

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) สู่การพัฒนา ศวพก. ปี 2549

ฉัตรนภา พรหมานนท์ ปราภวนา ไจมานิตย์ มาลินี รัตน์ชเลศ ภารดี ลิ้มวิทยากร สมจิต ชารักษ์ วนิดา ดวงสร้อย ภาวิดา จำปา
กัญญนิธย์ ศศิพงศ์พนา นรารัตน์ วงษ์ไชยมูล ชาญชัย แสงชโยสวัสดิ์ และ เบญจพรรณ เอกะสิงห์

บทคัดย่อ

ศวพก. ได้ดำเนินการจัดการองค์ความรู้โดยมีขั้นตอนดำเนินการ 7 กระบวนการ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาพัฒนาให้เป็นระบบ ทำให้ศวพก. มีกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยผ่านระบบสารสนเทศภายในบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถผลิตผลงานใหม่หรือนวัตกรรมทางการบริหารจัดการในลักษณะที่หลากหลาย ก่อให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์ พัฒนาจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็งและเสริมสร้างจุดแข็งให้แข็งแกร่งขึ้น ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงและถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กรได้อย่างเป็นกระบวนการและสามารถเชื่อมโยงได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและองค์กรภายนอก

คำสำคัญ: การจัดการองค์ความรู้, KM

บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงจะเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อการอยู่รอด หรือเพื่อการรักษาความเป็นเลิศให้ยั่งยืน องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้สามารถจัดเก็บ รักษา ปรับปรุง ถ่ายทอด และนำมาใช้เพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด ซึ่งการจัดการความรู้ไม่เพียงแต่เป็นการจัดการสินทรัพย์ที่เป็นความรู้เท่านั้น ยังต้องรวมถึงการบริหารจัดการกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้ด้วย เช่น การพัฒนาความรู้ การรักษาความรู้ การนำเอาความรู้ไปใช้ การแบ่งปันความรู้ กระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ จะทำให้องค์กรสามารถต่อยอดองค์ความรู้โดยการสร้างนวัตกรรมใหม่ และทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง และยังช่วยยกระดับขีดความสามารถในการพัฒนาขององค์กร

ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา ศวพก. ได้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือกิจกรรมใหม่ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศของ ศวพก. ในรูปแบบของการจัดการองค์ความรู้ที่เน้นระบบการเรียกใช้สารสนเทศบนเครือข่ายเพื่อสนับสนุนระบบการบริหาร ในส่วนของระดับบุคลากรจะเห็นได้จากการรับรู้ รับทราบเหตุผลที่มาของการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรแต่ละคนสู่ความรู้ ความเข้าใจ การทดลองปฏิบัติ การพัฒนาทักษะเพื่อสนับสนุนความรู้ใหม่จนถึงการยอมรับ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรทุกระดับต่อระบบการเรียกใช้สารสนเทศต่าง ๆ บนเครือข่าย

การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร

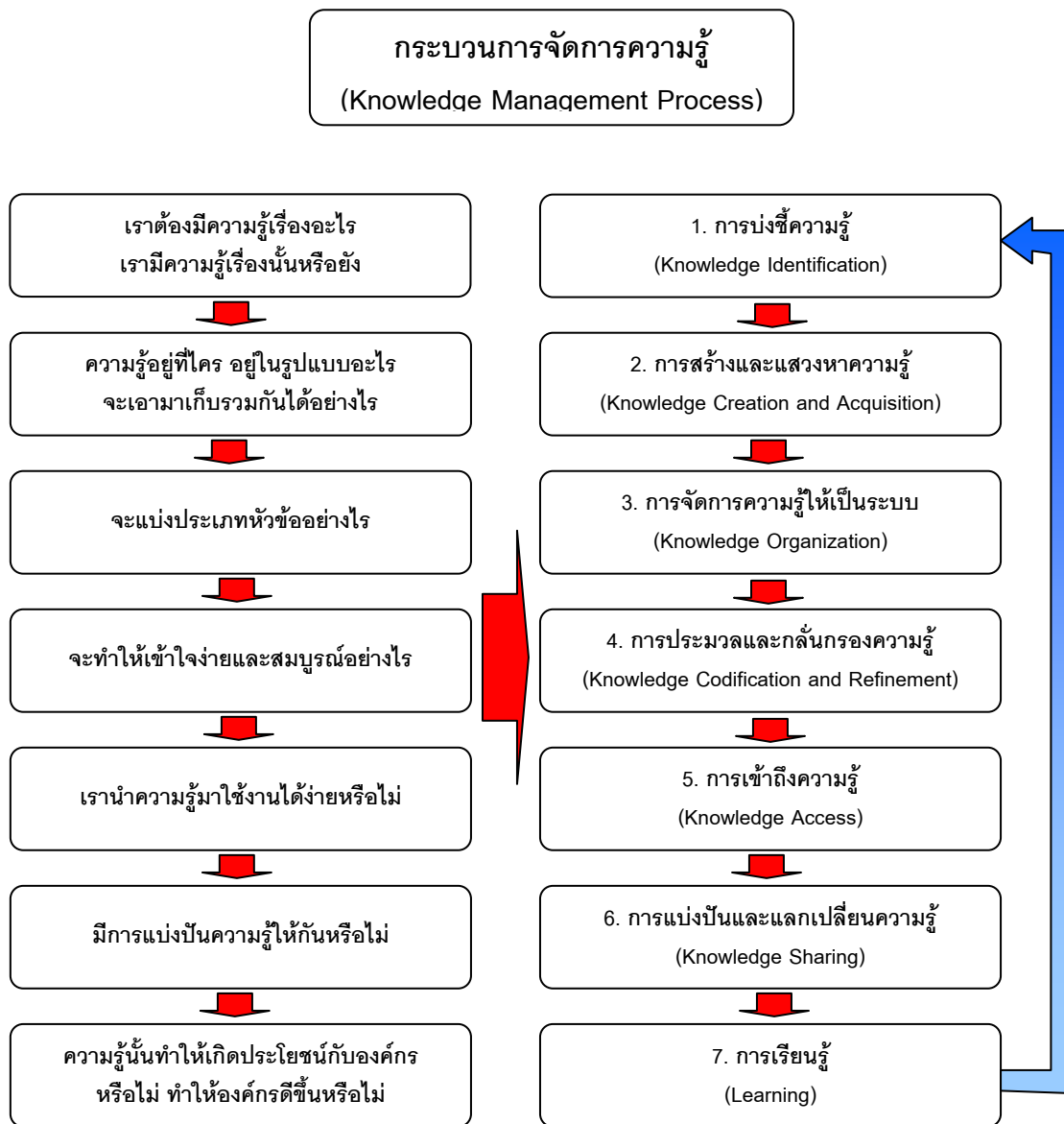
การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) คือ การบริหารจัดการเพื่อนำความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อันได้แก่ความรู้ที่อยู่ในสื่อต่าง ๆ หรือ ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลมาแปลง (Transform) เพื่อใช้

ประโยชน์ได้ หากมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด นั่นคือการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการและระบบต่าง ๆ โดยรวม ที่ใช้ในการบ่งชี้ รวบรวม เผยแพร่/แบ่งปัน และเก็บรักษาความรู้ที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร ระบบจัดการความรู้จะทำให้เกิดระบบสังคมมนุษย์ที่ร่วมกันใช้และแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน โดยเฉพาะเพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินการ ทั้งนี้ระบบจัดการความรู้ อาจประกอบด้วย ระบบผู้รับผิดชอบความรู้ (Knowledge Officer Systems) คลังความรู้ (Knowledge Repository) ระบบความรู้ (Knowledge Systems) หรือระบบอื่น ๆ ที่ประกอบกันเพื่อทำให้บรรลุถึงเป้าหมายในการจัดการความรู้ได้ (อรรถกร, 2549)

การดำเนินการจัดการองค์ความรู้ภายใน ศวพท.

การจัดการองค์ความรู้เพื่อการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาพัฒนาให้เป็นระบบ มีขั้นตอนดำเนินการ 7 กระบวนการ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ (ภาพที่ 1) ขั้นตอนทั้ง 7 กระบวนการ มีดังนี้

1. **การบ่งชี้ความรู้** เป็นการสำรวจความรู้และการประเมินตนเอง โดยบุคลากรภายในองค์กร ร่วมกันวิเคราะห์ ประเมินองค์กร และร่วมกันกำหนดบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2. **การสร้างและแสวงหาความรู้** เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า และกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. **การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ
4. **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** เป็นการการจัดเก็บและการสังเคราะห์องค์ความรู้ที่มีอยู่ โดยการประมวลกลั่นกรองความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์
5. **การเข้าถึงความรู้** เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่นระบบสารสนเทศ เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** เป็นการถ่ายทอดและร่วมแบ่งปันองค์ความรู้ โดยการทำให้บุคลากรทุกระดับภายในองค์กร สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ สร้างจิตสำนึกในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
7. **การเรียนรู้** เป็นการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขึ้น เป็นการขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถขององค์กรสูงขึ้น เพราะหากไม่สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับการสังเคราะห์และจัดเก็บอย่างเป็นระบบมาใช้ประโยชน์ได้นั้น หรือมีระบบที่ดีพร้อมต่อการใช้งานแต่ไม่มีผู้นำไปใช้งาน กระบวนการจัดการองค์ความรู้ดังกล่าวที่ได้ดำเนินการมาก็สูญเปล่า



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549

ศวพท. ได้ดำเนินการตามกระบวนการทั้ง 7 กระบวนการนั้น โดยในระยะแรก ศวพท. ได้ดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ระบบงานภายใน ศวพท. เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องการจัดการความรู้ (การบ่งชี้ความรู้และประเมินตนเอง) โดยการสร้าง Flowchart การปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายเพื่อให้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร และกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ชัดเจน ทำให้ลดความซ้ำซ้อนของการทำงานและลดภาระงานของแต่ละฝ่าย เมื่อวิเคราะห์ระบบงานภายในเรียบร้อยแล้ว ศวพท. ได้มีการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากองค์กรที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกันอย่างเป็นระบบและมีจริยธรรม โดยได้ส่งบุคลากรไปศึกษาดูงาน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งเป็นตัวอย่างของการบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชีของมหาวิทยาลัยเอกชน มีการนำระบบการบัญชีหลายมิติมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมี

กลยุทธ์ในการสื่อสารด้านการตลาด มีการศึกษาที่ทันสมัยและประสบความสำเร็จ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้ทันสมัย ทาง ศวพท. จึงมุ่งมั่นที่จะนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้และดำเนินการโครงการปรับปรุงระบบการสื่อสารภายใน ศวพท.

บุคลากรภายใน ศวพท. ได้ร่วมระดมความคิดโดยนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานมาพัฒนาระบบบริหารโครงการที่ทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานในสำนักงาน ศวพท. ทำให้ศวพท. มีกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยผ่านระบบสารสนเทศภายในบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความเชื่อมโยงและถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กรได้อย่างเป็นกระบวนการและสามารถเชื่อมโยงได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและองค์กรภายนอก การดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการความรู้ แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ภายใน ศวพท.

กระบวนการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่/ทำอยู่
1. การบ่งชี้ความรู้	สำรวจวิเคราะห์ระบบงานภายใน ศวพท. เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อน
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	แสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากองค์กรที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	บุคลากรภายใน ศวพท. ได้ร่วมระดมความคิด นำผลลัพธ์จากการรวบรวมและพัฒนาองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้และดำเนินการโครงการปรับปรุงระบบการสื่อสารภายใน ศวพท.
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	ผลักดันให้มีการสร้างเครื่องมือหลักและใช้กระบวนการจัดการองค์ความรู้ โดยนำความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผ่านกระบวนการอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถผลิตผลงานใหม่หรือนวัตกรรมทางการบริหารจัดการในลักษณะที่หลากหลาย ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์
5. การเข้าถึงความรู้	บุคลากรภายในศวพท. สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยผ่านระบบสารสนเทศภายใน และระบบเว็บไซต์ ศวพท.
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
7. การเรียนรู้	มีการนำองค์ความรู้ที่ได้รับการสังเคราะห์และจัดเก็บอย่างเป็นระบบไปประยุกต์ใช้งาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ทำให้การพัฒนาองค์กรดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

