

**KNOWLEDGE PRIORITIZING USING ORGANIZATION SUCCESS FACTOR
FOR REAL ESTATE AGENT AND CONSULTING COMPANY**

SIRIPHAN KHWANPETCH 5737287 EGIT/M

M.Sc. (INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT)

THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE : SOTARAT

THAMMABOOSADEE, Ph.D., TAWEESEK SAMANCHUEN, Ph.D.

ABSTRACT

Organizations usually emphasize organizational knowledge as one of the most valuable assets of the organization. It would help the organizations efficiently in decision making to get more competitive advantages. Therefore, knowledge management (KM) is widely used in many organizations. However, many organizations have been unsuccessful at implementing KM since they are not aware of their organizational knowledge. The proposed knowledge prioritization is for solving the problems of organizational knowledge in order to conquer the business.

In this research, knowledge prioritizing uses the prioritization matrix as a tool to employ the organizational success factors in the sectors of a real estate agent and consulting company as the variables, where knowledge of ability and expertise are most important. The results have been accepted by four levels of employees: head of business lines, manager, officer, and secretary. The different aspects in each level are also discussed. Finally, the knowledge prioritization approach has also been accepted that it can actually be used in the organizations, depending on the needs of the organizations

KEY WORDS: KNOWLEDGE MANAGEMENT /

KNOWLEDGE PRIORITIZING / PRIORITIZATION MATRIX /

ORGANIZATION SUCCESS FACTOR

118 pages

การจัดลำดับความรู้โดยใช้ปัจจัยความสำเร็จขององค์กรสำหรับบริษัทตัวแทนและที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์

KNOWLEDGE PRIORITIZING USING ORGANIZATION SUCCESS FACTOR FOR REAL ESTATE AGENT AND CONSULTING COMPANY

ศิริพรรณ ขวัญเพชร 5737287 EGIT/M

วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: โยทศรัตต ธรรมบุษดี, Ph.D., ทวีศักดิ์ สมานชื่น, Ph.D.

บทคัดย่อ

ปัจจุบัน หลายๆองค์กรต่างให้ความสำคัญในการจัดการองค์ความรู้มากขึ้นโดยถือว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กรอย่างหนึ่งที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ, ช่วยในการตัดสินใจและสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลายองค์กรจึงมีน้าการจัดการความรู้เข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ขององค์กร แต่จากการศึกษาพบว่า มีหลายองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ สาเหตุหลักเกิดจากความไม่ทราบหรือไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญขององค์กรเท่าที่ควร ดังนั้น การจัดลำดับความสำคัญของความรู้ในองค์กร จึงน่าจะเป็นวิธีที่สามารถทำให้อทราบถึงความต้องการความรู้ที่จำเป็นต่อบุคลากรและช่วยส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

งานวิจัยนี้จึงได้นำการจัดลำดับความสำคัญโดยใช้ Prioritization Matrix เป็นเครื่องมือในการจัดลำดับ โดยนำปัจจัยความสำเร็จขององค์กรมาใช้ในการพิจารณาความสำคัญของความรู้ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้นำองค์ความรู้จากบริษัทตัวแทนและที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ มาเป็นกรณีศึกษา ผลปรากฏว่า กลุ่มความรู้ในแง่ของประสบการณ์ ความชำนาญ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์กรเป็นความรู้ที่สำคัญที่สุด ซึ่งผลดังกล่าวได้รับการยอมรับจากพนักงานทั้ง 4 ระดับ ได้แก่ ระดับหัวหน้าของสายธุรกิจ ระดับผู้จัดการ ระดับพนักงาน และระดับเลขานุการ ในส่วนของวิธีการในการจัดลำดับนี้ ก็ได้รับการยอมรับว่าสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรได้จริง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์กรเป็นสำคัญด้วย