

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการวิจัย	การพัฒนาโปรแกรมการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ (Knowledge Management System : KMs)	
คณะผู้วิจัย	อาจารย์ ดร. พฤษภ บุญมา	ที่ปรึกษาโครงการ
	นายธนสาร เมืองสุข	หัวหน้าโครงการ
	นางสาวอสมมา ต๊ะคำ	ผู้วิจัย
	นายสิทธิพล สกมลพรรณ	ผู้วิจัย
	นางสาวปิยรัตน์ พุทธหน่อแก้ว	ผู้วิจัย
	นางสาวปราณี อริยพฤษย์	ผู้วิจัย
	นางสาวพิไลศรี ศรีวิเรือน	ผู้วิจัย
	นางสาวชนนิกานต์ เครือยั่งยืน	ผู้วิจัย
	นางสาวปณิตา ภูครองแถว	ผู้วิจัย
นางสาวชวลีพร บุรณสมภพ	ผู้วิจัย	
หน่วยงาน	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	

บทคัดย่อ

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีภาระงานหน้าที่ ที่สำคัญตั้งแต่ การรับเข้าศึกษา จนกระทั่ง สำเร็จการศึกษา ในงานทะเบียนการศึกษา ของนักศึกษาทุกคณะ ทุกระดับชั้น ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำต้องมีความรู้ ความสามารถ และ บ่มเพาะประสบการณ์ในงานของตน ไว้อย่างเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจกับสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ จะต้องมีการจัดการความรู้ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ นั้น

ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ตระหนักในความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงได้พัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ (Knowledge Management System : KMs) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อการจัดการองค์ความรู้และให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย ภาระงานบุคลากรทุกคน ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการแบ่งหน่วยงานภายใน แต่ละฝ่าย ดังนี้ สำนักงานสำนัก (งานบริหารทั่วไป งานบริการและประกันคุณภาพ) ฝ่ายรับเข้าและบริหารหลักสูตร (งานรับเข้าศึกษา งานบริหารหลักสูตร) ฝ่ายทะเบียนการศึกษาปริญญาตรี ฝ่ายทะเบียนการศึกษาบัณฑิตศึกษา ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประมวลผลการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ (Knowledge Management System : KMs) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิธีการดำเนินการวิจัย โดยการวางแผนงานในการดำเนินงานวิจัย เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ ศึกษาข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล การนำเข้าข้อมูล การประมวลผล และผลลัพธ์ของโปรแกรม รวมทั้งกรรมวิธีการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำการออกแบบระบบ โปรแกรม และฐานข้อมูล เพื่อกำหนดรายละเอียด ขั้นตอนการทำงาน และส่วนประกอบของโปรแกรม พัฒนาโปรแกรม ตามการออกแบบระบบ โปรแกรม และฐานข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ต้องการทดสอบและปรับปรุงโปรแกรม เพื่อให้โปรแกรม ทำงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ จัดทำเอกสารประกอบ คู่มือการใช้งาน (User's Manual) และคู่มือสำหรับผู้พัฒนาโปรแกรม (Programmer's Manual) ตามลำดับ

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาโปรแกรมการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ (Knowledge Management System : KMs) สามารถใช้งานโปรแกรมในการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก สืบค้น บันทึกข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำความรู้ที่ได้จัดเก็บไว้ นำไปเป็นแนวในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The Chiang Mai University Registration Office is the central division with the obligations involved student admission, student graduation and student general registration. Therefore, its personnel must have knowledge and capacities gaining from their job experiences called tacit knowledge. Tacit knowledge is the kind of knowledge that is difficult to transfer to another person by means of verbal and writing. A person gains tacit knowledge from personal learning and experiences including his/her existed talents and instincts. As a result, it is crucial that knowledge management must be developed systematically in order to be accessible by all the personnel. The researcher was aware of the issues and, therefore, developed a program called Knowledge Management System (KMs) with the aims to simplify knowledge accessibility, promote personnel to gain knowledge and bring about knowledge efficiently.

Delimitations in this research included all personnel's job tasks at the CMU registration office that divided into 6 sections: General Administration Sector, Admission and Curriculum Administration Section, Undergraduate Records Section, Graduate Records Section, Degree Conferment and Certification Section, and Information Technology and Data Processing Section. A tool used in the research was the Knowledge Management System Program which had been developed by the researcher. Research processes included research planning, program and data-base design, program creation, program examine and revision, and lastly, issuing user's manual and programmer's manual.

From the research, it found that the creation of knowledge management system program resulted in enabling the personnel to access knowledge more conveniently. They were able to search for and save data in a short time in order to brought it out efficiently when needed in the future.