

18549

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบการจัดการความรู้ภายในบริษัท สเปนชัน
(ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท อเกียร์ ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์
(ไทย) จำกัด

A comparative study of knowledge management between Spansion
(Thailand) Limited and Agere Systems Microelectronics (Thai)
Limited

นาย อาคม ช่วยชู

นาย สุทธิพงศ์ จงไกรจักร

ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)

โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2548

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: การศึกษาเชิงเปรียบเทียบการจัดการความรู้ภายใน บริษัท สแปนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท อเกียร์ ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ไทย) จำกัด
ชื่อผู้เขียน	: นายอาคม ช้วยชู และ นายสุธิพงศ์ จงไกรจักร
ชื่อปริญญา	: วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ องค์การ)
ปีการศึกษา	: 2548
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ.ดร. บุญอนันต์ พิณภัทรชัย

การศึกษาภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นเรื่อง การศึกษาเชิงเปรียบเทียบการจัดการความรู้ภายใน
บริษัท สแปนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท อเกียร์ ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ไทย)
จำกัด ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการ และวิธีปฏิบัติ รูปแบบของการจัดการองค์ความรู้
ภายในองค์กร
- 2) ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุน รวมทั้งปัญหาและ อุปสรรค ของการจัดการความรู้
ภายในองค์กรทั้งสองแห่ง
- 3) เปรียบเทียบแนวคิด และรูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรทั้ง 2 แห่ง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการทำการศึกษา และดำเนินการงานวิจัย ในเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เพื่อศึกษาโครงสร้าง และรายละเอียดเชิงลึกที่
เกี่ยวกับแนวความคิดและวิธีปฏิบัติ การจัดการองค์ความรู้ ของบริษัททั้ง 2 แห่ง ที่เป็นบริษัท
ต่างชาติที่มาตั้งฐานการผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการส่งออก ภายในประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า

แนวคิดและหลักการของการดำเนินการ ในเรื่องการจัดการความรู้ นั้น องค์กรทั้งสองมี
เป้าหมายหลักต่างกันออกไป คือ การจัดการความรู้ในบริษัทสแปนชั่น มีจุดประสงค์หลัก เพื่อการ

พัฒนาและส่งเสริมคนในองค์กรให้มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ มีการแบ่งปัน และดึงดูความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จในการทำธุรกิจ ส่วนของอเกียร์เป้าหมายหลักในการจัดการความรู้ จะมุ่งเน้นการนำความรู้ และการแบ่งปัน ไปสร้างคุณภาพ และการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

แนวทางและกระบวนการที่แตกต่างกันทั้งสององค์กร โดยที่การจัดการความรู้ของ สแปนซ์ มีที่ปรึกษาจากภายนอกเข้ามาช่วย โดยการดำเนินการนั้นกระบวนการจัดการจะมีแนวทางการจัดการความรู้ที่เป็นระบบที่แน่นอนตามแบบที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร แต่แนวทางการดำเนินการของบริษัท อเกียร์ ในเรื่องการจัดการความรู้ จะเป็นแนวทางมาจากการจัดการความรู้ที่เกิดจากกระบวนการผลิต และการดำเนินการบริการให้ลูกค้า เพื่อผลทางด้านการทำธุรกิจขององค์กร เป็นตัวกำหนดแนวทาง

รูปแบบในการดำเนินงาน ของสแปนซ์ จะดำเนินงานทางด้าน การส่งเสริมให้มีการสร้างความรู้ และการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ของพนักงานในองค์กรจะมีผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดการความรู้ สองประเภท คือกลุ่มผู้ที่เชี่ยวชาญที่จะให้ความรู้ และกลุ่มผู้ใช้ความรู้จากการเรียนรู้ ส่วนของอเกียร์ รูปแบบ การดำเนินงานของการจัดการความรู้มุ่งเป้าหมายไปที่การฝึกอบรม และการมีกิจกรรม ทางด้านส่งเสริมคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเครื่องมือหลัก แต่รูปแบบที่มีความคล้ายกันของทั้งสององค์กรคือ การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อจัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ภายในองค์กร

ปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานการจัดการความรู้ ของบริษัท อเกียร์ ขาดนโยบายที่ชัดเจนชัดในเรื่องการจัดการความรู้ขององค์กร การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบและคณะกรรมการทางด้านความรู้ที่คนภายในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญ ในการสร้าง การจัดเก็บ การแลกเปลี่ยน การนำความรู้ไปใช้ ยังมีน้อย อุปสรรคของ บริษัท สแปนซ์ คือขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบในการรองรับการพัฒนาของโครงการ และการที่คณะกรรมการมีงานประจำ จนบางครั้งก็เป็นอุปสรรคที่ทำให้โครงการย่อยต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ ไม่สามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย

ปัจจัยเอื้อที่ทำให้โครงการประสบผลสำเร็จ ทั้งสององค์กรมีปัจจัยเอื้อที่ส่งผลให้การจัดการความรู้ในองค์กรเกิดความสำเร็จ หรือนำที่จะประสบความสำเร็จ คือความเชื่อวัฒนธรรม โครงสร้างในการทำธุรกิจ องค์กรมีขอบเขตในการจัดทำความรู้ที่แน่นอน คือ มุ่งที่จะจัดการความรู้ที่เกี่ยวกับ ทางด้านวิศวกรรม และกระบวนการผลิต เป็นหลัก การมีเทคโนโลยีในระบบ สารสนเทศที่ทันสมัย มาเป็นเครื่องมือจัดการทางด้านข้อมูล และการสื่อสาร ส่วนสิ่งที่ต่างก็คือนโยบายการจัดการความรู้ ของทั้งสององค์กร ที่สแปนซ์ นั้น เรื่องการจัดการความรู้ จะถูกนำเข้าไปประชุม

ของฝ่ายบริหารทุกเดือน สุดท้ายคือการให้รางวัลที่เป็นของมีค่า เพื่อเป็นเครื่องกระตุ้นที่จะทำให้เกิด ความความตื่นตัวของพนักงาน ที่ต้องการสร้างแบบอย่างที่ดีในการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมการ จัดการความรู้ในองค์กร นอกจากนี้เรื่องการศึกษาพิเศษในการประเมินผลงานประจำปี

การนำผลการดำเนินงานการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ ทั้งสององค์กร มีแนวคิดที่เหมือนในเรื่องนี้ กล่าวคือผลของการจัดการความรู้ จะทำให้ความรู้ใน องค์กรได้ถูกจัดเป็นระบบพนักงานทุกคนสามารถที่จะเรียนรู้ได้ในระบบการจัดเก็บ มีการนำความรู้ ต่าง ที่มีอยู่ในองค์กรไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร โดยการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ใน การทำงาน ผลิตภัณฑ์ และการบริการ เพื่อก่อให้เกิด ความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งสิ่ง นี้ก็เป็นส่วนหนึ่งของผลที่เกิดจากการจัดการความรู้ ภายในองค์กรทั้งสอง

ข้อเสนอแนะ

- 1.) ควรให้นโยบายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้ในองค์กรโดยมีบุคคลหรือคณะกรรมการ ที่รับผิดชอบโดยตรง โดยเฉพาะบริษัทที่เริ่มการจัดทำการจัดการความรู้
- 2.) ควรทำการวิเคราะห์เทียบเคียง(Benchmarking)ผลการปฏิบัติงานการจัดการ ความรู้ในองค์กรทั้งสองแห่ง เพื่อวิเคราะห์ว่าองค์กรของตนเองเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น น่าจะมีส่วนใดบ้างที่สามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เกิดประโยชน์ ในการดำเนินงาน
- 3.) สุดท้ายสิ่งที่น่าสนใจที่เกิดจากการผลักดันขององค์กรทั้งสองแห่ง คือการสร้างเครือข่าย ของกลุ่มบริษัท ในเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องราวของการ จัดการความรู้ในแต่ละแห่งของบริษัทกลุ่มในเครือ

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนี้พันธฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา และความช่วยเหลือ จาก ผศ.ดร.บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา คณะผู้ศึกษารู้สึกสำนึกในความเมตตา และขอกราบ ขอบพระคุณท่านอาจารย์มา ณ โอกาสนี้

พร้อมกันนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณอาจารย์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่คณะผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณ คุณโสรัตน์ จตุรทิศ ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกฝึกอบรม ของบริษัท สแปนชั่น (ประเทศไทย) ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์ และให้รายละเอียดของกิจกรรมการ จัดการความรู้ในบริษัท สแปนชั่น และขอขอบพระคุณ คุณกนิษฐา รุ่งแสง ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากร มนุษย์ คุณ นงนุช หัสเมตโต ผู้จัดการฝึกอบรม และคุณ สุทธิดา สินธุ์วัต หัวหน้าส่วนงานควบคุม เอกสาร ของบริษัท อเกียร์ ซิสเต็ม ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ไทย) จำกัด ที่ได้เสียสละอันมีค่า ในการ ให้สัมภาษณ์ และนำเสนอในสิ่งที่เป็นประโยชน์กับคณะผู้ศึกษาด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณครอบครัวของคณะผู้ศึกษาที่คอยให้กำลังใจกับคณะผู้ศึกษาและให้ความ ช่วยเหลือในบางโอกาสอันสมควร โดยเฉพาะน้องมีมี

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ HRD พิเศษรุ่น 2 ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ เกื้อกูลกันมาตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณวินัย หนูสมจิตร ผู้เป็นที่รักของเพื่อนทุกท่าน ที่คอยเป็นผู้ประสานงานใน การติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องสถาบันให้แก่คณะผู้ศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ที่เป็นผู้ให้ความรัก ความห่วงใย ช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ เป็นกำลังใจ และให้โอกาสในการศึกษาแก่คณะผู้ศึกษาตลอดมา

คณะผู้ศึกษา

มิถุนายน 2548