



การศึกษาแนวทางการพัฒนาค้นคว้าความรู้ใน โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์

กรณีศึกษา: โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

THE DEVELOPMENT GUIDELINES OF A KNOWLEDGE BASE IN ELECTRONIC  
MANUFACTURING INDUSTRY CASE STUDY OF A FACTORY PRODUCING  
ELETRONICS IN RAYONG

จิตภา ประเสริฐสุข โชคดี

มหาวิทยาลัยบูรพา

2564

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์  
กรณีศึกษา: โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง



จิตภา ประเสริฐสุข โชคดี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร  
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

THE DEVELOPMENT GUIDELINES OF A KNOWLEDGE BASE IN ELECTRONIC  
MANUFACTURING INDUSTRY CASE STUDY OF A FACTORY PRODUCING  
ELETRONICS IN RAYONG



JIDAPA PRASERTSUKCHOKDEE

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM FOR  
EXECUTIVE  
FACULTY OF MANAGEMENT AND TOURISM  
BURAPHA UNIVERSITY  
2021  
COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ จิดาภา ประเสริฐสุข โชคดี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร. ชีระชินภัทร งามเดชะ)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... ประธาน

(ดร. อารีรัตน์ ลีพะพันธุ์)

..... กรรมการ

(ดร. ชีระชินภัทร งามเดชะ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณภา ลือกิตินันท์)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีคณะกรรมการจัดการและการ

ท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิมาพันธุ์ศรี)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

59920306: สาขาวิชา: -; บธ.ม. (-)

คำสำคัญ: คลังความรู้/ โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์/ ระยอง

จิตภา ประเสริฐสุข โชคดี : การศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ในโรงงาน

อุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัด  
ระยอง. (THE DEVELOPMENT GUIDELINES OF A KNOWLEDGE BASE IN ELECTRONIC  
MANUFACTURING INDUSTRY CASE STUDY OF A FACTORY PRODUCING ELETRONICS IN  
RAYONG) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ชีระชินภัทร รามเดชะ, Ph.D. ปี พ.ศ. 2564.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ และแนวทางการพัฒนาคลัง  
ความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภท  
อิเล็กทรอนิกส์ ผลการสัมภาษณ์สรุปว่า กระบวนการจัดการความรู้ ในปัจจุบันมีการสร้างองค์ความรู้โดย  
การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้โครงการต่าง ๆ การจัดเก็บความรู้ โดย  
สนับสนุนให้สร้างองค์ความรู้มากขึ้น คลังความรู้ต้องมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศโดยสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทั้ง  
บริษัทในเครือทั้งในและต่างประเทศ และการปรับปรุงแก้ไขคลังความรู้ โดยทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูล  
ได้ง่าย มีการจัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ให้เพียงพอ และต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นหลัก

แนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ โดย  
สนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร โดยมุ่งเน้นการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร  
และแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้ ในส่วนของคลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี  
โดยนำความรู้ที่เก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการปฐมนิเทศ เช่น ทำเป็นวิดีโอเพื่อใช้ทบทวนหรือฝึกอบรมตาม  
แนวที่ใช้ปฏิบัติ ควรแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล และหากมีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา ควรมีอีเมลแจ้งเตือนว่ามีการ  
ปรับปรุง ข้อมูลใหม่ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงความรู้ สามารถสืบค้นข้อมูลโดยใส่คำ  
สำคัญซึ่งควรทำเป็นพจนานุกรมข้อมูล และการสื่อสารด้วยภาพ โดยสามารถแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดย  
เชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ได้ และสามารถใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนได้

แนวทางป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ ควรมีช่องทางการเข้าถึงที่ยากกว่าการเข้าถึง  
ข้อมูลอื่น ๆ และควรฝึกอบรมพนักงานให้ทราบและรู้ถึงวิธีเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น และควรสร้างองค์  
ความรู้โดยแบ่งเป็นฝ่ายงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรมีการศึกษาข้อมูลของบริษัทเปรียบเทียบกับของ  
บริษัทอื่น ๆ ว่าควรเก็บข้อมูลขององค์กรในรูปแบบใด

59920306: MAJOR: -, M.B.A. (-)

KEYWORDS: KNOWLEDGE BASE/ FACTORY PRODUCING ELETRONICS/ RAYONG

JIDAPA PRASERTSUKCHOKDEE : THE DEVELOPMENT GUIDELINES OF A KNOWLEDGE BASE IN ELECTRONIC MANUFACTURING INDUSTRY CASE STUDY OF A FACTORY PRODUCING ELETRONICS IN RAYONG. ADVISORY COMMITTEE: DHIRAJINABHADRA RAMDEJA, Ph.D. 2021.

This study aimed to study the process of knowledge management and the guidelines of knowledge storage that matched and respond to the process of knowledge management in the electronics appliance industrial factory. The results concluded that

The current process of knowledge management derived from the building of knowledge storage by collecting the information about problems and solutions from many projects. It should collect knowledge by supporting to build the body of knowledge more and more. The ways to keep knowledge storage must be the best practice by requesting for information of the affiliated company both in and out of the country and improve the knowledge storage by allowing employees to easily access the information, and then collect it by using the information technology that must be sufficient and consider mainly the users.

The guidelines of knowledge storage development that matched and respond to the process of knowledge management by supporting this body of knowledge development to employees, by focusing on sharing knowledge to develop employees in and out of the organization. In term of the body of knowledge that responded to the good process of knowledge management by utilizing knowledge collection to the orientation such as making a video clip for a review or related training, exchanging information and informing improved and new information by an email to employees who can participate in connecting knowledge, searching for information with a key word that should do as a dynamic information. To use visual communication can exchange and expand by connecting with activities and via the smart phone.

The preventive guidelines to access personal information should build the complexed access than other information, and should train employees to know how to access easily information, and should build the body of knowledge as many sections, and compare information of own company with others in order to know how to collect information.

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ธีระชินภัทร งามเดชะ อาจารย์ที่ปรึกษา ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงานทำให้งานนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นพนักงานทรงคุณวุฒิ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการทำวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้กำลังใจและ สนับสนุน ผู้วิจัยเสมอมา โดยคุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บพทรี บูรพาจารย์ และผู้ที่มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จ มาจนครบเท่าทุกวันนี้

จิตภา ประเสริฐสุขโชคดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฌ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามของการวิจัย .....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคลังความรู้และฐานข้อมูล .....	12
ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดระยอง .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย .....	24
การออกแบบงานวิจัย .....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	25



เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย .....	26
การสร้างเครื่องมือวิจัย .....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	30
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	41
สรุปผลการวิจัย .....	41
อภิปรายผลการวิจัย .....	43
ข้อเสนอแนะ .....	47
บรรณานุกรม .....	52
ภาคผนวก .....	56
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	59

## สารบัญตาราง

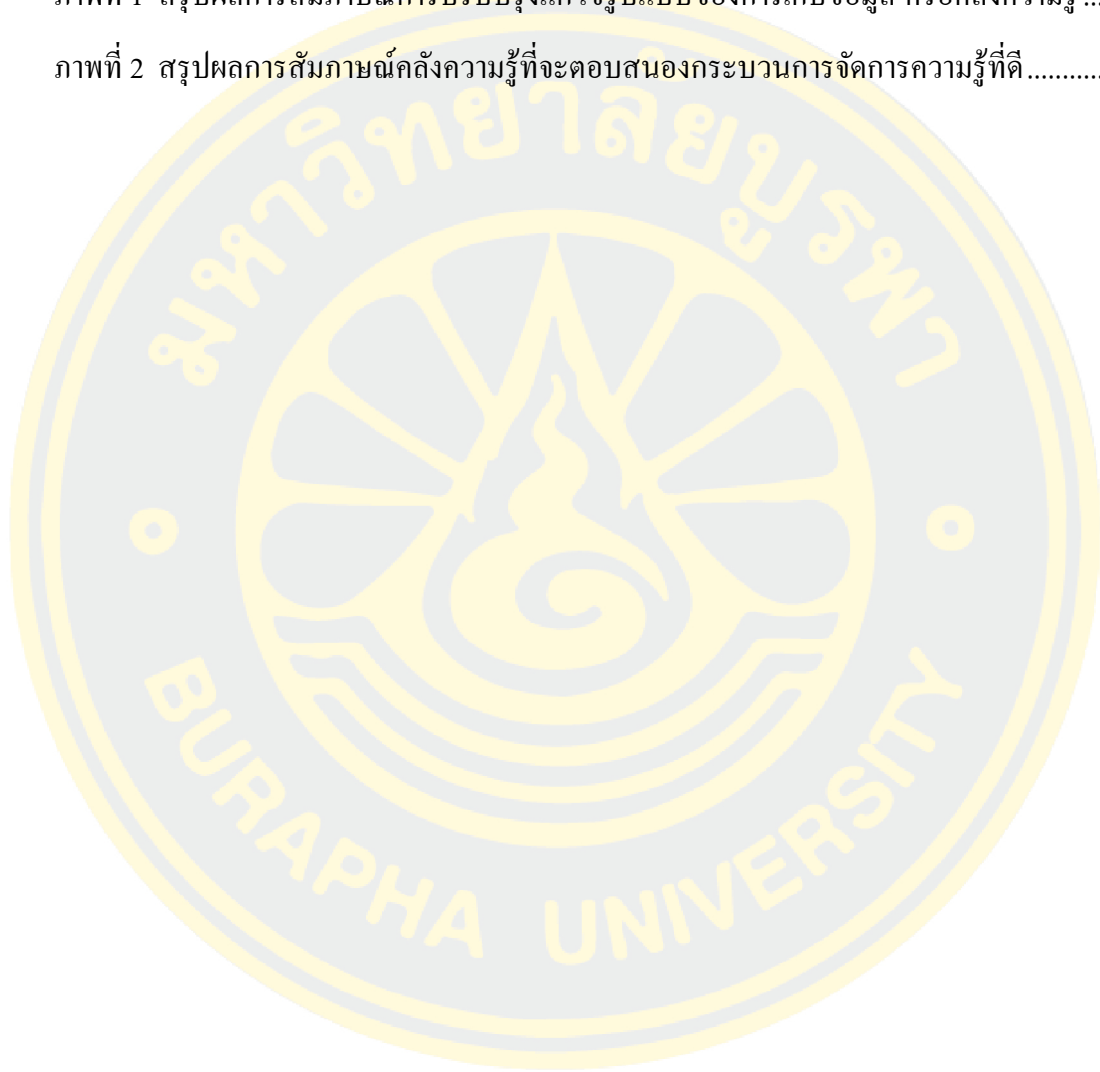
	หน้า
ตารางที่ 1 สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับการบวนการจัดการความรู้.....	10
ตารางที่ 2 สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับคลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี .....	11
ตารางที่ 3 ผลการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ เกี่ยวกับรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้	31
ตารางที่ 4 ผลการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้.....	32
ตารางที่ 5 สรุปประเด็นการพัฒนาค้นคลังความรู้ สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ .....	34
ตารางที่ 6 ผลการสัมภาษณ์องค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่ดี.....	35
ตารางที่ 7 ผลการสัมภาษณ์คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี .....	36
ตารางที่ 8 ผลการสัมภาษณ์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาค้นคลังความรู้ในอนาคต .....	39
ตารางที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....	40

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 สรุปผลการสัมภาษณ์การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ .....33

ภาพที่ 2 สรุปผลการสัมภาษณ์คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี .....38



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรมีความสำคัญแก่การพัฒนาองค์กรอย่างมาก โดยอาจทำได้หลายวิธีหรือหลายกระบวนการตั้งแต่การฝึกอบรม การศึกษาผ่านการเรียนการสอนที่จริงจัง การออกไปดูงานนอกองค์กร ไปจนถึงการถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างกัน ซึ่งเมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาแล้วก็สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จตามไปด้วยได้ (ชาติ ราชกิจ, 2563) การพัฒนาความรู้เริ่มจากความรู้ฝังแน่นภายใน (Tacit knowledge) แล้วนำมาสู่การถ่ายทอด ให้กับบุคลากรในองค์กร โดยส่งต่อความรู้ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ เช่น ผ่านการพูดคุยแลกเปลี่ยน การถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น จึงต้องดำเนินการให้มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ขึ้น เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ในองค์กรที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร หรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยคาดหวังว่าจะมีการบูรณาการ ความรู้ทั้ง 2 ประเภท คือ 1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ สัมผัสชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่ายเป็นความรู้แบบนามธรรม และ 2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ ผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เรียกว่าเป็นความรู้ที่เป็นรูปธรรม (คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2560) สำหรับการถ่ายทอดความรู้ที่ชัดเจน จะต้องมีจัดการระบบข้อมูลโดยรวบรวมผ่าน โครงสร้างการจัดระบบข้อมูล เพื่อนำมาใช้ถ่ายทอดผ่านวิธีต่าง ๆ โดยจัดทำไว้เป็นคลังความรู้ขององค์กร ที่ได้สร้างไว้รออยู่ในรูปของทรัพย์สินทางปัญญา เกิดมาจากประสบการณ์ในการทำงานจากค่านิยม ทักษะคิด ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานในองค์กร หรืออาจเกิดมาจากการมีพรสวรรค์ และเมื่อนำมาผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management) เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปยกระดับความรู้และนำไปใช้ทำงาน ก็จะเกิดประโยชน์มากมาย (สถาบันผู้พัฒนาการศึกษา, 2548) องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นความรู้และต้องพิจารณาถึงวิธีการเก็บรักษาและการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ตามความต้องการ องค์กรต้องเก็บรักษาสິงที่เรียกว่าเป็นความรู้ไว้ให้ดีที่สุด (บุญดี บุญยาคิจ, 2548)

การจัดการความรู้ในภาคอุตสาหกรรม ได้ให้ความสำคัญต่อการนำความรู้ของภาคอุตสาหกรรมนั้น ๆ มายกระดับความรู้จากการจัดทำในรูปแบบของคลังความรู้ รวมถึงในส่วนของอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขางานอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้ สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตในประเทศไทยเป็นกลุ่มสินค้าที่มีการส่งออกที่สำคัญของประเทศ จากรายงานภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองเป็นโรงงานดำเนินการผลิตเพื่อส่งออก จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขัน การพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรที่ผลิตสินค้าในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านอิเล็กทรอนิกส์สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองผ่านกระบวนการเรียนรู้จากการจัดการความรู้ในคลังความรู้ขององค์กร ผู้วิจัยได้สอบถามพนักงานในบริษัทเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บข้อมูลคลังความรู้สามารถสรุปออกมาเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. ไม่มีแหล่งกลางเก็บข้อมูล ข้อมูลแยกย้ายอยู่ในแต่ละหน่วยงาน ไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ความรู้สูญหาย หาไม่เจอว่าอยู่ที่ส่วนไหน เกิดค่าใช้จ่ายการสร้างองค์ความรู้อย่างเปล่าประโยชน์ ขาดศูนย์การทางการเรียนรู้
2. องค์ความรู้ไม่ได้รับการเผยแพร่อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรไม่สามารถเข้าศึกษาได้จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่ดี ให้สามารถนำไปใช้ในการจัดการความรู้ เพื่อช่วยลดปัญหาด้านการเข้าถึงและเผยแพร่ความรู้ ทั้งนี้ยังสามารถนำแนวทางที่ได้ไปบูรณาการใช้ให้เหมาะสมกับบริบท รวมถึงองค์กรอื่นที่เป็นอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นควรศึกษาหาแนวทางพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์

### คำถามของการวิจัย

แนวทางการพัฒนาคลังความรู้ของโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองควรเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

## ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ทีมงานกลุ่มกิจกรรมสามารถนำไปปรับปรุงคลังความรู้ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ต้องการศึกษาแนวทางพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองของศึกษาดังนี้

#### 1.1 การจัดการความรู้ โดยศึกษาจากปัจจัยดังนี้

1.1.1 กระบวนการจัดการความรู้ ตามแนวคิดของ Berztiss (2001); Hou and others (2008); สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ ชาญกิจจานุกิจ (2560); กรรวิภา หวังทอง (2554) และสำนักงานคณะกรรมการระบบราชการ (2554) ซึ่งได้วิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 1 แบ่งได้ 3 ด้าน ดังนี้  
1. การบ่งชี้ความรู้ สร้างและแสวงหา 2. การประมวลและการพัฒนาความรู้ และ 3. การค้นพบ/ นำความรู้ไปใช้

1.1.2 การจัดเก็บความรู้ และการนำไปใช้ขององค์กร ผู้วิจัยประยุกต์ใช้จากแนวคิดของ สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ ชาญกิจจานุกิจ (2560) และกรรวิภา หวังทอง (2554) แนวคิดนี้ มีความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง และกรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เลือกศึกษาในประเด็นของการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ ศึกษาเกี่ยวกับการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ รวมถึงการนำข้อมูลที่สืบค้นในสื่อต่าง ๆ โดยนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้

1.1.3 รูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดจากตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ ของ Berztiss (2001); Probst, Raub and Romhardt (2000); Hou and others (2008); สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ ชาญกิจจานุกิจ (2560); กรรวิภา หวังทอง (2554) และสำนักงานคณะกรรมการระบบราชการ (2554) ทั้งนี้ประเด็นที่เลือกศึกษานี้ มีรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลและคลังความรู้แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษารูปแบบของการเก็บข้อมูลตามความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1.4 การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้จากแนวคิดของ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (2558) ซึ่งกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลไว้ 2 แบบ ได้แก่ การเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร (สำเนาถาวร) และการเก็บโดยใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ (สำเนาชั่วคราว)

## 1.2 คลังความรู้ แบ่งปัจจัยที่ศึกษาได้ดังนี้

1.2.1 องค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคลังความรู้ที่ดี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดของ Crow (2002); Charles (2008) และสมาน ลอยฟ้า (2553) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการจัดคลังความรู้ในองค์กร จึงเห็นว่า การศึกษาถึงองค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่ดี ตามความเห็นจากการสัมภาษณ์จะทำให้สามารถนำมาประยุกต์ในงานวิจัยได้

1.2.2 คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ ตามแนวคิดของ Berztiss (2001); Probst, Raub and Romhardt (2000); Hou and others (2008); สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ ธัญกิจจานุกิจ (2560); กรรวิภา หวังทอง, 2554) และสำนักงานคณะกรรมการระบบราชการ (2554) ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคลังความรู้ ได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้และกระจายความรู้ ด้านความเชื่อมโยงและสร้างในการหมุนเวียนความรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านความสะดวกแก่การเข้าใช้

