

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์การ และผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความสำเร็จในการนำ การจัดการ ความรู้ไปปฏิบัติในองค์การและเพื่อศึกษาผลของการจัดการความรู้ที่มีต่อบุคลากรใน องค์การ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมในการจัดการความรู้ ทำการเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่มงานการจัดการความรู้และออกแบบสอบถามบุคลากรใน องค์การโดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 180 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองประชากรที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า สองประชากร การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการเปรียบเทียบ เชิงซ้อนด้วยเทคนิค least-significant difference (LSD) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน และการนำเสนอสมการพยากรณ์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาล มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีอายุงาน ระหว่าง 11-20 ปี และมีประสบการณ์การทำงานทั้งหมด 21 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรง ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 อยู่ในกลุ่มงานการบริการทางการแพทย์ และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ (ต่อสัปดาห์) เป็นจำนวน 1 ครั้ง

การศึกษาความสำคัญและโอกาสในการนำไปปฏิบัติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ ความสำคัญกับการรับรู้ด้านบุคคลในเรื่องของบทบาทของผู้บริหารความรู้ สมรรถนะของผู้ที่ ทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การปรับตัวของบุคลากร และด้านองค์การในเรื่องของกลยุทธ์ การจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ เมื่อพิจารณาโอกาสในการนำไปปฏิบัติพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมิน โอกาสในการนำไปปฏิบัติของความสำเร็จในด้านบุคคลและด้านองค์การว่าอยู่ในระดับทดลองใช้ เป็นการส่วนตัวตามหน่วยงาน มีเพียงความสำเร็จในด้านสมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการ จัดการความรู้ในระดับการดำเนินการในระดับองค์การ โดยองค์การเริ่มพัฒนาสมรรถนะของ บุคลากรเพื่อการจัดการความรู้

การศึกษาค้นคว้าผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากกับ ลักษณะของโครงการการจัดการความรู้ที่องค์การดำเนินการ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากขึ้น การยอมรับนับถือของบุคลากรภายในหน่วยงานและระหว่าง

Abstract

The study entitled “Successful Application of Knowledge Management in the Organization and Its Effect upon the Employees” has two main objectives. First, it explores the employees’ opinions about the success of knowledge management implementation in the organization. Secondly, it investigates employees’ satisfaction with the knowledge management implementation in the organization. The research was designed as a case-study survey which collected data from a sample of 180 nurses of a selected hospital. Descriptive and inferential statistics applied in data analysis were Percentage, Arithmetic Mean, Test of Means between Two Independent Populations, One-way Analysis of Variance, Pearson’s Correlation Coefficient, and Step-wised Multiple Regression.

The sample consisted of professional nurses aged more than 41 year old who earned a bachelor’s degree. Most of these nurses were working at grade 7 positions in the medical service department. These sampled nurses participated in the organization’s knowledge management project on the average of once a week.

With regard to the important factors in successful implementation of knowledge management at the person-based level, the sample put emphases on the management’s roles, capability of persons responsible for knowledge management, and staff’s adaptability. At the organization-based level, the sample gave importance to knowledge management strategies and technologies, organizational culture, human resource management, and organization of a practitioners’ community.

The sample assessed that the opportunity for successful implementation of knowledge management was only at a pilot test stage. They were aware that the organization had begun the capability building of persons in charge with knowledge management.

The sample was most satisfied with the organization’s knowledge management project, improvement of work environments, performance achievement, and mutual

recognition among staff and between organizations. However, they were moderately satisfied with career advancement and relations with both superiors and colleagues.

Comparisons of the satisfaction scores by most of the sample's characteristics did not show a significance difference. Only the comparison of satisfaction mean scores by type of work in the aspect of performance achievement was significantly different. Regression analyses indicated that perception of human resource management and organization of a practitioners' community were the only two factors that could moderately predict the satisfaction with knowledge management implementation.

The study suggests a number of guidelines for successful knowledge management implementation. These suggestions consist of devotion of the management's time to knowledge management, capability improvement of persons responsible for knowledge management, development of employees' acceptance of knowledge management, determining clear and practical knowledge management strategies, improvement of learning culture, supporting knowledge management technology learning, setting up a human development plan, and organizing a network of diversified practitioners' community.

If the effect on or satisfaction of staff is taken into account, the recommendations are concerned with development of a knowledge management process, eliciting employees' knowledge for work-environment improvement, provision of an opportunity for expressing employees' opinions, a teamwork assignment, an evaluation system by learning indicators, personnel's self development, and involving personnel in an implementation development process.

หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจปานกลางกับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับ
ผู้อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของตัวอย่างกับผลของ
การจัดการความรู้ สรุปได้ว่าอายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อายุงาน ตำแหน่งงาน และ
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ (ต่อสัปดาห์) พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน แต่สำหรับ
กลุ่มงานมีความแตกต่างเฉพาะความสำเร็จการปฏิบัติงาน และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์และ
การพยากรณ์ระหว่างความสำเร็จกับผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร พบว่าองค์ประกอบด้าน
การให้ความสำคัญกับผลของการจัดการความรู้ทั้งหมดมีเพียงองค์ประกอบเดียวที่มีอำนาจใน
การทำนายผล คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และองค์ประกอบด้านโอกาสในการนำไปปฏิบัติ
กับผลของการจัดการความรู้ทั้งหมดองค์ประกอบที่มีอำนาจในการทำนายผลของการจัดการ
ความรู้ต่อบุคลากรมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือ การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ

ข้อเสนอและจากการศึกษาในด้านความสำเร็จของการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไป
ปฏิบัติ คือ 1) ผู้บริหารความรู้ต้องบริหารเวลาในการปฏิบัติงานประจำและการแสดงบทบาทด้าน
การจัดการความรู้ 2) พัฒนาสมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 3) ปรับเปลี่ยน
ทัศนคติ ความเชื่อของบุคลากรในการยอมรับโครงการการจัดการความรู้ 4) กำหนดกลยุทธ์
การจัดการความรู้ให้ชัดเจนจะสามารถนำไปปฏิบัติได้ 5) สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ 6) สนับสนุน
การเรียนรู้เทคโนโลยีการจัดการความรู้ 7) กำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 8) สร้างชุมชนนัก
ปฏิบัติให้มีลักษณะเป็นกลุ่มที่หลากหลายและพัฒนาเป็นเครือข่าย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในด้านผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากรคือ
1) พัฒนาระบบการจัดการความรู้ 2) หาวิธีการดึงความรู้ของบุคลากรออกมาใช้ในการสร้าง
สภาพแวดล้อมการทำงาน 3) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น 4)
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 5) พัฒนาระบบการประเมินโดยใช้
ตัวชี้วัดความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ 6) บุคลากรพัฒนาตนเอง และ 7) องค์การส่งเสริมบุคลากรใน
การพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน