

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจโลกนั้น ย่อมเป็นที่แน่นอนว่า องค์กรธุรกิจต่างๆ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนก็ตาม จำเป็นจะต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีเสถียรภาพและมีความยั่งยืน ซึ่งวิธีการดำเนินธุรกิจแบบเก่าๆ หรือเทคโนโลยีในอดีตนั้น อาจไม่เพียงพอต่อการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในธุรกิจปัจจุบัน และอนาคต ดังนั้นองค์กรที่จะสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งจะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางด้านการผลิตโดยอาศัยสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพและเทคโนโลยีมากขึ้นกว่าการใช้สินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Assets) เช่น อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน นอกจากนี้ยังต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากกว่าการใช้ทุน และให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่าการมุ่งเน้นที่การผลิต

“ความรู้” จึงถือได้ว่ามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานในธุรกิจทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะองค์กรของภาครัฐซึ่งถือว่าเป็นกลไกหลักของประเทศ เพราะหากไม่มีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจโลก ก็อาจจะส่งผลเสียต่อองค์กรและประเทศในระยะยาวได้ ดังนั้น ในปัจจุบันรัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญของความรู้ต่อการบริหารงานในองค์กรราชการมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยรัฐบาลได้ประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ในองค์กรทั้งภาครัฐและกิจการธุรกิจบริษัทมหาชน (Public Company) ในหมวดที่ 3 เรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 11 กล่าวคือ “ให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ใน

การปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, น. 4) โดยมุ่งเน้นให้แต่ละองค์กรมีการพัฒนาความรู้ในองค์กรเอง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น สิ่งที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการด้านการบริหารพัฒนาความรู้ขององค์กร หรือที่เรียกว่า “การจัดการความรู้ (Knowledge Management)” จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร เพราะจะสามารถลดปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นกระบวนการบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบที่เน้นการพัฒนากระบวนการ (Business Process) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ (Learning Process) ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหาคัดเลือกจัดการ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเหมาะสม และเชื้ออำนาจให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์กร เพื่อปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน (เกียรติยศยิ่งยง, 2549, น. 44) ซึ่งผลที่ได้จากการจัดการความรู้จะเป็นส่วนสำคัญที่สามารถนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ Learning Organization ได้

ตามที่ได้กล่าวมานั้น องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) โดย “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปทำให้เกิดประโยชน์ เช่นเดียวกับการที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น อยู่ที่การเสริมสร้างวินัยให้กับคน กล่าวคือ คนในองค์กรต้องสามารถมองเห็นวิถีคิดโดยรวมและพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆ ที่เชื่อมโยงกันมองเห็นปัญหา และนำมาบูรณาการเป็นความรู้ใหม่ และสามารถปรับเปลี่ยนกรอบความคิดของตน โดยองค์กรจะต้องสามารถส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สร้างจิตสำนึกในการใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคล และสร้างบรรยากาศกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้พัฒนาศักยภาพไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนมีการเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการฝึกฝนตนเองด้วยการเรียนรู้อยู่เสมอ นั้น จะเป็นรากฐานสำคัญในการขยายขีดความสามารถให้เกิดความเชี่ยวชาญมากขึ้น (Senge, 1990)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มของบุคคลที่มีลักษณะตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก็คือ “ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker)” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการจัดการความรู้ เพื่อเป็นหนทางไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้เป็นผู้ประมวลผลข้อมูลและสารสนเทศให้กลายเป็นความรู้ และเมื่อนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติ จะทำให้

เกิดการเรียนรู้วิธีแก้ปัญหาหรือพัฒนางานได้ดียิ่งขึ้น กลายเป็นภูมิปัญญาหรือปัญญาปฏิบัติ ซึ่งทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และก่อให้เกิดนวัตกรรมต่างๆ ที่ช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (บุรุษย์ ศิริมหาสาคร, 2550, น. 15) หรืออาจกล่าวได้ว่า Knowledge Worker เป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานของตนเองดีขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมขององค์กรมากขึ้นนั่นเอง

ในช่วงที่ผ่านมา นั้น องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง เครือปูนซีเมนต์ไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ บริษัท AIS จำกัด ฯลฯ ได้ยึดถือปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว เพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อสินทรัพย์ด้านความรู้มากขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์กรที่กล่าวมานี้จะประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาความรู้ขององค์กรด้วยเช่นกัน

หนึ่งในด้านองค์กรธุรกิจการเงินการธนาคารของประเทศไทยนั้น ธนาคารออมสินถือเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่ปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลอยู่เสมอมา ดังนั้นธนาคารออมสินจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว เพราะสิ่งที่ทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในธุรกิจของธนาคาร นั่นคือ เรื่องของข้อมูลข่าวสาร เรื่องของความสามารถของพนักงานในธนาคารที่แปรเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด เร็วที่สุด และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น ส่งเสริมการเรียนรู้ อบรม ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการใช้ระบบ E-Learning จัดให้มีห้อง Sound Lab, Multimedia Lab และศูนย์การเรียนรู้ ตลอดจนการ Train The Trainer สำหรับผู้บริหารหรือพนักงานที่มีศักยภาพในการสอนงาน มีการดำเนินการโครงการรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ฯลฯ (ธนาคารออมสิน, 2550, น. 13-15) ทั้งนี้จากการดำเนินการดังกล่าว ธนาคารออมสินมีความคาดหวังและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ เพื่อให้พนักงานในทุกฝ่ายและทุกสายงานของธนาคาร ตระหนักถึงผลที่จะได้จากการจัดการความรู้ เพื่อให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และนำความรู้มาปฏิบัติในงานหรือเผยแพร่ต่อกัน จนกลายเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และส่งผลในด้านดีต่อธนาคารมากที่สุด

จากความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น มีนักวิชาการหลายๆ ท่าน เช่น Marquardt (1996), Johnny and Narasimha (2005) ฯลฯ ได้กล่าวถึงลักษณะของการจัดการความรู้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ซึ่งถือเป็นกลุ่ม Specialist Worker กลุ่มหนึ่งที่น่าสนใจ คือ “กลุ่มของบุคคลที่ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Worker)” เนื่องจากเทคโนโลยีถือว่ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน รวมทั้งในธุรกิจของธนาคารออมสินด้วยเช่นกัน เช่น ระบบถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ระบบฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) บริการสินเชื่อบนเว็บไซต์ ออมสินอินเทอร์เน็ต บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฯลฯ ดังนั้นบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะการแก้ปัญหา และได้รับการเรียนรู้ฝึกฝนเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการสร้างและพัฒนาควบคุมดูแลองค์ประกอบต่างๆ ของระบบสารสนเทศให้เกิดขึ้น

ดังนั้นในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสิน หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญก็คือ ฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่าย IT) ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ เช่น Computer Helpdesk, Computer Engineer, Database Administrator, Network Specialist, System Analyst ฯลฯ โดยทำหน้าที่สนับสนุนให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ สามารถประมวลผลและพร้อมที่จะใช้งานควบคู่ไปกับธุรกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Worker) ดังกล่าว จึงถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ในระดับบุคคลและองค์กร และมีลักษณะการจัดการความรู้ในระดับบุคคลที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก

แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการจัดการความรู้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวจะไม่ประสบความสำเร็จได้เลย หากขาดกฎเกณฑ์ความสำเร็จหรือปัจจัยที่เข้ามาส่งเสริม ซึ่งในมุมมองของนักวิชาการหลายๆ ท่าน เช่น Han and Anantatmula (2006), Chen Jin and Wang Li-ying (2003), Kim and King (2004) ฯลฯ ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กรที่ประกอบกิจการในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Organization) นั้น พบว่ามีมุมมองด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติส่วนบุคคลเชิงบวกในการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กรที่ประกอบกิจการในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่น่าสนใจ 4 มิติสำคัญ (Han & Anantatmula, 2006, p. 146) คือ

1) ภาวะผู้นำ ถือเป็นปัจจัยระดับภายในของบุคคลที่สำคัญและจำเป็นต่อการสร้างความเต็มใจ สมัคใจในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งองค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานในระดับปฏิบัติการรู้สึกถึงความเป็นผู้นำ สร้างจิตสำนึกในการเห็นประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว กล่าวหาญและทุ่มเทเพื่อองค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทน เนื่องจากจุดอ่อนอย่างหนึ่งของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือ แรงจูงใจ เพราะหากพนักงานเหล่านั้นไม่ได้ผลตอบแทนอะไรเลยจากการแบ่งปัน ไม่ได้รับการสนับสนุน ไม่ได้ชื่อเสียง และมีความเสี่ยงต่างๆ โอกาสที่จะเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ย่อมมีประสิทธิภาพก็จะน้อยลงตามไปด้วย

2) วัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่ยอธิบายสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรที่รวมเอาข้อปฏิบัติ ความคิด ค่านิยม และความเชื่อร่วมกันในเรื่องของการเรียนรู้ เพื่อการปรับเปลี่ยนความสามารถของบุคลากร กลุ่มหรือทีมงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ

3) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือที่จะทำให้พนักงานสามารถค้นหา จัดเก็บ แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ นำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะเป็น Internet, Intranet, Email, Video Conference, Web Conference, KM Software, Groupware ฯลฯ

4) การเรียนรู้ ได้แก่ การสร้างรูปแบบการเรียนรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้รูปแบบการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรม การจัดสถานที่สำหรับพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กันระหว่างพนักงาน

จากความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้ดังกล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าการจัดการความรู้ของพนักงานที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Worker) ภายในธนาคารออมสิน จึงถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้ธนาคารประสบความสำเร็จและสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมีเสถียรภาพและมั่นคง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาว่า ในปัจจุบันพนักงานที่ปฏิบัติงานทางด้านสารสนเทศของธนาคารออมสินซึ่งถือกลุ่มเป็น Specialist Worker ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีลักษณะการจัดการความรู้เป็นอย่างไร และปัจจัยทั้ง 4 ประการข้างต้น จะมีผลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานเหล่านี้หรือไม่ ซึ่งธนาคารออมสินสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการความรู้ โดยการกำหนดทิศทางในการพัฒนาบุคลากร และจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรในสายเทคโนโลยีสารสนเทศและสายงานอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงในกลุ่มของ Specialist Worker ของธนาคารออมสินต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.3.1.1 ศึกษาลักษณะการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน ดังนี้

- 1) การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition)
- 2) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)
- 3) การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval)
- 4) การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)

1.3.1.2 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ
- 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร
- 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
- 4) ปัจจัยด้านการเรียนรู้

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการระดับ 1 – 7 ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 236 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน)

1.4 นิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

1) ฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานสารสนเทศที่มีความรับผิดชอบในการจัดการดูแล ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของธนาคารออมสิน เพื่อให้ระบบสารสนเทศของธนาคารออมสินสามารถรองรับการทำงานด้านธุรกิจของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งประกอบด้วยพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Worker) ในด้านต่างๆ ได้แก่ System Administrator, Database Administrator, Software Engineer, Network Engineer, Computer Engineer, Computer Helpdesk เป็นต้น

2) พนักงาน หมายถึง บุคคลในฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน ซึ่งถือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) ที่ทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ความรู้ในการพัฒนางานที่ปฏิบัติให้มีความเจริญงอกงาม เพื่อแก้ไขปัญหา บำรุง และดูแลรักษาระบบสารสนเทศ รวมทั้งบริหารจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน โดยทำหน้าที่ค้นหา สร้างสรรค์ จำแนก วิเคราะห์ รวบรวม จัดเก็บความรู้ เผยแพร่ ถ่ายทอด และใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดกิจกรรมความรู้ทั้งในระดับพนักงานและฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน

3) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การผสมผสานระหว่างค่านิยม ประสบการณ์ ความรู้ในบริบทและความรู้อย่างชัดเจน เป็นการผสมผสานที่ให้กรอบสำหรับการประเมินค่า และการนำเอาประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ มาผสมรวมเข้าด้วยกัน และถูกนำไปประยุกต์ใช้โดยอาศัยข้อมูล สารสนเทศ ทักษะ และประสบการณ์ที่มีอยู่เป็นส่วนสนับสนุนการตัดสินใจ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง กลยุทธ์ วิธีการจัดการ และการบริหารอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของ

ธนาคารออมสิน ซึ่งได้แก่ การค้นหา สร้างสรรค์ จำแนก วิเคราะห์ รวบรวม และจัดเก็บความรู้ เพื่อสะดวกต่อการนำมาใช้ในการโอนถ่าย เผยแพร่ และถ่ายทอดกันในธนาคาร อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม พร้อมตอบสนองต่อความต้องการในการเรียนรู้ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อธนาคาร

5) การจัดการความรู้ของพนักงาน หมายถึง การทำกิจกรรมการจัดการความรู้ในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ ซึ่งจะแสดงถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน

6) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) หมายถึง กระบวนการบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบรูปแบบใหม่ที่เน้นการพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ ซึ่งทุกกระบวนการจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน อันเป็นผลมาจากการขยายวงและการประสานความรอบรู้ โดยครอบคลุมกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) และการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization)

7) การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) หมายถึง การสะสมรวบรวมความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลต่อการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งนี้เกิดจากการหาความรู้ภายในธนาคารออมสิน เช่น จุลสารออมสิน Intranet ศูนย์การเรียนรู้ Multimedia Lab, Sound Lab และภายนอกธนาคารออมสิน เช่น หนังสือ เว็บไซต์ ทีวี วีดีโอ ฯลฯ

8) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) หมายถึง การสร้างสรรค์ความรู้ขึ้นมาใหม่ ซึ่งมีความสำคัญต่อพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสินอย่างมาก เป็นการความรู้ที่เกิดจากการอ่าน ฟัง พูด เขียน หรือสังเคราะห์ โดยที่พนักงานทุกคนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ที่ได้จากการรวม (Combining) และสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ โดยใช้ความรู้ในธนาคารผนวกกับความรู้ของพนักงานแต่ละคน ทำให้เกิดเป็นความรู้ใหม่และแบ่งปันกันทั่วทั้งธนาคาร

9) การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) หมายถึง การเก็บรักษาความรู้ที่มีคุณค่าของฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ซึ่งการจัดเก็บ

ในที่นี้จะเกี่ยวข้องกับเทคนิคและการบันทึกข้อมูล ซึ่งพนักงานจะต้องคำนึงถึงรูปแบบและวิธีการในการจัดเก็บความรู้ ต้องมีความสะดวก ถูกต้องและทันเวลา เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้โดยง่าย ส่วนการสืบค้นความรู้นั้น เป็นลักษณะการเข้าถึงความรู้ที่ต้องสร้างช่องทางหรือองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

10) การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) หมายถึง การนำเอาความรู้มาใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่องต่อฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดการกระจาย ถ่ายโอนและแบ่งปันความรู้สู่พนักงานทั่วทั้งองค์กรอย่างเหมาะสม โดยอาศัยวิธีการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การถ่ายทอดความรู้โดยตั้งใจ เช่น การสื่อสารด้วยการเขียน การพูด การฝึกอบรมจากธนาคาร การประชุม การเยี่ยมชมงาน ระบบพี่เลี้ยง ฯลฯ และการถ่ายทอดความรู้โดยไม่ตั้งใจ เช่น การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน การหมุนเวียนงาน เครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการ ฯลฯ

11) ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความรู้สึกแห่งตนที่มีต่อตนเอง ที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพของภาวะผู้นำตามรูปแบบของผู้นำที่สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ อันจะนำมาซึ่งการยอมรับทางสังคม และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดการความรู้ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจและสร้างสัมพันธ์ในองค์กร กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลง ฉลาด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทักษะความสามารถ มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น เชื่อมั่นตนเอง กล้าแสดงออก เป็นตัวอย่างที่ดี และมีความมั่นคงในอารมณ์ อดทนต่อภาวะความกดดันในการทำงาน สร้างวิสัยทัศน์เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันทั้งองค์กร รู้จักตนเองและพัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างสม่ำเสมอ

12) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) หมายถึง สิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในธนาคารออมสินที่รวมเอาข้อปฏิบัติ ความคิด ค่านิยม และความเชื่อร่วมกันในเรื่องของการเรียนรู้ เพื่อการปรับเปลี่ยนความสามารถของพนักงาน กลุ่มงาน หรือฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารให้บรรลุผลสำเร็จ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ การมีภาพรวมองค์กร มีความเชื่อร่วมกันในด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีค่านิยมเรื่องความเสมอภาค ยุติธรรม ส่งเสริมให้กล้าทดลอง กล้าเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้เวลากับการเรียนรู้เพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ มีบรรยากาศองค์กรที่ให้คุณค่าและรางวัล คนในองค์กรมีความความผูกพันกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการแบ่งปันกัน ผู้บริหารให้การสนับสนุนการจัดการความรู้ มีการส่งเสริมให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน และไม่ตำหนิผู้ที่ผิดพลาด ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม รวมถึงมีความเชื่อมั่นของผู้นำ

13) เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง เทคโนโลยีในการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นกลไก และเครื่องมือสำคัญในการที่จะทำให้การจัดการความรู้ถูกดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิเคราะห์และออกแบบอาจต้องพิจารณาทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และเครือข่าย (Network) ที่องค์กรมี และนำมาพัฒนาปรับปรุงบนพื้นฐานของการทำงานให้เกิดความเหมาะสม ซึ่งเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ สามารถจัดเก็บความรู้ ปัญญา ค้นหาและเผยแพร่ความรู้ได้ สามารถเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างบุคคลได้ สามารถช่วยในการวิเคราะห์ที่ตัดสินใจได้ ใช้งานได้ง่าย ใช้งานได้หลายคนพร้อมๆ กัน และใช้งานจากที่ใดก็ได้ มีผู้เชี่ยวชาญในการดูแลระบบและมีการอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง สามารถนำส่งสารสนเทศ ถูกต้อง ถูกคน และถูกเวลา ตลอดจนมีความปลอดภัยในการใช้ข้อมูล (Security)

14) การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การที่บุคลากรของฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศของธนาคารออมสินแต่ละคนมีพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ การเรียนรู้จากการปฏิบัติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้และทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่าย การเรียนรู้จากการแก้ปัญหา การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การเรียนรู้โดยการเลียนแบบ การเรียนรู้แบบลองผิดลองถูก การเรียนรู้โดยการจำ การเรียนรู้โดยการหยั่งรู้ สร้างมโนคติ และการเรียนรู้จากการศึกษาด้วยตนเอง

1.5 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

จากการศึกษาลักษณะการจัดการความรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เป็นการศึกษากจากทฤษฎีและงานวิจัย ซึ่งอาจมีเนื้อหาที่มีความหลากหลายตามแนวทางที่ได้ศึกษา รวมถึงข้อมูลการวิจัยที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยไม่ได้เป็นผู้สังเกตหรือสัมภาษณ์โดยตรง และเป็นการศึกษาเฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น จึงอาจทำให้เกิดข้อจำกัดในผลของการศึกษารั้งนี้ได้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ธนาคารออมสินสามารถใช้เป็นข้อมูล เพื่อทราบถึงลักษณะปัจจุบันของการจัดการความรู้ของพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ

2) ธนาคารออมสินสามารถใช้เป็นข้อมูล เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของธนาคารได้

3) ธนาคารออมสินสามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการความรู้ให้กับพนักงาน (KM Action Plan) และจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ

4) ธนาคารออมสินสามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพ (KM Assessment) และใช้เป็นข้อมูลในการสร้างตัวชี้วัด (KM Measurement) ด้านการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ

5) ธนาคารออมสินสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการวิเคราะห์ระหว่างผลการจัดการความรู้ต่อการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสินได้

6) ธนาคารออมสินสามารถใช้ข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพพนักงานในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสนับสนุนให้พนักงานรู้จักใช้ความรู้ในการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

1.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดแสดงเป็นภาพรวมได้ดังภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1
กรอบแนวคิดงานวิจัย

