

การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษา

กลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*

Knowledge management in conciliation and conflict : a case study

**of the conciliation and conflict conciliation group, Labor Relations Office, Department
of Labor Protection and Welfare**

เกรียงกมล วุฒิรัตน์**

Kriangkamon Wuttirat

6414832042@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาองค์ความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า (1) กระบวนการจัดการความรู้ของกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง ประกอบด้วย 1) การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน 2) มีการตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ และ 3) กระบวนการจัดการความรู้ในชั้นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนแบบความรู้ไม่ต่อเนื่อง (2) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ได้แก่ 1) บุคลากรในกลุ่มงานมีปริมาณงานจำนวนมาก อีกทั้ง มองว่าการจัดการความรู้ไม่ใช่ภารกิจหลักของกลุ่มงาน 2) ขาดการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นลายลักษณ์ 3) กระบวนการจัดการความรู้ขาดความต่อเนื่อง 4) การจัดเก็บองค์ความรู้ไม่เป็นระบบ (3) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ มีดังนี้ 1) การปรับแนวคิดและทัศนคติของบุคลากรและให้ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการจัดการความรู้ 2) กำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการความรู้ พร้อมทั้งขับเคลื่อนการดำเนินงาน และติดตามผลทุกไตรมาส 3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการจัดการความรู้ และ 4) จัดทำระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ในภาพรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งปรับปรุงและจัดทำรูปแบบขององค์ความรู้ให้น่าสนใจ

คำสำคัญ ; การจัดการความรู้ ; บุคลากร ; การประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง

Keyword ; Knowledge Management ; Staff ; Conciliation and Conflict

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษา

กลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ยุคสมัยปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ การเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปรับตัวให้ทันกับยุคสมัยที่มีข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก และเกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรอยู่รอดภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถที่จะปรับตัวตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม และทันกาล ดังนั้น เพื่อให้้องค์กรสามารถที่จะดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อที่จะให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสิ่งสำคัญที่จะเป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรนั้นกลายเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงได้นั้น คือ การบริหารจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ การจัดการความรู้จะช่วยให้ องค์กรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม และเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนในที่สุด

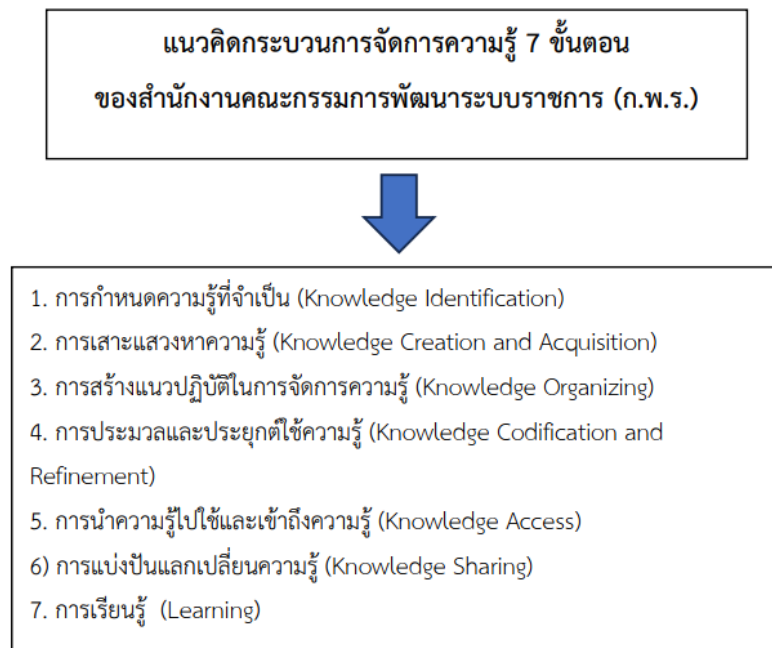
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546) มาตรา 11 ระบุให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้และเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีการเปิดรับข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเก็บรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์จนเกิดเป็นองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานทางราชการได้อย่างเหมาะสม มีความถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งให้มีการดำเนินการส่งเสริม ความสามารถ ทักษะคิด สร้างวิสัยทัศน์และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารราชการและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรภาครัฐ และเกิด ผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ โดยมีจุดมุ่งหมายให้องค์กรภาครัฐสามารถจัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่ ส่งผลให้องค์กร ที่มีความยั่งยืน

กลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านการเจรจาต่อรอง การทำหน้าที่ตัวกลาง ในการไกล่เกลี่ยในการจัดทำหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง และด้านระงับข้อพิพาท แรงงาน และเนื่องจากปัจจุบันสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และบุคลากร ที่ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงการมีประสบการณ์ ที่เพียงพอ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการจัดการความรู้ในส่วน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับนายจ้างและลูกจ้างได้

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรู้ ความเข้าใจในภารกิจด้านแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการ ปฏิบัติงานเมื่อมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และรูปแบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ รวมทั้งศึกษาแนวทาง การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งของบุคลากร กลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษา กลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จากกรอบทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นกรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ดังแผนภาพ ต่อไปนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษากลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร สถิติตัวเลข วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลหลักฐานต่างๆ ที่มีอยู่ รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)

2. การวิจัยสนาม (Field research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

งานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษากลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 10 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นบุคลากรผู้มีความรู้ ความสามารถด้านประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการและมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และ 2) เป็นบุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง และสามารถนำความเข้าใจมาเชื่อมโยงกับการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งได้ จำนวน 10 คน ได้แก่

- 2.1 ผู้อำนวยการกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง จำนวน 1 คน
- 2.2 นักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 3 คน
- 2.3 นักวิชาการแรงงานระดับชำนาญการ จำนวน 4 คน
- 2.4 นักวิชาการแรงงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 คน
- 2.5 นักวิชาการแรงงาน จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษา กลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้ขออนุญาตจดบันทึก บันทึกเสียง และบันทึกภาพการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีการประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อบันทึกหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษากลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมทั้งเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ

เช่น คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ กฎระเบียบ คำสั่ง นโยบาย พระราชบัญญัติ เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

ซึ่งผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยมีข้อคำถามแบบแน่นอนตายตัว ซึ่งจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษากลุ่มงานระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้ออกจากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยกระบวนการจัดการความรู้ด้านการระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง รวมถึงปัญหา และอุปสรรคในการจัดการความรู้ ด้านการระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการจัดการความรู้ของกลุ่มงานระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษากลุ่มงานระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ด้านการระดมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. องค์ความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งของบุคลากรกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สรุปได้ดังนี้

1) การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ เป็นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการตามเกณฑ์ เพื่อรองรับการเข้ารับตรวจประเมินรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏอยู่ในหมวดที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ จัดการ รวบรวม ประเมินการเลือก และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์การ รวมถึงเพื่อให้ส่วนราชการมีการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพผลทั่วทั้งองค์การ วิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลาและเชิงรุก มีการใช้ความรู้ เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยส่วนราชการต้องมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และนำไปปฏิบัติ ซึ่งนำกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นกรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organizing) 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) 5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) 7) การเรียนรู้ (Learning) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริชยา ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการ : กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการติดตามสวนราชการอื่น ๆ ให้มีการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งการจัดการความรู้เป็นหนึ่งในเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ ในหมวดที่ 4 โดยให้ส่วนราชการมีการวางระบบและดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน เพื่อพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2565ข, หน้า 60-61) ซึ่งกล่าวสรุปว่า พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นรูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย โดยมีหลักเกณฑ์ว่า 1) เพื่อประโยชน์สุขของบ้านเมืองและประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก และเกินความจำเป็น 5) ประชาชนผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างทันท่วงที และได้รับการอำนวยความสะดวก 6) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นประจำ สม่าเสมอ 7) มีการปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจหน้าที่เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดแนวทางแผนการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2566 (2565) ในประเด็นการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า การบริหารจัดการความรู้ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประกอบด้วย 1) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน 2) การส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพด้วยระบบการจัดการความรู้ที่มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านการคุ้มครองแรงงาน และ 3) พัฒนาศักยภาพบุคคลทุกระดับตามแผนพัฒนาบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ. 2566 - 2570) ให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตั้งแต่แรกบรรจุ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามระดับและภารกิจ อำนาจหน้าที่ อันจะส่งผลให้บุคลากรมีศักยภาพ สมรรถนะ ความคิดสร้างสรรค์และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพด้วยวิธีการที่เหมาะสมและหลากหลาย สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 4) ส่งเสริม และสนับสนุนให้ทุกส่วนงานดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM) ในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นการให้บุคลากรในองค์กรใช้องค์ความรู้เพื่อการเข้าถึงความรู้ และเพื่อการเรียนรู้ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถ และการนำความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการทำงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จขององค์การ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 12) ได้กล่าวสรุปว่า เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย 7 หมวด ซึ่งหมวดที่ 4 หัวข้อ เรื่อง การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินส่วนราชการว่ามีวิธีการคัดเลือก การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการข้อมูลจัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้ด้วยวิธีการอย่างไร

