

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

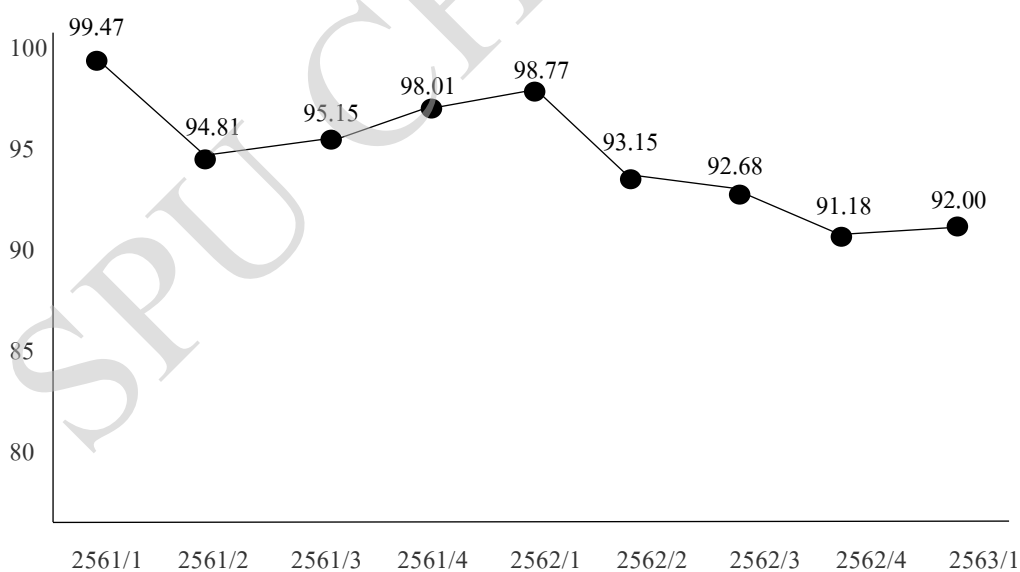
การจัดการความรู้ (knowledge management) มีความจำเป็นอย่างมากต่อองค์กรในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่แต่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร แล้วมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้และนำผู้ประยุกต์ใช้ความรู้นั้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด เนื่องจากความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนการทำงานให้ประสบความสำเร็จทั้งภาคธุรกิจ เอกชน และภาครัฐ การจัดการความรู้จะเน้นการมีปฏิสัมพันธ์ของคนในการถ่ายทอดความรู้กว่าเครื่องมือหรือเอกสารใด การจัดการความรู้จึงมีผลต่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการพัฒนาคุณสมบัติของสินค้าอย่างต่อเนื่อง (Meski et al., 2020)

ความรู้ที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตควรได้รับการจัดเข้าระบบและง่ายต่อการเข้าถึงของพนักงานในส่วนงานต่าง ๆ อย่างไรก็ดี ถ้าความรู้ที่ได้มานั้นไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง ก็ถือว่าการจัดการความรู้ไม่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดการความรู้ในองค์กรนั้นจะทำให้ผู้บริหารได้ริเริ่มพิจารณาปรับเปลี่ยนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประยุกต์ และสังเคราะห์ข้อมูลที่เป็นต้องงานด้านการผลิตตามความเหมาะสมของลักษณะทีมงานและทรัพยากรภายใน เช่น ถ้าทีมงานมีจำนวนสมาชิกอยู่น้อย การสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาอาจต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาความรู้จากแหล่งภายนอก ดังนั้น ผู้บริหารในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตควรมีการส่งเสริมสมาชิกในองค์กรได้เข้าถึงแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอก เช่น สถาบันวิจัยของภาครัฐและเอกชน งานประชุมวิชาการ หรือการว่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อมาถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานโดยตรงเพื่อนำมาสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Choi et al., 2020)

อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์มีความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจการผลิตสินค้าที่มีต้องใช้เป็นวัสดุที่ใช้สำหรับห่อหุ้ม ป้องกัน ลำเลียงและนำเสนอสินค้าจากผู้ผลิตถึงผู้ใช้หรือผู้บริโภค บรรจุภัณฑ์จึงเปรียบเสมือนหน้าต่างที่เปิดให้ข้อมูลที่สำคัญต่อผู้บริโภคก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้า เนื่องจากบรรจุภัณฑ์เป็นสิ่งที่จับต้องได้ทำให้ผู้บริโภคเห็นและสัมผัสเป็นลำดับแรก บรรจุภัณฑ์

จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการขายสินค้านอกเหนือจากการทำหน้าที่ปกป้องสินค้าภายในให้คงสภาพและคุณสมบัติให้สดใหม่ได้นานที่สุด สร้างความปลอดภัยจากสิ่งแปลกปลอมจากภายนอกเข้าไปปนเปื้อนกับสินค้าภายใน อีกทั้งบรรจุภัณฑ์ยังสร้างความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการใช้สอย จำต้อง ยก ถือ และพกพาไปยังสถานที่ ต่าง ๆ หากมองภาพรวมธุรกิจบรรจุภัณฑ์ทุกประเภทในภูมิภาคอาเซียน จะเห็นว่ามีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีมูลค่ารวมกว่า 51,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2561 ซึ่งคาดว่าในช่วง 6 ปี (ปี 2561-2567) จะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ร้อยละ 6.1 หรือมีมูลค่าตลาดบรรจุภัณฑ์รวมอยู่ที่ 72,700 ล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2567 (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2563)

วัสดุที่ใช้ในการทำบรรจุภัณฑ์ส่วนใหญ่ทำมาจากพลาสติกเพราะมีคุณสมบัติที่ทนทาน น้ำหนักเบา และไม่ทำปฏิกิริยากับสินค้าได้ง่าย จึงทำให้บรรจุภัณฑ์ที่ทำจากพลาสติกเป็นที่นิยมอย่างมากในอุตสาหกรรมการผลิต โดยที่สถานการณ์อุตสาหกรรมพลาสติกของไทย ไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีปริมาณการส่งออกขยายตัวเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปี 2562 โดยการขยายตัวเกิดจากความต้องการของตลาดประเทศคู่ค้าหลัก เช่น สหรัฐอเมริกา เวียดนาม และอินโดนีเซีย นอกจากนี้ ราคาน้ำมันดิบซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตพลาสติกในตลาดโลกมีการปรับตัวลดลง ทำให้ต้นทุนวัตถุดิบลดลงและจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้มีความต้องการพลาสติกบางประเภทเพิ่มขึ้น



ภาพที่ 1 ดัชนีผลผลิตพลาสติกในประเทศไทย  
ที่มา สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (2563)

ภาพที่ 1 แสดงดัชนีผลผลิตพลาสติกในประเทศไทยพบว่าดัชนีในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 มีการขยายตัวร้อยละ 5.02 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า และเมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปี 2562 พบว่าดัชนีผลผลิตมีลดลงร้อยละ 3.21 ซึ่งดัชนีผลผลิตที่หดตัวมากที่สุด ได้แก่ แผ่นฟิล์มพลาสติก นอกจากนี้ ตัวบรรจุภัณฑ์ยังต้องสะดุดตา น่าสนใจและดึงดูดให้เกิดการซื้ออีกด้วย การผลิตบรรจุภัณฑ์ในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้เป็นบรรจุภัณฑ์ในอุตสาหกรรมอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีแนวโน้มความต้องการใช้มากขึ้นตามการฟื้นตัวของผลผลิตทางการเกษตร และจำนวนประชากรที่เติบโตต่อเนื่อง คาดว่าในปี 2561 จะมีความต้องการใช้พลาสติกในประเทศไทยจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.3 ขณะที่การส่งออกคาดว่าจะปรับตัวเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยตลาดที่มีศักยภาพ ได้แก่ อาเซียน ญี่ปุ่น และจีน

งานวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในอุตสาหกรรมการผลิตบริบทต่าง ๆ ได้แก่ องค์การกับการจัดการความรู้สำหรับองค์การที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจของไทย (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2552) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2553) ความสามารถในการจัดการความรู้กับความสามารถทางนวัตกรรม (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2555) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (อรวรรณ ไพโรจน์วุฒิพงศ์ และคณะ, 2560) อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาระดับการจัดการเรียนรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสามด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความสามารถในการตัดสินใจ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่ออุตสาหกรรมที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา

### สมมุติฐานของงานวิจัย

1. พนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ที่แตกต่างกัน จะมีระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา

### ขอบเขตของการวิจัย

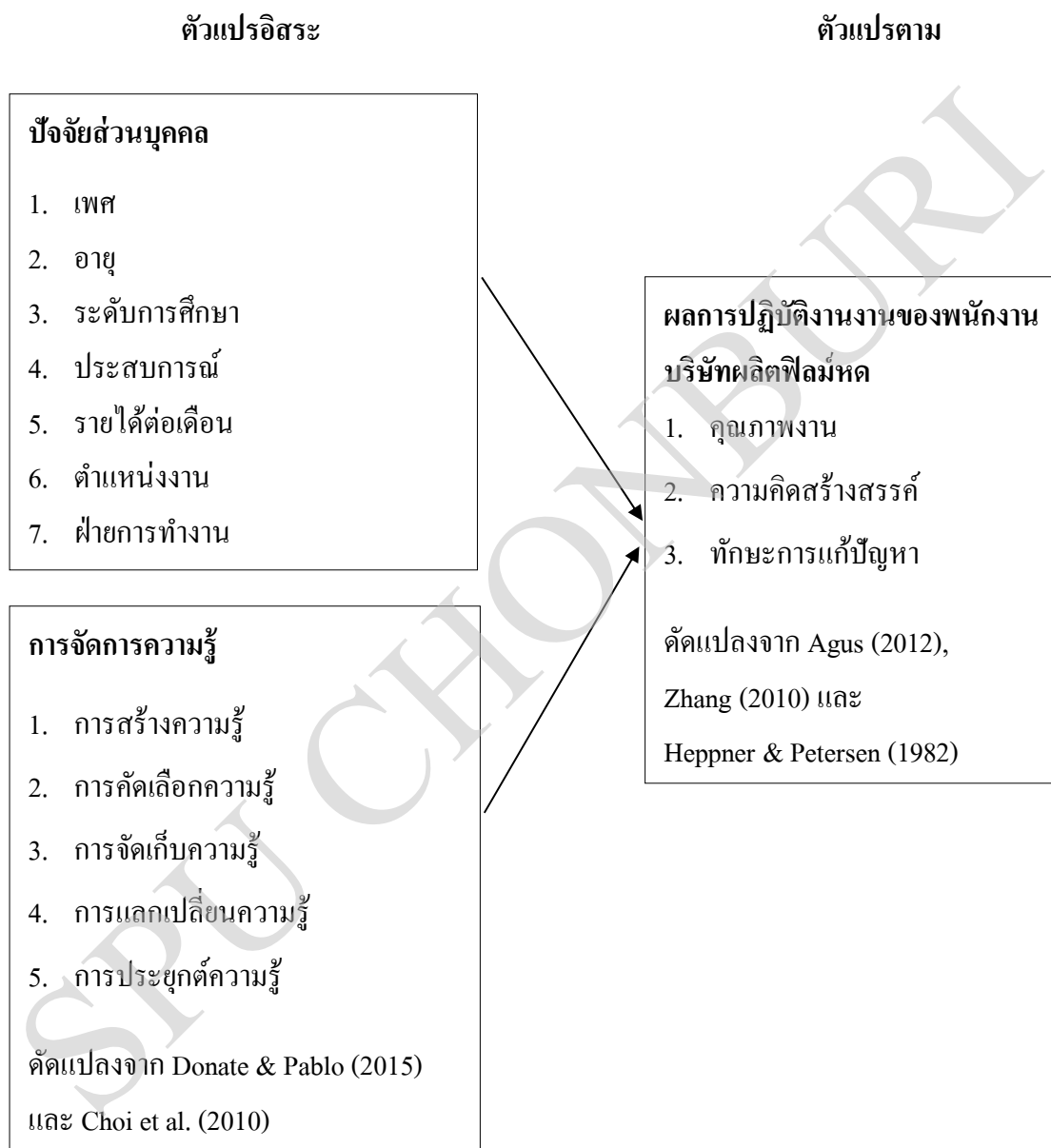
1. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมกับการศึกษาการจัดการความรู้ในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์โดยการทบทวนเอกสาร บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านระยะ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา มกราคม - สิงหาคม 2564 โดยเก็บข้อมูลเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับของการจัดการความรู้ภายในองค์กรในแต่ละด้านแล้วนำไปพัฒนาศักยภาพของพนักงานในระดับปฏิบัติการให้สามารถทำงาน โดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อทราบถึงอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้วนำมาพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีทักษะที่มีความจำเป็นต่ออุตสาหกรรมการผลิตบรรจุภัณฑ์มากที่สุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง “การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา” มีกรอบแนวความคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์

**เพศ** หมายถึง รูปลักษณะหรือสถานะเพื่อบ่งบอกให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้หญิงหรือเป็นผู้ชาย

**อายุ** หมายถึง เวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ เวลาชั่วชีวิตหรือช่วงเวลานับจากเกิดจนถึงช่วงเวลาปัจจุบันที่กำลังศึกษา

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปีที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

**ตำแหน่งงาน** หมายถึง ตำแหน่งหรือแผนกที่ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นได้ทำงานอยู่ ได้แก่ พนักงาน หัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร

**ประสบการณ์ทำงาน** หมายถึง ประสบการณ์ทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในโรงงานอุตสาหกรรม

## การจัดการความรู้

หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

### 1. การสร้างความรู้

หมายถึง การสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานหรือองค์กร ภายนอก ได้แก่ ลูกค้า ซัพพลายเออร์ เป็นต้น เป็น การรักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อีเมล บอร์ดประชาสัมพันธ์ และฐานข้อมูล เป็นต้น

### 2. การจัดเก็บความรู้

หมายถึง การวางโครงสร้างความรู้จากแหล่งต่าง ๆ โดยการแบ่งชนิด ประเภท เช่น กฎระเบียบ ขั้นตอนการทำงาน กำหนดวิธีการจัดเก็บและค้นคืน เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถนำไปใช้ได้สะดวก

### 3. การแลกเปลี่ยนความรู้

หมายถึง การแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงานหรือแผนก โดยพนักงานสามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบที่มิข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

### 4. การประยุกต์ความรู้

หมายถึง เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้น ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน แล้วเกิดความรู้ใหม่นำมาเข้าระบบจัดเก็บหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยน ก็จะได้องค์ความรู้ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ต่อไปได้เรื่อยๆ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบ การเรียนรู้จากวงจรการสร้างสรรค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้จะเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

## ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 1. คุณภาพงาน

หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีความปลอดภัยต่อชีวิตและสภาพแวดล้อม มีความทนทานใช้ได้ยาวนาน สามารถหาซื้อได้สะดวก ซึ่งเป็นระดับของการทำได้สินค้านั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการที่กำหนด เช่น ความเที่ยงตรง ความเหมาะสมกับการใช้งาน สินค้าถูกต้องตามที่สั่ง ส่งตรงเวลากำหนด และราคาต้องยุติธรรม สมเหตุสมผล

### 2. ความคิดสร้างสรรค์

หมายถึง การที่พนักงานมีกระบวนการคิดของสมองซึ่งมีความสามารถในการคิดได้หลากหลายและแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎี หรือหลักการได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นและสร้างรูปแบบความคิดใหม่ นอกจากนี้ พวกเขายังสามารถมองความคิดสร้างสรรค์ในหลายมิติที่กว้างขึ้น เช่นการมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานหรือกิจกรรมที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ เช่น การออกแบบชิ้นงาน การวางแผนกลยุทธ์ เป็นต้น ซึ่งต้องเป็นความคิดที่แปลกใหม่ ไม่ซ้ำกับใคร และแตกต่างจากความคิดธรรมดา และมีรูปแบบการคิดที่อาจนำเสนอเรื่องราวเดียวกันในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่ตายตัวหรือสามารถดัดแปลงความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่มีอยู่แล้วนำมาเขียนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

### 3. ทักษะการแก้ปัญหา

หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการหาคำตอบเมื่อกำหนดสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยจะใช้ความรู้ ทักษะ และความเข้าใจที่สะสมมาก่อนเพื่อนำมาสนองความต้องการของสถานการณ์ที่แตกต่าง ผู้คิดแก้ปัญหาจะต้องศึกษาถึงสาเหตุที่มาของปัญหา ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกัน และจะพยายามคิดค้นหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดเพื่อจะแก้ไข การคิดหาวิธีการอาจได้มาโดยการศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ การขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นมาก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด

SPU CHONBURI