานรองผู้ว่าการ (บริการและสิ่งแวดล้อม) ประกอบด้วยหน่วยงานขึ้นตรง ได้แก่

- (1) ฝ่ายบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร 1

(2) ฝ่ายบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร 2

(3) ฝ่ายสิ่งแวดล้อม

สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1) ประกอบด้วยหน่วยงานขึ้นตรง ได้แก่

(1) ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม

(2) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางปู

(3) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

(4) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

(5) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

(6) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

(7) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคใต้

สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 2) ประกอบด้วยหน่วยงานขึ้นตรง ได้แก่

(1) ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน

(2) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

(3) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

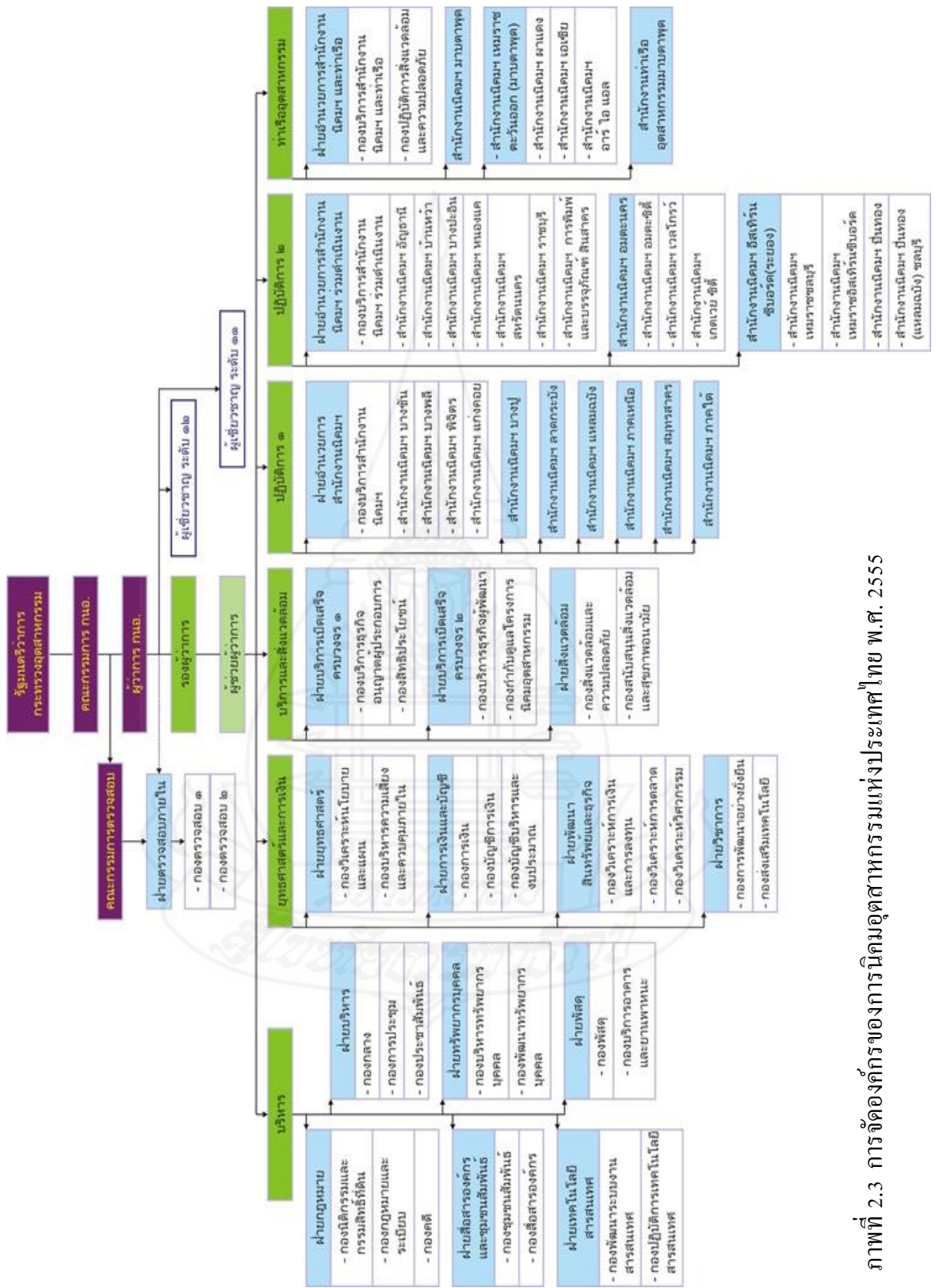
สายงานรองผู้ว่าการ (ท่าเรืออุตสาหกรรม) ประกอบด้วยหน่วยงานขึ้นตรง ได้แก่

(1) ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม

(2) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

(3) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก (มาบตาพุด)

(4) สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด



ภาพที่ 2.3 การจัดองค์กรของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ. 2555

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกับการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศในรูปแบบของ “นิคมอุตสาหกรรม” ให้เติบโตควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการนิคมอุตสาหกรรมฯ ให้ความสำคัญการพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต และตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องมีแผนการบริหารจัดการองค์ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมฯ เพื่อเป็นกลไกในการชี้แนะ และกำหนดทิศทางการบริหารจัดการความรู้ การจัดทำแผนงาน/โครงการที่เหมาะสมเพื่อนำความรู้หรือทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ของบุคลากรและองค์กรที่มีอยู่มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะขององค์กร ให้มีความสามารถในการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ได้อย่างมั่นคง และยั่งยืนตลอดไป

ปีงบประมาณ 2551 การนิคมอุตสาหกรรมฯ ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management Master Plan : KM Master Plan) ของ ก.อ. ปีงบประมาณ 2551 – 2554 เพื่อกำหนดทิศทางและกรอบในการสร้างระบบการบริหารจัดการความรู้ให้เหมาะสมและรองรับการดำเนินงาน โครงสร้างและภารกิจขององค์กรและสอดคล้องกับการดำเนินงานแผนวิสาหกิจการนิคมอุตสาหกรรมฯ : ยุทธศาสตร์ สู่ปี 2554 เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Building the Learning Organization) เพราะการพัฒนาเพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถหลักในการแข่งขันอย่างยั่งยืน เป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งความรู้ (Knowledge Organization) และองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization)

ต่อมาการนิคมอุตสาหกรรมฯ ได้จัดทำแผนวิสาหกิจการนิคมอุตสาหกรรมฯ ยุทธศาสตร์ สู่ปี 2554 - 2557 และมีการทบทวนครั้งที่ 1 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานในช่วงปี 2555 - 2557 และเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน การสร้างความเป็นเลิศในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืนเป็นที่ยอมรับในมาตรฐานระดับสากล โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ การนิคมอุตสาหกรรม “เป็นองค์กรนาประสานสร้างเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศน์ที่มีคุณภาพ และความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต เพื่อสมรรถนะการแข่งขัน ในระดับสากล” ดังนั้นการนิคมอุตสาหกรรมฯ จึงได้จัดทำแผนการบริหารจัดการความรู้ ของการนิคมอุตสาหกรรมฯ ปีงบประมาณ 2551 – 2554 ให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจการนิคมอุตสาหกรรมฯ : ยุทธศาสตร์ สู่ปี 2554 - 2557 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1) พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมในการเข้ารับ

การประเมินผลขององค์กรด้วยระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal) เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

(4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไกรวุฒิ ใจคำปัน (2549) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์และความสำเร็จในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านตาก จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสำเร็จของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลบ้านตากอยู่ในระดับดีมากซึ่งพิจารณาจากการผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดความสำเร็จใน 9 ประเด็น ดังต่อไปนี้ (1) ลักษณะของบุคลากรที่สอดคล้องกับแนวคิด The Discipline อยู่ในระดับมาก (2) เกิดกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติขึ้นจริงในโรงพยาบาลบ้านตาก (3) เกิดองค์ความรู้ของโรงพยาบาลบ้านตากโดยการคิดค้นของบุคลากร (4) มีการนำเอาองค์ความรู้ไปใช้จริงในโรงพยาบาล (5) เกิดความประหยัดจากการสร้างและนำเอานวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ของโรงพยาบาลบ้านตากไปใช้จริง (6) มีหน่วยงานอื่น ๆ มาศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้ (7) บุคลากรของโรงพยาบาลเกินร้อยละ 50 เคยเข้าชมหรือเข้าใช้ระบบสนับสนุนการจัดการความรู้ (8) การเป็นสมาชิกระบบฯ พบว่า บุคลากรที่เคยเข้าชมหรือเข้าใช้ระบบเกินร้อยละ 50 เป็นสมาชิกระบบฯ และ (9) มีการส่ง/เขียนข้อความในเว็บบอร์ดอย่างต่อเนื่อง สำหรับประเด็นที่ไม่ผ่านเกณฑ์คือ ความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนการจัดการความรู้ของบุคลากรที่เคยเข้าชมหรือเข้าใช้ระบบ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง 2) กลยุทธ์ในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลบ้านตาก ประกอบด้วย (1) การสร้างทีมเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับทีมบุคลากร โดยการให้ความรู้ และชี้แจงแนวทางให้กับบุคลากรทุกคนได้ทราบ (2) การสร้างเครือข่ายในหน่วยงานภายในองค์กร เป็นการสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างตัวบุคคลในสังกัดหน่วยงาน (3) การสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานภายใน เป็นการสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล และ (4) การสร้างเครือข่ายนอกองค์กรเป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลบ้านตากสู่สังคมภายนอก 3) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ พบว่า (1) เวลาในการทำงานของบุคลากรไม่ตรงกัน เป็นอุปสรรคต่อการเข้าร่วมกิจกรรม (2) บุคลากรบางคนยังขาดความรู้ด้านการจัดการความรู้ (3) บุคลากรในระดับปฏิบัติการบางคนยังไม่มีโอกาสได้เข้าชมหรือเข้าใช้

ระบบสนับสนุนการจัดการความรู้ (4) บุคลากรบางคนยังไม่สนใจที่จะใช้งานระบบออนไลน์ และ (5) บุคลากรบางคนยังทัศนคติที่ไม่ดีต่อกิจกรรมการจัดการความรู้

