

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลักษณะและกระบวนการในการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน ถึงแม้ว่าจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะกล่าวถึง 4 ปัจจัยหลักที่มีส่วนทำให้เกิดการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการเรียนรู้ แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กรทางด้าน IT ในประเทศไทยนั้น ยังไม่ค่อยมีการนำปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าวมาใช้ในการจัดการความรู้เท่าที่ควร แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสินนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น

Abstract

The purpose of this study is to analyze influential factors which support knowledge management practice and procedures in the department of IT operation at Government Savings Bank. While literature reviews indicate four main contributing Knowledge Management practices including leadership, organization culture, technology and learning, these key ingredients have not been specifically analyzed in Thai IT operation environment. The result of this study demonstrates that supporting knowledge management practice factors found in IT operation department at Government Savings Bank are similar to those suggested by the literature reviews.