ที่ผ่านมา ศวพท. ได้ผลักดันให้มีการสร้างเครื่องมือหลักและใช้กระบวนการจัดการองค์ความรู้โดยนำความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผ่านกระบวนการอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถผลิตผลงานใหม่หรือนวัตกรรมทางการบริหารจัดการในลักษณะที่หลากหลาย ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์ เช่น ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติ (ฐานข้อมูล AGS) ระบบสารสนเทศ

สนับสนุนงานบริหารทั่วไป (ระบบนัดหมาย ระบบบริหารงานบุคคล ระบบกิจกรรม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ระบบการให้บริการยานพาหนะ ระบบคลังหนังสือ) ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารการวิจัย (ระบบบริหารโครงการ ระบบติดตามแปลงทดลอง) ระบบสารสนเทศสนับสนุนการค้นคว้าเพื่อการศึกษาและวิจัย (ฐานข้อมูลสิ่งตีพิมพ์ ฐานข้อมูลรายงานการวิจัยระบบเกษตร) ระบบสารสนเทศสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย (ระบบคลังบทความ) ระบบสนับสนุนการบริการวิชาการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ตารางที่ 2 การจัดการองค์ความรู้บนระบบสารสนเทศของ ศวพท.

ประเภทองค์ความรู้	ฐานข้อมูลออนไลน์	สถานภาพ	
		พัฒนาใหม่	ปรับปรุง
การเรียนการสอน	AGS Database 2006	2549	
	แผนการเรียนการสอนออนไลน์	2550	
การสนับสนุนการศึกษา	AGS Database 2006	2549	
	ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์	2550	
	ฐานข้อมูลศิษย์เก่า		✓
การวิจัย	สิ่งตีพิมพ์ ศวพท.		✓
	ระบบติดตามแปลงทดลอง		✓
	รายงานสัมมนาในระบบเกษตร		✓
	รายงานสัมมนาวิชาการ ศวพท.		✓
บริการวิชาการ	สารสนเทศสงวนวิชาการ ศวพท.		✓
การบริหารจัดการ	ระบบสารบรรณ		✓
	ระบบจองอาคารสถานที่		✓
	ระบบจองยานพาหนะ		✓
	คลังหนังสือ		✓
	ระบบนัดหมาย		✓
	ปฏิทินกิจกรรม		✓
	ระบบบุคลากร		✓
	รายงานการประชุมออนไลน์	2550	
คณะกรรมการภายใน ศวพท.	2550		
การเงินและงบประมาณ	ระบบบริหารโครงการ		✓

แต่ปัญหาที่พบอยู่เสมอคือข้อมูลในระบบยังไม่เป็นปัจจุบัน ต้องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับข้อมูลอยู่เสมอ ใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก ดังนั้น ช่วงในปี 2549-2550 จึงมีการพัฒนาระบบให้เจ้าของข้อมูลเข้ามาปรับเปลี่ยนข้อมูลได้เองเพื่อลดภาระงานและเป็นการกระจายภาระงาน อาทิเช่น การพัฒนาให้ศิษย์เก่าสามารถเข้ามาเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวได้โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การมอบหมายให้มีผู้ดูแลข้อมูลในแต่ละส่วน

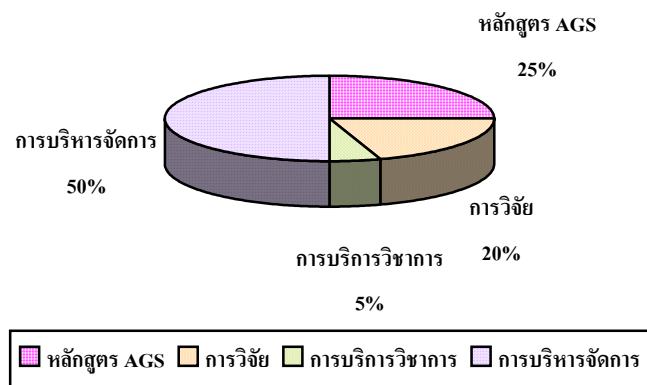
ให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลผลงานวิจัย ข้อมูลการบริการวิชาการ ข้อมูลการบริหาร โครงการวิจัย ข้อมูลการบริหารงานบุคคล ซึ่งดำเนินการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถดำเนินการได้ในทุกที่ และทุกเวลา มีระบบการนำเข้าข้อมูลที่ย่างและสะดวกต่อการเรียนรู้ระบบงานและการใช้งาน นอกจากนี้จะมีการปรับปรุงข้อมูลในระบบสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันแล้ว ศวพท. ยังได้พัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติ (ฐานข้อมูล AGS) เป็น ฐานข้อมูล AGS 2006 เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการพัฒนาระบบแผนการสอนออนไลน์ ซึ่งอาจารย์ ผู้รับผิดชอบกระบวนการวิชาสามารถเพิ่มเติมกระบวนการวิชา หรือแก้ไขปรับปรุงแผนการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย และตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันที่ทันง่วนที่ ในส่วนของงานบริหารได้มีการพัฒนาระบบรายงานการ ประชุมออนไลน์ขึ้น ให้เป็นรายงานการประชุมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บเอกสารและการสืบค้น

ความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ภายใน สู่การพัฒนา ศวพท.

จากการนำสิ่งที่เรียนรู้มาสู่การลงมือปฏิบัติ เมื่อได้ลงมือปฏิบัติแล้วเกิดเป็นประสบการณ์ ทำให้ทราบถึง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และ ศวพท. ก็ไม่ได้เพิกเฉยต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น กว่าเดิม มีการตื่นตัวในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการ ปฏิบัติงาน ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากการมีผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณภาพ มีความรู้ และ ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารจัดการในเชิงลึก ประกอบกับมีกลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีความต้องการเปลี่ยนแปลงอย่าง แท้จริง ส่งผลให้ ศวพท. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถผลิตผลงานใหม่ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นจำนวนมากได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการองค์ความรู้ที่เน้นระบบการเรียกใช้สารสนเทศบนเครือข่ายเพื่อ สนับสนุนระบบการบริหารจัดการ

สัดส่วนของการใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุน

การจัดการองค์ความรู้ภายใน ศวพท.



ภาพที่ 2 การจัดการองค์ความรู้ในระบบสารสนเทศ ศวพท.

