

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ
เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

THE DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL
IN DEPARTMENT OF SKILL DEVELOPMENT IN ESTABLISHMENT,
EASTERN ECONOMIC CORRIDOR CHON BURI PROVINCE

อรุณี แสนแสบ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2566

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ
เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL
IN DEPARTMENT OF SKILL DEVELOPMENT IN ESTABLISHMENT,
EASTERN ECONOMIC CORRIDOR CHON BURI PROVINCE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Information Studies)

Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ
เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ของ

อรุณี แสนแเอา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา) (รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส พาวินันท์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิภากร วัฒนสินธุ์)

ชื่อเรื่อง	การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
ผู้วิจัย	อรุณี แสนแฉ
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ศุภรชชตรา แสนวา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้และพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย การวิจัยระยะที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลักจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฯ จำนวนทั้งสิ้น 15 คน และ การวิจัยระยะที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธียืนยันรูปแบบการจัดการความรู้โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้และผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น 7 คน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแบบไม่มีโครงสร้าง และแบบประเมินเพื่อยืนยันรูปแบบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายขององค์กร มีนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานทุกระดับ 2) ด้านการดำเนินการ มีอย่างน้อย 5 ขั้นตอน 2.1 การกำหนดองค์ความรู้ 2.2 การแสวงหาความรู้ 2.3 การจัดเก็บความรู้ 2.4 การแบ่งปันความรู้ 2.5 การประยุกต์ใช้ความรู้ 3) ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ ยังไม่มีการกำหนดหรือมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบในการจัดการความรู้โดยตรง 4) ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือและชุดฝึกที่มีให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ฝึก 2. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฯ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ด้านองค์กรและทรัพยากรประกอบด้วย 1) นโยบายขององค์กร 2) บุคลากรในการจัดการความรู้ และ 3) เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก และ ส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การกำหนดองค์ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดเก็บองค์ความรู้ 4) การแบ่งปันความรู้ และ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้

คำสำคัญ : สภาพการจัดการความรู้, รูปแบบการจัดการความรู้, กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ

Title	THE DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL IN DEPARTMENT OF SKILL DEVELOPMENT IN ESTABLISHMENT, EASTERN ECONOMIC CORRIDOR CHON BURI PROVINCE
Author	ARUNEE SAENAIR
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Lecturer Dr. Sumattra Saenwa

The aim of this study is to investigate the conditions of knowledge management and to develop a knowledge management model of the Department of Skill Development in companies in the Eastern Special Development Zone in Chonburi province. The main group of 15 informants were in phase one of the research, with key informants from the Department of Skill Development. The second phase of the research collected data through the confirmation of the knowledge management model by experts in knowledge management and related people. A total of seven people were selected in a specific way. The research instrument used was an unstructured in-depth interview and an evaluation form to confirm the model. The data was analyzed using content analysis. The results of the investigation revealed the following: (1) the status of knowledge management in the Department of Skill Development, in four areas: (1) organizational policy: the Department of Skill Development had a clear policy and vision in dealing with skill development at all levels; (2) regarding the work processes, there were at least five steps: (2.1) Knowledge Identification; (2.2) Knowledge Acquisition; (2.3) Knowledge Storage; (2.4) Knowledge Sharing; (2.5) Knowledge Application; (3) Personnel in knowledge management. There was still no designation or assignment of personnel directly responsible for knowledge management, and most employees still did not understand knowledge management; (4) tools and facilities: there were enough tools and training sets sufficient for the number of trainees; (2) the Knowledge Management model of the Department of Skill Development has been divided into two parts: Part 1, Organization and Resources, consisted of the following: (1) organizational policy; (2) knowledge management personnel; and (3) tools and facilities; and Part 2, the Knowledge Management Process consisted of the following: (1) Knowledge Identification; (2) Knowledge Creation and Search; (3) Knowledge Storage; (4) Knowledge Sharing; and (5) Knowledge Application

Keyword : Knowledge management conditions, Knowledge management model, Department of skill development in business establishments

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงของอาจารย์ ดร. ศุภรชชตราแสนวา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักปริญญาานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมเสมอมา ตั้งแต่เริ่มการจัดทำปริญญาานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และ ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินันท์ และอาจารย์ ดร. วิภากร วัฒนสินธุ์ ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นประธานและกรรมการในการสอบปากเปล่าปริญญาานิพนธ์ในครั้งนี้ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย รวมถึงบุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและตัวแทนแรงงานของบริษัทต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและให้ข้อมูลวิจัย ทำให้การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสุดท้ายขอบคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน อาจารย์วิชาสารสนเทศศึกษาทุกท่าน และเพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมา

อรุณี แสงนอ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้	10
ความหมายของการจัดการความรู้.....	10
ประเภทของความรู้.....	11
องค์ประกอบของการจัดการความรู้	13
กระบวนการของการจัดการความรู้	14
เครื่องมือในการจัดการความรู้.....	20
รูปแบบการจัดการความรู้.....	26

บริบทที่เกี่ยวกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	42
ประวัติและความเป็นมาของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	42
นโยบาย และยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	42
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	43
การจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	44
กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี	46
ความเป็นมาและความสำคัญของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี	46
นโยบายเกี่ยวกับพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี.....	48
บทบาทและภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี.....	50
กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีกับการจัดการความรู้	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	60
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	85
ความมุ่งหมายของการวิจัย	85

วิธีดำเนินการวิจัย.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	88
1. สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขต พัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี.....	88
2. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขต พัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี.....	93
อภิปรายผลการวิจัย	95
ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก.....	105
ภาคผนวก ก ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	106
ภาคผนวก ข คำถามเพื่อการสัมภาษณ์.....	108
ภาคผนวก ค แบบประเมิน	117
ประวัติผู้เขียน.....	124

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 การสังเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้.....	18
ตาราง 2 การสังเคราะห์เครื่องมือในการจัดการความรู้.....	24
ตาราง 3 การสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้.....	37



สารบัญรูปร่าง

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 รูปแบบการจัดการความรู้ของเดมาเรสต์	27
ภาพประกอบ 3 รูปแบบการจัดการความรู้ของพรอบท์	29
ภาพประกอบ 4 รูปแบบการจัดการความรู้ของโนนากะ และ ทีช	30
ภาพประกอบ 5 โมเดลปลาหูของประพนธ์ ผาสุกยี่ด	31
ภาพประกอบ 6 รูปแบบการจัดการความรู้ของสมาคมทางด้านฝึกอบรมและพัฒนาของอเมริกา 33	
ภาพประกอบ 7 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	35
ภาพประกอบ 8 รูปแบบการจัดการความรู้ของมาร์ควอร์ท	36
ภาพประกอบ 9 รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี	84

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรจากตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ใหม่และนำความรู้ต่าง ๆ มาเผยแพร่และแบ่งปันความรู้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องได้ (Breznik, 2018; กฤติกา พลุสุวรรณ, 2559; วิจารย์ พานิช, 2559; สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน, 2564) ซึ่งองค์การภาครัฐและเอกชนหลายหน่วยงานได้นำการจัดการความรู้ มาใช้ในการดำเนินงานและขับเคลื่อนองค์กร จากผลการสำรวจข้อมูลของรายงานสถานะการจัดการความรู้ขององค์กรไทย ในช่วงเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม พ.ศ. 2561 ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า หน่วยงานราชการ มีสถานะการจัดการความรู้คิดเป็นร้อยละ 49 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีสถานะการจัดการความรู้คิดเป็นร้อยละ 34 และรัฐวิสาหกิจ มีสถานะการจัดการความรู้คิดเป็นร้อยละ 17 (ทริส คอร์ปอเรชั่น & สถาบันที่ปรึกษาด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมแห่งเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้, 2562) ในส่วนการจัดการความรู้ของภาครัฐเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และได้ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยพระราชกฤษฎีกานี้ เป็นการระบุถึงการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วย 9 หมวด มี 53 มาตรา ซึ่งในหมวด 3 ของมาตรา 11 ได้กล่าวถึง “ความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้” ของหน่วยงานภาครัฐว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2564) และมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการและกำกับ ดูแล ส่วนราชการทั่วประเทศ ในการยกระดับระบบราชการในปัจจุบันไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยมีการพัฒนาคุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวด ซึ่งใน หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ข้อ 4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผลเกี่ยวข้องในเรื่องของการจัดการความรู้ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565) ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นเรื่องสำคัญในระดับประเทศ ระดับองค์กร และทรัพยากรมนุษย์

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นหน่วยงานภาครัฐสังกัดกระทรวงแรงงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาฝีมือแรงงาน และมีภารกิจด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกอบด้วย งานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน งานรับรองความรู้ความสามารถ งานรับรองหลักสูตรและอนุมัติค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของสถานประกอบการ งานกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน งานช่วยเหลือหรืออุดหนุนสถานประกอบการ งานฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจ เช่น กำลังแรงงานใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน กำลังแรงงานในสถานประกอบการ ผู้ประกอบการ เป็นต้น และ 2) ด้านสังคม เช่น ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ทหารประจำการ ผู้ต้องขัง ผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด เป็นต้น โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ “พัฒนาศักยภาพคนทำงานทุกระดับให้มีผลิตภาพแรงงานสูง สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและก้าวทันเทคโนโลยี 4.0” เพื่อให้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำของคนไทย ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีหน่วยงานในสังกัดที่รับผิดชอบการพัฒนาฝีมือแรงงานทั้ง 77 จังหวัด ส่วนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี และสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (Manufacturing Automation and Robotics Academy : MARA) ตั้งอยู่ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบการพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ดำเนินการในโครงการพัฒนาทักษะกำลังแรงงานเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC เพื่อดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ได้แก่ พัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น พัฒนาทักษะใหม่ให้เหมาะสมกับงานที่เปลี่ยนจากเดิม และพัฒนาทักษะใหม่กับตำแหน่งงานใหม่ รองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายและเพื่อพัฒนากำลังแรงงานตอบสนองอุตสาหกรรมแห่งอนาคต และโครงการพัฒนาทักษะแรงงานเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เป้าหมาย ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ประเด็น โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล นโยบายที่ 8.3 พัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพอาชีพ และพัฒนาแรงงานรองรับอุตสาหกรรม 4.0 เพื่อยกระดับฝีมือแรงงานไทยให้เป็นแรงงานฝีมือชั้นสูง สร้างผู้ฝึก และครูฝึกต้นแบบด้านเทคโนโลยีอัตโนมัติที่ทันสมัย รองรับการแข่งขันเศรษฐกิจ EEC ระดับภูมิภาค และพื้นที่จังหวัดภาคตะวันออก เพิ่มผลิตภาพแรงงานและลดต้นทุนของผู้ประกอบการ รองรับการใช้เครื่องจักรกลการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ในการผลิตทดแทนการใช้แรงงาน สนับสนุนการพัฒนากำลังคนรองรับการสร้างนวัตกรรม และสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุนและภาคเอกชนตามนโยบายรัฐบาล (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564) โดยในส่วนของจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ในแนวระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) มีเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ คือ เมืองพัทยา นอกจากนี้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้ว ยังมีศักยภาพในการพัฒนา ทั้งด้านพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นเมืองศูนย์กลางการค้าที่เชื่อมโยงพื้นที่เมือง พื้นที่เศรษฐกิจ การคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ตามนโยบายการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2565) ดังนั้น การพัฒนากর্মพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ในฐานะที่เป็นองค์กรหนึ่งให้มีพร้อมตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยการพัฒนาสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ นั้น จึงถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะนำไปสู่การพัฒนาฝีมือแรงงานของประเทศให้เป็นแรงงานที่มีศักยภาพได้ต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กรต่าง ๆ ในแง่ของการพัฒนารูปแบบ การประเมินรูปแบบ และการนำไปใช้ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ การจัดการความรู้ในองค์กรต่าง ๆ เช่น ชนิศ รัตนสิน (2560) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์กรมการทหารสื่อสาร พบว่า กองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กรมการทหารสื่อสาร มีการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างแสวงหาความรู้ 2) การจัดระบบความรู้ 3) การกลั่นกรองความรู้ 4) การเข้าถึงความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ และ 5) การประยุกต์ใช้ อารงค์ สวัสดิ์วราห์กุล, มงคล หวังสถิตย์วงษ์, และ ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ (2560) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมืองของอุตสาหกรรมสิ่งทอไทย พบว่า 1) องค์ความรู้และปัจจัยสำคัญในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้า/ผ้าพื้นเมือง ประกอบด้วย องค์ความรู้หลักด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมือง

และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ด้านกระบวนการดำเนินงานขององค์กร และด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการความรู้ 2) การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมืองของอุตสาหกรรมสิ่งทอไทย มีความเหมาะสมในระดับความคิดเห็นมากที่สุด และ 3) การจัดทำคู่มือการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมืองมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้สำหรับอุตสาหกรรมสิ่งทอไทย ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด วีระพงษ์ เทียมวงศ์ (2563) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่า ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผล การจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การนำความรู้ไปใช้ 4) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ 5) การประเมินผลความรู้ และงานวิจัยของสุนิสา ฉิมพล, คณิต เฉลยจรรยา, และ สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2560) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงของการประปาของรัฐ พบว่า ได้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงของการประปาของรัฐ มีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์องค์กร 2) การสกัดความรู้ 3) การจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ 4) การส่งเสริมการเรียนรู้ 5) การแบ่งปันความรู้ และ 6) การทบทวนและพัฒนาความรู้ ซึ่งมีการนำรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงของการประปาของรัฐมาพัฒนาเป็นคู่มือการจัดการความรู้ของการประปาของรัฐ

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในกลุ่มของรัฐวิสาหกิจ การท่องเที่ยว สถานศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอ ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ก็จัดเป็นองค์กรหนึ่งที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคคล หรือแรงงาน โดยจากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้และนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่เป็นหน่วยงานสำคัญในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้สามารถยกระดับฝีมือแรงงานไทยให้เป็นแรงงานฝีมือขั้นสูงได้ โดยเฉพาะในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ที่มีนิคม

อุตสาหกรรมจำนวนมาก และจะเกิดการจ้างงานจำนวนมาก ด้วยการนำแนวคิดการจัดการความรู้ มาเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนา นอกจากนี้ยังจะช่วยให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ก้าวไปสู่ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้จะ เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ดังนี้

1. กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กรได้
2. สถานประกอบกิจการสามารถนำไปเป็นแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กรได้
3. หน่วยงานอื่นที่มีภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ด้านเนื้อหา** การวิจัยมีขอบเขตในการศึกษา 2 ประเด็นหลักตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ คือ 1) สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี และ 2) รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

2. **ด้านพื้นที่ศึกษา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการจัดการความรู้และพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

3. ด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก การวิจัยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

3.1 ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 1 คน นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ จำนวน 3 คน นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการ จำนวน 5 คน และตัวแทนแรงงาน จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

3.2 ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธียืนยันรูปแบบการจัดการความรู้โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ผู้ปฏิบัติงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จำนวน 2 คน และตัวแทนสถานประกอบกิจการ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สภาพการจัดการความรู้** หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี สังกัดกรมแรงงาน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายขององค์กร

1.2 ด้านการดำเนินการ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้พื้นฐาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การกำหนดองค์ความรู้

2) การแสวงหาความรู้

3) การจัดเก็บความรู้

4) การแบ่งปันความรู้

5) การประยุกต์ใช้ความรู้

1.3 ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้

1.4 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

2. **กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน** หมายถึง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี และสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์

3. **สถานประกอบกิจการ** หมายถึง สถานประกอบกิจการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

4. **รูปแบบการจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติในการจัดการความรู้ที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย

1.1 ด้านนโยบายขององค์กร

1.2 ด้านการดำเนินการ กำหนดกรอบในการศึกษาตามแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ซึ่งได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้พื้นฐาน มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การกำหนดองค์ความรู้

2) การแสวงหาความรู้

3) การจัดเก็บความรู้

4) การแบ่งปันความรู้

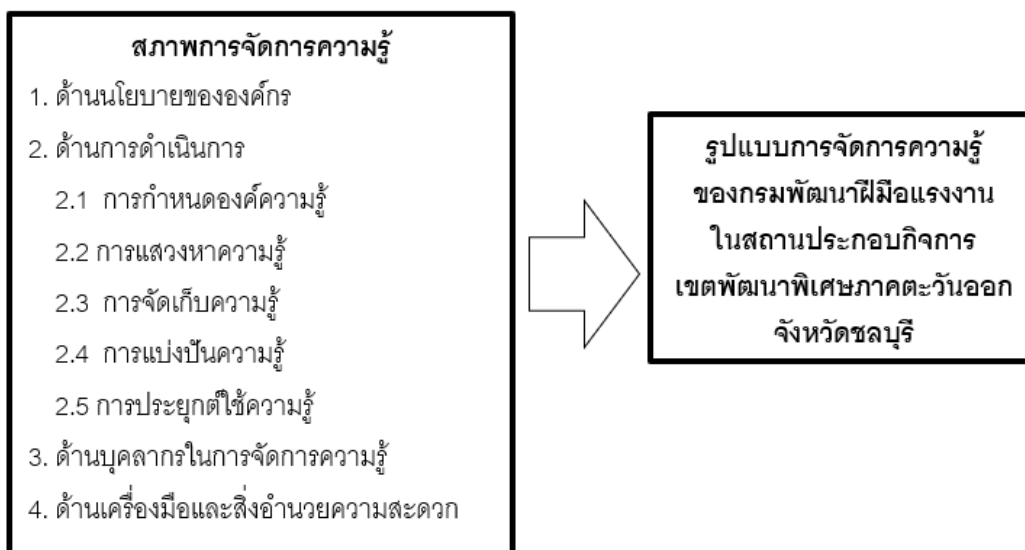
5) การประยุกต์ใช้ความรู้

1.3 ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้

1.4 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

2. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

โดยกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงได้ตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
 - 1.1 ความหมายของการจัดการความรู้
 - 1.2 ประเภทของความรู้
 - 1.3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้
 - 1.4 กระบวนการของการจัดการความรู้
 - 1.5 เครื่องมือในการจัดการความรู้
 - 1.6 รูปแบบการจัดการความรู้
2. บริบทที่เกี่ยวกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - 2.1 ประวัติและความเป็นมาของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - 2.2 นโยบาย และยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - 2.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - 2.4 การจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
3. กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
จังหวัดชลบุรี
 - 3.1 ความเป็นมาและความสำคัญของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
จังหวัดชลบุรี
 - 3.2 นโยบายเกี่ยวกับพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
 - 3.3 บทบาทและภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ
เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
 - 3.4 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษ
ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีกับการจัดการความรู้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 สภาพและปัญหาในการจัดการความรู้
 - 4.2 รูปแบบการจัดการความรู้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ มาจากภาษาอังกฤษที่ว่า Knowledge Management มีผู้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

ดาเวนพอร์ต (Davenport, 1994) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการรวบรวม กระจาย และใช้ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดรักเกอร์ (Drucker, 1999) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ การประสานงาน และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรความรู้ขององค์กร เพื่อสร้างผลประโยชน์และความได้เปรียบในการแข่งขัน

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) การจัดการความรู้ คือ การยกระดับความรู้ในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างทุนให้แก่สินทรัพย์ทางปัญญา

กฤติกา พลุสุวรรณ (2559) สรุปคำนิยามของการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กรและนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์บริการ เทคโนโลยีและระบบใหม่ๆ

วิจารณ์ พานิช (2559) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ การสร้างและจัดการกระบวนการเพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมไหลไปยังบุคคลที่ถูกต้อง (Right Person) ณ เวลาที่เหมาะสม (Right Time) เพื่อให้บุคคลแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และนำไปใช้เพื่อเพิ่มการบรรลุผลสำเร็จ (Performance) ขององค์กร

เบรซนิค (Breznik, 2018) ได้สรุปคำนิยามของการจัดการความรู้ หมายถึง การส่งเสริมแนวทางการบูรณาการในการการประเมิน การจับประเด็น และการแบ่งปันข้อมูลทั้งหมดขององค์กร สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงฐานข้อมูลเอกสาร นโยบาย ขั้นตอน และความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่ไม่เคยมีมาก่อนของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

ราชบัณฑิตยสภาบัญญัติ (สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน, 2564) บัญญัติคำว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ของบุคคลและองค์กรเพื่อสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพโดยการรวมกลุ่มกัน กำหนดวิสัยทัศน์ร่วมคิดร่วมทำ แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ของสมาชิก ผสมผสานกับความรู้จากแหล่งข้อมูลทั่วไป มีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการปฏิบัติ การทดลอง การตรวจสอบ การสังเคราะห์ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในระดับบุคคล การร่วมกระบวนการจัดการความรู้ช่วยเสริมสร้างความตระหนักคุณค่าและความสามารถที่เป็นความรู้ฝังลึกอยู่ในตน เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีคิด และการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จในระดับองค์กร กระบวนการจัดการความรู้เน้นการเรียนรู้เป็นเครือข่าย

เชื่อมโยงกัน สมาชิกขององค์กรต่างเสริมพลังกันฉันท์คล้ายณมิตร ทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งและผลงานก้าวหน้า สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

จากคำนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการสร้างความรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมฐานข้อมูลเอกสาร นโยบาย ขั้นตอน และความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ไม่เคยมีมาก่อนของผู้ปฏิบัติงาน เผยแพร่และแบ่งปันความรู้ และนำความรู้มาใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดการพัฒนาร่ององค์กรอย่างต่อเนื่อง และเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ประเภทของความรู้

ประยงค์ พลเยี่ยม (2558) ได้สรุปประเภทความรู้ แบ่งออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้ก่อนประสบการณ์ (Prior Knowledge) หรือความรู้ที่ไม่ต้องการประสบการณ์
2. ความรู้หลังประสบการณ์ (Posteriori Knowledge) คือความรู้ที่เกิดหลังจากที่มีประสบการณ์แล้ว

3. ความรู้โดยประจักษ์ (Knowledge by Acquaintance) คือ ความรู้ที่เกิดจากสิ่งที่ถูกรู้ซึ่งปรากฏโดยตรงต่อผู้รู้ผ่านทางหู ตา จมูก ลิ้น หรือกาย

4. ความรู้โดยบอกกล่าว (Knowledge by Description) คือ ความรู้ที่เกิดจากคำบอกกล่าว

5. ความรู้เชิงประจักษ์หรือความรู้เชิงประสบการณ์ (Empirical Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์หรือความรู้หลังประสบการณ์

6. ความรู้โดยตรง (Immediate Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้รับโดยสัมผัสทั้ง 6 คือ เห็น ได้ยิน กลิ่น รสสัมผัส รับรู้ และทางใจ

7. ความรู้เชิงประจักษ์หรือความรู้เชิงวัตถุวิสัย (Objective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากเหตุผลหรือประสบการณ์ที่สามารถอธิบายหรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้อย่างที่ตนรู้

8. ความรู้เชิงอัตวิสัยหรือความรู้เชิงจิตวิสัย (Subjective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากการประสบด้วยตนเองและตนไม่สามารถอธิบายได้หรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้

สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์ (2559) ได้สรุปประเภทของความรู้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ความรู้เชิงประจักษ์ (Empirical Knowledge) เป็นความรู้ที่อาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าที่รับเอาความรู้เข้ามาและมีความความรู้นั้นให้สามารถนำไปจัดการได้

2. ความรู้เชิงวิเคราะห์ (Analytical Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการใช้เหตุและผลในการอนุมานจากข้อมูลที่มีอยู่แล้วและแปลงเป็นความรู้อีกต่อหนึ่ง

3. ความรู้เชิงทฤษฎี (Theoretical Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการวิเคราะห์ความจริงตามธรรมชาติที่มีเป็นความจริงเชิงนามธรรมมากโดยใช้ประสบการณ์การหยั่งรู้และสัญชาตญาณซึ่งจะรู้ความจริงนั้นได้โดยอาศัยจิตที่ได้รับการฝึกฝนทบทวนทดลองอย่างสม่ำเสมอ

4. ความรู้เชิงบรรทัดฐาน (Normative Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการใช้กฎระเบียบบรรทัดฐานวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมเป็นตัวกำหนดโดยไม่สามารถใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือในการกำหนดและสร้างเป็นความรู้ได้

เอกลักษณ์ อัดตะนัง (2559) ได้สรุปประเภทความรู้ออกเป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

1. ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดหรืออธิบายเป็นคำพูดได้ มีรากฐานมาจากประสบการณ์ การกระทำที่ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ เป็นพรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ เช่น วิจารณ์ญาณความสามารถเฉพาะบุคคล ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์

2. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมได้จากการเรียนรู้ค้นคว้า วิจัยหรือการพิสูจน์ในรูปแบบต่าง ๆ ความรู้ประเภทนี้สามารถบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือถ่ายทอดได้โดยด้วยวาจา โดยการสั่งสอน โอนถ่าย อบรม เป็นต้น ความรู้ยังมีลักษณะที่ไม่ชัดแจ้งยังทำการถ่ายโอนได้ลำบาก

โดยความรู้ทั้ง 2 ประเภทสามารถถ่ายเทหากันได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการที่ชื่อว่า วงจรความรู้ ตามรูปแบบ SECI Model ของ Nonaka and Takeuchi ซึ่งกระบวนการสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้จากขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การรับความรู้ภายในสู่ภายใน (Socialization) หมายถึง การสร้างและแบ่งปันความรู้จากความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในคนไปสู่คนโดยมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยตรงที่สื่อสารระหว่างกันทางวาจา เช่น การประชุม การสอนงาน เป็นต้น

2. การนำความรู้ภายในบุคคลสู่ภายนอก (Externalization) หมายถึง การสร้างและแบ่งปันความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในคนไปเป็นความรู้ชัดแจ้ง โดยการถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลไปเป็นความรู้ที่บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร อาทิ คู่มือการปฏิบัติงาน

3. การผนวกความรู้ที่ชัดเจนภายนอกเข้าด้วยกัน (Combination) หมายถึง การสร้างและแบ่งปันความรู้จากความรู้ชัดแจ้งโดยการรวบรวมความรู้ชัดแจ้งของตนเองมาสร้างเป็นความรู้ประเภทใหม่ ๆ บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร อาทิ การทำงานวิจัยรวบรวมความรู้

4. การรับความรู้ภายนอกเข้าสู่ภายในบุคคล (Internalization) หมายถึง การสร้างและแบ่งปันความรู้จากความรู้ชัดแจ้งไปสู่ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในคน โดยส่วนใหญ่เกิดจากการเอาความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปปฏิบัติจริงจนเกิดเป็นความชำนาญ อาทิ การศึกษาคู่มือปฏิบัติงานแล้วนำไปใช้งานจริงจนเกิดเป็นความชำนาญในรูปแบบของตัวเอง

จากประเภทความรู้ข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดหรืออธิบายเป็นคำพูดได้ และ 2) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมได้จากการเรียนรู้ ค้นคว้า วิจัยหรือการพิสูจน์ในรูปแบบต่าง ๆ โดยความรู้ทั้ง 2 ประเภท สามารถถ่ายทอดเทากันได้ ผ่านกระบวนการที่ชื่อว่าวงจรความรู้ ตามรูปแบบ SECI Model ของ Nonaka and Takeuchi

องค์ประกอบของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแปรข้อมูล (Data) เป็นข้อสนเทศ (information) แปรข้อสนเทศเป็นความรู้ (Knowledge) และใช้ความรู้เพื่อปฏิบัติการ (Action) โดยที่ไม่หยุดอยู่แค่ระดับความรู้ แต่จะยกระดับไปถึงปัญญา (Wisdom) คุณค่า ความดี ความงาม (วิจารณ์ พานิช, 2559)

พັນนภา รักสินิต และ ศิริชญาน์ การะเวก (2562) ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. คน (people) เป็นกลยุทธ์หลักที่องค์การใช้เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน มุ่งที่ความสามารถของคนในองค์การที่จะสร้างนวัตกรรมและมีความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสภาวะการณ์

2. กระบวนการ (process) ของการจัดการความรู้ประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์การ

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์การให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ

องค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization, 2020) กล่าวว่า องค์ประกอบทั้งหมดเหล่านี้มีความสำคัญต่อการช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการจัดการความรู้ได้อย่างรวดเร็ว มีดังนี้

1. ผู้นำ (Leadership) จะขับเคลื่อนการจัดการความรู้ให้เกิดในองค์กร ให้ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ด้วยพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร และสนับสนุนทรัพยากรสำหรับการดำเนินการจัดการความรู้

2. เทคโนโลยี (Technology) เป็นการจัดการความรู้โดยผ่านเครื่องมือและเทคนิคที่มีประสิทธิภาพ เช่น เปิดใช้งานพื้นที่ทำงานร่วมกัน การมีส่วนร่วม และจัดให้มีแพลตฟอร์มสำหรับการรักษาความรู้ขององค์กร เป็นต้น

3. คน (People) เป็นผู้ใช้และสร้างความรู้ มีทุนทางปัญญา ซึ่งมีความสมัครใจและความไว้วางใจที่จำเป็นสำหรับการแบ่งปันความรู้

4. กระบวนการ (Processes) เป็นวิธีการที่องค์กรจัดการความรู้ในขั้นตอนต่าง ๆ ขององค์กรมีการนำเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากดำเนินการตามกระบวนการได้อย่างเป็นระบบจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้มีคุณภาพ มีคุณค่า และอย่างยั่งยืนได้

จากองค์ประกอบข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดการความรู้มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคน กระบวนการ เทคโนโลยี ซึ่งสามารถทำให้เกิดการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการของการจัดการความรู้

พรอบท์ (Probst, 1997) ได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กันออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดความต้องการความรู้ (Knowledge Identification) 2) การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) 3) การพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development) 4) การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) 5) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storing) 6) การนำความรู้มาใช้ (Knowledge Utilization) เป็นต้น

ดาเวนพอร์ท และ โวลเพล (Davenport & VoElpel, 2001) ได้สรุปว่า กระบวนการจัดการความรู้เริ่มต้นการสร้างความรู้ (Create) และดำเนินการรวบรวมและจัดเก็บความรู้ (Capture and Storage) การกลั่นกรองความรู้ (Refine) การกระจายความรู้ (Distribution) การใช้ความรู้ (Use) และการเฝ้าติดตามกระบวนการทั้งหมด (Monitor) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อจุดเริ่มต้นของกระบวนการ (Feedback)

ประยงค์ พลเยี่ยม (2558) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้จำแนกออกได้ 6 ด้านที่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

1. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) เป็นการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ คิดค้นหา สร้างความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดันการหยั่งรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล การสร้างความรู้ใหม่ควรอยู่ภายใต้หน่วยงานหรือคนในองค์กรซึ่งหมายความว่าทุก ๆ คน เป็นผู้สร้างความรู้ได้มุ่งเน้นการแปรรูปความรู้ระหว่างความรู้เจียบกับความรู้ชัดเจนและมีการยกระดับความรู้ให้สูงขึ้นจนเกิดความชัดเจน

2. การจำแนกความรู้ (Knowledge Classification) เป็นการจัดทำระบบข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารองค์กรถือว่าเป็นองค์ความรู้ที่ได้ปฏิบัติมีการปรับปรุงจนเป็นที่ยอมรับของบุคลากร ในองค์กรแล้วนำมาทำเป็นหมวดหมู่ก่อนที่จะจัดเก็บความรู้ในขั้นต่อไปสามารถจำแนกความรู้ ทั้งในส่วนบุคคลความรู้สาธารณะและรู้ที่แบ่งปันกันเช่นประเภทเรื่องจริงประเภทแนวคิด ประเภทความหวังและประเภทระเบียบวิธีการ

3. การจัดเก็บความรู้ หลักการของการจัดเก็บความรู้ในองค์กรคือการแปลงความรู้ให้เป็นรูปแบบที่สามารถเข้าถึงและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างสะดวกซึ่งกิจกรรมที่มักเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บความรู้ ได้แก่ การจัดแยกหมวดหมู่ความรู้ การทำแผนที่ความรู้ การทำแบบจำลองความรู้ และการสร้างแฟ้มความรู้ประเด็นที่สำคัญของการประมวลความรู้ในองค์กรคือประมวลอย่างไรทำอะไรจึงจะไม่ทำให้คุณสมบัติเฉพาะของความรู้สูญหายไปและทำอะไรไม่ให้ความรู้ มีสภาพเป็นแค่เพียงสารสนเทศหรือข้อมูล

4. การนำความรู้ไปใช้หรือการให้การบริการความรู้แก่องค์กรสามารถจำแนกการให้บริการ ความรู้ที่ครอบคลุมองค์กรได้ 3 ประเภทดังนี้ 1) การให้คำปรึกษาและแนะนำ ได้แก่ การให้ คำปรึกษาและแนะนำด้านวิชาการการวิจัยและการขอทุนสนับสนุนการผลิตผลงานการให้ คำปรึกษาความรู้ความชำนาญพิเศษเฉพาะด้านการให้คำปรึกษาในด้านกฎระเบียบต่าง ๆ การจัดทำโครงการต่าง ๆ การให้คำปรึกษาด้านการเรียนแก่องค์กร การให้คำแนะนำและแนะแนวทาง อาชีพ 2) การให้การฝึกอบรมสัมมนา ได้แก่ การฝึกอบรมการจัดเตรียมและการประเมินคุณภาพของ หน่วยงานการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร การฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมการฝึกอบรมการวิจัยการฝึกอบรมโครงการพิเศษ 3) การอำนวยความสะดวก ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารการให้บริการอินเทอร์เน็ตการให้บริการห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์การบริการใช้เทคโนโลยีสื่อสารการบริการซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์รวมทั้งการสร้าง เครือข่ายองค์กรร่วมกัน

5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นกระบวนการสำคัญของการบริหารความรู้ว่า เกิดขึ้นได้ 2 แนวทางหลัก คือ 1) โดยการเข้ารหัส (Codification Approach) คือ ความรู้จะถูกแปลง

ให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ และเก็บไว้ในคลังความรู้รูปแบบของการสื่อสารจะเป็นลักษณะที่คนติดต่อกับความรู้ซึ่งอยู่ในรูปเอกสารทั่วไปหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (People-to-Document) ทำให้เกิดพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนั้น การพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องดำเนินการ 2) โดยการเข้าบุคคล (Personalization Approach) รูปแบบของการสื่อสารจะเป็นลักษณะที่เป็นบุคคลกับบุคคลเทคโนโลยีที่สามารถนำไปใช้ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์การสนทนาอิเล็กทรอนิกส์การใช้ซอฟต์แวร์ช่วยในการทำงานร่วมกัน ดังนั้น ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาเกี่ยวกับพฤติกรรมของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

6. การวัดและประเมินผล ประกอบด้วย 1) การวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรที่เป็นหรือกำลังจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือการวัดเพราะการวัดเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จะทำให้ทราบแนวโน้มของการพัฒนาที่เกิดขึ้นแล้วหรือกำลังจะเกิดขึ้นช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และขั้นตอนการพัฒนากิจการบริหารจัดการความรู้และองค์กรด้วยกิจกรรมที่มีคุณค่าให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงยิ่งขึ้นการวัดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้คือการวัดผลการเรียนรู้ โดยการวัดความรู้และการวัดการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้ 1.1) การวัดผลการเรียนรู้เป็นการวัดผลเป็นรายบุคคลโดยเน้นทักษะในการติดต่อสื่อสารทักษะในการทำงานและทักษะในการเป็นผู้นำวัดผลตามกิจกรรมโดยเน้นที่ความสำเร็จตามเป้าหมายเช่นการลดรอบในการทำงานลดปริมาณความเสียหายการสร้างสัมพันธภาพและความพอใจแก่ลูกค้าการวัดผลจากตัวระบบซึ่งเป็นการวัดเชิงพัฒนาการตัวระบบการบริหารต่าง ๆ ที่องค์กรได้นำมาใช้ปฏิบัติเช่นแบบทดสอบวัดค่า IQ EQ TQM 1.2) การวัดความรู้เป็นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการถ่ายทอดความรู้คุณค่าของความรู้รูปแบบของความรู้โอกาสความรู้ 1.3) การวัดการดำเนินการปฏิบัติเป็นการวัดว่าการเรียนรู้และกรอบความคิดในการดำเนินการสามารถเข้าถึงและปรับปรุงได้หลายหนทางอย่างไรวัดเพื่อชี้ให้เห็นว่าสามารถประยุกต์เพื่อความรู้ในตัวเองได้อย่างไร 2) การประเมินรูปแบบการประเมินความพร้อมในการบริหารจัดการความรู้ที่ช่วยในการวางแผนการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยจำแนกความพร้อมขององค์กรในการบริหารจัดการความรู้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูงระดับกลาง และระดับต่ำดัชนีบ่งชี้ความพร้อมคือพื้นฐานทางวัฒนธรรมพื้นฐานโครงสร้างและพื้นฐานทางเทคโนโลยีเขตความสำเร็จคือบริเวณตั้งแต่ความพร้อมระดับกลางและระดับสูงการตรวจสอบความพร้อมการจัดการความรู้

นันทวัฒน์ จันทร์สว่าง (2559) ได้สรุปว่าการจัดการความรู้ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นขั้นตอนการแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกองค์กรความรู้ขององค์กรจะมีทั้งแบบ Tacit ซึ่งอยู่ในรูปของประสบการณ์ ความสามารถความทรงจำ (Memories) ความเชื่อ (Beliefs) และข้อสมมติฐาน (Assumptions) และแหล่งความรู้ภายนอกองค์กร ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์และสื่อต่าง ๆ การแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายในองค์กรกระทำได้โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง การสอนงาน การประชุม การสัมมนา และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายนอกองค์กร ได้แก่ การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับองค์กรอื่น การจ้างที่ปรึกษา และการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

2. ขั้นสร้างความรู้ (Knowledge creation) เป็นการสร้างความรู้ที่เกิดจากการแก้ปัญหา การทดลองและการสาธิตทำให้การสร้างความรู้มีลักษณะแบบก่อให้เกิด (Generative) ซึ่งจะไม่ใช้ลักษณะของการปรับตัว (Adaptive) รูปแบบในการสร้างความรู้ ได้แก่ การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่มาผสมผสานกับความรู้ของตนเองเกิดเป็นความรู้ใหม่การเรียนรู้โดยการปฏิบัติและการแก้ปัญหา เป็นต้น

3. ขั้นจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) เป็นการนำความรู้ที่สร้างขึ้นหรือได้มานำมาจัดเก็บเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการนำความรู้ไปใช้ใหม่ในครั้งต่อไปองค์กรจึงต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้และควรมีระบบตรวจสอบที่ให้เข้าค้นหาข้อมูลและส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยมีระบบของการแบ่งแยกข้อมูลและสารบัญที่ทันสมัยแม่นยำ

4. ขั้นวิเคราะห์ความรู้และการทำเหมืองความรู้ (Knowledge Analysis and Data Mining) เป็นลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้องค์กรสามารถเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องโดยเครื่องมือที่ใช้ในการทำเหมืองความรู้มีการพัฒนาสำคัญทางสู่อินเทอร์เน็ต รูปแบบรวมทั้งใช้สร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ด้วย นอกจากนี้ยังใช้การระบุคุณค่าสำคัญทางสถิติ รวมถึงค่าการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

5. ขั้นถ่ายทอดและแจกจ่ายความรู้ (Knowledge Transfer and Dissemination) เป็นขั้นการนำความรู้ไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและเป็นความจำเป็นขององค์กรเนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีขึ้นก็ต่อเมื่อความรู้มีการกระจายและการถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วโดยที่องค์กรได้ใช้เทคนิคในการเคลื่อนไหวสารสนเทศข้อมูลและความรู้ให้ทั่วถึงทั้งองค์กรโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ การถ่ายโอนความรู้โดยตั้งใจ ได้แก่ การสื่อสารด้วยการเขียนในรูปแบบต่าง ๆ การฝึกอบรม การเยี่ยมชมงานการประชุม เป็นต้น ส่วนการถ่ายโอนความรู้โดยไม่ตั้งใจ ได้แก่ เครือข่ายที่ไม่เป็นทางการเรื่องเล่าต่อกันมา เป็นต้น

6. **ขั้นประยุกต์ใช้ความรู้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Knowledge Application and Validation)** เป็นขั้นที่นำความรู้ที่ได้รับไปใช้เป็นการสร้างวงรอบแห่งการสร้างความรู้ให้มีความต่อเนื่องและสามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างเต็มที่ให้กับองค์กรทั้งในเรื่องของความรู้และประสบการณ์

อิกบิโนเวีย และ อิเค็นเว (Igbinovia and Ikenwe, 2018, PP. 31-32) ได้สรุปว่าการจัดการความรู้ มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. **การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage)** เป็นการนำความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นมาจัดเก็บและอนุรักษ์ไว้อย่างเหมาะสมเพื่อให้การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในภายหลังได้

2. **การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)** เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการความรู้ซึ่งได้นำข้อมูล ความรู้ ความคิด ทักษะ และประสบการณ์ มาแลกเปลี่ยนและแบ่งปันระหว่างผู้คน องค์กร และสถาบันต่าง ๆ

3. **การประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge Application)** เมื่อมีการจัดเก็บและแบ่งปันความรู้แล้วก็จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ความเหมาะสมและมีประสิทธิผล

จากข้อมูลกระบวนการจัดการความรู้ข้างต้น สามารถสรุปได้ตามตารางสังเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 การสังเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้	พรอบท์ (1997)	ดาเวน พอร์ท และ ไวลเพล (2001)	ประยงค์ พลเยี่ยม (2558)	นันทนภัสร์ จันทร์สว่าง (2559)	อิกบิโนเวีย และ อิเค็นเว (2018)
1. การกำหนดความรู้	✓				
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	✓	✓	✓	✓	
3. การจัดเก็บความรู้	✓	✓	✓	✓	✓
4. การวิเคราะห์ความรู้			✓		

ตาราง 1 (ต่อ)

กระบวนการจัดการ ความรู้	พรอบท์ (1997)	ดาเวน พอร์ท และ ไวลเพล (2001)	ประยงค์ พลเยี่ยม (2558)	นันทภัสร์ จันทร์สว่าง (2559)	อิกบิโนเวีย และ อีเคินเว (2018)
5. การกลั่นกรองความรู้		✓			
6. การกระจายความรู้		✓			
7. การแบ่งปันความรู้	✓		✓	✓	✓
8. การประยุกต์ ใช้ความรู้	✓	✓	✓	✓	✓
9. การพัฒนาความรู้ ใหม่	✓				
10. การวัด และประเมินผล			✓		

ดังนั้นกระบวนการจัดการความรู้ข้างต้น ประกอบด้วย 1) การสร้างและแสวงหาความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การแบ่งปันความรู้ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นต้น ซึ่งองค์กรสามารถเลือกสรรกระบวนการต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้บุคคลในองค์กรหรือภายนอกองค์กรเข้าถึงความรู้นั้นง่ายขึ้น จัดการกับความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารให้สามารถถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่น ๆ ได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้นั้นได้

เครื่องมือในการจัดการความรู้

เครื่องมือในการจัดการความรู้ หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ และเครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ สำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรจะพบการนำเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการจัดการความรู้ มีการแบ่งเครื่องมือออกเป็น 2 กลุ่ม (ศุภฤกษ์ ชูธงชัย, 2558) คือ

1. เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ ซึ่งเหมาะกับความรู้ชัดแจ้ง ได้แก่

1.1 **ฐานความรู้ที่เรียนและความสำเร็จ (Lesson Learned and Best Practices)** ได้มีการจัดเก็บความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทั้งในรูปแบบความสำเร็จ ความล้มเหลว ข้อเสนอแนะ ในเรื่องที่สนใจ

1.2 **การเล่าเรื่อง (Story Telling)** เป็นการบอกเล่าเรื่องให้ผู้ฟังมีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของที่เล่ามา มีความต้องการที่จะหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาเรื่องราวต่าง ๆ โดยในเรื่องที่เล่านั้นกลายเป็นของผู้ฟัง ผู้ฟังมิได้เป็นเพียงผู้สังเกตภายนอก

1.3 **ฐานความรู้ (Knowledge Base)** คือ การจัดการความรู้ให้คนเข้าถึงได้ง่าย โดยอาจจัดเป็นหมวดหมู่เรื่อง หรือจัดตามลักษณะหน้าที่ของหน่วยงาน ฯลฯ

2. เครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งเหมาะกับความรู้โดยนัย ได้แก่

2.1 **การจัดทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team)** คือ การจัดตั้งทีมเพื่อมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้ตัวแทนจากแต่ละหน่วยงานมาเจอกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2.2 **กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม Innovation & Quality Circles (IOCs)** คือ การจัดตั้งกลุ่มสมาชิกในกลุ่มจะมาจากต่างหน่วยงาน หรือต่างองค์กรมาเจอกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2.3 **ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP)** เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความพึงพอใจ ความสนใจและพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน ลักษณะที่ไม่เป็นทางการจะเอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างความรู้ใหม่ ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการ

2.4 **การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring Programs)** เป็นวิธีการพัฒนาความสามารถพนักงาน ซึ่งส่วนมากจะมุ่งเน้นที่พนักงานใหม่ที่จำเป็นต้องมีการสอนงานอย่างรวดเร็ว เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ในเวลาอันสั้น โดยการมอบหมายให้พี่เลี้ยงเป็นผู้แนะนำ

2.5 **การสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation)** คือ การหมุนเวียนงานในลักษณะต่าง ๆ

2.6 เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) คือ การจัดประชุม เพื่อให้โอกาสคนในหน่วยงานต่าง ๆ ได้มาแสดงผลงานของตนเอง ให้คนอื่น ๆ ได้มาแลกเปลี่ยนสิ่งดี ๆ ของหน่วยงาน

2.7 การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) คือ การอภิปรายเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนว่าเกิดอะไรขึ้น ทำไมจึงเกิด จะรักษาจุดแข็งและปรับปรุงจุดอ่อนอย่างไร ส่งผลให้สมาชิกได้เรียนรู้ทั้งจากความสำเร็จและความล้มเหลว

2.8 แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence : CoE) เป็นการกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กรสามารถทราบได้ว่าจะสอบถามผู้รู้ได้ที่ไหน อย่างไร

2.9 เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) เป็นการประชุม ซึ่งเชิญสมาชิกทีมอื่นมาแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจให้แก่ทีมซึ่งต้องการความช่วยเหลือ

2.10 การเสวนา (Dialogue) เป็นการปรับฐานความคิดโดยการฟังผู้อื่น และความหลากหลายความคิดที่เกิดขึ้น ทำให้สมาชิกเห็นภาพใกล้เคียงกัน หลังจากนั้นจึงจัดเวทีอภิปรายเพื่อแก้ปัญหาหรือหาข้อยุติต่อไป

2.11 เวที ถาม-ตอบ (Forum) เป็นเวทีที่เราสามารถโยนคำถามเพื่อให้ผู้รู้ที่ร่วมอยู่ใน Forum ช่วยกันตอบคำถามหรือส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญอื่นช่วยตอบ

2.12 กระดานสนทนา (Web Board) เป็นพื้นที่เสมือนอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.13 กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการนำเรื่องราวของความสำเร็จและความล้มเหลวของกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรตนเอง หรือองค์กรอื่นมาศึกษา เพื่อเกิดการเรียนรู้ความรู้โดยนัยและความรู้แบบบูรณาการ

2.14 อบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อระดมความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่เป็นปัญหา

2.15 การศึกษาดูงาน (Study Tour) เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของคนอื่น โดยเข้าไปดูสถานที่จริง การปฏิบัติจริง เพื่อให้เห็นตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

กรมพัฒนาชุมชน (2559, น. 22-25) สรุปว่า เครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จได้ โดยมีเครื่องมือการจัดการความรู้ดังนี้

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิดความพึงพอใจ ความสนใจ และพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน

ลักษณะที่ไม่เป็นทางการจะเอื้อต่อการเรียนรู้ และการสร้างความรู้ใหม่ ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการ

2. การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring Programs) เป็นวิธีการพัฒนาความสามารถบุคคล ซึ่งส่วนมากจะมุ่งเน้นที่บุคคลใหม่ที่จำเป็นต้องมีการสอนงานอย่างรวดเร็ว เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ในเวลาอันสั้น โดยการมอบหมายให้พี่เลี้ยงเป็นผู้แนะนำและสอนวิธีการทำงานให้

3. การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review : AAR) เป็นการอภิปรายเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนว่าเกิดอะไรขึ้น ทำไมจึงเกิด จะรักษาจุดแข็ง และปรับปรุงจุดอ่อนอย่างไร ส่งผลให้ทีมและสมาชิกได้เรียนรู้จากทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว

4. การเสวนา (Dialogue) การทำ Dialogue เป็นการปรับฐานความคิด โดยการฟังจากผู้อื่น และความหลากหลายทางความคิดที่เกิดขึ้น ทำให้สมาชิกเห็นภาพที่ใกล้เคียงกัน หลังจากนั้นเราจึงจัดประชุมหรืออภิปรายเพื่อแก้ปัญหา หรือหาข้อยุติต่อไป ได้โดยง่าย และผลหรือข้อยุติที่เกิดขึ้น จะเกิดจากการที่เราเห็นภาพในองค์รวมเป็นที่ตั้งฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จ (Lesson Learned)

5. ฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จ (Lesson Learned) เป็นการจัดการความรู้ในองค์กรหรือชุมชนมีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ทั้งในรูปแบบของความสำเร็จ ความล้มเหลว และข้อเสนอแนะในเรื่องที่สนใจโดยจัดทำเป็นฐานข้อมูลไว้เพื่อใช้ประโยชน์ ฐานองค์ความรู้นี้จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กรและชุมชน

6. แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence : CoE) เป็นการกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กรหรือชุมชน (Center of Excellence) เพื่อจะได้ทราบว่าจะสามารถติดต่อสอบถามผู้รู้ได้ที่ไหน อย่างไร (Expertise Locators) จึงเป็นอะไรที่มากกว่ารายชื่อผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

7. การเล่าเรื่อง (Story Telling) เรื่องราวที่บอกเล่าทำให้ผู้ฟังเข้าไปร่วมอยู่ในความคิดมีความรู้สึกเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องที่เล่า มีความต้องการที่จะหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาเรื่องราวและความคิดต่างๆ ในเรื่องที่เล่า นั้น กลายเป็นของผู้ฟัง ผู้ฟังมิใช่เป็นเพียงผู้สังเกตภายนอกอีกต่อไป

8. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) เป็นการประชุมซึ่งเชิญสมาชิกจากทีมอื่น หรือที่เรียกว่า เครื่องข่าย มาแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจให้แก่ทีมซึ่งต้องการความช่วยเหลือ ผู้ที่ถูกเชิญมาอาจจะเป็นคนที่อยู่ในองค์กรหรือชุมชนอื่นก็ได้

9. เวที ถาม-ตอบ (Forum) เป็นอีกหนึ่งเวทีที่เราสามารถโยนคำถามเข้าไป เพื่อให้ผู้รู้ที่อยู่ร่วมในเวทีช่วยกันตอบคำถาม หรือส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญอื่นช่วยตอบ หากองค์กรหรือชุมชนมี

การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP) หรือมีการกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence : CoE) แล้ว คำถามที่เกิดขึ้นสามารถถามเข้าไปในชุมชนนักปฏิบัติ หรือแหล่งผู้รู้ในองค์กรเพื่อดึงข้อมูลออกมาได้ด้วยเช่นกัน

10. อื่น ๆ (Others) ในความจริงแล้วยังมีเครื่องมืออื่น ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการความรู้ได้ เช่น การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) ซึ่งเป็นการจัดตั้งทีมมาทำงานร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การทำงานเป็นทีม จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ระหว่างทีมทำให้เกิดความรู้มากขึ้น

องค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization, 2020) p.83-84 ได้จำแนกเครื่องมือในการจัดการความรู้ ดังนี้

1. แบบสำรวจการประเมินการจัดการความรู้ (KM Assessment Survey) เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบที่ผู้ตอบสามารถกรอกด้วยตนเองหรือทางออนไลน์ ซึ่งการสำรวจการประเมินการจัดการความรู้สามารถทำได้ผ่านการสัมภาษณ์และการประชุมเชิงปฏิบัติการ

2. พิชญพิจารณ์ (Peer Review) เป็นการตรวจสอบก่อนเริ่มดำเนินการในเรื่องใหม่ ๆ ว่าเคยทำสิ่งนี้หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกันมาก่อนหรือไม่ ซึ่งการตรวจสอบนี้จะช่วยให้รู้ว่า “สิ่งใดที่ได้เรียนรู้แล้ว” และ “สิ่งที่รู้อยู่แล้ว”

3. การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review : AAR) เป็นการทบทวน เรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังปฏิบัติ เพื่อทบทวนว่าหลังปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว โดยจะเกิดคำถาม เช่น วัตถุประสงค์คืออะไร บรรลุอะไร ทำไมจึงมีความแตกต่าง สามารถเรียนรู้บทเรียนอะไรจากสิ่งนี้ จะทำอะไรให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป เป็นต้น

4. ระบบรวบรวมความรู้ (Knowledge Portal or Knowledge Platform) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยในการสร้าง การถ่ายโอน การค้นหา และการประยุกต์ใช้ความรู้ โดยระบบจะออกแบบเป็นรูปแบบในการจัดเก็บความรู้ที่สำคัญขององค์กรที่จำเป็นเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีขึ้น

จูเนียร์, เปรียอโต,แบร์นาเดลี, และ เออร์เปีย (Junior, Periotto, Bernardelli, & Urpia, 2021) ได้จำแนกเครื่องมือในการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 8 เครื่องมือ ได้แก่ 1) การให้คำปรึกษา (Mentoring) 2) แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) 3) การเปรียบเทียบ (Benchmarking) 4) แผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) 5) ระบบในการจัดเก็บความทรงจำขององค์กร (Organizational Memory) 6) ระบบการทำงาน (Workflow System) 7) การเล่าเรื่อง (Narratives) 8) กิจกรรมชุมชนเชิงปฏิบัติ (Practical Community Activities) เป็นต้น

จากข้อมูลเครื่องมือในการจัดการความรู้ข้างต้น สามารถสรุปได้ตามตาราง
สังเคราะห์เครื่องมือในการจัดการความรู้ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 การสังเคราะห์เครื่องมือในการจัดการความรู้

เครื่องมือใน การจัดการความรู้	ศุภฤกษ์ ชูธงชัย (2558)	กรมพัฒนา ชุมชน (2559)	องค์การเพิ่ม ผลผลิตแห่ง เอเชีย (2020)	จูเนียร์, เปรียอดโต ,แบร์นาเดลลี, และ เออร์เปีย (2021)
1. ฐานความรู้บทเรียน และความสำเร็จ	✓	✓		✓
2. การเล่าเรื่อง	✓	✓		✓
3. ฐานความรู้	✓			
4. การจัดทีมข้ามสายงาน	✓			
5. กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม	✓			
6. ชุมชนนักปฏิบัติ	✓	✓		✓
7. การใช้ที่ปรึกษา หรือพี่เลี้ยง	✓	✓		✓
8. การสับเปลี่ยนงาน	✓			
9. เวทีสำหรับการ แลกเปลี่ยนความรู้	✓			
10. การทบทวนหลัง ปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	
11. แหล่งผู้รู้ในองค์กร	✓	✓		
12. เพื่อนช่วยเพื่อน	✓	✓		
13. พิชญพิจารณา	✓	✓	✓	
14. การเสวนา	✓	✓		
15. เวที ถาม – ตอบ	✓	✓		

ตาราง 2 (ต่อ)

เครื่องมือในการจัดการความรู้	ศุภฤกษ์ ชูธงชัย (2558)	กรมพัฒนา ชุมชน (2559)	องค์การเพิ่ม ผลผลิตแห่ง เอเชีย (2020)	จูเนียร์, เปรียดโต ,แบร์นาเตลลี, และ เออร์เปีย (2021)
16. กระดานสนทนา	✓			
17. กรณีศึกษา	✓			
18. อบรมเชิงปฏิบัติการ	✓			
19. การศึกษาดูงาน	✓			
20. การจัดตั้งทีมข้ามสาย งาน		✓		
21. แบบสำรวจการประเมิน การจัดการความรู้			✓	
22. ระบบรวบรวมความรู้			✓	
23. การเปรียบเทียบ				✓
24. แผนที่ความรู้				✓
25. ระบบในการจัดเก็บ ความทรงจำขององค์กร				✓
26. ระบบการทำงาน				✓

ดังนั้น เครื่องมือในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) ฐานความรู้ที่เรียนและความสำเร็จ 2) การเล่าเรื่อง 3) ชุมชนนักปฏิบัติ 4) การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง 5) การทบทวนหลังปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งองค์กรสามารถเลือกใช้เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งหรือผสมผสานเครื่องมือต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ วิธีการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร ที่จะทำให้อุบัติการณ์เข้าถึงความรู้ได้ง่าย เกิดการเผยแพร่ความรู้ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ทั้งนี้ ตัวอย่างเครื่องมือในการจัดการความรู้ที่จะใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ มีดังนี้

1) การสร้างและแสวงหาความรู้ สามารถใช้แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence : CoE) และฐานความรู้ (Knowledge Base) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้

2) กระบวนการในการจัดเก็บความรู้ สามารถใช้ระบบรวบรวมความรู้ (Knowledge Portal or Knowledge Platform) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้

3) การแบ่งปันความรู้ สามารถใช้การเล่าเรื่อง (Story Telling) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) และการเสวนา (Dialogue) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้

รูปแบบการจัดการความรู้

รูปแบบการจัดการความรู้ มีนักวิชาการศึกษาและสร้างรูปแบบไว้แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้เลือกเสนอรูปแบบที่น่าสนใจและเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

1. รูปแบบการจัดการความรู้ของเดมาเรสต์ (Demarest, 1997) โมเดลเน้นที่การสร้างความรู้ภายในองค์กรด้วยทั้งทางวิทยาศาสตร์และผลงานทางสังคม การไหลของการถ่ายทอดความรู้เป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบไหลเวียนโลหิต

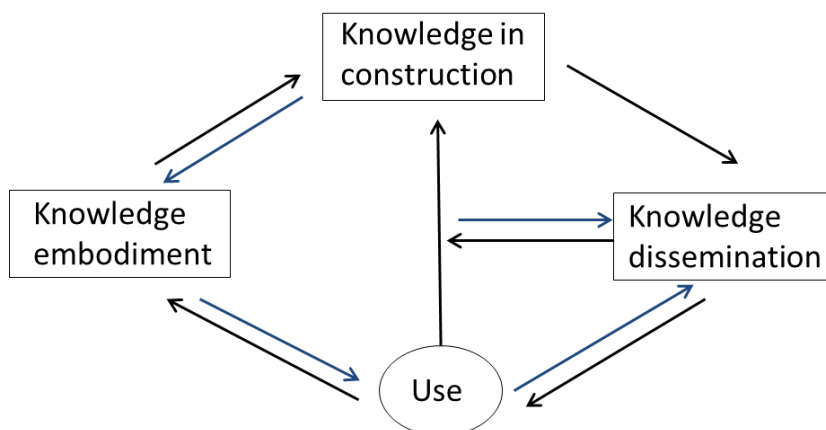
1.1 การสร้างความรู้ (Knowledge Construction) ถูกกำหนดให้เป็นกระบวนการค้นหาหรือจัดโครงสร้างความรู้ประเภทหนึ่ง รวมถึงวิธีวินิจฉัยปัญหาของลูกค้ารายใดรายหนึ่ง

1.2 การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Dissemination) เกี่ยวข้องกับกระบวนการของมนุษย์และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคที่ครอบคลุมความรู้ เช่น เอกสารที่มีให้คนใช้ในองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายวิธีการดำเนินการบางอย่างได้

1.3 การใช้ความรู้ (Knowledge Use) แสดงถึงวัตถุประสงค์สูงสุดของระบบการจัดการความรู้ คือ การพัฒนามูลค่าทางการค้าให้กับลูกค้า

1.4 การเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge Embodiment) ประกอบด้วยขั้นตอนการเลือกสถานที่จัดเก็บความรู้ที่สร้างขึ้นซึ่งสามารถเป็นเอกสารได้

รูปแบบการจัดการความรู้ของเดมาเรสต์ แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการจัดการความรู้ของเดมาเรสต์

ที่มา: Demerest, (1997), Understanding Knowledge Management, Journal of Long Range Planning, 30(3): 374–384.