2) กลุ่มงานประណอมข้อพิพาทแรงงาน สำนักแรงงานสัมพันธ์มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Action plan) เพื่อกำหนดระยะเวลาการ จัดการความรู้ในแต่ละปี โดยดำเนินการจัดการความรู้ในลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ การจัดการความรู้กลุ่มงานประណอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งมีการพัฒนา มาโดยตลอด ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เริ่มมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการความรู้ โดยในขั้นตอน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการจัดทำข้อมูลในรูปแบบ QR code มีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการ ความรู้ด้านการประណอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งไปไว้ในเว็บไซต์สำนักแรงงานสัมพันธ์ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษา การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปว่า การจัดการความรู้จะมีอยู่ด้วยกัน 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบที่เป็นทางการ คือ การที่ผู้มีความรู้ให้คำนิยาม และการวิเคราะห์ความรู้ออกมาในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเก็บรวบรวมไว้ หรือส่งต่อไปยังบุคคลอื่นได้ และ 2) รูปแบบที่ไม่เป็นทางการ คือ ผู้มีความรู้ได้มีการ ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ และมีการถ่ายทอดเรื่องราวออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้ 3) กระบวนการจัดการความรู้ ของกลุ่มงานประណอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ หรือรูปแบบการจัดกิจกรรม เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้มีความไม่ต่อเนื่อง และส่วนใหญ่เกิดในลักษณะเรียนรู้จากการในขณะปฏิบัติงานจริง ระบบที่เลี้ยง การจัดประชุม การอบรม การสัมมนา การจัดบอร์ด การเรียนรู้ด้วยตนเอง การสอนงานในขณะปฏิบัติงาน การสับเปลี่ยนงาน การมอบหมายงาน

3) กระบวนการจัดการความรู้ของกลุ่มงานประណอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง มีการ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และมีรูปแบบการจัดกิจกรรม เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีลักษณะไม่ต่อเนื่อง โดยส่วนมากลักษณะของการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในขณะช่วงเวลาของการปฏิบัติงานจริง การจัดประชุม การอบรม การสัมมนา การนิเทศงาน ระบบที่เลี้ยง การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การศึกษา เรียนรู้ด้วยตนเองในขณะปฏิบัติงาน การสอนงานในขณะปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน เป็นต้น และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ขั้นตอนของการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ตามกระบวนการจัดการ ความรู้ของกลุ่มงานประណอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง มีรูปแบบการแลกเปลี่ยนแบบไม่ต่อเนื่อง และโดยส่วนมาก จะเกิดการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรม สัมมนา การนิเทศงาน การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ การลงมือปฏิบัติงานจริง

การมีพี่เลี้ยงสอนงาน การจัดประชุม การหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าที่ การจัดบอร์ดเผยแพร่การเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือในลักษณะเป็นกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) ของกลุ่มงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีประเด็นที่น่าสนใจมีประเด็นดังนี้

1) บุคลากรในกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งมีปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบจำนวนมาก อีกทั้ง มองว่าการจัดการความรู้ไม่ใช่ภารกิจหลักกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง จึงไม่เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้ รวมทั้งบุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยด้านการจัดการความรู้ของ อุษา แสงฉาย (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ด้านรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ที่องค์กรพบเป็นส่วนใหญ่ คือ ขาดการมีส่วนร่วมในกระบวนการ จัดการความรู้ของบุคลากร เนื่องจาก บุคลากรแต่ละบุคคลมีงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมาก ส่งผลให้ขาดแรงจูงใจ และขาดความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ ไม่สนใจการแบ่งปันความรู้และใช้ประโยชน์จากความรู้ ไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ และไม่ทราบว่าส่วนงานใดมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทธิดา หอมวิชา (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขานุการ สำนักงานนาย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญของกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์กรไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (KM) เท่าที่ควร ประกอบกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีอุปนิสัยมีความมั่นใจในตัวเองสูง มักไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น หรือสนใจที่จะศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ และผู้บริหาร หรือหัวหน้าส่วนราชการไม่ได้ให้ความสนใจ ไม่ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมการจัดการความรู้ และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ หรือการตระหนักในความสำคัญของการจัดการความรู้

2) ขาดการถ่ายทอดความรู้ที่แฝงเร้นอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดทำเอกสาร หรือเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน เนื่องจากความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งส่วนใหญ่อยู่กับตัวบุคลากรเกิดจากประสบการณ์ปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมการเรียนรู้ของกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งเป็นลักษณะการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานด้วยตนเอง (Learning by Doing) และขาดการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในภายในกลุ่มงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลยากต่อการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับผู้อื่น เนื่องจาก เป็นความรู้ที่อยู่ภายในตัวของแต่ละบุคคล ขาดการจัดกิจกรรมที่เอื้อต่อบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และลักษณะการเรียนรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์เกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่

3) กระบวนการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งยังขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งขาดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ขาดการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการเรียนรู้ ทำให้ความเชื่อมโยงของข้อมูลหรือความเชื่อมโยงขององค์ความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งยังไม่ดีเท่าที่ควร ส่งผลให้ขาดการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรนุช สาเกผล (2557, อ้างถึงใน วรชยา ศิริวัฒน์, 2559) ได้กล่าวสรุปว่า ปัญหาและอุปสรรคในการ

พัฒนาการจัดการความรู้ คือ ขาดการสื่อสารสร้างความเข้าใจ และ ขาดผู้รับผิดชอบที่เป็นแกนหลักในการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อผลักดันการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4) การจัดเก็บองค์ความรู้ไม่เป็นระบบ องค์ความรู้ยังกระจัดกระจายอยู่ตามตัวบุคคล และไม่มีคลังความรู้ของกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลละออ แสงสุข (2550) ได้ศึกษา การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง บุคลากรยังขาดความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ ๆ และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการเข้าถึงระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง ของบุคลากรกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยสรุปประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1) การปรับแนวคิดและทัศนคติของบุคลากรและให้ตระหนักถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการจัดการความรู้สร้างค่านิยมและส่งเสริมวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ในด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งเพื่อให้บุคลากรในกลุ่มงานเกิดการเรียนรู้ และฝึกฝนพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในกลุ่มงานอยากเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ให้หลากหลาย เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า องค์การควรให้ความสำคัญกับการปรับแนวความคิดและทัศนคติ และมีการคำนึงถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอยากที่จะมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ รวมทั้งการส่งเสริมและสร้างค่านิยม พฤติกรรมองค์กรที่เน้นการสร้างและส่งเสริมให้เกิดสังคมแห่งการแบ่งปันความรู้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษาสงศนยา (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ด้านรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ของบุคลากร กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการความรู้ การพัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบการพัฒนาจากภายใน (inside out) คือ การสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นด้วยตัวของตนเองก่อน

2) กำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง พร้อมทั้งขับเคลื่อนคณะทำงานการจัดการความรู้ของกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลการจัดการความรู้ทุกไตรมาส นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ จะเป็นตัวผลักดันให้เกิดระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ควรมีการกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบในการกำหนดแผนงาน และกระบวนการปฏิบัติในการจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินผลในด้านการจัดการความรู้ขององค์กรเป็นระยะ เพื่อจะได้นำผลการประเมินที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขกระบวนการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2553, หน้า 101-103) ได้สรุปว่า องค์ประกอบสำคัญขององค์กรแห่ง

ความรู้ ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ เป็น วิธีการจัดการความรู้ โดยการเลือกความรู้ที่เป็นมาตรฐานและเฉพาะด้านที่มีความเหมาะสมกับลักษณะขององค์กร และกลยุทธ์ต้องมีความสัมพันธ์กันกับวิสัยทัศน์ขององค์กร 2) คน เป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อให้มีศักยภาพ คุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ตลอดจนแรงจูงใจ ที่สอดคล้องกับการจัดการความรู้ และยังรวมถึงการจัดการด้านอัตราค่าจ้างการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล และบทบาทของผู้บริหารในด้านการจัดการความรู้ 3) วัฒนธรรม เป็นการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริม และเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เป็นการสร้างค่านิยมหลักขององค์กร 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล การดูแลรักษาข้อมูล ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูล 5) การประเมินผล องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องสร้างระบบการประเมินผล เพื่อที่จะได้ใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบผลการสัมฤทธิ์ในการจัดการความรู้ และทราบถึงผลการจัดการความรู้ขององค์กร รวมถึงการกำหนดรูปแบบในการประเมินผล และการกำหนดหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในการประเมินผล เพื่อที่จะได้มีการพัฒนา ปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป และ 6) โครงสร้างองค์กร ควรมีลักษณะโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และแบ่งปันความรู้ใหม่ ๆ ระหว่างบุคคลในกลุ่ม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทธา ลายเงิน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ ด้วยวิธี Best Practice ของโครงการข้าราชการไทยใจสีขาว ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ควรมีการจัดกิจกรรมสัมมนา สำหรับการเรียนเปลี่ยนและเรียนรู้กัน เพื่อเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ และเป็นการเพิ่มพูนความรู้จากบุคคลสู่บุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัชยา ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการ : กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่าความมีการจัดเวทีสัมมนาเพื่อสร้างและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ประจำปีระหว่างบุคลากรภายใต้สังกัดเดียวกัน แต่ละคนส่วนงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และยังสอดคล้องกับแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (2001, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 53) ได้อธิบายสรุปไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีการเรียนรู้ และปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมตลอดเวลา คือ ต้องมีวิสัยทัศน์แห่งการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นภาพฝัน และเป็นกรอบความคิดให้บุคลากรทุ่มเทแรงกาย แรงใจที่จะเรียนรู้ และมุ่งสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน และต้องสร้างความรู้ของบุคคลให้เป็นหนึ่งเดียวกับความรู้ขององค์กร และต้องแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลในทีม เช่น แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ ขบวนการคิด เพื่อพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในทีมโดยรวม ด้วยการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูล ทั้งที่มาจากภายนอกและภายในกลุ่ม รวมถึงการเรียนรู้ในการทำงานแบบเป็นทีม

3) ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญและมีการสนับสนุนการจัดการความรู้ด้านการประណอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง โดยการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้เกิดกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ หรือการสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างให้กลุ่มงานประណอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วรัชยา ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการ : กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้บริหารขององค์กรควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมการจัดสรรงบประมาณต่อการดำเนินการจัดการความรู้ ให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด รวมถึงการใช้อุปกรณ์ เครื่องไม้ เครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงมาเป็นเครื่องมือช่วยในกระบวนการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้นำหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนต่อการความสำคัญต่อการจัดการองค์ความรู้ของหน่วยงานด้วยวิธีการหลากหลายวิธี เพื่อให้เกิด

กระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และยังสามารถคล้องกับแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2553, หน้า 105-108) ได้สรุปว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความรู้และการเรียนรู้ขององค์กร ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ สิ่งแวดล้อม โครงสร้างองค์กร ระบบการบริหาร กลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี และผู้นำองค์กร โดยผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรจะต้องให้การสนับสนุนการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ทั้งในกรณีนโยบายการบริหารงานองค์กร ทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ และการให้กำลังใจ นอกจากนี้ผู้นำองค์กรอาจจะมึบทบาทในการช่วยพิจารณาว่าการจัดการความรู้ขององค์กรมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรหรือไม่ ตลอดจนการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้และการเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร การสร้างระบบการบริหาร ทรัพยากรบุคคลที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการ ความรู้ขององค์กรจำเป็นต้องอาศัยการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้นำหรือผู้บริหารองค์กรทั้งสิ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชยา ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบ ราชการ : กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการ ควรสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพดี มีความทันสมัย เพื่อการอำนวยความสะดวก และงบประมาณ ที่เพียงพอต่อการจัดการความรู้

4) การจัดทำฐานระบบข้อมูลการจัดการความรู้ด้านการประมงข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง ด้วยการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน มาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ และการจะทำการระบบการข้อมูลองค์ความรู้ที่มีความน่าสนใจต่อการเรียนรู้ การจัดเก็บความรู้ที่เป็นระบบระเบียบ และทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชยา ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการ : กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัย สรุปว่า ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยส่งเสริมในการบริหารจัดการองค์ความรู้ และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ และจัดเก็บองค์ความรู้ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นระบบรวมทั้งจัดทำรูปแบบและปรับปรุงองค์ความรู้ให้น่าดึงดูดใจ และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุภัทรา ปลายเงิน (2555) เรื่อง การจัดการความรู้ ด้วยวิธี Best Practice ของโครงการข้าราชการไทยใจสีขาว ผลการวิจัยสรุปว่า แนวทางในการจัดการความรู้ด้วยวิธี Best Practice ของโครงการข้าราชการไทยใจสีขาวด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศของข้าราชการ ผู้ซึ่งได้รับรางวัลด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยให้การเก็บรักษาข้อมูล หลังจากนั้น ได้มีการนำข้อมูลความรู้ที่ได้มีการเก็บรักษาไว้มาส่งต่อ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แบ่งปันความรู้ กระจาย และเผยแพร่ความรู้ เป็นต้น ซึ่งได้ใช้รูปแบบในการส่งต่อความรู้ การจัดอบรม การจัดสัมมนาสร้างการรับรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ การสอนงาน เป็นต้น และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt and Reynolds (1994, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 54-55) เรื่อง การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถสร้างผลผลิตขององค์กร และเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งการนำไปสู่การเป็นนวัตกรรมองค์กรได้นั้น ต้องมีการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านความรู้ขององค์กร เพื่อที่จะเป็น การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสม เกิดการเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึง ตลอดเวลา ที่ต้องการ รวมถึงจะเป็นการช่วยกระจาย เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมากร ราชวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนัก

แรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กร จะช่วยให้เกิดสถานการณ์ที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และส่งเสริมการจัดการความรู้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง : กรณีศึกษากลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาควรให้ตระหนักถึงความสำคัญและให้การส่งเสริม พร้อมทั้งการสนับสนุน กระบวนการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง ด้วยการอำนวยความสะดวกให้เกิดการสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในกลุ่มงาน
2. มีการพิจารณาคัดเลือกประเด็น หรือหัวข้อองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยคำนึงถึงความมีประโยชน์ และครอบคลุมทุกภารกิจหน้าที่ที่ปฏิบัติ
3. ส่งเสริม และสนับสนุนการสร้างโอกาส หรือบรรยากาศที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งภายในกลุ่มงานประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ตลอดจนการมีช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เป็นประจำ
4. ควรประยุกต์ใช้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) กับการจัดการความรู้ด้านการประนอมข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้ง สำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งถัดไปควรศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ด้านอื่น ๆ ภายในสำนักแรงงานสัมพันธ์ที่ลักษณะงานสอดคล้องกัน เช่น การจัดการความรู้ด้านการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ การจัดการความรู้ด้านเครือข่ายแรงงานและการข่าว การจัดการความรู้ด้านหลักจิตวิทยาในการพูดเพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดี เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2565). แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.labour.go.th/index.php/en/hm9/category/14-government-plans-and-results3?download=574:2566>
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2566). แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. ค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.labour.go.th/attachments/article/66700/251.4.pdf>

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2553). *องค์การแห่งความรู้: การแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: แชนท์ โฟร์ พรินต์ติ้ง.
- นวลลออ แสงสุข. (2559). *การศึกษากิจการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ศึกษานิพนธ์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- นันทธิดา หอมวิชา. (2555). *การจัดการความรู้ของสำนักงานเลขานุการ สำนักอนามัย. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ปัทมากร ราชวงศ์. (2560). *การจัดการความรู้ของสำนักแรงงานสัมพันธ์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). *ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก), 1-15.*
- วรรษยา ศิริวัฒน์ (2559) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการ : กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชนกระทรวงมหาดไทย. รายงานวิจัยคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *PMQA การพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.*
- สุภัทรา ปลายเงิน. (2555). *การจัดการความรู้ ด้วยวิธี Best Practice ของโครงการข้าราชการไทยใจสีขาว. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อุษา แสงฉาย. (2562). *การจัดการความรู้ด้านรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*