ตารางที่ 3 การเปลี่ยนแปลงภายใน ศวพก. หลังมีการจัดการองค์ความรู้

ก่อนมีการจัดการองค์ความรู้ภายใน ศวพก.	หลังมีการจัดการองค์ความรู้ภายใน ศวพก.
การเขียนบทความและการตีพิมพ์ผลงานวิชาการยังมีไม่มากเท่าที่ควร	มีการจัดประชุมวิชาการประจำปีเพื่อเสนอผลงานและจัดทำรายงานการประชุมวิชาการประจำปี และจัดทำการเผยแพร่ผลงานวิจัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อส่งเสริมระบบการเพิ่มพูนความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ของนักวิจัยอาวุโสแก่นักวิจัยรุ่นใหม่
เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรและผู้บริหารหลักสูตรใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลมาก	มีการจัดทำฐานข้อมูล AGS Database เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการหลักสูตร ซึ่งความสะดวก รวดเร็ว และสามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรและผู้บริหารหลักสูตร
เกิดความขัดแย้งในด้านการใช้โสตและอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนและการประชุม เนื่องจากความไม่เป็นปัจจุบันของข้อมูลความล่าช้าของเอกสาร และการสื่อสารภายในองค์กร	มีการจัดทำระบบสารสนเทศบริการอาคารสถานที่และบริการยานพาหนะที่รับข้อมูลการใช้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้ผู้ต้องการใช้งานสามารถเข้ามาตรวจสอบสถานะการใช้อาคารสถานที่และบริการยานพาหนะได้ตลอดเวลา และสามารถดำเนินการจองอาคารสถานที่และยานพาหนะเพื่อการใช้งานได้ทันที
การนัดหมายบุคลากรภายใน ศวพก. ค่อนข้างยุ่งยาก เนื่องจากบุคลากรหลักของ ศวพก. มาจากภาควิชาต่าง ๆ และมีภาระงานอื่น ๆ มากมาย	มีการจัดทำระบบสารสนเทศนัดหมายเพื่อให้บุคลากรเข้ามากรอกภารกิจล่วงหน้าได้ ทำให้การนัดหมายเพื่อประชุมหรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของ ศวพก. เป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว
ภาระงานภายใน ศวพก. มีความซ้ำซ้อน เหลือมั่ว ทำให้การดำเนินงานล่าช้าและไม่เป็นระบบ	มีการวิเคราะห์งานและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำให้ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน สามารถบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบและดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น
เนื่องจาก ศวพก. มีผลงานวิจัย และมีการเรียนการสอนหลักสูตรเกษตรศาสตร์เชิงระบบที่เป็นที่ยอมรับทำให้มีภาระงานมาก เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ	มีการพัฒนาโปรแกรมบริหารโครงการเพื่อเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการโครงการวิจัยต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดย ศวพก. และสามารถดึงข้อมูลรายละเอียดโครงการมาดำเนินการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ การใช้งาน และการดึงข้อมูลในแต่ละส่วนออกมาใช้ประโยชน์
ข้อมูลอยู่ในรูปแบบของเอกสารทำให้สืบเปลี่ยนเนื้อที่ในการจัดเก็บ ไม่สะดวกในการสืบค้น และไม่สามารถดึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมาใช้ได้ทันที	ใช้ระบบ e-office และมีระบบสารบรรณ ระบบรายงานการประชุมออนไลน์ ผลงานวิจัยออนไลน์ เพื่อช่วยในการจัดการเก็บเอกสารทางด้านบริหารจัดการและงานวิจัย สะดวกในการจัดเก็บและในการสืบค้นข้อมูลเดิมหรือข้อมูลปัจจุบัน

สรุป

การบริหารจัดการความรู้ขององค์กรที่ดีนั้น คือ การบริหารจัดการที่让员工สามารถเข้าถึงข้อมูลนำไปใช้ ตลอดจนสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ศวพท. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการแลกเปลี่ยนความรู้ และการสร้างความรู้ในองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นจากคนในองค์กรที่มีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน และเห็นคุณค่า “Tacit Knowledge” หรือความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคนโดยมุ่งเน้นให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะออกมาในรูปแบบของ “Explicit Knowledge” หรือความรู้แบบรูปธรรม เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานทดแทนกันทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนและดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ หากบุคลากรต้องมีการโยกย้ายหรือไม่ได้อยู่ในระบบการดำเนินงานเดิม ศวพท. จึงได้มีการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลงานใหม่โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ส่งผลให้ ศวพท. พัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- บดินทร์ วิจารณ์. 2547. *การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด.
- ประพนธ์ ผาสุขยี่ต. 2548. *การจัดการความรู้จากหลักคิดสู่การปฏิบัติจริง*. กรุงเทพมหานคร: โยใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2549. *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้: โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ*.
- วรลักษณ์ สุธีวรรณ มาลินี รัตน์ชเลศ ปรรธนา ใจมานิตย์ พิมพา ริมวิทยากร สมจิต ธารารักษ์ วนิดา ดวงสร้อยภาวิตา จำปา และ กันตยา ศศิพงศ์พนา. 2549. *การจัดการความรู้ในยุคการเปลี่ยนแปลง. รายงานการประชุมวิชาการ ศวพท. ปี 2549*. เชียงใหม่: ศูนย์วิจัยเพื่อเพิ่มผลผลิตทางเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถกร เก่งพล. 2549. *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.