2. รูปแบบการจัดการความรู้ของพรอบท์ (Probst, 1997, pp. 19-28) ประกอบด้วย 7 กระบวนการ ดังนี้

2.1 เป้าหมายความรู้ (Knowledge Goals) สำหรับกิจกรรมการจัดการความรู้ กำหนดความสามารถที่ควรสร้างขึ้นในระดับใดนั้น มี 3 ระดับ ดังนี้

1) เป้าหมายความรู้เชิงบรรทัดฐาน (Normative Knowledge Goals) ใช้จัดการกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ "อ่อนไหวต่อความรู้" ซึ่งการแบ่งปันและการพัฒนาความรู้จะสร้างเงื่อนไขเบื้องต้นสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

2) เป้าหมายความรู้เชิงกลยุทธ์ (Strategic Knowledge Goals) กำหนดความสามารถหลักขององค์กรและอธิบายความต้องการความรู้ในอนาคตของบริษัทกำหนดความสามารถที่พึงประสงค์สำหรับอนาคต และเป็นส่วนขยายของกระบวนการวางแผนแบบดั้งเดิมของบริษัท

3) เป้าหมายความรู้ในการปฏิบัติงาน (Operational Knowledge Goals) เป็นการตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป้าหมายความรู้เชิงบรรทัดฐานและเชิงกลยุทธ์จะได้รับการแปลเป็นการปฏิบัติ ตัวอย่าง เป้าหมายความรู้ด้านการปฏิบัติงานโดยทั่วไปอาจเป็นการเข้าถึงเอกสารภายในทั้งหมดในบริษัทผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม หรือคำจำกัดความของระดับทักษะภาษาอังกฤษที่พนักงานบางคนต้องปฏิบัติตาม

2.2 การกำหนดความต้องการความรู้ (Knowledge Identification) ก่อนที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถใหม่ ๆ ควรรู้ว่า ความรู้และความเชี่ยวชาญใดบ้างที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อสนับสนุนกิจกรรมแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างแผนที่ความรู้ ซึ่งสนับสนุนการเข้าถึงส่วนต่าง ๆ ของฐานความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบ ความก้าวหน้าในปัจจุบันในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดวิธีใหม่ ๆ ในการเข้าถึงฐานความรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ภายใน และการเชื่อมต่อข้อมูลประเภทต่าง ๆ และการพัฒนาอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ตจะปฏิวัติการใช้และการเข้าถึงข้อมูล ต้องบูรณาการ การติดต่อส่วนตัว และการอภิปราย เพื่อให้เกิดการพูดคุยระหว่างผู้จัดหาความรู้และผู้ต้องการความรู้ ระบบการจัดการความรู้

2.3 การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การกระจายกระจายของความรู้ ทำให้องค์กรไม่สามารถสร้างองค์ความรู้ทั้งหมดที่ต้องการเพื่อความสำเร็จได้ด้วยตนเอง โดยสามารถใช้กลยุทธ์การค้นหาที่มุ่งเน้นช่องทางนำเข้า ได้แก่ ความรู้ของผู้อื่น ความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เชี่ยวชาญ ความรู้ผลิตภัณฑ์

2.4 การพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development) เป็นการพัฒนาความรู้ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความรู้ภายในหรือความรู้ภายนอกใหม่ทั้งในระดับบุคคลและระดับส่วนรวม โดยพัฒนาความรู้ส่วนบุคคล และพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ

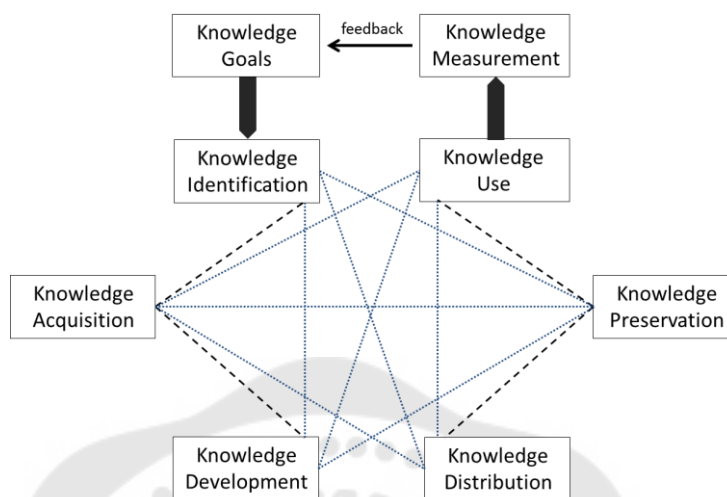
2.5 การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Distribution) เป็นการถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กรผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพจะสร้างความได้เปรียบด้านเวลาและคุณภาพ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรงอีกด้วย

2.6 การนำความรู้มาใช้ (Knowledge Use) เป็นการนำความรู้ขององค์กรไปใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือจุดประสงค์ของการจัดการความรู้ การระบุ และการถ่ายทอดความรู้ที่สำคัญ

2.7 การเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Preservation) องค์กรจะต้องกำหนดกระบวนการในการเลือกความรู้ที่มีค่าเพื่อการอนุรักษ์ จัดให้มีการจัดเก็บที่เหมาะสม และรวมเข้ากับฐานความรู้อย่างสม่ำเสมอ หลังจากได้รับหรือพัฒนาความรู้แล้วจะต้องรักษาไว้ อย่างระมัดระวังและเป็นระบบ

2.8 การวัดความรู้ (Knowledge Measurement) วิธีการวัดต้องสะท้อนถึงมิติเชิงบรรทัดฐาน เชิงกลยุทธ์ การดำเนินงานขององค์กร และเป้าหมายด้านความรู้ที่เป็นทางการ องค์กรสามารถช่วยวัดความรู้ได้หากเป็นสิ่งที่ เป็นรูปธรรม

รูปแบบการจัดการความรู้ของพรอบท์ แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 3 รูปแบบการจัดการความรู้ของพรอบท์

ที่มา: Probst (1997, p.19), Building Blocks of Knowledge Management - A Practical Approach.

3. รูปแบบการจัดการความรู้ของโนนากะ และ ทิช (Nonaka & Teece, 2001) ใช้โมเดล The SECI Knowledge Conversion อธิบายความรู้ที่ถูกสร้างโดยใช้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้แบบฝังลึก (Explicit Knowledge) และความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ผ่านกระบวนการแปลงความรู้ (Knowledge Conversion) 4 ลักษณะ ดังนี้

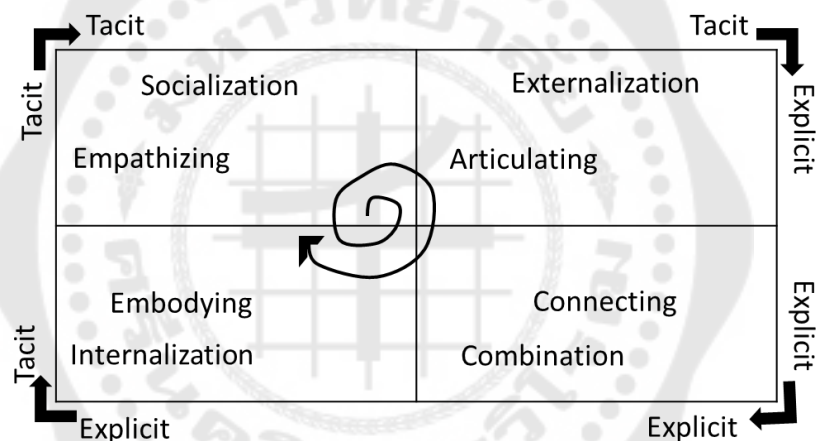
3.1 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization : Tacit Knowledge to Tacit Knowledge) เป็นความสัมพันธ์ทางสังคมในการส่งต่อระหว่างความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ด้วยกัน โดยการแปลงความรู้แบบฝังลึกใหม่ผ่านการแบ่งปันประสบการณ์ที่ใช้เวลาร่วมกันหรืออยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน เช่น การประชุม การระดมสมองที่มาจากความรู้ การเรียนรู้ การสอนงาน และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เฉพาะในเรื่องและพื้นที่ที่เจาะจง ที่มีใช้การอ่านหนังสือ คู่มือ หรือตำราที่เป็นลายลักษณ์อักษร

3.2 การกระจายสู่ภายนอก (Externalization : Tacit Knowledge to Explicit knowledge) เป็นความสัมพันธ์กับภายนอกในการส่งต่อระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยการพัฒนาองค์ความรู้ที่ถูกฝังอยู่ในความรู้ฝังลึกให้สื่อสารออกไปภายนอก ซึ่งความรู้ฝังลึกจะถูกพัฒนาให้ตกผลึกและถูกกลั่นกรอง แล้วนำไปสู่การแบ่งปัน เปลี่ยนเป็นฐานความรู้ใหม่ที่ถูกนำไปใช้สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ในกระบวนการใหม่

3.3 การรวบรวมความรู้ (Combination : Explicit Knowledge to Explicit Knowledge) เป็นความสัมพันธ์การรวมกันของความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยความรู้ชัดแจ้งได้จากการรวบรวมความรู้ภายในหรือภายนอกองค์กรอย่างเป็นระบบ แล้วนำมารวมกันปรับปรุง และประมวลผล ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ซึ่งความรู้ใหม่จะถูกเผยแพร่แก่สมาชิกในองค์กร

3.4 การฝังความรู้ (Internalization : Explicit Knowledge to Tacit Knowledge) เป็นความสัมพันธ์ภายในที่มีการส่งต่อความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) สู่ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) โดยความรู้ที่ชัดแจ้งที่สร้างขึ้นมาจะถูกแบ่งปันทั่วทั้งองค์กรและแปลงเป็นความรู้ฝังลึกในบุคคลแล้วกลายเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร

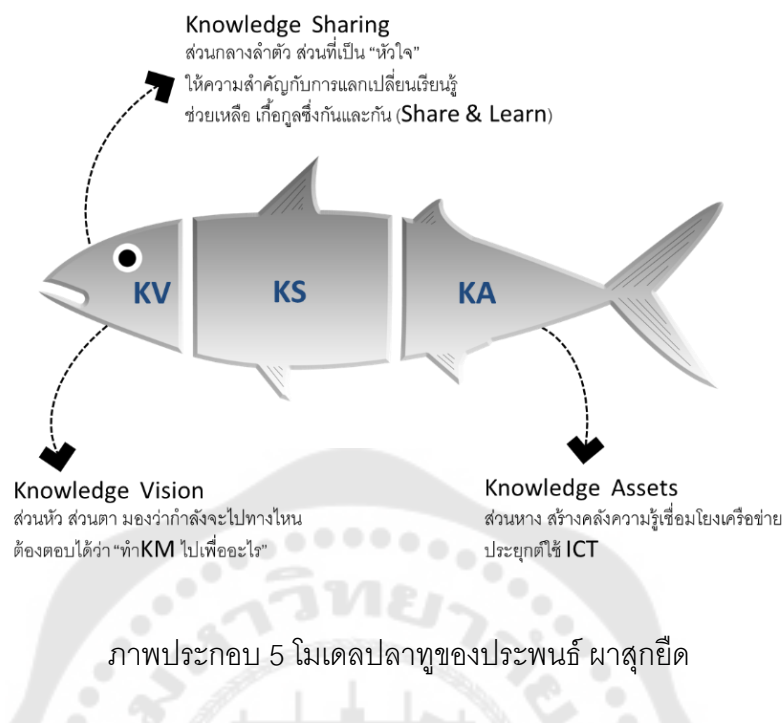
รูปแบบการจัดการความรู้ของโนนากะ และ ทิช แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 4 รูปแบบการจัดการความรู้ของโนนากะ และ ทิช

ที่มา: Nonaka & Teece, (2001), Managing Industrial Knowledge: Creation, Transfer and Utilization.

4. รูปแบบการจัดการความรู้ของ (ประพนธ์ ผาสุกยี่ด, 2547, น. 21-26) โดยได้สรุปกระบวนการจัดการความรู้ที่เปรียบเทียบกับการจัดการความรู้เหมือนกับปลาทุ ที่แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังที่ปรากฏในภาพ



ที่มา : ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. (2547), การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
ไยใหม่. หน้า 22.

จากภาพสามารถอธิบายกระบวนการจัดการความรู้ได้ดังนี้

4.1 ส่วนหัวปลา เปรียบได้กับ Knowledge Vision เรียกโดยย่อว่า KV หมายถึง ส่วนที่เป็นวิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ คือ ก่อนลงมือทำ KM จะต้องตอบให้ได้ว่า ก่อนที่จะมุ่งหน้าไปทางไหน หรือ ทำไป KM เพื่ออะไร มีหลายหน่วยงานทำ KM เพียงเพื่อได้ชื่อว่า ได้ทำ KM แล้ว ซึ่งการเริ่มต้นที่ไม่ถูก เพราะความจริงแล้ว KM มิใช่ตัวเป้าหมาย แต่เป็นกระบวนการ ที่ทำให้งานบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ตามที่ต้องการ โดยการใช้ความรู้เป็นฐานหรือเป็นปัจจัยทำให้งานสำเร็จ

4.2 ส่วนกลางลำตัว เปรียบได้กับ Knowledge Sharing เรียกโดยย่อว่า KS หมายถึง ส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share and Learn) ซึ่งถือเป็นหัวใจ และเป็นส่วนที่ยากที่สุดในกระบวนการทำ KM ทั้งหมด เพราะจะต้องสร้างเหตุปัจจัยให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปัน ความรู้ซึ่งกันและกัน การจัดการความรู้ คำว่า "จัดการ" ในที่นี้หมายถึง เป็นการจัดการที่จะทำให้ เกิดเหตุปัจจัย และสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรพร้อมที่จะแบ่งปันและเรียนรู้ร่วมกัน

4.3 ส่วนหางปลา เปรียบได้กับ Knowledge Assets เรียกโดยย่อว่า KA หมายถึง องค์กรความรู้ที่องค์กรได้เก็บสะสมไว้เป็น "คลังความรู้" หรือ "ขุมความรู้" โดยคลังความรู้ที่ดีจะต้อง มีการออกแบบวางโครงสร้างอย่างเหมาะสม มีการจัดแบ่งหมวดหมู่ แบ่งหัวข้อต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้และปรับแต่งความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ (Update) รวมทั้งมีการกำจัดความรู้ที่ไม่ใช้แล้ว เพื่อให้คลังความรู้ไม่ใหญ่เกินไปมีเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งมีเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ (ICT) ช่วยทำหน้าที่เป็นพื้นที่เสมือน (Virtual Space) ให้คนที่อยู่ไกลกัน สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

ถ้าเปรียบ KM เหมือนปลาตัวหนึ่ง ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนหัว ลำตัว และหาง รูปร่างของปลาแต่ละตัวหรือการทำ KM ของแต่ละหน่วยงาน ก็จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับของหน่วยงานนั้น เช่น บางหน่วยงานอาจจะเน้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งหมายความว่าส่วนลำตัวปลาจะใหญ่กว่าส่วนอื่น ในขณะที่บางหน่วยงานอาจจะเน้นส่วนที่เป็นคลังความรู้และการใช้ ICT แสดงว่าหน่วยงานนั้นมีส่วนหางปลาใหญ่กว่าส่วนอื่น ดังนั้น ปลาแต่ละตัว (แต่ละหน่วยงาน) จึงมีรูปร่างไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือจุดเน้นของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของตนเอง

5. รูปแบบการจัดการความรู้ของสมาคมทางด้านฝึกอบรมและพัฒนาของอเมริกา (American Society for Training and Development: ASTD) โดย (บดินทร์ วิจารย์, 2547, น. 43-46) กล่าวว่า เป็นรูปแบบที่มีความน่าสนใจและมีหลักการที่สามารถตอบคำถามได้ และเป็นกระบวนการที่จะเชื่อมต่อกันไปกับกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

5.1 การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา (Define) หรือองค์ประกอบความรู้ที่ต้องการ เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน หรือการหาว่าองค์ความรู้หลัก ๆ ขององค์กรคืออะไร (Core Competency) และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้อย่างเด่นชัด

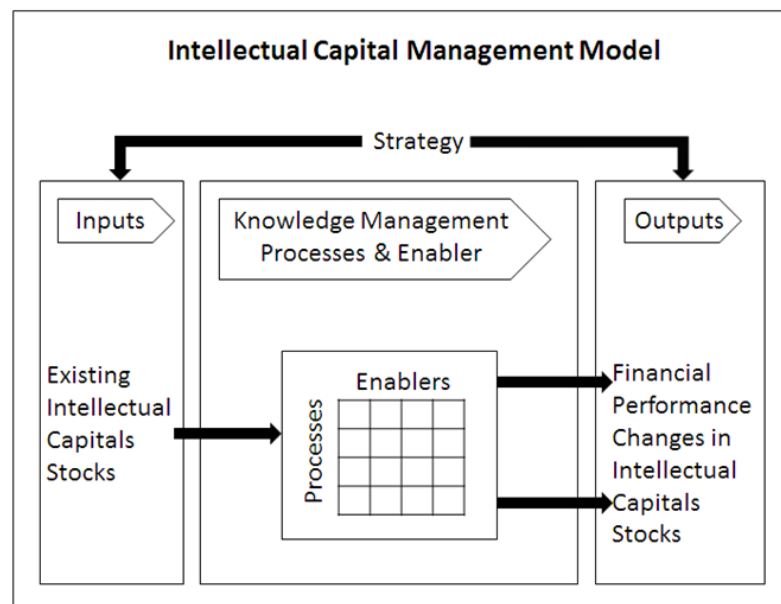
5.2 การสร้างทุนทางปัญญา (Create) การสืบค้นการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยการส่งไปศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานภายในองค์กร หรือหากเป็นองค์ความรู้ใหม่ อาจจำเป็นต้องหาภายนอกองค์กร จากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่นและการเทียบเคียง (Benchmarking)

5.3 การเสาะหา (Capture) และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ ทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่างๆ (Explicit Knowledge) และในรูปแบบประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้และการขยายความรู้ให้ทั่วทั้งองค์กรโดยง่าย

5.4 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share) ซึ่งมีหลายรูปแบบหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงานหรือในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning เป็นต้น

5.5 การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์การใช้งาน (Use) ก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น และเกิดเป็นปัญญาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น

รูปแบบการจัดการความรู้ของสมาคมทางด้านฝึกอบรมและพัฒนาของอเมริกา แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 6 รูปแบบการจัดการความรู้ของสมาคมทางด้านฝึกอบรมและพัฒนาของอเมริกา

ที่มา: บดินทร์ วิจารณ์. (2547). การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท. หน้า 44.

6. รูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, น. 5-6) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

6.1 การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร, ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร

6.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

6.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

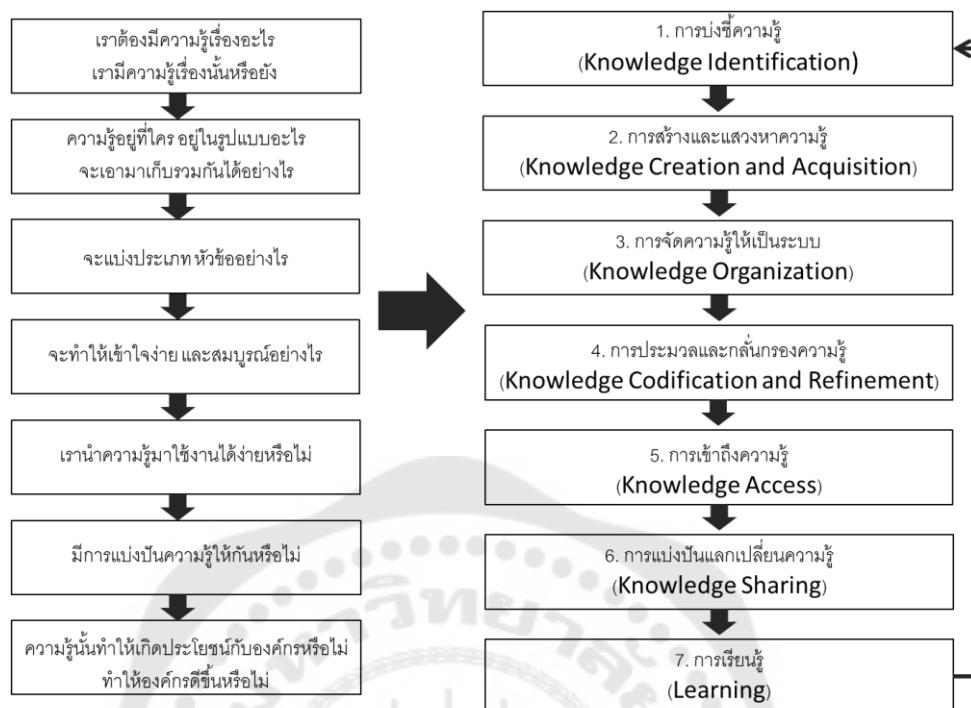
6.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

6.5 การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Asian Productivity Organization), Web board, บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การเยี่ยมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

6.7 การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

รูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 7 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ที่มา : สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, (2548, น. 5-6),
คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้.

7. รูปแบบการจัดการความรู้ของมาร์ควอร์ท (มาร์ควอร์ท, 2557) ประกอบด้วย
6 องค์ประกอบ ดังนี้

7.1 การแสวงหาความรู้ (Acquisition) เป็นการสะสมรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ
ที่มีอยู่ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

7.2 การสร้างความรู้ (Creation) ความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยอาศัยกระบวนการ
มากมายที่แตกต่างกันออกไป เริ่มตั้งแต่นวัตกรรมไปจนถึงการวิจัยที่สลับซับซ้อนที่ต้องอาศัย
ความวิริยะอุตสาหะ นอกจากนี้ อาจเกิดจากความสามารภในการมองเห็นการเชื่อมโยงใหม่ ๆ
และการผนวกองค์ประกอบของความรู้ที่เคยรู้มาแล้วเข้ากับการให้เหตุผลเชิงอุปนัยอันซับซ้อนด้วย

7.3 การจัดเก็บความรู้ (Storage) เป็นการเข้ารหัส (coding) และการเก็บรักษาความรู้
ที่มีค่าขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้โดยง่าย ในทุกเวลาและทุกสถานที่

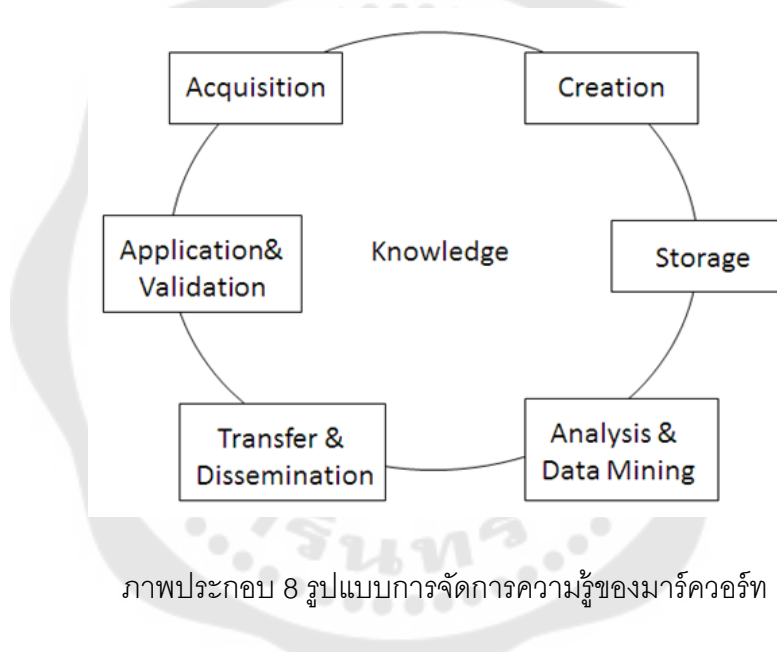
7.4 การวิเคราะห์และการทำเหมืองข้อมูล (Analysis & Data Mining) จะเกี่ยวข้องกับ
เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล การปรับโครงสร้าง การทำความเข้าใจข้อมูล

ถูกต้อง ส่วนการทำข้อมูลหรือความรู้จะทำให้องค์กรสามารถค้นหาความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ได้สมบูรณ์ขึ้น

7.5 การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (Transfer & Dissemination) เป็นการเคลื่อนย้ายข้อมูลและความรู้ทั้งองค์การ (ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา) ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้กระทั่งใช้คนทำก็ตาม

7.6 การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (Application & Validation) เป็นการใช้และประเมินความถูกต้องของความรู้โดยคนในองค์การ ถือเป็น การนำเอาความรู้ และประสบการณ์อันมีค่าขององค์การมาใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง

รูปแบบการจัดการความรู้ของมาร์ควอดท์ แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 8 รูปแบบการจัดการความรู้ของมาร์ควอดท์

ที่มา: Marquadt, (2011), Building the Learning Organization.

