

สภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ

The state and development guidelines of knowledge management of the industrial promotion center in the northern region

สุรางค์รัตน์ พจี^{1*}, อุษณีย์ เส็งพานิช²
Surangrat Phachee^{1*}, Usanee Sengpanit²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ จำแนกตามหน่วยงาน และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 ภาคที่ 2 และภาคที่ 3 รวมทั้งสิ้น จำนวน 147 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนาในแต่ละประเด็น ผลการวิจัยพบว่า

สภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ ทั้งสามหน่วยงาน มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการจัดการความรู้ที่มีการปฏิบัติในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ การเข้าถึงความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ ส่วนการจัดการความรู้ที่มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเรียนรู้ และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่า ทั้งสามหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติแตกต่างกันสองด้านคือ การบ่งชี้ความรู้ และการเข้าถึงความรู้ สำหรับแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ แบ่งเป็น ด้านคน คือผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ กำหนดทิศทาง เป้าหมายให้ชัดเจน สนับสนุนและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรควรได้รับการอบรม เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ในด้านกระบวนการควรเชิญบุคลากร

^{1*} นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการประยุกต์, หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

² อาจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันของเขตพื้นที่อื่นร่วมพิจารณาในการประมวลและกลั่นกรองความรู้ เฉพาะด้านเพื่อลดปัญหาการหาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกส่วนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควร บูรณาการสู่กระบวนการทำงานประจำสร้างแบบฟอร์มบันทึกการทำงานและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อ จัดบันทึกประสบการณ์ความรู้ที่เกิดจากการทำงาน และด้านเทคโนโลยีควรมีการพัฒนา ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นคลังความรู้และสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยง่าย

คำสำคัญ: การจัดการ, ความรู้, กระบวนการจัดการความรู้, ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคเขต ภาคเหนือ

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the state and development guidelines of knowledge management of the Industrial promotion center in the northern region. The population consisted of 147 personnel employed at the industrial promotion center in the northern region, region 1-3. The data were collected by using a questionnaire and structured interviews, and then analyzed by percentage, mean, standard deviation and content analysis. The results revealed that the state of knowledge management of the industrial promotion center region in the northern region, in overall was moderate. For each aspects, it was found that knowledge access, knowledge creation and knowledge acquisition have a high level, while knowledge identification, knowledge organization, knowledge codification and refinement, learning, and knowledge sharing were at a medium level. Classified by the unit it was found that all three units have different practice, in knowledge identification and knowledge access.

The development guidelines of knowledge management of the industrial promotion center region in the northern region is divided into people; The administrators should pay attention to knowledge management. They should determine clear directions and goals, support and also continuously. Personnel should be trained to create understanding and an awareness of knowledge management. The Process; the personnel performing work of the same type in other regions should providing assistance regarding knowledge codification and refinement of specific

knowledge and experts are unavailable. Concerning knowledge sharing should be integrated into the regular work process using forms for recording work guidelines and work experience. The technology; should be developed information technology systems for access data that personnel will be able to access information easily.

Keywords: Management, Knowledge, Knowledge management process, The industrial promotion center in the northern region

บทนำ

การจัดการความรู้ (Knowledge management) ในองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับทุกองค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนด้วยเหตุผลว่าโลกทุกวันนี้เป็นโลกแห่งภูมิปัญญาองค์กรที่มีการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เท่านั้นจึงจะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับหน่วยงานในภาครัฐที่การจัดการความรู้มีความสำคัญมาก เนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตราที่ 11 “ระบุให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะการเป็นองค์กรการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ...” นอกจากนี้ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยระบุให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมของระบบราชการ โดยส่วนราชการจะต้องจัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ภายในองค์กร ซึ่งในปี 2552 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้เรื่องนี้เป็นประเด็นในการวัดผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการด้วย

การดำเนินการจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จ องค์กรต้องบูรณาการองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ คือ คน กระบวนการและเทคโนโลยี ซึ่งมีความสัมพันธ์กันและส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กร โดยเฉพาะกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งส่วนราชการได้นำกระบวนการจัดการความรู้ที่ทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดขึ้นเป็นแนวทางการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547) ประกอบด้วยการบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าวถ้าสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วนตามกระบวนการจัดการความรู้แล้วย่อมสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร และสามารถทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้เริ่มดำเนินการจัดการความรู้มาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 เป็นต้นมา (วิรัตน์ อมรเลิศวิทย์, 2552) พบว่ายังมีปัญหาในการดำเนินการคือไม่สามารถดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ได้สมบูรณ์ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ปฏิบัติงานในฐานะตัวแทนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาค จะต้องมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และเป็นประเด็นในการประเมินผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการซึ่งการละเลยขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการจัดการความรู้ และการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องอาจมีผลต่อการประเมินผลและความน่าเชื่อถือขององค์ความรู้และความเชื่อมั่นขององค์กรต่อสาธารณชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจุบันสภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ ตามแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค โดยศึกษาหน่วยงานศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค ในพื้นที่ภาคเหนือ รวม 3 หน่วยงาน ประกอบด้วยศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 จังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 จังหวัดพิษณุโลก และศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 3 จังหวัดพิจิตรผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดทิศทางและวางแผนการดำเนินการจัดการความรู้ และสำหรับหน่วยงานที่ต้องการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ จำแนกตามหน่วยงาน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคเขตภาคเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามขั้นตอนการวิจัย ได้แก่ การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ ประชากรที่ศึกษา คือบุคลากรทั้งหมดของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ จำนวน 147 คน ประกอบด้วย ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค

ที่ 1 จำนวน 77 คน ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 จำนวน 34 คน และศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 3 จำนวน 36 คน และการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ ดำเนินการศึกษาจากคณะกรรมการการจัดการความรู้หรือผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ที่สามารถให้ข้อมูลการดำเนินการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ จำนวน 10 คน ประกอบด้วยศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 จำนวน 3 คน, ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 จำนวน 4 คนและศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 3 จำนวน 3 คน การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็นสองขั้นตอน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการจัดการความรู้ ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ ตามความคิดเห็นของบุคลากร และในขั้นตอนที่ 2 ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็นสองขั้นตอนได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยจัดส่งทางไปรษณีย์ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ด้วยตนเองวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนาในแต่ละประเด็น

ผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ จำแนกตามหน่วยงาน สรุปผลดังนี้

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงาน พบว่าทั้งสามหน่วยงานมีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้งสามหน่วยงานมีระดับการปฏิบัติรายด้านแตกต่างกันสองด้าน คือ การบ่งชี้ความรู้ ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 และศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 มีระดับการปฏิบัติในระดับมาก ส่วนศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 3 มีระดับการปฏิบัติในระดับปานกลาง และการเข้าถึงความรู้ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 และศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 มีระดับการปฏิบัติในระดับมาก ส่วนศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 3 มีระดับการปฏิบัติในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปดังนี้

1.1 การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge identification)

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่าศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 และศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 3 มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge creation and acquisition)

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่าทั้งสามหน่วยงานมีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge organization)

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่าทั้งสามหน่วยงานมีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่า ทั้งสามหน่วยงานมีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งสามหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ที่แตกต่างกัน โดยมีการปฏิบัติในระดับมากและปานกลาง ยกเว้น มีการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ และมีการจัดตั้งทีมผู้เชี่ยวชาญหรือทีมผู้รับผิดชอบในการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ทั้งสามหน่วยงานมีการปฏิบัติในระดับน้อย

1.5 การเข้าถึงความรู้ (Knowledge access)

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตาม

หน่วยงานพบว่าศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 และศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 2 มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 3 มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing)

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือมีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่า ทั้งสามหน่วยงานมีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งสามหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในระดับน้อย ได้แก่ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยการจัดประชุมสัมมนาทางวิชาการ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยการเล่าเรื่องประสบการณ์ที่ประทับใจ และการจัดบันทึกหรือรวบรวมความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

1.7 การเรียนรู้ (Learning)

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่าทั้งสามหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งสามหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติในการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้ ในระดับน้อย ได้แก่ บุคลากรมีการใช้ความรู้ที่ได้มาใช้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และบุคลากรสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมและความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้มาปรับใช้กับงานในหน้าที่ นอกจากนี้มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ ตามความคิดเห็นของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ได้แก่ จัดให้มีถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุนและมี

ส่วนร่วมในกิจกรรมและควรสนับสนุนอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากรเพื่อค้นคว้าหาความรู้

2. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านคน

2.1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ กำหนดทิศทางและเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ชัดเจน และเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

2.1.2 ส่งเสริมให้บุคลากรจดบันทึกผลการปฏิบัติงานและนำมาเผยแพร่ในระบบสารสนเทศภายในองค์กร โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

2.1.3 เสริมทักษะคณะทำงานการจัดการความรู้ด้านการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ เน้นการสอบถาม พูดคุย แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญ แล้วสรุปเป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรได้ทราบความก้าวหน้าของการกลั่นกรองความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.4 พัฒนาทักษะด้านการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนและกระตุ้นให้บุคลากรเห็นประโยชน์ของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

2.1.5 ความสามารถในการจัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วนำมาประมวลเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

2.1.6 พัฒนาทักษะในการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการถ่ายทอดความรู้ นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติ พร้อมทั้งให้เสนอความคิดเห็น ผลการนำความรู้ไปใช้มีข้อดีข้อเสียอย่างไร เกิดจากปัญหาและสภาพแวดล้อมอย่างไรและมีแนวทางการพัฒนาความรู้ต่อไปอย่างไร

2.2 ด้านกระบวนการ

2.2.1 ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการจัดการความรู้ให้ทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอน กระบวนการจัดการความรู้ โดยอาจจัดกิจกรรมเปิดตัวการเริ่มต้นกิจกรรม เช่น กิจกรรม KM Kick off Day

2.2.2 ควรมีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม เช่น การให้รางวัล การชมเชย ประกาศเกียรติคุณแก่ผู้เข้าร่วมการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้

2.2.3 ปรับกระบวนการในการประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่มีลักษณะเป็นความรู้ เฉพาะด้านที่ไม่สามารถหาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกได้ ด้วยการการเชิญบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานใน ลักษณะเดียวกันของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค ในเขตพื้นที่อื่น ร่วมพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและ กลั่นกรองเนื้อหาความรู้นั้น

2.2.4 ปรับกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้สามารถทำได้ทั้งในรูปแบบสื่อเอกสารไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เสียงภาพยนตร์และสื่อผสม ตามความต้องการของผู้เข้าร่วมการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้

2.2.5 พัฒนาระบบการให้บริการผู้ประกอบการที่สามารถสร้างโอกาสให้บุคลากร ได้ใช้ความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานจริง โดยการสร้างกิจกรรมและโครงการต่างๆให้กับผู้ประกอบการ เช่น การสอดแทรกองค์ความรู้หลักสูตรหรือแผนปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้

2.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.1 ควรสร้างปัจจัยเอื้อให้บุคลากรมีความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น การใช้ระบบสารสนเทศเป็นช่องทางในการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น เพิ่มเติมความรู้ในทุก ขั้นตอนของการจัดการความรู้

2.3.2 จัดหาเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือชุมชน นักปฏิบัติในเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการสื่อสาร การรับรู้ ความก้าวหน้าของการกลั่นกรองความรู้และการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยง่ายและรวดเร็ว

2.3.3 สามารถนำสื่อรูปแบบต่างๆ ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มาจัดเก็บ และเผยแพร่และแบ่งปันให้บุคลากรสามารถเข้าถึงโดยง่าย

2.3.4 พัฒนาระบบให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดทำรายงาน สรุปผลการนำ ความรู้ไปใช้ โดยจัดทำทั้งในรูปแบบฟอร์มเอกสารและการกรอกแบบฟอร์มบนเครือข่ายออนไลน์

อภิปรายผล

1. สภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ จำแนกตาม หน่วยงาน ทั้งสามหน่วยงาน มีระดับการปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอน ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติในระดับ ปานกลาง ในด้านการบ่งชี้ความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ มีเพียงสองขั้นตอนเท่านั้นที่มีการปฏิบัติในระดับมาก ซึ่งได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้ และการเข้าถึงความรู้ แสดงว่าสภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริม

อุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ มีการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จและไม่ได้หวังผลของการจัดการความรู้อย่างแท้จริง ในบางขั้นตอนจึงยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรมจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม บุคลากรให้ความเห็นว่าควรจัดให้มีการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมตลอดจนสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้ ขาดความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ชีรารัตน์ มหาทรัพย์ (2551) ที่ได้ศึกษาการจัดการความรู้ของหน่วยบริหารกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้เป็นกระแสที่ถูกปลูกให้บุคลากรในภาครัฐได้เล็งเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้มากขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นแรงหลักในการผลักดันให้ทุกส่วนราชการได้รู้จักและจัดทำการจัดการความรู้ขึ้นในช่วงแรกที่มีการนำการจัดการความรู้มาใช้ หลายคนมองว่าเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานต้องมีและต้องทำ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินตัวชี้วัดบุคลากร จึงไม่ได้ให้ความสำคัญและเล็งเห็นถึงประโยชน์มากนัก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา พรหมอยู่ (2552) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร ที่สรุปว่า การที่จะให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ทุกคนในองค์กรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการความรู้ก่อน ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะผู้นำที่จะต้องเริ่มด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสร้างแรงจูงใจเป็นลำดับแรกรวมถึงปรับมุมมอง เพื่อให้ทุกคนรู้ถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่แท้จริง เพราะนั่นคือการกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคต เพื่อที่จะผนึกกำลังร่วมกันเรียนรู้และฝ่าฟันจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้วิจัย ที่พบว่า สภาพการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ จะสามารถปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้อย่างเป็นรูปธรรมนั้น บุคลากรในองค์กรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้จึงจะช่วยให้การจัดการความรู้ได้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กรต่อไป

2. แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือ แบ่งเป็น

2.1 ด้านคน

2.1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้กำหนดทิศทางและเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้ชัดเจนสนับสนุนและเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญในการผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร สอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) กล่าวว่าผู้นำ

ต้องแสดงความเอาใจจริงเอาใจต่อการจัดการความรู้ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ภายในองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนารถ ผดุงชัย (2550) เรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข ที่พบว่า การจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จอย่างราบรื่น ถ้าปราศจากการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารของกรมควบคุมโรคและผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานควรให้ความสำคัญ ช่วยขับเคลื่อนอย่างจริงจังและสนับสนุนเต็มที่ โดยแสดงให้เห็นบุคลากรทุกคนรู้ว่าการจัดการความรู้ และการเรียนรู้ภายในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ และนอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้การจัดการความรู้ขององค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล ทรรษากิริมย์โชค (2550) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ที่พบว่าผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพในหน่วยงาน เพราะปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงาน คือ ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ประการที่สอง คือ การเป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้ เนื่องจากความล้มเหลวของการจัดการความรู้ส่วนหนึ่งมาจากผู้บริหารไม่เป็นแบบอย่างที่ดี และเมื่อบุคลากรบางคนเห็นว่าผู้บริหารยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลทำให้บุคลากรเกิดการเลียนแบบในแนวทางที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาตนเองและการพัฒนางาน ดังนั้นการปฏิบัติตนของผู้บริหารถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

2.1.2 บุคลากรในองค์กรควรได้รับการอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางและหลักการของการจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร พัฒนาตนเองให้เกิดความคิดริเริ่ม คิดนอกกรอบและมีการกระบวนกรเรียนรู้ร่วมกัน เคารพในความคิดและการตัดสินใจของกันและกัน เป็นทั้งผู้แสดงความคิดเห็นและรับฟังผู้อื่น เรียนรู้ด้วยตนเองและแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีความใฝ่รู้กระตือรือร้นในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานโดยมีลักษณะความต้องการในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีความพร้อมในการปรับตนเองกับการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ และมีทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะรัตน์ กาญจนะจิตตรา (2550) เรื่องการจัดการความรู้ในระบบราชการไทยกรณีศึกษา กรมส่งเสริมการเกษตร กรมอนามัย และกรมสุขภาพจิต พบว่าปัญหาหนึ่งของการจัดการความรู้คือบุคลากรองค์กรไม่เข้าใจแนวคิดที่แท้จริงของการจัดการความรู้ ทำให้ไม่สนใจและไม่เห็นคุณค่าของการจัดการความรู้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิดา สุทธิคุณะ (2553) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้กับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษากรมคุมประพฤติ ให้ข้อเสนอแนะว่าควรกำหนดนโยบายด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับคณะทำงานการจัดการความรู้ของกรมคุมประพฤติ โดยการจัดทำข้อเสนอผลผลิตที่เกิดจากการจัดการความรู้ในแต่ละด้านเพื่อนำมากำหนดเป็น

ภาระงาน การวัดและการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ของคณะทำงานจะทำให้
กรมคุมประพฤติได้รู้ถึงสถานะปัจจุบันของการดำเนินการ สามารถทบทวนเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์และ
กิจกรรมต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้

2.2 ด้านกระบวนการ

ปรับกระบวนการในการประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่มีลักษณะเป็นความรู้เฉพาะด้าน
ที่ไม่สามารถหาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกได้ด้วยการเชิญชวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันของ
ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค ในเขตพื้นที่อื่นร่วมพิจารณาให้ข้อคิดเห็นและกลั่นกรองเนื้อหาความรู้
ในส่วนของกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในรูปแบบสื่อ
เอกสารไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เสียงภาพยนตร์และสื่อผสม ตามความต้องการของผู้เข้าร่วมการ
แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และบูรณาการการจัดการความรู้เข้าไปสู่กระบวนการทำงานประจำของ
บุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ โดยสอดแทรกองค์ความรู้ หรือกำหนดหลักสูตรภายใต้แผนปฏิบัติ
งานและโครงการต่างๆ และสร้างแบบฟอร์มบันทึกแนวทางการทำงานและการแก้ปัญหาที่เกิดจากการ
ทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกประสบการณ์ และความรู้ที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้
การจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรมีมาตรฐานเดียวกัน และสร้างโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ที่ได้รับไป
ปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชมา วิเชียรปัญญา (2549) ที่ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนา
ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ พบว่า การบันทึกแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดจาก
การทำงาน และการบันทึกความรู้ที่เกิดจากการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับ
ปานกลาง เนื่องจากรากฐานของสังคมไทยเป็นสังคมมุขปาฐะ ซึ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้ผ่านการพูด
การบอกเล่า หรือการละเล่นการแสดง ตรงข้ามกับสังคมตะวันตกที่เน้นการเขียนหรือบันทึก ซึ่งวิเคราะห์
ได้ว่า พฤติกรรมและลักษณะนิสัยของบุคลากรที่ไม่เน้นการจดบันทึก ก็จะส่งผลให้ความรู้นั้นสูญหายไป
และไม่สามารถนำความรู้ที่ได้จากการจดบันทึกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือถ่ายทอดให้กับบุคลากรรุ่น
ต่อไปได้ นอกจากนี้ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ให้มีบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม สร้าง
บรรยากาศการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรโดยเพิ่มเวทีการแสดงความคิดเห็นแบบไม่
เป็นทางการให้กับบุคลากรมากขึ้น เพื่อทุกคนมีโอกาสนำความคิดเห็นในการแก้ไขและปรับปรุง
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และรับเอาความรู้และประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์
กับการปฏิบัติงานของตนเอง ดังนั้นในการดำเนินการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค
เขตภาคเหนือ สามารถปรับใช้เครื่องมือและกระบวนการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตนโดย
พิจารณาถึงลักษณะและวัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงานเป็นหลักในการใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อ
สนับสนุนการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ (2547) ได้สรุปไว้ว่า กระบวนการและเครื่องมือ (Process and tools) เป็นสิ่งที่สามารถ
เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับบริบท เช่น การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในพื้นที่จริง หรือในพื้นที่

เสมือนจริงและสอดคล้องกับงานวิจัย ของพรพิมล ธรรมชาติกรมย์โชค (2550) ที่เสนอว่ากระบวนการและเครื่องมือ เป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานภาครัฐ สำหรับกระบวนการที่สำคัญคือ การจัดเวทีหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันของบุคลากร และการสร้างเครือข่ายที่จัดการความรู้ ถือเป็นผลของการจัดการความรู้ให้เกิดการแพร่กระจายไปยังส่วนต่างๆ ของหน่วยงาน โดยใช้เครือข่ายมาเป็นเครื่องมือ และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของกนกนารถ ผดุงชัย (2550) เรื่องการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุขพบว่า บุคลากรของกรมควบคุมโรคมีกระบวนการด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ น้อยกว่าด้านอื่น การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นตัวหลักสำคัญที่จะนำพาทิศทางการพัฒนาองค์กร และในสถานะที่ต้องจัดการความรู้ของทั้งตนเองและขององค์กร บุคลากรจึงควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ เพราะแต่ละคนมีมุมมองต่อความรู้ไม่เหมือนกัน จึงควรมีการสอนงานกัน แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน และกรมควบคุมโรคควรส่งเสริมและสนับสนุน โดยดำเนินการจัดสรรที่เอื้อให้บุคลากรมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ เช่น จัดประชุม สัมมนา และการรวมกลุ่มทั้งในส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.3 ด้านเทคโนโลยี

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในการช่วยส่งเสริมการจัดการความรู้ให้ดำเนินไปได้โดยสะดวก จึงควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ตรวจสอบความต้องการและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน ดูแลและรักษา ระบบให้ใช้งานและให้บริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย และเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัย ของวันดาววิสาห์ รัตนสุรงค์ (2550) พบว่าการนำเรื่องการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้มีการปรับมุมมองจากการปฏิบัติราชการไปแบบวันต่อวันโดยไม่ได้คำนึงถึงเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว เพราะคิดว่าเทคโนโลยีนั้นแพง ไม่คุ้มค่า มาเป็นการมองหาวิธีการเพื่อเพิ่มคุณค่าของงานโดยการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องช่วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ช่วยขับเคลื่อนอย่างจริงจัง และสนับสนุนเต็มที่ โดยแสดงให้เห็นบุคลากรทุกคนรู้ว่าการจัดการความรู้ และการเรียนรู้ภายในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ

2. บุคลากรควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ และยินดีร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการช่วยเติมเต็มในขั้นตอนการสร้างความรู้และแสวงหาความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. การดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมและความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน โดยการพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ ที่แปรเปลี่ยนไปตามลักษณะและบริบทในแต่ละหน่วยงาน

4. การจัดการความรู้ควรทำให้เป็นเนื้อเดียวกับงาน สามารถสร้างโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานจริง เช่นการสร้างกิจกรรมและโครงการต่างๆให้กับผู้ประกอบการ โดยสอดแทรกองค์ความรู้ผ่านหลักสูตรหรือแผนปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้นั้น

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค เขตภาคเหนือและหน่วยงานอื่นๆ

2. ศึกษาเปรียบเทียบสภาพและแนวทางการจัดการความรู้ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาค แต่ละภูมิภาคเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมให้ประสบความสำเร็จต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนกนารถ ผดุงชัย. (2550). **การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

จิรัชมา วิเชียรปัญญา. (2549). **การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนิดา สุทธิคุณะ. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้กับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธีรรัตน์ มหาทรัพย์. (2551). **การจัดการความรู้ของหน่วยบริหาร กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.**

กรุงเทพฯ: จีระวัฒน์เอ็กเพรส.

ปิยะรัตน์ กาญจนะจิตรา. (2550). **การจัดการความรู้ในระบบราชการไทย**

: กรณีศึกษากรมส่งเสริมการเกษตร กรมอนามัยและกรมสุขภาพจิต.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรพิมล ธรรมชาติโยธิต. (2550). **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันดาวิสา รัตนสุรงค์. (2550). **การพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ในส่วนราชการของกองการ**

เจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วาสนา พรหมอยู่. (2552). **การจัดการความรู้ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีรัตน์ อมรเลิศวิทย์. (2552). **การจัดการความรู้และก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของ**

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม .

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). **การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.**

กรุงเทพมหานคร: จีระวัฒน์เอ็กเพรส.