เครีวัลย์ แยมปรารงค์, พันธุ์ทิพา ยูวทองไท, จิระดา แซ่มพวงงาม (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งต่อการจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรยากาศองค์กร และด้านโครงสร้างองค์กร เรียงตามลำดับ 2) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยี ด้านการแสวงหาความรู้และการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .710 มีอำนาจการทำนายร้อยละ 50.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรวรรณ วุฒิกมลตระกูล (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า (1) การจัดการความรู้ของบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาระดับการปฏิบัติการจัดการความรู้ขององค์กรทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การค้นหาความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง (2) การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ ที่มีเพศ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีการเรียนรู้มากกว่าเพศหญิง ส่วนตำแหน่งงาน พบว่า ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สรรพากร นักวิชาการสรรพากร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี

และนักวิชาการภายใน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มากกว่าตำแหน่งนิตกรและตำแหน่งงานอื่น ๆ และด้านการเรียนรู้ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สรรพากรและตำแหน่ง นักวิชาการสรรพากร มีการเรียนรู้น้อยกว่าตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และนักวิชาการภายใน ส่วนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ชวนพิศ ปลุกสร้าง (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อยกว่าร้อยละ 70 2) ระดับการรับรู้ในการจัดการความรู้ของข้าราชการกรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อย โดยข้าราชการในระดับต่าง ๆ มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรมอู่ศูนย์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ กระบวนการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำ โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กันได้ร้อยละ 73.0 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ธีรวัฒน์ ช้องประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการวัดผลอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด (2) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านการจัดหาความรู้ที่ต้องการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการกำหนดความรู้ที่ต้องการ และด้านการจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด รองลงมาคือด้านการกำหนดความรู้ที่ต้องการ และด้านการจัดเก็บความรู้ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด (3) ปัจจัยด้านองค์กรมีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการจัดการความรู้ค่อนข้างมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.639 และ 0.603 ตามลำดับ ส่วนด้านการวัดผล ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำมีผลต่อการจัดการความรู้ปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.592 0.591 และ 0.453 ตามลำดับ และการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

ประเสริฐ ตั้งกิจทรงศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท บอโรล คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร ด้านวัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นในองค์กรกับปัจจัยที่มีผลต่อการความรู้ด้านภาวะผู้นำและด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นในองค์กรกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้และด้านการวัดผลจากการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นในองค์กรกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้และด้านการวัดผลจากการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นในองค์กรกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้และด้านวัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ กระบวนการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ และการวัดผลจากการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์กันในระดับมากและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรมการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยมีการกำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้เสนอการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- (4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(1.1) ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปีงบประมาณ 2555 เป็นการศึกษาพนักงานใน 7 สายงาน ดังนี้ 1. สายงานผู้ว่าการ 2. สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร) 3. สายงานรองผู้ว่าการ (ยุทธศาสตร์และการเงิน) 4. สายงานรองผู้ว่าการ (บริการและสิ่งแวดล้อม) 5. สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1) 6. สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 2) 7. สายงานรองผู้ว่าการ (ท่าเรืออุตสาหกรรม) จำนวน 346 คน

(1.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย การสุ่มตัวอย่างหรือการกำหนดขนาดตัวอย่างได้มาจากสูตรคำนวณ โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ตามสูตรดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้มีประชากร จำนวน 346 คน ผู้ศึกษากำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างหรือค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าไว้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรข้างต้นจะได้จำนวนตัวอย่างดังนี้

$$N = 346 \text{ คน}$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{346}{1 + 346 \times (0.05)^2} \\ &= 185 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม จำนวน 185 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรเพื่อคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิดังตารางที่ 3.1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
1. สายงานผู้ว่าการ	21	11
2. สายงาน รพค.บร.	129	71
3. สายงาน รพค.ยง.	70	37
4. สายงาน รพค.บส.	45	24
5. สายงาน รพค.ปก. 1	31	16
6. สายงาน รพค.ปก. 2	29	15
7. สายงาน รพค.ทร.	21	11
รวม	346	185

ในการแจกแบบสอบถามใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้สอบถามวัดระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรมการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 7 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) การบ่งชี้ความรู้
- (2) การสร้างและแสวงหาความรู้
- (3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
- (4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้
- (5) การเข้าถึงความรู้
- (6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
- (7) การเรียนรู้

นำมาใช้เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ขอบริบเป็น 4 ระดับ

4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 7 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ปัญหาในด้านการบ่งชี้ความรู้
- (2) ปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้
- (3) ปัญหาในด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ
- (4) ปัญหาในด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้
- (5) ปัญหาในด้านการเข้าถึงความรู้
- (6) ปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
- (7) ปัญหาในด้านการเรียนรู้

นำมาใช้เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ขอบริบเป็น 4 ระดับ

4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 7 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) การบ่งชี้ความรู้
- (2) การสร้างและแสวงหาความรู้
- (3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
- (4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้
- (5) การเข้าถึงความรู้
- (6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
- (7) การเรียนรู้

นำมาใช้เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ขอบปรับเป็น
4 ระดับ

4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการ
ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการ
ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการ
ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เห็นว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- (1) ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
- (2) วิเคราะห์เอกสารและงานวิจัย ที่ได้ศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- (3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- (4) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถาม
- (5) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of consistency)

1) นางสาวพรศรี สะสมบุญ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

สังกัด การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การศึกษา สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต

2) นางวรรณวิมล ศรีพงษ์ศักดิ์ ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

สังกัด การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสำหรับนักบริหาร)

3) นางสาวปราณี รัตนสุภา ผู้อำนวยการกองพัฒนาทรัพยากรบุคคล

สังกัด การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสาธารณะ)

จากการตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ได้ค่า IOC ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 1

(6) นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางชัน จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.971

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

- (1) ผู้ศึกษาอธิบายวัตถุประสงค์ ความสำคัญของการศึกษาครั้งนี้กับกลุ่มตัวอย่าง
- (2) ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถาม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยด้วย

ตนเอง

(3) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 185 ฉบับ และรับกลับมาด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 185 ฉบับ คิดเป็น 100 %

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

(1) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามทุกชุดที่ได้รับกลับคืนมาด้วยตนเอง (Manual Editing)

(2) วิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 โดยใช้สถิติ ร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

(3) วิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายปิด โดยใช้ค่าสถิติ ค่าคะแนนเฉลี่ย (x) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยตามชั้นของค่าเฉลี่ยที่กำหนด โดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดค่าเท่ากับ	4
เห็นด้วยมาก	กำหนดค่าเท่ากับ	3
เห็นด้วยน้อย	กำหนดค่าเท่ากับ	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดค่าเท่ากับ	1

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.26 – 4.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.25	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.76 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.75	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

(4) วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

(5) วิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด ผู้ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 185 ชุด เพื่อหาค่าทางสถิติ ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้นำเสนอในรูปของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียง โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

t	หมายถึง	ค่าสถิติใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม
F	หมายถึง	ค่าสถิติใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม
Sig	หมายถึง	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกลำดับความสำคัญทางสถิติ
SS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square)
df	หมายถึง	ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (Mean Square)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระดับงาน ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n=185)	ร้อยละ
ชาย	59	31.9
หญิง	126	68.1
รวม	185	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n=185)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	5	2.7
31 – 40 ปี	54	29.2
41 – 50 ปี	80	43.2
51 - 60 ปี	46	24.9
รวม	185	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n=185)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	9.7
ปริญญาตรี	107	57.8
ปริญญาโท	57	30.8
ปริญญาเอก	3	1.7
รวม	185	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (n=185)	ร้อยละ
พนักงานธุรการ	21	11.4
ช่าง	8	4.3
พนักงานพัสดุ	3	1.6
พนักงานบริหารงานทั่วไป	30	16.2
วิศวกร	10	5.4
วิทยากร	26	14.1
นักวิทยาศาสตร์	6	3.2
นิติกร	11	5.9
เศรษฐกร	4	2.2
พนักงานการเงิน	9	4.9
นักบัญชี	13	7.0
เลขานุการ	13	7.0
อื่นๆ	31	16.8
รวม	185	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในตำแหน่งตำแหน่งอื่นๆ เช่น บุคลากร ผู้อำนวยการกอง เป็นต้น มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 รองลงมาคือ พนักงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับงาน

ระดับงาน	จำนวน (n=185)	ร้อยละ
ระดับ 5	31	16.8
ระดับ 6	41	22.2
ระดับ 7	74	40.0
ระดับ 8	29	15.6
ระดับ 9 ขึ้นไป	10	5.4
รวม	185	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ 7 มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ระดับ 6 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.25	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.76 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.75	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ผลวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายมิติและโดยภาพรวม

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1. การบ่งชี้ความรู้	3.12	.51	มาก
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	3.11	.50	มาก
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.08	.49	มาก
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	3.10	.51	มาก
5. การเข้าถึงความรู้	3.13	.53	มาก
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.02	.61	มาก
7. การเรียนรู้	3.11	.56	มาก
รวม	3.07	.46	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การเข้าถึงความรู้ ($\bar{X} = 3.13$) รองลงมาเป็นการบ่งชี้ความรู้ ($\bar{X} = 3.12$) การสร้างและแสวงหาความรู้ และการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.11$) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ($\bar{X} = 3.10$) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ ($\bar{X} = 3.08$) และ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X} = 3.02$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการบ่งชี้ความรู้

การบ่งชี้ความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) การให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ขององค์กรในการปฏิบัติงานที่สนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร	3.18	.57	มาก
2) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความรู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการบริหารจัดการความรู้	3.10	.65	มาก
3) ส่งเสริมในการสร้างนิสัยการเรียนรู้จากทุกอย่างในการทำงาน และมีการสนับสนุนด้านขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร	3.04	.80	มาก
4) องค์กรมีวัฒนธรรมในการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และตระหนักถึงความรับผิดชอบของตัวบุคคลที่จะเรียนรู้	2.98	.66	มาก
5) แหล่งความรู้จากประสบการณ์เฉพาะของบุคคลเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	3.29	.59	มากที่สุด
รวม	3.12	.51	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ต่อการบ่งชี้ความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ แหล่งความรู้จากประสบการณ์เฉพาะของบุคคลเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.29$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ องค์กรมีวัฒนธรรมในการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และตระหนักถึงความรับผิดชอบของตัวบุคคลที่จะเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.98$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการสร้างและแสวงหาความรู้