8. รูปแบบการจัดการความรู้ขององค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization, 2020, p. 79) ซึ่งได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้พื้นฐาน มีอย่างน้อย 5 ขั้นตอน ดังนี้

8.1 การระบุ (Identify) เป็นการระบุความรู้ที่สำคัญในการจัดเก็บและสามารถนำมาพัฒนาต่อได้

8.2 การสร้าง (Create) เป็นการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ กระบวนการ และใช้เครื่องมือที่ดีที่สุดสำหรับการสร้างความรู้ใหม่

8.3 การจัดเก็บ (Store) เป็นการใช้เครื่องมือและสภาพแวดล้อมที่ดีที่สุดในการจัดเก็บความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.4 การแบ่งปัน (Share) เป็นการใช้แนวปฏิบัติ กระบวนการ เครื่องมือ และเทคนิคที่ดีที่สุดเพื่อถ่ายทอดความรู้

8.5 การประยุกต์ใช้ (Apply) การใช้วิธีที่ดีที่สุดในการเข้าถึงความรู้และใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

จากข้อมูลรูปแบบการจัดการความรู้ข้างต้น สามารถสรุปได้ตามตารางสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 การสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้

รูปแบบการจัดการความรู้	เดมา เรสต์ (1997)	พรชัย (1997) และ ทิช (2001)	โนนากะ และ ทิช ผาสุกยี่ต (2547)	ประพนธ์ บดินทร์ วิจารณ์ (2547)	สำนัก งาน ก.พ.ร. (2011) และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)	มาร์ควอร์ท (2011)	องค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (2020)
1. เป้าหมายความรู้		✓					
2. การระบุ					✓		✓
3. วิสัยทัศน์หรือทิศทางความรู้				✓			

ตาราง 3 (ต่อ)

รูปแบบ การจัดการ ความรู้	เดมา เรสต์ (1997)	พรณท์ (1997)	โนนากะ และ ทิช (2001)	ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2547)	บดินทร์ วิจารณ์ (2547)	สำนัก งาน ก.พ.ร. และ สถาบัน เพิ่ม ผลผลิต แห่ง ชาติ (2548)	มาร์ ควอ์ท (2011)	องค์การ เพิ่มผล ผลิตแห่ง เอเชีย (2020)
4. การ สร้าง ความรู้	✓			✓	✓	✓		✓
5. การ แสวงหา ความรู้		✓		✓		✓		
6. การ ประมวล และกลั่น กรอง ความรู้					✓			
7. การจัด ความรู้ให้ เป็นระบบ					✓			

ตาราง (3)

รูปแบบ การจัดการ ความรู้	เดมา เรสต์ (1997)	พรรณท์ (1997)	โนนากะ และ ทิช (2001)	ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2547)	บดินทร์ วิจารณ์ (2548)	สำนัก งาน ก.พ.ร. และ สถาบัน เพิ่ม ผลผลิต แห่ง ชาติ (2548)	มาร์ ควอร์ท (2011)	องค์การ เพิ่มผล ผลิตแห่ง เอเชีย (2020)
8. การ พัฒนา ความรู้ใหม่		✓						
9. การ ถ่ายทอด ความรู้	✓	✓			✓	✓		✓
10. การ เรียนรู้							✓	
11.การนำ ความรู้มา ใช้	✓	✓					✓	✓
12. การ เข้าถึง ความรู้						✓		

ตาราง 3 (ต่อ)

รูปแบบ การจัดการ ความรู้	เดมา เรสต์ (1997)	พรณท์ (1997)	โนนากะ และ ทิช (2001)	ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2547)	บดินทร์ วิจารณ์ (2548)	สำนัก งาน ก.พ.ร. และ สถาบัน เพิ่ม ผลผลิต แห่ง ชาติ (2548)	มาร์ ควอร์ท (2011)	องค์การ เพิ่มผล ผลิตแห่ง เอเชีย (2020)
13. การ รักษา ความรู้		✓		✓			✓	✓
14. คลัง ความรู้				✓				
15. การวัด ความรู้		✓						
16. การ แลกเปลี่ยน เรียนรู้			✓			✓		
17. การ กระจายสู่ ภายนอก			✓					
18. การ ควบรวม ความรู้	✓		✓					

ตาราง 3 (ต่อ)

รูปแบบ การจัดการ ความรู้	เดมา เรสต์ (1997)	พรรณ (1997)	โนนากะ และ ทิช (2001)	ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2547)	บดินทร์ วิจารณ์ (2548)	สำนัก งาน ก.พ.ร. และ สถาบัน เพิ่ม ผลผลิต แห่ง ชาติ (2548)	มาร์ ควอร์ท (2011)	องค์การ เพิ่มผล ผลิตแห่ง เอเชีย (2020)
19. การ ฝึกฝึ ความรู้			✓					
20. การ วิเคราะห์ และการ กระทำ เหมือ ง ความรู้							✓	

ดังนั้น รูปแบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การสร้างความรู้ 2) การแสวงหา
ความรู้ 3) การถ่ายทอดความรู้ 4) การนำความรู้มาใช้ และ 5) การเก็บรักษาความรู้ ซึ่งสามารถนำ
กระบวนการทั้ง 5 องค์ประกอบนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้

บริบทที่เกี่ยวกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ประวัติและความเป็นมาของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งจากอดีตถึงปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญของงานด้านแรงงานเสมอมา เริ่มตั้งแต่การมีพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับด้านแรงงานว่าด้วยเรื่องการบริหารจัดหางานของรัฐและเอกชน ในปี พ.ศ. 2475 - 2535 เป็นหน่วยงานสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย ในปี พ.ศ. 2536 รัฐบาลได้จัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น โดยโอนกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงมหาดไทยไปสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และในเวลาเดียวกันได้มีการจัดตั้งกรมการจัดหางานขึ้น จึงได้โอนงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่เกี่ยวกับการจัดหางานทั้งในและต่างประเทศ งานควบคุมคนงานที่เป็นต่างด้าวไปสังกัดกรมการจัดหางาน และปี พ.ศ. 2559 ได้มีปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานใหม่ตาม ประกาศราชกิจจานุเบกษากฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ลงวันที่ 22 กรกฎาคม 2559 โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง 15 แห่ง และหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค 25 แห่ง (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564)

นโยบาย และยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

นโยบาย

นโยบายรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2562 โดยมีนโยบายหลัก 12 ด้าน และนโยบายเร่งด่วน 12 เรื่อง ซึ่งมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564)

- 1) นโยบายหลัก ที่เกี่ยวข้องกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 7 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านที่ 4 ด้านการสร้างบทบาทของไทยในเวทีโลก
 - 1.2 ด้านที่ 5 การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย
 - 1.3 ด้านที่ 6 การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจและการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค
 - 1.4 ด้านที่ 7 การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก
 - 1.5 ด้านที่ 8 การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของคนไทยทุกช่วงวัย
 - 1.6 ด้านที่ 11 การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ
 - 1.7 ด้านที่ 12 การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และกระบวนการยุติธรรม

- 2) นโยบายเร่งด่วน เกี่ยวข้องกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 4 เรื่อง ดังนี้

2.1) การยกระดับศักยภาพของแรงงาน โดยยกระดับรายได้ค่าแรงแรกเข้า และกลไกการปรับอัตราค่าจ้างที่สอดคล้องกับสมรรถนะแรงงานควบคู่กับการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน จูงใจให้แรงงานพัฒนาตนเองเพื่อปรับเปลี่ยนทักษะ และเปลี่ยนสายอาชีพให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานอุตสาหกรรมเป้าหมาย และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

2.2) การปรับปรุงระบบสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.3) การแก้ไขปัญหาเสพติดและสร้างความสงบสุขในพื้นที่ชายแดนภาคใต้

2.4) การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ เป็นประเด็นหลักที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการของแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์วิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนด การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) กรอบยุทธศาสตร์ชาติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) แผนแม่บทด้านแรงงาน และวาระปฏิรูปของกระทรวงแรงงาน ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564)

1. การพัฒนาและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานสากล

2. การฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อรองรับความท้าทายในยุคไทยแลนด์ 4.0

3. การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการและแรงงานนอกระบบ

4. การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน

5. การบริหารจัดการองค์การและระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยยืดหยุ่น และ

มีประสิทธิภาพสูงอย่างต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจ ดังนี้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564) ดังนี้

วิสัยทัศน์

พัฒนาศักยภาพคนทำงานทุกระดับให้มีผลิตภาพแรงงานสูง สอดคล้องกับความต้องการตลาดแรงงาน และก้าวทันเทคโนโลยี 4.0

พันธกิจ

1. พัฒนาและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

2. พัฒนาระบบการพัฒนาฝีมือแรงงานรองรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน

4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ภารกิจ

ปัจจุบันกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกอบด้วย งานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน งานรับรองความรู้ความสามารถ งานรับรองหลักสูตรและอนุมัติค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของสถานประกอบการ งานกู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน งานช่วยเหลือหรืออุดหนุนสถานประกอบการ งานฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ เช่น กำลังแรงงานใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน กำลังแรงงานในสถานประกอบการ ผู้ประกอบการ เป็นต้น และด้านสังคม เช่น ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ทหารประจำการ ผู้ต้องขัง ผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด เป็นต้น

การจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

การจัดการความรู้ได้ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งพระราชกฤษฎีกานี้ เป็นการระบุถึงการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วย 9 หมวด มี 53 มาตรา โดยในหมวด 3 ของมาตรา 11 ได้กล่าวถึง “ความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้” ของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้ “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสม ต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริม และพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2564)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการค้นคว้า แก้ไขปัญหา แก้บุคลากรในองค์กร และบริการประชาชน (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564) ดังนี้

1. การแบ่งปันความรู้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการขยายผลถ่ายทอดองค์ความรู้ (KM) ผ่านช่องทาง Facebook Live กลุ่ม DSD ใฝ่รู้ ซึ่งจะมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ทุกวันอังคารของแต่ละเดือนจากหน่วยงานภายในองค์กร ในหัวข้อที่เป็น

ประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร เช่น แนวทางการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการประชาสัมพันธ์ โปแกรมสำเร็จรูปในการดำเนินงานกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงาน แนวปฏิบัติการขอรับเงินสวัสดิการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกรณีถึงแก่กรรม การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และ การให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน และอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับคำว่า “ใฝ่รู้” ที่อยู่ในค่านิยมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน คือ มุ่งมั่นทำงานเป็นทีมเชิงรุก โปร่งใส ใฝ่รู้ มีจิตบริการ สานสร้างเครือข่าย และได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับทุกหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานในเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในภารกิจนั้น

2. การจัดเก็บความรู้ ในเว็บไซต์ของทุกหน่วยงานจะมีการจัดเก็บความรู้ไว้ในเมนูคลังความรู้ เช่น ในเรื่องพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงได้ง่ายและเหมาะสมกับยุคสมัย และมีระบบการจัดการข้อมูลที่บุคลากรของกรมสามารถใช้ประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน ระบบรายงานผลมาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้ประกอบอาชีพ ระบบรายงานผู้ผ่านการทดสอบของศูนย์ทดสอบ ระบบรับรองความรู้ความสามารถ ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือประชาชน ระบบรายงานผลการประเมิน การปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายใน (E-SAR) ระบบการโอนเงินเดือนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-PAS) และอื่นๆ เป็นต้น

3. การบริการประชาชน มีระบบบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับสมัครฝึกอบรมทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ความสามารถ ตรวจสอบผลการสมัคร การฝึกทักษะออนไลน์ แอปพลิเคชัน DSD m-Learning แอปพลิเคชัน สมัครรวมช่าง อื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้บริการประชาชนที่สนใจในเรื่องต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ นั้นได้

4. การเชื่อมโยงองค์ความรู้กับองค์กรภายนอก โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานสาขาเทคนิคช่างอุตสาหกรรมกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อร่วมกันพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะฝีมือสูงขึ้น สอดคล้องกับความต้องการตลาดแรงงาน ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รองรับต่อการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจในอนาคต โดยทั้งสองหน่วยงานร่วมกันพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การวิจัยองค์ความรู้ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น บุคลากร สถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมและการวิจัย เป็นต้น

5. การนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงาน แก้ปัญหาจนเกิดเป็น แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) โดยการให้บริการด้าน E-Service แบบ End to End Process โดยในกระบวนการยื่นขอรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจ่ายเงินสมทบ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผ่านระบบ E-Service ได้มีการปรับปรุงโดยการออกหนังสือรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถ ตรวจสอบแหล่งที่มาของหนังสือรับรองได้ รวมทั้งทำให้ผู้รับบริการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา โดยไม่ต้องเดินทางมารับหนังสือรับรอง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัด ชลบุรี

ความเป็นมาและความสำคัญของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐจัดให้มี ยุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ เกิดการผลักดันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทำ ยุทธศาสตร์ชาติ และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 โดยกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อรับผิดชอบในการจัดทำ ร่างยุทธศาสตร์ชาติ และต่อมาได้มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ใช้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2561 เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับ แรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และได้ให้คณะกรรมการจัดทำ ยุทธศาสตร์ชาติแต่ละด้าน จัดทำแผนแม่บทเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ มีทั้งสิ้น 23 แผนแม่บท จะมีผลผูกพันต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไป ตามนั้น รวมทั้งการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณต้องสอดคล้องกับแผนแม่บท และจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ภายใน ช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนา พิเศษภาคตะวันออก, 2565) ซึ่งการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอยู่ในแผนแม่บทย่อย ภายใต้แผนแม่บท ประเด็นที่ 9 เขตเศรษฐกิจพิเศษ มุ่งเน้นการเป็นต้นแบบการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่ สมบูรณ์แบบ ของพื้นที่ 3 จังหวัด ในภาคตะวันออก ประกอบด้วย ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา โดยมีพระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ.2561 และคณะกรรมการนโยบาย เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุ

เป้าหมาย ซึ่งรัฐบาลให้ความสำคัญและเร่งรัดการดำเนินงานเพื่อยกระดับอุตสาหกรรมให้เป็น อุตสาหกรรมมูลค่าสูงและมีศักยภาพในการแข่งขัน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้าง กิจกรรมทางเศรษฐกิจให้มีความทันสมัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมกับการพัฒนาพื้นที่ ให้เป็นเมืองอัจฉริยะน่าอยู่ เกิดการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจหลักด้านอุตสาหกรรมและบริการขั้นสูง เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยภาคการผลิต อุตสาหกรรม และบริการขั้นสูงที่มีมูลค่าและศักยภาพในการแข่งขัน โดยอาศัยความได้เปรียบ จากที่ตั้งที่เป็นจุดยุทธศาสตร์ เป็นฐานเศรษฐกิจหลักเดิมที่มีแหล่งอุตสาหกรรมที่สำคัญ แหล่งทรัพยากร วัตถุดิบ แรงงาน และโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญด้านต่าง ๆ อยู่ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสนับสนุนการต่อยอดและการยกระดับการพัฒนาสู่การเป็นฐานอุตสาหกรรมมูลค่าสูง ระดับโลกที่สามารถดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องต่อแผนการพัฒนาพื้นที่ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน เพื่อรองรับอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต รวมถึงการกำหนดมาตรการส่งเสริมการลงทุน ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และการให้สิทธิประโยชน์ขั้นสูง การอำนวยความสะดวกในการให้การลงทุน ด้านต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2565) ในช่วงที่ผ่านมา การพัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ช่วยยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุน ในพื้นที่ โดยมีมูลค่าการขอรับการส่งเสริมการลงทุนและการอนุมัติการลงทุนเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ประชาชนในพื้นที่ยังไม่สามารถเข้าถึงการจ้างงานในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ให้การส่งเสริม เนื่องจากขาดทักษะและองค์ความรู้ที่เพียงพอ และปัจจัยด้านต้นทุนและศักยภาพ ของผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่ยังไม่เพียงพอที่จะแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ จากภายนอกได้ และเพื่อให้การพัฒนาเขตพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกเกิดความยั่งยืนในระยะ ต่อไปควรให้ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนา และการยกระดับพื้นที่ให้เป็นฐานอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต เพื่อลดอุปสรรค ในการเข้าถึงการจ้างงานของประชาชนในพื้นที่และควรพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยให้มี องค์ความรู้และสามารถเข้าถึงปัจจัยการผลิตที่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) เป็น โครงการพัฒนาพื้นที่ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต่อยอดการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ซึ่งเป็นที่รู้จักกว่า 30 ปี หรือที่เรียกว่า อีสเทิร์นซีบอร์ด โครงการ EEC มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่ 3

จังหวัด ในภาคตะวันออก ได้แก่ ระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา แผนการพัฒนาอีอีซี เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพื้นที่ ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยแผนการพัฒนาพื้นที่ EEC อยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประกอบด้วย แผนปฏิบัติการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แผนปฏิบัติการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล แผนปฏิบัติการการพัฒนาศูนย์กลางธุรกิจ และศูนย์กลางการเงิน แผนปฏิบัติการการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมาย แผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว และแผนปฏิบัติการพัฒนานุเคราะห์ การศึกษา การวิจัย และเทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2565) ในส่วนจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ในแนวระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) มีเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศคือเมืองพัทยา นอกจากนี้ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว ยังมีศักยภาพในการพัฒนา ทั้งด้านพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นเมืองศูนย์กลางการค้าที่เชื่อมโยงพื้นที่เมือง พื้นที่เศรษฐกิจ การคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ ตามนโยบายการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยมีโครงการพัฒนาท่าเรือแหลมฉบัง ระยะที่ 3 ตั้งอยู่ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พื้นที่ขนาด 1,600 ไร่ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถของท่าเรือเพื่อรองรับความต้องการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศที่เพิ่มขึ้นในอนาคต (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

นโยบายเกี่ยวกับพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

รัฐบาลมีนโยบาย Thailand 4.0 ในการพัฒนาเศรษฐกิจที่ช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและภาคบริการบนฐานของเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรม จึงเกิดโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) เป็นการลงทุนขนาดใหญ่ มีการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค เพื่อเพิ่มศักยภาพรองรับการลงทุนและการพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในพื้นที่รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดระบบการสะสมเทคโนโลยี เพื่ออนาคตที่ยั่งยืนของประเทศไทย นอกจากนี้ คณะกรรมการนโยบายการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ยังมีมติในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 เรื่องการจัดทำแผนการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกทั้งหมด 8 แผน ประกอบด้วย

- 1) แผนการพัฒนาที่ 1 แผนปฏิบัติการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) แผนการพัฒนาที่ 2 แผนปฏิบัติการการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมาย

3) แผนการพัฒนาที่ 3 แผนปฏิบัติการการพัฒนาบุคลากร การศึกษา การวิจัย และเทคโนโลยี

4) แผนการพัฒนาที่ 4 แผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว

5) แผนการพัฒนาที่ 5 แผนปฏิบัติการการพัฒนาเมืองใหม่และชุมชน

6) แผนการพัฒนาที่ 6 แผนปฏิบัติการพัฒนาศูนย์กลางธุรกิจและศูนย์กลางการเงิน

7) แผนการพัฒนาที่ 7 แผนปฏิบัติการการประชาสัมพันธ์และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการกับประชาชน

8) แผนการพัฒนาที่ 8 แผนปฏิบัติการการเกษตร ชลประทาน และสิ่งแวดล้อม

ซึ่งแต่ละแผนจะเชื่อมโยงกันนำไปสู่การพัฒนาพื้นที่ EEC อย่างสมบูรณ์แบบเป็นรูปธรรมและยั่งยืนในทุกมิติ และมีการกำหนดพื้นที่เป้าหมายนำร่องใน 3 จังหวัด ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง เพื่อยกระดับการพัฒนาประเทศไปสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” เน้นการพัฒนาใน 12 อุตสาหกรรมเป้าหมาย ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ 2) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ 3) อุตสาหกรรมการเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ 4) อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร 5) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 6) อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ 7) อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ 8) อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร 9) อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ 10) อุตสาหกรรมดิจิทัล 11) อุตสาหกรรมการป้องกันประเทศ 12) อุตสาหกรรมการพัฒนาบุคลากรและการศึกษา อีกทั้งยังมีเขตส่งเสริมเพื่อกิจการพิเศษ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2565) ได้แก่

1) เขตส่งเสริมรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน ตามแนวเส้นทางรถไฟความเร็วสูงที่เชื่อมระหว่าง สนามบินดอนเมือง สนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินอู่ตะเภา ระยะทาง 220 กิโลเมตร เป็นการพัฒนารถไฟความเร็วสูง ร่วมไปกับการพัฒนาพื้นที่เชิงพาณิชย์เพื่อสนับสนุนบริการรถไฟในสถานีมักกะสัน ประมาณ 140 ไร่ และในพื้นที่โดยรอบและในสถานีศรีราชา บนพื้นที่ 25 ไร่

2) EECd เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พื้นที่ 830 ไร่ EECd เป็นศูนย์กลางการลงทุนและพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การเป็น Digital Innovation Hub ของอาเซียน ประกอบไปด้วย ศูนย์ข้อมูลระดับโลก สนามทดสอบนวัตกรรมดิจิทัล และสถาบัน IoT ที่เพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย

3) เขตส่งเสริมศูนย์นวัตกรรมทางการแพทย์ครบวงจรธรรมศาสตร์ (พทยา) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พื้นที่ 566 ไร่ เป็นศูนย์กลางของกิจกรรมส่งเสริมด้านนวัตกรรมการวิจัยขั้นสูงและนวัตกรรมทางด้านการแพทย์และยังเป็นศูนย์กลางพัฒนาสุขภาพพลานามัยเพื่อรองรับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย

4) เขตส่งเสริมการแพทย์ จีโนมิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา (บางแสน) อาคารคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี พื้นที่ 3.69 ไร่ เป็นศูนย์บริการทดสอบทางการแพทย์จีโนมิกส์ในอีอีซี มีเป้าหมายเพื่อรองรับการลงทุนในอุตสาหกรรมการแพทย์

5) เขตส่งเสริมเพื่ออุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยนักลงทุนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีและสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ได้แก่

- 5.1 นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอชลบุรี 1
- 5.2 นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอชลบุรี 2
- 5.3 นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเออีสเทิร์นซีบอร์ด 2
- 5.4 นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเออีสเทิร์นซีบอร์ด 3
- 5.5 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง
- 5.6 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)
- 5.7 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 3)
- 5.8 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 4)
- 5.9 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (โครงการ 5)
- 5.10 นิคมอุตสาหกรรมยามาโตะ อินดัสทรีส์

บทบาทและภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก กระทรวงแรงงานได้ดำเนินการเปิดศูนย์บริหารแรงงานเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อเป็นศูนย์ที่สามารถอำนวยความสะดวกด้านแรงงานให้แก่ นายจ้าง นักลงทุน ผู้ประกอบการ และแรงงาน ได้อย่างรวดเร็วและเบ็ดเสร็จ พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนด้านแรงงานได้อย่างแท้จริง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านแรงงานของสถานประกอบการกว่า 37,000 แห่ง และแรงงานกว่าหนึ่งล้านห้าแสนคน ทั้งนี้ ได้กำหนดมาตรการขับเคลื่อนเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1) ระยะเร่งด่วน จัดหาแรงงานที่ขาดแคลนในพื้นที่ EEC จำนวน 14,767 อัตรา ให้กับสถานประกอบการกว่า 1,000 แห่ง ซึ่งกระทรวงแรงงานได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) หรือ สำนักงาน EEC ในการสำรวจความต้องการ

2) ระยะกลาง 1-5 ปี สำรวจความต้องการแรงงาน ส่งเสริมให้สถานประกอบการ พัฒนาทักษะบุคลากรของตนเองกว่า 580,000 คน มุ่งเน้นให้แรงงานมีความเท่าทัน ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต

3) ระยะยาว 5-10 ปี จัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงการจัดหางานกับตัวบุคคล ปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาคนของประเทศทั้งระบบ ตั้งแต่กระบวนการคิด การเรียนการสอน การฝึกอบรม ไปจนถึงการทำงานที่ตอบโจทย์ความต้องการของแรงงาน

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการด้านแรงงาน ในพื้นที่ EEC อย่างเป็นระบบ เพิ่มศักยภาพแรงงาน ด้วยการฝึกอบรม และเพิ่มทักษะในสาขาวิชาชีพเป้าหมายให้เป็นแรงงานที่มีคุณภาพ สามารถใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ในการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดตั้งศูนย์ฯ จะช่วยผลักดันให้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นรูปธรรม สร้างโอกาสการขับเคลื่อนพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกให้เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาคในอนาคตอันใกล้ ซึ่งศูนย์บริหารแรงงานเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ตั้งอยู่ ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ดำเนินการภารกิจภายใต้วิสัยทัศน์ “พัฒนาศักยภาพคนทำงานทุกระดับให้มีผลิตภาพแรงงานสูง สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและก้าวทันเทคโนโลยี 4.0” เพื่อให้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำของคนไทยจึงเสนอโครงการพัฒนาทักษะกำลังแรงงานเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC เพื่อดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ได้แก่ พัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น (New-Skill) พัฒนาทักษะใหม่ให้เหมาะสมกับงานที่เปลี่ยนจากเดิม (Re-Skill) และพัฒนาทักษะใหม่กับตำแหน่งงานใหม่ (Up-Skill) รองรับอุตสาหกรรมเป้าหมาย และเพื่อพัฒนากำลังแรงงานตอบสนอง อุตสาหกรรมแห่งอนาคต และมีโครงการที่พัฒนาแรงงาน คือ โครงการพัฒนาทักษะแรงงาน เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงกับแผนในระดับต่าง ๆ ดังนี้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564)

แผนระดับที่ 1

1. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ : ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

เป้าหมาย ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น

ประเด็น โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก

แผนระดับที่ 2

2. ความสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

ประเด็น เขตเศรษฐกิจพิเศษ

เป้าหมาย การลงทุนในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษทั้งหมดได้รับการยกระดับ

แผนงานย่อย การพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

3. ความสอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศ

ด้านเศรษฐกิจ : กิจกรรมปฏิรูปที่ 5 การพัฒนาศักยภาพคนเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

4. ความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

ยุทธศาสตร์ที่ 9 การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ

เป้าหมาย เพิ่มมูลค่าการลงทุนในพื้นที่เศรษฐกิจใหม่บริเวณชายแดน

แนวทาง การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจ

แผนระดับที่ 3

แผนแม่บทพัฒนาแรงงานไทยในระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) (ตามมติ ครม. วันที่ 24 มกราคม 2562)

ความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล

นโยบายที่ 8.3 พัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพอาชีพ และพัฒนาแรงงานรองรับอุตสาหกรรม 4.0 ข้อ 6.1.1 พัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (Manufacturing Automation and Robotics Academy : MARA) ตั้งอยู่ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี เพื่อยกระดับฝีมือแรงงานไทยให้เป็นแรงงานฝีมือขั้นสูง สร้าง Trainer และครูฝึกต้นแบบด้าน Automation ที่ทันสมัย รองรับการแข่งขันเศรษฐกิจ EEC ระดับภูมิภาค และพื้นที่จังหวัดภาคตะวันออก เพิ่มผลิตภาพแรงงานและลดต้นทุนของผู้ประกอบการ รองรับการใช้เครื่องจักรกลการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ในการผลิตทดแทนการใช้แรงงาน สนับสนุนการพัฒนากำลังคนรองรับการสร้างนวัตกรรม และสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุนและภาคเอกชนตามนโยบายรัฐบาล (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2564)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีกับการจัดการความรู้

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ที่กรมจะดำเนินการ

ซึ่งมีโครงการที่เกี่ยวข้องกับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก EEC คือ โครงการพัฒนาทักษะแรงงานเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ใช้งบประมาณ 14,736,400 บาท มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับทักษะฝีมือแรงงานในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก รองรับการทำงาน การลงทุนในพื้นที่ ในสาขาที่รองรับ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย เทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อดำเนินการพัฒนาวิทยากรต้นแบบ และเพื่อทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในพื้นที่ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5,440 คน (1. พัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 4,400 คน 2. พัฒนาวิทยากรต้นแบบ จำนวน 80 คน 3. ทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน จำนวน 560 คน 4. พัฒนาฝีมือแรงงานตาม EEC Model Short Course (Type B) จำนวน 400 คน) ที่เป็นแรงงานในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับ 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย และอุตสาหกรรมเทคโนโลยีขั้นสูง วิทยากรต้นแบบ ซึ่งก่อนการเปิดฝึกยกระดับฝีมือแรงงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการประชาสัมพันธ์เปิดรับสมัครหลักสูตรต่าง ๆ ทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน Facebook กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และเว็บไซต์ของหน่วยงานในจังหวัดเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ EEC สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด และอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้สนใจสมัครได้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2565)

ส่วนผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 มีดังนี้

1. พัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 4,323 คน ประกอบด้วย
 - 1.1 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี เป้าหมาย 1,100 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 914 คน
 - 1.2 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 17 ระยอง เป้าหมาย 1,200 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 1,205 คน
 - 1.3 สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานฉะเชิงเทรา เป้าหมาย 1,000 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 1,031 คน
 - 1.4 สถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ เป้าหมาย 1,000 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 1,031 คน
2. พัฒนาวิทยากรต้นแบบ โดยสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก เป้าหมาย 80 คน มีผู้ผ่านการฝึก จำนวน 86 คน
3. ทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน จำนวน 154 คน ประกอบด้วย
 - 3.1 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 17 ระยอง เป้าหมาย 100 คน มีจำนวนผู้ผ่านการทดสอบ 101 คน

3.2 สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานฉะเชิงเทรา เป้าหมาย 100 คน มีจำนวนผู้ผ่านการทดสอบ 69 คน

3.3 สถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ เป้าหมาย 360 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 75 คน

4. พัฒนาฝีมือแรงงานตาม EEC Model short course (Type B) จำนวน 405 คน) ประกอบด้วย

4.1 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี เป้าหมาย 100 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 104 คน

4.2 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 17 ระยอง เป้าหมาย 100 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 97 คน

4.3 สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานฉะเชิงเทรา เป้าหมาย 100 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 105 คน

4.4 สถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ เป้าหมาย 100 คน มีจำนวนผู้ผ่านการฝึก 99 คน

ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้จัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยจะดำเนินการโครงการพัฒนาทักษะแรงงานเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก งบประมาณ 43,150,000 บาท มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีครูกัณฑ์พื้นฐานเพียงพอต่อความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก รongรับการลงทุนในอุตสาหกรรมและบริการที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่ฝึกอบรมให้เพียงพอต่อความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก รongรับการลงทุนในอุตสาหกรรมและบริการที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง มีเป้าหมายในการให้เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีศูนย์ฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านอุตสาหกรรมหุ่นยนต์และเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติที่มีความพร้อมรองรับความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงานในรูปแบบ ECC Model Short Course (Type B) จำนวน 1 แห่ง (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2565) ซึ่งการดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานถือเป็นการสร้างความรู้เพื่อเผยแพร่ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน และประชาชนที่สนใจศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยได้จัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสารในแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน และรูปแบบเอกสารออนไลน์ที่เว็บไซต์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เห็นความสำคัญของจัดการความรู้ที่มีต่อองค์กร เช่น ในงานวิจัยของดอดและ ยูซอฟ (Daud & Yusoff, 2011) ที่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพขององค์กร และความสัมพันธระหว่างกระบวนการจัดการความรู้กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร พบว่า กระบวนการจัดการความรู้เป็นรากฐานของทุนทางปัญญา และทุนทางปัญญาได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นตัวกลางระหว่างกระบวนการจัดการความรู้กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร และการรวมกันของกระบวนการจัดการความรู้เป็นความสามารถขององค์กรที่มีทุนทางปัญญา เป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และยังงานวิจัยอีกหลายเรื่อง que ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร สามารถนำมาสรุปได้ดังประเด็นต่อไปนี้

