

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ความรู้ในองค์กร ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ และปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้นำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และเพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการในการจัดการความรู้ที่เหมาะสมสำหรับกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามในอนาคต

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาบริบทและสัมภาษณ์คณะทำงานรับผิดชอบการจัดการความรู้ในองค์กร และบุคลากรในกลุ่มงานตามภารกิจหลัก รวมทั้งศึกษาจากเอกสารและเว็บไซต์ขององค์กร จากการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการดำเนินการจัดการความรู้ของกองบริการการศึกษา มีขั้นตอน การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ภายในกลุ่มงาน การเข้าร่วมอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน บุคลากรในกลุ่มงาน ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากรุ่นสู่รุ่นในภารกิจที่รับผิดชอบ มีเป้าหมายการดำเนินการด้านการจัดการองค์ความรู้ที่ชัดเจนตามแผนของหน่วยงานโดยจัดให้มีโครงการการจัดการความรู้ด้านการบริการการศึกษาและองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เป็นโครงการนำร่องซึ่งถือเป็นจุดแข็งขององค์กรในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการสื่อสาร กระบวนการ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่นๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้ปฏิบัติงานการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงานมีแนวทางการดำเนินงานแต่มีภาระงานด้านอื่น จึงควรแต่งตั้งให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบเฉพาะที่มีหน้าที่จัดการองค์ความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge System) เพื่อให้เป็นคลังความรู้ซึ่งเป็นสินทรัพย์ทางปัญญา (Intangible Assets) อันมีค่าของกองบริการการศึกษา และดำเนินงานการจัดการความรู้ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นซึ่งเป็นการดำเนินการตามนโยบายผู้บริหาร กระบวนการการจัดการความรู้ในองค์กรจึงเป็นปัญหาในการวัดผลความสำเร็จและกระบวนการยกย่องชมเชยเพื่อให้รางวัล ส่วนโอกาสพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในอนาคตคือการสนับสนุนและการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice) อุปสรรคสำคัญในกระบวนการคือการสร้างความตระหนักให้ผู้บริหารและบุคลากรเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้ ที่มีผลต่อการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร ปัจจัยหลักที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จคือ ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร (Leadership and Culture) เทคโนโลยีสารสนเทศทางการจัดการความรู้ (Technology) การวัดผลตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ในแผนงานการประเมิน (Measurement) โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (Infrastructure) การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Recognition and Rewards) ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดพลังจากการใช้องค์ความรู้ในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ABSTRACT

The study entitled organizational knowledge management: A case study of the Division of Student Admissions of Mahasarakham University aims to examine the body of knowledge in the organization, problem and obstacles to knowledge management operation, and factors causing knowledge management to lead to the successful organization, and to develop a model and the method of knowledge management appropriate to the Division of Student Admissions at MSU. in the future. This study examined the context and interview with the working –staff responsible for organization knowledge management and personnel in the work groups according to the major missions. Also, it examined from document and website of the organization. From the study and analysis of the guidelines for knowledge management operation of the Division of Student Admissions, there were these stages: knowledge creation and acquisition by sharing learning of experience within the work groups, and attending training and seminars both within and outside the agency. The personal in the work group received the transference of the body of knowledge from generation to generation. In the responsible missions there were clear goals of operation knowledge management based on the plans of agency by providing project for knowledge management in Division of Student Admissions and the body of knowledge necessary for work performance according to their functional roles. This was pilot project which was regarded as strengths the organization in developing competencies personnel in the term of communication, process, equipment, technology and others for professional advancements. Task practitioners of knowledge management in the agency has guidelines for operation. However, they had other tasks. Therefore the personnel should be appointed to be responsible for particular function of knowledge management with the knowledge system to be the knowledge bank which was value able intangible assets of Division of Student Admissions. The knowledge management operation was still at the beginning stage which was the operation according the administrator's policy thus the organizational knowledge management process was problem of the process evaluating success. Also, it was the process recognition and awards. The operation developing the process of knowledge management in the future include :support and preparation for creation of the communities of practice. The significant obstacles to the process were :building awareness for the administrator and personnel to realize the importance and benefits of knowledge management which could affect self-development, work development and organizational development. The major causing knowledge management to success included :leaderships and organization culture, information technology in term of knowledge management, evaluation base on the goals as determined in the work plan measurement by the organization, organizational infrastructure and recognition and rewards. These things are innovations for building inspiration to generate powers from the use of the body of knowledge in driving and developing the organization in continuity and sustainability.