

ชุลีภรณ์ เอื้อคิลกุลธร 2552: การพัฒนากระบวนการแบ่งปันความรู้สำหรับงานบริการ
หลังการขายในอุตสาหกรรมรถยนต์ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรม
อุตสาหกรรม) สาขาการจัดการวิศวกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ปรชานกรรมการที่
ปรึกษา: รองศาสตราจารย์สมชาย นำประเสริฐชัย, Ph.D. 101 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการจัดการองค์ความรู้และปัจจัยที่มีผลต่อ
การแบ่งปันความรู้ในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ โดยสามารถนำความรู้ที่ได้มาจากการทำงาน และ
ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมารวบรวมไว้ในองค์กร ไม่ให้เกิดการสูญหายไปและสามารถ
นำมาใช้ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน งานศึกษานี้ใช้วิธีวิจัยในรูปแบบของกรณีศึกษา
โดยศึกษากรณีศึกษานำร่อง 1 กรณี และกรณีศึกษาจริง 3 องค์กร ซึ่งทั้งหมดเป็นองค์กรที่อยู่ใน
ธุรกิจการให้บริการหลังการขายรถยนต์นำเข้าจากต่างประเทศทั้งหมด โดยศึกษาถึงกระบวนการ
และเครื่องมือที่แต่ละองค์กร ใช้ในรักษาความรู้ให้คงอยู่ในองค์กรและเกิดประสิทธิภาพ

ผลจากการศึกษาพบว่า องค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลางที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรไม่มาก
และทำงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์กรเป็นอย่างดี วิธีการ
ที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งปันความรู้คือการสื่อสารระหว่างบุคคล และการแบ่งปันความรู้ในที่
ประชุม นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายของผู้บริหารองค์กรมีความสำคัญมากต่อพฤติกรรมของ
พนักงานและค่านิยมในองค์กร การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างดียิ่ง ทำให้สามารถ
สร้างระบบในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยการทำระบบสารสนเทศมาใช้ การวัดผลการ
แบ่งปันความรู้อย่างชัดเจน เป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกภายในองค์กรดำเนินการแบ่งปันความรู้อย่างมี
เป้าหมาย รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรมีความแข็งแกร่งในการช่วยกันแก้ปัญหา ทำให้กิจกรรมในการ
แบ่งปันความรู้ยังคงอยู่ไม่สูญหายไปแม้จะมีการเข้าออกของพนักงานอยู่เป็นประจำก็ตาม

คำหลัก: การแบ่งปันความรู้, การจัดการความรู้, อุตสาหกรรมรถยนต์