1. สภาพและปัญหาในการจัดการความรู้

มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้ขององค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน ได้แก่ งานวิจัยของชนิศ รัตนสิน (2560) ที่ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กรมการทหารสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า กองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กรมการทหารสื่อสาร มีสภาพการจัดการความรู้ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กรมการทหารสื่อสาร 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบ่งชี้ความรู้มีการกำหนดความรู้ที่ต้องการ 2) ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก การสอนงาน 3) ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบมีการจัดเป็นแฟ้มเอกสารเพียงอย่างเดียว 4) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้มีการปรับปรุงความรู้หรือข้อมูลก่อนนำไปใช้หรือเผยแพร่ 5) ด้านการเข้าถึงความรู้มีการค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต การพูดคุย และการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ 6) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีการแลกเปลี่ยนความรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย การประชุม การหมุนเวียนการปฏิบัติงาน และ 7) ด้านการเรียนรู้มีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยที่ศึกษาและได้คำตอบเกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยที่สำคัญต่อการจัดการความรู้ขององค์กร ได้แก่ งานวิจัยของโค๊คส์, เอมาร์ และ กรานาดอส (Coakes, Amar, & Granados, 2010) ซึ่งศึกษาเรื่อง เทคโนโลยี กลยุทธ์ การจัดการความรู้ ผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์เป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถผลักดันให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จได้ตลอดจนองค์กรสามารถใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการเก็บความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์และนำความรู้

ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทุกคนในองค์กรสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นได้ เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ทุกคนในองค์กรได้มีการสื่อสารถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังอยู่ตัวบุคคลผ่านชุมชนนักปฏิบัติ และยังพบว่าการจัดการความรู้ในองค์กรนั้นควรดำเนินการโดยกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันหรือทีมงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่จะประสบความสำเร็จในการแบ่งปันความรู้ได้นั้น องค์กรต้องมีอินเทอร์เน็ตใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลข่าวสารและความรู้ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ อาทิ การจัดเก็บความรู้ขององค์กร ซึ่งสภาพการจัดการความรู้จากงานวิจัยดังกล่าวมีปัจจัยด้านบุคคล ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านเทคโนโลยีที่มีความสำคัญกับการจัดการความรู้และทำให้เห็นว่าองค์กรสามารถนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบของอังกอร์ สวัสดิ์วราห์กุล และคนอื่น ๆ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมืองของอุตสาหกรรมสิ่งทอไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์กรความรู้และปัจจัยสำคัญในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้า/ผ้าพื้นเมือง ประกอบด้วย องค์กรความรู้หลักด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมืองและปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ด้านกระบวนการดำเนินงานขององค์กร และด้านเทคโนโลยี สนับสนุนการจัดการความรู้ และงานวิจัยของงานวิจัยของชิน (Hsin, 2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารผู้นำชาวไต้หวันและการจัดการความรู้พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างรูปแบบการเป็นผู้นำของผู้บริหารกับการจัดการความรู้ และยังมีงานวิจัยที่พบเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล คือ งานวิจัยของฟลอร์ (Floor, 2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในกลุ่มแรงงานที่มีอายุการทำงานมาก พบว่า วัฒนธรรมการจัดการความรู้ในกลุ่มพนักงานที่ทำงานมานานจะทำได้เป็นอย่างดีอย่างมีนัยสำคัญ โดยการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพนั้นพบว่า ฝ่ายบุคคลจำเป็นต้องทราบถึงมุมมองของพนักงานเก่าเพื่อความสะดวกในการแบ่งปันความรู้

ส่วนปัญหาที่พบในการจัดการความรู้ในในงานวิจัยของชินิต รัตนสิน (2560) พบปัญหาในการจัดการความรู้ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านโครงสร้างและการจัดการ บุคลากรมีภาระงานอื่น และไม่มีเวลาถ่ายทอดความรู้กรณีเกษียณอายุราชการหรือหนีราชการ 2) ด้านผู้นำและนโยบายขององค์กรพบว่า ผู้นำระดับกองฯไม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เท่าที่ควรจะเป็น 3) ด้านวัฒนธรรมและพฤติกรรมของคนในองค์กร บุคลากรในกองฯ ที่มีความรู้ส่วนหนึ่งไม่ยินดีถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน และ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญไม่มากนักไม่สนใจศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม

และ 4) ด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือสนับสนุน พบว่า ขาดการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่สนับสนุนการจัดการความรู้

2. รูปแบบการจัดการความรู้

มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในบริบทองค์กร การศึกษา ได้แก่ งานวิจัยของวีระพงษ์ เทียมวงษ์ (2563) ที่ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผล การจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างความรู้ 2) การจัดเก็บความรู้ 3) การนำความรู้ไปใช้ 4) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ 5) การประเมินผลความรู้ ซึ่งรูปแบบที่พบคล้ายกับผลการวิจัยของชนิศ รัตนสิน (2560) แต่มีความแตกต่างกันในประเด็นการกำหนดองค์ความรู้ และการประเมินผลความรู้ โดยในงานวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กรมการทหารสื่อสาร ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้มี 5 ด้าน ได้แก่ การกำหนดความรู้ ประกอบด้วยความรู้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการขยายเสียง ด้านการกระจายเสียง ด้านการซ่อมบำรุง และด้านกองบังคับการ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ระบบพี่เลี้ยง และการสร้างความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร 3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้ 4) การประมวลกลิ่นกรองความรู้ ประกอบด้วย การตรวจสอบและปรับปรุงความรู้ก่อนนำไปใช้งานจริง 5) การเข้าถึงความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมไปถึงการนำความรู้ไปใช้และสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรมต่อไป และองค์กรประเภทรัฐวิสาหกิจ มีงานวิจัยของ (สุนิสา ฉิมพล และคนอื่น ๆ 2560) ที่ศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงของการประปาของรัฐ พบว่า ได้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงของการประปาของรัฐ มีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์องค์กร 2) การสกัดความรู้ 3) การจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ 4) การส่งเสริมการเรียนรู้ 5) การแบ่งปันความรู้ และ 6) การทบทวนและพัฒนาความรู้ โดยมีการนำรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงของการประปาของรัฐมาพัฒนาเป็นคู่มือการจัดการความรู้ของการประปาของรัฐ ซึ่งการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของงานวิจัย

ดังกล่าวมีบางกระบวนการที่นำมาพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เหมือนกัน คือ การสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการจัดเก็บความรู้

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของประยงค์ พลเยี่ยม (2558) ที่ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบเป็นเชิงระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย นโยบาย รัฐบาล พระราชบัญญัติประกันสังคม สภาพปัจจุบันของประชาชนที่เป็นแรงงานนอกระบบ กระบวนการ ประกอบด้วย การประชุมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับนโยบาย การระดมสมองในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการความรู้ดำเนินการจัดทำแผนและคู่มือ นำแผนสู่การปฏิบัติและประเมินผล การดำเนินงานจากผู้มีส่วนได้เสียผลลัพธ์ ประกอบด้วย ประชาชน เข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบมาตรา 4.0 สำนักงานประกันสังคม มีรูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบที่นำไปปฏิบัติได้ร้อยละ 100 และผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบ พบว่า ประชาชนมีคะแนนเฉลี่ยหลังการใช้รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 มีเป็นประโยชน์ และมีความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้องในระดับมาก และมีงานวิจัยของจิรัชฌา วิเชียรปัญญา, อรรถวิทย์ ฤ ตะกั่วทุ่ง, และพร้อมภาค บึงบัว (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการความรู้การวิจัยเพื่อการใช้ประโยชน์ ซึ่งทำให้เห็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการจัดการความรู้ โดยผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย 1) คน จากหน่วยงานวิจัย นักวิจัย หรือผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) การสื่อสาร ขั้นตอนของระบบ 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดทำองค์ความรู้ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ 2) การสื่อสารกับนักวิจัย และกลุ่มเป้าหมาย 3) การถ่ายทอดเชิงลึกเพื่อการใช้ประโยชน์ 4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักวิจัยกับผู้ใช้ประโยชน์ 5) การสนับสนุน กระตุ้น หนุนเสริม และผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย และ 6) การทบทวนและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษากระบวนการและการจัดการความรู้ พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ ซึ่งมีการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และเป็นการศึกษา

ในบริบทหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ การท่องเที่ยว สถานศึกษา และอุตสาหกรรม ซึ่งผลการวิจัยที่พบส่วนใหญ่เน้นความคล้ายคลึงกันทั้งในด้านสภาพและปัญหาและรูปแบบการจัดการความรู้ ซึ่งให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านผู้นำ ด้านบุคลากร และเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มีความมุ่งหมายของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. การวิจัยระยะที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เลือกด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 1 คน นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ จำนวน 3 คน นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการ จำนวน 5 คน และ ตัวแทนแรงงาน จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

- 1) ผู้บริหารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ทำงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

- 2) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ และนักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ทำงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการที่มีประสบการณ์ทำงานในการส่งแรงงานเข้าร่วมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

4) ตัวแทนแรงงาน ที่มีประสบการณ์ทำงานในการเข้าร่วมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

2. การวิจัยระยะที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเขียนแบบการจัดการความรู้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ จำนวน 3 คน ผู้ปฏิบัติงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จำนวน 2 คน และ ตัวแทนสถานประกอบการ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ระยะ ดังนี้

1. การวิจัยระยะที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก สร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เป็นแบบไม่มีโครงสร้าง มีข้อความครอบคลุมตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย แนวคำถามที่ใช้ในการวิจัยตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และทดลองสัมภาษณ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

2) สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีประกอบด้วยข้อความครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ด้านนโยบายขององค์กร

2.2 ด้านการดำเนินการ ซึ่งได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้พื้นฐาน

มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การกำหนดองค์ความรู้

2) การแสวงหาความรู้

3) การจัดเก็บความรู้

4) การแบ่งปันความรู้

5) การประยุกต์ใช้ความรู้

2.3 ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้

2.4 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และเพื่อพิจารณาความครอบคลุมและความชัดเจนของข้อคำถาม จากนั้นนำมาคำนวณหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับข้อคำถามที่ใช้ได้ ต้องมีค่าดัชนี ความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดได้คะแนนระหว่าง 0.67-1.00 ได้รับ ข้อเสนอแนะเนื้อหาของข้อคำถาม และเพิ่มเติมข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นการจัดการความรู้ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียง กับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 ราย นำผลที่ได้มาปรับแก้ข้อคำถามอีกครั้งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

2. การวิจัยระยะที่ 2 การยืนยันรูปแบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ร่างรูปแบบ การจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี และแบบประเมินเพื่อยืนยันรูปแบบสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยแบบประเมินมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจรายการและคำถาม ปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณา โครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการ SWUEC-G- 371/2565E วันที่ให้การรับรองคือ 20 กันยายน 2565 ผลการพิจารณาคือ คณะกรรมการฯ ให้การรับรอง โครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากล และให้มีการให้ ความยินยอมเข้าร่วมโครงการ

2. เมื่อได้รับใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว ขอนหนังสือจากบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ของการวิจัย และเมื่อได้รับการตอบรับแล้ว จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ระยะ ดังนี้

2.1 การวิจัยระยะที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1.1 กำหนดนัดหมายอย่างเป็นทางการกับผู้ให้ข้อมูล และ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ผ่านโปรแกรมออนไลน์ เริ่มต้นสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตัว

พูดคุยสอบถามเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างบรรยากาศในการสนทนาพร้อมบอกวัตถุประสงค์และรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งขออนุญาตฉบับที่กและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์

2.1.2 การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างอาจใช้เวลาไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์

2.1.3 ผู้วิจัยดำเนินการสรุปผลการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ครบถ้วน

2.2 การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีพร้อมแบบประเมินทางอีเมลและไปรษณีย์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย และกำหนดวันตอบกลับประมาณ 14 วัน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้
 - 1.1 การจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ได้แก่ การถอดไฟล์บันทึกเสียง และข้อมูลที่ได้จดบันทึกมาแบบคำต่อคำและขีดเกลากาษา พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง
 - 1.2 การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจัดแยกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และจำแนกเนื้อหาตามประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูลมา
 - 1.3 การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ผู้วิจัยได้อ่านเนื้อหาทั้งหมดของข้อมูล และเลือกบันทึกประเด็นหลักจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจนครบถ้วน
 - 1.4 การจัดกลุ่มข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการจำแนกประเด็น มาจัดกลุ่มตามเนื้อหาเป็นหมวดหมู่
 - 1.5 การสรุปและตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากเนื้อหาที่ได้จากข้อมูล สรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและการบรรยาย
2. การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินร่างรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จากผู้ทรงคุณวุฒิมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 ข้อคำถามแบบตรวจรายการ นำมาหาฉันทามติในแต่ละองค์ประกอบ/ประเด็น

2.2 ข้อคำถามแบบปลายเปิด นำเนื้อหามาสรุปรวมองค์ประกอบ/ประเด็น

2.3 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อ 2.1-2.2 มาสรุปผลและปรับปรุงรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงวุฒิ

2.4 นำเสนอผลการวิจัยในรูปของการบรรยายความและแผนภาพ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
2. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีมีสภาพการจัดการความรู้ ทั้ง 4 ด้านดังนี้

- 1.1 ด้านนโยบายขององค์กร พบว่า กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ในการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานทุกระดับเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ด้านระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ ให้มีทักษะสูงขึ้น รองรับการแข่งขันของอุตสาหกรรมผลิตที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของแรงงานมีการจัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือฝึกอบรมร่วมกับสถานประกอบกิจการ ดังนี้

- 1) ร่วมพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะเดิม และเพิ่มทักษะใหม่
- 2) ร่วมจัดทำหลักสูตร Karakuri หลักสูตร Forklift หลักสูตรเขียนโปรแกรม หลักสูตรหุ่นยนต์เชื่อม หลักสูตรการซ่อมบำรุงหุ่นยนต์มี 2 หลักสูตร ก็คือ ระดับขั้นพื้นฐาน และระดับขั้นสูง
- 3) สนับสนุนการฝึกอบรมและจัดการแข่งขันด้านการควบคุมหุ่นยนต์ ระบบเมคคาทรอนิกส์ ระบบอัตโนมัติ ระบบปัญญาประดิษฐ์ และ สมอองกลขั้นสูง
- 4) สนับสนุนสถานที่ บุคลากร และ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการอบรม หรือจัดแข่งขัน เพื่อพัฒนาทักษะด้านการควบคุมหุ่นยนต์ ระบบเมคคาทรอนิกส์ ระบบอัตโนมัติ ระบบปัญญาประดิษฐ์ และ สมอองกลขั้นสูง
- 5) สนับสนุนการจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานในด้านระบบนิวแมติก ระบบไฮดรอลิกส์ ระบบเมคคาทรอนิกส์ ระบบอัตโนมัติ ระบบปัญญาประดิษฐ์ และ สมอองกลขั้นสูง
- 6) แลกเปลี่ยนความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และตอบสนองพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และมีการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน กับสถานประกอบการ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“พัฒนาแรงงานทุกระดับเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานด้านระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ ให้มีทักษะสูงขึ้นรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการผลิต เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของแรงงาน” (ผู้บริหาร)

“บริษัทได้ทำความร่วมมือ (MOU) กับ สถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (MARA) ในปี 2565 โดยข้อตกลงมีผล 3 ปี บริษัทได้จัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานและการฝึกอบรมร่วมกับ MARA ได้แก่ 1) ร่วมพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เพื่อพัฒนาทักษะเดิม และเพิ่มทักษะใหม่ 2) สนับสนุนการฝึกอบรม และจัดการแข่งขันด้านการควบคุมหุ่นยนต์ ระบบเมคคาทรอนิกส์ ระบบอัตโนมัติ ระบบปัญญาประดิษฐ์ และ สมอองกลขั้นสูง 3) สนับสนุนสถานที่ บุคลากร และ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการอบรมหรือจัดแข่งขัน เพื่อพัฒนาทักษะด้านการควบคุมหุ่นยนต์ ระบบเมคคาทรอนิกส์ ระบบอัตโนมัติ ระบบปัญญาประดิษฐ์ และ สมอองกลขั้นสูง 4) สนับสนุนการจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานในด้านระบบนิวแมติก ระบบไฮดรอลิกส์ ระบบเมคคาทรอนิกส์ ระบบอัตโนมัติ ระบบปัญญาประดิษฐ์ และ สมอองกลขั้นสูง 5) แลกเปลี่ยนความรู้ ด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรและตอบสนองพื้นที่ EEC” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการคนที่ 1)

“เรา MOU กับทางสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ เผยแพร่องค์ความรู้ในเรื่องของหุ่นยนต์ แต่หุ่นยนต์จะเป็นการซ่อม การบำรุงรักษาหุ่นยนต์” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการคนที่ 2)

“ทำความร่วมมือกับทางสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ จัดหลักสูตรอบรมการใช้งาน Robot Yaskawa การซ่อมบำรุงเบื้องต้น” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการคนที่ 3)

1.2 ด้านการดำเนินการ พบว่า มีกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การกำหนดองค์ความรู้ พบว่า การฝึกอบรมจะดำเนินการตามโครงการของกรมที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้หน่วยงานดำเนินการฝึกอบรมในพื้นที่หรือสามารถดำเนินการตามหลักสูตรกลาง ที่ได้ขออนุมัติจากกรม โดยบางหลักสูตรมีการปรับให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ในการฝึก ความถนัดของวิทยากร และมีการกำหนดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องส่วนเนื้อหาความรู้มาจากนโยบายระดับสูง มาจากความต้องการของบุคลากร รวมทั้งมาจากความต้องการของสถานประกอบการ และคณะจัดทำหลักสูตรที่มีทั้งสถานประกอบการ และสถาบันการศึกษาเป็นผู้ร่วมจัดทำ ซึ่งองค์ความรู้ที่กำหนด ได้แก่ องค์ความรู้ด้านวิศวกรรมการผลิต องค์ความรู้ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน องค์ความรู้ด้านมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ความรู้ทางด้านวิศวกรรมที่วิเคราะห์เจาะจง องค์ความรู้ด้านหุ่นยนต์ องค์ความรู้ด้าน Programmable Logic Control : PLC องค์ความรู้ด้านการเขียนโปรแกรม Coding หรือ การเขียนแบบ Sketch Picture องค์ความรู้ด้านการซ่อมบำรุงหุ่นยนต์ อุตสาหกรรม องค์ความรู้ด้านเครื่องจักรกล (Computer Numerical Control : CNC) และ องค์ความรู้ด้านเมคคาทรอนิกส์ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ขอบเขตของพวกหลักสูตร เนื้อหา จริงๆ ถ้าเป็นในส่วนฝึกอบรม เรายึดหลักสูตรที่ขออนุมัติจากกรม เวลาที่สถาบันทุกที่อบรมก็ต้องส่งหลักสูตรให้หน่วยงานภายในกรมที่ดูแลเรื่องหลักสูตรหรือเป็นเจ้าภาพ โครงการอนุมัติ รับรอง เราก็จะยึดในส่วนนี้ไว้ แต่ที่นี้ของ Mara ก็จะมีหลายหลักสูตรที่ยึดตามโครง ของกรม แต่ว่าเราจะมีปรับย่อยให้เหมาะสมกับเครื่องมือของเรา หรือว่าความถนัดของวิทยากร เขาก็จะมีเอกสารที่เป็นเหมือนกับเนื้อหาที่จะอบรมจริงๆ ที่จะเพิ่มจากของกรมมา เราก็จะมีเก็บข้อมูลตรงนี้ ไว้ด้วย อยู่ในระบบ Google Drive ของเรา เป็นตัว Course Syllabus Detail ที่วิทยากร ทำมาจากของกรม แต่ว่าเราก็จะมีอยู่ในระบบของเราอยู่แล้ว” (นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการคนที่ 1)

“บริษัทกำหนดองค์ความรู้โดยพิจารณาจากตัวผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นหลัก และ พิจารณาในเรื่องการหน้าที่รับผิดชอบเป็นลำดับถัดมา ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ มีผลิตภัณฑ์

ด้านนิวแมติก ไฮดรอลิกส์ หุ่นยนต์ และ Programmable Logic Control (PLC) ดังนั้น พนักงานในแผนกวิศวกรรม มีหน้าที่ให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้า ก็ต้องมีองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ในส่วนแผนกคลังสินค้า มีหน้าที่ควบคุมปริมาณ สินค้าและจัดส่งให้ลูกค้า ก็ต้องมีองค์ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถคัดแยกสินค้าได้และต้องมีความรู้ด้านโปรแกรมจัดการระบบโลจิสติกส์ด้วย เป็นต้น” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 1)

“ทำเป็นหลักสูตรเลยครับ จะมีหัวข้อ หลักการ เหตุผล วัตถุประสงค์ ว่าหลักสูตรนี้ใช้เรียนเพื่ออะไร บุคคลที่เรียนคือกลุ่มไหน เนื้อหา มีอะไรบ้าง ก็จะมีทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนครับ” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 3)

“ควรที่จะมีความรู้ทางด้านใดบ้าง เช่น Automation, Smart Factory, IOT, Kuri Kaizen แล้วก็จะส่งไปตามที่เห็นควรว่าเขาควรจะมี ส่งไปเป็นประจำตลอดระยะเวลา 3 ปี ส่งไปมากกว่า 50 คน ทั้งไปอบรมที่สถาบัน Mara แล้วก็เชิญเจ้าหน้าที่สถาบัน Mara มาอบรมที่องค์กรด้วย” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 4)

2) การแสวงหาความรู้ พบว่า บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับความรู้มาจากการที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกหน่วยงาน ได้แก่ การใช้ Zoom และ Google Meet ในการฝึกอบรม ออนไลน์เพื่อให้บุคลากรทุกหน่วยงานสามารถนำไปต่อยอด การฝึกอบรมออนไลน์หลักสูตรต่างๆ ได้ การใช้ Power bi แสดงผลในหน้าเดียวเป็นบทสรุปของผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาจะส่งเจ้าหน้าที่ไปประชุม สัมมนา กับหน่วยงานอื่น อาทิ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ซึ่งความรู้ที่ได้มาจากกิจกรรม ดังนี้ 1) การฝึกอบรมจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ การเรียน e-Learning ของสถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA) และสำนักงาน ก.พ. 2) การค้นคว้าสื่อทาง Social Media 3) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการปฏิบัติงาน 4) ประสบการณ์การทำงาน 5) ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น โดยให้บุคลากรไปอบรมกับบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรต่าง ๆ อาทิ ส่งไปอบรมหลักสูตรหุ่นยนต์กับบริษัท 6) การสอนงานภายในหน่วยงาน 7) การศึกษาเอกสารและไฟล์ที่จัดเก็บในอดีตและปัจจุบัน ส่วนบริษัทมีการส่งพนักงานมาฝึกอบรมที่สถาบัน Mara ได้แก่ 1) การซ่อมบำรุงหุ่นยนต์อุตสาหกรรม 2) หลักสูตรหุ่นยนต์เคลื่อนที่อัตโนมัติ 3) หลักสูตร Programmable Logic Control : PLC 4) การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการผลิต ซึ่งบางบริษัทส่งตัวแทนของบริษัทมาเป็นวิทยากรในการสอนหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับผู้เข้าอบรมที่สถาบัน Mara ได้แก่ หลักสูตร Forklift หลักสูตรการซ่อมบำรุงหุ่นยนต์อุตสาหกรรมด้านแขนกล หุ่นยนต์ ระบบ Loss และ มีการไปจัดฝึกอบรมที่บริษัทโดยตรง มีการใช้เครื่องมือ สถานที่

ของบริษัท เช่น หลักสูตร Karakuri Kaizen หลักสูตรของการเชื่อมหุ่นยนต์ ดังตัวอย่าง
คำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“กรมก็เริ่มมีการวางแผนที่จะให้เจ้าหน้าที่อบรมเกี่ยวกับการใช้ Zoom ,
Google Meet เกี่ยวกับประชุมออนไลน์ โดยจะให้ตัวแทนหน่วยงานไปฝึกอบรมผ่านทาง Zoom
ซึ่งมีเนื้อหา ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมต่างๆ ของ Zoom ก็จะมีการจัดการองค์ความรู้เรื่องนั้น
เพื่อให้เขาไปต่อยอด ในการประชุม จัดฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ต่างๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกหน่วย
ได้เกิดการเรียนรู้ตรงนั้น และเริ่มจัดฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ต่าง ๆ ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันได้”
(นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการคนที่ 1)

“บริษัทได้ส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตรการซ่อมบำรุงหุ่นยนต์
อุตสาหกรรมในปี 2565 และหลักสูตรหุ่นยนต์เคลื่อนที่อัตโนมัติในปี 2566” (เจ้าหน้าที่ฝ่าย
ฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 1)

“มีส่งพนักงานไปฝึกอบรมที่สถาบัน Mara ก็เรื่อง Programmable Logic
Control : PLC , การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการผลิต ฝึกอบรมหลายหลักสูตรครับ”
(เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 2)

“สถาบัน Mara มาสอนให้ที่บริษัท เขาเรียกว่า Inhouse เขาก็มาพูดคุย
มันมีหลักสูตร Karakuri Kaizen เป็นการปรับปรุง Kaizen ที่เขาเรียกว่า Unblock ก็คือว่า ใช้หลัก
กลไกกลศาสตร์ โดยไม่ใช่พลังงาน เราต้องการที่จะพัฒนา เพราะถือว่า Karakuri Kaizen มันเป็น
พื้นฐานของระบบการทำงานอัตโนมัติ นั่นเอง โดยทางสถาบัน Mara ก็เชิญวิทยากรที่มีความรู้
มาสอนให้ที่บริษัท และมีหลักสูตรของการเชื่อมหุ่นยนต์ ที่สถาบัน Mara มีหลักสูตรนี้เหมือนกัน
ก็คือการใช้งาน การดูแลรักษา การเขียนโปรแกรม ซึ่งอบรมที่บริษัทนี้ ใช้หุ่นยนต์ของบริษัท
ในการเรียนทฤษฎีและปฏิบัติด้วย” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 5)

3) การจัดเก็บความรู้ พบว่า ภายในหน่วยงานจะจัดเก็บความรู้ในรูปแบบ
เอกสาร คู่มือ จัดเก็บเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่ OneDrive Google Drive จัดเก็บในระบบ
ของโปรแกรม Data Studio เก็บไว้ในคลังความรู้ของเว็บไซต์สถาบัน Mara และ มีระบบ Data
Center ของกรมที่จัดเก็บข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบรายงานผล ตัวชี้วัด อื่น ๆ บุคลากร
สามารถเข้าใช้งานได้เท่านั้น ในส่วนของพนักงานบริษัทที่มาฝึกอบรมของสถาบัน Mara จะได้รับ
เอกสารคู่มือ ในการฝึกอบรม วิดีโอในขณะที่ฝึกอบรม ไฟล์เอกสาร ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์
ดังต่อไปนี้

“เราก็พยายามทำการจัดการความรู้ของเราขึ้นมา ในตัว One Drive ถ้ามี
Power Point ของผู้เชี่ยวชาญที่เขาแชร์ให้เราได้ ก็พยายามเก็บแชร์ไว้ ไฟล์ไหนที่เป็นข้อมูลที่มา

จากวิทยากรเอง หรือจากเครือข่าย ซึ่งวิทยากรยินยอมให้เผยแพร่เป็นสาธารณะได้ ก็จะมีอีกด้านในคลังความรู้ ของเว็บไซต์ของสถาบัน Mara แต่ส่วนที่วิทยากรมอบให้เราและไม่ต้องการให้เผยแพร่ เราก็จะเก็บไว้ที่ One Drive ส่วนตัวของเรา พนักงานทุกคนของเราก็สามารถเข้าถึง และดาวน์โหลดข้อมูลตรงนี้มาใช้ได้” (นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการคนที่ 2)

“ตอนที่ไปอบรมจะได้เอกสาร ไฟล์บางส่วน และมีบางหลักสูตรที่เขาจะมีวิดีโอเกี่ยวกับเอกสารให้ดาวน์โหลดได้ในเว็บไซต์ของเขา” (ตัวแทนแรงงานคนที่ 1)

“มีเอกสารครบ เป็นคู่มือ ใบบาง ผมมีเอกสารที่ใช้สอนที่เป็นของบริษัทผมแต่ใช้สถานที่ ของ Mara เพื่อใช้ในการสอนคนที่สนใจมาเรียน ส่วนที่มันเป็นแคตตาล็อกเนี่ย มันเป็นผลิตภัณฑ์ต่อยอดไปเพื่อถ่ายทอดให้ภาคการศึกษา ก็ในแคตตาล็อกก็จะบอกว่าชุดซ่อมบำรุงหุ่นยนต์ มันเรียนรู้เรื่องอะไรบ้าง ตั้งแต่ส่วนประกอบของแขนกลหุ่นยนต์ อุปกรณ์ควบคุมไฟฟ้า การเขียนโปรแกรม หุ่นยนต์ การตั้งค่ามาตรฐานโรงงาน การเรียนรู้ขั้นตอนการทำ e-Checklist” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการคนที่ 2)

