



การประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ในภาคอุตสาหกรรม กรณีศึกษา 5 กลุ่มอุตสาหกรรมของไทย

An Application of Knowledge Management in Industry Sector: A Case Study of five Thailand Industries

รันทนา สินธวาลัย*, นภิสพร มีมงคล และ นวพร เฟื่องลอง

Runchana Sinthavalai, Napisphon Meemongkol and Nawaporn Phenglong*

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

Correspondent author: runchana.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ในองค์กรภาคอุตสาหกรรม โดยเป็นการศึกษาในภาพใหญ่ ประชากรที่ศึกษาคือ 5 กลุ่มอุตสาหกรรมได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์ เครื่องจักรสำนักงาน อาหารทะเลแปรรูป อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และเคมีและเคมีภัณฑ์ จำนวนทั้งสิ้น 966 องค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งผลจากการศึกษาโดยรวมพบว่า ร้อยละ 81.1 ของกลุ่มตัวอย่างมองว่าองค์กรไม่ได้นำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กร โดยมีเหตุผลหลักคือ ความไม่เข้าใจในระบบการจัดการความรู้ที่ดีพอ ร้อยละ 19.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการนำการจัดการความรู้ไปใช้อย่างเป็นทางการ มีเป้าหมายหลักของการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคน และพัฒนางาน โดยเป็นเป้าหมายสูงสุดสองลำดับแรก ในส่วนของประโยชน์ที่ได้รับพบว่า ประเด็นที่คะแนนสูงสุดของทั้ง 5 กลุ่มอุตสาหกรรมคือ การช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิตในองค์กร ประเด็นปัญหาจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้พบว่าภาพรวมของ 5 อุตสาหกรรมคือการไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นระบบ ระบบสารสนเทศไม่เอื้ออำนวยและบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ ซึ่ง 3 ประเด็นดังกล่าวคือกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ (คน ระบบและเทคโนโลยี) สำหรับเครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้ที่มีการนำไปใช้พบว่า กิจกรรมกลุ่มย่อยและการใช้ระบบจัดการเอกสารเป็นเทคนิคที่นิยมสองลำดับแรก และยังพบว่าเครื่องมือที่นิยมใช้นั้น เน้นไปที่กลุ่มการถ่ายทอดความรู้มากกว่ากลุ่มการเข้าถึงความรู้ นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ยังมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ของการจัดการความรู้ ปัญหาและ รวมทั้งเครื่องมือทางการจัดการความรู้ ด้วยการทดสอบทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ปัจจัยที่ศึกษาคือประเภทของอุตสาหกรรม ขนาดขององค์กร และประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้

ABSTRACT

This study attempted to ascertain the implementation of knowledge management in an industrial sector. In other words, the study focused on a big picture of knowledge management implementation in the industries. Five industrial sectors; automotive, office machinery, seafood processing, electronic equipment, chemicals and chemical products, were focused. There were 966 organizations surveyed by mailed questionnaires. The survey revealed that 81.1 percent of responses have not applied knowledge management in their organizations. The main reason was lack of knowledge in the concept of knowledge management. 19.9 percent of responses claimed themselves working on knowledge management formally. The ultimate goals for implementing knowledge management were highlighted as competency development and job improvement. Besides, the actual benefits were highlighted as improving the efficiency and productivity. The main obstacles were concluded as lack of process for knowledge sharing, inappropriate technology, and uncoordinated staff. In fact, those were theoretically considered as main driver for knowledge management. For tools and techniques, a small group activity and a document system were popularly applied. In addition, tools and techniques enabling a knowledge transfer are typically used comparing to tools for the knowledge access. This research also focused on the factor analysis. Three issues were statistically tested for their factors; benefits of knowledge management, obstacles in implementing, and knowledge management tools. The factors, which were considered, were type of industry, organization size, and experience in knowledge management.

คำสำคัญ การจัดการความรู้, ภาคอุตสาหกรรม, แบบสอบถาม

Keywords: Knowledge Management, Industrial Sector, Questionnaire

1. บทนำ

องค์กรในปัจจุบันประสบกับการแข่งขันที่มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่มีอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ประชากร วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เป็นต้น องค์กรจึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยความรู้ (Knowledge) ที่มีมานานขององค์กรต่างต้องการการบริหารจัดการให้คงอยู่ ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นต่างต้องการการรวบรวม และความรู้จากแหล่งภายนอกอื่นๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ให้องค์กรต่างต้องการการจัดเก็บที่เหมาะสมเพื่อสืบค้นและใช้ประโยชน์ได้ทันทั่วทั้ง แนวคิดทางด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) จึงเป็นหนึ่งในแนวทางสำหรับการบริหารจัดการที่เข้ามามีส่วนช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร

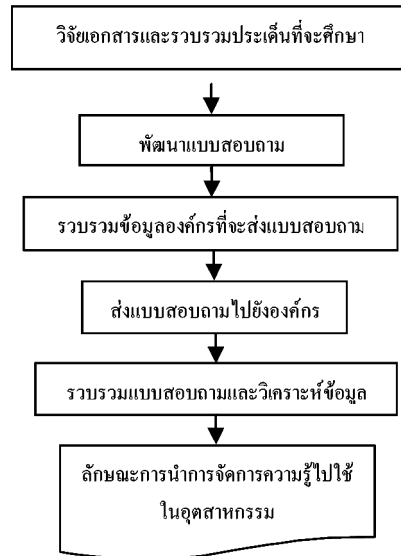
ปัจจุบันแนวคิดดังกล่าวได้รับความสนใจและมีการนำไปประยุกต์ใช้ในหลายหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ โดยเป้าหมายหลักของการนำการจัดการความรู้ไปใช้สามารถสรุปได้กว้างๆ ได้แก่ เพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายของคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (1), (2) ทั้งนี้เพราะโดยมากปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรเริ่มเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้มักมาจากการสูญเสียบุคคลในองค์กร (2) รวมทั้งปัจจัยจากภายนอกอันได้แก่ คู่แข่ง และลูกค้าเป็นหลัก (3) และหากพิจารณาประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้นั้นมีอยู่หลายประการ เช่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มความสามารถในการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ใกล้เคียงความต้องการของลูกค้า การพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงาน (1), (2), (4) เป็นต้น ทั้งนี้เครื่องมือหลากหลาย

ประเภทถูกนำมาใช้เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถถ่ายทอดข้อมูลและความรู้ระหว่างหน่วยงานและบุคคล เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ อาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลักคือ เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ เช่น ฐานความรู้ สมุดหน้าเหลือง และเครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ เช่น ชุมชนนักปฏิบัติ การทำกิจกรรมกลุ่มย่อย ซึ่งในการเลือกใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้นั้นจำเป็นที่จะต้องศึกษาความเหมาะสมของเครื่องมือดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ปัญหาที่มักเกิดขึ้นในการนำการจัดการความรู้มาใช้ก็มีมากมาย ตัวอย่างเช่น บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ ปัญหาของข้อมูลที่มีมากเกินไปจนเกินไป ความยุ่งยากในการใช้ระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ เครื่องมือหรือเทคนิคที่ไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

จากการนำไปใช้ที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กรหรือแผนกหรือแม้แต่ความแตกต่างทางวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ อาจจะนำมาซึ่งความหลากหลายทั้งด้านเครื่องมือและเทคนิคทางการจัดการความรู้ รวมถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคที่องค์กรประสบ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความต้องการที่จะศึกษาถึงลักษณะการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันว่ามี ความหลากหลายมากเพียงใด นอกจากนี้ ข้อมูลเรื่องการจัดการความรู้ในประเทศไทย โดยมากจะเป็นข้อมูลการนำไปใช้ในภาพขององค์กร ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์จากการสำรวจโดยภาพรวมบนฐานวิชาการ ดังเช่นงานวิจัยที่สำรวจมาของประเทศแคนาดา (1) เยอรมนี (2) เดนมาร์ก (3) และฝรั่งเศส (5) ด้วยเหตุดังกล่าวจึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้

2. วิธีการวิจัย

รูปที่ 1 แสดงขั้นตอนการวิจัยและอธิบายเพิ่มเติมในบางประเด็นดังนี้



รูปที่ 1. แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้เกณฑ์ “อุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูงสุด” ในการเลือกกลุ่มอุตสาหกรรมตัวอย่าง เนื่องจากต้องการศึกษาว่าในองค์กรที่สามารถดำเนินการธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่องนั้น มีการนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้หรือไม่อย่างไร จากข้อมูลอัตราการขยายตัวของสาขาอุตสาหกรรม ปี 2552 พบว่าอุตสาหกรรมสาขาสินค้าทุนและเทคโนโลยีมีอัตราการขยายตัวสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มอุตสาหกรรมวัตถุดิบ และอุตสาหกรรมเบา เมื่อศึกษาข้อมูลในแต่ละสาขาอุตสาหกรรมทั้ง 3 สาขา พบว่าอุตสาหกรรมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า อุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงาน อุตสาหกรรมเคมี และเคมีภัณฑ์ อุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูปและอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูงสุดในแต่ละสาขาอุตสาหกรรม (6) งานวิจัยครั้งนี้จึงเลือก 5 กลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวในการทำการศึกษาวิจัย ประชากรในกลุ่มอุตสาหกรรมทั้ง 5 กลุ่ม มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,742 องค์กร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คำนวณด้วยสมการ

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

- n คือ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- N คือ ประชากรทั้งหมด
- e² คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 1

ในการจัดส่งแบบสอบถามเป็นการเจาะจงไปที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ในองค์กร หรือ ตำแหน่งเทียบเท่า เนื่องจากประเด็นในการถามเป็นลักษณะภาพรวมของการดำเนินการและเป้าหมายของงานวิจัยเป็นการมองแบบมหภาพ

ตารางที่ 1. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มอุตสาหกรรม	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ยานยนต์	490	221
เครื่องจักรสำนักงาน	111	87
อาหารทะเลแปรรูป	105	84
อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	677	252
เคมีและเคมีภัณฑ์	1,359	310
รวม		954

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อาศัยการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ลักษณะการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กร (เฉพาะองค์กรที่มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้) คำตอบเป็นลักษณะเลือกตอบ ใช่/ไม่ใช่ โดยเนื้อหาจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความครอบคลุมในการนำการจัดการความรู้ใช้ในองค์กร เป้าหมาย ประโยชน์ ปัญหา และเครื่องมือการจัดการความรู้ที่มี

3. ผลการวิจัย

แบบสอบถามที่ได้รับกลับมามีจำนวนทั้งสิ้น 966 ชุด ดังแสดงในตารางที่ 2 โดยการแบ่งขนาดองค์กร

อาศัยจำนวนพนักงานเป็นเกณฑ์ (ขนาดเล็กคือไม่เกิน 50 คน ขนาดกลางคือ 50-199 คน และขนาดใหญ่คือ 200 คน ขึ้นไป) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้เป็น 5 ประเด็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2. แบบสอบถามที่ได้รับกลับ

อุตสาหกรรม	ขนาด			
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	รวม
ยานยนต์	58	62	82	202
เครื่องจักรสำนักงาน	42	24	35	101
อาหารทะเลแปรรูป	32	22	27	81
อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	123	82	56	261
เคมีและเคมีภัณฑ์	144	116	61	321
รวม	399	306	261	966

3.1 ข้อมูลทั่วไป

องค์กรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.1) ไม่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ แต่ไม่ทราบว่าเป็นอะไร คิดเป็นร้อยละ 43.8 และร้อยละ 28.7 นั้นเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้มาแล้ว สำหรับองค์กรที่ไม่มีประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ หรือกล่าวคือ ไม่มีกานำระบบการจัดการความรู้ไปใช้นั้นให้เหตุผลว่า เพราะองค์กรยังไม่เข้าใจระบบดีพอเป็นเหตุผลอันดับหนึ่งทั้งอุตสาหกรรมยานยนต์ (ร้อยละ 58.3) อุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงาน (ร้อยละ 56.9) อุตสาหกรรมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 60.0) อุตสาหกรรมเคมีและเคมีภัณฑ์ (ร้อยละ 62.7) ในส่วนของอุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูป ให้เหตุผลว่า ยังไม่มีทีมงานเป็นเหตุผลสูงสุด (ร้อยละ 52.9) และไม่เข้าใจระบบดีพอเป็นเหตุผลลำดับที่ 2 (ร้อยละ 48.6) ดังแสดงผลในตารางที่ 3

ตารางที่ 3. ข้อมูลทั่วไปขององค์กรตัวอย่าง

ประเด็น	อุตสาหกรรม					
	โดยรวม	ยานยนต์	เครื่องจักรสำนักงาน	อาหารทะเลแปรรูป	อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	เคมีและเคมีภัณฑ์
	%	%	%	%	%	%
• ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดการความรู้ (N=966)						
- ไม่มี	81.1	77.7	76.2	90.1	82.0	81.6
- มี	18.9	22.3	23.8	9.9	18.0	18.4
-----	---	---	---	---	---	---
- มี น้อยกว่า 1 ปี	5.8	5.0	5.0	0.0	6.1	7.8
- มี 1-2 ปี	5.3	6.9	11.9	1.2	5.4	3.1
- มี 3-4 ปี	5.1	6.9	4.0	4.9	3.4	5.6
- มี 5 ปี ขึ้นไป	2.8	3.5	3.0	3.7	3.1	1.9
• ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ (N=966)						
- ไม่รู้จัก	27.5	36.0	21.8	21.8	31.2	22.5
- เคยได้ยิน แต่ไม่ทราบว่าเป็นอะไร	43.8	41.5	45.5	52.6	41.5	44.4
- เคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้มาแล้ว	28.7	22.5	32.7	25.6	27.3	33.1
• เหตุผลที่องค์กรไม่นำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ *(N=783)						
- ไม่เข้าใจระบบดีพอ	59.4	58.3	56.9	48.6	60.0	62.7
- ไม่มีทีมงาน	47.6	25.8	44.4	52.9	49.7	58.9
- ยังไม่ถึงเวลา	22.8	9.8	18.1	21.4	25.0	30.1
- ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ	20.7	16.7	29.2	28.6	21.4	17.4
- คิดว่าไม่เกิดประโยชน์	3.4	3.8	1.4	1.4	5.2	3.0

*สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3.2 ผลการศึกษาลักษณะการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในภาคอุตสาหกรรม

ส่วนนี้ประมวลผลเฉพาะองค์กรที่มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้ จำนวน 183 องค์กร โดยเป็นอุตสาหกรรมยานยนต์จำนวน 45 องค์กร อุตสาหกรรม

เครื่องจักรสำนักงาน จำนวน 24 องค์กร อุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูปจำนวน 8 องค์กร อุตสาหกรรมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 47 องค์กร อุตสาหกรรมเคมีและเคมีภัณฑ์ จำนวน 59 องค์กร โดยมีประเด็นเกี่ยวกับการนำการจัดการความรู้ไปใช้ขององค์กร ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4. ลักษณะการนำการจัดการความรู้ไปใช้

ประเด็น	อุตสาหกรรม					
	โดยรวม	ยานยนต์	เครื่องจักรสำนักงาน	อาหารทะเลแปรรูป	อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	เคมีและเคมีภัณฑ์
	%	%	%	%	%	%
ความครอบคลุม						
ครอบคลุมทุกแผนก/ฝ่าย	54.8	51.1	25.0	75.0	63.6	61.4
เน้นเฉพาะแผนก/ฝ่าย	45.2	48.9	75.0	25.0	36.4	38.6
ฝ่ายบริหาร	68.7	72.7	94.4	100.0	47.4	54.5
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	50.6	45.5	66.7	100.0	52.6	40.9
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ QC	48.8	45.5	41.2	100.0	47.4	40.9
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	29.3	22.7	23.5	50.0	42.1	22.7
ฝ่ายผลิต	52.4	59.1	23.5	50.0	63.2	54.5
ฝ่ายการตลาด	28.0	31.8	29.4	0.0	15.8	31.8
ฝ่ายขาย	17.7	18.2	23.5	100.0	0.0	19.0
ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	32.9	13.6	35.3	100.0	31.6	40.9
ฝ่ายออกแบบ	13.4	4.5	5.9	50.0	31.6	9.1
เป้าหมายการจัดการความรู้*						
- พัฒนาคคน	91.9	90.7	95.7	100.0	90.7	85.7
- พัฒนางาน	86.8	88.4	100.0	97.5	81.4	84.2
- พัฒนาฐานความรู้ขององค์กร	52.9	55.8	34.8	75.0	46.5	59.6
- พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ	31.6	11.6	56.5	37.5	30.2	36.8

*สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3.2.1 ความครอบคลุมการนำการจัดการความรู้ไปใช้

จากองค์กรที่มีการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้จำนวนทั้งสิ้น 183 องค์กร พบว่าใน 4 อุตสาหกรรมได้แก่ ร้อยละ 51.1 ขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ร้อยละ 75.0 ขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูป ร้อยละ 63.6 ขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และ ร้อยละ 61.4 ขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมเคมีและเคมีภัณฑ์ มีการนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ครอบคลุมในทุกแผนก/ฝ่ายขององค์กร นอกเหนือจากนั้นเป็นการนำไปใช้เฉพาะบางแผนก/ฝ่าย ในขณะที่องค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงาน มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้เฉพาะบางแผนก/ฝ่ายเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.0) โดยได้นั้นฝ่ายบริหาร รองลงมาเน้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายควบคุมคุณภาพ ทั้งนี้งานวิจัยที่ศึกษากับภาคอุตสาหกรรมในประเทศเยอรมนีพบว่า ฝ่ายในองค์กรที่การจัดการความรู้เข้าไปมีผลต่อการพัฒนาและสามารถสร้างแรงจูงใจในการนำไปใช้ได้มากที่สุดคือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และการตลาด (2) ซึ่งจะพบว่าการสำรวจครั้งนี้พบสัดส่วนการนำไปใช้ในการตลาดเพียงร้อยละ 28 เท่านั้น แต่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้สูงเป็นลำดับที่ 2 (ร้อยละ 50.6)

3.2.2 เป้าหมายการนำการจัดการความรู้ไปใช้

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เป้าหมายของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กรทั้ง 5 กลุ่มอุตสาหกรรมนั้นมีความใกล้เคียงกัน โดยเป้าหมายส่วนใหญ่จะเน้นเพื่อพัฒนาคนและพัฒนางานควบคู่กันไป แต่จะมีข้อแตกต่างกันอยู่ที่เป้าหมายอันดับสาม โดย 4 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูป อุตสาหกรรมอุปกรณ์

เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุตสาหกรรมเคมีและเคมีภัณฑ์นั้น มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาฐานความรู้องค์กร ในขณะที่องค์กรตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงานนั้นมีเป้าหมายเพื่อพัฒนานวัตกรรม โดยงานวิจัยในประเทศแคนาดา และเยอรมนีพบเป้าหมายการพัฒนาคนเป็นประเด็นหลักเช่นกัน ทั้งการตั้งเป้าหมายเพื่อถ่ายทอดความรู้ไปสู่พนักงานใหม่ และจุดเริ่มการผลักดันการจัดการความรู้้นั้นมาจากการสูญเสียคนในองค์กร (1), (2)

3.2.3 ประโยชน์จากการนำการจัดการความรู้ไปใช้

ทั้ง 5 กลุ่มอุตสาหกรรมเห็นร่วมกันว่า ประโยชน์ที่องค์กรได้รับอันดับหนึ่งจากการนำการจัดการความรู้ คือช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มผลผลิต (แสดงในตารางที่ 5) ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาเหตุผลที่องค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในประเทศแคนาดาให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยเหตุผล 3 ลำดับแรกคือเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ เพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยรวบรวมและบูรณาการความรู้ไว้กับองค์กร (7) ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกัน องค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดกลางในประเทศแคนาดามองประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นลำดับแรก และองค์กรขนาดเล็คมองประเด็นการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นลำดับแรก (1) ส่งผลให้เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าเหตุผลที่องค์กรมองว่าได้รับจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้ลำดับสูงสุดคือความได้เปรียบทางการแข่งขัน (1) และงานวิจัยในภาคอุตสาหกรรมของประเทศเดนมาร์กให้ความสำคัญในประเด็นความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นลำดับแรกเช่นกัน (3) ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้พบว่าองค์กรตัวอย่างในงานวิจัยนี้เห็นประโยชน์เพียงร้อยละ 40.7

ตารางที่ 5. ประโยชน์ และปัญหาจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้ของภาคอุตสาหกรรม

ประเด็น	อุตสาหกรรม					
	โดยรวม	ยานยนต์	เครื่องจักรสำนักงาน	อาหารทะเลแปรรูป	อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	เคมีและเคมีภัณฑ์
	%	%	%	%	%	%
ประโยชน์ของการจัดการความรู้*						
- ปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิต	84.2	88.6	70.8	87.5	90.9	80.7
- ลดเวลาการบริการ/ค่าใช้จ่าย	69.5	75.0	75.0	75.0	61.4	68.4
- เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ	56.5	59.1	45.8	12.0	75.0	50.0
- การลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์	51.4	50.0	41.7	62.5	50.0	56.1
- ป้องกันการสูญหายของความรู้	35.0	36.4	37.5	25.0	27.3	40.4
- การยกระดับผลิตภัณฑ์	44.6	31.8	45.8	75.0	63.6	35.1
- ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	40.7	18.2	62.5	87.5	31.8	49.1
- การบริหารลูกค้า	31.6	31.8	25.0	37.5	36.5	29.8
- สร้างนวัตกรรม	37.9	20.5	37.5	62.0	45.5	42.1
- การพัฒนาทรัพย์สิน	18.1	6.8	20.8	12.5	29.5	17.5
ปัญหาและอุปสรรค*						
-ไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นระบบ	51.9	46.7	62.5	50.0	57.4	47.5
-ระบบสารสนเทศไม่เอื้ออำนวย	33.9	57.8	37.5	25.0	25.5	22.0
-บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ	57.7	55.6	45.8	25.0	62.2	46.6
-บุคคลมีทัศนคติความรู้คืออำนาจ	32.8	37.8	50.0	0.0	29.8	28.8
-ตัวบุคคลยังไม่มีความไว้วางใจกับบุคคลที่จะแลกเปลี่ยนความรู้	26.2	37.8	25.0	37.5	21.3	20.3
-ไม่รู้ว่าความรู้ที่มีอยู่มีประโยชน์	22.4	15.6	29.2	0.0	23.4	27.1
-มีการแข่งขันภายในสูง	23.5	26.7	20.8	50.0	17.0	23.7
-ตัวบุคคลไม่เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้	25.1	20.0	20.8	50.0	17.0	33.9
-ไม่มีการยกย่องชมเชย/ให้รางวัล	20.8	15.6	16.7	25.0	25.5	22.0

*สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3.2.4 ปัญหาจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้

ปัญหาในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ 3 อันดับแรกของภาพรวม 5 กลุ่มอุตสาหกรรม คือ ไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นระบบ ระบบสารสนเทศไม่เอื้ออำนวยและบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในองค์กร กล่าวคือ คน กระบวนการ และเทคโนโลยี

3.2.5 เครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้

ปัจจุบันเครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้นั้นมีหลากหลายชนิด ทั้งชนิดที่เป็นเครื่องมือช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้และชนิดที่เป็นเครื่องมือช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ ตารางที่ 6 แสดงผลการสำรวจเครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้ที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้นั้นส่วนใหญ่เป็นเครื่องมือประเภทถ่ายทอดความรู้ โดยอันดับหนึ่งของทั้ง 5 กลุ่มอุตสาหกรรมเหมือนกันคือ กิจกรรมกลุ่มย่อย หากพิจารณาเครื่องมือกลุ่มถ่ายทอดความรู้พบอันดับสองและสามของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมมีดังนี้ กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และเครื่องจักรสำนักงาน เหมือนกันคือ การ

แลกเปลี่ยนงาน และการจัดตั้งทีมข้ามสายงาน สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูป ได้แก่ การทบทวนหลังการปฏิบัติงานและการสัมมนาเรื่องความรู้ต่างๆ ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน และระบบที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) กลุ่มอุตสาหกรรมเคมีและเคมีภัณฑ์ ได้แก่ ระบบที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) และการแลกเปลี่ยนงาน อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า อันดับที่ 2 และ 3 ของทั้ง 5 อุตสาหกรรมอยู่ใน 4 เทคนิคการถ่ายทอดความรู้นี้คือ การแลกเปลี่ยนงาน ทีมงานข้ามสายงาน ทบทวนหลังการปฏิบัติ และระบบที่ปรึกษา

พิจารณาเครื่องมือการจัดการความรู้ประเภทการเข้าถึงพบว่าระบบจัดการเอกสารเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้เป็นลำดับที่ 1 ในทุกอุตสาหกรรม จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มีความนิยมเป็นลำดับถัดมา โดยเป็นลำดับที่ 2 ในอุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงาน อาหารทะเลแปรรูป และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และเป็นลำดับที่ 3 ในอุตสาหกรรมยานยนต์และเคมีภัณฑ์ นอกจากนี้ฐานข้อมูลความรู้ โดยภาพรวมแล้วเป็นเครื่องมือที่นิยมลำดับที่ 3 หากพิจารณารายอุตสาหกรรมพบว่า เป็นลำดับที่ 2 ของสองอุตสาหกรรมได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์ และเคมีภัณฑ์ เป็นลำดับที่ 3 ของอุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงาน

ตารางที่ 6. เครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้ที่มีการนำไปใช้

ประเด็น	อุตสาหกรรม					
	โดยรวม	ยานยนต์	เครื่องจักรสำนักงาน	อาหารทะเลแปรรูป	อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	เคมีและเคมีภัณฑ์
	%	%	%	%	%	%
เครื่องมือและเทคนิค KM*						
กลุ่มถ่ายทอดความรู้						
- การทำกิจกรรมกลุ่มย่อย	89.8	95.5	100.0	100.0	81.8	86.0
- การแลกเปลี่ยนงาน	60.5	68.2	70.8	50.0	47.7	61.4
- การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน	47.4	59.1	62.5	12.5	40.9	42.1
- การทบทวนหลังปฏิบัติงาน	60.5	56.8	54.2	87.5	65.9	57.9
- สัมมนาเรื่องความรู้ต่างๆ	54.8	47.7	45.2	87.5	50.0	54.4
- ระบบที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง)	55.9	47.7	54.2	62.5	52.3	64.9
- ชุมชนนักปฏิบัติ	42.9	31.8	50.0	25.0	45.5	49.1
- ระบบโค้ช	35.6	34.1	33.3	37.5	29.5	42.1
- การประชุมผ่านวิดีโอ	10.2	6.8	4.2	12.5	11.4	14.0
- เวที-ถามตอบ	9.0	4.5	4.2	0	6.8	17.5
กลุ่มเข้าถึงความรู้						
- ระบบจัดการเอกสาร	75.8	81.8	79.2	87.5	81.8	71.9
- จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์	57.1	52.3	70.8	75.0	56.8	52.6
- ฐานข้อมูลความรู้	48.6	56.8	41.7	50.0	36.4	54.4
- กรณีศึกษา	22.0	25.0	29.2	37.5	20.5	15.8
- วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	31.1	22.7	20.8	25.0	43.2	33.3
- ฐานความรู้บทเรียน	24.3	22.7	12.5	62.5	20.5	28.1
- การเล่าเรื่อง	29.4	18.2	29.2	25.0	27.3	40.0
- การเรียนการสอนผ่านเว็บ	20.9	9.1	33.3	25.0	22.7	22.8
- การเสวนา	22.6	20.5	8.3	25.0	18.2	33.3
- กรู๊ปแวร์	7.9	6.8	25.0	0.0	2.3	7.0

*สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ผลต่อประโยชน์จากการจัดการความรู้

การทดสอบค่าทางสถิติด้วย Chi-Square (โดยโปรแกรม PASW) เมื่อพิจารณาประโยชน์ที่องค์กรได้

รับจากการจัดการความรู้เทียบกับประเภทอุตสาหกรรม ขนาดองค์กร และประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ขององค์กร สามารถแสดงผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7. สรุปผลการทดสอบ Chi-Square ประเด็นประโยชน์จากการจัดการความรู้

ประโยชน์จากการจัดการความรู้	ประเภทอุตสาหกรรม	ขนาดองค์กร	ประสบการณ์ด้าน KM
- ปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิต	0.203	0.003*	0.656
- ลดเวลาการบริการและค่าใช้จ่าย	0.646	0.882	0.653
- เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ	0.006*	0.005*	0.089
- การลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์	0.757	0.179	0.226
- ป้องกันการสูญหายของความรู้	0.676	0.000*	0.078
- การยกระดับผลิตภัณฑ์	0.006*	0.585	0.010*
- ความสำเร็จในการแข่งขัน	0.000*	0.568	0.778
- การบริหารลูกค้า	0.085	0.438	0.108
- สร้างนวัตกรรม	0.055	0.366	0.366
- การพัฒนาทรัพยากร	0.092	0.066	0.039*

* สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.3.1 ประเภทอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ การยกระดับผลิตภัณฑ์ และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 พิจารณาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ พบว่าองค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงานและอาหารทะเลแปรรูปเห็นประโยชน์ในข้อนี้ น้อยกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ การยกระดับผลิตภัณฑ์ พบว่าองค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และกลุ่มเคมีและเคมีภัณฑ์ มองเห็นว่าการจัดการความรู้ในเรื่องนี้น้อยกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกจากนี้องค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องจักร

สำนักงานและอุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูปเห็นว่าการจัดการความรู้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้มากกว่าองค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ

3.3.2 ขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในเรื่องของการปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิต การเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ และการป้องกันการสูญหายของความรู้ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลางมองว่าการจัดการความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจได้มากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ นอกจากนี้องค์กรขนาดกลางและใหญ่มองว่าการจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิต รวมทั้งช่วย

ป้องกันการสูญหายของความรู้ได้มากกว่าองค์กรขนาดเล็ก

3.3.3 ประสิทธิภาพด้านการจัดการความรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ในเรื่องของการยกระดับผลิตภัณฑ์ และการพัฒนาทรัพย์สิน ซึ่งมีที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยองค์กรที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดการความรู้ 3-4 ปีมองประโยชน์ในเรื่องการยกระดับผลิตภัณฑ์น้อยกว่าองค์กรกลุ่มอื่นๆแต่องค์กรดังกล่าว เห็นประโยชน์เรื่องของการ

พัฒนาทรัพย์สินมากกว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

3.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาในการนำการจัดการความรู้ไปใช้

การทดสอบค่าทางสถิติด้วย Chi-Square เมื่อพิจารณาปัญหาจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้ เทียบกับประเภทอุตสาหกรรม ขนาดองค์กร และ ประสิทธิภาพด้านการจัดการความรู้ขององค์กร สามารถแสดงผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8. สรุปผลการทดสอบ Chi-Square ประเด็นปัญหาในการนำการจัดการความรู้ไปใช้

ปัญหาในการนำการจัดการความรู้ไปใช้	ประเภทอุตสาหกรรม	ขนาดองค์กร	ประสิทธิภาพด้าน KM
-ไม่มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นระบบ	0.570	0.221	0.881
-ระบบสารสนเทศไม่เอื้ออำนวย	0.003*	0.491	0.385
-บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ	0.194	0.001*	0.211
-บุคคลมีทัศนคติว่าความรู้คืออำนาจ	0.121	0.117	0.154
-ตัวบุคคลยังไม่มีความไว้วางใจกับบุคคลที่จะแลกเปลี่ยนความรู้	0.253	0.681	0.181
-ไม่รู้ว่าความรู้นั้นมีอยู่ที่ประโยชน์	0.316	0.002*	0.000*
-มีการแข่งขันภายในสูง	0.253	0.333	0.011*
-ตัวบุคคลไม่เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้	0.079	0.002*	0.262
-ยังไม่มีกรรยกของชมเชย/ให้รางวัล	0.686	0.738	0.349

* สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

3.4.1 ประเภทอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอจากการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กรในเรื่องของระบบสารสนเทศไม่เอื้ออำนวย ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์จะพบปัญหานี้มากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ

3.4.2 ขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในองค์กรในเรื่องของบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ ไม่รู้ว่าความรู้นั้นมีอยู่ที่ประโยชน์ต่อบุคคลอื่นหรือไม่ และตัวบุคคล

ไม่เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยองค์กรขนาดกลางและใหญ่พบกับปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรให้ความร่วมมือและบุคคลไม่เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้มากกว่าองค์กรขนาดเล็ก ในขณะที่องค์กรขนาดเล็กพบกับปัญหาที่บุคลากรไม่รู้ว่าความรู้นั้นมีอยู่ที่ประโยชน์ต่อบุคคลอื่นหรือไม่มากกว่าองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่

3.4.3 ประสิทธิภาพด้านการจัดการความรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ในองค์กรในเรื่องของไม่รู้ว่าความรู้นั้นมี

มีอยู่ไม่มีประโยชน์ต่อบุคคลอื่นหรือไม่และมีการแข่งขันภายในสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยในองค์กรที่มีประสิทธิผลน้อยกว่า 1 ปีพบกับปัญหาเกี่ยวกับไม่รู้ว่าคุณสมบัติที่มีอยู่มีประโยชน์ต่อบุคคลอื่นหรือไม่มากกว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลมากกว่าและองค์กรที่มีประสิทธิผลมากกว่า 5 ปีขึ้นไปพบปัญหาที่มีการแข่งขันภายในมากกว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลน้อยกว่า

3.5 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้ไปใช้

การทดสอบค่าทางสถิติด้วย Chi-Square เมื่อพิจารณาเครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้ที่องค์กรเลือกใช้เทียบกับประเภทอุตสาหกรรมขนาดองค์กร และประสิทธิผลด้านการจัดการความรู้ขององค์กร สามารถแสดงผลดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9. สรุปผลการทดสอบ Chi-Square ประเด็นการเลือกเครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้ไปใช้

เครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้*	ประเภทอุตสาหกรรม	ขนาดองค์กร	ประสิทธิผลด้าน KM
กลุ่มถ่ายทอดความรู้			
- การทำกิจกรรมกลุ่มย่อย	0.057	0.020*	0.665
- การแลกเปลี่ยนงาน	0.235	0.352	0.018*
- การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน	0.063	0.167	0.030*
- การทบทวนหลังปฏิบัติงาน	0.435	0.955	0.137
- สัมมนาเรื่องความรู้ต่างๆ	0.424	0.000*	0.037*
- ระบบที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง)	0.482	0.275	0.312
- ชุมชนนักปฏิบัติ	0.312	0.002*	0.055
- ระบบโค้ช	0.760	0.240	0.101
- การประชุมผ่านวิดีโอ	0.638	0.013*	0.005*
- เวที-ถามตอบ	0.092	0.609	0.556
กลุ่มเข้าถึงความรู้			
- ระบบจัดการเอกสาร	0.685	0.039*	0.029*
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	0.437	0.274	0.206
- ฐานข้อมูลความรู้	0.281	0.002*	0.002*
- กรณีศึกษา	0.492	0.149	0.066
- วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	0.207	0.235	0.177
- ฐานความรู้บทเรียน	0.061	0.002*	0.132
- การเล่าเรื่อง	0.189	0.120	0.009*
- การเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์	0.181	0.000*	0.237
- การเสวนา	0.127	0.217	0.014*
- กรู๊ปแวร์	0.015*	0.018*	0.028*

* สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

3.5.1 ประเภทอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้กรู๊ปแวร์เป็นเครื่องมือจัดการความรู้ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยเครื่องมือชนิดนี้จะได้รับความนิยมในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงานมากกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ

3.5.2 ขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการเลือกการทำกิจกรรมกลุ่มย่อย การจัดสัมมนาความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ การประชุมผ่านวิดีโอ ระบบจัดการเอกสาร ฐานข้อมูลความรู้ ฐานความรู้บทเรียน การเรียนการสอนผ่านเว็บ และกรู๊ปแวร์ เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยชุมชนนักปฏิบัติ จะเป็นที่นิยมในองค์กรขนาดเล็กมากกว่าองค์กรขนาดกลางและใหญ่ สำหรับการทำการกิจกรรมกลุ่มย่อยและระบบจัดการเอกสาร จะเป็นที่นิยมในองค์กรขนาดเล็กและองค์กรขนาดใหญ่มากกว่าองค์กรขนาดกลาง การจัดสัมมนาความรู้ การประชุมผ่านวิดีโอ ฐานข้อมูลความรู้ ฐานความรู้บทเรียนจะเป็นที่นิยมในองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่มากกว่าองค์กรขนาดเล็ก สำหรับการเรียนการสอนผ่านเว็บรวมถึงกรู๊ปแวร์ จะเป็นที่นิยมในองค์กรขนาดใหญ่

3.5.3 ประสิทธิภาพด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับการเลือกการแลกเปลี่ยนงาน การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน การสัมมนาเรื่องความรู้ การประชุมผ่านวิดีโอ ระบบจัดการเอกสาร ฐานข้อมูลความรู้ การเล่าเรื่อง การเสวนาและกรู๊ปแวร์เป็นเครื่องมือการจัดการความรู้ที่นำไปใช้ในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยการจัดสัมมนาความรู้ ฐานข้อมูลความรู้ จะนิยมใช้ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากกว่า 2 ปีขึ้นไป ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 3-4 ปี จะมีการประชุมผ่านวิดีโอ การเสวนา การแลกเปลี่ยนงานและกรู๊ปแวร์ มากกว่าองค์กรกลุ่มอื่นๆ และสำหรับองค์กรที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปีนิยมใช้การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน การเล่าเรื่องและระบบจัดการเอกสารมากกว่าองค์กรกลุ่มอื่นๆ

4. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในภาพกว้างถึงลักษณะการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในภาคอุตสาหกรรมของอุตสาหกรรม 5 กลุ่มคืออุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมเครื่องจักรสำนักงาน อุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูป อุตสาหกรรมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุตสาหกรรมเคมีและเคมีภัณฑ์ ซึ่งผลจากการศึกษานี้ทำให้เห็นถึงความคล้ายคลึงและความหลากหลายของการนำการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร ทั้งในเรื่องของเป้าหมายการนำไปใช้ ประโยชน์ที่ได้จากการนำการจัดการความรู้ไปใช้ รูปแบบกระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงเครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้ ทั้งนี้ความหลากหลายของการดำเนินกิจกรรมบางอย่างอาจขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กรเช่น ประเภทอุตสาหกรรม ขนาดขององค์กร และประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ในองค์กร อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ทำให้เห็นภาพกว้างของการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กรภาคอุตสาหกรรมเท่านั้น การทำวิจัยต่อเนืองจึงควรมีการศึกษาในเชิงลึกกับองค์กรโดยเจาะลึกเป็นในแต่ละอุตสาหกรรม แต่ละขนาด หรือแต่ละประสิทธิภาพด้านการจัดการความรู้เพื่อทราบถึงเหตุผลของประเด็นต่างๆ หรือความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การเลือกเครื่องมือหรือเทคนิคการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งประโยชน์ที่องค์กรมองว่าได้รับการจัดการความรู้ นอกจากนี้ อาจมีการศึกษาการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในภาครัฐและบริการ เพื่อทำให้เห็นถึงลักษณะการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่แตกต่างกันออกไปและนำผลมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้

5. กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2553 เลขที่สัญญา ENG530103S รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากสถานประกอบการ ผู้ให้ข้อมูล

แบบสอบถาม จนทำให้การวิจัยครั้งนี้เสร็จลุล่วงไปด้วยดี (4)
ทางคณะผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

6. เอกสารอ้างอิง

- (1) Earl L. Are We Managing our Knowledge? The Canadian Experience. Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps. Organization for Economic Co-operation and Development Statistics Canada (OECD); 2003. p.55-85.
- (2) Edler J. The Management of Knowledge in German Industry. Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps. Organization for Economic Co-operation and Development Statistics Canada (OECD); 2003. p.89-118.
- (3) Baastrup A. and Strømsnes W. The promotion and Implementation of Knowledge Management – A Danish Contribution. Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps. Organization for Economic Co-operation and Development Statistics Canada (OECD); 2003. p.119-141.
- (4) Offsey S. Knowledge management: linking people to knowledge for bottom line results. Int J Knowledge management. 1997; 1(2): 113-122.
- (5) Kremp E. and Mairesse J. Knowledge Management, Innovation and Productivity: A Firm Level Exploration Based on French Manufacturing CIS3 Data. Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps. Organization for Economic Co-operation and Development Statistics Canada (OECD); 2003. p.143-168.
- (6) Gross Domestic Product of Q3/2008. [Internet] [2009; cited 2009 Feb 12]. Available from <http://www.tistr.or.th/tistrblog/diskstation/Q3Thai.pdf>
- (7) Earl J. and Gault F. Knowledge Management: Size Matters. Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps. Organization for Economic Co-operation and Development Statistics Canada (OECD); 2003. p.169-186.