1.2.3 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต ประเด็นนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเพื่อนำไปใช้พัฒนาร่วมกับการศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับคลังความรู้ที่จะนำไปใช้ในอนาคต

## 2. ผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกรณีศึกษา โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ในการศึกษาเชิงคุณภาพมี ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งได้กำหนดกฎเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า (Criterion) เลือกเฉพาะกรณีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้เท่านั้น (จำเนียร จวงตระกูล, 2553) กลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดหลักเกณฑ์ที่พึงมีได้ จำนวน 5 คน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการความรู้ หมายถึง เป็นกระบวนการที่ถูกสร้างขึ้นมาโดยรวบรวม จัดเก็บ นำมาใช้สร้างความรู้อยู่ด้วยกัน นำมาใช้ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริง หรือถ่ายทอดกันได้ภายในองค์กร สร้างประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เป็นเครื่องมือที่จัดการกับความรู้โดยตรง และเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกัน

กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง ขั้นตอนเริ่มจากการได้รับข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อทำการจัดการความรู้โดยผ่านการวิเคราะห์ การประมวลหรือกลั่นกรอง

เป็นองค์ความรู้ตามความต้องการข้อมูล แล้วดึงเอาเฉพาะข้อมูลในส่วนที่ต้องการหรือที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นจริง ๆ จากนั้นทำการอธิบายข้อมูล หรือการถ่ายทอดความรู้ หรือการนำมาเผยแพร่ความรู้ไปใช้ในองค์กร ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติได้จริง หรือการสร้างกลุ่ม หรือเครือข่ายความรู้ผ่านสื่อเพื่อให้เข้าถึงคลังความรู้ เช่น สื่อดิจิทัล ทำเป็นไลน์กลุ่ม ในการสร้างคลังความรู้ เพื่อให้มีการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากนั้นทำการพัฒนาหรือการสร้างความรู้ใหม่ โดยให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและเป็นต้นแบบในการจัดทำคลังความรู้ขององค์กรได้ แล้วนำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ โดยหมุนเวียนใช้ไปอย่างต่อเนื่อง

คลังความรู้ หมายถึง ลักษณะของข้อมูลความรู้ในสาขางานใดสาขางานหนึ่ง โดยเป็นข้อมูลที่จำเป็นหรือตรงกับความต้องการที่ต้องนำไปใช้ในงาน ซึ่งจะอยู่ในรูปของสื่อต่าง ๆ หรือสื่อดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการรวบรวมและสงวนรักษาผลงานของบุคลากร สาขางานนั้น ๆ ในองค์กร โดยสะสม เพิ่มพูน รวบรวมข้อมูลนั้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะสามารถนำไปปฏิบัติการร่วมกันได้ ผลงานข้อมูลนั้น ๆ ต้องเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้

ฐานข้อมูล หมายถึง การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ความรู้ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานของคนในองค์กร โดยความรู้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมีประโยชน์แก่การทำงานนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาสืบค้นข้อมูลมีความสะดวก เก็บรักษาข้อมูลเป็นระบบระเบียบ มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ผู้ใช้สามารถใช้อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องรวมกันได้



## บทที่ 2

### แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยเรื่อง การศึกษา  
แนวทางการพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา:  
โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่  
เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับคลังความรู้และฐานข้อมูล
3. ข้อมูลเกี่ยวกับ โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ความหมายการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่มีการใช้ และการสร้างความรู้ โดยความรู้ที่ใช้  
มีทั้งที่พื้มาจากภายนอกองค์กร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างขึ้นใช้ภายในองค์กรผ่าน  
กระบวนการทำงานร่วมกัน (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2559)  
การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ  
เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไป  
ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานประกันคุณภาพ, 2558)  
จัดเก็บความรู้ภายในองค์กรซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์ (Assets) อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะนำมาใช้  
หรือถ่ายทอดกันได้ภายในองค์กร อันจะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือเพื่อสร้างความ  
ได้เปรียบด้านการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ความรู้ที่ได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบนี้จะคงอยู่เป็น  
ความรู้ขององค์กรตลอดไป (สำนักงานคณะกรรมการระบบราชการ, 2554) สร้างกลยุทธ์ในการที่  
จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการ ภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน  
และนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร (บุญดี บุญยาคิจ, 2549)

สรุปความหมาย การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ถูกสร้างขึ้นมาจากรวบรวม จัดเก็บ  
นำมาใช้สร้างความรู้อยู่ด้วยกัน นำมาใช้ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริง หรือถ่ายทอดกันได้  
ภายในองค์กร สร้างประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เป็นเครื่องมือที่จัดการกับความรู้

โดยตรง และเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกัน

กระบวนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็น 6 ขั้นตอน แก่ การสร้างความรู้ การค้นคว้าความรู้ การตรวจสอบคัดเลือกความรู้ การจัดหมวดหมู่ความรู้ กระบวนการในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยน การยกระดับความรู้ ตามลำดับ โดยเน้นการตีความจัดแบบแผนในบริบทของงาน ยกกระดับผ่านวงจรเปลี่ยนความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ที่เปิดเผย ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรค การยกระดับความรู้ (Probst, Raub & Romhardt, 2000) หรือแบ่งได้เป็น การได้รับข้อมูล (Knowledge acquisition) เป็นกระบวนการดึงข้อมูลจาก หลากหลายหน่วยงาน แปลงเป็นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่มาจากหลาย แหล่งให้เป็นระบบ การค้นพบความรู้ (Knowledge discovery) เป็นกระบวนการในการใช้เทคนิคการค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากข้อมูลจำนวนมาก เพื่อดึงเอาเฉพาะข้อมูลในส่วนที่ต้องการ และ ส่วนที่เกี่ยวข้องออกมาใช้งาน การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge dissemination) การจัดเตรียมระบบฐานข้อมูลแบบอัตโนมัติเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้งานภายในองค์กร (Hou et al, 2008) และจากการถอดบทเรียนจากการบริหารจัดการสารสนเทศในระดับชาติได้ตั้งนี้ การจัดหาความรู้ (Knowledge acquisition) การพัฒนาคลังความรู้ในที่นี้มุ่งเน้นคลังความรู้แบบดิจิทัล โดยคำนึงถึงการจัดการสารสนเทศเป็นสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องการรวบรวมผลงานและการบันทึกข้อมูลตามมาตรฐานสากล จึงนำองค์ความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับการจัดการสารสนเทศ ที่องค์กรนำมาใช้ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge storage and retrieval) โดยนำองค์ความรู้ที่เป็นพื้นฐานแต่เดิมในบุคคลนั้น ๆ มาผ่านกระบวนการจัดการความรู้ กลั่นกรองเป็นองค์ความรู้ และจัดเก็บในรูปแบบเอกสารในการจัดการ ซึ่งเป็นคู่มือแสดงขั้นตอนผ่านสื่อการเรียนรู้ หรือการจัดทำเป็นชุดความรู้ที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ผ่านสื่อได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดการเรียนรู้ในด้านสถานที่และเวลา ซึ่งเอื้อผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้จนเข้าใจแล้วจะสามารถปฏิบัติตามได้ทันที การใช้ความรู้ (Knowledge usage/ utilization) เป็นการถ่ายทอดความรู้การจัดการ สารสนเทศ ทั้งการคัดเลือก การรวบรวม การลงรายการ การบันทึกข้อมูล การจัดระบบงาน และ การตรวจสอบข้อมูล ผู้ผู้ประสานงานและผู้ปฏิบัติงานของทุกส่วนงานขององค์กร และการถอดบทเรียน จากการถ่ายทอดความรู้ในส่วนของส่วนงานต้นแบบ สู่ส่วนในองค์กรส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานนั้น สามารถนำไปปฏิบัติงานต่อได้ สำหรับการเลือกใช้เครื่องมือและวิธีการถ่ายทอดความรู้จะใช้วิธีจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติได้จริง ประกอบกับการนำระบบที่เลี้ยงมาใช้ เพื่อให้คำแนะนำและตอบปัญหาได้ทันที ลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากความไม่เข้าใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

ว่าสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง กระจายการ/ การแบ่งปันความรู้ (Knowledge transfer/ distribution/ sharing) โดยสร้างกลุ่ม หรือเครือข่ายความรู้ผ่านสื่อ เช่น สื่อดิจิทัล ทำเป็นไลน์กลุ่ม ในการสร้างคลังความรู้ เพื่อให้มีการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนงานทั้งเทคนิคการดำเนินงานหรือการแก้ปัญหาของแต่ละส่วนงาน ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อรายงาน ความก้าวหน้า หาวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน เป็นการสร้างเครือข่ายและปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ปฏิบัติงาน การสร้างความรู้ใหม่ (New knowledge creation) ความร่วมมือที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการพัฒนาคลังความรู้ถูกนำมาถอดบทเรียน และทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ เกิดกลไกใน การทำงาน ถ่ายทอดความรู้จากผู้ปฏิบัติงานขององค์กรลงสู่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนงานในสาขาต่าง ๆ หรือส่วนงานขององค์กรที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและเป็นต้นแบบในการจัดทำคลัง ความรู้ขององค์กรได้ สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ ธัญกิจจานุกิจ (2560) กระบวนการจัดการความรู้ แบ่งได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้ การได้รับข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ (Acquisition) หรือการนำข้อมูลเข้าสู่ ระบบเพื่อผ่านการ วิเคราะห์ความต้องการข้อมูล (Requirement analysis) ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ขององค์กรว่า ต้องการความน่าเชื่อถือของข้อมูลในระดับใด การอธิบายข้อมูล (Representation) ใช้ วิธีการผ่านทางกระบวนการซอฟต์แวร์ ซึ่งจะต้องมีการสร้างระบบการไหลของข้อมูล (Workflow system) ข้อมูล ที่ผ่านกระบวนการจะต้องเป็นที่เข้าใจอย่างดีโดยผ่านการพิจารณาจากผู้ทำการวิจัย และมีการเปรียบเทียบกับคำนิยาม (Definition) ในรูปแบบจำลองข้อมูลต่าง ๆ การนำความรู้ไปใช้ องค์กร (Use of domain knowledge) โดยการสร้างโครงสร้างความรู้ที่เป็นรูปแบบมาตรฐาน และ สร้างความเข้าใจกับผู้ใช้งานสำหรับรูปแบบที่กำหนดขึ้น เพื่อให้สามารถใช้งานจากฐานข้อมูล ความรู้ขององค์กร ได้อย่างแท้จริง (Berziss, 2001) หรือแบ่งได้ดังนี้ ขั้นแรกจะต้องกำหนดสิ่งที่ต้อง เรียนรู้ การกำหนดนิยามของสิ่งที่องค์กรต้องการให้บุคลากรเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ขั้นที่สองจึงจะเริ่มแสวงหาโดยการนำเอาข้อมูล สารสนเทศและความรู้ที่มีอยู่ภายในและ ภายนอกองค์กร มากันกรองและนำมาสร้างคุณค่า สร้างความรู้ ขั้นที่สาม นำไปสู่การจัดเก็บและ สืบค้นความรู้ ขั้นที่สี่การจัดเก็บความรู้ไว้เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเข้ามาสืบค้นได้ตามความ ต้องการ โดยต้องคำนึงถึงวิธีการเก็บรักษา ซึ่งแต่ละองค์กรจะต้องเก็บรักษาข้อมูลสารสนเทศและ ความรู้ไว้เป็นอย่างดีที่สุด ในการจัดเก็บนั้นสามารถบันทึกเป็นฐานข้อมูลหรือบันทึกเป็นลายลักษณ์ อักษรที่ชัดเจนได้ ขั้นที่ห้า การถ่ายโอนความรู้และใช้ประโยชน์ (กรรวิภา หวังทอง, 2554) หรือ สามารถอธิบายกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้ การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมี วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้าง ความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว การจัดการความรู้

ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ ในอนาคต การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็นผู้มีประสบการณ์นั้น ๆ และ มีความรู้ในเรื่องนั้น อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็นความรู้ ทางเทคนิค ที่สามารถจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชน แห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำ ความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง (สำนักงาน คณะกรรมการระบบราชการ, 2554, หน้า 4)

สรุปกระบวนการจัดการความรู้คือขั้นตอนเริ่มจากการได้รับข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อทำการจัดการความรู้ โดยผ่านการวิเคราะห์ การประมวลหรือกลั่นกรอง เป็นองค์ความรู้ตามความต้องการข้อมูล แล้วดึงเอาเฉพาะข้อมูลในส่วนที่ต้องการหรือที่เกี่ยวข้องกับ งานนั้นจริง ๆ จากนั้นทำการอธิบายข้อมูล หรือการถ่ายทอดความรู้ หรือการนำมาเผยแพร่ความรู้ไป ใช้ในองค์กร ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปฏิบัติ ได้จริง หรือการสร้างกลุ่ม หรือเครือข่ายความรู้ผ่านสื่อเพื่อให้เข้าถึงคลังความรู้ เช่น สื่อดิจิทัล ทำ เป็นไลน์กลุ่ม ในการสร้างคลังความรู้ เพื่อให้มีการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากนั้นทำการ พัฒนาหรือการสร้างความรู้ใหม่ โดยให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและเป็นต้นแบบในการจัดทำคลัง ความรู้ขององค์กรได้ แล้วนำความรู้ไปใช้ให้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ โดยหมุนเวียน ไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สามารถสรุปในตารางสังเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับการบวนการจัดการความรู้

ชื่อผู้แต่ง (ค.ศ./ พ.ศ.)	ปัจจัยการจัดการความรู้		
	1. การบ่งชี้ความรู้ สร้าง และแสวงหา	2. การประมวลและการพัฒนาความรู้	3. การจัดเก็บและการนำไปใช้
Bertziss (2001)	การวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลเพื่อบ่งชี้ความรู้	มีการสร้างระบบข้อมูล	สร้างโครงสร้างเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ได้ง่าย
Probst, Raub and Romhardt (2000)	การสร้างความรู้	การยกระดับความรู้	การจัดหมวดหมู่ความรู้
Hou et al. (2008)	การระบุข้อมูล	จัดการความรู้ให้เป็นระบบ	นำข้อมูลที่ได้รับไปจัดฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานต่อได้
สุราภรณ์ คงผล และ อารีย์ รัชฎกิจจานุกิจ (2560)	กำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้/ การแสวงหา	นำข้อมูลได้มีอยู่มา ถัดนั้นกรองและสร้างคุณค่าความรู้	สืบค้นข้อมูลได้ตามความต้องการ สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
กรรวิภา หวังทอง (2554)	การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้	การจัดระบบ/ โครงสร้างความรู้/ เตรียมพร้อมการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ/ การประมวล/ ถัดนั้นกรอง	การเข้าถึงความรู้ และการแบ่งปันความรู้

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการจัดการความรู้ ที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์กระบวนการจากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง 6 คน ได้แก่ Bertziss (2001); Probst, Raub and Romhardt (2000); สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชฎกิจจานุกิจ (2560); กรรวิภา หวังทอง (2554) และสำนักงานคณะกรรมการระบบราชการ (2554) ซึ่งสามารถสรุปในตารางได้ 5 ด้าน แต่ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้ที่มีแนวคิดจากผู้แต่ง 3 คน ขึ้นไป สรุปได้ 4 ด้าน ดังนี้ 1. การจัดหา/ การได้รับข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ 2. การจัดการข้อมูล/ ความรู้ 3. การค้นพบ/ นำความรู้ไปใช้ และ 4. การแบ่งปัน/ การเผยแพร่ความรู้

ตารางที่ 2 สัมเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับคลังความรู้ที่จะตอบสนอง  
กระบวนการจัดการความรู้ที่ดี

ชื่อผู้แต่ง (ค.ศ./ พ.ศ.)	คลังความรู้ที่จะตอบสนองฯ			
	ด้านการส่งเสริม การใช้ประโยชน์ ความรู้	ด้านการแลกเปลี่ยน ความรู้และกระจาย ความรู้	ด้านความเชื่อมโยงและ สร้างในการหมุนเวียน ความรู้อย่างต่อเนื่อง	ด้านความสะดวกแก่ การเข้าใช้
Bertziss (2001)	การนำความรู้ไป ใช้องค์กร			
Probst, Raub and Romhardt (2000)		การถ่ายทอดและ แลกเปลี่ยน		
Hou and others (2008)	การดึงเอาข้อมูล ออกมาใช้งาน	การเผยแพร่ความรู้	การจัดการความรู้ใน แหล่งให้เป็นระบบ	การเข้าถึงข้อมูลได้ การจัดทำเป็นชุด ความรู้ที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียนรู้ผ่าน สื่อได้ด้วยตนเองได้ ตลอดเวลา
สุราภรณ์ คงผล และ อารีย์ ัญญกิจงานุกิจ (2560)	การใช้ความรู้ กา ใช้ประโยชน์ใน การเผยแพร่และ ใช้ประโยชน์ ร่วมกัน	การแบ่งปันความรู้ การสร้างคลังความรู้ การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ถ่ายทอด ความรู้จาก ผู้ปฏิบัติงานใน สาขาต่าง ๆ ของ องค์กร	การจัดระบบสารสนเทศ บุคลากรที่เชี่ยวชาญและ มีประสบการณ์ เป็นผู้ ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงาน ในสาขาต่าง ๆ การ พัฒนาค้นคว้าความรู้ถูกถอด บทเรียน เป็นองค์ความรู้ ใหม่	
กรรวิภา หวัง ทอง (2554)	การใช้ประโยชน์	การถ่ายโอนความรู้ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	การสร้างและแสวงหา ความรู้ใหม่ ๆ และการ นำความรู้ในไปใช้ เกิด การเรียนรู้และ ประสบการณ์ใหม่ และ หมุนเวียนต่อไป	ผู้ใช้ความรู้เข้าถึง ความรู้ที่ต้องการได้ ง่ายและสะดวก

จากตารางที่ 2 สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับคลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการจัดการความรู้ ที่เกี่ยวข้องในวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์กระบวนการจากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง 5 คน ได้แก่ Berziss (2001); Probst, Raub and Romhardt (2000); Hou and others (2008); สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ ธัญกิจจานุกิจ (2560); กรรวิภา หวังทอง (2554) และสำนักงานคณะกรรมการระบบราชการ (2554) สามารถแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคลังความรู้ ได้ 4 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดหา/ การได้รับข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ 2. การจัดการข้อมูล/ ความรู้ 3. การค้นพบ/ นำความรู้ไปใช้ และ 4. การแบ่งปัน/ การเผยแพร่ความรู้

### แนวคิดเกี่ยวกับคลังความรู้และฐานข้อมูล

ความหมายของคลังความรู้

คลังความรู้ หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลที่สร้างสรรค์โดยบุคลากร หรือนักวิจัยขององค์กร ในรูปดิจิทัล เพื่อให้ผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถเข้าถึงได้โดยอุปสรรคน้อยที่สุด (Crow, 2002) โดยชุดของบริการต่าง ๆ สำหรับการจัดเก็บและการทำให้ผลงานการวิจัยขององค์กรสามารถใช้ประโยชน์ได้ Rankin (2005 cited in Merwe & Kroeze, 2008) ที่องค์กรได้จัดให้กับสมาชิกของชุมชนเพื่อการจัดการและเผยแพร่สื่อดิจิทัลต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ขึ้นโดยสถาบันหรือสมาชิกของชุมชนนั้น ๆ (Lynch, 2003) คอลเลกชันในรูปดิจิทัลที่รวบรวมและสงวนรักษาผลงานของบุคลากรในองค์กรซึ่งจัดเป็นคลังความรู้เฉพาะสาขางานสาขาใดสาขาหนึ่ง ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถเข้าถึงผลงานการวิจัย และงานวิชาการที่เกี่ยวข้องของสถาบัน (Hockx-Yu, 2006) บุคคลใด ๆ สามารถเข้าถึงได้โดยเสรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถสืบค้นได้ผ่านอินเทอร์เน็ต และผลงานข้อมูลความรู้นั้นไม่ได้จำกัดเพียงเฉพาะบทความทางวิชาการเท่านั้น (Rumsey, 2006) โดยแหล่งของการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านระบบออนไลน์ เป็นการนำเสนอผลงานวิจัย หรือผลงานที่สำเร็จในงานขององค์กรอีกวิธีหนึ่ง และถือว่าการสร้างโอกาสใหม่สำหรับการสงวนรักษาสื่อดิจิทัลคลังความรู้ขององค์กร จึงเป็นบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับนักวิชาการ (สมานลอยฟ้า, 2553, หน้า 136) โดยสรุปความหมายของ คลังความรู้ หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลที่สร้างสรรค์โดยบุคลากร ที่เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงลักษณะของข้อมูลความรู้ในสาขางานใดสาขางานหนึ่ง โดยมุ่งเน้นการรวบรวมและสงวนรักษาผลงานของบุคลากร หรือสาขางานนั้น ๆ ในองค์กร ตัวอย่างเช่น ผลงานการวิจัย หรือผลงานที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ โดยจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ และสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้น ๆ ได้

### ลักษณะสำคัญของคลังความรู้ในองค์กร

ลักษณะสำคัญของคลังความรู้ คือ เป็นขององค์กร หมายถึง คลังความรู้ขององค์กรที่เน้นเนื้อหาหรือผลงานที่สร้างสรรค์โดยบุคลากรขององค์กร ผลงานนั้นอาจเป็นผลงานที่ได้รับรางวัล หรือได้รับการยอมรับ รวมถึงงานวิจัยหรือเอกสารในการฝึกอบรม โดยผลงานเหล่านี้เมื่อจัดอยู่ในระบบแล้ว จะต้องคงอยู่ตลอดไป เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำหรับผลงานหรือเทคนิคที่เป็นประโยชน์นั้น ๆ ทั้งนี้อาจรวบรวมมาจากในองค์กรแหล่งเดียว หรือจากหลายองค์กรก็ได้ โดยคลังความรู้ขององค์กรนี้ จึงเป็นเสมือนตัวตนแห่งชีวิตทางปัญญาและผลลัพธ์ของสถาบันที่จับต้องได้ และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทางวิชาการขององค์กรที่สำคัญ ต้องมีเนื้อหาที่เน้นสาขาวิชาใดสาขาหนึ่งโดยเฉพาะ โดยไม่จำกัดว่ามาจากสื่อใด อาจจะเป็นสิ่งพิมพ์ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล รายงานประจำปีขององค์กร วิดีโอเทป โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ชุดข้อมูล รูปภาพ งานศิลปะ และสื่อดิจิทัลใด ๆ ที่ต้องการเก็บรักษาไว้ เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคลังความรู้ของแต่ละองค์กร และต้องมีการสะสม เพิ่มพูน และคงอยู่ตลอดไป เนื้อหาที่รวบรวมไว้จะต้อง เพิ่มพูนขึ้นและรักษาไว้ให้คงอยู่ตลอดไป หมายความว่า หลังจากที่มีการนำเนื้อหาจัดเก็บไว้ในคลังความรู้ขององค์กรแล้ว เนื้อหาชิ้นนั้นจะไม่สามารถถอนออกได้ นอกจากกรณีพิเศษ เช่น เนื้อหาเอกสารมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการหมิ่นประมาท การขโมยความคิด หรือการละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรจะต้องเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต และคลังความรู้ในองค์กร จะต้องทำให้เนื้อหาในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้นั้นยังคงอยู่ต่อไปในระยะยาวด้วย และยังคงสามารถปฏิบัติการร่วมกันได้ (Interoperability) และเป็นการเข้าถึงโดยเสรี เพื่อให้ผู้ใช้ภายนอกองค์กรสามารถเข้าถึงและสืบข้อมูลจากคลังความรู้ในองค์กร โดยมีอุปสรรคน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย ซึ่งระบบคลังความรู้ขององค์กรจะต้องเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบเครือข่ายที่ต่างกัน ให้สามารถติดต่อสื่อสารและเข้าใช้ข้อมูลได้ นอกจากนี้ นโยบายการเข้าถึงเนื้อหาความรู้ขององค์กรจะต้องสอดคล้องและสะดวกต่อนักวิจัยด้วย ทั้งนี้ต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย (Crow, 2002)

### เหตุผลสำคัญในการสร้างคลังความรู้

เพื่อให้ผลงานทางวิชาการเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น และก่อให้เกิดผลต่อการอ้างอิงเอกสารวิชาการขององค์กร ทำให้สามารถเข้าถึงผลงานของความรู้ขององค์กรได้ทั้งหมดแบบรวมเป็นหนึ่งเดียว และยังสามารถเข้าถึงผลงาน/ความรู้ขององค์กรได้แบบเสรี โดยเป็นการเข้าถึงเนื้อหาของเอกสารในระบบออนไลน์อย่างถาวร ได้ทันทีและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้ง เพื่อสงวนรักษาผลงาน/ความรู้ขององค์กร (Charles, 2008)



### ปัจจัยแห่งความสำเร็จของคลังความรู้ขององค์กร

ความสำเร็จของคลังความรู้ขององค์กร จะต้องมีด้านนโยบาย และการวางแผน นโยบายเกี่ยวกับคลังความรู้ องค์กรจะต้องมีการกำหนดให้ชัดเจน จะต้องมีการวางแผนที่ดี มีการจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพ และรวมถึง กระบวนการในการจัดการเอกสาร การทำให้สามารถใช้ประโยชน์ได้ รูปแบบการเข้าถึงสารสนเทศในคลังความรู้ขององค์กร การปรับแก้ไขหน้าตาของคลังความรู้ขององค์กร ให้น่าสนใจ และการจัดเก็บสถิติ เป็นต้น นอกจากนี้ การสร้างความเข้าใจร่วมกันต่อคลังความรู้ สถานบัน การทำงานเป็นทีม ความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ยังถือเป็น ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้วย ซึ่งสามารถนำวิธีการสร้างผลงานให้สำเร็จนั้นมาจัดเก็บไว้ในคลังความรู้ ด้านเทคโนโลยี ซึ่งอาจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ เพื่อจัดทำคลังความรู้ขององค์กรซอฟต์แวร์ ที่นำมาใช้จะต้องมีการปรับและพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง รวมทั้งด้าน โครงสร้างข้อมูล ซึ่งจะต้องมีการปรับแก้ไขให้มีความเหมาะสม ด้านความร่วมมือ คลังความรู้ขององค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นความร่วมมือระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นักเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้จัดการเอกสาร ผู้บริหาร องค์กร และผู้กำหนดนโยบาย และด้านสุดท้ายด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน คลังความรู้ของ องค์กรจะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เช่น มีโครงสร้างด้านแรงจูงใจที่เหมาะสมต่อ บุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้นำผลงานมาเผยแพร่และจัดเก็บไว้ในคลังความรู้ในองค์กร โดย องค์กรต้องสนับสนุนงบประมาณให้บุคลากรได้ทำงาน รวมถึงสนับสนุนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ในการจัดคลังความรู้ และการกระตุ้นให้บุคลากรได้คำนึงถึงบทบาทและความสำคัญของคลัง ความรู้ในองค์กร (สมาน ลอยฟ้า, 2553, หน้า 130-131)

สรุปคลังความรู้ หมายถึง ลักษณะของข้อมูลความรู้ในสาขางานใดสาขางานหนึ่ง โดย เป็นข้อมูลที่จำเป็นหรือตรงกับความต้องการที่ต้องนำไปใช้ในงาน ซึ่งจะอยู่ในรูปของสื่อต่าง ๆ หรือสื่อดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการรวบรวมและสงวนรักษาผลงานของบุคลากร สาขางานนั้น ๆ ใน องค์กร โดยสะสม เพิ่มพูน รวบรวมข้อมูลนั้นอยู่ตลอดไป ซึ่งจะสามารถนำไปปฏิบัติการร่วมกันได้ ผลงานข้อมูลนั้น ๆ ต้องเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้

### ความหมายของฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล (Knowledge bases) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ในการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้ข้อมูลความรู้ นั้นสามารถเข้าถึง ข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้, 2558) การจัดเก็บความรู้ เป็นการช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้โดยทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ขึ้น การเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้หรือลักษณะขององค์กรลักษณะ การทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร ฯลฯ (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้, 2558) และ

เป็นการจัดเก็บความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ทั้งในรูปแบบของความสำเร็จ ความล้มเหลว และข้อเสนอแนะ โดยมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบ อินทราเน็ต เป็นต้น ซึ่งการค้นหาข้อมูลจะมีความสะดวก และถูกต้องเป็นหลักการสำคัญ ระบบที่เก็บรวบรวมข้อมูลไว้ใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อใช้เป็นฐานในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน (สิริภัทร บุญเพียร และคณะ, 2558) การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในระบบงานต่าง ๆ ร่วมกันได้ โดยที่จะไม่เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และยังสามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลด้วย อีกทั้งข้อมูลในระบบก็จะต้องเชื่อถือได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2558) โดยหน้าที่หลักที่สำคัญ ดังนี้ การเก็บรักษาข้อมูล สำหรับระบบฐานข้อมูลนี้ จะช่วยให้การเก็บรักษาข้อมูลเป็นระบบระเบียบ มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ซึ่งจะให้ผู้จัดเก็บทำงานได้สะดวกมากขึ้น และป้องกันความผิดพลาดได้ การนำข้อมูลไปใช้ ถือเป็นหัวใจของระบบฐานข้อมูล โดยทำหน้าที่ในการดึงข้อมูลออกมาใช้สะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสรุปข้อมูลและประมวลผลต่าง ๆ จะทำได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจได้ ยกตัวอย่างเช่น การเก็บข้อมูลใบสั่งของจากลูกค้า ถ้าหากเก็บโดยไม่มีระบบเช่นเก็บสำเนาใบเสร็จทั้งหมดไว้ จะมีเพียงหลักฐานว่าใครสั่งอะไรไปบ้างเท่านั้น แต่ถ้ามีการเก็บลงระบบฐานข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้คอมพิวเตอร์เข้าช่วย เราจะสามารถดึงข้อมูลสรุปต่าง ๆ ออกมาใช้ได้ เช่น สามารถรวบรวมได้ว่า ลูกค้ารายนี้ สั่งอะไรบ้าง สินค้ารายการนี้ถูกส่งไปเท่าไร เหลืออีกเท่าไร ฯลฯ

การแก้ไขข้อมูล เป็นอีกความสามารถหนึ่งที่ระบบฐานข้อมูลจะช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น ยกตัวอย่างเช่น จากข้อที่แล้วตัวอย่างใบสั่งของ ถ้าลูกค้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เราก็สามารถแก้ไขได้ โดยไม่ต้องเข้าไปแก้ไขในใบสั่งของแต่ละใบ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าฐานข้อมูลจะต้องมีการจัดทำเป็นระบบหรือเรียกว่า ระบบฐานข้อมูลที่จะทำให้เห็นว่า การเก็บข้อมูลอย่างมีระบบกับไม่มีนั้น มีความสามารถและประโยชน์ใช้สอยต่างกันมาก ซึ่งจะทำให้เห็นประโยชน์ของฐานข้อมูลเด่นชัดขึ้น (ภูมิ เหลืองจามิกร, 2559) การรวบรวมจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้สามารถจัดเก็บได้ตามบริบทขององค์กร โดยแบ่งเป็น สำเนาถาวร (Hard copy) คือการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสาร สื่อคู่มือ หนังสือ การจัดเก็บความรู้ ในรูปของเอกสาร เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่าย ๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น คู่มือ การจัดฝึกอบรม คู่มือ การตรวจประเมิน 5 ส. คู่มือการจัดการความรู้ สำเนาชั่วคราว (Soft copy) คือการจัดเก็บความรู้ ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงผลโดยคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏบนจอภาพ เช่น ไฟล์การนำเสนอ ผลลัพธ์สามารถแก้ไขได้ง่าย (สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้, 2558)

โครงสร้างในระบบฐานความรู้ในการเก็บความรู้ จะต้องมีความพร้อมของความรู้ (Available) การที่จะสามารถเรียกใช้หรือค้นหาเพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ได้นั้น จำเป็นต้องมีความพร้อมของความรู้ก่อน ความรู้แบ่งออกเป็นความรู้ภายนอก (External knowledge) และความรู้ภายใน (Internal knowledge) แหล่งความรู้ภายนอกนั้นต้องมีการค้นหา การประเมินและรวบรวม ซึ่งวิธีที่ง่ายก็คือการใช้เครื่องมือค้นหาหรือที่เรียกว่าเสิร์จเอนจิน สำหรับฐานความรู้ภายในสำหรับองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ยุ่งยากเนื่องจากความรู้ไม่ได้อยู่ในรูปแบบสำเร็จที่สามารถใช้งานได้ทันที จำเป็นต้องสร้างหรือปรับเปลี่ยนเองโดยใช้เทคโนโลยีและความร่วมมือของพนักงานในองค์กร เช่น การเพิ่มข้อมูลของแต่ละคนลงในฐานความรู้ขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สไลด์ เอกสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การที่ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้รู้สึกว่าเกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งของพนักงานและองค์กร นอกจากนี้องค์กรยังต้องมีเครื่องมือช่วยในการรวบรวมและค้นหา (Integrated knowledge query engine) ทั้งความรู้ภายนอกและภายในเข้าด้วยกันเพื่อให้การเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น ความถูกต้องของการเรียกค้น (Accurate in retrieval) การเรียกค้นของเป็นจุดที่กำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบโครงสร้างความรู้ การเรียกค้นในปัจจุบันได้มีการพัฒนาจนแทบเรียกได้ว่าเกือบล้มเลิกเทคนิคการเรียกค้นแบบเดิม ๆ ที่ใช้คำสำคัญในการค้นหาโดยส่วนของข้อมูลทั้งเวลาที่เก็บและเรียกค้นเพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ตัวอย่างของปัญหาการค้นหาที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไป เช่น การค้นหาข้อมูลในเว็บที่ใช้เวลามากและยังให้ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นที่ต้องการจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้เครื่องมือค้นหาในเว็บได้ใช้เทคนิคที่ซับซ้อนมากขึ้น โดยการพยายามที่จะเข้าใจเนื้อหาของคิวรีและเอกสาร การค้นหาได้มีการนำการจัดหมวดหมู่ (Classification) มาใช้ร่วมกับคำสำคัญเพื่อกรองความรู้อีกลำดับหนึ่ง ความรู้ที่มีคุณภาพ (Effective knowledge) ความรู้ในฐานความรู้ต้องมีคุณภาพสำหรับเป็นฐานความรู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ หากคุณภาพของฐานความรู้ด้อยลงก็จะส่งผลให้มีการใช้แหล่งความรู้ลดลงหรืออาจเลิกใช้ไปเลยก็ได้ ความมั่นใจในคุณภาพของความรู้ในฐานความรู้ภายนอกนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการในการพิจารณา เช่น ชื่อ การสรุปจากผู้รู้ และหลังจากเรียกดูก็มีโอกาสในการประเมินคุณภาพและเพิ่มข้อมูลลงไปเพื่อเป็นค่าเฉลี่ยสำหรับกรองความรู้ในการเรียกค้นต่อไป ความสามารถเข้าถึงความรู้ (Accessible knowledge) โครงสร้างของการจัดการความรู้นั้นต้องให้ผู้ต้องการสามารถเข้าถึงและใช้งานได้เมื่อต้องการ (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2554)

สรุปได้ว่า ฐานข้อมูล หมายถึง การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ความรู้ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานของคนในองค์กร โดยความรู้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมีประโยชน์แก่การทำงานนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาสืบค้นข้อมูลมีความสะดวก เก็บรักษาข้อมูลเป็นระบบระเบียบ มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวมกันได้

## ข้อมูลเกี่ยวกับโรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดระยอง

ข้อมูลโรงงานในจังหวัดระยอง เป็นโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกที่กำหนดแนวทางการพัฒนาให้จังหวัดระยองเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งใหม่ เป็นศูนย์บริการมาตรฐานการศึกษาและวิจัยด้านเทคโนโลยี และกำหนดให้ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกเป็นประตูทางออกให้กับภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการส่งสินค้าออกไปจำหน่ายต่างประเทศโดยไม่ต้องผ่านกรุงเทพฯ กำหนดพื้นที่บริเวณมาบตาพุด เป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรม มีท่าเรือน้ำลึกขนส่งสินค้า เป็นที่ตั้งของอุตสาหกรรมสำคัญ ๆ ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2561 มีนิคมอุตสาหกรรมและนิคมอุตสาหกรรมที่ร่วมดำเนินการกับเอกชน เขตประกอบการอุตสาหกรรม ชุมชนอุตสาหกรรม สวนอุตสาหกรรม รวมทั้งสิ้นประมาณ 24 แห่ง เนื้อที่ประมาณ 100,000 ไร่ อุตสาหกรรมของจังหวัดระยองมีหลากหลายประเภท เช่น การผลิตรถยนต์ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แปรรูป สินค้าเกษตร การผลิตไฟฟ้า การผลิตสารเคมี สร้างมูลค่ารวมในแต่ละปีเกือบ 1 ใน 3 ของงบประมาณรายจ่ายประเทศไทย จำนวนเงินลงทุนรวม 1,388,469 ล้านบาท จำแนกโรงงานตามจำพวกโรงงานมีจำนวน 2,908 โรงงาน จังหวัดระยองถือเป็นจังหวัดที่มีการส่งเสริมการทำโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ญานัฐณี บุรณเกษมชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการจัดการความรู้ในองค์กรกรณีศึกษา สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการจัดการความรู้ในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดชลบุรี เลือกศึกษาตามเกณฑ์ของ John W. Best โดยวิเคราะห์การจัดการความรู้ในองค์กรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดชลบุรี ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้โดยภาพรวม รวมถึงด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดทุกรายการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ บุคลากรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน รองลงมาบุคลากรได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยสะดวกและบุคลากรมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ บุคลากรมีการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ในแบบต่าง ๆ ที่ได้รับ บุคลากรนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนางานและองค์กรที่การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ตามลำดับ ปัญหาที่พบคือ บุคลากรต้องการให้มีการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้ความรู้ถูกรวบรวมไว้อย่างเป็น

ระบบ ไม่สูญหายไปกับบุคลากรที่เกษียณอายุ หรือออกจากราชการ ให้มีสื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ กลุ่มงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ จัดให้มีศูนย์ข้อมูลที่รวบรวม ความรู้ไว้อย่างเป็นระบบและจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ มีช่องทางการเผยแพร่ความรู้เพื่อสามารถ สืบค้น และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เสริมสร้าง ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ของ บุคลากรภายในองค์กร คือ การรวบรวม การจัดระเบียบ และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรุณพล พรหมเกทย์ (2557) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาครู: กรณีศึกษากลุ่ม โรงเรียน น้ำพุตกโพธารามสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาครูโดยใช้การจัดการความรู้ การนำเสนอ รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาครู การประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการ ความรู้เพื่อการพัฒนาครู การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาครู และศึกษาผลการ พัฒนาครูโดยใช้รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาครู กรณีศึกษากลุ่ม โรงเรียนน้ำพุตก โพธารามสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรังเขต 1 ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการ จำเป็นในการ พัฒนาครูโดยใช้การจัดการความรู้ได้แก่ด้านคุณธรรมจริยธรรมเป็นลำดับสูงสุด รูปแบบการจัดการ ความรู้เพื่อการพัฒนาครูประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้าน การแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้และด้าน การประเมินผลความรู้ ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาครูโดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับมากมีการพัฒนารูปแบบโดยปรับด้านการสร้างความรู้เป็นการ แสวงหาความรู้ ผลการพัฒนาครู โดยใช้รูปการจัดการความรู้ที่พัฒนาแล้วครูเกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมทุก ด้านไปในทางที่ดีขึ้นอย่างไรก็ตามการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาครูต้องใช้องค์ประกอบ โดยเครือข่าย การจัดการความรู้ได้แก่ความร่วมมือ การมีปฏิสัมพันธ์ การ ติดต่อสื่อสารต่อกัน เป็นกลไกการพัฒนา และมีวิสัยทัศน์ร่วม ภาวะผู้นำและการทำงานเป็น ทีมงานเป็นปัจจัยเสริมให้การจัดการความรู้สำเร็จดีขึ้น

กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง สถานภาพและปัญหาแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่ คลังหน่วยเก็บถาวรสถาบันในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาสถานภาพที่ มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยชั้นนำในประเทศไทย นำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ 2. เพื่อศึกษาปัญหา ที่มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยชั้นนำในประเทศไทย นำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ และ 3. เพื่อเสนอ แนวทางที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยชั้นนำในประเทศไทยที่จะนำ แพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ ผลการวิจัย พบว่า คลังหน่วยเก็บถาวรเลือกใช้ซอฟต์แวร์แพลตฟอร์ม

ดีสเปซ คือ การเป็นซอฟต์แวร์รหัสเปิดที่มีกลไกทางเทคนิค สูงและทำงานบนเว็บ โดยส่วนใหญ่ มหาวิทยาลัยดำเนินการติดตั้งพัฒนา ดูแลระบบด้วยตนเอง มีการพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับการใช้งาน วัสดุที่จัดเก็บในคลังหน่วยเก็บถาวรครอบคลุม สารสนเทศทางวิชาการทุกประเภท เช่น บทความวารสาร รายงาน วิทยานิพนธ์ เป็นต้น การให้บริการ เป็นการให้บริการผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ทั้งผ่านเว็บไซต์ของคลังฯ เอง ผ่านเครื่องมือช่วยค้น (Search engine) บนเว็บไซต์ต่าง ๆ (www.) เช่น Google, Yahoo, Bing ซึ่งเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน/ หอสมุด และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยเผยแพร่เฉพาะผลงานที่เป็นลิขสิทธิ์/ ทรัพย์สินทางปัญญา ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น สำหรับปัญหาที่สำรวจพบ ได้แก่ การที่คณาจารย์/ นักวิจัยยังไม่ค่อยส่งผลงาน เข้าระบบด้วยตนเอง และการขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้มีผู้ส่งผลงานและผู้ใช้น้อยเกินไป ทั้งนี้ ผู้เขียนได้เสนอแนะให้คลังหน่วยเก็บถาวรสถาบันร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อแลกเปลี่ยน ทรัพยากรระหว่างกันและกำหนดเป็นนโยบายระดับชาติ ทั้งนี้ สถาบันการศึกษา และมหาวิทยาลัย ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนางานวิจัยและคลังข้อมูลวิจัย เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสำนักวิจัยและสำนักหอสมุด จำเป็นต้องพัฒนาแผนงานและกลยุทธ์ ด้านการจัดเก็บ การสงวน รักษา การค้นคืน และการเผยแพร่งานวิจัยอย่างเป็นระบบและได้ มาตรฐานเพื่อประ โยชน์ในการแลกเปลี่ยนและใช้งานข้อมูลวิจัยร่วมกันระหว่างองค์กร และการ ประเมินคุณภาพของข้อมูลวิจัยและคลังจัดเก็บข้อมูลวิจัยหรือคลัง สารสนเทศสถาบัน โดยมีการ นำเสนอกรอบแนวคิดและเกณฑ์การประเมินหลายรูปแบบ เพื่อให้เหมาะสมต่อการนำไป ประยุกต์ใช้ในองค์กรซึ่งมีรูปแบบและความต้องการที่แตกต่างกัน

ชุตินา เพชรรัตน์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยราช ภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้การจัดการความรู้เพื่อ ขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และแนวทางการจัดการความรู้เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า การจัดการ ความรู้ของมหาวิทยาลัยเริ่มดำเนินการในรูปแบบของการปฏิบัติจริง และมีการระดมองค์ความรู้ และพัฒนาการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการศึกษาปฐมวัย และด้านอาหาร โดยใน ภาพรวมของมหาวิทยาลัย กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาการทำงานของเลขานุการ และได้ดำเนิน กิจกรรมการจัดการความรู้ ในส่วนของการสร้างองค์ความรู้และจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการแข่งขันของประชาชน ต่อมาได้ดำเนินการแต่งตั้ง CKO และ KM Team และจัดทำแผนการจัดการความรู้ กำหนดขอบเขตเรื่องการพัฒนางานวิจัยและสร้าง กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลัก จำนวน 4 กิจกรรม ที่ สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 กระบวนการ ได้มีการพัฒนาการจัดการความรู้ใน

คณะ สำนัก/ สถาบัน และศูนย์การศึกษาอย่างเป็นระบบ เข้มแข็งและต่อเนื่อง มีการจัดตั้ง คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย และคณะทำงาน เน้นการพัฒนาสมรรถนะ ของบุคลากร และดำเนินการปรับปรุงร่างแผนการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยฯ โดยตอบสนอง ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในเรื่องการให้บริการวิชาการ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเน้นอัตลักษณ์ (Identity) ของมหาวิทยาลัยที่สามารถสร้างและนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ และการบริหารจัดการเชิงพลวัต โดยกำหนดประเด็นความรู้ทางด้านการวิจัยการเรียนการสอนและ การบริการวิชาการสู่ชุมชน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรดำเนินการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสู่การเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้ 1. ด้านปัจจัย โดยพัฒนาคุณภาพงาน การจัดตั้งคณะทำงาน การสร้าง หรือทำความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ การจัดให้มีองค์ความรู้ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในองค์กร แหล่งเรียนรู้ การรวมกลุ่มความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ และการจัดหมวดหมู่ความรู้ ด้านต่าง ๆ 2. ด้านกระบวนการ โดยพัฒนาสิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของ ชุมชนและสังคม การส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในการแบ่งปันความรู้ในองค์กร การเน้นการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์จริง การสร้างพันธมิตรทางวิชาการทั้งภายในและภายนอก การมีช่องทางการเผยแพร่ความรู้ในหน่วยงานผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ มีการเผยแพร่ตาม กระบวนการจัดนำเสนอผลงานด้านต่าง ๆ 3. ด้านผลลัพธ์ มีการจัดสรรงานให้สอดคล้องกับ บุคลากร โดยให้บุคลากรตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานตามเกณฑ์ ข้อกำหนดอย่างเป็นธรรมชาติตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ การ แบ่งปันองค์ความรู้เพื่อผลิตงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการสร้างความรู้ใน องค์กร การสร้างฐานความรู้ในองค์กร และการเผยแพร่ความรู้สู่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่กำหนดไว้

สุริโย กัณฑ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่:

กรณีศึกษา โรงงานผู้ผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมอาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการความรู้ใน การสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ขององค์กรในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เครื่องจักรในอุตสาหกรรมอาหาร แบ่งได้ 2 ส่วนคือ การจัดตั้งทีมการจัดการความรู้ เพื่อประยุกต์ใช้หลักการจัดการความรู้ สร้างองค์ ความรู้ขององค์กร และเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการจัดการความรู้ จน เป็นแหล่งทรัพยากรปัญญาขององค์กร สามารถกระตุ้นให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ขึ้นภายใน องค์กร และเกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ยังไม่เป็นมาตรฐาน จึงได้พัฒนาโดยการจัดตั้งทีมงานการจัดการความรู้ และ ออกแบบระบบสารสนเทศ เป็นเครื่องมือที่ช่วยคลี่คลาย สนับสนุนการเข้าถึงความรู้ รวมทั้ง นำเสนอให้มีการใช้เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อกระตุ้นการแลกเปลี่ยน การเรียนรู้ ระหว่างกัน

ผลจากการนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบการจัดการความรู้ที่ได้นำไปประยุกต์ใช้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 630 และผลจากการจัดการความรู้ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นร้อยละ 30.00

สุรารักษ์ คงผล และอารีย์ ธัญกิจจานุกิจ (2560) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อถอดบทเรียนการพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัล การขยายผลการพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สู่ทุกส่วนงาน ใน 4 วิทยาเขต และเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ให้เกิดความยั่งยืน ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกส่วนงาน การนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้โดยถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จึงทำให้ประสบความสำเร็จ การจัดการสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงาน 4 วิทยาเขต จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินงาน ได้อย่างถูกต้อง และบันทึกข้อมูลตรงตามมาตรฐานที่กำหนด เกิดกระบวนการรวบรวมและบันทึกผลงานเพื่อสร้างคลังความรู้ระดับส่วนงาน ระดับวิทยาเขต และระดับมหาวิทยาลัยได้ อีกทั้งต้องมีการบริหารจัดการที่ดีทั้งระบบบันทึกข้อมูล ให้มีความพร้อมใช้ ทุกหน่วยงานสามารถ เข้าระบบเพื่อบันทึกข้อมูลได้ตลอดเวลา มีการจัดการระบบงาน ขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลและเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญคือ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่ให้ความสำคัญ และสนับสนุนการพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ โดยกำหนดให้การบันทึกข้อมูลเข้าคลังความรู้ มก. เป็น KPI ของทุกหน่วยงาน ส่งผลทำให้เกิดการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ โดยเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการคลังความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา และองค์กรต่าง ๆ ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบที่เรียบง่ายและการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อการเรียนรู้ และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการคลังความรู้ขององค์กร

เอกพงศ์ สงค์ภักย์ (2560) ได้วิจัยเรื่อง ระบบคลังความรู้สำหรับบำรุงรักษาเครื่องฝึกบินจำลองกริพเพน กองบิน 7 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อเป็นศูนย์กลางแหล่งรวบรวมความรู้ในการบำรุงรักษาเครื่องฝึกบินจำลอง 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลเครื่องฝึกบินจำลองได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น 3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ 4. เพื่อเป็นศูนย์กลางจัดเก็บปัญหาและการแก้ไขปัญหาเครื่องฝึกบินจำลอง และ 5. เพื่อนำเสนอรายงานข้อมูลเครื่องฝึกบินจำลองแก่ผู้บังคับบัญชาได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบคลังความรู้สำหรับบำรุงรักษาเครื่องฝึกบินจำลองกริพเพน กองบิน 7 ในครั้งนี้



ได้นำแนวคิดการจัดการความรู้ SECI Model ไปใช้ควบคู่กับกระบวนการจัดการความรู้ โดยที่การจัดการความรู้เครื่องฝึกบินจำลองที่มีผลต่อภารกิจของกองบิน 7 โดยระบบที่พัฒนาประกอบด้วยระบบงาน คือ การจัดการความรู้ การจัดการ ประสบการณ์ การจัดการปัญหา การเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหาไปเป็นความรู้และการจัดทำรายงานสำหรับผู้บังคับบัญชา โดยพัฒนาเป็นศูนย์กลางเก็บรวบรวมองค์ความรู้ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลการบำรุงรักษาเครื่องฝึกบินจำลองอย่างถูกต้องแม่นยำและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการไหลเวียนของความรู้ภายในหน่วยงาน รวมไปถึงการนำปัญหา และวิธีแก้ไขกลับมาใช้ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด และผู้บริหารสามารถนำข้อมูลรายงานไปบริหารจัดการ ใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะ ให้เพิ่มเทคนิคหรือเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงต่อความต้องการผู้ใช่มากที่สุด

วินัย แก้วน้อย และ โอลาส เกาไสยาภรณ์ (2561) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการจัดเก็บความรู้ในคลังความรู้ออนไลน์เรื่องกีฬาและสุขภาพ เพื่อส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตยะลา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาค้นคว้าความรู้ออนไลน์ด้านกีฬาและสุขภาพ ส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ การประเมินประสิทธิภาพของคลังความรู้ออนไลน์ การศึกษาพฤติกรรมการจัดเก็บความรู้ของผู้ใช้งานคลังความรู้ออนไลน์ การส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ และการศึกษาความพึงพอใจในการใช้คลังความรู้ออนไลน์ ของคณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตยะลา ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของคลังความรู้ออนไลน์ด้านกีฬาและสุขภาพ เพื่อส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ โดยเฉลี่ยรวมทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการออกแบบ คลังความรู้ออนไลน์ ด้านการแสดงผลข้อมูลความรู้ และด้านการจัดการข้อมูลความรู้ มีความเหมาะสมในระดับมาก ในส่วนของพฤติกรรมการจัดเก็บความรู้ ในภาพรวมมีพฤติกรรมการจัดเก็บความรู้อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อคลังความรู้ออนไลน์ด้านกีฬา และสุขภาพ เพื่อส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ของคณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตยะลา มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้งานของคลังความรู้ออนไลน์ ด้านการแสดงผลของข้อมูล และด้านการสนับสนุนและการให้บริการใช้งาน มีความเหมาะสมมาก สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการจัดพัฒนาระบบงาน โดยมีปัจจัยที่ศึกษาหลายด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต/ ผลลัพธ์ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านการประเมินผลความรู้ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อยู่ในระดับ

ปานกลาง ในงานวิจัยบางส่วนพบว่า การจัดการความรู้ยังไม่เป็นมาตรฐาน โดยเห็นว่าควรพัฒนาการจัดตั้งทีมงานการจัดการความรู้ และออกแบบระบบสารสนเทศ ในส่วนของคลังความรู้ มีประสิทธิภาพที่สำคัญคือ ส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยด้านการออกแบบ ด้านการแสดงผลข้อมูลความรู้ และด้านการจัดการข้อมูลความรู้ โดยพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษา การศึกษาแนวทางการพัฒนาคณะความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ดำเนินงานตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การออกแบบงานวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### การออกแบบงานวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบไปด้วยกระบวนการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์การเชิงลึก ระเบียบการวิจัยในการดำเนินการ ดังนี้

การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและประกอบการอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาคณะความรู้ มีกระบวนการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และคลังความรู้ โดยศึกษาจากรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. เลือกปัจจัยที่มีส่วนสำคัญเพื่อใช้เป็นประเด็นในการศึกษา โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหา และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ศึกษา
3. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์การเชิงลึก (In-depth interview) โดยออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured) การสัมภาษณ์แบบไม่มีการกำหนดรูปแบบของคำถามแบบ

ตายตัว เป็นกระบวนการสัมภาษณ์ทางการวิจัยที่มีความยืดหยุ่น พร้อมมีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทางการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ขององค์กร ตอบคำถามจากการสัมภาษณ์เชิงลึกอันทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ ข้อคำถามสำหรับนำไปใช้ในกระบวนการการสัมภาษณ์เชิงลึก มีดังนี้

รูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ 1. การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ 2. องค์กรประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคลังความรู้ที่ดี 3. คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี 4. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ผู้ให้ข้อมูล

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความรู้จำนวน 5 คน เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการจัดการความรู้ และแนวทางพัฒนาคลังความรู้ ซึ่งสามารถกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า (Criterion) เลือกเฉพาะกรณีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้เท่านั้น (จำเนียร จวงตระกูล, 2553) การเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดหลักเกณฑ์ที่พึงมี ใช้หลักเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลที่มีลักษณะ มีความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้ และมีความรู้เกี่ยวกับคลังความรู้ในอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะการแสดงตน หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรทั่วไปขององค์กร เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับในการแสดงบทบาทต่าง ๆ
3. ผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะในการเป็นผู้นำทางความคิด โดยเป็นบุคคลที่มีความสามารถหรือคุณลักษณะในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคคลอื่น โดยเฉพาะในเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ และคลังความรู้ สามารถเป็นตัวกลางการเชื่อมโยงความคิดระหว่างบุคคลใน ส่วนแผนงานของตน หรือส่วนงานกิจกรรมของตนและสามารถเชื่อมโยงความคิดของแต่ละส่วนงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ด้วย
4. ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้จัดทำและดำเนินการกลุ่มงานกิจกรรมของบริษัท ได้แก่ กิจกรรมงานอบรม สารสนเทศ ควบคุมคุณภาพ การอนุรักษ์พลังงานและโครงการปรับปรุงคุณภาพและ