การสร้างและแสวงหาความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน เช่น การประชุม การฝึกอบรม สัมมนา การแสดงผล งานและระบบที่เกี่ยวข้อง	3.21	.55	มาก
2) มีแผนการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในองค์กรไป ศึกษา ดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ	2.97	.70	มาก
3) มีระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุน ในการบริหารจัดการความรู้เพื่อใช้ในการสื่อสารและ แลกเปลี่ยนความรู้ เช่น E-mail, Web board, Web site, e-learning, กลุ่ม Workflow Club (e-สาร บรรณ), เสียงตามสาย, ห้องสมุด On-line	3.25	.62	มาก
4) สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร จัดการความรู้ หรือนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็น การแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจ	2.95	.70	มาก
5) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลที่มีประสบการณ์ จากหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้และเทคนิคในการ บริหารจัดการความรู้	3.17	.59	มาก
รวม	3.11	.50	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
จัดการความรู้ต่อการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.11$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี เพื่อ

สนับสนุนในการบริหารจัดการความรู้เพื่อใช้ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น E-mail, Web board, Web site, e-learning, กลุ่ม Workflow Club (e-สารบรรณ) , เสียงตามสาย, ห้องสมุด On-line ($\bar{X} = 3.25$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ หรือนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจ ($\bar{X} = 2.95$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) มีการจัดทำระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในแต่ละสายงาน	3.08	.56	มาก
2) มีระบบ Intranet สามารถค้นหาข้อมูลประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.18	.68	มาก
3) มีการแจ้งเวียนให้ทราบเกี่ยวกับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น วารสาร กนอ., บอร์ดประชาสัมพันธ์, เสียงตามสาย	3.24	.57	มาก
4) มีระบบและเครื่องมือในการสืบค้นความรู้จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บอย่างทันสมัยได้โดยสะดวกรวดเร็ว	2.97	.69	มาก
5) มีการจัดสถานที่ บริเวณและบรรยากาศที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ	2.95	.69	มาก
รวม	3.08	.49	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ต่อการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการแจ้งเวียนให้ทราบเกี่ยวกับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น วารสาร กนอ., บอร์ดประชาสัมพันธ์, เสียงตามสาย ($\bar{X} = 3.24$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการจัดสถานที่ บริเวณและบรรยากาศที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ($\bar{X} = 2.95$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการประมวลและกลั่นกรองความรู้

การประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติไว้ในระบบ Intranet	3.28	.57	มากที่สุด
2) มีการจัดระบบการจัดการไหลเวียนของงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (งานสารบรรณ) โดยผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	3.21	.57	มาก
3) จัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.06	.60	มาก
4) ปรับปรุงเนื้อหาให้มีความครบถ้วน เทียบตรง ทันสมัย และสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้	3.03	.67	มาก
5) มีการจัดทำห้องสมุด On – line เพื่อสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	2.95	.75	มาก
รวม	3.10	.51	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ต่อการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติไว้ในระบบ Intranet ($\bar{X} = 3.28$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการจัดทำห้องสมุด On – line เพื่อสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.95$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเข้าถึงความรู้

การเข้าถึงความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) มีระบบ Intranet สามารถเข้าไปค้นหาความรู้ข้อมูลมาสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานได้	3.23	.63	มาก
2) มีระบบ e-learning ให้เข้าไปเรียนรู้ได้	3.04	.69	มาก
3) มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร	3.17	.62	มาก
4) สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ, การจัดทำ Web site, e-mail, Web board, e-learning, เฝียตามสาย, ห้องสมุด On – line	3.18	.59	มาก
5) นำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ในการประกอบการทำงาน หรือการแก้ปัญหาเป็นหลัก	3.02	.66	มาก
รวม	3.13	.53	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ต่อการเข้าถึงความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีระบบ Intranet สามารถเข้าไปค้นหาความรู้ข้อมูลมา

สนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.23$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ นำข้อมูล ข่าวสาร
ข้อเท็จจริงมาใช้ในการประกอบการทำงาน หรือการแก้ปัญหาเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.02$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) มีการจัดทำ Web board สำหรับการแลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร	3.05	.68	มาก
2) มีการเพิ่มความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยเชิญ วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งในองค์กร และหน่วยงานภายนอก	3.32	.54	มากที่สุด
3) มีการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เปิดโอกาส แสดงความคิดเห็นรับฟัง ยอมรับ และสรุปร่วมกัน ระหว่างองค์กรกับเครือข่ายชุมชน	3.09	.64	มาก
4) มีการจัดสรรบุคลากรให้มีการสับเปลี่ยนงานเพื่อ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน	3.03	.76	มาก
5) มีการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ)	2.77	.81	มาก
6) ชุมชนนักปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดองค์ความรู้ ใหม่ๆ	2.86	.84	มาก
รวม	3.02	.61	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
จัดการความรู้ต่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.02$) และเมื่อ
พิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการเพิ่มความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร โดย

เจริญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งในองค์กรและหน่วยงานภายนอก ($\bar{X} = 3.32$) และข้อ
ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) ($\bar{X} = 2.77$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามการเรียนรู้

การเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) สนับสนุนให้มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาทดลองใช้ในการ ปฏิบัติงาน	3.04	.65	มาก
2) เรียนรู้และทำงานร่วมกันในลักษณะเป็นเครือข่าย เป็นการ เรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกัน	3.08	.59	มาก
3) มีการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับบุคลากรใน หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	3.13	.64	มาก
4) นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้เกิด ประสิทธิภาพ	3.17	.63	มาก
5) นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการสร้างบรรยากาศการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.12	.66	มาก
รวม	3.11	.56	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
จัดการความรู้ต่อการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ ($\bar{X} =$
3.17) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ สนับสนุนให้มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาทดลองใช้ในการ
ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.04$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการจัดการความรู้ ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของพนักงาน
ต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.25	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.76 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.75	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่ง
ประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของระดับ
ค่าเฉลี่ย ผลวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการ
จัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายมิติและโดย
ภาพรวม

ปัญหาของการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1. ปัญหาในด้านการบ่งชี้ความรู้	2.95	.60	มาก
2. ปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	3.08	.58	มาก
3. ปัญหาในด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.03	.64	มาก
4. ปัญหาในด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	2.99	.66	มาก
5. ปัญหาในด้านการเข้าถึงความรู้	2.95	.64	มาก
6. ปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	2.97	.60	มาก
7. ปัญหาในด้านการเรียนรู้	2.87	.69	มาก
รวม	2.97	.54	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$) และเมื่อพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 3.08$) รองลงมาเป็นปัญหาในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ($\bar{X} = 3.03$) ปัญหาในด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ($\bar{X} = 2.99$) ปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X} = 2.97$) ปัญหาในด้านการบ่งชี้ความรู้และปัญหาในด้านการเข้าถึงความรู้ ($\bar{X} = 2.95$) และปัญหาในด้าน การเรียนรู้ ($\bar{X} = 2.87$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัญหาในด้านการบ่งชี้ความรู้

ปัญหาในด้านการบ่งชี้ความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) ไม่ทราบถึงวิสัยทัศน์ เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรว่ากำลังดำเนินไปในทิศทางใด ทำงานเฉพาะที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น	2.83	.75	มาก
2) ไม่ทราบแหล่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้	2.70	.70	มาก
3) ผู้บริหารระดับสูงไม่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร	3.12	.72	มาก
4) ผู้บริหารระดับสูงไม่ตระหนักถึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและไม่สนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้	3.12	.70	มาก
5) องค์กรขาดการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้ และขาดความรับผิดชอบในตัวบุคคลที่จะเรียนรู้	2.98	.76	มาก
รวม	2.95	.60	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหา ในด้านการบ่งชี้ความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.95$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงไม่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร กับผู้บริหารระดับสูงไม่ตระหนักถึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และไม่สนับสนุนให้มีการถ่ายทอด ความรู้ ($\bar{X} = 3.12$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ไม่ทราบแหล่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ ($\bar{X} = 2.70$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัญหาในการสร้างและ แสวงหาความรู้

ปัญหาในการสร้างและแสวงหาความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) พนักงานขาดการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีประสบการณ์ ในการทำงาน	3.00	.72	มาก
2) เทคโนโลยีที่มีอยู่บางส่วนยังไม่สามารถทำให้เกิดคลัง ความรู้ของหน่วยงาน	3.04	.68	มาก
3) ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง และข้อมูล สารสนเทศในระบบยังไม่มีเชื่อมโยงกัน	3.13	.66	มาก
4) หน่วยงานขาดการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมใน การบริหารจัดการความรู้ การนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อ เป็นการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน	3.13	.66	มาก
รวม	3.08	.58	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง และข้อมูลสารสนเทศในระบบยังไม่มีความเชื่อมโยงกัน กับ หน่วยงานขาดการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ การนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน ($\bar{X} = 3.13$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ พนักงานขาดการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มิประสบความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.00$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัญหาในด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

ปัญหาในด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) หน่วยงานไม่มีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบบางส่วน กระจัดกระจายอยู่ที่ตัวบุคคล	3.12	.70	มาก
2) หน่วยงานขาดการฝึกอบรมด้าน IT ทำให้มีปัญหาในการค้นหาข้อมูล ในระบบ Intranet	2.92	.76	มาก
3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการจัดเก็บความรู้ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้	2.98	.75	มาก
4) หน่วยงานขาดการจัดทำข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ (Lessons Learned)	3.08	.69	มาก
รวม	3.03	.64	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหา ในด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานไม่มีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ บางส่วนกระจายอยู่ที่ตัวบุคคล ($\bar{X} = 3.12$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานขาด การฝึกอบรมด้าน IT ทำให้มีปัญหาในการค้นหาข้อมูลในระบบ Intranet ($\bar{X} = 2.92$)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการ ความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัญหาในด้านการ ประมวลและกลั่นกรองความรู้

ปัญหาในด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติที่ กำหนดไว้ในระบบ Intranet ไม่เป็นปัจจุบัน	2.92	.76	มาก
2) หน่วยงานขาดการตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้ก่อน นำมาประยุกต์ใช้	3.00	.72	มาก
3) หน่วยงานขาดการปรับปรุงเอกสารให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน	3.05	.72	มาก
4) หน่วยงานไม่มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่ออกใหม่อยู่เสมอ	2.99	.76	มาก
รวม	2.99	.659	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหา ในด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.99$) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานขาดการปรับปรุงเอกสารให้เป็น

มาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.05$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระบบ Intranet ไม่เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.92$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัญหาในด้านการ เข้าถึงความรู้

ปัญหาในด้านการเข้าถึงความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าไปค้นหาข้อมูล ล่าช้า ไม่ทันสมัย IT	3.02	.73	มาก
2) บุคลากรในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือในการจัด กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้	2.90	.74	มาก
3) บุคลากรในหน่วยงานไม่สนใจที่จะเรียนรู้ แลกเปลี่ยน ความรู้ทางสื่อต่าง ๆ เช่น E-mail, Web bord	2.92	.77	มาก
4) บุคลากรในหน่วยงานขาดการนำความรู้ไปสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ในการทำงาน	2.96	.74	มาก
รวม	2.95	.64	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหา ในด้านการเข้าถึงความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.95$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าไปค้นหาข้อมูลล่าช้า ไม่ ทันยุค IT ($\bar{X} = 3.02$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือใน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X} = 2.90$)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของกรณิกมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) หน่วยงานไม่ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรอย่างเป็นทางการ	2.89	.69	มาก
2) บุคลากรขาดการถ่ายทอดความรู้จากผู้ที่ประสบการณณ์เฉพาะด้าน	3.02	.71	มาก
3) บุคลากรในหน่วยงานถือว่าการเรียนรู้ไม่ใช่หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และเป็นความรับผิดชอบของทุกคน	2.81	.76	มาก
4) หน่วยงานขาดการสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้เกิดบุคลากรเกิดการเรียนรู้	3.15	.70	มาก
รวม	2.97	.60	มาก

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานขาดการสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้เกิดบุคลากรเกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.15$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานถือว่าการเรียนรู้ไม่ใช่หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และเป็นความรับผิดชอบของทุกคน ($\bar{X} = 2.81$)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัญหาในด้านการเรียนรู้

ปัญหาในด้านการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร	2.76	.74	มาก
2) บุคลากรในหน่วยงานทำงานโดยไม่เปิดเผยข้อมูล และไม่มีความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน	2.94	.77	มาก
3) หน่วยงานไม่สนับสนุนให้นำความรู้ใหม่ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน	2.89	.77	มาก
4) บุคลากรในหน่วยงานไม่มีการสอนงานให้กับบุคลากรใหม่หรือบุคลากรที่ถูกโอนย้าย	2.90	.80	มาก
รวม	2.87	.69	มาก

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในด้านการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานทำงานโดยไม่เปิดเผยข้อมูล และไม่มีความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 2.94$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ($\bar{X} = 2.76$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.26 – 4.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.25	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.76 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.75	หมายถึง	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ผลวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายมิติและโดยภาพรวม

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการ	ระดับความคิดเห็น			
	ความรู้	\bar{X}	SD	แปลค่า
1. ด้านการบ่งชี้ความรู้		3.35	.49	มากที่สุด
2. ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้		3.39	.48	มากที่สุด
3. ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ		3.42	.47	มากที่สุด
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้		3.43	.46	มากที่สุด
5. ด้านการเข้าถึงความรู้		3.42	.49	มากที่สุด
6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้		3.51	.47	มากที่สุด
7. ด้านการเรียนรู้		3.38	.48	มากที่สุด
รวม		3.42	.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) และเมื่อพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาเป็นด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ($\bar{X} = 3.43$) ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ และด้านการเข้าถึงความรู้ ($\bar{X} = 3.42$) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 3.39$) ด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.38$) และด้านการบ่งชี้ความรู้ ($\bar{X} = 3.35$)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามด้านการบ่งชี้ความรู้

ด้านการบ่งชี้ความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) หน่วยงานควรกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทาง การดำเนินงานขององค์กร และควรกำหนดวัตถุประสงค์หลักขององค์กร เพื่อให้การดำเนินภารกิจ บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร	3.34	.57	มากที่สุด
2) ผู้บริหารระดับสูงมีการยกย่องชมเชยและให้รางวัล เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ	3.32	.65	มากที่สุด
3) ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานจากระดับผู้บริหารไปสู่ระดับ พนักงาน จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง	3.39	.56	มากที่สุด
4) หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานสนใจที่จะศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานภายในองค์กร	3.36	.55	มากที่สุด
รวม	3.35	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ต่อการบ่งชี้ความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานจากระดับผู้บริหารไปสู่ระดับพนักงาน จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง ($\bar{X} = 3.39$) และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงมีการยกย่องชมเชยและให้รางวัล เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ ($\bar{X} = 3.32$)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามด้านการสร้างและแสวงหาความรู้

ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน	3.46	.51	มากที่สุด
2) หน่วยงานมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน โดยเน้นความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน	3.36	.57	มากที่สุด
3) หน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ มีการจัดทำกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร	3.36	.55	มากที่สุด
รวม	3.39	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ต่อการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.46$) และ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน โดยเน้นความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ มีการจัดทำกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของกรณีศึกษาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ

ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) หน่วยงานจะต้องมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ และมีการ จัดเก็บความรู้เข้าระบบที่ได้ออกแบบไว้	3.45	.54	มากที่สุด
2) ควรมีการฝึกอบรมด้าน IT ให้กับพนักงาน เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.39	.50	มากที่สุด
3) หน่วยงานต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน	3.42	.55	มากที่สุด
รวม	3.42	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ต่อด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หน่วยงานจะต้องมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ และมีการจัดเก็บความรู้เข้าระบบที่ได้ออกแบบไว้ ($\bar{X} = 3.45$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมด้าน IT ให้กับพนักงาน เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้

ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) ควรมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติให้เป็นปัจจุบัน เพื่อง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	3.42	.53	มากที่สุด
2) หน่วยงานต้องปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.45	.52	มากที่สุด
3) หน่วยงานควรมีการตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาประยุกต์ใช้	3.41	.49	มากที่สุด
รวม	3.43	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ต่อด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานต้องปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.45$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานควรมีการตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาประยุกต์ใช้ ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามด้านการเข้าถึงความรู้

ด้านการเข้าถึงความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) ควรมีการฝึกอบรมความรู้ด้าน IT เช่น สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน	3.44	.53	มากที่สุด
2) หน่วยงานควรมีการกำหนดให้มีโครงการพี่เลี้ยงทั้งที่เป็น Formal และ Informal เพื่อสอนงานให้แก่บุคลากรใหม่หรือบุคลากรที่ถูกโอนย้าย	3.42	.54	มากที่สุด
3) ผู้บริหารระดับสูงและระดับหัวหน้างานเข้าไปมีส่วนร่วมการดำเนินงาน โดยเป็น Coach เพื่อสอนงานและให้ความรู้ใน Project Assignment ที่ได้มอบหมายให้ลูกน้องปฏิบัติ	3.39	.61	มากที่สุด
รวม	3.42	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ต่อด้านการเข้าถึงความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมความรู้ด้าน IT เช่น สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน ($\bar{X} = 3.44$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงและระดับหัวหน้างานเข้าไปมีส่วนร่วมการดำเนินงาน โดยเป็น Coach เพื่อสอนงานและให้ความรู้ใน Project Assignment ที่ได้มอบหมายให้ลูกน้องปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) ควรมีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานให้กับรุ่นน้อง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน	3.49	.51	มากที่สุด
2) ควรมีการสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัลแก่พนักงานในการไปศึกษา ดูงานต่างประเทศ โดยจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบที่กำหนดไว้	3.52	.54	มากที่สุด
3) ควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานของผู้อื่น เพื่อนำมาปรับปรุงงานร่วมกัน	3.51	.51	มากที่สุด
รวม	3.51	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ต่อด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ควรมีการสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัลแก่พนักงานในการไปศึกษา ดูงานต่างประเทศ โดยจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.52$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ควรมีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานให้กับรุ่นน้อง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.49$)

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ขององค์กรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามด้านการเรียนรู้

ด้านการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลค่า
1) มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเชิญผู้บริหารระดับสูงมาถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน	3.45	.52	มากที่สุด
2) บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน โดยมีการเปิดเผยข้อมูลต่อกัน	3.32	.56	มากที่สุด
3) หน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ โดยให้อิสระในการคิดและการทำงาน	3.38	.56	มากที่สุด
รวม	3.38	.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ต่อด้านการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเชิญผู้บริหารระดับสูงมาถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.45$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน โดยมีการเปิดเผยข้อมูลต่อกัน ($\bar{X} = 3.32$)

สำหรับคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม พบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการ
นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคม
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรม
แห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ

การจัดการความรู้	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=59)		หญิง (n=126)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. การบ่งชี้ความรู้	3.14	.53	3.11	.50	.428	.669
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	3.08	.48	3.12	.51	-.515	.607
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.12	.42	3.07	.53	.601	.549
4. การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้	3.12	.49	3.10	.53	.310	.757
5. การเข้าถึงความรู้	3.18	.44	3.10	.57	.931	.353
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.14	.53	2.97	.64	1.740	.084
7. การเรียนรู้	3.17	.47	3.08	.60	.994	.321
เฉลี่ยรวม	3.11	.41	3.05	.48	.781	.436

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพศชายมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสูงกว่าเพศหญิง โดยที่เพศชายมีคะแนนเฉลี่ย 3.11 ในขณะที่เพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ย 3.05 จากการ

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ค่า t เท่ากับ .781 และค่า Sig เท่ากับ 0.436 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

5.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		\bar{X}	SD
20 – 30 ปี	5	2.80	.45
31 – 40 ปี	54	3.04	.43
41 – 50 ปี	80	3.05	.49
51 - 60 ปี	46	3.18	.43
เฉลี่ยรวม	185	3.07	.46

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสูงที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.18 รองลงมาลำดับที่สอง คือ กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.05 กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.04 ส่วนพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยต่ำที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.80

ตารางที่ 4.32 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามอายุ

ระดับความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.022	3	.341	1.627	.185
ภายในกลุ่ม	37.888	181	.209		
รวม	38.909	184			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ 1.627 และค่า Sig มีค่าเท่ากับ .185 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

5.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		\bar{X}	SD
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	3.17	.41
ปริญญาตรี	107	3.10	.45
ปริญญาโท	57	2.96	.48
ปริญญาเอก	3	3.48	.00
เฉลี่ยรวม	185	3.07	.46

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสูงที่สุด คือ กลุ่มพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.48 รองลงมาลำดับที่สอง คือ กลุ่มพนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.17 กลุ่มพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.10 ส่วนพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยต่ำที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.96

ตารางที่ 4.34 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.484	3	.495	2.393	.070
ภายในกลุ่ม	37.425	181	.207		
รวม	38.909	184			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ 2.393 และค่า Sig มีค่าเท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

5.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ขององค์กรนิคมอุตสาหกรรม
แห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		\bar{X}	SD
พนักงานธุรการ	21	3.36	.46
ช่าง	8	3.11	.33
พนักงานพัสดุ	3	3.00	.00
พนักงานบริหารงานทั่วไป	30	3.03	.32
วิศวกร	10	3.18	.49
วิทยากร	26	2.97	.48
นักวิทยาศาสตร์	6	2.81	.40
นิติกร	11	3.10	.56
เศรษฐกร	4	3.06	.63
พนักงานการเงิน	9	2.79	.24
นักบัญชี	13	2.87	.36
เลขานุการ	13	2.94	.59
อื่นๆ	31	3.24	.47
เฉลี่ยรวม	185	3.07	.46

จากตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ขององค์กรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสูงที่สุด คือ กลุ่มพนักงานตำแหน่งพนักงานธุรการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.36 รองลงมาลำดับที่สอง คือ กลุ่มพนักงานตำแหน่งอื่นๆ เช่น บุคลากร ผู้อำนวยการ เป็นต้น คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.24 กลุ่มพนักงานตำแหน่งวิศวกร คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.18 กลุ่มพนักงานตำแหน่งช่าง คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.11 กลุ่มพนักงานตำแหน่งนิติกร คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.10 กลุ่มพนักงานตำแหน่งเศรษฐกร คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.06 กลุ่มพนักงานตำแหน่งพนักงานบริหารงานทั่วไป คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.03 กลุ่มพนักงานตำแหน่งพนักงานพัสดุ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.00 กลุ่มพนักงานตำแหน่งวิทยากร คิด

เป็นคะแนนเฉลี่ย 2.97 กลุ่มพนักงานตำแหน่งเลขานุการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.94 กลุ่มพนักงานตำแหน่งนักบัญชี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.87 กลุ่มพนักงานตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.81 ส่วนพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตำแหน่งพนักงานการเงิน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยต่ำที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.79

ตารางที่ 4.36 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ระดับความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.047	3	.421	2.136	.017*
ภายในกลุ่ม	33.862	181	.197		
รวม	38.909	184			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ 2.136 และค่า Sig มีค่าเท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) ผลการทดสอบมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามตำแหน่งงานที่ต่างกัน

ตำแหน่งงาน	(\bar{X})	พนักงานธุรการ	ช่าง	พนักงานพัสดุ	พนักงานบริหารงานทั่วไป	วิศวกร	วิทยากร	นักวิทยาศาสตร์	นิติกร	เศรษฐกร	พนักงานการเงิน	นักบัญชี	เลขานุการ	อื่นๆ
		3.	3.	3.	3.	3.18	2.97	2.81	3.10	3.06	2.79	2.87	2.94	3.24
		3	1	0	0	3	1	0	3	6	1	0	3	
พนักงานธุรการ	3.36	.25	.36	.34	.19	.40	.56	.27	.30	.58	.49	.43	.13	
ช่าง	3.11		.12	.09	-.06	.15	.31	.02	.05	.33	.25	.18	-.12	
พนักงานพัสดุ	3.00			-.03	-.18	.03	.19	-.10	-.06	.21	.13	.06	-.24	
พนักงานบริหารงานทั่วไป	3.03				-.15	.06	.22	-.07	-.04	.24	.16	.09	-.21	
วิศวกร	3.18					.21	.37	.08	.11	.39	.31	.24	-.06	
วิทยากร	2.97						.16	-.13	-.10	.18	.10	.03	-.27	
นักวิทยาศาสตร์	2.81							-.29	-.26	.02	-.06	-.13	-.43	
นิติกร	3.10								.03	.31	.23	.16	-.14	
เศรษฐกร	3.06									.28	.19	.13	-.18	
พนักงานการเงิน	2.79											-.08	-.15	-.45
นักบัญชี	2.87												-.07	-.37
เลขานุการ	2.94													-.30
อื่นๆ	3.24													

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเมื่อเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่พบความแตกต่างกันหรือพบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานที่น้อยมากจนไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

5.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับงาน

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับงาน

ระดับงาน	จำนวน (คน)	ระดับความคิดเห็น	
		\bar{X}	SD
ระดับ 5	31	3.18	.49
ระดับ 6	41	3.06	.40
ระดับ 7	74	2.97	.47
ระดับ 8	29	3.09	.38
ระดับ 9 ขึ้นไป	10	3.50	.50
เฉลี่ยรวม	185	3.07	.46

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสูงที่สุด คือ กลุ่มพนักงานระดับ 9 ขึ้นไป คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.50 รองลงมาลำดับที่สอง คือ กลุ่มพนักงานระดับ 5 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.18 กลุ่มพนักงานระดับ 8 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.09 กลุ่มพนักงานระดับ 6 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.06 ส่วนพนักงานกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยระดับ 7 มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของ กรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยต่ำที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 2.97

ตารางที่ 4.39 ตารางเปรียบเทียบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการ
ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามระดับงาน

ระดับความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.993	3	.748	3.750	.006*
ภายในกลุ่ม	35.916	181	.200		
รวม	38.909	184			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความแปรปรวนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า F มีค่าเท่ากับ 3.750 และค่า Sig มีค่าเท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีระดับงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) ผลการทดสอบมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.40



ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกรนิคม
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตามระดับงานที่ต่างกัน

ระดับงาน	(\bar{X})	ระดับ 5	ระดับ 6	ระดับ 7	ระดับ 8	ระดับ 9 ขึ้นไป
		3.18	3.06	2.97	3.09	3.50
ระดับ 5	3.18		.11	.21	.09	-.32
ระดับ 6	3.06			.09	-.03	-.44
ระดับ 7	2.97				-.12	-.53*
ระดับ 8	3.09					-.41
ระดับ 9 ขึ้นไป	3.50					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงาน การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีระดับงานแตกต่างกันระหว่างระดับ 7 กับระดับ 9 ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกรนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

(1.1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

(1.2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(1.3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปีงบประมาณ 2555 โดยเป็นการศึกษาพนักงานใน 7 สายงาน ดังนี้ 1. สายงานผู้ว่าการ 2. สายงาน รองผู้ว่าการ (บริหาร) 3. สายงานรองผู้ว่าการ (ยุทธศาสตร์และการเงิน) 4. สายงานรองผู้ว่าการ (บริการและสิ่งแวดล้อม) 5. สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1) 6. สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 2) 7. สายงาน รองผู้ว่าการ (ท่าเรืออุตสาหกรรม) จำนวน 346 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane ขนาดของประชากร จำนวน 346 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งการวัดเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด ให้ผู้ตอบเลือกตอบด้วยการตัดสินใจเพียงคำตอบเดียว โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ด้วยการหาค่า IOC ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 185 ชุด และได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้แจกให้พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กลับคืนมาโดยผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บด้วยตนเอง ซึ่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 185 ชุด

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

3. สรุปการวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งอื่นๆ เช่น บุคลากร ผู้อำนวยการกอง เป็นต้น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และส่วนใหญ่อยู่ระดับ 7 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

3.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

3.2.1 วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับการจัดการ ความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและทุกองค์ประกอบ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยการเข้าถึงความรู้ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

(1) การบ่งชี้ความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ แหล่งความรู้ จากประสบการณ์เฉพาะของบุคคลเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ องค์กรมีวัฒนธรรมในการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และตระหนักถึงความรับผิดชอบของตัวบุคคลที่จะเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนในการบริหารจัดการความรู้เพื่อใช้ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น E-mail , Web board, Web site, e-learning , กลุ่ม Workflow Club (e-สารบรรณ), เสียงตามสาย, ห้องสมุด On-line มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ หรือนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

(3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการแจ้งเวียนให้ทราบเกี่ยวกับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น วารสาร กนอ. บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสถานที่

บริเวณและบรรยากาศที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติไว้ในระบบ Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดทำห้องสมุด On – line เพื่อสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

(5) การเข้าถึงความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีระบบ Intranet สามารถเข้าไปค้นหาความรู้ข้อมูลมาสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ นำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ในการประกอบการทำงาน หรือการแก้ปัญหาเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการเพิ่มความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งในองค์กรและหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

(7) การเรียนรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สนับสนุนให้มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

3.2.2 **วัตถุประสงค์ข้อ 2** เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

(1) เพศ พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

(2) อายุ พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

(3) ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

(4) ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(5) ระดับงาน พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีระดับงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.3 **วัตถุประสงค์ข้อ 3** เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1. ปัญหาอุปสรรค

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและทุกองค์ประกอบ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 โดยปัญหาในด้านการสร้าง

และแสวงหาความรู้ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปัญหาในการเรียนรู้อีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

(1) การบ่งชี้ความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงไม่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรกับผู้บริหารระดับสูงไม่ตระหนักถึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และไม่สนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่ทราบแหล่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง และข้อมูลสารสนเทศในระบบยังไม่มี ความเชื่อมโยงกันกับหน่วยงาน ขาดการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ การนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานขาดการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

(3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานไม่มีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ บางส่วนกระจัดกระจายอยู่ที่ตัวบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานขาดการฝึกอบรมด้าน IT ทำให้มีปัญหาในการค้นหาข้อมูล ในระบบ Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานขาดการปรับปรุงเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระบบ Intranet ไม่เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

(5) การเข้าถึงความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าไปค้นหาข้อมูลต่างๆ ไม่ทันสมัย IT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานขาดการสร้างความแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้เกิดบุคลากรเกิดการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานถือว่าการเรียนรู้ไม่ใช่หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และเป็นความรับผิดชอบของทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

(7) การเรียนรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานทำงานโดยไม่เปิดเผยข้อมูล และไม่มีความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

2. ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและทุกองค์ประกอบ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

(1) การบ่งชี้ความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานจากระดับ

ผู้บริหารไปสู่ระดับพนักงาน จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงมีการยกย่องชมเชยและให้รางวัล เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มีการประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน โดยเน้นความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ มีการจัดทำกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานจะต้องมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ และมีการจัดเก็บความรู้เข้าระบบที่ได้ออกแบบไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมด้าน IT ให้กับพนักงาน เพื่อนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หน่วยงานต้องปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานควรมีการตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาประยุกต์ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

(5) การเข้าถึงความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมความรู้ด้าน IT เช่น สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงและระดับหัวหน้า

งานเข้าไปมีส่วนร่วมการดำเนินงาน โดยเป็น Coach เพื่อสอนงานและให้ความรู้ใน Project Assignment ที่ได้มอบหมายให้ลูกน้องปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ควรมีการสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัลแก่พนักงานในการไปศึกษา ดูงาน ต่างประเทศ โดยจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ควรมีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานให้กับรุ่นน้อง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

(7) การเรียนรู้ โดยภาพรวม พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเชิญผู้บริหารระดับสูงมาถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน โดยมีการเปิดเผยข้อมูลต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

4. อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาขอสรุปผลประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

4.1 การจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะบุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ในระดับมากที่สุด สืบเนื่องจากมีระบบ Intranet ที่สามารถเข้าไปค้นหาความรู้ข้อมูลมาสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานได้ และหน่วยงานยังสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดทำคู่มือ, การจัดทำ Web site, e-mail, Web board, e-learning, เสิ้งตามสาย, ห้องสมุด On – line

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า เป็นไปตามที่ บุญดี บุญญาภิจ (2547) อธิบายว่า การเข้าถึงความรู้โดยใช้ computer ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมายได้อย่างสะดวก โดยเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ Internet และ Internet เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรวุฒิ ใจคำปัน (2549) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์และความสำเร็จในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านตาก จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลบ้านตากอยู่ในระดับดีมาก

อย่างไรก็ตามก็ไม่สอดคล้องกับ เครือวัลย์ แยมปรารค์, พันธุ์ทิพา ขวทองไท, จิระดา แซ่มพวงงาม (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และพบว่า การจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับ จิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 และพบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

4.2 องค์ประกอบในการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การเข้าถึงความรู้ และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้วิจัยจึงจะอภิปรายเฉพาะ 2 องค์ประกอบดังนี้

4.2.1 การเข้าถึงความรู้ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการเข้าถึงความรู้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะหน่วยงานได้จัดให้มีระบบ Intranet เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้โดยสะดวก อย่างไรก็ตามก็มีข้อสังเกตว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในองค์ประกอบได้แก่ นำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ในการประกอบการทำงาน หรือการแก้ปัญหาเป็นหลัก ซึ่งน่าจะเนื่องมาจาก Internet ของหน่วยงาน มักเกิดปัญหาในการเชื่อมต่อบ่อยครั้ง ทำให้ไม่สามารถเข้าไปใช้งานระบบ Intranet ได้

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า เป็นไปตามที่ นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543) อธิบายว่า การใช้ความรู้ นั้นเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าไม่มีขั้นตอนของการใช้ความรู้หรือการประยุกต์ใช้ การจัดการความรู้ ก็ไม่บังเกิดผลใด ๆ เป็นการลงทุนที่สูญเปล่า การประยุกต์ใช้ความรู้ทำให้เกิดผลจากการใช้ความรู้ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ และการพัฒนากระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในองค์กร และมีผลในเชิงป้อนกลับต่อกระบวนการจัดการความรู้ทุกๆ ขั้นตอน ฉะนั้นหน่วยงานจึงน่าจะให้ความสนใจและให้ความสำคัญในประเด็นนี้เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่

4.2.2 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งในองค์กรและหน่วยงานภายนอก อย่างไรก็ตามก็มีข้อสังเกตว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในองค์กรประกอบได้แก่ มีการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) ซึ่งน่าจะเนื่องมาจาก มีการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) เป็นโครงการใหม่ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ทำให้พนักงานยังไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) มากนัก

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า เป็นไปตามที่ บุญดี บุญญาภิจ (2547) อธิบายว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการช่วยเชื่อมโยงบุคลากรภายในองค์กรที่อยู่ต่างสถานที่เข้าไว้ด้วยกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้โดยการจัดทำเอกสารฐานความรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ซึ่งหน่วยงานมีโครงการอยู่แล้ว และกำลังดำเนินการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) อย่างเป็นรูปธรรม

4.3 ปัญหาอุปสรรค ผลการศึกษาพบว่า องค์กรประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และองค์กรประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ปัญหาในด้านการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงจะอภิปรายเฉพาะ 2 องค์กรประกอบดังนี้

4.3.1 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีข้อมูลที่

ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง และข้อมูลสารสนเทศในระบบยังไม่มีความเชื่อมโยงกัน อย่างไรก็ตามก็มีข้อสังเกตว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในองค์ประกอบได้แก่ พนักงานขาดการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องมาจากการจัดให้มีการอบรมสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยตรงของพนักงานยังมีไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ในภาพรวมขององค์กร

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า เป็นไปตามที่ บุญดี บุญญาภิจ (2547) อธิบายว่า การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการช่วยสกัดเอาความคิดใหม่ๆ แนวโน้มต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ ซึ่งได้แก่ คอมพิวเตอร์, Internet ดังนั้นหน่วยงานจึงน่าจะให้ความสนใจและให้ความสำคัญในประเด็นนี้เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่

4.3.2 ด้านการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรในหน่วยงานทำงานโดยไม่เปิดเผยข้อมูล และไม่มีความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน อย่างไรก็ตามก็มีข้อสังเกตว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในองค์ประกอบได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งน่าจะเนื่องมาจากผู้บริหารระดับสูงยังไม่เห็นความสำคัญและไม่เห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ที่หน่วยงานจัดขึ้น

เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า เป็นไปตามที่ บุญดี บุญญาภิจ (2547) อธิบายว่า การเรียนรู้ (learning) การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้น หน่วยงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรม และการบันทึกการอบรม รวมทั้งหน่วยงานต้องสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีห้องปฏิบัติการฝึกภาษา ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องโสตทัศนอุปกรณ์

4.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของกรมอุตุนิยมวิทยาแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(1) เพศ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกรมอุตุนิยมวิทยาแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน สาเหตุน่าจะเป็นเพราะพนักงาน ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีโอกาสในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน และหน่วยงานยังเปิดโอกาส ไม่มีการแบ่งแยกเพศในการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรวัดน์ ช้องประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

(2) อายุ พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกรมอุตุนิยมวิทยาแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน สาเหตุน่าจะเป็นเพราะการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ในทุกช่วงอายุ ทำให้อายุไม่ส่งผลต่อการเรียนรู้ มีความเข้าใจต่อการจัดการความรู้ขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ตั้งกิจทรงศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท บอโรล คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นในองค์กรกับปัจจัยที่มีผลต่อการความรู้ด้านภาวะผู้นำและด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรวัดน์ ช้องประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

(3) ระดับการศึกษา พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของกรมอุตุนิยมวิทยาแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน สาเหตุน่าจะเป็นเพราะองค์กรได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ของพนักงานทุกระดับ โดยมีการจัดฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับพนักงานทุกระดับให้ความสำคัญในการศึกษา ดังนั้นระดับการศึกษาจึงไม่ส่งผลให้พนักงานมี

ความรู้ความเข้าใจที่ต่างกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ตั้งกิจทรงศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท บอโรด คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นในองค์กรกับปัจจัยที่มีผลต่อการความรู้ด้านภาวะ ผู้นำและด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรวัดน์ ช้องประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ของสำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการ ความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

(4) ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่ง งานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุน่าจะเป็นเพราะตำแหน่งงานของการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีงานหลากหลาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกัน ส่งผล ทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ต่างกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า สอดคล้องกับ งานวิจัยของ จีรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความ คิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการ ความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(5) ระดับงาน พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่มีระดับงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุน่าจะเป็นเพราะระดับงานเกี่ยวกับระยะเวลาในการ ทำงาน ทำให้พนักงานได้รับรู้ มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ไม่เท่ากัน พนักงานระดับสูงที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่าอาจมีความคิดเห็นที่ดีต่อการจัดการความรู้ที่เคยปฏิบัติกันมาอย่าง ต่อเนื่อง ในขณะที่พนักงานระดับต่ำที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่น้อยกว่าและเริ่มทำงานใหม่ อาจมี ความคิดเห็นที่ตรงกันข้ามต่อการจัดการความรู้ขององค์กร เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรวัดน์ ช้องประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ

ความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ ตั้งกิจทรงศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท บอโรด คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นในองค์กรกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้และด้านการวัดผลการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมและทุกองค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้นำองค์ประกอบเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 7 ด้าน มาใช้ในการดำเนินงานและพัฒนาเกี่ยวกับองค์ความรู้ในการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยอย่างครบถ้วน อย่างไรก็ตามในแต่ละองค์ประกอบ ควรจะมีการปรับปรุงในบางประเด็น โดยเฉพาะในประเด็นที่ผลการวิจัยบ่งชี้ว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้

5.1.1 การบ่งชี้ความรู้ ผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ องค์กรมีวัฒนธรรมในการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และตระหนักถึงความรับผิดชอบของตัวบุคคลที่จะเรียนรู้ ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมในการสร้างนิสัยการเรียนรู้จากทุกอย่างในการทำงาน มีการสนับสนุนด้านขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร และควรสร้างความเข้าใจกับพนักงานให้เห็นความสำคัญกับองค์ความรู้ขององค์กรในการปฏิบัติงานที่สนองตอบต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ หรือนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจ ดังนั้นควรมีการนำระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนในการบริหารจัดการความรู้เพื่อใช้ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น และสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ แผนการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในองค์กรไปศึกษา ดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ มีการหมุนเวียนเพื่อให้โอกาสพนักงานระดับล่างที่แท้จริง

5.1.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ ผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการจัดสถานที่ บริเวณและบรรยากาศที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ดังนั้นควรมีการจัดสถานที่ และบรรยากาศให้เหมาะสม รวมทั้งจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

5.1.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการจัดทำห้องสมุด On – line เพื่อสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติไว้ในระบบ Intranet และปรับปรุงเนื้อหาให้มีความครบถ้วน เที่ยงตรง ทันสมัย และสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ควรมีการจัดทำห้องสมุด On – line เพื่อสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและเป็นแหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้สะดวกยิ่งขึ้น

5.1.5 การเข้าถึงความรู้ ผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ นำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ในการประกอบการทำงาน หรือการแก้ปัญหาเป็นหลัก ดังนั้นหน่วยงานควรมีการปรับปรุงระบบ Intranet สามารถเข้าไปค้นหาความรู้ข้อมูลมาสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานได้ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ในการประกอบการทำงาน หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้น

5.1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) ควรเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งในองค์กรและหน่วยงานภายนอก มาให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เปิดโอกาส แสดงความคิดเห็นรับฟังยอมรับ และสรุปร่วมกัน และหน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ) ให้

พนักงานรู้จักมากขึ้นเพราะเป็นโครงการใหม่ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำทุกเดือน เช่น “โครงการถ่ายทอดความรู้เบื้องต้น และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการตรวจติดตามการปฏิบัติตามแผนงานบริหารจัดการความเสี่ยงในรายงานการวิเคราะห์ ความเสี่ยงจากอันตรายที่เกิดขึ้นจากการประกอบกิจการโรงงาน” โดยกลุ่ม CoP สายงานสิ่งแวดล้อม

5.1.7 การเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ สนับสนุนให้มีการนำความรู้ใหม่ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการนำความรู้ใหม่ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีการเรียนรู้และทำงานร่วมกันในลักษณะเป็นเครือข่ายเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกัน และควรนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างบรรยากาศการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น หน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาอบรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาความรู้ที่ได้รับมารายงานผลต่อที่ประชุมฝ่ายผู้บริหาร ซึ่งเป็นการนำความรู้ใหม่ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่จะทำการวิจัยควรดำเนินการดังนี้

5.2.1 ควรมีการศึกษาความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมด้วย เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ระหว่างกรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกับสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

5.2.2 ควรมีการศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ขององค์กรที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายกับกรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

5.2.3 ควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ของกรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แต่ละด้าน ในเชิงลึกเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการจัดการความรู้ขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มากที่สุด



บรรณานุกรม

- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2554) รายงานประจำปีของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร สีซ์
- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2551) แผนบริหารจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2555 – 2557) กรุงเทพมหานคร สีซ์
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547) ความแตกต่างระหว่างการจัดการสารสนเทศกับการจัดการความรู้ กรุงเทพมหานคร อักษรไทย
- ไกรวุฒิ ใจคำป็น (2549) “กลยุทธ์และความสำเร็จในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านตาก จังหวัดตาก” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เครือวัลย์ แยมปรางค์, พันธุ์ทิพา ยูวทองไท, จิระดา แซ่มพวงงาม (2551) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
- จิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ : กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชวนพิศ ปลุกสร้าง (2550) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรมอุทยานแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548) การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท

- ธีรวัฒน์ ช้องประเสริฐ (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บดินทร์ วิจารณ์ (2547) การจัดการความรู้สู่... ปัญญาปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2547) การจัดการความรู้ ... ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2548) การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ กรุงเทพมหานคร โยโหม
- ประเสริฐ ตั้งกิจทะนงศักดิ์ (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท บอโรล คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- พรชิตา วิเชียรปัญญา (2548) การจัดการความรู้ : พื้นฐานการประยุกต์ใช้ กรุงเทพมหานคร เอ็กชเปอร์เน็ท
- พรทิพย์ กาญจนนิยต, พัด นิลพันธุ์ และนพรัตน์ ประสาทเขตการณ์ (2546) “การจัดการความรู้ : สู่วงจรคุณภาพที่เพิ่มพูน (เรียบเรียงจากการบรรยายของ Mr. Dave Snowden (2546) กรุงเทพมหานคร สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย หน้า 1-10, 122 – 126
- พิสนุ ฟองศรี (2553) การเขียนรายงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ กรุงเทพมหานคร ด้านสุทธาการพิมพ์
- ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2551) การจัดการความรู้ : สังกัpathทางทฤษฎี นครปฐม เพชรเกษม พรินติ้งกรุ๊ป
- มาร์ควอตต์ ไมเคิล เจ การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ แปลจาก Building the Learning Organization : Mastering the 5 Elements for Corporate Learning โดย บดินทร์ วิจารณ์ เรียบเรียงโดย วีรยุทธ มาณะศิริรานนท์ (2549) กรุงเทพมหานคร เอ็กชเปอร์เน็ท

ยุรพร ศุทธารัตน์ (2553) องค์การเพื่อการเรียนรู้ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร นาน
มีบุ๊คส์

วิจารณ์ พานิช (2547) การจัดการความรู้คืออะไร : ไม่ทำ ไม่รู้ กรุงเทพมหานคร ดีไซร์

วิจารณ์ พานิช (2548) การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร ตาตาพับลิเคชั่น

ศุภามนต์ ศุภกานต์ (2547) การจัดการความรู้แบบที่ถูกต้องนั้นเป็นอย่างไร? กรุงเทพมหานคร
ไทยวัฒนาพานิช

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2548) การจัดการความรู้ในสถานศึกษา
สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) การจัดการความรู้ ... จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร
จิรวัดน์ เอ็กซ์เพรส

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2548) การจัดการความรู้ กรุงเทพมหานคร ส่งเสริม
การจัดการความรู้เพื่อสังคม

Singapore Productivity and Standards Board (2001) "Primer on Knowledge Management",
Integrated Press, Pte Ltd. Singapore



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

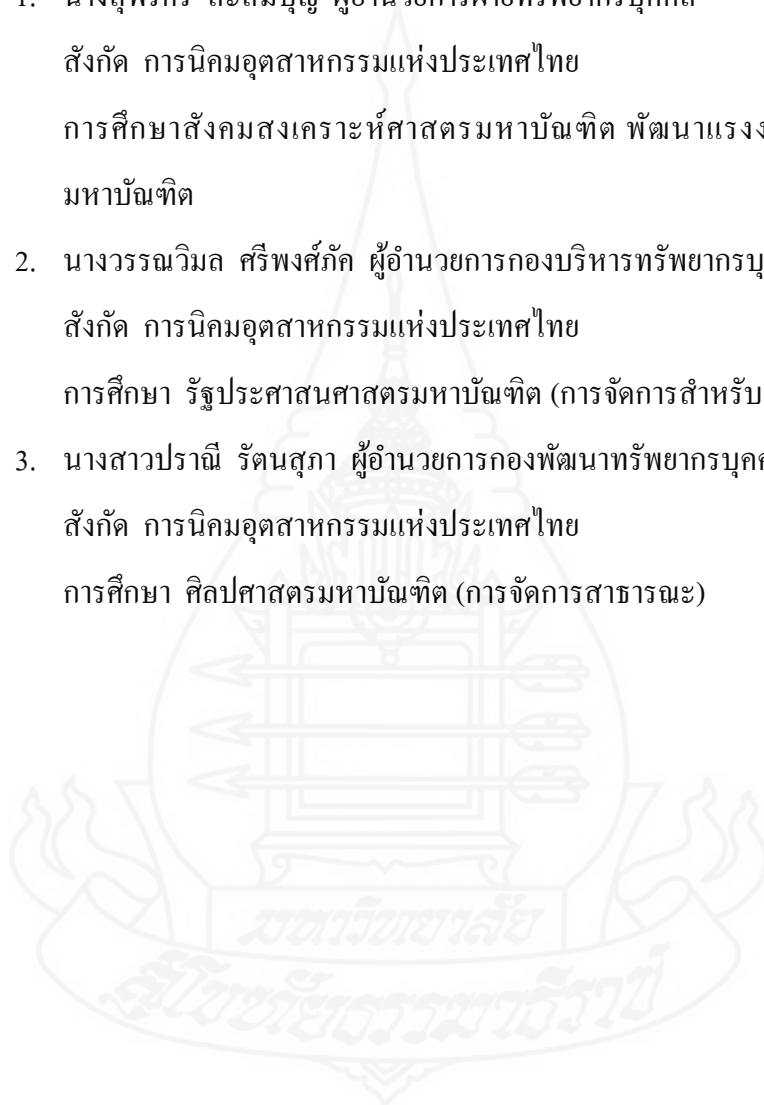
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบช่วยธรรมมาภิบาล

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นางสาวสุพรี สະสมบุญ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สังกัด การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
การศึกษา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต พัฒนาแรงงานและ สวัสดิการ
มหาบัณฑิต
2. นางวรรณวิมล ศรีพงษ์ภัก ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
สังกัด การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
การศึกษา รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสำหรับนักบริหาร)
3. นางสาวปราณี รัตนสุภา ผู้อำนวยการกองพัฒนาทรัพยากรบุคคล
สังกัด การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
การศึกษา ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสาธารณะ)



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.971	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T2บงข	76.42	91.979	.683	.970
T2ศราร	76.45	90.457	.840	.969
T2จค	76.57	89.114	.849	.969
T2กคณ	76.53	89.798	.780	.969
T2เขา	76.39	90.012	.813	.969
T2แบง	76.55	89.044	.799	.969
T2เรยน	76.51	88.159	.793	.969
total2	76.49	89.746	.880	.969
T3บงข	76.54	90.101	.669	.970
T3ศราร	76.56	88.806	.864	.969
T3จค	76.57	89.421	.735	.970
T3กคณ	76.70	87.096	.784	.970
T3เขา	76.66	87.946	.721	.970
T3แบง	76.62	88.795	.778	.969
T3เรยน	76.68	89.123	.690	.970

total3	76.62	88.683	.837	.969
T4บงช	76.30	90.473	.808	.969
T4สร้าง	76.22	91.076	.733	.970
T4จด	76.14	92.999	.581	.971
T4กลน	76.18	92.766	.597	.971
T4เขา	76.24	91.286	.784	.970
T4แปง	76.20	91.727	.689	.970
T4เรียน	76.24	91.299	.734	.970
total4	76.22	91.613	.819	.969





เรื่อง ความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เนื่องจากคำตอบของท่าน จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ผลการวิจัย และผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่านในทางใด ๆ ทั้งสิ้น เนื่องจากผู้ศึกษาจะนำเสนอผลของการศึกษาวิจัยในลักษณะแบบภาพรวม

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 ปัญหาการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

นางนัยนา ทศพร

นักศึกษาปริญญาโท

แขนงบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 : ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

- | | | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> พนักงานธุรการ | <input type="checkbox"/> ช่าง | <input type="checkbox"/> พนักงานพัสดุ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริหารงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> วิศวกร | <input type="checkbox"/> วิทยากร |
| <input type="checkbox"/> นักวิทยาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> นิติกร | <input type="checkbox"/> เศรษฐกร |
| <input type="checkbox"/> พนักงานการเงิน | <input type="checkbox"/> นักบัญชี | <input type="checkbox"/> เลขานุการ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) | | |

5. ระดับงาน

- ระดับ 5
- ระดับ 6
- ระดับ 7
- ระดับ 8
- ระดับ 9 ขึ้นไป



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรนิคม

อุตสาหกรรม

แห่งประเทศไทย (กนอ.)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ระดับของการแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1
1. การบ่งชี้ความรู้				
1) การให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ขององค์กรในการปฏิบัติงานที่สนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร				
2) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความรู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการบริหารจัดการความรู้				
3) ส่งเสริมในการสร้างนิสัยการเรียนรู้จากทุกอย่างในการทำงาน และมีการ สนับสนุนด้านขวัญและกำลังใจ แก่บุคลากร				

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
4) องค์กรมีวัฒนธรรมในการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และ ตระหนักถึงความ รับผิดชอบของตัวบุคคลที่จะเรียนรู้				
5. แหล่งความรู้จากประสบการณ์เฉพาะของบุคคลเป็น องค์ความรู้ที่สามารถ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร				
2. การสร้างและแสวงหาความรู้				
1) มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน เช่น การประชุม การฝึกอบรม สัมมนา การแสดงผล งานและระบบที่เกี่ยวข้อง				
2) มีแผนการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในองค์กรไป ศึกษา ดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ				
3) มีระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนใน การบริหารจัดการความรู้เพื่อใช้ในการสื่อสารและ แลกเปลี่ยนความรู้ เช่น E-mail Web board Web site e-learning กลุ่ม Workflow Club (e-สารบรรณ) เกี่ยว ตามสาย ห้องสมุด On-line				

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
4) สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ หรือนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจ				
5) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลที่มีประสบการณ์จากหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้และเทคนิคในการบริหารจัดการความรู้				
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ				
1) มีการจัดทำระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในแต่ละ สายงาน				
2) มีระบบ Intranet สามารถค้นหาข้อมูลประเภทต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน				
3) มีการแจ้งเตือนให้ทราบเกี่ยวกับข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น วารสาร กนอ. บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย				
4) มีระบบและเครื่องมือในการสืบค้นความรู้จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บอย่างทันสมัยได้โดยสะดวกรวดเร็ว				
5) มีการจัดสถานที่ บริเวณและบรรยากาศที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ				
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้				
1) มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง				

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1
แนวทางปฏิบัติไว้ในระบบ Intranet				
2) มีการจัดระบบการจัดการไหลเวียนของงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (งานสารบรรณ) โดยผ่านเว็บไซต์				
ของหน่วยงาน				
3) จัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
4) ปรับปรุงเนื้อหาให้มีความครบถ้วนเที่ยงตรงทันสมัย และสอดคล้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้				
5) มีการจัดทำห้องสมุด On – line เพื่อสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน				
5. การเข้าถึงความรู้				
1) มีระบบ Intranet สามารถเข้าไปค้นหาความรู้ข้อมูลมาสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานได้				
2) มีระบบ e-learning ให้เข้าไปเรียนรู้ได้				
3) มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร				
4) สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ การจัดทำ Web site e-mail Web board e-learning เสิ้งตามสาย ห้องสมุด On – line				

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
5) นำข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงมาใช้ในการ ประกอบการทำงาน หรือการแก้ปัญหาเป็นหลัก				
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้				
1) มีการจัดทำ Web board สำหรับการแลกเปลี่ยน ความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร				
2) มีการเพิ่มความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยเชิญ วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งในองค์กรและ หน่วยงานภายนอก				
3) มีการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เปิดโอกาส แสดงความคิดเห็น รับฟัง ยอมรับ และสรุปร่วมกัน ระหว่างองค์กรกับเครือข่ายชุมชน				
4) มีการจัดสรรบุคลากรให้มีการสับเปลี่ยนงานเพื่อ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน				
5) มีการจัดตั้ง CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ)				
6) ชุมชนนักปฏิบัติมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ				
7. การเรียนรู้				
1) สนับสนุนให้มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาทดลองใช้ใน การปฏิบัติงาน				

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
2) เรียนรู้และทำงานร่วมกันในลักษณะเป็นเครือข่าย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกัน				
3) มีการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับบุคลากร ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ				
4) นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้เกิด ประสิทธิภาพ				
5) นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการสร้างบรรยากาศการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการจัดการความรู้ของกรมอุตุนิยมวิทยาแห่ง
ประเทศไทย (กนอ.)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ระดับปัญหา
--	------------

ปัญหาของการจัดการความรู้	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
1. ปัญหาในด้านการบ่งชี้ความรู้				
1) ไม่ทราบถึงวิสัยทัศน์ เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรว่ากำลัง ดำเนิน ไปในทิศทางใด ทำงานเฉพาะที่ ได้รับมอบหมายเท่านั้น				
2) ไม่ทราบแหล่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้				
3) ผู้บริหารระดับสูงไม่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร				
4) ผู้บริหารระดับสูงไม่ตระหนักถึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และไม่สนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้				
5) องค์กรขาดการส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้ และขาดความรับผิดชอบในตัวบุคคลที่จะเรียนรู้				
2. ปัญหาในด้านการสร้างและแสวงหาความรู้				
1) พนักงานขาดการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน				
2) เทคโนโลยีที่มีอยู่บางส่วนยังไม่สามารถทำให้เกิดคลังความรู้ของหน่วยงาน				
3) ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง				

ปัญหาของการจัดการความรู้	ระดับปัญหา			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
และข้อมูลสารสนเทศในระบบ ยังไม่มีความเชื่อมโยงกัน				
4) หน่วยงานขาดการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ การนำเสนอโครงการใหม่ ๆ เพื่อเป็นการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน				
3. ปัญหาในด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ				
1) หน่วยงาน ไม่มีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ บางส่วน กระจัดกระจายอยู่ที่ตัวบุคคล				
2) หน่วยงานขาดการฝึกอบรมด้าน IT ทำให้มีปัญหาในการค้นหาข้อมูล ในระบบ Intranet				
3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการจัดเก็บความรู้ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้				
4) หน่วยงานขาดการจัดทำข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ (Lessons Learned)				
4. ปัญหาในด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้				
1) ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ในระบบ Intranet ไม่เป็นปัจจุบัน				

ปัญหาของการจัดการความรู้	ระดับปัญหา			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
2) หน่วยงานขาดการตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้ ก่อนนำมาประยุกต์ใช้				
3) หน่วยงานขาดการปรับปรุงเอกสารให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน				
4) หน่วยงานไม่มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้อง กับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่ออกใหม่อยู่เสมอ				
5. ปัญหาในด้านการเข้าถึงความรู้				
1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าไปค้นหา ข้อมูลล่าช้า ไม่ทันสมัย IT				
2) บุคลากรในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือในการจัด กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้				
3) บุคลากรในหน่วยงานไม่สนใจที่จะเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ทางสื่อต่าง ๆ เช่น E-mail Web bord				
4) บุคลากรในหน่วยงานขาดการนำความรู้ไป สร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการทำงาน				
6. ปัญหาในด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้				

ปัญหาของการจัดการความรู้	ระดับปัญหา			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
1) หน่วยงานไม่ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรอย่างเป็นทางการ				
2) บุคลากรขาดการถ่ายทอดความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์เฉพาะด้าน				
3) บุคลากรในหน่วยงานถือว่าการเรียนรู้ไม่ใช่หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และเป็นความรับผิดชอบของทุกคน				
4) หน่วยงานขาดการสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้เกิดบุคลากรเกิดการเรียนรู้				
7. ปัญหาในด้านการเรียนรู้				
1) ผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในองค์กร				
2) บุคลากรในหน่วยงานทำงานโดยไม่เปิดเผยข้อมูล และไม่มีความไว้วางใจ เชื่อใจในการทำงานร่วมกัน				
3) หน่วยงานไม่สนับสนุนให้นำความรู้ใหม่ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน				
4) บุคลากรในหน่วยงานไม่มีการสอนงานให้กับบุคลากรใหม่หรือบุคลากรที่ถูกโอนย้าย				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่ง
ประเทศไทย (กนอ.)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
1. ด้านการบ่งชี้ความรู้				
1) หน่วยงานควรกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อใช้ เป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน ขององค์กร และควรกำหนดวัตถุประสงค์หลักขององค์กร เพื่อให้การดำเนินภารกิจบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร				
2) ผู้บริหารระดับสูงมีการยกย่องชมเชยและ ให้รางวัล เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในทุกกระดับ				
3) ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการถ่ายทอด ความรู้ ประสบการณ์ ในการทำงานจากระดับ ผู้บริหารไปสู่ระดับพนักงาน จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง.				

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
4) หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานสนใจที่จะศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำงานภายในองค์กร				

ความคิดเห็นอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลด้านการบ่งชี้ความรู้

.....

.....

.....

.....



ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1

2. ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้				
1) หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มีความชำนาญในการทำงาน				
2) หน่วยงานมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน โดยเน้นความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน				
3) หน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ มีการจัดทำกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร				

ความคิดเห็นอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลด้านการสร้างและแสวงหาความรู้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1

3. ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ				
1) หน่วยงานจะต้องมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ และมีการ จัดเก็บความรู้เข้าระบบที่ได้ออกแบบไว้				
2) ควรมีการฝึกอบรมด้าน IT ให้กับพนักงาน เพื่อนำความรู้ มาใช้ในการปฏิบัติงาน				
3) หน่วยงานต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย เน้นความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน				

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1

4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้				
1) ควรมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติให้เป็นปัจจุบัน เพื่อง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน				
2) หน่วยงานต้องปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน				
3) หน่วยงานควรมีการตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้ก่อนที่จะนำมาประยุกต์ใช้				

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1

5. ด้านการเข้าถึงความรู้				
1) ควรมีการฝึกอบรมความรู้ด้าน IT เช่น สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน				
2) หน่วยงานควรมีการกำหนดให้มีโครงการที่เลี้ยงทั้งที่เป็น Formal และ Informal เพื่อสอนงานให้แก่บุคลากรใหม่หรือบุคลากรที่ถูกโอนย้าย				
3) ผู้บริหารระดับสูงและระดับหัวหน้างานเข้าไปมีส่วนร่วมการดำเนินงาน โดยเป็น Coach เพื่อสอนงานและให้ความรู้ใน Project Assignment ที่ได้มอบหมายให้ลูกน้องปฏิบัติ				

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลด้านการเข้าถึงความรู้

.....

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1

.....

.....

6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้				
1) ควรมีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานให้กับรุ่นน้อง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน				
2) ควรมีการสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัลแก่พนักงานในการไปศึกษา ดูงานต่างประเทศ โดยจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบที่กำหนดไว้				
3) ควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานของผู้อื่น เพื่อนำมาปรับปรุงงานร่วมกัน				

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1

.....

.....

.....

7. ด้านการเรียนรู้				
1) มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเชิญผู้บริหารระดับสูงมาถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน				
2) บุคลากรในหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน โดยมีการเปิดเผยข้อมูลต่อกัน				
3) หน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ โดยให้อิสระในการคิดและการทำงาน				

ความคิดเห็นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลด้านการเรียนรู้

ความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางนัยนา ทศพร
วัน เดือน ปีเกิด	2 มกราคม 2515
สถานที่เกิด	ตำบลบางลึก อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2541
สถานที่ทำงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	เลขานุการ