4) การแบ่งปันความรู้ พบว่า การแบ่งปันความรู้เกิดจากการพูดคุยกันโดยตรง การแบ่งงาน ในฝ่ายต่างๆ โดยมีการแชร์งานที่รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายช่วยดำเนินการ การสอนงาน มีการประชุมประจำสัปดาห์ ในการดำเนินงานแต่ละสัปดาห์ มีการแชร์ข้อมูลการทำงานในแต่ละวันผ่านทางแอปพลิเคชัน โดยระดับ กลุ่มงานก็จะมีไลน์กลุ่มใหญ่ของหน่วยงาน ซึ่งจะแชร์ทุกเรื่อง ที่เกี่ยวกับความรู้ การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมต่างๆ สิ่งที่อยู่อำนวยความสะดวก ส่วนบริษัท มีไลน์กลุ่มที่สามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือกัน หลังจากที่วิทยากรให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทำความเข้าใจร่วมกัน และมีการพูดคุย แลกเปลี่ยน เรียนรู้กับบริษัทโดยตรง และให้หน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“การแบ่งปันความรู้ก็มีนะครับ บางครั้งก็มีแลกเปลี่ยนบ้าง ก็คือ หลังจาก อาจารย์ปล่อย ทำความเข้าใจก่อน ชวนแลกเปลี่ยนความรู้ หรือกัน” (ตัวแทนแรงงานคนที่ 2)

“ตอนที่เริ่มฝึกอบรมจะมีไลน์กลุ่มเป็นช่องทางหลักในการแจ้งกำหนดการ ติดต่อสื่อสาร หลังจากที่เรารับฝึกอบรมเสร็จแล้ว ก็นำมาปฏิบัติที่หน่วยงานจริงของบริษัท เราก็จะมีการแชร์ สิ่งที่ได้ปฏิบัติลงในกลุ่ม” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการคนที่ 5)

“ระดับกลุ่มงานก็จะมี line group ใหญ่ของสถาบัน ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับไม่ว่าจะเป็นความรู้ ประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรม ต่างๆ สิ่งที่อยู่อำนวยความสะดวก” (นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการคนที่ 1)

“การแบ่งปันความรู้ในเรื่อง พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 จะทำเป็นไฟล์ ข้อมูล และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ในส่วนของสถานประกอบการ มีการเผยแพร่ผ่านทางไลน์กลุ่มซึ่งในกลุ่มก็จะมีสถานประกอบการที่เข้าขึ้นทะเบียน สท 1 ไว้” (นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการคนที่ 3)

5) การประยุกต์ความรู้ พบว่า นำความรู้ที่ได้ไปใช้กับการทำงาน อาทิ การรับสมัคร ทางออนไลน์ก็เปลี่ยนจากการกรอกแบบฟอร์มเป็นออนไลน์ เป็น Google Form เป็น e-Service การปรับปรุงจากที่เป็นเอกสารคู่มือ ก็นำมาทำเป็นระบบ ส่วนบริษัทมีการนำเอาองค์ความรู้ ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในพัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ ได้แก่ Pneumatic Training Kit และ Electro Pneumatic Training Kit เกิดนวัตกรรมการสร้างรถลำเลียงสินค้าอัตโนมัติ (Automated Guided Vehicles : AGV) เป็นต้น การนำความรู้ที่ได้จากการเขียนโปรแกรมไพทอน (Python) กับอาจารย์ที่มาสอนที่สถาบัน Mara ก็อาจจะเอามาใช้เขียนโปรแกรมบางอย่างที่ใช้ อาทิ Data Studio การนำความรู้ที่มีอยู่ร่วมมือกับบริษัทหนึ่งในการสร้างหุ่นยนต์ลำเลียง ดังตัวอย่าง คำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“มีการสร้างนวัตกรรมจากองค์ความรู้ และจากความร่วมมือกับสถานประกอบการ เช่น ร่วมมือกับบริษัทหนึ่งในการสร้างหุ่นยนต์ลำเลียง” (ผู้บริหาร)

“บริษัทมีการนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ ได้แก่ Pneumatic Training Kit และ Electro Pneumatic Training Kit” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 1)

“ถ้าเกิดนวัตกรรมการสร้างรถลำเลียงสินค้าอัตโนมัติ (Automated Guided Vehicles : AGV) ด้วยบริษัทนั่นเอง โดยก็ต่อยอดมาจากทักษะที่เราได้เรียนจากสถาบัน Mara ถ้าในท้องตลาดเราพอจะเห็น AGV เคลื่อนที่ด้วยแถบแม่เหล็ก มันก็มีตัวแทนจำหน่ายอยู่ ถ้าค้นหาอินเทอร์เน็ตก็จะเห็น AGV เคลื่อนที่ด้วยแถบแม่เหล็ก ก็จะมีหลายองค์กรที่ขาย เราก็ซื้อของเขา แล้วเราก็สามารถทำได้ด้วยตัวของเราเอง เราทำได้แล้วต้นทุนถูกกว่าที่เราซื้อเขาก็ ได้ความรู้มาจาก Mara มาคิด” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการคนที่ 5)

“นวัตกรรมก็มี คือเราเรียกว่าเป็นแบบต้นทุนต่ำ ด้วยความที่เราไม่ได้มี expert เยอะ หลัก ๆ ก็เป็นนักวิชาการ ที่นวัตกรรมที่เราพอทำได้ เช่น การสร้างหุ่นยนต์ลำเลียงแบบต้นทุนต่ำ โดยใช้ Board Arduino มันก็ไม่ได้แพง แล้วก็สร้างเป็นหุ่นที่ควบคุมด้วย joystick คล้ายๆ ใกล้เคียงกับรถบังคับ เราทำก็เป็น Prototype เอาไว้ เป็นในเชิงการศึกษา มากกว่า ถ้าโรงงานสนามเขาอยากทำก็สามารถทำได้ หุ่นยนต์แบบง่าย ๆ หรือการเอาปัญญาประดิษฐ์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการเป็นหุ่นยนต์ต้อนรับ Detekna ที่เรามีหลักสูตรเรียนอยู่

แล้ว เหมือนกึ่ง ๆ เป็นการนำเสนอให้ดูก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม เพราะว่าเป็นการสร้างสิ่งใหม่ที่ยังไม่มี แต่จะเป็นนวัตกรรมแบบราคาถูก” (นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการคนที่ 1)

1.3 ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรบางท่านไม่เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ มีเจ้าหน้าที่ดูแลการดำเนินการจัดฝึกอบรม ประสานงาน คอยดูแล อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และมีวิทยากรจากเอกชน ที่มีความเชี่ยวชาญ ในแต่ละหลักสูตรมาเป็นวิทยากรหลักในการฝึกอบรม ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“บริษัทมีความคิดเห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานที่ช่วยดูแลและดำเนินการจัดการความรู้ การฝึกอบรมต่าง ๆ ยังมีน้อยไป ควรจะมีวิทยากรประจำศูนย์ฝึกให้เพียงพอกับจำนวนชุดฝึกและห้องฝึกอบรม” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการกิจการคนที่ 1)

“เจ้าหน้าที่ก็จะมาในเรื่องการอำนวยความสะดวก เอกสาร เงิน ค่าใช้จ่าย ให้คำแนะนำ ในเรื่องการลงทะเบียน แล้วก็มาสังเกต การสอน ประเมินนี้ครับ น่าจะมาให้บริการคือเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีทักษะ ในการถ่ายทอดด้านนี้ ให้เอกชนที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่ามาเป็นวิทยากรเป็นหลัก” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการกิจการคนที่ 2)

“มีเจ้าหน้าที่ที่ช่วยดูแลในการนำเสนอในการควบคุมหุ่นยนต์ ตรวจสอบว่ามีปัญหาอะไร อุปกรณ์ต่างๆ ในการฝึกอบรมครับ ดูแลโอเคครับ” (ตัวแทนแรงงานคนที่ 3)

1.4 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านเครื่องมือ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก จอทีวี เครื่องพิมพ์เอกสาร โทรศัพท์ ไลน์กลุ่ม บัญชีไลน์แบบทางการ ห้องอบรม อุปกรณ์ตอนฝึก เป็นต้น สถานที่ของสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (Mara) ค่อนข้างสะดวก ไม่ได้อยู่ในพื้นที่แออัดมาก รถไม่ติด เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่าง รวมถึงเครื่องมือและชุดฝึกที่มีให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ฝึก โดยมีช่องทางแรกที่ไม่ใช่ค่าใช้จ่าย 1) เฟซบุ๊ก ของ Mara ช่องทางที่ 2) การลงในระบบของกรม 3) ใช้บัญชีไลน์แบบทางการ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ในมุมมองของพี่ถือว่าดีมาก ในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา เพราะเรารู้จัก Mara 4-5 ปีที่แล้ว เมื่อก่อนเครื่องมือเครื่องมือน้อยมาก ปัจจุบันมีหุ่นยนต์ แล้วก็ชอบตรง Smart Logistic ก็มีชุดสาธิตได้ ก็สร้างไว้อยู่ เพราะเมื่อก่อนอาจจะมีแค่ห้องอบรม และเรียนตามทฤษฎี แต่ตอนนี้เห็นมีพวกให้สาธิตดูจริงด้วยมากขึ้นตั้งหลายตัว ถือว่าอุปกรณ์เพียบพร้อม ตอนนี้ก็มีการขยายสถานที่ด้วย” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการกิจการคนที่ 5)

“อุปกรณ์เพียงพอครับ มันอยู่ที่จำนวนคนมากกว่า อุปกรณ์เข้าถึงง่าย สามารถเข้าไปจับ ไปอะไร มันก็เพิ่มทักษะให้กับผม อุปกรณ์ตอนฝึกเป็นกลุ่มครับ เพราะแต่ละคนจะมีความรู้มาบ้าง แต่ละคนก็ไม่มีความรู้เลยมารวมกัน แล้วก็แชร์ ถ้าให้คนเดียวมันเป็นไปได้ครับ

มันต้องแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน แล้วก็วิทยากรต่าง ๆ เข้ามาช่วยปรับพื้นฐานให้เข้าใจตรงกันครับ” (ตัวแทนแรงงานคนที่ 3)

“ถ้ามันเป็นคอมพิวเตอร์ software เขาก็มีครบเป็น 1:1 ถ้าเกิดพวก PLC หรือชุดที่มันไม่ได้ แพงมาก เขาก็มีให้พอสำหรับคนที่จะอบรม แต่ที่พบเจอที่ไม่เคยพอก็คือ เรื่องของหุ่นยนต์ที่มันราคาค่อนข้างจะแพง อาจจะหลายคนต่อ 1 ชุด ถ้าสุดที่ไป Implication System คือชุดเดียว แต่ว่าอาจารย์ก็ลดปริมาณคนเหลือแค่ 5 คน น่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่มันขาดไป แต่ก็เข้าใจว่าจะราคาหลักล้านครับ” (ตัวแทนแรงงานคนที่ 1)

1.5 ปัญหาและอุปสรรค พบว่า จำนวนบุคลากรกับปริมาณงานที่ต้องดำเนินการไม่สมดุลกัน การโยกย้ายของบุคลากรระหว่างองค์กร ศักยภาพของบุคลากรในการเข้าถึงเทคโนโลยี การปรับตัวในการฝึกอบรมหลักสูตรใหม่ๆ บางหลักสูตรมีแค่ระดับขั้นพื้นฐานไม่มีระดับขั้นสูง บุคลากรกับพื้นฐานความรู้ที่จะดูแลเครื่องมือที่กรรมมี สถานประกอบการกิจการในชลบุรีมีจำนวนค่อนข้างเยอะทำให้การประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรมยังไม่ทั่วถึง สถานที่จัดฝึกอบรมรองรับคนได้ไม่เพียงพอ ไม่มีวิดิทัศน์เกี่ยวกับการฝึกอบรมที่สามารถดูย้อนหลังได้ เพื่อทบทวนหลักสูตรที่เรียนไปแล้ว ไม่มีวิดิทัศน์เกี่ยวกับองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาน่าสนใจ เพื่อให้ศึกษาแทนเอกสารคู่มือได้ การจัดเก็บไฟล์ข้อมูลการปฏิบัติงานที่ One drive Google Drive พื้นที่ไม่เพียงพอ ฐานข้อมูลทาง Mara ไม่มีพื้นที่สำหรับแชร์ข้อมูล ให้กับทางวิทยากรโดยรวม เฉพาะ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“บุคลากรของเรา 1) ปริมาณมันน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ทำให้งานแต่ละคนมันมากเกินไป พอมากเกินไปประสิทธิภาพของงานมันก็น้อยลง มันทำเยอะ มันอาจจะไม่ได้ดีทุกงาน 2) พอมันมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร คนนี้โยกย้าย การส่งต่อ มอบงาน คือเรามีการจัดการความรู้ แต่ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีของแต่ละคน Digital Skill ก็ไม่เท่ากัน มันก็เลยมี Gap ในช่วงที่มีการเปลี่ยนผ่านบุคลากร ก็เลยมองว่าบุคลากรน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญ คือระบบมันมีอยู่แล้ว ถ้าบุคลากรไม่สามารถใช้งานระบบนี้ได้เต็มที่ต่าง ๆ มันก็จะทำให้การทำงานต่าง ๆ อาจจะไม่ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ” (นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการคนที่ 2)

“ฐานข้อมูล ผมคิดว่าทางสถาบัน Mara ควรจะจัดพื้นที่สำหรับแชร์ข้อมูลให้กับทางวิทยากร เพราะว่ามันจะได้ไม่ไปปนกับที่อื่น อย่างผมแชร์แล้วมันยังมีเนื้อเรื่องอื่น ๆ ปะปนอยู่ ผู้ที่มาเข้าฝึกอบรมอาจจะไม่รู้ว่ที่เราใช้มันเรื่องอะไรบ้าง มันก็รวม ๆ ที่เราแชร์กันไว้ ก็ต้องไปเลือกสรรอีกที แต่ว่าถ้าเกิดเป็นแชร์สำหรับหลักสูตรนี้เท่านั้น ทุกคนก็จะเข้ามาดูหลักสูตรนี้ได้ ถ้ามีก็ถือว่าดี” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการกิจการคนที่ 3)

“หลักสูตรปัจจุบันก็ขึ้นเว็บไซต์แล้ว สามารถดาวน์โหลดได้ แต่ว่าพวกที่เป็นวิดีโอ ยังไม่เห็น เหมือนว่าโลกปัจจุบันอยากดูอะไรก็เข้าไปดูใน YouTube อย่างน้อยก็เปิดดูเป็นความรู้ ถ้าเป็นวิดีโอก็จะเห็นภาพชัดเจน หรือไม่ก็เป็นวิดีโอสอน เป็นเนื้อหาที่บอกเล่าเรื่องราวนี้มันจะตอบโจทย์เด็กในปัจจุบันด้วย เขาเริ่มไม่ค่อยอ่าน ถ้าเปิดวิดีโอหรือทำเนื้อหาที่น่าตื่นเต้น เขาน่าจะสนใจ ถ้าเอาลง e-Learning ถ้าเป็นแบบเอาออกไปแบบลงธรรมดาจะไม่ค่อยมีคนเปิดดู แต่พอเราเอาเนื้อหาหรือคลิปหรือวิดีโอที่เป็นตลก คนเข้าไปดูเยอะมาก เหมือนเป็นแรงดึงดูดหรือป่าว ที่นี้จากประสบการณ์ ถ้าเป็นคู่มือเลย ไม่มีความน่าสนใจที่เขาจะเข้าไปเรียนรู้ หรือที่เขาสนใจอีก ถ้าเป็นเหมือนความรู้ แต่มันมีเกมส์ เขาก็เข้าไปเล่นกันนะ เล่นเพื่อสะสมแต้ม เก็บชั่วโมงอบรมไป” (เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบการกิจการคนที่ 4)

2. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

2.1 ประเด็นที่นำไปสู่การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัยในระยะที่ 1 พบประเด็นที่น่าสนใจซึ่งนำมาสู่การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ดังนี้

1) หน่วยงานไม่ได้มีการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน แต่มีกระบวนการจัดการความรู้สอดแทรกอยู่ในการปฏิบัติงาน

2) หน่วยงานไม่ได้มีนโยบายในเรื่องการจัดการความรู้โดยตรงที่ชัดเจน ส่วนใหญ่จะเป็นนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

3) การจัดเก็บความรู้ ยังไม่มีระบบจัดเก็บความรู้กลางของหน่วยงาน ส่วนใหญ่จะจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร คู่มือ OneDrive และ Google Drive

4) การแสวงหาความรู้ ส่วนใหญ่จะเรียนรู้ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดหลักสูตรมาให้ ไม่มีเวลาเรียนรู้ด้วยตัวเอง ศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก และไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก เนื่องจากภาระงานมีปริมาณมาก

5) บุคลากรในการจัดการความรู้ ส่วนใหญ่จะให้วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ ในหลักสูตร จากหน่วยงานภายนอกมาฝึกอบรมให้กับผู้เข้าฝึกอบรม ส่วนบุคลากรของกรมพัฒนา ฝีมือแรงงานฯ เป็นผู้ดูแลการดำเนินการจัดฝึกอบรม ประสานงาน สังเกตการ คอยดูแลอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

6) การแบ่งปันความรู้ ส่วนใหญ่เป็นการนั่งพูดคุยกัน ประชุม การสอนงาน และผ่านช่องทางไลน์ภายในหน่วยงาน แต่ไม่มีสื่อวีดิทัศน์หรือคู่มือปฏิบัติงานที่สามารถแบ่งปันความรู้ได้ชัดเจน มีวิธีการแบ่งปันความรู้ให้กับสถานประกอบการด้วยวิธีการฝึกอบรมให้กับพนักงานของสถานประกอบการ และให้หน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน ไม่มีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้กัน จัดนิทรรศการ กิจกรรมเปิดบ้านให้รู้จักหน่วยงานมากขึ้น

7) ตัวแทนแรงงานบางบริษัทไม่รู้จักสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (Mara) โดยตรง รู้จักผ่านวิทยากรที่มาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการฝึกอบรมให้กับทางสถาบัน Mara

2.2 รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

จากประเด็นในข้อ 2.1 จึงได้นำมาร่างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายขององค์กร 2) ด้านการดำเนินงาน 3) ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ และ 4) ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ปรากฏดังนี้

2.2.1 ด้านนโยบายขององค์กร มีดังนี้

1) การกำหนดนโยบายในการจัดการความรู้ให้ชัดเจนโดยบรรจุไว้ในยุทธศาสตร์ขององค์กร การจัดทำแผนการจัดการความรู้ และแผนกิจกรรมส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ โดยผู้บริหารมีบทบาทสำคัญที่จะต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร

2) กำหนดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน

3) การเสริมสร้างทัศนคติบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ นำไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

4) การบริหารจัดการทรัพยากรสินทางปัญญาหรือสินทรัพย์ที่เกิดจากความรู้ พัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5) มีระบบติดตามประเมินการนำความรู้ไปพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์กร

6) การสนับสนุนการนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อพัฒนานวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรมและให้บุคลากรเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้น

7) มีการจัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือฝึกอบรมร่วมกับสถานประกอบกิจการโดยให้ระบุกิจกรรม ระยะเวลา กำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดที่ชัดเจน และมีการจัดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ กลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและบรรจุภัณฑ์ กลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มอุตสาหกรรมยาและเคมีภัณฑ์ กลุ่มสถาบันการศึกษา เป็นต้น เพื่อจัดทำหลักสูตรและประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เฉพาะกลุ่มได้โดยตรง

8) การจัดทำแผนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานร่วมกับสถานประกอบกิจการ ซึ่งแผนดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม สถานการณ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง การจัดทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานอื่น และหากมีการกำหนดนโยบายการจัดการความรู้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้หากมีกลไกที่ดีและเป็นไปได้ สามารถนำไปสู่การได้แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ได้

ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับด้านนโยบายขององค์กร โดยเสนอแนะว่าการกำหนดนโยบายในการจัดการความรู้ โดยผู้บริหารมีบทบาทสำคัญที่จะต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ควรมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้/แผนกิจกรรมส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ และผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร และกำหนดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน ซึ่งนโยบายการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้หากมีกลไกที่ดีและเป็นไปได้ สามารถนำไปสู่การได้แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ได้

2.2.2 ด้านการดำเนินการ ซึ่งได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้พื้นฐานมี 5 ขั้นตอนดังนี้

2.2.2.1 การกำหนดองค์ความรู้ ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

1) กำหนดองค์ความรู้ในหลักสูตรการฝึกอบรมร่วมกับสถานประกอบกิจการและสถาบันการศึกษา โดยมีการกำหนดองค์ความรู้ เช่น องค์ความรู้ด้านวิศวกรรมการผลิต องค์ความรู้ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน องค์ความรู้ด้านมาตรฐานฝีมือแรงงาน องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารจัดการกับบุคคลภายนอก องค์ความรู้ด้านการแข่งขันฝีมือแรงงาน องค์ความรู้ด้านวิศวกรรมที่วิเคราะห์

เจาะจง องค์ความรู้ด้านหุ่นยนต์และการซ่อมบำรุงหุ่นยนต์อุตสาหกรรม องค์ความรู้ด้านระบบ ปัญญาประดิษฐ์ และ สมอกลชั้นสูง องค์ความรู้ด้าน Programmable Logic Control (PLC) องค์ความรู้ด้านการเขียนโปรแกรม Coding หรือ การเขียนแบบ Sketch Picture องค์ความรู้ด้าน การใช้งานเครื่องจักรกล องค์ความรู้ด้านการควบคุมเครื่องกลึง (Computer Numerical Control : CNC) และองค์ความรู้ด้านเมคคาทรอนิกส์ เป็นต้น

2) กำหนดให้สร้างองค์ความรู้ในรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย และทันสมัย ซึ่งการกำหนดองค์ความรู้ควรมีการสำรวจความต้องการหรือความรู้ที่จำเป็น และกำจัดความรู้ที่ล้าสมัยออก มีการกำหนดสัดส่วนให้เหมาะสมมีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกัน หากมีการระดมสมองร่วมกันระหว่างผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และ จะทำให้การกำหนดองค์ความรู้มีความสำเร็จด้วยดียิ่งขึ้น

3) กำหนดองค์ความรู้อื่น ๆ เช่น ทรัพย์สินทางปัญญา หรือสินทรัพย์ และการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาที่เป็นผลจากการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน ต่อยอดเพิ่มคุณค่า มูลค่าเป็นสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม เช่น ความรู้สิทธิบัตร แบบผังภูมิวงจรรวม เป็นต้น การคิดสร้างสรรค์ (กระบวนการคิด องค์ความรู้และแรงจูงใจ) เพื่อนำไปสู่การพัฒนา สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม (นวัตกรรมที่จับต้องได้ในรูปผลิตภัณฑ์ สินค้า และนวัตกรรมที่จับต้องไม่ได้) รูปวิธีการ กระบวนการ การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ยั่งยืนบนฐานนวัตกรรมเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับขั้นตอนนี้ โดยเสนอแนะว่าควรเพิ่มเติม องค์ความรู้ด้านการแข่งขันฝีมือแรงงาน กำหนดสัดส่วนองค์ความรู้ให้เหมาะสมมีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกัน หากมีการระดมสมองร่วมกันระหว่างผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และ จะทำให้การกำหนดองค์ความรู้มีความสำเร็จด้วยดียิ่งขึ้น และมีการกำหนดองค์ความรู้อื่นๆ เช่น ทรัพย์สินทางปัญญาหรือสินทรัพย์ และการคุ้มครอง ทรัพย์สินทางปัญญาที่เป็นผลจากการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน

2.2.2.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

1) การสร้างและแสวงหาความรู้ทั้งภายในองค์กร ได้แก่ ศึกษาความรู้จากการฝึกอบรมตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผ่านการปฏิบัติงาน การศึกษาเอกสารและไฟล์ที่จัดเก็บในอดีตและปัจจุบัน การประชุมระดมสมอง ประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ในแผน หรือประเด็นปัญหาจากการปฏิบัติงาน การถอดองค์ความรู้ จากบุคลากรใกล้เคียง การสร้างบรรยากาศของการจัดการความรู้องค์กร การนำเสนอเรื่องราว

ที่ทันสมัยเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานตามสภาพการณ์ของโลก ซึ่งการสร้างความรู้ภายในองค์กรเกิดจากการรวบรวมองค์ความรู้นั้น เช่น การเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้รู้ การมอบหมายงานหรือโครงการ การหมุนเวียนงาน ทีมงานข้ามสาย การใช้เทคโนโลยีเหมือนข้อมูลในการสกัดความรู้ใหม่ การให้ทุนศึกษา การค้นคว้าวิจัย การเรียนรู้และถอดองค์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อนำมาสู่การสร้างนวัตกรรม

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ภายนอกองค์กร ได้แก่ การเรียนออนไลน์ของเว็บไซต์หน่วยงานภายนอก การศึกษาดูงานการฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา กับหน่วยงานอื่น อีกทั้งการที่มีหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ และศึกษาดูงานที่สถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (Mara) การเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งจะทำให้การสร้างและแสวงหาความรู้เกิดการเรียนรู้จากหน่วยงานอื่นด้วย

ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับขั้นตอนนี้ โดยเสนอแนะว่า ควรใช้ชื่อขั้นตอนนี้เป็นการสร้างและแสวงหาความรู้ ควรแบ่งการสร้างและแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การประชุมระดมสมองประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ในแผนหรือประเด็นปัญหาจากการปฏิบัติงาน การถอดองค์ความรู้จากบุคลากรใกล้เคียง การสร้างบรรยากาศของการจัดการความรู้องค์กร การนำเสนอเรื่องราวที่ทันสมัยเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานตามสภาพการณ์ของโลก และควรมีการปรับปรุงองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยภายในองค์กร อย่างไรก็ตามผู้ทรงคุณวุฒิบางรายเห็นว่าประเด็นการเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีนั้นถือเป็นการวัดความรู้หรือสมรรถนะเดิมเราที่มีอยู่ และบางรายไม่แน่ใจว่าการเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการแสวงหาความรู้หรือไม่

2.2.2.3 การจัดเก็บความรู้ ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

- 1) การจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสาร คู่มือ
- 2) การจัดเก็บในรูปแบบไฟล์
- 3) การจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

และฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน โดยรวบรวมความรู้ที่สำคัญขององค์กร มีการแบ่งประเภทความรู้ตามสาขา รวบรวม ประมวล กำหนดขอบเขต กลั่นกรอง สร้างตัวแทนความรู้ ทำดัชนี ระบุแหล่งที่มา วิธีการ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บ เข้าถึงและค้นหา เช่น ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ประวัติ ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขา ข้อมูลการติดต่อ คลังองค์ความรู้

หลักสูตรฝึกอบรม แนวปฏิบัติที่ดีในแต่ละสาขา กระดานข่าว บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บการจัดการความรู้ การเข้าถึงองค์ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งจะทำให้การจัดเก็บเป็นระบบ สะดวก และค้นได้ง่าย ทำให้บุคลากรใหม่ที่ต้องศึกษาเรียนรู้งานได้อย่างเข้าใจและรวดเร็ว

4) การจัดทำฐานข้อมูลเป็นสื่อการสอนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทางออนไลน์ให้ทุกคนเข้าถึงการเรียนทางออนไลน์ได้ แบบไม่ต้องออกเอกสารใบรับรองการอบรม จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา ผู้ที่ไม่มีเวลาเข้าฝึกอบรมในสถานที่จริง ได้มีโอกาสได้รับความรู้มากขึ้น และเป็นการจูงใจให้คนมาเรียนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้ควรพัฒนาเป็นระบบฐานการจัดเก็บข้อมูลกลางของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ให้สามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ได้

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับข้อตอนนี้ โดยเสนอแนะว่าควรมีจัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน โดยรวบรวมความรู้ที่สำคัญขององค์กร จัดเก็บและค้นได้ง่าย เพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา หรือบุคลากรใหม่ที่ต้องศึกษาเรียนรู้ และการจัดทำฐานข้อมูลเป็นสื่อการสอนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทางออนไลน์

2.2.2.4 การแบ่งปันความรู้ ชั้นตอนนี้ประกอบด้วย

1) การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเป็นแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยกัน การประชุม การประชุมเฉพาะกิจ การสอนงานหรือมีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ของหน่วยงานเพื่อถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน อาจมีการจัดประชุมกลุ่ม CoP ทุกสัปดาห์ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วได้ การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภายในหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ การแบ่งปันในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์หรือคู่มือปฏิบัติงานในรูปแบบที่น่าสนใจและทันสมัย เช่น Youtube Tiktok มีวิธีการแบ่งปันความรู้ให้กับสถานประกอบการ ด้วยวิธีการฝึกอบรมให้กับพนักงานของสถานประกอบการ การถอดบทเรียนเฉพาะกิจกรรมสำคัญ หรือถอดบทเรียนหลังสิ้นสุดโครงการ/กิจกรรมที่เรียกว่า การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (AAR) โดยมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการแบ่งปัน เช่น การประชุมทางไกล อินเทอร์เน็ต กระดานสนทนา ระบบปัญญาประดิษฐ์ ฐานข้อมูล เหมือนข้อมูลคลังความรู้

2) การแบ่งปันความรู้ภายนอกองค์กรแบบเป็นทางการ ได้แก่ ให้นำหน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้กัน การเล่าเรื่อง

ผ่านกระบวนการสนทนา สุนทรียสนทนาที่เน้นการรับฟังแบบลึกซึ้ง การจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรมเปิดบ้านให้หน่วยงานภายนอกรู้จักหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถาน ประกอบกิจการเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี (Open House) เพิ่มมากขึ้น การจัด กิจกรรม Show and Share เพื่อเป็นการนำเสนอผลงาน ประกาดนวัตกรรมจากการจัดการความรู้ ขององค์กร และเผยแพร่ความรู้ให้กับ ผู้สนใจ บุคคล หน่วยงานภายนอกได้นำไปประยุกต์ใช้ อาจให้เกียรติบัตรที่มอบให้ผู้แบ่งปันองค์ความรู้ โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จะต้องสามารถวัดผล และประเมินผลได้ ซึ่งกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ จะทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอัน นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับข้อตอนนี้ โดยเสนอแนะว่า การแบ่งปันความรู้ควรจะเป็นการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรและการแบ่งปันความรู้ ภายนอกองค์กร ซึ่งการแบ่งปันภายในองค์กร อาจมีการแบ่งปันในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการได้ แต่การแบ่งปันภายนอกองค์กรอาจต้องทำในรูปแบบที่เป็นทางการ ส่วนรูปแบบการจัดการความรู้ แก่ไขเป็น “การจัดกิจกรรมเปิดบ้านกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฯ (Open House)” ทั้งนี้ กิจกรรม การแบ่งปันความรู้ จะทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอันนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

2.2.2.5 การประยุกต์ใช้ความรู้ ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

1) มีการประยุกต์ความรู้ในหน่วยงานและร่วมกับ หน่วยงานภายนอก การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน การนำองค์ความรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และการนำองค์ความรู้ไปสร้างนวัตกรรม เช่น งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ การพัฒนากระบวนการทำงานแบบใหม่ ซึ่งมีดัชนีวัดผลงาน (KPIs) การนำผลจาก การจัดการความรู้ไปใช้ของบุคลากร

2) มีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ และการประเมินผล ของการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานของบุคลากร ส่วนนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญ เป็นการบูรณาการ ความรู้ใหม่กับความรู้เดิมความรู้เก่า เพื่อต่อยอดและนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมในสถาน ประกอบกิจการ

3) การพัฒนาสิ่งใหม่ที่เกิดประโยชน์แก่เศรษฐกิจ การเพิ่มคุณค่า ลดต้นทุน สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน อาจแบ่งเป็นนวัตกรรมที่จับต้องได้ คือ สินค้า ผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมที่จับต้องไม่ได้ คือ แนวคิด บริการ กระบวนการทางเทคโนโลยี การจัดการสมัยใหม่

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับข้อต่อนี้ โดยเสนอแนะว่าควรมี การกำหนดดัชนีวัดผลงาน (KPIs) ติดตามผล และประเมินผลของการนำความรู้ไปใช้ในการ ทำงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถต่อยอดและนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมในสถานประกอบการ กิจการได้ ส่วนรูปแบบการจัดการความรู้ฯ แก่ไขเป็นการนำองค์ความรู้ไปพัฒนานวัตกรรม

2.2.3 ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ มีดังนี้

2.2.3.1 การกำหนดหรือมอบหมายให้มีบุคลากรสำหรับการจัดการความรู้โดยตรง (Knowledge Manager) การคัดเลือกบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแล การจัดการความรู้ มีการสร้างแรงจูงใจ ฝึกทักษะ เทคนิค การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถนำมาประยุกต์กับการจัดการความรู้ที่เรียนรู้ได้ง่าย และสามารถสื่อสารไปยังบุคลากรอื่นได้ มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการความรู้ ดูแล การดำเนินการจัดฝึกอบรมประสานงาน การประสานงานจัดหาวิทยากรประจำหลักสูตร จากหน่วยงานภายนอก การสังเกต การอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร การฝึกอบรม

2.2.3.2 การพัฒนาบุคลากรให้สามารถเป็นวิทยากรในการ ฝึกอบรมพื้นฐานเท่านั้น วิทยาระดับสูงควรให้วิทยากรภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ สูงมากกว่าเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากหลักสูตรการฝึกอบรมมีจำนวนมากแต่บุคลากรของกรมฯ มีจำนวนน้อย ดังนั้นทางกรมฯ จึงมีความจำเป็นต้องใช้วิทยากรจากภายนอก โดยกำหนด คุณสมบัติความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรให้เหมาะสมกับหัวข้อการฝึกอบรม และมีการประเมินคุณภาพ และความพึงพอใจจากผู้เข้ารับการอบรม

2.2.3.3 การอบรมพัฒนาทักษะในการสอนงานของบุคลากร (Training of Trainers) อบรมให้ความรู้เรื่องการสอนงานด้วยวิธีที่หลากหลาย พัฒนาบุคลากรให้ เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้และเข้าถึงเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารหรือ ผู้จัดการความรู้มี การติดตามความก้าวหน้าของการจัดการความรู้เป็นระยะ และช่วยเหลือหากมีปัญหา การสร้าง บรรยากาศของการจัดการความรู้ที่หลากหลาย แสดงความคิดเห็นโดยใช้เหตุผลและยอมรับ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ โดยผู้บริหารหรือ ผู้จัดการความรู้ มีการติดตามความก้าวหน้าของการจัดการความรู้ การสร้าง บรรยากาศของการจัดการความรู้ที่หลากหลาย มีการอบรมพัฒนาทักษะในการสอนงาน ของบุคลากร (Training of Trainers) อบรมให้ความรู้ ให้มีการคัดเลือกบุคลากรที่ทำหน้าที่ ดูแล

การจัดการความรู้ การประสานงานจัดหาวิทยากรประจำหลักสูตรจากหน่วยงานภายนอก การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถนำมาประยุกต์กับการจัดการความรู้ที่เรียนรู้ได้ง่ายและสามารถสื่อสารไปยังบุคลากรอื่นได้

2.2.4 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้

2.2.4.1 การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร โดยมีการทบทวน ปรับปรุง เอกสารในการปฏิบัติงานให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ควรมีเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ

2.2.4.2 การดูแลรักษาเครื่องมือในการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และถูกวิธี เช่น 1) ควรมีอุปกรณ์ในการจัดเก็บหรือบรรจุเครื่องมือให้เรียบร้อยคั่นหาง่าย เช่น ตู้ใส่เครื่องมือแบบล็อกได้, แผงแขวนผนังสำหรับจัดเก็บเครื่องมือ, รถเข็นเครื่องมือสำหรับปฏิบัติงาน 2) ควรแยกเครื่องมือที่เสียหายออกจากเครื่องมือปกติ การเปลี่ยนแบตเตอรี่ในเครื่องมือวัด เช่น มัลติมิเตอร์ ฯลฯ 3) ควรมีการจัดหาบุคลากรด้านเทคนิคมาช่วยดูแลเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องมือ และ จัดทำรายการครุภัณฑ์ อุปกรณ์ และเครื่องมือ เพื่อตรวจนับจำนวน ตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม จะทำให้สามารถใช้งานครุภัณฑ์ อุปกรณ์ และเครื่องมือ อย่างคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

2.2.4.3 มีช่องทางอำนวยความสะดวกสำหรับหน่วยงานภายนอกให้สามารถติดต่อสื่อสารหลากหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ของหน่วยงาน แอปพลิเคชันไลน์ และควรส่งเสริมให้มีการใช้เครื่องมือดังกล่าวเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ โดยจำแนกเป็น 1) การกำหนดองค์ความรู้สามารถใช้พิชญพิจารณา (Peer Review) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้สามารถใช้แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence : CoE) และฐานความรู้ (Knowledge Base) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้ 3) การจัดเก็บความรู้สามารถใช้ระบบรวบรวมความรู้ (Knowledge Portal or Knowledge Platform) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้ 4) การแบ่งปันความรู้สามารถใช้การเล่าเรื่อง (Story Telling) เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) และการเสวนา (Dialogue) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้ และ 5) การประยุกต์ความรู้สามารถแบบสำรวจการประเมินการจัดการความรู้ (KM Assessment Survey) เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ได้

ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเสนอแนะว่าเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ให้จำแนก เป็นเพื่อกำหนดองค์ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปัน และการประยุกต์ใช้ความรู้ มีการยกตัวอย่างของการดูแลรักษาเครื่องมือในการฝึกอบรมเพิ่มเติม ส่วนในรูปแบบการจัดการความรู้ฯ ให้เพิ่มการจัดการหาเครื่องมือและชุดฝึกทักษะที่ทันสมัย

จากผลการวิจัยที่พบดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปรูปแบบการจัดการความรู้ของ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เพื่อให้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้อย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านองค์กรและทรัพยากร ประกอบด้วย

- 1) นโยบายขององค์กร
- 2) บุคลากรในการจัดการความรู้
- 3) เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- 1) การกำหนดองค์ความรู้
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้
- 3) การจัดเก็บองค์ความรู้
- 4) การแบ่งปันความรู้
- 5) การประยุกต์ใช้ความรู้

รูปแบบการจัดการความรู้ดังกล่าว แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 9 รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษารื่องการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพ การจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือ แรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ในบทนี้ผู้วิจัยได้ นำเสนอหัวข้อในการสรุปผลดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบ กิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบ กิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่

1.1 การวิจัยระยะที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เลือกด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ จำนวน 3 คน นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการ จำนวน 5 คน และ ตัวแทนแรงงาน จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

1.2 การวิจัยระยะที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเขียนรูปแบบการจัดการความรู้โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการความรู้ จำนวน 3 คน ผู้ปฏิบัติงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จำนวน 2 คน และ ตัวแทนสถานประกอบการ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยระยะที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก สร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เป็นแบบไม่มีโครงสร้าง มีข้อคำถามครอบคลุมตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย แนวคำถามที่ใช้ในการวิจัยตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความครอบคลุมและความชัดเจนของข้อคำถาม จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับข้อคำถามที่ใช้ได้ ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดได้คะแนนระหว่าง 0.67-1.00 ได้รับข้อเสนอแนะเนื้อหาของข้อคำถาม และเพิ่มเติมข้อคำถามให้ครอบคลุมประเด็นการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 ราย นำผลที่ได้มาปรับแก้ข้อคำถามอีกครั้งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

2.2 การวิจัยระยะที่ 2 การเขียนรูปแบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วยร่างรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี และแบบประเมินเพื่อเขียนรูปแบบสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยนำเสนอโครงการวิจัยคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัสโครงการ SWUEC-G- 371/2565E วันที่ให้การรับรองคือ 20 กันยายน 2565 ผลการพิจารณา คือ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากล และให้มีการให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการ

3.2 เมื่อได้รับใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว ขอหนังสือนำจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย และเมื่อได้รับการตอบรับแล้ว จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ระยะ ดังนี้

3.2.1 การวิจัยระยะที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยกำหนดนัดหมายอย่างเป็นทางการกับผู้ให้ข้อมูล และผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ผ่านโปรแกรม

ออนไลน์ เริ่มต้นสัมภาษณ์ด้วยการแนะนำตัว บอกวัตถุประสงค์และรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งขออนุญาตฉบับที่กและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ เมื่อสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการสรุปผลการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ครบถ้วน

3.2.2 การวิจัยระยะที่ 2 การประเมินรูปแบบ ผู้วิจัยดำเนินการส่งร่างรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีพร้อมแบบประเมินทางอีเมลและไปรษณีย์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย และกำหนดวันตอบกลับประมาณ 14 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

4.1.1 การจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ได้แก่ การถอดไฟล์บันทึกเสียง และข้อมูลที่ได้ฉบับที่กมาแบบคำต่อคำและขีดเกลากาษา พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง

4.1.2 การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจัดแยกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และจำแนกเนื้อหาตามประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูลมา

4.1.3 การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ผู้วิจัยได้อ่านเนื้อหาทั้งหมดของข้อมูล และเลือกบันทึกประเด็นหลักจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจนครบถ้วน

4.1.4 การจัดกลุ่มข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการจำแนกประเด็นมาจัดกลุ่มตามเนื้อหาเป็นหมวดหมู่

4.1.5 การสรุปและตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากเนื้อหาที่ได้จากข้อมูล สรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและการบรรยาย

4.2 การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินร่างรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี จากผู้ทรงคุณวุฒิมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 ข้อคำถามแบบตรวจรายการ นำมาหาฉันทามติในแต่ละองค์ประกอบ/ประเด็น

4.2.2 ข้อคำถามแบบปลายเปิด นำเนื้อหา มาสรุปตามองค์ประกอบ/ประเด็น

4.2.3 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อ 2.1-2.2 มาสรุปผล และปรับปรุงรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงวุฒิ

4.2.4 นำเสนอผลการวิจัยในรูปของการบรรยายความและแผนภาพ

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี มีสภาพการจัดการความรู้ ทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

1.1 ด้านนโยบายขององค์กร โดยผู้บริหารมีบทบาทสำคัญที่จะต้องกำหนด นโยบายที่ชัดเจน และผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร และควรดำเนินการดังนี้

1.1.1 กำหนดนโยบายในการจัดการความรู้ให้ชัดเจนบรรจุไว้ในยุทธศาสตร์ขององค์กร และจัดทำแผนการจัดการความรู้/แผนกิจกรรมส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

1.1.2 กำหนดเป็นตัวชี้วัดเพื่อวัดประสิทธิผลการทำงานร่วมกัน

1.1.3 การเสริมสร้างทัศนคติบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ นำไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.1.4 พัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มีระบบติดตามประเมินการนำความรู้ไปพัฒนางาน พัฒนาคณะพัฒนาองค์กร

1.1.5 การนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อพัฒนานวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งหากมีการกำหนดนโยบายการจัดการความรู้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้หากมีกลไกที่ดีและเป็นไปได้ สามารถนำไปสู่การได้แนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ได้

1.2 ด้านการดำเนินการ พบว่า มีกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 การกำหนดองค์ความรู้ มีการกำหนดองค์ความรู้ในหลักสูตร การฝึกอบรมร่วมกับสถานประกอบกิจการและสถาบันการศึกษา โดยมีการกำหนดองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) องค์ความรู้ด้านวิศวกรรมการผลิต และองค์ความรู้ด้านวิศวกรรมที่วิเคราะห์เจาะจง

2) องค์ความรู้ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน เช่น องค์ความรู้ด้านระบบปัญญาประดิษฐ์ และ สมอกลชั้นสูง องค์ความรู้ด้าน Programmable Logic Control (PLC) องค์ความรู้ด้านการเขียนโปรแกรม Coding หรือ การเขียนแบบ Sketch Picture องค์ความรู้ด้านการใช้งานเครื่องจักรกล องค์ความรู้ด้านการควบคุมเครื่องกลึง (Computer Numerical Control : CNC) และองค์ความรู้ด้านเมคคาทรอนิกส์ เป็นต้น

3) องค์ความรู้ด้านมาตรฐานฝีมือแรงงาน

4) องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารจัดการกับบุคคลภายนอก

5) องค์ความรู้ด้านการแข่งขันฝีมือแรงงาน องค์ความรู้ด้านหุ่นยนต์และการซ่อมบำรุงหุ่นยนต์อุตสาหกรรม

6) องค์ความรู้อื่น ๆ เช่น ทรัพย์สินทางปัญญาหรือ สิทธิบัตร และการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาที่เป็นผลจากการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน

โดยการกำหนดองค์ความรู้ควรมีรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย และทันสมัย และควรมีการสำรวจความต้องการหรือความรู้ที่จำเป็น กำหนดความรู้ที่ล้ำสมัยออก กำหนดสัดส่วนให้เหมาะสมมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน ซึ่งหากมีการระดมสมองร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จะทำให้การกำหนดองค์ความรู้มีความสำเร็จด้วยดียิ่งขึ้น

1.2.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ มีการสร้างและแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้ และควรมีการปรับปรุงองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

1) การสร้างและแสวงหาความรู้ภายในองค์กร ประกอบด้วย

1.1 การศึกษาความรู้จากการฝึกอบรมตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด

1.2 การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการปฏิบัติงาน การศึกษาเอกสารและไฟล์ที่จัดเก็บในอดีตและปัจจุบัน

1.3 การประชุมระดมสมองประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ในแผน หรือประเด็นปัญหาจากการปฏิบัติงาน

1.4 การถอดองค์ความรู้จากบุคลากรใกล้เคียง

1.5 การสร้างบรรยากาศของการจัดการความรู้องค์กร

1.6 การนำเสนอเรื่องราวที่ทันสมัยเกี่ยวกับการ

การพัฒนาฝีมือแรงงานตามสภาวการณ์ของโลก ซึ่งการสร้างความรู้ภายในองค์กรเกิดจากการรวบรวมองค์ความรู้

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ภายนอกองค์กร ได้แก่

2.1 การเรียนออนไลน์ของเว็บไซต์หน่วยงานภายนอก

2.2 การศึกษาดูงานการฝึกอบรม การประชุม

การสัมมนา กับหน่วยงานอื่น หน่วยงานภายนอกเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ และศึกษาดูงานที่สถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (MARA)

2.3 การเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งจะทำให้การสร้างและแสวงหาความรู้เกิดการเรียนรู้จากหน่วยงานอื่นด้วย

1.2.3 การจัดเก็บความรู้ มีการจัดเก็บในรูปแบบผสมผสานดังนี้

1) เอกสาร และคู่มือ

2) ไฟล์จัดเก็บความรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ

ฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน

ซึ่งควรพัฒนาเป็นระบบฐานการจัดเก็บข้อมูลกลางของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี ให้สามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ได้ จะทำให้การจัดเก็บเป็นระบบ สะดวก และค้นได้ง่าย ทำให้บุคลากรใหม่ที่จำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้งานได้อย่างเข้าใจและรวดเร็ว

1.2.4 การแบ่งปันความรู้ ขั้นตอนนี้เป็นกรแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเป็นแบบไม่เป็นทางการ และภายนอกองค์กรแบบเป็นทางการ ดังนี้

1) ภายในองค์กรเป็นแบบไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย

1.1 เกิดจากการพูดคุยกันโดยตรง

1.2 การแบ่งงาน ในฝ่ายต่าง ๆ โดยมีการแชร์

งานที่รับผิดชอบให้แต่ละฝ่ายช่วยดำเนินการ การสอนงาน

1.3 มีการประชุมประจำสัปดาห์ในการดำเนินงาน

แต่ละสัปดาห์

1.4 มีการแชร์ข้อมูลการทำงานในแต่ละวัน

ผ่านทางแอปพลิเคชัน

1.5 บริษัทมีไลน์กลุ่มที่สามารถแสดงความคิดเห็น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือกัน หลังจากที่วิทยากรให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทำความเข้าใจร่วมกัน และมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบริษัทโดยตรง และให้หน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน

2) ภายนอกองค์กรแบบเป็นทางการ ประกอบด้วย

2.1 หน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน

2.2 การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้กัน

2.3 การเล่าเรื่องผ่านกระบวนการสนทนา

2.4 สนทริยสนทนาที่เน้นการรับฟังแบบลึกซึ้ง

2.5 การจัดนิทรรศการ

2.6 การจัดกิจกรรมเปิดบ้านให้หน่วยงาน

ภายนอกรู้จักหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี (Open House) เพิ่มมากขึ้น

2.7 การจัดกิจกรรม Show and Share เพื่อเป็น

การนำเสนอผลงาน

2.8 ประกวดนวัตกรรมจากการจัดการความรู้

ขององค์กร

2.9 เผยแพร่ความรู้ให้กับ ผู้สนใจ บุคคล

หน่วยงานภายนอกได้นำไปประยุกต์ใช้ อาจให้เกียรติบัตรที่งานผู้แบ่งปันองค์ความรู้

โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จะต้องสามารถวัดผลและประเมินผลได้ ซึ่งกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ จะทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอันนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

1.2.5 การประยุกต์ใช้ความรู้ มีการนำความรู้ไปใช้กับการทำงาน ดังนี้

1) การรับสมัคร ทางออนไลน์ก็เปลี่ยนจากการกรอกแบบฟอร์มเป็นออนไลน์ เป็น Google Form เป็น e-service

2) การปรับปรุงจากที่เป็นเอกสารคู่มือ ก็นำมาทำเป็นระบบ

3) การนำความรู้ที่มีอยู่ร่วมมือกับบริษัทหนึ่งในการสร้าง

หุ่นยนต์ลำเลียง

4) บริษัทมีการนำเอาองค์ความรู้ ที่ได้จากการฝึกอบรม

การมาใช้ในพัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ ได้แก่ Pneumatic Training Kit และ Electro Pneumatic

Training Kit เกิดนวัตกรรมการสร้างรถลำเลียงสินค้าอัตโนมัติ (Automated Guided Vehicles : AGV) เป็นต้น

5) การนำความรู้ที่ได้จากการเขียนโปรแกรมไพทอน (Python) กับอาจารย์ที่มาสอนที่สถาบัน Mara ก็อาจจะเอามาใช้เขียนโปรแกรมบางอย่างที่ใช้ อาทิ Data Studio

1.3 ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ มีดังนี้

- 1) บุคลากรบางท่านไม่เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้
- 2) เจ้าหน้าที่ดูแลการดำเนินการจัดฝึกอบรม ประสานงาน คอยดูแล อำนาจความสะดวกในการฝึกอบรม
- 3) มีวิทยากรจากเอกชน ที่มีความเชี่ยวชาญ ในแต่ละหลักสูตร มาเป็นวิทยากรหลักในการฝึกอบรม

1.4 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้

- 1) ด้านเครื่องมือ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ไม้ตบึก จอทีวี เครื่องพิมพ์ เอกสาร โทรศัพท์ ไลน์กลุ่ม บัญชีไลน์แบบทางการ ห้องอบรม อุปกรณ์ตบึก เป็นต้น
- 2) สถานที่ของสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ (MARA) ไม่ได้อยู่ในพื้นที่แออัดมาก รถไม่ติด เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่าง รวมถึงเครื่องมือและชุดฝึกที่มีให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ฝึก
- 3) มีช่องทางที่ไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น 1) เฟซบุ๊ก ของ Mara 2) การลงในระบบของกรม 3) ใช้บัญชีไลน์แบบทางการ

1.5 ปัญหาและอุปสรรค มีดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนบุคลากรกับปริมาณงานที่ต้องดำเนินการไม่สมดุลกัน การโยกย้ายของบุคลากรระหว่างองค์กร ศักยภาพของบุคลากรในการเข้าถึงเทคโนโลยี การปรับตัวในการฝึกอบรมหลักสูตรใหม่ๆ บางหลักสูตรมีแค่ระดับขั้นพื้นฐานไม่มีระดับขั้นสูง บุคลากรกับพื้นฐานความรู้ที่จะดูแลเครื่องมือที่กรมมี
- 2) สถานประกอบการกิจการในชลบุรีมีจำนวนค่อนข้างเยอะทำให้การประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรมยังไม่ทั่วถึง
- 3) สถานที่จัดฝึกอบรมรองรับคนได้ไม่เพียงพอ

4) ไม่มีวีดิทัศน์เกี่ยวกับการฝึกอบรมที่สามารถดูย้อนหลังได้ เพื่อทบทวนหลักสูตรที่เรียนไปแล้ว ไม่มีวีดิทัศน์เกี่ยวกับองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาน่าสนใจ เพื่อให้ศึกษาแทนเอกสารคู่มือได้

5) การจัดเก็บไฟล์ข้อมูลการปฏิบัติงานที่ OneDrive Google Drive พื้นที่ไม่เพียงพอ ฐานข้อมูลทาง Mara ไม่มีพื้นที่สำหรับแชร์ข้อมูล ให้กับทางวิทยาการ โดยรวมเฉพาะ

2. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็นองค์ประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านองค์กรและทรัพยากร ประกอบด้วย

1.1 นโยบายขององค์กร ได้แก่

- 1) การจัดการความรู้ในองค์กรเป็นรูปธรรมชัดเจน
- 2) การจัดทำแผนการจัดการความรู้ และแผนกิจกรรมส่งเสริมการจัดการเรียนรู้
- 3) การจัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับสถานประกอบการ
- 4) การจัดทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานอื่น

1.2 บุคลากรในการจัดการความรู้ ได้แก่

- 1) การกำหนดหรือมอบหมายให้มีบุคลากรสำหรับการจัดการความรู้โดยตรง (Knowledge Manager)
- 2) ผู้บริหารหรือ ผู้จัดการความรู้มีการติดตามความก้าวหน้าของการจัดการความรู้
- 3) การพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้

4) การอบรมพัฒนาทักษะในการสอนงานของบุคลากร

1.3 เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

- 1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้
- 2) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร
- 3) การจัดหาเครื่องมือและชุดฝึกทักษะที่ทันสมัย

4) การดูแลรักษาเครื่องมือในการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

5) การติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศเป็นเครื่องมือด้วยช่องทางที่หลากหลาย

6) การส่งเสริมให้มีการใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

และกฎวิธี

ส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดองค์ความรู้ ได้แก่

1) องค์ความรู้ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน

2) องค์ความรู้ด้านมาตรฐานฝีมือแรงงาน

3) องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ

4) องค์ความรู้ด้านแข่งขันฝีมือแรงงาน

2.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ได้แก่

1) ภายในองค์กร เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเองจากเอกสารและสื่อออนไลน์ การประชุมระดมสมอง การถอดองค์ความรู้ การสร้างระบบพี่เลี้ยง การหมุนเวียนงาน เป็นต้น

2) ภายนอกองค์กร เช่น การฝึกอบรม การประชุม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

2.3 การจัดเก็บองค์ความรู้ ได้แก่

1) การจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสาร คู่มือ

2) การจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ที่มีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกัน

แบบออนไลน์

3) การจัดทำฐานข้อมูลเป็นสื่อการสอนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทางออนไลน์

4) การสร้างฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน

5) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางสำหรับจัดเก็บองค์ความรู้

2.4 การแบ่งปันความรู้ ได้แก่

1) การพูดคุยกันแบบไม่เป็นทางการ การประชุม การสอนงาน การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภายในหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ

2) การแบ่งปันในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์หรือคู่มือปฏิบัติงานในรูปแบบที่น่าสนใจและทันสมัย

3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอก

4) การแบ่งปันความรู้ในรูปแบบนิทรรศการ กิจกรรม Show and Share

5) การจัดกิจกรรมเปิดบ้านกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฯ (Open House)

2.5 การประยุกต์ใช้ความรู้ ได้แก่

- 1) การประยุกต์ความรู้ในหน่วยงานและร่วมกับหน่วยงานภายนอก
- 2) การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ
- 3) การนำองค์ความรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
- 4) การประเมินผลของการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน
- 5) การนำองค์ความรู้ไปสร้างนวัตกรรม

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. สภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี พบว่า กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานทุกระดับ โดยในด้านการดำเนินการนั้น พบว่า มีการกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นตามแผนงานของกรมในแต่ละปีงบประมาณ และวิธีการแสวงหาความรู้มีค่อนข้างหลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนา การเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกฝนจากการปฏิบัติงาน ส่วนการจัดเก็บความรู้พบว่า มีการจัดเก็บแบบง่าย ได้แก่ รูปแบบเอกสาร คู่มือและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกใช้ร่วมกันได้ และมีระบบศูนย์ข้อมูลที่จัดเก็บและเรียกใช้ผ่านเว็บไซต์ แต่เปิดให้ใช้ได้เฉพาะบุคลากรเท่านั้น จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการจัดเก็บความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานฯ ยังไม่ได้มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยอย่างเต็มรูปแบบมากนัก แม้ว่าทางกรมค่อนข้างมีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่สะดวกต่อการนำมาใช้ในการจัดการความรู้ก็ตาม และการแบ่งปัน

ความรู้ใช้วิธีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยและแชร์ข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งไม่ได้มีการจัดเก็บความรู้ที่แลกเปลี่ยนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชินิศ รัตนสิน (2560, น.75 - 77) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบ การจัดการความรู้ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กรมการทหารสื่อสาร พบว่ามีการจัดการความรู้ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เช่น 1) มีการกำหนดความรู้และระบุความรู้ที่กองฯ ต้องการ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ประกอบด้วย การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ระบบพี่เลี้ยง และการสร้างความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร 3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ในปัจจุบันที่กองฯ มีการจัดเก็บข้อมูลเพียงรูปแบบเดียว คือ แฟ้มเอกสาร ซึ่งควรจะมีการพัฒนาระบบการจัดเก็บความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย 4) การเข้าถึงความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประกอบด้วย การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย จะทำให้มีช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ช่องทางที่เสนอแนะได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น การจัดทำกลุ่มสำหรับสนทนาและติดต่อสื่อสารกันภายในกองฯ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ รวมไปถึงการนำความรู้ไปใช้และสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม และในกระบวนการสุดท้าย คือ การประยุกต์ความรู้ พบว่า มีการนำความรู้ไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานจริง มีการปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น และผู้ประกอบการที่ได้รับความรู้จากการฝึกอบรมได้มีการนำเอาความรู้ไปต่อยอดเป็นนวัตกรรม ส่วนด้านบุคลากรในการจัดการความรู้พบว่า ยังไม่มีการกำหนดหรือมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบในการจัดการความรู้โดยตรง และส่วนใหญ่บุคลากรยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ผลการวิจัยพบว่า มีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรซึ่งมีน้อยกว่าเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ต้องดำเนินการ การโยกย้ายของบุคลากรระหว่างองค์กร ศักยภาพของบุคลากรในการเข้าถึงเทคโนโลยีมีไม่เท่ากัน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการที่จะดำเนินการจัดการความรู้ นอกจากนี้ประเด็นปัญหาที่สำคัญอันหนึ่งที่พบ คือ องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีการสร้างขึ้นและมีการแลกเปลี่ยนกันทั้งในองค์กรและจากองค์กรภายนอก ยังไม่ได้มีการจัดการที่เป็นระบบและไม่มีศูนย์กลางในการจัดเก็บที่จะสามารถแลกเปลี่ยนกันได้อย่างสะดวก ทำให้การดำเนินการจัดการความรู้อาจจะยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ผลการวิจัยที่พบดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธำรงค์ สวัสดิ์วิราห์กุล และคนอื่น ๆ (2562, น.26) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมืองของอุตสาหกรรมสิ่งทอไทย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินงานขององค์กร และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการความรู้โดยรวมเช่น ระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงาน โปรแกรมการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ กิจกรรมเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี พบว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ด้านองค์กรและทรัพยากร และส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จะเห็นได้ว่าการจัดการความรู้นั้นจำเป็นจะต้องมีปัจจัยสนับสนุนในการดำเนินการ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องเริ่มต้นจากตัวองค์กรเสียก่อน กล่าวคือ องค์กรต้องมีนโยบายที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ชัดเจน การกำหนดเอาไว้ในการแผนงานหรือแผนปฏิบัติการขององค์กร เพื่อจะได้เป็นทิศทางและเป็นการสื่อสารให้กับคนในองค์กรได้ทราบว่า จะต้องมีการจัดการความรู้ รวมถึงการมีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้เมื่อองค์กรมีนโยบายไว้แล้วก็จะนำไปสู่การมอบหมายหรือกำหนดบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้และพัฒนาความรู้และทักษะการจัดการความรู้ให้กับบุคคลนั้น และปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในยุคสังคมดิจิทัล คือ การมีเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือที่จะช่วยให้การจัดการความรู้สามารถทำได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญรัตน์ พุฒผิง, มงคล หวังสถิตยวงษ์ และ ปรีดา อัครวิจิตรระการ (2560, น.103) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับธุรกิจระบบป้องกันอัคคีภัยในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการจัดการความรู้ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) บทบาทของผู้นำองค์กร 2) ระบบการจัดการความรู้ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การจัดการความรู้อย่างมีแบบแผน และ กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 6 กระบวนการ คือ การกำหนดความรู้การรวบรวมความรู้การจัดระเบียบความรู้การแบ่งปันความรู้การใช้ความรู้และการสร้างความรู้ 3) ปัจจัยสนับสนุนการจัดการความรู้ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และ 4) ผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ได้แก่การวัดผลในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และการจัดการความรู้ขึ้นในองค์กร

ในส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ นั้น ผลการวิจัยพบว่าควรมีขั้นตอนในการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดองค์ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ 4) การแบ่งปันความรู้ และ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ครบถ้วนและครอบคลุมตามหลักการจัดการความรู้ เนื่องจากว่า กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ในสถานประกอบการเชิงธุรกิจ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีนั้นถือเป็นองค์กรที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ ดังนั้นกระบวนการที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้จึงควรเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนครอบคลุมตามภารกิจและบริบทการดำเนินงานของกรมซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฝีมือแรงงานให้กับกลุ่มแรงงาน และควรต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบชัดเจน ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของบดินทร์ วิจารณ์ (2547, น. 43-46) ซึ่งได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการความรู้ของสมาคมทางด้านฝึกอบรมและพัฒนาของอเมริกา (American Society for Training and Development: ASTD) ประกอบด้วยกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา (Define) หรือองค์ประกอบความรู้ที่ต้องการ 2) การสร้างทุนทางปัญญา (Create) 3) การเสาะหา (Capture) และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ 4) การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share) ที่มีหลายรูปแบบหลายช่องทาง 5) การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์การใช้งาน (Use) ก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น และเกิดเป็นปัญญาปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดของพรอบท์ (Probst, 1997, p.21-26) ที่ได้จำแนกกระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กันออกเป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดความต้องการความรู้ (Knowledge Identification) 2) การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) 3) การพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development) 4) การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) 5) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storing) 6) การนำความรู้มาใช้ (Knowledge Utilization) เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชนมณี ศิลาณุกิจ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงเรียนสาธิตพบว่า มีกระบวนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดหัวข้อความรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) การนำความรู้ไปใช้ 5) การจัดเก็บสะสมความรู้ และ 6) การประเมินผล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ ผลจากการวิจัยพบประเด็นสำคัญ ดังนี้

1.1.1 ด้านนโยบาย หน่วยงานไม่ได้มีการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน แต่มีกระบวนการจัดการความรู้สอดแทรกอยู่ในการปฏิบัติงาน และส่วนใหญ่จะเป็นนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการกำหนดนโยบายที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้ชัดเจน และกำหนดไว้ในแผนงานหรือแผนปฏิบัติการขององค์กรให้เป็นรูปธรรม เพื่อเป็นทิศทางการสื่อสารแก่บุคลากรในองค์กรให้เห็นความสำคัญและตระหนักว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการจัดการความรู้

1.1.2 การจัดเก็บความรู้ หน่วยงานยังไม่มีระบบจัดเก็บความรู้กลาง ส่วนใหญ่จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร คู่มือ และไฟล์โดยใช้วิธีแชร์และทำงานร่วมกันบนโทรศัพท์แบบออนไลน์ ซึ่งหากมีการจัดเก็บเป็นระยะเวลาสั้นและเมื่อมีไฟล์เพิ่มมากขึ้น อาจไม่สะดวกในการค้นคืน องค์กรจึงควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับการจัดเก็บองค์ความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก เช่น การพัฒนาคัดลอกความรู้ การพัฒนาระบบการจัดการความรู้

1.2 ด้านรูปแบบการจัดการความรู้ ผลจากการวิจัยพบประเด็นดังนี้

1.2.1 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรมีรูปแบบการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้อย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ด้านองค์กรและทรัพยากร ประกอบด้วย 1) นโยบายขององค์กร 2) บุคลากรในการจัดการความรู้ และ 3) เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนที่ 2 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การกำหนดองค์ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดเก็บองค์ความรู้ 4) การแบ่งปันความรู้ และ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถนำรูปแบบดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ โดยอาจเริ่มต้นจากผู้บริหารหน่วยงานทำหน้าที่นำบุคลากรให้เล็งเห็นความสำคัญและดำเนินการจัดการความรู้ เช่น การกำหนดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไว้ในวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรต่อไป

1.2.2 หน่วยงานอื่นสามารถนำรูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เป็นแนวทางสำหรับการจัดการความรู้ของหน่วยงานได้ เช่น ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ หน่วยงานควรมีการกำหนดหรือมอบหมายบุคลากรในการจัดการความรู้โดยตรง และพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ ซึ่งบุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การจัดการความรู้ขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับกรม

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

บรรณานุกรม

- Asian Productivity Organization. (2020). APO Knowledge Management Facilitators' Guide. Retrieved from <https://www.apo-tokyo.org/publications/ebooks/>
- Breznik, K. (2018). Knowledge Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 238, 141 - 148. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/>
- Coakes, E., Amar, A. D., & Granados, M. L. (2010, April). Knowledge management, strategy, and technology: a global snapshot. *Journal of Enterprise Information Management*, 23(3), 282-304. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/220306377>
- Daud, S., & Yusoff, W. F. W. (2011, April). How intellectual capital mediates the relationship between knowledge management processes and organizational performance? *African Journal of Business Management*, 5(7), 2607-2617. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/228466616>
- Davenport, T. H. (1994, March-April). Saving IT's Soul: Human Centered Information Management. *Harvard Business Review*, 72(2), 119-131. Retrieved from <https://hbr.org/1994/03/saving-its-soul-human-centered-information-management>
- Davenport, T. H., & DeLong, D. J. (2001). The rise of knowledge towards attention management. *Journal of Knowledge Management*, 5(3), 212-221. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/235316702>
- Demarest, M. (1997, June). Understanding Knowledge Management. *Journal of Long Range Planning*, 30(33), 374-384. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630197902508>
- Drucker, P. F. (1999). Management Challenges for the 21 Century. Retrieved from <http://www.knowledge-management-tools.net/knowledge-management/>
- Floor, S. (2007). Knowledge management among the older workforce. *Journal of Knowledge Management*, 11(4), 82-96. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673270710762738/full/pdf>.

- Hsin, K. (2005). *The exploration of the relationship between taiwanese executive leadership style and knowledge management practice in Mainland China*. (Thesis, Tai Wan University of the Incarnate Word, China). Retrieved from <https://www.proquest.com/>
- Igbinovia, M. O., & Ikenwe, I. J. (2018, February). Knowledge management: processes and systems. *Information Impact Journal of Information and Knowledge Management*, 8(3), 26-38. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/323323869>
- Junior, N. N. T., Periotto, T. R. C., Bernardelli, F., & Urpia, A. G. B. d. C. (2021, November). Learning Channels and Knowledge Management Tools and Practices in Vocational Training. *Revista Alcance*, 28(3), 315-323. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/356027195>
- Nonaka, I., & Teece, D. J. (2001). *Managing Industrial Knowledge: Creation, Transfer and Utilization*. Retrieved from <https://sk.sagepub.com/books/managing-industrial-knowledge/>
- Probst, G. (1997). *Building Blocks of Knowledge Management - A Practical Approach*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/5063346>
- กรมพัฒนาชุมชน. (2559). คู่มือการจัดการความรู้ของชุมชน. สืบค้นจาก <https://chumchon.cdd.go.th/>
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2564a). เกี่ยวกับกรม. สืบค้นจาก <https://www.dsd.go.th/>
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2564b). แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565). สืบค้นจาก <https://www.dsd.go.th/>
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2565). คู่มือแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2564. สืบค้นจาก <https://www.dsd.go.th/>
- กฤติกา พลุสุวรรณ. (2559). การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1010/1/55252374>

- จิรัชฌา วิเชียรปัญญา, อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, & พร้อมภัก บึงบัว. (2563, มกราคม-เมษายน). การพัฒนาระบบการจัดการความรู้การวิจัยเพื่อการใช้ประโยชน์. วารสารสมาคมนักวิจัย, 25(1), 532-549. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/download/241621/164387/>
- ชนมณี ศิลานุกิจ. (2560). การจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงเรียนสาธิต. วารสารดุขฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 7(2), 17. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/73035>
- ชนิศ รัตนสิน. (2560). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกองการกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กรมการทหารสื่อสาร. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก <http://search.swu.ac.th/>
- ทริส คอร์ปอเรชั่น, & สถาบันที่ปรึกษาด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. (2562). รายงานสถานะการจัดการความรู้ขององค์กรไทย. สืบค้นจาก http://www.tris.co.th/wp-content/uploads/2020/12/Research_TRIS_2019KMsurvey.pdf
- ถำรงค์ สวัสดิ์วราห์กุล, มงคล หวังสถิตย์วงษ์, & ทวีศักดิ์ รูปสิงห์. (2560, มกราคม-เมษายน). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการพิมพ์ผ้าพื้นเมืองของอุตสาหกรรมสิ่งทอไทย. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม มจพ, 10(1), 19-27. สืบค้นจาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=515259
- นันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง. (2559). การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3106/1/RMUTT-155576.pdf>
- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). การจัดการความรู้...สู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ต. (2547). การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดขับ. สืบค้นจาก https://dol.thaihealth.or.th/resourcecenter/sites/default/files/documents/1_190.pdf

- ประยงค์ พลเยี่ยม. (2558). รูปแบบการจัดการความรู้การบริการสิทธิประโยชน์แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคมกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี). สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/>
- พินนภา รักสนิท, & ศิริชญาน์ การะเวก. (2562, มกราคม-เมษายน). รูปแบบการบริหารธุรกิจการบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 9(1), 268. สืบค้นจาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSocSci/article/view/181736>
- มาร์ควอร์ท, โป. เ. (2557). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ [Building the Learning Organization] (ก. มาตมะศิริานนท์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด. (ต้นฉบับพิมพ์ ค.ศ. 2011)
- วิจารณ์ พานิช. (2559). ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้. สืบค้นจาก http://scqa.sci.psu.ac.th/sckm/qfiles/file/book_wijan1
- วีระพงษ์ เทียมวงษ์. (2563). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม). สืบค้นจาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=541052
- ศุภฤกษ์ ชูธงชัย. (2558). รูปแบบการจัดการความรู้โดยผสมผสานองค์ความรู้จากผู้สูงวัยที่ศักยภาพตามกระบวนการ SECI เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ). สืบค้นหา <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/49843>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2565). โครงการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจ จังหวัดชลบุรี. สืบค้นจาก <https://abcd-esrith-indoors.hub.arcgis.com/>
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2564). แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. สืบค้นจาก <https://hrm.mol.go.th/>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. (2564). การจัดการความรู้. สืบค้นจาก <http://legacy.orst.go.th/>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565a). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 9 เขตเศรษฐกิจพิเศษ. สืบค้นจาก <http://nscr.nesdb.go.th/>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565b). สรุปสาระสำคัญของแผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ. สืบค้นจาก <http://nscr.nesdb.go.th/>

สุนิสา ฉิมพล, คณิต เฉลยจรรยา, & สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2560, กรกฎาคม-กันยายน). การ พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาสู่องค์กรประสิทธิภาพสูงของการประปาของ รัฐ. วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา, 29(103). สืบค้นจาก

https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=469624

สุภาพร สรสิทธิ์รัตน์. (2559). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เครือข่ายชุมชนมืออาชีพด้วยสื่อ สังคมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสำหรับข้าราชการพล เรือน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/54862>

เอกลักษณ์ อัดตะนัง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร.

(ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก

http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:89608





ภาคผนวก ก
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและไบนียม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 371/2565E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขต พัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาว อรุณี แสนแ

สังกัด: คณะมนุษยศาสตร์

เอกสารที่รับรอง: 1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

- | | |
|---|--|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 20 กันยายน 2565 |
| 2. โครงร่างการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 20 กันยายน 2565 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 20 กันยายน 2565 |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 20 กันยายน 2565 |

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรกุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-371/2565

วันที่ให้การรับรอง : 20/09/2565

วันหมดอายุใบรับรอง : 20/09/2566



ภาคผนวก ข
คำถามเพื่อการสัมภาษณ์

คำถามเพื่อการสัมภาษณ์ (สำหรับเจ้าหน้าที่กรม)

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย อรุณี แสงแอ

นิติระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศม. (สารสนเทศศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

หมายเหตุ : ข้อคำถามในแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ฉบับนี้ตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สภาพการจัดการความรู้** หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี สังกัดกระทรวงแรงงาน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านนโยบายขององค์กร 2) ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับจัดการความรู้ 3) ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ และ 4) ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก
2. **กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน** หมายถึง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี และสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์
3. **สถานประกอบกิจการ** หมายถึง สถานประกอบกิจการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. สถานะผู้ให้ข้อมูล.....

(ผู้บริหาร/นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ/นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ/นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ)

ตอนที่ 2 คำถามเพื่อการสัมภาษณ์

1. ด้านนโยบายขององค์กร

1.1 หน่วยงานต้นสังกัดของท่านมีนโยบายหรือวิสัยทัศน์ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร

1.2 หน่วยงานของท่านมีนโยบายที่เป็นรูปธรรม และไม่เป็นรูปธรรม หรือวิสัยทัศน์ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร

1.3 มีการกำหนดกลยุทธ์, พันธกิจ (Mission) หรือ แผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร

1.4 นโยบายในการจัดการความรู้ของหน่วยงานท่านสอดคล้องหรือตอบสนองและสนับสนุนนโยบายรวมทั้งพันธกิจของต้นสังกัดอย่างไร

1.5 มีการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร

2. ด้านการดำเนินการ

2.1 การบ่งชี้องค์ความรู้

2.1.1 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนางานพัฒนาองค์กรหรือไม่ อย่างไร

2.1.2 เนื้อหาหรือหัวข้อขององค์ความรู้ที่กำหนดนั้นมาจากนโยบายระดับสูงหรือจากความต้องการของบุคลากร หรือจากวิธีอื่น ๆ

2.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

2.2.1 บุคลากรในหน่วยงานมีการแสวงหาความรู้ด้วยวิธีการใดบ้าง

2.2.2 มีการเรียนรู้องค์ความรู้จากหน่วยงานภายนอกหรือไม่อย่างไร เช่น การเทียบเคียงสมรรถนะ

2.2.3 มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้ต่างๆ มาสอนหรือแลกเปลี่ยนในหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร

2.2.4 มีการส่งบุคลากรไปเรียนรู้องค์ความรู้จากหน่วยงานหรือแหล่งเรียนรู้ภายนอกหรือไม่ อย่างไร

2.3 การจัดเก็บความรู้

2.3.1 มีวิธีการจัดเก็บอย่างไรให้ผู้ใช้เข้าถึงความรู้ที่องค์กรจัดเก็บได้ง่าย มีการวิเคราะห์การเข้าถึงองค์ความรู้และการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร

2.3.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้เรียนรู้มาในรูปแบบใดบ้าง และอย่างไร

2.4 การเข้าถึงความรู้

2.4.1 มีการสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงความรู้ได้อย่างไร

2.4.2 มีกิจกรรมที่เข้าถึงความรู้ในองค์กรอะไรบ้าง

2.5 การแบ่งปันความรู้

2.5.1 มีการดำเนินการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร เช่น การแลกเปลี่ยนระหว่างฝ่ายงาน ระหว่างบุคคล

2.5.2 มีวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานอย่างไร เช่น แบบเป็นทางการ (ผ่านการประชุม ผ่านระบบที่หน่วยงานจัดทำขึ้น) แบบไม่เป็นทางการ (ผ่านการพบปะ พูดคุยทั้งแบบเผชิญหน้า และช่องทางอื่นๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์)

2.6 การประยุกต์ใช้ความรู้

2.6.1 มีการนำองค์ความรู้ที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอะไรบ้าง

2.6.2 มีการนำองค์ความรู้ที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรหรือไม่อย่างไร

2.6.3 มีการนำความรู้ที่องค์กรจัดเก็บ/แลกเปลี่ยน ไปใช้ในการทำวิจัยหรือพัฒนานวัตกรรม หรือไม่

3. ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้

3.1 มีบุคลากรที่ช่วยดูแลหรือดำเนินการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร (ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ)

3.2 บุคลากรที่ดำเนินการจัดการความรู้มีความรู้เรื่องการจัดการความรู้หรือไม่ อย่างไร

3.3 บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับทราบและได้รับการถ่ายทอดเกี่ยวกับการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร

4. ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 หน่วยงานได้จัดเตรียมเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

4.2 มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดการความรู้ในหน่วยงานหรือไม่อย่างไร

5. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดการความรู้

5.1 พบปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้หรือไม่ อย่างไร

5.2 มีแนวทางหรือแก้ปัญหตามข้อ 5.1 หรือไม่อย่างไร

6. ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้

6.1 ท่านคิดว่ามีปัจจัยหรือองค์ประกอบใดที่จะช่วยเอื้อและสนับสนุนการจัดการความรู้

6.2 หน่วยงานของท่านมีปัจจัยหรือองค์ประกอบใดบ้างที่เอื้อและสนับสนุนการจัดการความรู้

7. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหน่วยงานของท่าน

8. การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในองค์กร เช่น การบริหารจัดการ การลดต้นทุน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO)

คำถามเพื่อการสัมภาษณ์ (บริษัทและตัวแทนแรงงาน)

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย อรุณี แสนแ

นิติระดับปริญญาโท หลักสูตร ศศม. (สารสนเทศศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

หมายเหตุ : ข้อคำถามในแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ฉบับนี้ตอบความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สภาพการจัดการความรู้** หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี สังกัดกระทรวงแรงงาน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านนโยบายขององค์กร 2) ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 3) ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้ และ 4) ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

2. **กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน** หมายถึง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 3 ชลบุรี และสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์

3. **สถานประกอบกิจการ** หมายถึง สถานประกอบกิจการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. สถานะผู้ให้ข้อมูล.....

(เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการ/ตัวแทนแรงงาน)

ตอนที่ 2 คำถามเพื่อการสัมภาษณ์

1. ด้านนโยบาย

1.1 หน่วยงานของท่านมีความร่วมมือ หรือการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ในการพัฒนาฝีมือแรงงานกับหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีหรือไม่ อย่างไร

1.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือฝึกอบรมร่วมกับหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีหรือไม่ อย่างไร

2. ด้านการดำเนินการ

2.1 การบ่งชี้องค์ความรู้

2.1.1 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดองค์ความรู้หรือเนื้อหาความรู้ที่ต้องการให้บุคลากรพัฒนา หรือไม่ อย่างไร

2.1.2 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนเกี่ยวกับองค์ความรู้หรือเนื้อหาความรู้ที่ต้องการให้บุคลากรพัฒนา ร่วมกับหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีหรือไม่ อย่างไร (ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ)

2.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

หน่วยงานของท่านได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมพัฒนาความรู้หรือทักษะจากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรี อย่างไรบ้าง

2.2.1 การส่งฝึกอบรมตามที่หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีจัดให้

2.2.2 การเชิญวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อต่าง ๆ จากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีมาสอนหรือฝึกทักษะให้

2.3 การจัดเก็บความรู้

หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรี มีบริการฐานข้อมูลความรู้ต่างๆ คู่มือ เอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้ท่านเข้าถึงความรู้ได้ง่าย และนำไปใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ อย่างไร

2.4 การเข้าถึงความรู้

2.4.1 หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรี มีการสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงความรู้ได้อย่างไร มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดบ้าง

2.4.2 หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมที่เข้าถึงความรู้ของหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรี อะไรบ้าง

2.5 การแบ่งปันความรู้

หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรี มีช่องทางให้ท่านได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือพูดคุยเกี่ยวกับเนื้อหาความรู้ที่ท่านต้องการหรือไม่ ช่องทางใดบ้าง

2.5.1 แบบเป็นทางการ เช่น การจัดกิจกรรมพบปะระหว่างผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีและบุคลากรในหน่วยงานของท่าน

2.5.2 แบบไม่เป็นทางการ เช่น เว็บบอร์ด กลุ่มไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

2.6 การประยุกต์ความรู้

2.6.1 มีการนำองค์ความรู้ที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรี ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอะไรบ้าง

2.6.2 มีการนำองค์ความรู้ที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีไปใช้ในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรหรือไม่อย่างไร

2.6.3 มีการนำความรู้ที่องค์กรจัดเก็บ/แลกเปลี่ยน จากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีไปใช้ในการทำวิจัยหรือพัฒนานวัตกรรม หรือไม่

3. ด้านบุคลากรในการจัดการความรู้

3.1 ท่านคิดว่าหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีมีบุคลากรที่ช่วยดูแลหรือดำเนินการจัดการความรู้ การฝึกอบรมต่าง ๆ หรือไม่อย่างไร (ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ)

3.2 บุคลากรของหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีที่ดำเนินการจัดการความรู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ การฝึกอบรมในหัวข้อต่าง ๆ หรือไม่อย่างไร

4. ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีได้จัดเตรียมเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ หรือที่เอื้อต่อการจัดฝึกอบรมต่าง ๆ

5. ด้านการนำองค์ความรู้ไปใช้

องค์ความรู้หรือทักษะที่บุคลากรของท่านได้รับหรือได้ฝึกจากหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีนั้น เพียงพอและมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงานได้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านต้องการให้หน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดชลบุรีจัดเตรียมหรือให้บริการเพื่อพัฒนาความรู้หรือทักษะเพิ่มเติมในด้านใดหรือไม่อย่างไร





ภาคผนวก ค
แบบประเมิน

**แบบประเมิน (ร่าง) รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ในสถานประกอบกิจการเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ (ร่าง) รูปแบบการจัดการความรู้ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี

ด้านที่ 1 นโยบายขององค์กร กำหนดนโยบายในการจัดการความรู้ให้ชัดเจนโดยบรรจุไว้ในยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือฝึกอบรมร่วมกับสถานประกอบกิจการ การจัดทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานอื่น

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การจัดการความรู้ในองค์กรให้เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ขององค์กร		
2. การจัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับสถานประกอบกิจการ		
3. การจัดทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานอื่น		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ด้านที่ 2 การดำเนินการ มีการดำเนินการจัดการความรู้ใน 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 การกำหนดองค์ความรู้ การกำหนดองค์ความรู้ในหลักสูตรการฝึกอบรมร่วมกับสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. องค์ความรู้ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน		
2. องค์ความรู้ด้านมาตรฐานฝีมือแรงงาน		
3. องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการ		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

2.2 การแสวงหาความรู้ การศึกษาความรู้จากการฝึกอบรมตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการปฏิบัติงาน การศึกษาเอกสารและไฟล์ที่จัดเก็บในอดีตและปัจจุบัน การเรียนออนไลน์จากเว็บไซต์หน่วยงานภายนอก การไปศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก และการเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การฝึกอบรมภายในหน่วยงาน และ ภายนอกหน่วยงาน		
2. การเรียนรู้ด้วยตนเองจากเอกสารและสื่อออนไลน์		
3. การศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก		
4. การเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

2.3 การจัดเก็บความรู้ มีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่สามารถค้นคืนได้ในรูปแบบผสมผสาน โดยจัดเก็บทั้งแฟ้มเอกสาร คู่มือ และ ไฟล์ ซึ่งควรพัฒนาเป็นระบบฐานการจัดเก็บข้อมูลกลางให้สามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ได้

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสาร คู่มือ		
2. การจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ที่มีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์		
3. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางสำหรับจัดเก็บองค์ความรู้		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

2.4 การแบ่งปันความรู้ การพูดคุยกันแบบไม่เป็นทางการ การประชุม การสอนงาน การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภายในหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ การแบ่งปันในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์หรือคู่มือปฏิบัติงานในรูปแบบที่น่าสนใจและทันสมัย เช่น Youtube Tiktok มีวิธีการแบ่งปันความรู้ให้กับสถานประกอบการด้วยวิธีการฝึกอบรมให้กับพนักงานของสถานประกอบการ และให้หน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้กัน การจัดนิทรรศการ การจัดกิจกรรมเปิดบ้านให้หน่วยงานภายนอกรู้จักหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เพิ่มมากขึ้น

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การพูดคุยกันแบบไม่เป็นทางการ การประชุม การสอนงาน การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ภายในหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ		
2. การแบ่งปันในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์หรือคู่มือปฏิบัติงานในรูปแบบที่น่าสนใจและทันสมัย เช่น Youtube Tiktok		
3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานภายนอกมาศึกษาดูงาน การจัดเวทีเสวนา		
4. การแบ่งปันความรู้ในรูปแบบนิทรรศการ		
5. การจัดกิจกรรมเปิดบ้านให้หน่วยงานภายนอกรู้จักหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรี เพิ่มมากขึ้น		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

2.5 การประยุกต์ความรู้ การประยุกต์ความรู้ในหน่วยงานและร่วมกับหน่วยงานภายนอก การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน การนำองค์ความรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และการนำองค์ความรู้ไปพัฒนานวัตกรรม เช่น งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ การพัฒนากระบวนการทำงานแบบใหม่

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การประยุกต์ความรู้ในหน่วยงานและร่วมกับหน่วยงานภายนอก		
2. การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ		
3. การนำองค์ความรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน		
4. การนำองค์ความรู้ไปพัฒนานวัตกรรม		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ด้านที่ 3 บุคลากรในการจัดการความรู้ กำหนดหรือมอบหมายให้มีบุคลากรสำหรับการจัดการความรู้โดยตรง (Knowledge Manager) มีหน้าที่ในการดำเนินการจัดการความรู้ ดูแลการดำเนินการจัดฝึกอบรมประสานงาน สังเกต การอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรให้สามารถเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมให้มากยิ่งขึ้น พัฒนาบุคลากรให้เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้และเข้าถึงเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การกำหนดหรือมอบหมายให้มีบุคลากรสำหรับการจัดการความรู้โดยตรง (Knowledge Manager)		
2. การพัฒนาบุคลากรเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมมากขึ้น		
3. การพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ด้านที่ 4 ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ นอกจากนี้ควรมีเครื่องมือในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ การดูแลรักษาเครื่องมือในการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและถูกต้อง มีช่องทางอำนวยความสะดวกสำหรับหน่วยงานภายนอกให้สามารถติดต่อสื่อสารหลากหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ของหน่วยงาน แอปพลิเคชันไลน์ และควรส่งเสริมให้มีการใช้เครื่องมือดังกล่าว เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้		
2. การดูแลรักษาเครื่องมือในการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและถูกต้อง		
3. การติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ		
4. การติดต่อสื่อสารด้วยช่องทางที่หลากหลาย		
5. การส่งเสริมให้มีการใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง		

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	อรุณี แสนแสบ
วัน เดือน ปี เกิด	29 สิงหาคม 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดเลย
วุฒิการศึกษา	ธุรกิจบัณฑิต สาขาการค้าระหว่างประเทศและการจัดการโลจิสติกส์ จาก มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2559