ประสิทธิภาพงาน ทั้งหมด 5 กลุ่มงาน ได้แก่ด้านการอบรมและพัฒนา ด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ด้านกิจกรรมกลุ่มการควบคุมคุณภาพ ด้านกิจกรรมการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

5. ผู้ให้ข้อมูลจะต้องทำงาน โรงงานประเภทผลิตอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดระยอง และมีอายุการทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า 5 ปี จึงจะสามารถเป็นผู้ให้ข้อมูลได้

กระบวนการของการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทำให้ได้ผู้ให้ข้อมูลมาจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

1. I001 Senior training officer แผนกบุคคล (ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในส่วนแผนกงานทรัพยากรบุคคล ด้านการอบรมและพัฒนา)
2. I002 MIS manager แผนก IT (ผู้เชี่ยวชาญส่วนแผนกงานการจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Management information system))
3. I003 Operation director แผนก Production (ผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงานกิจกรรมกลุ่มการควบคุมคุณภาพ (Quality control circle))
4. I004 Operation director แผนก ME: Line, Aluminize, Trader ผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงานกิจกรรมการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
5. I005 ตำแหน่ง Sr. Lean engineer แผนก Lean ผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงานกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (Kaizen)

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความต้องการด้านข้อมูลและคำตอบที่มีความเป็นจริงมากที่สุด รวมถึงครอบคลุมประเด็นของการวิจัยที่มุ่งศึกษาอย่างครบถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ผู้วิจัยจึงใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการศึกษา และรวบรวมข้อมูล ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงเอกสาร เป็นการศึกษาข้อมูลด้านเอกสาร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแหล่งตำราความรู้ต่าง ๆ งานเอกสารทางวิชาการ ตลอดจนผลงานข้อมูลด้านวิชาการจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการค้นหาของมูลจากทางเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ และคลังความรู้ อันเป็นแนวทางประการสำคัญในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพอีกแนวทาง ได้แก่การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้นำ อันเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่ชัดเจน หรือข้อคำถามที่มีความตายตัว จะเป็นแนวทางข้อคำถามที่เปิดกว้าง เป็นการใช้ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างความยืดหยุ่นและเปิดกว้างด้านข้อคิดเห็น โดยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นเป็นเทคนิคและกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีความเหมาะสมต่อการนำมาใช้ในการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญ ได้แสดงความคิดเห็นหรือทรรศนะได้อย่างหลากหลายแง่มุม

3. ผู้วิจัยสามารถสอบถาม ติดตาม และสอบถามในข้อเท็จจริง โดยให้โอกาสกับผู้ให้สัมภาษณ์ในการแสดงความคิดเห็นในส่วนรายละเอียดที่สำคัญและมีความน่าสนใจได้

### การสร้างเครื่องมือวิจัย

สำหรับกระบวนการในการสร้างเครื่องมือทางการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดวิธีวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการบวนการวิธีการสัมภาษณ์ที่ไม่มีรูปแบบตายตัว ไม่มีคำถามที่เป็นมาตรฐาน กล่าวคือเป็นไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่นำมาใช้อย่างชัดเจน แต่มีการกำหนดลักษณะของข้อคำถามแบบเปิดกว้าง ยืดหยุ่น ลักษณะของข้อคำถามปรับเปลี่ยนถ้อยคำ เจาะลึกเข้าถึงรายละเอียดที่สนใจ ให้มีความสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละท่าน ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำการศึกษาถึงปัญหาโดยมีการสอบถามเบื้องต้นจากพนักงานถึงปัญหาที่พบเจอในการทำงานและนำมาสรุปเป็นหัวข้อ

ขั้นที่ 2 กำหนดคำถามการวิจัยโดยนำคำถามการวิจัยมากำหนดเป็นตัวตั้งในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นที่ 3 กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความเชื่อมโยงกับคำถามการวิจัย

ขั้นที่ 4 ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นตารางสังเคราะห์แนวคิดและ

ทฤษฎี พิจารณาข้อมูล

ขั้นที่ 5 นำหัวข้อจากตารางสังเคราะห์มาใช้ในการกำหนดคำถาม

ขั้นที่ 6 เลือกคำถามที่เหมาะสมที่สุด นำเสนอผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในองค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาหัวข้อวิจัย ตรวจสอบแบบคำถาม แก้ไขให้เหมาะสม

ขั้นที่ 7 จัดทำหัวข้อการสัมภาษณ์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิจัยได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางการรวบรวมข้อมูลไว้ 2 ลักษณะ ได้แก่ การเก็บและศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งเอกสารงานวิชาการ วรรณกรรม การศึกษาข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กระบวนการเก็บข้อมูลดังกล่าว เป็นกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงเอกสาร เป็นการศึกษาข้อมูลด้านเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแหล่งตำรา ความรู้ต่าง ๆ งานเอกสารทางวิชาการ ตลอดจนผลงานข้อมูลด้านวิชาการจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์และแหล่งข้อมูลทางวิชาการ ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา และการค้นหาข้อมูลจากทางเว็บไซต์ต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหรือสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งใช้เป็นส่วนประกอบในการวิเคราะห์และประมวลผลของข้อมูลทางการวิจัย

### 2. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

2.1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบตัวต่อตัวโดยกำหนดคำถาม ออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะชี้แจง วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30-45 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายจะสัมภาษณ์จนกว่าไม่พบข้อสงสัยจึงหยุดการสัมภาษณ์

2.2 ขณะทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะจดบันทึกสรุปประเด็นที่สำคัญ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจระหว่างกลุ่มหัวข้อสรุป

2.3 ข้อมูลจะถูกนำมาบันทึกและถอดเทปรายวัน เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูล และนำไปศึกษาเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำมาถอดเทปคำต่อคำ ประโยคต่อประโยค และฟังซ้ำเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

### 3. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้สัมภาษณ์สร้างสัมพันธอันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจตัวผู้สัมภาษณ์ ซึ่งมีผลต่อความถูกต้องและความเป็นจริงของข้อมูล

3.2 การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกอย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจนนำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่

3.3 ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.4 ความสามารถในการนำเสนอผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียง

3.5 การยืนยันผลการวิจัย โดยการที่ผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดี พร้อมสำหรับการตรวจสอบ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นเองของผู้วิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับการรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลโดยการฟังและพิจารณาหลายครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูล และเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
2. นำข้อมูลมาพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญโดยละเอียด แล้วจึงตีความพร้อมดึงข้อความหรือประโยคที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลเอกสารที่ได้มาวิเคราะห์ จากนั้นจัดหมวดของข้อมูล ตีความ นำมาสร้างข้อสรุปเบื้องต้นเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของกลุ่มข้อมูล โดยจัดเป็นกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme) แล้วจึงกำหนดหมวดหมู่ข้อความเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes)



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า (Criterion) เลือกเฉพาะกรณีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้เท่านั้น จากนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้รูปแบบกระบวนการวิจัยของ จำเนียร จวงตระกูล (2553) จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการถอดความ ซึ่งได้ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล และเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารจากนั้นนำข้อมูลมาพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ แล้วตีความพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลเอกสารที่ได้มาวิเคราะห์และใส่รหัส โดยจัดหมวดของข้อมูล ดีความ นำมาสร้างข้อสรุปจากกลุ่มใหญ่ ผู้กลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ มีการศึกษาตามวัตถุประสงค์ และปัจจัยที่ศึกษา ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ผลสรุปในตารางที่ 3 รูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ สรุปได้ดังนี้ คือ การเก็บข้อมูลโดยแชร์ในขั้นตอนการปฏิบัติ (Best practice) ผ่านแชร์ไดรฟ์ (Share drive) ซึ่งควรเก็บแบบฉบับพิมพ์ (Hard copy) และแบบดิจิทัล (Soft copy) ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทั้งบริษัทในเครื่องทั้งในและต่างประเทศ ดังเช่น คำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ความว่า “ควรเก็บแบบฉบับพิมพ์ และ แบบดิจิทัล โดยแบบดิจิทัล มีทั้งแบบออฟฟิต คือ ผ่านไดรฟ์ ในองค์กรที่คนในแผนกสามารถเข้าดูได้ทุกคน” และคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ความว่า “มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลไว้เพื่อใช้ในบริษัททั้งในประเทศ และสาขาในต่างประเทศ”

ตารางที่ 3 ผลการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ เกี่ยวกับรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้

คำถาม	คำให้สัมภาษณ์
1. รูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้	คนที่ 1 “มีการจัดแชร์ Best practice ผ่าน Share drive” ซึ่งบริษัททั่วโลกสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้
	คนที่ 2 “มีการจัดเก็บใน Share point และ Share drive”
	คนที่ 3 “ควรจัดเก็บข้อมูลไว้ใน Web application”
	คนที่ 4 “ควรเก็บแบบ Hard copy และ Soft copy โดย Soft copy มีทั้งแบบ Office คือผ่าน Drive ในองค์กรที่คนในแผนกสามารถเข้าดูได้ทุกคน”
	คนที่ 5 “มีการใช้ระบบ Internet ในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลไว้เพื่อใช้ในบริษัททั้งในประเทศ และสาขาในต่างประเทศ”

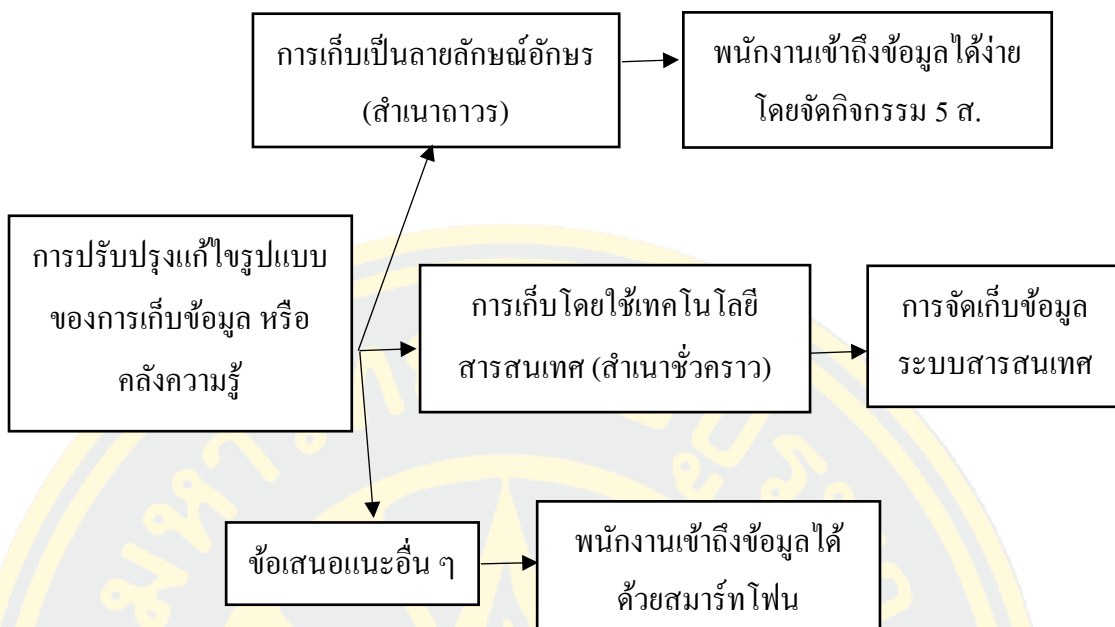
ผลสรุปในตารางที่ 3 การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ ดังนี้

1. การเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร (สำเนาถาวร) สรุปว่า ควรทำเก็บข้อมูลเป็นแบบลายลักษณ์อักษรควบคู่กับการเก็บข้อมูลแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันถ้าหากข้อมูลใน IT ได้รับความเสียหาย แม้ว่าจะล้าง แต่จะทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยการจัดเก็บข้อมูลควรทำร่วมกับการจัดข้อมูลในกิจกรรม 5 ส. ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ความว่า “แบบลายลักษณ์อักษรเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว...” ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ความว่า “มีความเหมาะสมทางข้อกำหนดของบริษัท และสำนักงานใหญ่ ให้มีการเก็บข้อมูลแบบ Hard copy เพื่อป้องกันการชำรุดของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์” และดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ความว่า “...ควรมีการจัดเก็บได้สะดวกมากขึ้น ผ่านระบบการจัด 5 ส.”

2. การเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำเนาชั่วคราว) สรุปว่า ควรมีการจัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยต้องสามารถเพิ่มพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดเก็บไม่เพียงพอใน Share drive” ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 “มีการเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ดีแล้ว โดยเก็บภายใต้ชื่อ “Web application” และใช้ชื่อว่า “Team center” ความว่า และผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ความว่า “ต้องสามารถเพิ่มพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดเก็บไม่เพียงพอใน Share drive”

ตารางที่ 4 ผลการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้

คำถาม	คำให้สัมภาษณ์
1. การเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร (สำเนาถาวร)	คนที่ 1 “ถ้าหลังแล้ว ไม่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลแบบนี้”
	คนที่ 2 “แบบลายลักษณ์อักษรเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว แต่มีข้อเสียคืออาจสูญหายได้”
	คนที่ 3 “ทำได้ดีเยี่ยม มีการควบคุมระยะเวลาการเก็บชัดเจน (Retention) มีการจัดทำมาตรฐานการเก็บเอกสารในตู้ภายใต้กิจกรรม 5 ส.”
	คนที่ 4 “มีความเหมาะสมทางข้อกำหนดของบริษัท และสำนักงานใหญ่ ให้มีการเก็บข้อมูลแบบ Hard copy เพื่อป้องกันการชำรุดของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์”
	คนที่ 5 “มีความเหมาะสม แต่ควรปรับสร้างหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหาและจัดเก็บได้สะดวกมากขึ้น ผ่านระบบการจัด 5 ส.”
2. การเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำเนาชั่วคราว)	คนที่ 1 “มี Share drive” ของ Plant ตามกระบวนการ (Process) ใน Involvement ซึ่งภายในบริษัทจะมีการใช้ข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต”
	คนที่ 2 “ทราบที่มีการจัดเก็บ แต่ไม่ทราบว่ามีคนเข้าไปใช้งานหรือไม่ จึงเห็นว่าควรมีสถิติแสดงจำนวนผู้เข้ามาดูข้อมูลให้ทราบด้วย เพื่อจะได้ทราบว่ามีการเข้ามาดูมากน้อยหรือไม่ แต่มีข้อดีคือ สามารถ Update ข้อมูลได้ง่ายกว่า”
	คนที่ 3 “มีการเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ดีแล้ว โดยเก็บภายใต้ชื่อ “Web application” และใช้ชื่อว่า “Team center”
	คนที่ 4 “มีความเหมาะสมในการเก็บข้อมูลโดย Drive share และ Knowledge sharing ระหว่างบริษัทในแต่ละประเทศ มีการเก็บ Best practice
	คนที่ 5 “ต้องสามารถเพิ่มพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดเก็บไม่เพียงพอใน Share drive”



ภาพที่ 1 สรุปผลการสัมภาษณ์การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ ในโรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง วิเคราะห์โดยสรุปประเด็นที่ศึกษาได้ดังตารางที่ 8 สรุปประเด็นที่ศึกษา ดังนี้คือ 1. องค์กรประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคลังความรู้ที่ดี 2. คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี แบ่งได้ 4 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้และกระจายความรู้ ด้านความเชื่อมโยงและสร้างในการหมุนเวียนความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกแก่การเข้าใช้ และ 3. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต

ตารางที่ 5 สรุปประเด็นการพัฒนาคล้งความรู้ สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้

รายการ	คำอธิบาย
คล้งความรู้	
องค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคล้งความรู้ที่ดี	
คล้งความรู้ที่จะตอบสนอง	ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้
กระบวนการจัดการความรู้ที่ดี	ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้และกระจายความรู้
	ด้านความเชื่อมโยงและสร้างในการหมุนเวียนความรู้ อย่างต่อเนื่อง
	ด้านความสะดวกแก่การเข้าใช้
สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคล้งความรู้ในอนาคต	

ผลสรุปในตารางที่ 6 องค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่ดี สรุปได้ว่า การเข้าถึงข้อมูลต้องทำได้ง่าย โดยใช้วิธีดาวน์โหลดข้อมูลจากแหล่งเก็บ และควรมีการเก็บไว้ในแหล่งสำรองข้อมูล ทั้งนี้คล้งความรู้ที่ดีต้องมีความชัดเจน และองค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาคล้งความรู้ให้กับบุคลากร โดยมุ่งเน้นการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร และแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้ ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ความว่า “เข้าถึง และสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ง่าย ควรมีที่เก็บข้อมูลและแหล่งสำรองข้อมูล เพื่อสามารถมีแหล่งเก็บข้อมูลไว้สำรองหากแหล่งควบคุมเกิดการเสียหาย” และคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ความว่า “คล้งความรู้ที่ดี ควรมีระบบที่ชัดเจน จึงต้องมีการสนับสนุนการพัฒนาคล้งความรู้... โดยสามารถวิเคราะห์การพัฒนาคนได้ และสามารถแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ที่มีให้ดียิ่งขึ้นได้”

ตารางที่ 6 ผลการสัมภาษณ์องค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่ดี

คำถาม	คำให้สัมภาษณ์
1. องค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคลังความรู้ที่ดี	<p>คนที่ 1 “เข้าถึง และสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ง่าย ควรมีที่เก็บข้อมูล และแหล่งสำรองข้อมูล เพื่อสามารถมีแหล่งเก็บข้อมูลไว้สำรองหากแหล่งควบคุมเกิดการเสียหาย”</p> <p>คนที่ 2 “ข้อมูลที่มีเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้ง่าย”</p> <p>คนที่ 3 “ควรเข้าถึงได้ง่ายโดยใช้วิธีการ Search key word ซึ่งข้อมูลที่มีเชื่อถือได้”</p> <p>คนที่ 4 “เข้าถึงและใช้งานง่าย เช่น การใช้พลวัตข้อมูล (VDO Data dynamize on web) เป็นสิ่งที่ดี”</p> <p>คนที่ 5 “คลังความรู้ที่ดี ควรมีระบบที่ชัดเจน จึงต้องมีการสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อทำให้บุคลากร ได้เรียนรู้ มีระบบที่ชัดเจนว่าพนักงานสามารถพัฒนาไปได้มากน้อยเพียงใด โดยสามารถวิเคราะห์การพัฒนาคนได้ และสามารถแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้ เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ที่มีให้ดียิ่งขึ้นได้”</p>

ผลสรุปในตารางที่ 7 คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี สามารถสรุปในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้ สรุปได้ว่า ควรนำความรู้ที่เก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการปฐมนิเทศ หรืออาจทำเป็น VDO เพื่อใช้ทบทวนหรือฝึกอบรมตามแนวที่ใช้ปฏิบัติ ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความเห็นแตกต่างกัน โดยผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ให้สัมภาษณ์ความว่า “ควรนำมาใช้ ในการปฐมนิเทศหรือการเรียนรู้งาน โดยสังเกตการทำงานที่ต้องอาศัยความชำนาญในการลงมือปฏิบัติจริง” คนที่ 2 ให้สัมภาษณ์ความว่า “การจัดทำเป็นเอกสารแบบเดิมดูยาก จึงควรจัดทำเป็น VDO ในการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น” คนที่ 3 ให้สัมภาษณ์ความว่า “ความรู้ที่นำไปเก็บไว้ควรใช้ประโยชน์ได้จริง” คนที่ 4 ให้สัมภาษณ์ความว่า “ทำให้ใช้งานได้ง่าย และช่วยต่อยอดการใช้” และคนที่ 5 ให้สัมภาษณ์ความว่า “สามารถนำมาใช้วัดผลการทำงานของพนักงานได้”
2. ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้และกระจายความรู้ สรุปได้ว่า องค์การควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล และหากมีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา ควรมี E-mail แจ้งเตือนว่ามีการ Update ข้อมูลใหม่ ดังตัวอย่าง

คำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1 ความว่า “สนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ โดยการจัดเสวนาองค์ความรู้ใหม่ ทั้งใน และภายนอกองค์กร” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ความว่า “มีการส่ง E-mail แจ้งไปที่พนักงาน เมื่อมีการ Update ข้อมูล” และผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ความว่า “...ต้องมีระบบ Sharing เพื่อแบ่งปันข้อมูลได้ดี”

3. ด้านความเชื่อมโยงและสร้างในการหมุนเวียนความรู้อย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่า ควรมีการจัดทำองค์ความรู้ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงความรู้ สามารถสืบค้นข้อมูลโดยใส่ Key Word ซึ่งควรทำเป็นพลวัตรข้อมูล และการสื่อสารด้วยภาพ โดยสามารถแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม 5ส., Quick win, VOS, อนุรักษ์พลังงาน, QIP, QCC ซึ่งสามารถเรียนรู้ แบ่งเป็นทีมได้” ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ความว่า “ควรเชื่อมโยงความรู้ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน แต่ควรเพิ่มวิธีการสืบค้นเพื่อให้เข้าถึงข้อมูล โดยใช้ Key word คีย์แบบ google” และผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ความว่า “สามารถแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม 5ส., Quick win, VOS, อนุรักษ์พลังงาน, QIP, QCC ซึ่งสามารถเรียนรู้ แบ่งเป็นทีมได้”

4. ด้านความสะดวกแก่การเข้าใช้ สรุปได้ว่า ควรเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพียง Search เข้าไปในระบบ ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยจัดทำเป็น VDO เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถใช้งานผ่าน Smart Phone ได้ ดังคำสัมภาษณ์ ของผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 คนที่ 2 และคนที่ 3 ความว่า “ควรจัดทำเป็น VDO...” “เข้าถึงและเรียนรู้ได้ง่าย” และ “ควรใช้วิธีการ Search เข้าถึงข้อมูลแบบ Google” และผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ความว่า “...ใช้งานง่ายผ่าน Smart phone”

ตารางที่ 7 ผลการสัมภาษณ์คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี

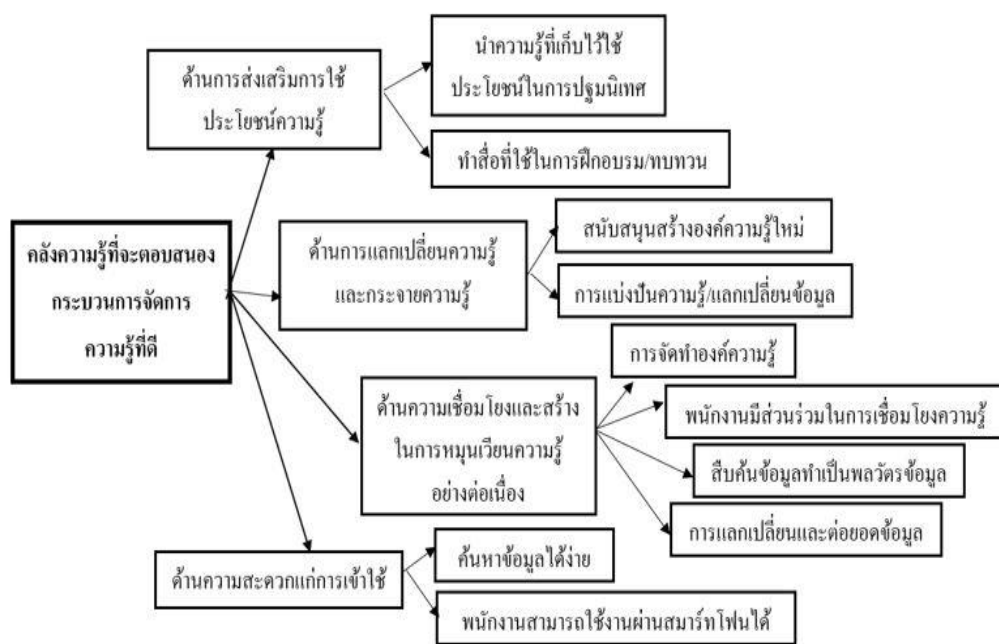
คำถาม	คำให้สัมภาษณ์
1. ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้	คนที่ 1 “นำมาใช้ ในการปฐมนิเทศหรือการเรียนรู้งานโดยสังเกตการทำงานที่ต้องอาศัยความชำนาญในการลงมือปฏิบัติจริง (On the job training)”
	คนที่ 2 “การจัดทำเป็นเอกสารแบบเดิมดูยาก จึงควรจัดทำเป็น VDO ในการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น”
	คนที่ 3 “ความรู้ที่นำไปเก็บไว้ควรใช้ประโยชน์ได้จริง”
	คนที่ 4 “ทำให้ใช้งานได้ง่าย และช่วยต่อยอดการใช้”
	คนที่ 5 “สามารถนำมาใช้วัดผลการทำงานของพนักงานได้”

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

คำถาม	คำให้สัมภาษณ์
2. การ แลกเปลี่ยน ความรู้และ กระจายความรู้	คนที่ 1 “สนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ โดยการจัดเสวนาองค์ความรู้ใหม่ ทั้งใน และภายนอกองค์กร”
	คนที่ 2 “สร้างองค์ความรู้ในหน่วยงานร่วมกัน”
	คนที่ 3 “ควรกระจายข้อมูลข่าวสาร โดยการประชาสัมพันธ์ห้องเก็บ หรือการสืบค้นองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้พนักงานทราบ”
	คนที่ 4 “มีการส่ง E-mail แจ้งไปที่พนักงาน เมื่อมีการ Update ข้อมูล”
	คนที่ 5 “มีการแบ่งความรู้ระหว่างหน่วยงาน ต้องมีระบบ Sharing เพื่อแบ่งปันข้อมูลได้ดี”
3. ด้านความ เชื่อมโยงและ สร้างในการ หมุนเวียน ความรู้อย่าง ต่อเนื่อง	คนที่ 1 “ผู้ใช้งานระบบข้อมูลการกำหนดเครื่องมือใช้จากผู้สร้างองค์ความรู้พื้นที่ข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ โดยสามารถจัดทำในทุกระดับการใช้งาน”
	คนที่ 2 “ควรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้”
	คนที่ 3 “ควรเชื่อมโยงความรู้ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน แต่ควรเพิ่มวิธีการสืบค้นเพื่อให้เข้าถึงข้อมูล โดยใช้ Key word คีย์แบบ google ”
	คนที่ 4 “ควร Update ให้ทันสมัยตลอดเวลา ซึ่ง VDO อาจไม่สามารถตอบสนองได้ทั้งหมด เพราะหากมีการแก้ไขบางส่วน ต้องเปลี่ยนข้อมูลใน VDO นั้นใหม่ทั้งหมด ดังนั้นควรทำเป็นพลวัตรข้อมูล และการสื่อสารด้วยภาพ จึงจะเหมาะสมมากกว่า”
	คนที่ 5 “สามารถแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม 5ส., Quick win, VOS, อนุรักษ์พลังงาน, QIP, QCC ซึ่งสามารถเรียนรู้ แบ่งเป็นทีมได้”
4. ความ สะดวกแก่การ เข้าใช้	คนที่ 1 “ควรจัดทำเป็น VDO เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้ สามารถทดลองปฏิบัติตามได้ง่าย”
	คนที่ 2 “เข้าถึงและเรียนรู้ได้ง่าย”
	คนที่ 3 “ควรใช้วิธีการ Search เข้าถึงข้อมูลแบบ Google”
	คนที่ 4 “เข้าถึงง่ายไม่ยุ่งยากกับผู้ใช้ข้อมูล พนักงานในฝ่ายผลิตสามารถเข้าไปดูข้อมูลได้ ผ่าน Kiosk (Multi Au nation self-service)”
	คนที่ 5 “อาจเป็น Application ที่ใช้งานง่ายผ่าน Smart Phone”



ผลสรุปในตารางที่ 8 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต สรุปได้ 2 ประเด็น คือ ไม่พบปัญหา แต่ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และไม่ควรรีให้เข้าถึงข้อมูลง่ายเกินไป เนื่องจากข้อมูลขององค์กรบางส่วนเป็นความลับ ในส่วนที่พบปัญหา คือ พนักงานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล เพราะมองว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องยาก และควรทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ที่เห็นว่าไม่พบปัญหา ตามผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ความว่า “ไม่มีปัญหา แต่หากพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้คลังความรู้ที่นำมาใช้สะดวกขึ้น” ส่วนผู้ที่เห็นว่ามีปัญหา ตามผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ความว่า “พนักงานไม่เข้าใจถึงการใช้เทคโนโลยี โดยมองว่ายาก และควรแก้ไขปัญหาในการใช้งานในองค์ความรู้ให้ง่ายขึ้น” และผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ความว่า “ปัญหาการบันทึกข้อมูล อาจเป็นการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน เก็บองค์ความรู้ที่ไม่มีวันหมด แก้ปัญหาโดยให้บันทึกข้อมูลอย่างง่าย มีนโยบายในการให้บันทึก”



ภาพที่ 2 สรุปผลการสัมภาษณ์คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี

ตารางที่ 8 ผลการสัมภาษณ์สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต

คำถาม	คำให้สัมภาษณ์
สภาพปัญหาและอุปสรรค	คนที่ 1 “พนักงานไม่เข้าใจถึงการใช้เทคโนโลยี โดยมองว่ายาก และควรแก้ไขปัญหาในการใช้งานในองค์ความรู้ให้ดียิ่งขึ้น”
ในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต	คนที่ 2 “ไม่มีปัญหา แต่หากพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้คลังความรู้ที่นำมาใช้สะดวกขึ้น”
	คนที่ 3 “องค์ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องจักร และวิธีการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นข้อมูลภายในองค์กร และเป็นความลับ จึงไม่ควรให้เข้าถึงง่ายมากนัก แต่การพัฒนาคลังความรู้ ไม่เกี่ยวข้องกับสายการผลิต จึงควรสร้างองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ที่ไม่เป็นความลับ”
	คนที่ 4 “ปัญหาการบันทึกข้อมูล อาจเป็นการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน เก็บองค์ความรู้ที่มีไม่หมด แก้ปัญหาโดยให้บันทึกข้อมูลอย่างง่าย มีนโยบายในการให้บันทึก”
	คนที่ 5 “ไม่มีปัญหาใด ๆ ”

ผลสรุปดังตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปได้ว่า ควรมีการสร้างองค์ความรู้โดยแบ่งเป็นฝ่ายงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรมีการศึกษาข้อมูลของบริษัทเปรียบเทียบกับของบริษัทอื่น ๆ ว่าควรเก็บข้อมูลขององค์กรในรูปแบบใด ดังเช่นตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1 ความว่า “ควรมีการศึกษาถึงองค์ความรู้แต่ละประเด็นให้มากขึ้น และควรจูงใจพนักงานระดับปฏิบัติการในการใส่ใจต่อการเข้าถึงองค์ความรู้” และผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 ความว่า “ควรมีการศึกษาข้อมูลของบริษัทอื่น ๆ ว่ามีนโยบายอย่างไรในการเก็บข้อมูลของบริษัทอื่น ๆ ว่าทำในรูปแบบใด”

ตารางที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำถาม	คำให้สัมภาษณ์
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	คนที่ 1 “ควรมีการศึกษาถึงองค์ความรู้แต่ละประเด็นให้มากขึ้น และควรจูงใจพนักงานระดับปฏิบัติการในการใส่ใจต่อการเข้าถึงองค์ความรู้”
	คนที่ 2 “ควรมีการสร้างองค์ความรู้เพื่อใช้ในการศึกษาการทำงานของหน่วยงานเฉพาะเจาะจง เนื่องจากการทำงานแต่ละแผนกมีความแตกต่างกัน”
	คนที่ 3 ไม่แสดงความคิดเห็น
	คนที่ 4 “ควรมีการศึกษาข้อมูลของบริษัทอื่น ๆ ว่ามีนโยบายอย่างไรในการเก็บข้อมูลของบริษัทอื่น ๆ ว่าทำในรูปแบบใด”
	คนที่ 5 “ไม่มีข้อเสนอแนะ”

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา โรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาคลังความรู้ของโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งใน จังหวัดระยองควรเป็นอย่างไร กำหนดผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นบุคคลที่มีลักษณะ มีความรู้ในกระบวนการจัดการความรู้ และมีความรู้เกี่ยวกับคลังความรู้ในอุตสาหกรรมการผลิต ประเภทอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะการแสดงตน หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรทั่วไป ขององค์กร เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับในการแสดงบทบาทต่าง ๆ และมีคุณลักษณะในการเป็น ผู้นำทางความคิด โดยเป็นบุคคลที่มีความสามารถหรือคุณลักษณะในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคคลอื่น โดยเฉพาะในเรื่องกระบวนการทางการจัดการความรู้ และคลังความรู้ โดยสามารถเป็นตัวกลางการ เชื่อมโยงความคิดระหว่างบุคคลในส่วนแผนงานของตน หรือส่วนงานกิจกรรมของตนและ สามารถเชื่อมโยงความคิดของแต่ละส่วนงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ด้วย โดย เป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติข้างต้นจำนวนทั้งสิ้น 5 คน ผู้วิจัยสามารถสรุป อภิปรายผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ แนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและ ตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์แห่ง หนึ่ง ในจังหวัดระยอง ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

รูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ พบว่า ควรเก็บวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในพื้นที่ เก็บข้อมูลสารสนเทศกลาง และการเก็บข้อมูลควรเก็บแบบสำเนาถาวร (Hard copy) และสำเนา ชั่วคราว (Soft copy) ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทั้งบริษัทในเครื่องทั้งในและต่างประเทศ

การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ สรุปได้ดังนี้

1. การเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร (สำเนาถาวร) สรุปว่า ควรทำเก็บข้อมูลเป็นแบบ ลายลักษณ์อักษรควบคู่กับการเก็บข้อมูลแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันถ้าหากข้อมูล สารสนเทศได้รับความเสียหาย แม้ว่าจะล่าช้า แต่จะทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยการจัดเก็บข้อมูลควรทำร่วมกับการจัดข้อมูลในกิจกรรม 5 ส.

2. การเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำเนาชั่วคราว) สรุปว่า ควรมีการจัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยต้องสามารถเพิ่มพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดเก็บไม่เพียงพอในที่เก็บข้อมูลสารสนเทศกลาง

องค์กรประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่ดี สรุปได้ว่า การเข้าถึงข้อมูลทำได้ง่าย โดยใช้วิธีดาวน์โหลดข้อมูลจากแหล่งเก็บ และควรมีการเก็บไว้ในแหล่งสำรองข้อมูล ทั้งนี้คลังความรู้ที่ดีต้องมีความชัดเจน และองค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร โดยมุ่งเน้นการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร และแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้

คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี สามารถสรุปในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้ สรุปได้ว่า ควรนำความรู้ที่เก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการปฐมนิเทศ หรืออาจทำเป็นวิดีโอเพื่อใช้ทบทวนหรือฝึกอบรมตามแนวที่ใช้ปฏิบัติ
2. ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้และกระจายความรู้ สรุปได้ว่า องค์กรควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล และหากมีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา ควรมีอีเมลแจ้งเตือนว่ามีการปรับปรุง ข้อมูลใหม่
3. ด้านความเชื่อมโยงและสร้างในการหมุนเวียนความรู้อย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่า ควรมีการจัดทำองค์ความรู้ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงความรู้ สามารถสืบค้นข้อมูลโดยใส่คำสำคัญซึ่งควรทำเป็นพลวัตข้อมูล และการสื่อสารด้วยภาพ โดยสามารถแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม 5ส., กิจกรรมอนุรักษ์พลังงาน, กิจกรรมกลุ่มการควบคุมคุณภาพ (Quality control circle) ซึ่งสามารถเรียนรู้แบ่งเป็นทีมได้
4. ด้านความสะดวกแก่การเข้าใช้ สรุปได้ว่า ควรเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพียงค้นหาเข้าไปในระบบ ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยจัดทำเป็นวิดีโอเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนได้

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ สรุปได้ 2 ประเด็น คือ ควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ต้องมีการคัดกรองการเข้าถึงข้อมูลเนื่องจากข้อมูลขององค์กรบางส่วนเป็นความลับ ดังนั้นจะต้องมีความปลอดภัย และในส่วนที่พบปัญหาการเข้าใช้งานโดยพนักงานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล เพราะมองว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องยาก และควรทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น และเห็นว่าควรแก้ไขปัญหาในการใช้งานในองค์ความรู้ให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปได้ว่า ควรมีการสร้างองค์ความรู้โดยแบ่งเป็นฝ่ายงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรมีการศึกษาข้อมูลของบริษัทเปรียบเทียบกับของบริษัทอื่น ๆ ว่าควรเก็บข้อมูลขององค์กรในรูปแบบใด

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคลังความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาโรงงานผลิตอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง สามารถอภิปรายแต่ละส่วน ดังนี้

รูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ พบว่า ควรเก็บวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในพื้นที่เก็บข้อมูลสารสนเทศกลาง และการเก็บข้อมูลควรเก็บแบบสำเนาถาวร (Hard copy) และสำเนาชั่วคราว (Soft copy) ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทั้งบริษัทในเครื่องทั้งในและต่างประเทศ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ สรุปได้ดังนี้

1. การเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร (สำเนาถาวร) สรุปว่า ควรทำเก็บข้อมูลเป็นแบบลายลักษณ์อักษรควบคู่กับการเก็บข้อมูลแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันถ้าหากข้อมูลสารสนเทศได้รับความเสียหาย แม้ว่าจะล่าช้า แต่จะทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยการจัดเก็บข้อมูลควรทำร่วมกับการจัดข้อมูลในกิจกรรม 5 ส.
2. การเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำเนาชั่วคราว) สรุปว่า ควรมีการจัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยต้องสามารถเพิ่มพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดเก็บไม่เพียงพอในที่เก็บข้อมูลสารสนเทศกลาง อย่างไรก็ตามควรจัดการข้อมูลต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นหลัก ซึ่งสามารถใช้ได้ภายในองค์กร และพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในสมาร์ตโฟนส่วนตัว เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (2558) อธิบายว่า การเก็บข้อมูล ทำได้ดังนี้ 1. สำเนาถาวร (Hard copy) โดยจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร สื่อคู่มือ หนังสือ การจัดเก็บความรู้ ในรูปของเอกสาร และ 2. สำเนาชั่วคราว (Soft copy) โดยจัดเก็บความรู้ ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงผลโดยคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏบนจอภาพ เช่น ไฟล์การนำเสนอ ผลลัพธ์สามารถแก้ไขได้ง่าย อย่างไรก็ตามในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลแบบ IT สามารถประยุกต์ใช้จากงานวิจัยของ วินัย แก้วน้อย และ โอภาส เกาไสยาภรณ์ (2561) โดยควรประเมินประสิทธิภาพของคลังความรู้ออนไลน์จากพนักงานที่เป็นผู้ใช้ข้อมูลความรู้ นั้น ๆ ทั้งนี้ควรพิจารณาในเรื่องการออกแบบคลังความรู้ออนไลน์ การแสดงผลข้อมูลความรู้ และการจัดการข้อมูลความรู้ ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการสืบค้นข้อมูลของพนักงาน ซึ่งองค์กรควรส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ไว้ในคลังความรู้ออนไลน์ โดยสนับสนุนและการให้บริการใช้งานในระบบออนไลน์ และออฟไลน์ได้อย่างสะดวก จึงเห็นว่า

ควรใช้การจัดเก็บทั้งในรูปของเอกสาร ความรู้กับการเก็บในรูปของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด โดยองค์กรต้องสนับสนุนส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ทั้ง 2 รูปแบบเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น

แนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้

1. องค์กรประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่ดี พบว่า การเข้าถึงข้อมูลทำได้ง่าย โดยใช้วิธีดาวน์โหลดข้อมูลจากแหล่งเก็บ และควรมีการเก็บไว้ในแหล่งสำรองข้อมูล ทั้งนี้คลังความรู้ที่ดีต้องมีความชัดเจน และองค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร โดยมุ่งเน้นการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร และแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าการเข้าถึงข้อมูลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549) อธิบายว่า ความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้เปิดเผย ต้องมีความชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อพิจารณาต่อไปเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในแนวคิดของ Charles (2008) โดยแสดงความคิดเห็นว่า การจัดคลังความรู้ ต้องจัดข้อมูลความรู้ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น และก่อให้เกิดผลต่อการอ้างอิงเอกสารวิชาการขององค์กร ซึ่งต้องให้สามารถเข้าถึงผลงานของความรู้ขององค์กรได้โดยเสรี โดยสามารถเข้าถึงเนื้อหาของเอกสารในระบบออนไลน์ได้อย่างตลอดเวลา หรือถาวรได้ทันทีและไม่เสียค่าใช้จ่าย และยัง สามารถประยุกต์ใช้จากงานวิจัยของสุรภกรณ์ คงผล และอารีย์ ธัญกิจจานุกิจ (2560) พบว่า การนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้โดยถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จึงทำให้ประสบความสำเร็จ การจัดการสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานของส่วนงาน ซึ่งองค์กรสามารถขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป เพื่อสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบที่เสถียรและการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อการเรียนรู้ และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการคลังความรู้ขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีการพัฒนาแหล่งเก็บข้อมูลที่จะทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เช่น การจัดคลังความรู้ไว้ในระบบสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดข้อมูลจากแหล่งเก็บ และแหล่งสำรองข้อมูลในคลังความรู้ขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาองค์ความรู้ได้ รวมถึงยังส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร และแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้

2. คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี อภิปรายผลแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้ สรุปได้ว่า ควรนำความรู้ที่เก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการปฐมนิเทศ หรืออาจทำเป็นวิดีโอเพื่อใช้ทบทวนหรือฝึกอบรมตามแนวที่ใช้ปฏิบัติ

เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าควรพัฒนาการส่งเสริมความรู้ตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้ ควรจัดทำคลังความรู้โดยคำนึงถึงความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรได้จริง รวมถึง พนักงานต้องสามารถดึงเอาข้อมูลออกมาใช้ได้สะดวกตลอดเวลา ตามที่ Hou and others (2008) ได้อธิบายไว้ ทั้งนี้จะต้องนำมาใช้ประโยชน์เผยแพร่ร่วมกันได้ ตามที่ สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชกิจจานุกิจ (2560) ได้อธิบายไว้ ดังนั้นองค์กรควรนำความรู้ที่เก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการปฐมนิเทศ หรืออาจทำเป็นวิดีโอมาทำการทบทวนว่าความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในงานขององค์กรหรือไม่ ซึ่งหากเลือกความรู้ที่เป็นประโยชน์มาแล้วควรนำความรู้ที่เลือกมาพัฒนาการส่งเสริมความรู้โดยทำเป็นเอกสาร รวมถึงวิดีโอ แล้วเลือกนำข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาไปเผยแพร่ในเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถนำมาใช้ทบทวนหรือฝึกอบรมตามแนวเพื่อใช้ประโยชน์เผยแพร่ร่วมกันในองค์กร

2.2 ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้และกระจายความรู้ สรุปได้ว่า องค์กรควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล และหากมีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา ควรมีอีเมลแจ้งเตือนว่ามีการปรับปรุง ข้อมูลใหม่ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าความเห็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา เพชรรัตน์ (2558) เสนอแนะว่า ควรเผยแพร่ความรู้ให้ตรงกับวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนด นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hou and others (2008) อธิบายว่า การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นการเผยแพร่ความรู้ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชกิจจานุกิจ (2560) อธิบายว่า การแบ่งปันความรู้ การสร้างคลังความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้จากผู้ปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นเห็นว่า องค์กรต้องมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล และหากมีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา ควรมีการสร้างข้อมูลไว้ในคลังความรู้ ซึ่งการเผยแพร่ความรู้ก็ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนดด้วย

2.3 ด้านความเชื่อมโยงและสร้างในการหมุนเวียนความรู้อย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่า ควรมีการจัดทำองค์ความรู้ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงความรู้ สามารถสืบค้นข้อมูลโดยใส่คำสำคัญซึ่งควรทำเป็นพลวัตข้อมูล และการสื่อสารด้วยภาพ โดยสามารถแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม 5ส., กิจกรรมอนุรักษ์พลังงาน, กิจกรรมกลุ่มการควบคุมคุณภาพ (Quality control circle) ซึ่งสามารถเรียนรู้แบ่งเป็นทีมได้ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Hou et al. (2008) อธิบายว่า การจัดการความรู้ในแหล่งให้เป็นระบบ ทั้งนี้สามารถประยุกต์แนวทางการเชื่อมโยงและหมุนเวียนความรู้อย่างต่อเนื่อง ตามแนวคิดของสุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชกิจจานุกิจ (2560) อธิบายว่า



การจัดระบบสารสนเทศ บุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ เป็นผู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ การพัฒนาคลังความรู้ถูกถอดบทเรียน เป็นองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวข้องนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ ธัญกิจจานุกิจ (2560) พบว่า คลังความรู้สามารถสร้างได้โดยการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบที่เลี้ยงและการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อการเรียนรู้ และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการคลังความรู้ขององค์กร เมื่อพิจารณาต่อไปยังพบว่าข้อค้นพบในงานวิจัยนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของกรรวิภา หวังทอง (2554) อธิบายว่า การสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และการนำความรู้ในไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไป ดังนั้น องค์กร ควรจัดทำองค์ความรู้ โดยให้บุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ เป็นผู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ รวมถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงความรู้ สามารถนำเสนอข้อมูล วิธีการสืบค้นข้อมูลโดยใส่คำสำคัญ หรือการสร้างเป็นภาพ นอกจากนี้ต้องสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และการนำความรู้ในไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 ด้านความสะดวกแก่การเข้าใช้ สรุปได้ว่า ควรเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพียงค้นหาเข้าไปในระบบ ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยจัดทำเป็นวิดีโอเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนได้ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ สงค์กัย (2560) พบว่า การเข้าถึงคลังความรู้ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Hou and others (2008) อธิบายว่า การเข้าถึงข้อมูลได้ การจัดทำเป็นชุดความรู้ที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ผ่านสื่อได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา และยังสอดคล้องกับแนวคิดของกรรวิภา หวังทอง (2554) อธิบายว่า ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก ดังนั้นการออกแบบระบบข้อมูล การจัดทำสื่อข้อมูลในคลังความรู้ควรคำนึงถึงการเข้าถึงได้ง่าย เช่น ข้อมูลในระบบสารสนเทศที่สามารถเลือกดูข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟนของพนักงานได้ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถนำความรู้นี้ไปใช้ทบทวนความรู้ให้กับตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต พบว่า ควรสร้างองค์ความรู้โดยแบ่งเป็นฝ่ายงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรมีการศึกษาข้อมูลของบริษัทเปรียบเทียบกับของบริษัทอื่น ๆ ว่าควรเก็บข้อมูลขององค์กรในรูปแบบใด ควรพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลผ่านสื่อข้อมูลทุกอย่าง เช่น เอกสาร หรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า ควรเลือกข้อเสนอแนะในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนา ดังนี้ งานวิจัยของญานูณี นุรณเกษมชัย (2553) เสนอแนะว่า บุคลากรนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนางานและองค์กรที่การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การดำเนินงานที่ประสิทธิภาพอยู่เสมอ และงานวิจัยของเอกพงศ์ สงค์ภัย (2560) เสนอแนะว่า ให้เพิ่มเทคนิคหรือเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงต่อความต้องการ ผู้ใช้มากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรกำหนดนโยบายให้แต่ละฝ่ายงานต่าง ๆ ต้องสร้างองค์ความรู้ และการพัฒนาความรู้ในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานที่ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ควรศึกษาข้อมูลของบริษัทเปรียบเทียบกับของบริษัทอื่น ๆ ว่าควรเพิ่มเทคนิคหรือเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงต่อความต้องการของพนักงานมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัย สามารถอภิปรายแต่ละส่วน ดังนี้

รูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ พบว่า ควรเก็บวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในพื้นที่ เก็บข้อมูลสารสนเทศกลาง และการเก็บข้อมูลควรเก็บแบบสำเนาถาวร (Hard copy) และสำเนาชั่วคราว (Soft copy) ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทั้งบริษัทในเครื่องทั้งในและต่างประเทศ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบของการเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ สรุปได้ดังนี้

1. การเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร (สำเนาถาวร) สรุปว่า ควรทำเก็บข้อมูลเป็นแบบลายลักษณ์อักษรควบคู่กับการเก็บข้อมูลแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อป้องกันถ้าหากข้อมูลสารสนเทศได้รับความเสียหาย แม้ว่าจะล่าช้า แต่จะทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยการจัดเก็บข้อมูลควรทำร่วมกับการจัดข้อมูลในกิจกรรม 5 ส. 2. การเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำเนาชั่วคราว) สรุปว่า ควรมีการจัดเก็บโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) โดยต้องสามารถเพิ่มพื้นที่จัดเก็บ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดเก็บไม่เพียงพอในที่เก็บข้อมูลสารสนเทศกลาง อย่างไรก็ตามควรจัดการข้อมูลต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นหลัก ซึ่งสามารถใช้ได้ภายในองค์กร และพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในสมาร์ตโฟนส่วนตัว เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (2558) อธิบายว่า การเก็บข้อมูล ทำได้ดังนี้ 1. สำเนาถาวร (Hard copy) โดยจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร สื่อคู่มือ หนังสือ การจัดเก็บความรู้ ในรูปของเอกสาร และ 2. สำเนาชั่วคราว (Soft copy) โดยจัดเก็บความรู้ ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงผลโดยคอมพิวเตอร์ที่ปรากฏบนจอภาพ เช่น ไฟล์การนำเสนอ ผลลัพธ์สามารถแก้ไขได้ง่าย อย่างไรก็ตามในส่วนของการจัดเก็บข้อมูลแบบ IT สามารถประยุกต์ใช้จากงานวิจัยของวินัย แก้วน้อย และ โอภาส เกาไสยาภรณ์ (2561) โดยควรประเมินประสิทธิภาพของคลังความรู้ออนไลน์จากพนักงานที่เป็นผู้ใช้ข้อมูลความรู้ นั้น ๆ ทั้งนี้ควรพิจารณาในเรื่องการออกแบบคลังความรู้ออนไลน์ การแสดงผลข้อมูลความรู้ และการจัดการข้อมูลความรู้ ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการสืบค้นข้อมูลของพนักงาน ซึ่งองค์กรควรส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ไว้ในคลังความรู้ออนไลน์ โดย

สนับสนุนและการให้บริการใช้งานในระบบออนไลน์ และออฟไลน์ได้อย่างสะดวก จึงเห็นว่า ควรใช้การจัดเก็บทั้งในรูปแบบของเอกสาร ควบคู่กับการเก็บในรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูล หรือคลังความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด โดยองค์กรต้องสนับสนุนส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ทั้ง 2 รูปแบบ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น

แนวทางการพัฒนาคลังความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ดังนี้

1. องค์กรประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่ดี พบว่า การเข้าถึงข้อมูลทำได้ง่าย โดยใช้วิธีดาวน์โหลดข้อมูลจากแหล่งเก็บ และควรมีการเก็บไว้ในแหล่งสำรองข้อมูล ทั้งนี้คลังความรู้ที่ดีต้องมีความชัดเจน และองค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร โดยมุ่งเน้นการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร และแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าการเข้าถึงข้อมูลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของประพนธ์ ผาสุกขีต (2549) อธิบายว่า ความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้เปิดเผย ต้องมีความชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม เมื่อพิจารณาต่อไปเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แสดงความคิดเห็นว่า องค์กรควรสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากร ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ในแนวคิดของ Charles (2008) โดยแสดงความคิดเห็นว่า การจัดคลังความรู้ ต้องจัดข้อมูลความรู้ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้น และก่อให้เกิดผลต่อการอ้างอิงเอกสารวิชาการขององค์กร ซึ่งต้องให้สามารถเข้าถึงผลงานของความรู้ขององค์กรได้โดยเสรี โดยสามารถเข้าถึงเนื้อหาของเอกสารในระบบออนไลน์ได้อย่างตลอดเวลา หรือถาวรได้ทันทีและไม่เสียค่าใช้จ่าย และยังสามารถประยุกต์ใช้จากงานวิจัยของสุรภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชฎกิจจานุกิจ (2560) พบว่า การนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้โดยถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จึงทำให้ประสบความสำเร็จ การจัดการสารสนเทศส่งผู้ปฏิบัติงานของส่วนงาน ซึ่งองค์กรสามารถขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป เพื่อสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบที่เสถียรและการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อการเรียนรู้ และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการคลังความรู้ขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีการพัฒนาแหล่งเก็บข้อมูลที่จะทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เช่น การจัดคลังความรู้ไว้ในระบบสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถดาวน์โหลดข้อมูลจากแหล่งเก็บ และแหล่งสำรองข้อมูลในคลังความรู้ขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาองค์ความรู้ได้ รวมถึงยังส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร และแบ่งปันกับหน่วยงานอื่นได้

2. คลังความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี อภิปรายผลแต่ละด้าน ได้ ดังนี้

2.1 ด้านการส่งเสริมการใช้ประโยชน์ความรู้ สรุปได้ว่า ควรนำความรู้ที่เก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการปฐมนิเทศ หรืออาจทำเป็นวิดีโอเพื่อใช้ทบทวนหรือฝึกรอบตามแนวที่ใช้ปฏิบัติ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าควรพัฒนาการส่งเสริมความรู้ตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้ ควรจัดทำคลังความรู้โดยคำนึงถึงความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้จริง รวมถึง พนักงาน ต้องสามารถดึงเอาข้อมูลออกมาใช้ได้สะดวกตลอดเวลา ตามที่ Hou and others (2008) ได้อธิบายไว้ ทั้งนี้ต้องนำมาใช้ประโยชน์เผยแพร่ร่วมกันได้ ตามที่ สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชกิจจานุกิจ (2560) ได้อธิบายไว้ ดังนั้นองค์กรควรนำความรู้ที่เก็บไว้ใช้ประโยชน์ในการปฐมนิเทศ หรืออาจทำเป็นวิดีโอมาทำการทบทวนว่าความรู้นั้นเป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในงานขององค์กรหรือไม่ ซึ่งหากเลือกความรู้ที่เป็นประโยชน์มาแล้วควรนำความรู้นั้นมาพัฒนาการส่งเสริมความรู้โดยทำเป็นเอกสาร รวมถึงวิดีโอ แล้วเลือกนำข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาไปเผยแพร่ในเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานสามารถนำมาใช้ทบทวนหรือฝึกรอบตามแนวเพื่อใช้ประโยชน์เผยแพร่ร่วมกันในองค์กร

2.2 ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้และกระจายความรู้ สรุปได้ว่า องค์กรควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล และหากมีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา ควรมีอีเมลแจ้งเตือนว่ามีการปรับปรุง ข้อมูลใหม่ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าความเห็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา เพชรรัตน์ (2558) เสนอแนะว่า ควรเผยแพร่ความรู้ให้ตรงกับวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนด นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hou et al. (2008) อธิบายว่า การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นการเผยแพร่ความรู้ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ สุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชกิจจานุกิจ (2560) อธิบายว่า การแบ่งปันความรู้ การสร้างคลังความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้จากผู้ปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นเห็นว่า องค์กรต้องมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยมีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูล และหากมีข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามา ควรมีการสร้างข้อมูลไว้ในคลังความรู้ ซึ่งการเผยแพร่ความรู้นั้นต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนดด้วย

