

ผลงานอันดับ 2

เรื่อง

การบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
ในบริบทที่เปลี่ยนแปลง

ผลงานของ
นายฉัตรชัย เลียมแก้ว

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
(นักวิชาการแรงงาน 9 ชช.)
ตำแหน่งเลขที่ 54

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
กระทรวงแรงงาน

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในบริบทที่เปลี่ยนแปลง ฉบับนี้เป็นผลงานทางวิชาการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และเพื่อหาแนวทางการกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยศึกษาเฉพาะ 1) การจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานภายใต้การดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2550 มิติที่ 4 การพัฒนาองค์กร เฉพาะตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้" 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ของข้าราชการระดับ 3-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในสวนกลาง ผลการศึกษาพบว่า

รูปแบบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Model) ที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้ดำเนินการ ประกอบด้วย การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กร การสื่อสารทั่วทั้งองค์กร การจัดหากระบวนการและเครื่องมือ การสร้างช่องทางการเรียนรู้ การวัดผล และการสร้างแรงจูงใจ สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ของกลุ่มงาน เช่น การจัดประชุม COP การจัดบอร์ด มีในระดับน้อย-ปานกลาง ด้านการสกัดความรู้จากบุคคลของกลุ่มงาน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การสรุปบทเรียน ในการทำงานมีในระดับน้อย-ปานกลางแต่พบว่าผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาในงานได้เป็นอย่างดี ด้านการจัดระบบความรู้ของกลุ่มงาน พบว่าใช้แฟ้มเอกสารเป็นส่วนใหญ่และอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูล/ความรู้สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการดึงความรู้ไปใช้ของกลุ่มงาน พบว่าการสอนงานและการเรียนรู้วิธีการ/การแก้ปัญหาต่างๆ จากผู้บังคับบัญชา มีในระดับปานกลาง สำหรับรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงานให้ความสำคัญกับการระดมสมอง/แลกเปลี่ยนความรู้มากที่สุด ส่วน ทักษะ ความรู้ที่ต้องการพัฒนามากที่สุดเป็นการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์, สารสนเทศ, IT และรูปแบบการจัดการความรู้ที่ต้องการมากที่สุด คือ การฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา

ข้อเสนอแนะต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน คือ การจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบโครงการ LO/KM ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และทุกกลุ่มงานควรมีศูนย์องค์ความรู้ที่มีการจัดตั้งอย่างเป็นทางการ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้นำเสนอปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว (Critical Success Factors) ของการดำเนินการบริหารจัดการความรู้ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานด้วย

คำนำ

การศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในบริบทที่เปลี่ยนแปลง เป็นการศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ภายใต้การปฏิบัติราชการตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 - 2550 และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานที่มีความเชื่อมโยงระหว่างการจัดการความรู้ที่ได้วางระบบไว้กับความรู้ที่ฝังอยู่กับตัวเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นกลไกการถ่ายทอดความรู้ขององค์กร เพื่อการขับเคลื่อนภารกิจด้านแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทิศทางเดียวกัน โดยเป้าหมายสุดท้ายคือความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งจะเป็นทางที่สร้างสรรค์สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และท้ายที่สุดจะส่งผลต่อการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ในทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

นายฉัตรชัย เลียมแก้ว

กรกฎาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	(1)
สารบัญตาราง.....	(4)
สารบัญภาพประกอบ.....	(5)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
- ประโยชน์ที่ได้รับ.....	3
- ขอบเขตของการศึกษา.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
- แนวคิดองค์การเพื่อการเรียนรู้.....	4
- แนวคิดการจัดการความรู้.....	9
- แนวคิดชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices CoPs).....	20
3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	24
- วิธีการศึกษา.....	24
- กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	24
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
- การนำเสนอผลการศึกษา.....	25

4	การดำเนินการจัดการความรู้ ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.....	26
	- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548.....	26
	- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549.....	28
	- ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550.....	30
5	บทวิเคราะห์.....	32
	- วิเคราะห์รูปแบบ (Model) ของการบริหารจัดการความรู้ในสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน.....	32
	- ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว (Critical Success Factors) ของการดำเนินการจัดการความรู้ในสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน.....	34
	- ผลการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ กลุ่มงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.....	36
6	บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	45
	- บทสรุป.....	45
	- ข้อเสนอแนะ.....	47
	บรรณานุกรม.....	50
	ภาคผนวก	
	- แผนการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ 2549	
	- แผนการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ปีงบประมาณ 2550	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การเปรียบเทียบลักษณะขององค์การเพื่อการเรียนรู้.....	6
5.1	แสดงลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
5.2	ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้.....	38
5.3	ด้านการสกัดความรู้จากบุคคล.....	39
5.4	ด้านการจัดระบบความรู้.....	40
5.5	ด้านการดึงความรู้ไปใช้.....	41
5.6	ความถี่และร้อยละของรูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มงาน.....	42
5.7	ความถี่และร้อยละของทักษะ ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานในส่วนที่ต้องการพัฒนา.....	43
5.8	ความถี่และร้อยละของรูปแบบการจัดการความรู้ในกลุ่มงานที่ต้องการ.....	44

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	ขั้นตอนการพัฒนาองค์การเพื่อการเรียนรู้.....	8
2.2	รูปแบบของความรู้.....	11
2.3	รูปแบบของการสร้างความรู้ของ Hideo Yamasaki.....	12
2.4	รูปแบบของการสร้างความรู้ของ Nonaka et al., 2000.....	13
2.5	แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร.....	17
2.6	กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process).....	18
2.7	กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process).....	20