2.3 ด้านความเชื่อมโยงและสร้างในการหมุนเวียนความรู้อย่างต่อเนื่อง สรุปได้ว่า ควรมีการจัดทำองค์ความรู้ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงความรู้ สามารถสืบค้นข้อมูลโดยใส่คำสำคัญซึ่งควรทำเป็นพลวัตข้อมูล และการสื่อสารด้วยภาพ โดยสามารถแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดยเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม 5ส. กิจกรรมอนุรักษ์พลังงาน กิจกรรมกลุ่มการควบคุมคุณภาพ (Quality control circle) ซึ่งสามารถเรียนรู้แบ่งเป็นทีมได้ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Hou and others (2008) อธิบายว่า

การจัดการความรู้ในแหล่งให้เป็นระบบ ทั้งนี้สามารถประยุกต์แนวทางการเชื่อมโรงและหมุนเวียน ความรู้อย่างต่อเนื่อง ตามแนวคิดของสุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชกิจจานุกิจ (2560) อธิบายว่า การจัดระบบสารสนเทศ บุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ เป็นผู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานใน สาขาต่าง ๆ การพัฒนาคลังความรู้ถูกถอดบทเรียน เป็นองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวข้องนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุราภรณ์ คงผล และอารีย์ รัชกิจจานุกิจ (2560) พบว่า คลังความรู้ สามารถสร้างได้โดยการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบพี่เลี้ยงและการถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อ การเรียนรู้ และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการคลังความรู้ขององค์กร เมื่อพิจารณาต่อไปยัง พบว่าข้อค้นพบในงานวิจัยนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของกรรวิภา หวังทอง (2554) อธิบายว่า การสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และการนำความรู้ใน ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ ใหม่ และหมุนเวียนต่อไป ดังนั้น องค์กร ควรจัดทำองค์ความรู้ โดยให้บุคลากรที่เชี่ยวชาญและมี ประสบการณ์ เป็นผู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ รวมถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมใน การเชื่อมโยงความรู้ สามารถนำเสนอข้อมูล วิธีการสืบค้นข้อมูลโดยใส่คำสำคัญ หรือการสร้างเป็น ภาพ นอกจากนั้นต้องสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และการนำความรู้ใน ไปใช้ เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและต่อยอดได้ โดย เชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 ด้านความสะดวกแก่การเข้าใช้ สรุปได้ว่า ควรเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพียงค้นหาเข้า ไปในระบบ ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยจัดทำเป็นวิดีโอเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถใ้ งานผ่านสมาร์ตโฟนได้ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ สงค์ภักย์ (2560) พบว่า การเข้าถึงคลังความรู้ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูล ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Hou and others (2008) อธิบายว่า การเข้าถึงข้อมูลได้ การจัดทำเป็นชุดความรู้ที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ เรียนรู้ผ่านสื่อได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา และยังสอดคล้องกับแนวคิดของกรรวิภา หวังทอง (2554) อธิบายว่า ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก ดังนั้นการออกแบบระบบข้อมูล การจัดทำสื่อข้อมูลในคลังความรู้ควรคำนึงถึงการเข้าถึงได้ง่าย เช่น ข้อมูลในระบบสารสนเทศที่ สามารถเลือกดูข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟนของพนักงานได้ตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถนำ ความรู้นี้ไปใช้ทบทวนความรู้ให้กับตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคต พบว่า ควรสร้างองค์ ความรู้โดยแบ่งเป็นฝ่ายงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และควรมีการศึกษาข้อมูลของบริษัทเปรียบเทียบกับ ของบริษัทอื่น ๆ ว่าควรเก็บข้อมูลขององค์กรในรูปแบบใด ควรพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลผ่าน สื่อข้อมูลทุกอย่าง เช่น เอกสาร หรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า

ควรเลือกข้อเสนอแนะในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนา ดังนี้ งานวิจัยของญานัฐณี บุรณเกษมชัย (2553) เสนอแนะว่า บุคลากรนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนางานและองค์กรที่การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานที่ประสิทธิภาพอยู่เสมอ และงานวิจัยของเอกพงศ์ สงค์ภักย์ (2560) เสนอแนะว่า ให้เพิ่มเทคนิคหรือเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงต่อความต้องการ ผู้ใช้มากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรกำหนดนโยบายให้แต่ละฝ่ายงานต่าง ๆ ต้องสร้างองค์ความรู้ และการพัฒนาความรู้ในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานที่ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ควรศึกษาข้อมูลของบริษัทเปรียบเทียบกับของบริษัทอื่น ๆ ว่าควรเพิ่มเทคนิคหรือเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงต่อความต้องการของพนักงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในส่วนของคลังความรู้ด้านการพัฒนาเมื่อศึกษาถึงลงไปแล้วยังพบว่ามีที่น่าสนใจในประเด็น “การพัฒนาคลังความรู้ขององค์กรบริษัทระหว่างประเทศ” เนื่องจากองค์กรจะมีที่ตั้งเป็นบริษัทในประเทศไทยที่จัดทำระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรแล้ว ยังมีในส่วนของแต่ละประเทศซึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทางด้านคลังความรู้ให้มีความครอบคลุมในการทำงานอย่างเต็มระบบมากยิ่งขึ้นไปอีก การทำงานระหว่างประเทศอาจจะมีรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความใหญ่หลากหลายและความซับซ้อนในการทำงานมากยิ่งขึ้นไป เมื่อสามารถศึกษาได้ก็จะเกิดผลดีแก่องค์กรอย่างมาก สร้างรวดเร็วแบ่งปันองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรรวิภา หวังทอง. (2554). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กรณพล พรหมเกทย์. (2557). *รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาครู: กรณีศึกษากลุ่มโรงเรียนน้ำพุคโศธารามสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดสำนักงานจังหวัดระยอง. (2563). *สรุปข้อมูลจังหวัดระยอง*. วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <http://123.242.173.8/v2/images/raiyongdata62.pdf>
- กุศลวัฒน์ คงประดิษฐ์. (2558). *สถานภาพและปัญหาแพลตฟอร์มดีสเปซ ที่คลังหน่วยเก็บถาวรสถาบันในประเทศไทย*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2559). *ข้อมูลสารสนเทศและความรู้*. วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <http://www.human.udru.ac.th/expert/.../port-038-2016-09-08215549.pdf>
- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2560). *การจัดการความรู้ด้านการวิจัย ประจำปีการศึกษา 2559*. วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <http://C:/Users/W10/Downloads/Documents/1505110744jang.pdf>
- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). *การวิจัยเชิงคุณภาพ: เครื่องมือสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล.
- ชุติมา เพชรรัตน์. (2558). *การจัดการความรู้เพื่อขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*, 11(1), 145-146.
- ญาลิณี บูรณเกษมชัย. (2553). *การประเมินผลการจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดชลบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธาดา ราชกิจ. (2563). *ระบบฐานข้อมูล*. วันที่ค้นข้อมูล 13 สิงหาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-development>
- บุญดี บุญญากิจ. (2549). *การจัดการความรู้ ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สุริยวิยาสัน.
- ประพนธ์ ผาสุขยี่ด. (2549). *การจัดการความรู้ฉบับขับเคลื่อน LO*. กรุงเทพฯ: ไยใหม่.



ภูมิ เหลืองจามีกร. (2559). *ระบบฐานข้อมูล*. วันที่ค้นข้อมูล 15 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก

<http://www.pioneer.netserv.chula.ac.th/~lpoom/db.doc>

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2558). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล*. วันที่ค้นข้อมูล

15 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <http://www3.chandra.ac.th/office/ict/>

[document/it/it04/page01.html](http://www3.chandra.ac.th/office/ict/document/it/it04/page01.html)

ลาวัลย์ สุขยิ่ง. (2550). *การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา: หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท*

*กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,

สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วินัย แก้วน้อย และ โอภาส เกาไสยาภรณ์. (2561). พฤติกรรมการจัดเก็บความรู้ในคลังความรู้

ออนไลน์เรื่อง กีฬาและสุขภาพ เพื่อส่งเสริมการจัดเก็บความรู้ของอาจารย์คณะ

ศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตยะลา. *วารสารวิทยบริการ*

*มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 29(1), 1.

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2561). *อุตสาหกรรม*

*เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก

[http://C:/Users/W10/Downloads/Documents/eletro\\_61\\_62.pdf](http://C:/Users/W10/Downloads/Documents/eletro_61_62.pdf)

สถาบันผู้พัฒนาการศึกษา. (2548). *การจัดการความรู้ในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ:

กระทรวงศึกษาธิการ.

สมชาย นำประเสริฐชัย. (2554). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมาน ลอยฟ้า. (2553). คลังความรู้สถาบันกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารมนุษยศาสตร์*

*และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 27(3), 120-136.

สิริภัทร บุญเพียร และคณะ. (2558). *การจัดการข้อมูลและสารสนเทศการจัดการข้อมูล*. วันที่ค้น

ข้อมูล 15 ธันวาคม 2562, เข้าถึงได้จาก [https://sites.google.com/site/nictat1cc/kar-cad-](https://sites.google.com/site/nictat1cc/kar-cad-keb-khn-khun-sng-phan-laea-danein-kar-khxmulsarsnthes/kar-cad-keb-khxmulsarsnthes)

[keb-khn-khun-sng-phan-laea-danein-kar-khxmulsarsnthes/kar-cad-keb-khxmul-](https://sites.google.com/site/nictat1cc/kar-cad-keb-khn-khun-sng-phan-laea-danein-kar-khxmulsarsnthes/kar-cad-keb-khxmulsarsnthes)

[sarsnthes](https://sites.google.com/site/nictat1cc/kar-cad-keb-khn-khun-sng-phan-laea-danein-kar-khxmulsarsnthes/kar-cad-keb-khxmulsarsnthes)

สุรภรณ์ คงผล และอริย์ ัญญกิจจานุกิจ. (2560). *แนวทางการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคลังความรู้*

*ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายสารสนเทศ สำนักหอสมุด

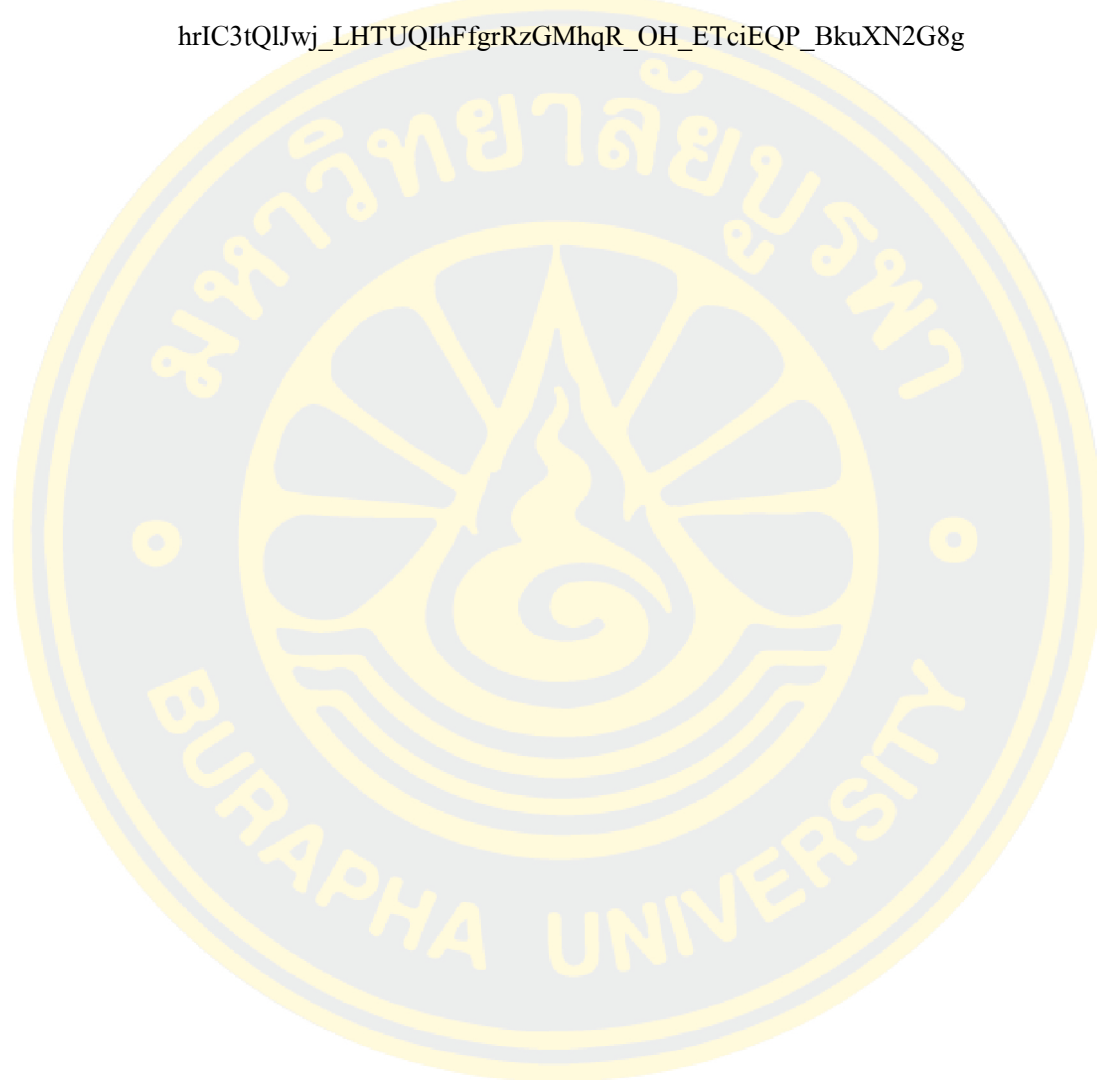
*มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.

สุริโย กัณหา. (2558). *การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่: กรณีศึกษา โรงงานผู้ผลิต*

*เครื่องจักรอุตสาหกรรมอาหาร*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา

- การพัฒนางานอุตสาหกรรม, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
 สำนักงานคณะกรรมการระบบราชการ. (2554). *การบริหารจัดการความรู้*. วันที่ค้นข้อมูล  
 14 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <http://www.catc.or.th2KM2files/article/article.doc>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *การจัดการ  
 ความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.  
 สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. (2558). *การจัดการความรู้คืออะไร จำเป็นแค่ไหน*.  
 วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤษภาคม 2562, เข้าถึงได้จาก [http://www.okmd.or.th/upload/pdf/  
 chapter1\\_kc.pdf](http://www.okmd.or.th/upload/pdf/chapter1_kc.pdf)
- สำนักงานประกันคุณภาพ. (2558). *การจัดการความรู้*. วันที่ค้นข้อมูล 14 พฤษภาคม 2562,  
 เข้าถึงได้จาก <http://www.inf-education.com/Quality%20assurance/index.php>
- เอกพงศ์ สงค์ภักย์. (2560). *ระบบคลังความรู้สำหรับบำรุงรักษาเครื่องฟีกบินจำลองกริพเพน  
 กองบิน 7*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี  
 สารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- Bertziss, A. T. (2001). *Dimensions of the knowledge management process*. Los Alamitos:  
 IEEE CS.
- Charles, L. (2008). *How to evaluate progress in problem solving*. New York: The National  
 Council of Teachers of Mathematics.
- Crow, R. (2002). *The case for institutional repositories: A SPARC position paper*. Washington,  
 DC.: PARC.
- Hockx-Yu, H. (2006). Digital preservation in the content of institutional repositories.  
*Electronic Library and Information System*, 40(3), 232-243.
- Hou, J. M., Su, C., Su, Y. Y., & Wang, W. S. (2008). *Integration of knowledge management and  
 collaborative design*. Hunan: Nonaka.
- Lynch, C. A. (2003). *Institutional repositories: Essential infrastructure for scholarship in the  
 digital age*. Retrieved from <http://www.arl.org/bm-doc/br226ir.pdf>.
- Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2000). Managing knowledge: Building blocks for success.  
*Journal of Knowledge Management Practice*, 8(2), 125-136.
- Rumsey, S. (2006). The purpose of institutional repositories in UK higher education: A repository  
 manager's view. *International Journal of Information Management*, 28, 181-186.

Van der Merwe, A., & Kroeze, J. H. (2008). *Development and implementation of and institutional repository within a Science, Engineering and Technology (SET) Environment*. Retrieved from [https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/1456659.1456687?casa\\_token=ihnPBNSYvGYAAAAA:uCf8KBAfNnzCMwXndrmmDTJ\\_3I8hrIC3tQlJwj\\_LHTUQIhFgrRzGMhqR\\_OH\\_ETciEQP\\_BkuXN2G8g](https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/1456659.1456687?casa_token=ihnPBNSYvGYAAAAA:uCf8KBAfNnzCMwXndrmmDTJ_3I8hrIC3tQlJwj_LHTUQIhFgrRzGMhqR_OH_ETciEQP_BkuXN2G8g)





ภาคผนวก

## แนวทางการสัมภาษณ์

### (Interview Guide)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาคั้งความรู้ที่สอดคล้องและตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ใน  
โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

วันที่ให้สัมภาษณ์.....เวลา.....

ผู้สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 คั้งความรู้

ข้อ 1 ท่านคิดว่ารูปแบบของการเก็บข้อมูลหรือคั้งความรู้เดิมขององค์กรมีความเหมาะสมหรือไม่  
ถ้าคิดว่าไม่เหมาะสมจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุง ท่านคิดว่าควรเป็นเช่นไร

.....

.....

.....

ข้อ 2 ท่านคิดว่าองค์ประกอบที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคั้งความรู้ที่ดี ควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

.....

.....

.....

ข้อ 3 ตามความคิดเห็นของท่านคั้งความรู้ที่จะตอบสนองกระบวนการจัดการความรู้ที่ดีควร  
เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ข้อ 4 ท่านมีการคาดการณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคลังความรู้ในอนาคตไว้หรือไม่ และท่านคิดว่าควรมีแนวทางการแก้ไขปัญหารและอุปสรรคนั้นอย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อ 5 ท่านมีข้อคิดเห็นอื่น ๆ หรือข้อเสนอเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวจิตาภา ประเสริฐสุขโชคดี	
วัน เดือน ปี เกิด	7 พฤษภาคม พ.ศ. 2536	
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 55/17 หมู่ที่ 1 ตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี	
ตำแหน่งและประวัติการ ทำงาน	พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน	พนักงานฝ่ายฝึกอบรม บริษัท อีเมอร์สัน อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา
	พ.ศ. 2563	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา