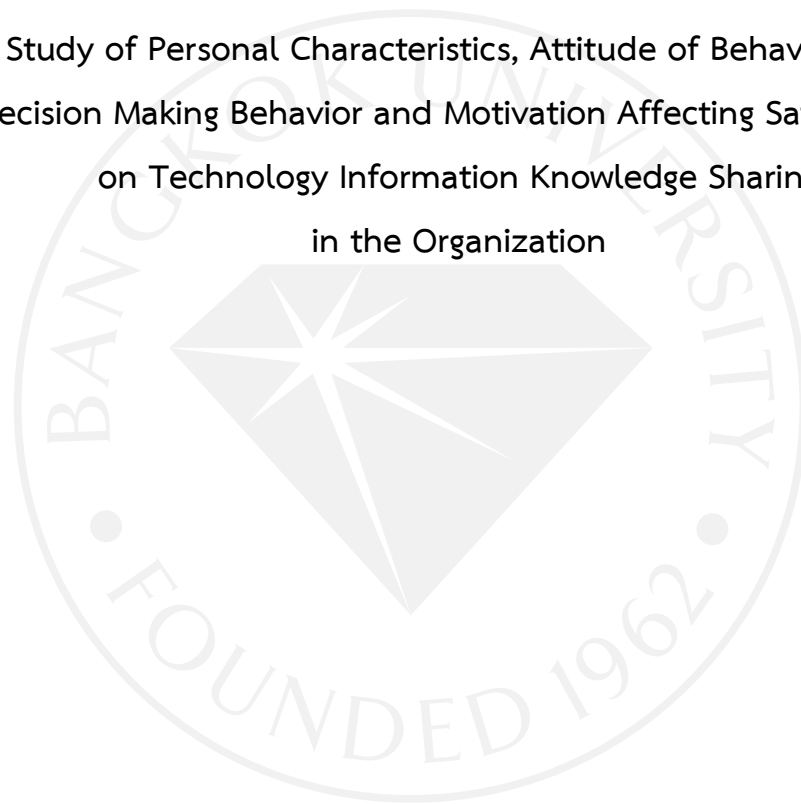


การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ
และแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users,
Decision Making Behavior and Motivation Affecting Satisfaction
on Technology Information Knowledge Sharing
in the Organization



การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ
และแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making
Behavior and Motivation Affecting Satisfaction
on Technology Information Knowledge Sharing
in the Organization



หทัยรัตน์ อัครมงคลฐาภรณ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2559

หทัยรัตน์ อัครมงคลฐาภูร

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ
และแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปัน
ความรู้ภายในองค์กร

ผู้วิจัย ททัยรัตน์ อัครมงคลฐากร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

15 มกราคม 2559

หทัยรัตน์ อัครมงคณากร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร (78 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานในองค์กร จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.874 โดยแจกกับพนักงานบริษัท ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท. จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการแจกแจงไคสแควร์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงานมีความแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นพฤติกรรม การใช้ ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจ และด้านแรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

คำสำคัญ: ข้อมูลส่วนบุคคล, ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้, พฤติกรรมการตัดสินใจ, แรงจูงใจ

Akaramongkolthagoon, H. M.B.A., January 2016, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making
Behavior and Motivation Affecting Satisfaction on Technology Information Knowledge
Sharing in the Organization (78 pp.)
Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to study the personal characteristics, attitude of behavior users, decision making behavior and motivation that effect on satisfaction in the usage of information system within the organization The close-ended questionnaire was an instrument in gathering data as well as the validity and reliability tests were applied to this study. The Cronbach's reliability test was 0.874 from employee within organization. Four hundred employee of PTT and A company of PTT Group were asked to fill out the questionnaire set. The statistic method was a descriptive and an inferential statistics, which was described in T-Test Simple Regression Analysis and Chi-Square techniques. The result revealed that the relationship among Personal characteristics including gender, age, occupation, salary, education and experience were found significantly differences. However, Attitude of behavior users, Decision making behavior and Motivation were significantly differences effect on satisfaction in the usage of information system within the organization.

Keywords: Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making Behavior, Motivation

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก อาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ ที่กรุณาสละเวลา ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่ง จนทำให้การศึกษา ค้นคว้าอิสระนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนทางการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดมา ทั้งยังเป็น กำลังใจที่สำคัญอย่างมากให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลา จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ระดับปริญญาโทที่ให้ความช่วยเหลือ ร่วมแรง ร่วมใจกันตลอดมา รวมถึง มิตรภาพที่งดงามตั้งแต่เริ่มเรียนจนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลง

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

หทัยรัตน์ อัครมงคลฐากูร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.5 สมมติฐานการวิจัย	8
1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	8
1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น	9
1.8 ข้อจำกัดของงานวิจัย	9
1.9 นิยามคำศัพท์	10
1.10 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมที่ตัดสินใจ และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	25
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 สมมติฐานการวิจัย	29

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	36
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	57
5.2 การอภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้เขียน	78
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศของพนักงานภายในองค์กร	32
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุของพนักงานภายในองค์กร	32
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอาชีพของพนักงานภายในองค์กร	32
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานภายในองค์กร	33
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละระดับการศึกษาของพนักงานภายในองค์กร	33
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอายุการทำงานของพนักงานภายในองค์กร	34
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร	35
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าที (t-test)	36
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอายุของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)	37
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอาชีพของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)	38
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)	40
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)	41
ตารางที่ 4.14: ความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรของพนักงานภายในองค์กรวิธีวิเคราะห์ การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	42
ตารางที่ 4.15: ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้มากที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	43
ตารางที่ 4.16: ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	43
ตารางที่ 4.17: เหตุผลที่เลือกช่องทางนี้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	44
ตารางที่ 4.18: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในการแบ่งปันความรู้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	45
ตารางที่ 4.19: ข่าวสารที่ได้รับในองค์กรจากบุคคลใดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	46
ตารางที่ 4.20: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	46
ตารางที่ 4.21: ใช้บอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22: ไม่ใช่บอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	49
ตารางที่ 4.23: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	50
ตารางที่ 4.24: ใช้อินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	51
ตารางที่ 4.25: ไม่ใช่ระบบอินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	52
ตารางที่ 4.26: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	53
ตารางที่ 4.27: ใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	54
ตารางที่ 4.28: ไม่ใช่ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	55
ตารางที่ 4.29: แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรของพนักงานภายในองค์กรวิจิวิเคราะห์ การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	56

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในโลกของเราปัจจุบันนี้เป็นโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะในด้านการดำรงชีวิต สภาพแวดล้อมและสังคมในการทำงาน เป็นต้น แล้วในขณะนั้นเองเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ไม่ว่าจะทำอะไรก็ต้องมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมตลอดเวลา หรือจะเรียกได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ไปแล้ว เพราะในปัจจุบันคนได้มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเปรียบเสมือนเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ 5 นอกเหนือจากอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เพราะในทุกวันนี้เทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว อย่างเช่น มีการออกมือถือรุ่นใหม่ ๆ โดยในมือถือนั้นก็มีการเพิ่มฟังก์ชันของเทคโนโลยีเข้าไปเรื่อย ๆ และยังมี Application ใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เช่น Line Whatsapp Facebook และ Instagram เป็นต้น หรือเรียกอีกอย่างว่าเป็นยุคของ Social Network หรือเรียกว่าเครือข่ายสังคม ซึ่งคนไทยใส่ใจกับสิ่งเหล่านี้เป็นอย่างมาก เพราะในหนึ่งวันทุกคนมีชีวิตต่าง ๆ อยู่ติดกับเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต มากกว่าการที่จะสนทนากับคนที่อยู่ตรงหน้าเพราะเครือข่ายสังคมที่นำมาใช้นี้มันมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว และแพร่กระจายข่าวสารได้รวดเร็ว โดยเทคโนโลยีในปัจจุบันนี้สามารถทำให้เพื่อนคุยกันได้ง่ายขึ้นโดยกาสร้างกลุ่มพูดคุย วิกิภาควิชาการณเรื่องต่าง ๆ ขึ้นมาให้มาเข้าร่วมกัน โดยซอฟต์แวร์บางประเภทจะสามารถให้เพื่อน ๆ เพิ่มเสียงและภาพเคลื่อนไหวลงในประวัติของตนได้ด้วย (อารี พอดิ, 2556)

แต่ในทางกลับกัน ในมุมมองด้านองค์กร การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก ที่หลาย ๆ องค์กรเริ่มหันมาสนใจเพิ่มมากขึ้นในสภาพภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง เพราะบุคลากรนั้นมีสิทธิ์ที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานต่างประเทศ ย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่นหรือเกษียณอายุก็ตาม โดยความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคลากรนั้นมีอยู่มันก็จะติดตัวพวกเขาไป ทำให้องค์กรเสียองค์ความรู้ที่สำคัญไปเพราะไม่มีการแบ่งปันประสบการณ์หรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับคนรุ่นใหม่ ๆ ไว้ศึกษาต่อภายหลัง ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนานำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันความรู้ในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรักษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรเทคโนโลยีมีการตอบสนองการทำงานที่รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และสะดวกต่อการใช้งาน (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2549)

เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกเผยแพร่เข้าไปใช้ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน ล้วนแล้วแต่ใช้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีตอบสนองการทำงานทั้งนั้น โดยแต่ละองค์กรก็จะมีระบบการทำงาน การกระจายข่าวสารขององค์กรในวิธีที่แตกต่าง

กันไป เช่น ใช้อีเมลในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารในการทำงาน การใช้บอร์ดประกาศข่าวสารให้กับพนักงานได้รับรู้ การใช้อินทราเน็ต (Intranet) หรือถ้าองค์กรที่ใหญ่ขึ้นมาหน่อย จะมีระบบการนำข้อมูลไปวางในไดรฟ์กลางแล้วให้ทุกคนเข้ามาดู ข้อมูลต่าง ๆ เช่น Google Drive ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งนั้น มากกว่านั้นต้องมีการรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาบริหารการจัดการอย่างเหมาะสมและประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับธุรกิจของแต่ละรูปแบบ เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2549)

ประโยชน์ของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรนั้นก็คือมันสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน ประหยัดเวลา แต่อาจจะใช้งบประมาณในการลงทุนสูงในช่วงแรกเพราะเป็นสินค้าประเภทเทคโนโลยี โดยแต่ละองค์กรก็จะมีระบบการทำงานที่แตกต่างกันไป เช่น บางบริษัทก็จะมีระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ระบบเก็บฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Relationship Management System) และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งในหลายหลากของระบบงานนี้จะต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการเผยแพร่ความรู้ของแต่ละระบบงานให้กับคนในองค์กรได้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรหรือการจัด Training เพื่อให้บุคลากรในองค์กรใช้งานเป็น ดังนั้นการแบ่งปันความรู้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง

การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เพราะองค์กรต้องขับเคลื่อนด้วยกำลังคน ถ้ากำลังคนไม่มีทักษะความสามารถในด้าน การแบ่งปันความรู้ โดยจะเก็บความรู้ไว้เพียงผู้เดียว องค์กรก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จ และยังไม่มีประสิทธิภาพอีกด้วย การสื่อสารพูดคุยแต่ละแผนกก็เป็นสิ่งสำคัญด้วยเช่นกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อองค์กรทั้งนั้น การแลกเปลี่ยนรู้นั้นมีองค์ประกอบเกิดจาก 3 สิ่งต่อไปนี้ พอมาเน้นรวมกันแล้วทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบความสำเร็จ (มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2553)

คน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะความรู้ที่คนได้รับมานั้น ล้วนแล้วแต่ได้มาจากการปฏิบัติจริง ประสบการณ์จริงทั้งนั้น แล้วก็เอามาถ่ายทอดให้ทุกคนได้รับรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและมีคุณค่ามากที่สุด

สถานที่และบรรยากาศ เลือกสถานที่ที่เหมาะสมแก่การศึกษา พูดคุยจะส่งผลทำให้รู้สึกสบายใจและผ่อนคลาย กล้าแสดงความคิดเห็นต่อกัน ไม่เครียดจนเกินไป

สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการ แบ่งปันข้อมูลหรือความรู้ในองค์กรต้องมีความทันสมัยตลอดเวลา แม้มันจะถือเป็นการลงทุนที่แพงแต่มันก็คุ้มค่าถ้าพนักงานได้รับประโยชน์และเชื่อมั่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การแบ่งปันรู้นั้นจะต้องหาสิ่งที่เป็นแรงจูงใจมาเป็นตัวสนับสนุนและดึงดูดให้คนภายในองค์กร รู้สึกสนใจที่จะเรียนรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ ที่มีเข้ามาในองค์กรอยู่เสมอ และยังต้องหาตัวกระตุ้นให้เอาสิ่งเหล่านี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อีกด้วย

การแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกิดขึ้นนี้ก็มีหลายปัจจัยเป็นตัวทำให้เกิดขึ้น คือ มีประสบการณ์ ปัญหาในลักษณะแบบเดียวกัน มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน มีความเชื่อและยึดถือคุณค่าเดียวกันเลย ทำให้เกิดการรวมตัวกันหาวิธีการแก้ไขปัญหาขึ้นโดยการแบ่งปันประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตัวเองได้สัมผัส แล้วมาหาทางที่จะมาตอบโจทย์ว่าเราจะใช้เครื่องมืออะไรเป็นเครื่องทุ่นแรง ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงเป็นวิธี ให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ขึ้นเรื่อย ๆ และหาสิ่งที่มาตอบสนองความต้องการในการแลกเปลี่ยนความรู้

จากสิ่งที่ต้องพัฒนาสำหรับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการแบ่งปันความรู้ภายใน องค์กรจะต้องเน้นที่การทำความเข้าใจกับบุคลากรสำหรับการนำเอาเครื่องมือของเทคโนโลยีที่องค์กร ได้มีการพัฒนาขึ้นนำมาใช้ให้ถูกต้องและเป็นประโยชน์ให้มากที่สุด เพื่อลดปัญหาการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารองค์กรที่ไม่ทั่วถึงกับบุคลากรได้ โดยเราจะเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องใช้เครื่องมือ เหล่านี้ในการตอบสนองแรงจูงใจและความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปัน ความรู้ภายในองค์กรได้

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยขึ้นนี้ขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ แบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องการศึกษาในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และ อายุการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีบทความเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ของข้าราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ที่สังคมยุคใหม่เกือบทุก ประเทศให้ความสำคัญกับแนวคิดนี้

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานบทความของเครือข่ายพลเมืองเน็ต ว่าด้วยเรื่องการละเมิดความ เป็นส่วนตัวออนไลน์ในสังคมไทย (เครือข่ายพลเมืองเน็ต, 2556)

2) ปัญหาด้านความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของพฤติกรรมการใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อทำงานหรือกิจกรรมที่ได้รับ มอบหมาย เพื่อค้นคว้าหาข้อมูลที่ตนเองสนใจในองค์กร และเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) ว่าด้วยเรื่องทฤษฎีการใช้เทคโนโลยีในการจัดการความรู้

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ เพ็ญพร แยมสาย (2555) ว่าด้วยเรื่อง การแบ่งปัน ความรู้ในส่วนงานพิมพ์โดยใช้ระบบการจัดการเนื้อหา

3) ปัญหาด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การแบ่งปันความรู้ เช่น บอร์ดประกาศ ระบบอินทราเน็ต และอีเมล เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ ว่าด้วยเรื่องแนวความคิดการตัดสินใจของ Plunkett และ Attner (1994 อ้างใน ภัทรารุณี ชาโคตร, 2554)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา (2555) ว่าด้วยเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

4) ปัญหาแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การถ่ายทอดความรู้ การจัดฝึกอบรม

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Herzberg (1959) ว่าด้วยเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ว่าด้วยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

5) ปัญหาความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย การปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Kotler และ Armstrong (2002 อ้างใน ฉันทรักแปล, ม.ป.ป.) ว่าด้วยเรื่องทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ พิศมัย หาญมงคลพิพัฒน์ (2558) ว่าด้วยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรมีการกำหนด วัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

1.2.3 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

1.2.4 เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1) ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจและแรงจูงใจและความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานในองค์กรโดยจะทำการสุ่มแบบง่ายโดยมีกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน

3) ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

3.1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

3.1.1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

3.1.2) ข้อมูลความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของพฤติกรรมการใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อทำงานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย เพื่อค้นคว้าหาข้อมูลที่ตนเองสนใจในองค์กร และเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1.3) ข้อมูลด้านความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ เช่น บอร์ดประกาศ ระบบอินทราเน็ต และ e-mail

3.1.4) ข้อมูลแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะงานที่ปฏิบัติ การถ่ายทอดความรู้ การจัดฝึกอบรม

3.2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ซึ่งประกอบไปด้วยการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

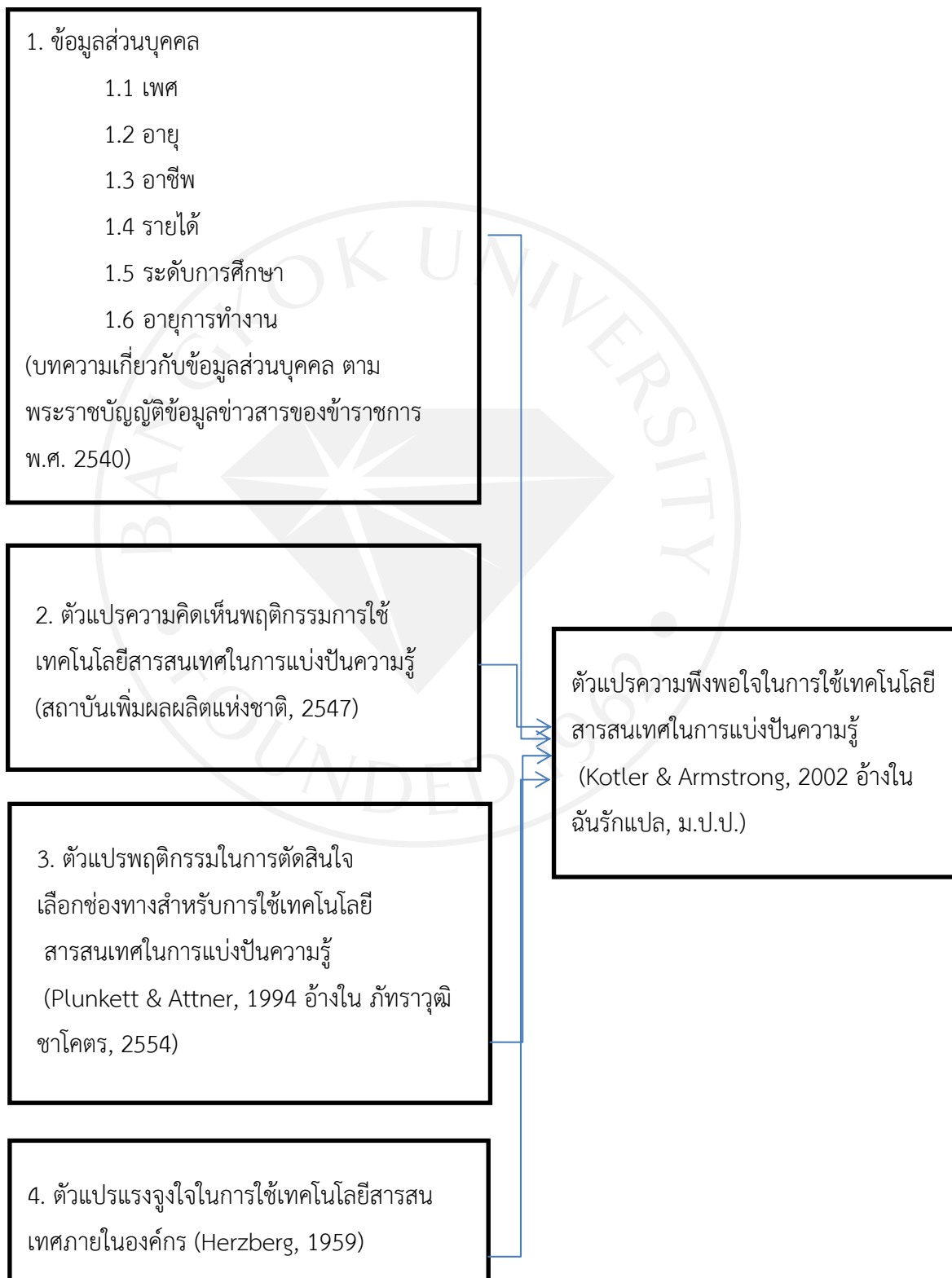
จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่มคือ กลุ่มแรก คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กร กลุ่มที่สอง คือ พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กร กลุ่มที่สาม คือ พฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้และกลุ่มที่สี่ คือ แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และ ตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคล (บทความเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540) ตัวแปรด้านความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) ตัวแปรพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ (Plunkett & Attner, 1994 อ้างใน ภัทรารุณี โชคโคตร, 2554) ตัวแปรแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร (Herzberg, 1959) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ (Kotler & Armstrong, 2002 อ้างใน ฉันทรักแปล, ม.ป.ป.) โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ พฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรหรือไม่

1.5 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

- 1) ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่แตกต่างกัน
- 2) ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร
- 3) ความแตกต่างของพฤติกรรมตัดสินใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร
- 4) แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.6.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.6.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffe)

2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3) สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการแจกแจงไคสแควร์ (Chi-Square)

4) สมมติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) พนักงานในองค์กรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) พนักงานในองค์กรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเครื่องมือของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กร
- 3) พนักงานในองค์กรจะสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน ประหยัดเวลา
- 4) พนักงานในองค์กรจะรู้ถึงข่าวสารที่ประกาศในองค์กรโดยผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ที่นำมาใช้

1.8 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กรโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ

2) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2558

3) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานในองค์กรจะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรม

การตัดสินใจ และ แรงจูงใจซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

1.9 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

- 1) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บ ข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล เป็นต้น
- 2) เครือข่ายสังคม (Social Network) หมายถึง การที่ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคนหนึ่งสามารถเชื่อมโยงกับเพื่อนอีกนับสิบ รวมไปถึงเพื่อนของเพื่อนอีกนับร้อย ผ่านผู้ให้บริการด้านโซเชียลเน็ตเวิร์คบนอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook Blogger Hi5 Twitter เป็นต้น
- 3) อินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ในการใช้งานอินทราเน็ตจะต้องใช้โปรโตคอล IP เหมือนกับอินเทอร์เน็ต สามารถมีเว็บไซต์และใช้เว็บเบราว์เซอร์ได้เช่นกัน รวมถึงอีเมลถ้าเราเชื่อมต่ออินทราเน็ตของเรากับอินเทอร์เน็ต ก็จะสามารถใช้ได้ทั้ง อินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต ไปพร้อม ๆ กัน แต่ในการใช้งานนั้น จะแตกต่างกันด้านความเร็ว ในการโหลดไฟล์ใหญ่ ๆ จากเว็บไซต์ในอินทราเน็ต จะรวดเร็วกว่าการโหลดจากอินเทอร์เน็ตมาก ดังนั้นประโยชน์ที่จะได้รับจากอินทราเน็ต สำหรับองค์กรหนึ่ง คือ สามารถใช้ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 4) ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง สิทธิในชีวิตและร่างกาย “เรื่องส่วนตัว” ที่ทุกคนต้องเคารพ และไม่แทรกแซงซึ่งกันและกัน มากไปกว่านั้นยังเป็นสิ่งบ่งชี้ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่มีสิทธิจะดำรงชีวิตอยู่ได้และสามารถกำหนดวิถีชีวิตของตนเองได้
- 5) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์โทรคมนาคม เพื่อจัดเก็บ ค้นหา ส่งผ่าน และดำเนินการ เช่น การบริการทางคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- 6) การตัดสินใจเลือกช่องทาง หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณา หรือประเมินอย่างดีแล้วว่า เป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ หน้าที่การบริหาร หรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และการควบคุม
- 7) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เช่น ความปรารถนา ความอยากได้ เป็นต้น

8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในเชิงบวก ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้อพอใจต่อสิ่งที่ตนเองชอบ หรือปรารถนา

1.10 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

- 1) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ให้กับพนักงานในองค์กรได้
- 2) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงการเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบใหม่ ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กรได้
- 3) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็แนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และ แรงจูงใจที่มีต่อกลุ่มตัวแปรความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร กรณีศึกษาพนักงานในองค์กรสามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

2.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

2.2.2 ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ของพนักงานในองค์กร ได้แก่ การค้นคว้าหาข้อมูล การดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.2.3 พฤติกรรมการตัดสินใจในการเลือกช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจในด้านการปฏิบัติงาน

2.2.4 แรงจูงใจของพนักงานในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประวัติความเป็นมาของเทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร สำหรับความเป็นมาของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นได้เข้ามามีบทบาทกับมนุษย์มากขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกคนต้องมีการปรับตัวให้ทันตามเทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงแรกมีต้นกำเนิดจากการที่มนุษย์รู้จักใช้ระบบชลประทานสำหรับการเพาะปลูก การเกษตร ในช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 เจมส์ วัตต์ ได้มีการประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำ มนุษย์ก็นำเอามาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น ยานพาหนะที่แต่ก่อนใช้พลังงานไอน้ำมาเป็นพลังงานที่

ใช้น้ำมัน โดยขับเคลื่อนเครื่องยนต์ และมอเตอร์ไฟฟ้า ดังนั้นเทคโนโลยีจึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานให้เป็นอัตโนมัติมากขึ้น โดยผ่านการควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ประมาณราว พ.ศ. 2500 เทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ได้เป็นที่แพร่หลายนัก จะมีเพียงการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อสื่อสารเท่านั้น พอมาในปี พ.ศ. 2523 ความเจริญก้าวหน้าทางด้านระบบคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารข้อมูลได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นสำหรับการประมวลผลข้อมูล แล้วก็ส่งต่อข้อมูลระหว่างกันเป็นจำนวนมาก การติดต่อส่งข้อมูลผ่านทางโทรสาร ทาง e-mail ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

ในที่นี้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) นั้นก็หมายถึง การนำเอาวิทยาการที่ก้าวหน้าด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาสร้างให้มีมูลค่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำมาใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น การรวบรวมจัดเก็บงาน ใช้งาน ส่งต่องานหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน อาทิ เช่น ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน เพื่อนร่วมแผนก หรืออาจจะเป็นการสร้างระบบขึ้นมาในองค์กร (Supply Chain Management Intranet Ordering System เป็นต้น) เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น ซึ่งในตอนนี้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นได้นำมาใช้ในหน่วยงานทั้งทางภาครัฐและเอกชนกันอย่างกว้างขวาง

2.1.2 ความสำคัญของกรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นกำลังเข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก โดยดูได้จากการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในองค์กรมากขึ้น การจัดทำระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อการคำนวณ การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อเผยแพร่ไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องในองค์กร ระบบสารสนเทศที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในตอนนี้ นั่นก็คือเทคโนโลยีแบบสื่อประสม (Multimedia) หมายถึง ข้อความ ภาพ สัญลักษณ์และเสียงนำเข้ามาประสมกัน และในตอนนี้เทคโนโลยีแบบสื่อประสม ได้เข้ามามีบทบาทกับการทำงานมากขึ้น อย่างเช่น Line Facebook Twitter และอีกมากมาย สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีบทบาทในชีวิตประจำวันของพนักงานในองค์กรเพราะเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรสามารถใช้ติดต่อสื่อสารกันได้ไวมากขึ้น สามารถส่งข้อมูลต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้ดูก่อนว่าพอใจกับผลงานหรือไม่ ถึงแม้สิ่งเหล่านี้จะตอบสนองความต้องการได้ แต่ในเชิงการวิเคราะห์ข้อมูล องค์กรก็ยังคงต้องสร้างระบบฐานข้อมูลขึ้นมารองรับการทำงาน เช่น อีเมลอินเทอร์เน็ต บอร์ดประกาศ (Web Board) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้รวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ การประกาศข่าวต่าง ๆ ให้พนักงานได้รับรู้ข่าวสาร ไม่ก็เป็นการเอาประสบการณ์ที่เราได้เจอหรือได้ไปศึกษาอบรมทั้งในและต่างประเทศมาแบ่งปันให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยของแต่ละองค์กร แม้ว่าจะลงทุนในราคาที่สูงในตอนแรกแต่ก็คุ้มค่ากับการนำเอามาใช้ในองค์กร เพราะหลายองค์กรในตอนนี้ก็ใช้ระบบเข้ามาช่วยในการทำงานมากยิ่งขึ้น การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์

(Software) ด้านข้อมูล การติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้จึงต้องปรับตัวในการยอมรับและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลและการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจจำนวนมาก หากการดำเนินงานธุรกิจใช้ข้อมูลซึ่งมีการบันทึกใส่กระดาษและเก็บรวบรวมใส่แฟ้ม การเรียกค้นและสรุปผลข้อมูลย่อมจะทำได้ช้า และเกิดความผิดพลาดได้ง่ายกว่าการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสมัยใหม่จะช่วยงานให้ง่ายสะดวกและรวดเร็วขึ้น และที่สำคัญช่วยให้สามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เร็ว และถูกต้องแม่นยำ และง่ายต่อการนำเอาข้อมูลในระบบที่มีในองค์กรไปวิเคราะห์แล้วนำเสนอผู้บริหารได้อย่างง่ายดาย ซึ่งงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรได้หรือไม่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร มีดังนี้

2.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล

จากพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ให้ความหมายของคำว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ไว้ว่าเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเฉพาะตัวบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติ สุขภาพ อายุ ประวัติการทำงาน รูปถ่าย และอื่น ๆ อีกมากมาย ถ้าบุคคลใดได้รับการละเมิดจาก แทรกแซงข้อมูลส่วนบุคคล ก็สามารถแจ้งความดำเนินคดีได้และจะได้รับความคุ้มครองจากพระราชบัญญัตินั้นโดยทันที

Warren และ Brandeis (1890 อ้างใน Thanpitcha Srisurong, 2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความเป็นส่วนตัว นั่นก็คือ เป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนและในแต่ละประเทศก็ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างมากแต่ข้อกำหนดของแต่ละประเทศก็แตกต่างกันไปซึ่งแล้วแต่กฎหมายของประเทศนั้น ๆ เพราะมนุษย์ทุกคนก็ย่อมไม่ชอบให้ใครมาก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของตนเอง โดยการเอาข้อมูลของตนเองไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับรู้ และกรอบในการคุ้มครองของข้อมูลส่วนบุคคลที่นิยมใช้ในสากลประเทศและประเทศไทยก็ได้นำมาใช้เช่นกัน โดยการนำเอาข้อมูลส่วนบุคคลเข้าไปอยู่ในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งข้อมูลจะต้องถูกจัดเก็บรักษาเป็นอย่างดีและห้ามเผยแพร่ต่อ

สาธารณชน และต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นอย่างดี เพื่อหลีกเลี่ยงการโจรกรรมข้อมูล โดยข้อกำหนดเหล่านี้ต้องผ่านกรอบในการคุ้มครองข้อมูลขององค์การร่วมมือและพัฒนาเศรษฐกิจ (OECD: The Organization for Economic Cooperation and Development) มีหลักพื้นฐานทั้งหมด 8 ประการ ดังนี้

- 1) หลักข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล: เก็บรวบรวมข้อมูลชอบด้วยกฎหมาย โดยข้อมูลได้ถูกรับรู้เห็นและรับรู้ข้อมูลผ่านเจ้าของข้อมูลตลอดเวลา
- 2) หลักคุณภาพของข้อมูล: ต้องปกป้องถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำเอาข้อมูลไปใช้ทำอะไร และข้อมูลก็ต้องทันสมัยตลอดเวลา
- 3) หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ: ต้องระบุว่าเก็บข้อมูลไปเพื่ออะไร พร้อมทั้งต้องกำหนดระยะเวลาที่เก็บรักษาและรวบรวมข้อมูลด้วย
- 4) หลักข้อจำกัดในการนำไปใช้: จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลต่อผู้อื่น เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลหรืออาศัยอำนาจทางกฎหมายก่อนเผยแพร่
- 5) หลักการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล: ต้องมีมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงของที่จะทำให้ข้อมูลเสียหาย เข้าถึงการทำลาย การใช้ การตัดแปลง หรือวิธีการอื่น ๆ
- 6) หลักการเปิดเผยข้อมูล: ควรมีการประกาศนโยบายทราบโดยทั่วกัน หากมีการปรับปรุงแก้ไขก็ต้องประกาศให้ชัดเจนเพื่อให้เจ้าของข้อมูลได้รับรู้
- 7) หลักการมีส่วนร่วมของบุคคล: เจ้าของข้อมูลต้องได้รับแจ้งจากหน่วยงานต่างๆ ของรัฐว่าจะเก็บภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- 8) หลักความรับผิดชอบ: ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครอง

ในส่วนของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองส่วนบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะต้องประกาศให้ทุกคนได้รับรู้ในแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการดำเนินงาน ซึ่งมีแนวปฏิบัติอยู่ 9 ประการ คือ

- 1) ข้อมูลเบื้องต้น
- 2) การเก็บรวบรวม จัดประเภทและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
- 3) การแสดงระบุมความเชื่อมโยงให้ข้อมูลส่วนบุคคลกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น
- 4) การรวมข้อมูลจากที่มาหลาย ๆ แห่ง
- 5) การให้บุคคลอื่นใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- 6) การรวบรวม จัดเก็บ ใช้ และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ
- 7) การเข้าถึง การแก้ไขให้ถูกต้อง และการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
- 8) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- 9) การติดต่อกับเว็บไซต์

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่มีข้อสรุป ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่มีความลับของเฉพาะส่วนบุคคลไม่ควรจะเปิดเผยข้อมูลให้ผู้อื่นได้รับรู้ ถ้าจะเปิดเผยต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลก่อน มิฉะนั้นจะถือว่าละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและผิดกฎหมาย จะส่งผลให้ถูกดำเนินคดีตามที่นำข้อมูลไปเผยแพร่สู่ภายนอก ไม่ว่าจะเผยแพร่ผ่านสังคมออนไลน์หรือการไปขอซื้อข้อมูลมาจากคนที่เก็บข้อมูลก็แล้วแต่ ซึ่งก่อนที่จะทำอะไรควรจะศึกษากฎหมายก่อน เพราะสิ่งเหล่านี้ถือว่าผิดกฎหมาย ถ้าทำให้เจ้าของข้อมูลเดือดร้อนจะทำให้ถูกดำเนินคดีได้ตามที่กฎหมายหรือข้อบังคับได้กำหนดไว้และได้ประกาศให้ทุกคนในประเทศได้รับรู้ และสำหรับในส่วนราชการก็ต้องประกาศกฎหมายหรือสิทธิส่วนบุคคลให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรให้คนอื่นรับรู้อย่างทั่วถึงจะได้ไม่มีข้ออ้างที่หลังว่าไม่ได้รับรู้ข้อมูล

เครือข่ายพลเมืองเน็ต (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวออนไลน์ในสังคมไทย พ.ศ. 2556 เป็นวิจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงการคุกคามในข้อมูลส่วนตัวในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการละเมิดความเป็นส่วนตัวในหลายๆรูปแบบ โดยในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การละเมิดความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค เช่น ฐานข้อมูลของเราที่ให้ไว้กับสถาบันการเงิน ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น 2) ความเป็นส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เช่น การโจมตีบุคคลที่มีความคิดเห็นทางการเมือง ทางสังคมที่ต่างไป โดยข้อมูลทั้ง 2 ประเภทนี้จะกระจายอยู่บนเฟซบุ๊ก ดังนั้นทุกหน่วยงานจะต้องสรรหาระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อรักษาฐานข้อมูลของลูกค้าให้มั่นคง เพราะถ้าบุคคลที่ถูกโจรกรรมข้อมูลมาฟ้องร้องดำเนินคดีตามพระราชกำหนด จะส่งผลให้บริษัทที่เก็บรักษาข้อมูลเสียชื่อเสียง

2.2.2 ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของพนักงานในองค์กร ได้แก่ การค้นคว้าหาข้อมูล การดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การค้นคว้าหาข้อมูล (Search Engine) หมายถึง การค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะหาผ่านทาง Google Yahoo Window Live และอื่น ๆ อีกมากมาย ให้เราเข้าถึงข้อมูลที่เราต้องการ แล้วข้อมูลที่ได้เราก็นำมาดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่อนำเอาไปใช้ในการทำงานในอนาคตได้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือเรียกอีกชื่อว่า ไอซีที (Information and Communication Technology) ซึ่งได้นิยามความหมายเอาไว้ว่า เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมารวมเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในการจัดหา จัดเก็บ สร้างและเผยแพร่สารสนเทศออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เราสามารถแบ่งคำว่าเทคโนโลยีออกเป็น 2 สาขา คือ

- 1) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
- 2) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การจัดการความรู้ ประสบความสำเร็จ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) ในความก้าวหน้าของทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร นั่นก็คือ ระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต บอร์ดประกาศ และอื่น ๆ อีกมากมาย ที่เป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) ได้มีการกำหนดบทบาทในการจัดการความรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

- 1) เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่าย เข้าใจมากขึ้น แล้วยังสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต
- 2) เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) เป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคของระยะเวลาในการส่งข้อมูล
- 3) เทคโนโลยีในการจัดเก็บ (Storage Technology) จะเป็นการช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่าง ๆ โดยในการจัดการความรู้จะเป็นกระบวนการมากขึ้น การงานรวดเร็วมากขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้วย จึงนับได้ว่าไอซีทีเป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความรู้

ในส่วนของสังคมเครือข่าย (Social Networking) เครื่องมือด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค โดยในปี 2554 ระบบสังคมเครือข่ายบนโลกออนไลน์เป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงมีการพัฒนาเครื่องมือสำหรับใช้ในการบริหารและจัดการระบบองค์ความรู้ภายในองค์กร ถ้าสามารถนำเครื่องมือดังกล่าวมาดัดแปลงเพื่อให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้ได้ พื้นฐานของการให้และรับ (Give & Take) การแบ่งปัน (Sharing & Contribution) เป็นหลักการพื้นฐานของจิตวิทยาด้านสังคม

จากแนวความคิดและทฤษฎีได้มีข้อสรุป ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีความสำคัญกับพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งที่สามารถนำเอาไปใช้ทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความรวดเร็วแต่เราก็ต้องเลือกเครื่องมือหรือระบบที่นำมาใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของเรามากที่สุด เพื่อจะได้เกิดประโยชน์และไม่เสียต้นทุนในการลงทุนโดยเปล่าประโยชน์ แล้วเทคโนโลยียังง่ายต่อการนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างง่ายดาย เพียงแต่พนักงานในองค์กรต้องใช้เทคโนโลยีที่องค์กรสร้างขึ้นให้อย่างคุ้มค่ากับสิ่งที่องค์กรได้ลงทุนไป และพนักงานในองค์กรก็ปรับตัวตามเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กรให้ทันถ่วงที

เพ็ญพร แยมสาย (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการแบ่งปันความรู้ในงานพิมพ์โดยใช้ระบบการจัดการเนื้อหา เป็นวิจัยที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาส่วนเกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยน

ความรู้ นั่นก็ คือ ระบบจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์ (Content Management System) ซึ่งเป็นระบบเกี่ยวกับจัดการเนื้อหาความรู้ที่ต้องมีในการปฏิบัติงานในส่วนงานพิมพ์ โดยงานพิมพ์เหล่านี้ที่เสนอผ่านเว็บไซต์เพราะมันมีความสะดวกสบาย และทุกคนในองค์กรจะได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานพิมพ์นี้ ทางบริษัทจะให้มีการอบรมที่เท่าเทียมกันทุกคนและนำสิ่งเหล่านี้ไปใช้กับการทำงานให้ประสิทธิภาพมากที่สุด

2.2.3 พฤติกรรมการตัดสินใจในการเลือกช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจด้านการปฏิบัติงาน

การตัดสินใจ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้แตกต่างกันดังนี้

Barnard (1938) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่าเป็นเทคนิควิธีที่ลดทางเลือกลงมาให้เหลือเพียงทางเลือกเดียวเท่านั้น และการตัดสินใจเป็นการกระทำที่ต้องทำเมื่อไม่มีเวลาที่จะหาข้อเท็จจริงอีกต่อไป ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ เมื่อใดถึงจะตัดสินใจว่าควรหยุดหาข้อเท็จจริง แนวทางแก้ไขจะเปลี่ยนแปลงไปตามปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายและการใช้เวลา

โดยสรุปได้ว่า คำว่า การตัดสินใจ คือ ผลสรุปของกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ ทรัพยากร และบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ ดังนั้นการตัดสินใจจึงเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทของผู้บริหารและพนักงานในองค์กรทุกคนที่เกิดจากตำแหน่งและอำนาจที่เป็นทางการที่มีความสำคัญในการตัดสินใจในหัวข้อนั้น ๆ

Plunkett และ Attner (1994 อ้างใน อ้างใน ภัทรารุณี ชาโคตร, 2554) ได้มีขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจที่แท้จริงในกระบวนการทำงานได้ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การระบุปัญหา (Define the Problem) เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญ เพราะต้องทราบปัญหาที่ชัดเจนก่อนจะหาแนวทางแก้ไข

2) การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify Limiting Factors) เมื่อระบุปัญหาได้ตรงความต้องการของปัญหา ผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ขององค์กร ได้แก่ กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจ

3) การพัฒนาทางเลือก (Develop Potential Alternatives) ต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดที่นำมาใช้แก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพ

4) การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the Alternatives) ผู้บริหารทำการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียสำหรับทางเลือกที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยวิเคราะห์ว่าเหมาะกับการนำมาใช้แก้ปัญหาหรือไม่

5) การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the Best Alternative) หลังจากวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียในขั้นตอนของการวิเคราะห์ทางเลือก หลังจากนั้นทางผู้บริหารได้ทำการวิเคราะห์และประเมิน

ทางเลือกที่ดีที่สุด มีผลเสียกับองค์กรให้น้อยที่สุด โดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละทางเลือกที่ผู้บริหารเลือกมา

6) การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the Decision) เมื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็นำเอาทางเลือกนั้นไปปฏิบัติ โดยผู้บริหารต้องระบุงการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน กำหนดระเบียบวิธีการ และนโยบายให้ชัดเจนในแต่ละทางเลือกที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหา

7) การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a Control and Evaluation System) ขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการตัดสินใจ คือ การสร้างระบบการควบคุมและการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ โดยข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้บริหารแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจใหม่ได้โดยได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจในด้านการปฏิบัติงาน

เมื่อทางเลือกของการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ได้ถูกเสนอแนะโดยกลุ่มหรือโดยผู้นำขององค์กร ทางเลือกเหล่านี้ก็จะถูกนำไปประเมินและวิเคราะห์กระบวนการ โดยผู้นำพึงต้องรู้ถึงอุปสรรคหรือสิ่งที่สามารถจะบั่นทอนประสิทธิภาพของการเลือกทางเลือกของกลุ่มลงไปได้ ซึ่งได้แก่ (Yukl, 1989 อ้างใน ปกรณ์, 2553)

1) การเร่งรีบการตัดสินใจ (Hasty Decision) เป็นการตัดสินใจที่ไม่มีเวลาประเมินทางเลือก ซึ่งอาจจะทำให้คุณภาพในการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ จะได้ผลสรุปที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นสิ่งที่ไม่ดีต่อองค์กร

2) ความไม่สมบูรณ์ของการมีส่วนร่วม (Incomplete Participation) เกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานบางคนในกลุ่มที่ปฏิบัติงานไม่มีโอกาสหรือไม่ชอบแสดงออกทางความคิด ซึ่งเป็นเพราะมีพนักงานในกลุ่มบางคนแสดงการสนับสนุนต่อทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งอย่างจริงจังและเคร่งเครียด จนทำให้พวกเขาไม่ยอมโต้แย้งจึงเงียบเฉยผู้นำสามารถจะทำให้การมีส่วนร่วมสมบูรณ์ได้ โดยการสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและประเมินแต่ละทางเลือก โดยป้องกันไม่ให้มีการแสดงอาการขู่เข็ญ

3) การแบ่งกลุ่มหรือแบ่งพวก (Polarization) กลุ่มสมาชิกมีความคิดเห็นในแนวทางเลือกต่างกันแค่ 2 แนวทางอย่างชัดเจน และต่างฝ่ายก็สนับสนุนทางเลือกของตนอย่างเอาจริงเอาจังและเคร่งเครียด โดยไม่สนใจที่จะพิจารณาในส่วนดีของทางเลือกของอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่มีใครสนใจในส่วนที่เหมือนกันของทางเลือกทั้งสอง แต่จะหาทางโจมตีจุดอ่อนของกันและกัน

4) การวางแผนปฏิบัติการ (Superficial Action Planning) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการตัดสินใจ คือ การกำหนดแผนที่ทำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติหรือแผนปฏิบัติการดังนั้นในทางเลือกควรมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด วิธีการติดตามดูความก้าวหน้าก็ควรถูกกำหนดไว้ด้วย

ถึงแม้การตัดสินใจถึงจะดีอย่างไรก็พบว่าจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ถ้าไม่มีสมาชิกคนใดสนใจ หรือใส่ใจจะนำไปปฏิบัติจริง แผนที่วางมาทั้งหมดก็หมดความหมายไปโดยปริยาย ดังนั้นเราต้องหาวิธีแก้ไขสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นเอาไว้ล่วงหน้า เพราะถ้าเกิดขึ้นจริงจะทำให้คนที่คิดแผนมาทั้งหมด รู้สึกไม่พอใจกับสิ่งที่ทำ

จากแนวความคิดและทฤษฎีได้มีข้อสรุป ดังนี้ ในเรื่องของการตัดสินใจได้มีนักวิชาการให้นิยามความหมายไว้ในหลาย ๆ อย่าง ซึ่งการตัดสินใจนั้นจะต้องไม่รีบด่วนตัดสินใจ ต้องใช้ความคิดพิจารณาก่อนที่จะทำอะไรลงไป อย่างเช่น การที่บางครั้งพนักงานมีเรื่องที่ต้องตัดสินใจแต่มันเป็นเรื่องใหญ่ เราจึงนำไปปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าตัดสินใจทำอะไรแบบไม่มีการวางแผนของปัญหานั้น ๆ มันอาจจะส่งผลกระทบต่อกลายเป็นปัญหาใหญ่ ๆ ก็ได้ ดังนั้นก่อนที่จะทำอะไร ควรจะคิดพิจารณาถึงสาเหตุของปัญหา วิธีการแก้ และผลกระทบที่จะตามมา อย่าตัดสินใจโดยฉับพลัน โดยได้มีการกล่าวเรื่องขั้นตอนในการตัดสินใจไปแล้วในเนื้อหาเบื้องต้น

ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุพรรณภคลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เป็นวิจัยที่มีวัตถุประสงค์สำหรับสำรวจพฤติกรรมและการตัดสินใจในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยกลุ่มประชากรวิจัยได้ใช้นักท่องเที่ยวชาวไทย ใช้สถิติของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมาเยี่ยมชมปีละครั้ง โดยหาข้อมูลมาจากเว็บไซต์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักสถานที่แห่งนี้จะรู้จักจากการประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยส่วนใหญ่ที่มานี้ก็เพื่อศึกษาดูงาน การฟังบรรยายและสัมมนาที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเท่านั้น มากไปกว่านั้นทางด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ คนส่วนใหญ่ต้องการให้มีที่นั่งพักผ่อน ร้านอาหารชาวยังร้านขายของที่ระลึกให้สอดคล้องกับพิพิธภัณฑ์ และในด้านของส่วนประสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์ควรจะมีการออกแบบเส้นทางในการนำชมพิพิธภัณฑ์ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ให้รู้ข้อมูลที่แม่นยำถูกต้อง ให้มีการจัดงานและเทศกาลเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเยี่ยมชมมากขึ้น

2.2.4 แรงจูงใจของพนักงานในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้มีการคิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเรียกว่า Motivation-maintenance Theory ซึ่งทฤษฎีนี้ได้มีการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการปฏิบัติงานโดยตรงเพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ตนเองปฏิบัติ และยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคล ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือ การที่พนักงานในองค์กรสามารถทำงานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ในด้านการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกที่ให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของพนักงานในองค์กร

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ความก้าวหน้า คือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) นั้นหมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับพนักงานในองค์กร ในองค์กรพนักงานจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมาโดยที่มีปัจจัยมาจากภายนอกบุคคล อันได้แก่ เงินเดือน การเลื่อนขั้น โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความมั่นคงในการทำงาน วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

มากไปกว่านั้นในส่วนทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1943) (Maslow's Theory Motivation) ได้อธิบายไว้ว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น Maslow (1943) ได้ให้คำตอบไว้ดังนี้ ก็คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่ถูกกดดันมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ทฤษฎีของ Maslow (1943) ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญไว้ดังนี้ คือ

ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พักอากาศ ยารักษาโรค

ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่าง เช่น ภัยธรรมชาติที่เกิดโดยฉับพลัน

ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิท

ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องเชิงจิตวิญญาณ
ความนับถือในด้านสถานะทางสังคมที่เป็นหน้าเป็นตา

ความต้องการให้ประสบความสำเร็จ (Self – actualization Needs) เป็นความต้องการ
สูงสุดของแต่ละบุคคล เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

จากแนวความคิดและทฤษฎีได้มีข้อสรุป ดังนี้ ในด้านของแรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญกับ
พนักงานในองค์กรทุกคนเพราะถ้าอย่างในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวย อย่างเช่น
แอร์ไม่เย็น เพื่อนร่วมงานไม่น่าคบมีแต่ความกดดันก็เป็นสาเหตุไม่อยากจะทำงาน ผลงานก็ออกมา
ไม่ดี ดังนั้นองค์กรจึงต้องหาแรงจูงใจที่พนักงานรู้สึกกะปรี่กะเป่า อยากให้พนักงานที่ทำงาน
ตลอดเวลา หรือไม่กี่เวลาที่พนักงานทำผลงานให้องค์กรก็อยากจะได้รับคำชม คำเยินยอหรือของ
กำนัล เพื่อเป็นกำลังใจในการดำเนินงานต่อไป มากไปกว่านั้นข้อกำหนดของบริษัทก็ต้องมีความ
ชัดเจน ไม่เอาเปรียบพนักงาน

โซติกา ระโส (2555) เป็นวิจัยที่มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในแต่ละด้าน ออกเป็น 4 ด้าน ไม่ว่าจะในด้านความ
สำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และยังรวมถึงด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง
หน้าที่การงาน โดยใช้บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในการตอบแบบสอบถาม และได้
ข้อสรุปดังนี้บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีแรงจูงใจอยู่ในระดับที่มากในทุกเรื่อง ยกเว้น
เรื่องการยอมรับนับถือที่อยู่แค่ระดับปานกลางเท่านั้น ในด้านของเพศไม่ได้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ มาใน
ด้านของประสบการณ์ทำงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อแรงจูงใจที่ทำให้มี
ความรู้สึกแตกต่างกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปัน ความรู้ภายในองค์กร

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแบบมีดังนี้

Kotler และ Armstrong (2002 อ้างใน ฉันทรักแปล, ม.ป.ป.) รายงานว่า พฤติกรรมของ
มนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งที่จูงใจ (Motive) ที่กดดันจนทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมตอบสนองความ
ต้องการของตนเอง ซึ่งแต่ละคนมีความต้องการที่ต่างกัน แล้วแต่ความพึงพอใจของคน ๆ นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ
ความรัก ชอบใจ พอใจ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อ
สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำของพนักงานในองค์กรที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของ
พนักงานในองค์กรอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความ

กระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจและสิ่งเหล่านี้จึงส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างมาก ความก้าวหน้าก็มากขึ้นด้วย

วีรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly (n.d. อ้างใน ปรากฏดาว ดำรงพันธ์, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน ทอง สิ่งของ เป็นต้น
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม

ขณะที่ ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน เป็นต้น

ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ

จากแนวความคิดและทฤษฎีได้มีข้อสรุป ดังนี้ ความพึงพอใจนั้นก็มีหลายความหมายที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ ความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นปัจจัยที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง เพราะถ้าพนักงานไม่พึงพอใจกับองค์กรที่ตนเองทำงาน ก็จะส่งผลเสียกลับมาในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน การติดต่อกับทางลูกค้า และความก้าวหน้าตำแหน่งงานก็จะช้ากว่าเพื่อนในรุ่นเดียวกันด้วย

พิศมัย หาญมงคลพิพัฒน์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นวิจัยที่มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิต โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในทางสถิติ พบว่านิสิตมีความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกในการเข้าใช้ ความสามารถของระบบและยังในด้านของลักษณะการใช้งานเป็นที่พึงพอใจมากที่สุด ส่วนในด้านการส่งเสริมการใช้งานก็เป็นที่พึงพอใจมากเหมือนกันถึงแม้จะไม่มากที่สุดก็ตาม

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ ข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจ ข้อมูลระดับแรงจูงใจ และข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และอายุการทำงานโดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------|--|
| 1) เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2) อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3) อาชีพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 5) ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 6) อายุการทำงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |

3.1.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประกอบด้วย ประเภทของการค้นคว้าข้อมูล การดาวน์โหลด และการอัปโหลด ข้อมูลโดยมีระดับการวัดดังนี้

การวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัด ดังนี้

- 1) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
- 2) ระดับความคิดเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
- 3) ระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
- 4) ระดับความคิดเห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
- 5) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

การวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้

ข้อมูลพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ประกอบด้วยช่องทางในการเลือกใช้เทคโนโลยีในการทำงาน โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1) ช่องทางในการแบ่งปันความรู้มากที่สุด ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) ช่องทางในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุด ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 3) เหตุผลที่เลือกใช้น้อยสุด ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) ประเภทของข่าวสาร ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 5) รับข่าวสารจากบุคคลใดในองค์กร ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 6) ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางบอร์ดประกาศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 7) ใช้บอร์ดประกาศในการรับข่าวสารเพราะเหตุใด ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 8) เหตุผลที่ไม่รับข่าวสารได้รับทางบอร์ดประกาศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 9) ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 10) ใช้อินเทอร์เน็ตในการรับข่าวสารเพราะเหตุใด ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 11) เหตุผลที่ไม่รับข่าวสารได้รับทางอินเทอร์เน็ต ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 12) ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอีเมล ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 13) ใช้อีเมลในการรับข่าวสารเพราะเหตุใด ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 14) เหตุผลที่ไม่รับข่าวสารได้รับทางอีเมล ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.4 ข้อมูลแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ข้อมูลแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ดังนี้

การวัดระดับแรงจูงใจจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1) ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) ระดับแรงจูงใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) ระดับแรงจูงใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) ระดับแรงจูงใจมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) ระดับแรงจูงใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

การวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปัน

ความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร

ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

การวัดระดับแรงจูงใจจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1) ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) ระดับแรงจูงใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) ระดับแรงจูงใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) ระดับแรงจูงใจมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) ระดับแรงจูงใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

การวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนน มีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานที่ทำงานในองค์กร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.874 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 25 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้จะเป็นพนักงานในองค์กร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากบริษัท ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท.

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่ม ในวันที่ 1 - 10 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานในองค์กรที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานในองค์กรที่ไม่ติดภารกิจใด ๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานในองค์กร มีความเข้าใจในข้อความ และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในองค์กรโดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานในองค์กร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงาน

3.4.2 พฤติกรรมการใช้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน

3.4.3 พฤติกรรมการตัดสินใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน

3.4.4 แรงจูงใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการแจกแจงไคสแควร์ (Chi-Square)

3.5.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรม การตัดสินใจ และ แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการแจกแจงไคสแควร์ (Chi-Square)

4.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลพนักงานภายในองค์กรผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพนักงานภายในองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศของพนักงานภายในองค์กร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	37.8
หญิง	249	62.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานภายในองค์กร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุของพนักงานภายในองค์กร

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	139	34.75
31-40 ปี	196	49
41-50 ปี	50	12.5
51 ปีขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานภายในองค์กร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามช่วงอายุมากที่สุด 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.75 และช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนช่วงอายุที่น้อยที่สุด 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอาชีพของพนักงานภายในองค์กร

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	13	3.25
ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	20.75
พนักงานบริษัทเอกชน	304	76
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานภายในองค์กรที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 20.75 นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.25 เพราะเป็นนักศึกษาที่มาฝึกงานช่วงปิดเทอม

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานภายในองค์กร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	14	3.5
15,000 – 25,000 บาท	43	10.75
25,001 – 35,000 บาท	102	25.5
35,001 - 45,000 บาท	106	26.5
45,001 บาทขึ้นไป	135	33.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานภายในองค์กรที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 45,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาอันดับที่ 2 อยู่ที่ 35,001 - 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาอันดับที่ 3 อยู่ที่ 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาอันดับที่ 4 อยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.75 อันดับสุดท้ายอยู่ที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.5 เพราะเป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษา เริ่มต้นการทำงาน

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละระดับการศึกษาของพนักงานภายในองค์กร

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา	8	2
ปริญญาตรี	247	61.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	145	36.25
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานภายในองค์กรที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาอยู่ที่ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.25 อันดับสุดท้ายอยู่ที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอายุการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	14	3.5
1-3 ปี	42	10.5
4- 7 ปี	147	36.75
มากกว่า 7 ปี	197	49.25
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานภายในองค์กรที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุการทำงานอยู่ที่มากกว่า 7 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาอันดับที่ 2 อยู่ที่ 4- 7 ปีคิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาอันดับที่ 3 อยู่ที่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.5 อันดับสุดท้ายอยู่ที่น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.5

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน
ภายในองค์กร

ระดับความคิดเห็นของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านความคิดเห็นพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้	3.99	0.61
ด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้	2.95	0.50
ด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร	3.98	0.58
ด้านความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร	4.12	0.59

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กรนั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความคิดเห็นพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.95 – 4.12 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.59) ด้านความคิดเห็นพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ (\bar{X} = 3.99 S.D. = 0.61) ด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายใน

องค์กร ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.58) และด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ($\bar{X} = 2.95$ S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้ง 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าที (t-test)

ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร	เพศชาย		เพศหญิง		ค่า t	Sig (P-Value)
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ความพึงพอใจภาพรวม	4.04	0.574	4.17	0.589	-2.172	.03*

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าที (t-test) มีค่าดังต่อไปนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าที (t-test) พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .03) โดยเพศหญิง ($\bar{X} = 4.17$) มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอายุของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปร	F-Test	Sig.	ผลการทดสอบ		
อายุ	5.888	.001***	ยอมรับ		
อายุ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.16	-	.987	.087	.031*
31-40 ปี	4.18		-	.036*	.018*
41-50 ปี	3.91			-	.626
51 ปีขึ้นไป	3.69				-

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอายุของพนักงานภายในองค์กรแบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่ากลุ่มอายุต่าง ๆ มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .001) พบว่ากลุ่มอายุต่าง ๆ ที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุต่าง ๆ ที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 2 คู่คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี กลุ่มอายุต่าง ๆ ที่ 31-40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 2 คู่คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ

ต่าง ๆ ที่ 41-50 ปี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอาชีพของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปร	F-Test	Sig.	ผลการทดสอบ		
อาชีพ	6.673	.001***	ยอมรับ		
อาชีพ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	อื่น ๆ
นักเรียน นักศึกษา	4.44	-	.016*	.237	-
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.94		-	.010**	-
พนักงานบริษัทเอกชน	4.16			-	.-
อื่น ๆ	-				-

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอาชีพของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่ากลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .001) พบว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ พนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ พนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ตัวแปร		F-Test	Sig.	ผลการทดสอบ		
ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		1.768	.134	ปฏิเสธ		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,000 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 - 45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.10	-	.999	.999	.988	.982
15,000 – 25,000 บาท	4.15		-	.999	.738	.994
25,001 – 35,000 บาท	4.13			-	.611	.948
35,001 - 45,000 บาท	4.00				-	.147
45,001 บาทขึ้นไป	4.20					-

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่ากลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .134) พบว่ารายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 4 คู่คือ กลุ่ม 15,000 – 25,000 บาท กลุ่ม 25,001 – 35,000 บาท กลุ่ม 35,001 - 45,000 บาท และกลุ่ม 45,001 บาทขึ้นไป รายได้

15,000 – 25,000 บาท ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 3 คู่คือ 25,001 – 35,000 บาท กลุ่ม 35,001 - 45,000 บาท และกลุ่ม 45,001 บาทขึ้นไป รายได้ 25,001 – 35,000 บาท แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 2 คู่คือ กลุ่ม 35,001 - 45,000 บาท และกลุ่ม 45,001 บาทขึ้นไป รายได้ 35,001 - 45,000 บาทไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ กลุ่ม 45,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ตัวแปร	F-Test	Sig.	ผลการทดสอบ	
ระดับการศึกษา	6.679	.001***	ยอมรับ	
ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุประัญญา	ปริญาตรี	ปริญาโท หรือสูงกว่า
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุประัญญา	3.51	-	.023*	.004**
ปริญาตรี	4.09		-	.115
ปริญาโทหรือสูงกว่า	4.21			-

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่าระดับการศึกษามีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .001) พบว่ากลุ่มต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุประัญญาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 2 คู่คือ กลุ่มปริญาตรี กลุ่มปริญาโทหรือสูงกว่า กลุ่มปริญาตรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ กลุ่มปริญาโทหรือสูงกว่า

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานของพนักงานภายในองค์กร แบบการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือความแตกต่างโดยการทดสอบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปร	F-Test	Sig.	ผลการทดสอบ		
อายุการทำงาน	2.799	.040*	ยอมรับ		
กลุ่มอายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4- 7 ปี	มากกว่า 7 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	4.56	-	.078	.052	.045*
1-3 ปี	4.09		-	.999	.999
4- 7 ปี	4.11			-	.999
มากกว่า 7 ปี	4.10				-

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่าระดับการศึกษาที่มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .040) พบว่ากลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือ กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 7 ปี กลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 2 คู่คือ กลุ่มอายุการทำงาน 1-3 ปี และกลุ่มอายุการทำงาน 4- 7 ปี กลุ่มอายุการทำงาน 1-3 ปี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 2 คู่คือกลุ่มอายุการทำงาน 4- 7 ปี กลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 7 ปี และกลุ่มอายุการทำงาน 4- 7 ปีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่จำนวน 1 คู่คือกลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 7 ปี

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรของพนักงานภายในองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรของพนักงานภายในองค์กรวิธีวิเคราะห์ การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร			
ความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้	.472	25.224	.000***

$R^2 = 0.223$, F-Value = 114.293, n = 400, P Value $\leq 0.05^*$

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Beta = .472 t = 25.224 P value = .000)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการแจกแจงไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรของพนักงานภายในองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้มากที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปัน ความรู้มากที่สุด	ผลรวม		Pearson Chi-square P=.000***
	จำนวน	ร้อยละ	
1. บอร์ดประกาศ	34	8.5	
2. ระบบอินทราเน็ต	119	29.8	
3. อีเมล	232	58	
4. อื่น ๆ	15	3.8	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.15 พบว่าช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้มากที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ช่องทางที่เลือกมากที่สุด คือ อีเมล อันดับที่ 2 คือ ระบบอินทราเน็ต อันดับที่ 3 คือ บอร์ดประกาศ และอันดับที่ 4 คือ ประเภทอื่น เช่น อินเทอร์เน็ต ไลน์ และค่า P value = .000 แสดงว่าช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้มากที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.16: ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปัน ความรู้มากที่สุด	ผลรวม		Pearson Chi-square P=.000***
	จำนวน	ร้อยละ	
1. บอร์ดประกาศ	260	65	
2. ระบบอินทราเน็ต	119	29.8	
3. อีเมล	21	5.2	
4. อื่น ๆ	-	-	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.16 พบว่าช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ช่องทางที่เลือกมากที่สุดคือบอร์ดประกาศ อันดับที่ 2 คือ ระบบอินทราเน็ต และอันดับที่ 3 คือ อีเมล ค่า P value = .000 แสดงว่าช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.17: เหตุผลที่เลือกช่องทางนี้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

เหตุผลที่เลือกช่องทางนี้ใช้น้อยที่สุด	ผลรวม		Pearson Chi-square P=.000***
	จำนวน	ร้อยละ	
1. ไม่สะดวกในการทำงาน	179	44.8	Pearson Chi-square P=.000***
2. ยากต่อการใช้งาน	78	19.5	
3. ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ	11	2.8	
4. ข่าวสารไม่ทันสมัย	83	20.8	
5. เสียค่าใช้จ่าย	32	8	
6. อื่น ๆ	17	4.2	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เหตุผลที่เลือกช่องทางนี้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เหตุผลที่เลือกมากที่สุดคือไม่สะดวกในการทำงานอันดับที่ 2 คือ ข่าวสารไม่ทันสมัย อันดับที่ 3 คือ ยากต่อการใช้งาน อันดับที่ 4 คือ เสียค่าใช้จ่าย อันดับที่ 5 คือ ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือและอันดับสุดท้าย คือ อื่น ๆ ได้แก่ มีการลงทุนสูง ค่า P value = .000 แสดงว่าเหตุผลที่เลือกช่องทางนี้ในการแบ่งปันความรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.18: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในการแบ่งปันความรู้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ประเภทของข่าวสารที่ได้รับ ในการแบ่งปันความรู้	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. นโยบายทิศทางของบริษัท	99	24.8	Pearson Chi-square P=.000***
2. สิทธิประโยชน์ของพนักงาน	77	19.2	
3. คำสั่งการปฏิบัติงาน	136	34	
4. การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ	14	3.5	
5. กิจกรรมการฝึกอบรม	69	17.2	
6. อื่น ๆ	5	1.2	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.18 พบว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับในการแบ่งปันความรู้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประเภทของข่าวสารที่เลือกมากที่สุด คือ คำสั่งการปฏิบัติงาน อันดับที่ 2 คือ นโยบายทิศทางของบริษัท อันดับที่ 3 คือ สิทธิประโยชน์ของพนักงาน อันดับที่ 4 คือ กิจกรรมการฝึกอบรม อันดับที่ 5 คือ การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพและอันดับสุดท้าย คือ อื่น ๆ ค่า P value = .000 แสดงว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับในการแบ่งปันความรู้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.19: ข่าวสารที่ได้รับในองค์กรจากบุคคลใดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ข่าวสารที่ได้รับในองค์กรจากบุคคลใด	ผลรวม		Pearson Chi-square P=.000***
	จำนวน	ร้อยละ	
1. ผู้บังคับบัญชา	132	33	Pearson Chi-square P=.000***
2. ผู้ใต้บังคับบัญชา	43	10.8	
3. เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน	107	26.8	
4. เพื่อนร่วมงานต่างแผนก	87	21.8	
5. บุคคลที่ไม่ได้รู้จักในองค์กร	31	7.8	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.19 พบว่าข่าวสารที่ได้รับในองค์กรจากบุคคลใดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร บุคคลที่เลือกมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชา อันดับที่ 2 คือ เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน อันดับที่ 3 คือ เพื่อนร่วมงานต่างแผนก อันดับที่ 4 คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา อันดับที่ 5 คือ บุคคลที่ไม่ได้รู้จักในองค์กร ค่า P value = .000 แสดงว่าข่าวสารที่ได้รับในองค์กรจากบุคคลใดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.20: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศ	ผลรวม		Pearson Chi-square P=.000***
	จำนวน	ร้อยละ	
1. นโยบายทิศทางของบริษัท	114	28.5	Pearson Chi-square P=.000***
2. สิทธิประโยชน์ของพนักงาน	91	22.8	
3. คำสั่งการปฏิบัติงาน	43	10.8	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ): ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศ	ผลรวม		Pearson Chi-square P=.000***
	จำนวน	ร้อยละ	
4. การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ	69	17.2	
5. กิจกรรมการฝึกอบรม	73	18.2	
6. อื่น ๆ	10	2.5	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.20 พบว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประเภทของข่าวสารที่เลือกมากที่สุด คือ นโยบายทิศทางของบริษัท อันดับที่ 2 คือ สิทธิประโยชน์ของพนักงาน อันดับที่ 3 คือ กิจกรรมการฝึกอบรม อันดับที่ 4 คือ การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ อันดับที่ 5 คือ คำสั่งการปฏิบัติงาน อันดับที่ 6 คือ อื่น ๆ ค่า P value = .000 แสดงว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.21: ใช้บอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ใช้บอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุด	ผลรวม		Pearson Chi-square P=.000***
	จำนวน	ร้อยละ	
1. บอร์ดประกาศนำเสนอใจดึงดูดให้ชวนอ่าน	60	15	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ): ใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุด	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
2. เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน	111	27.8	Pearson Chi-square P=.000***
3. บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน	73	18.2	
4. รวดเร็วในการรับข่าวสาร	57	14.2	
5. สะดวกต่อการใช้งาน	27	6.8	
6. ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก	54	13.5	
7. ข่าวสารทันสมัย	2	0.5	
8. ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ	13	3.2	
9. อื่น ๆ	3	0.8	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.21 พบว่าใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เหตุผลที่เลือกมากที่สุด คือ เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน อันดับที่ 2 คือ บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน อันดับที่ 3 คือ บอร์ดประกาศน่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน อันดับที่ 4 คือ รวดเร็วในการรับข่าวสาร อันดับที่ 5 คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก อันดับที่ 6 คือ สะดวกต่อการใช้งาน อันดับที่ 7 คือ ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ อันดับที่ 8 คือ อื่น ๆ อันดับที่ 9 คือ ข่าวสารทันสมัย ค่า P value = .000 แสดงว่าใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.22: ไม่ใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ไม่ใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุด	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. ไม่ทราบว่ามึระบบบอร์ดประกาศ	38	9.5	Pearson Chi-square P=.000***
2. ไม่สะดวกในการใช้งาน	99	24.8	
3. บอร์ดประกาศไม่น่าสนใจ	147	36.8	
4. ข่าวสารไม่น่าสนใจ	42	10.5	
5. ข่าวสารไม่ทันสมัย	67	16.8	
6. ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ	4	1	
7. อื่น ๆ	3	0.8	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.22 พบว่าไม่ใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เหตุผลที่เลือกมากที่สุด คือ บอร์ดประกาศไม่น่าสนใจ อันดับที่ 2 คือ ไม่สะดวกในการใช้งาน อันดับที่ 3 คือ ข่าวสารไม่ทันสมัย อันดับที่ 4 คือ ข่าวสารไม่น่าสนใจ อันดับที่ 5 คือ ไม่ทราบว่ามึระบบบอร์ดประกาศ อันดับที่ 6 คือ ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ อันดับที่ 7 คือ อื่น ๆ ค่า P value = .000 แสดงว่าไม่ใช้บอร์ดประกาศรับรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.23: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ต	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. นโยบายทิศทางของบริษัท	123	30.8	Pearson Chi-square P=.000***
2. สิทธิประโยชน์ของพนักงาน	119	29.8	
3. คำสั่งการปฏิบัติงาน	70	17.5	
4. การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ	37	9.2	
5. กิจกรรมการฝึกอบรม	44	11	
6. อื่น ๆ	7	1.8	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.23 พบว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประเภทของข่าวสารที่เลือกมากที่สุดคือ นโยบายทิศทางของบริษัท อันดับที่ 2 คือ สิทธิประโยชน์ของพนักงาน อันดับที่ 3 คือ คำสั่งการปฏิบัติงาน อันดับที่ 4 คือ กิจกรรมการฝึกอบรม อันดับที่ 5 คือ การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ อันดับที่ 6 คือ อื่น ๆ ค่า P value = .000 แสดงว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.24: ใช้อินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ใช้อินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุด	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. อินเทอร์เน็ตน่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน	42	10.5	Pearson Chi-square P=.000***
2. เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน	49	9.8	
3. บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน	48	12	
4. รวดเร็วในการรับข่าวสาร	137	34.2	
5. สะดวกต่อการใช้งาน	63	15.8	
6. ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก	21	5.2	
7. ข่าวสารทันสมัย	29	7.2	
8. ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ	21	5.2	
9. อื่น ๆ	-	-	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.24 พบว่าใช้อินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เหตุผลที่เลือกมากที่สุด คือ รวดเร็วในการรับข่าวสาร อันดับที่ 2 คือ สะดวกต่อการใช้งาน อันดับที่ 3 คือ เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน อันดับที่ 4 คือ บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน อันดับที่ 5 คือ อินเทอร์เน็ตน่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน อันดับที่ 6 คือ ข่าวสารทันสมัย อันดับที่ 7 คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูกและข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ ค่า P value = .000 แสดงว่าใช้อินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.25: ไม่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ไม่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุด	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. ไม่ทราบว่ามึระบบอินเทอร์เน็ต	69	17.2	Pearson Chi-square P=.000***
2. ไม่สะดวกในการใช้งาน	86	21.5	
3. ระบบอินเทอร์เน็ตไม่น่าสนใจ	126	31.5	
4. ข่าวสารไม่น่าสนใจ	56	14	
5. ข่าวสารไม่ทันสมัย	27	6.8	
6. ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ	20	5	
7. อื่น ๆ	16	4	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.25 พบว่าไม่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เหตุผลที่เลือกมากที่สุด คือ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่น่าสนใจ อันดับที่ 2 คือ ไม่สะดวกในการใช้งาน อันดับที่ 3 คือ ไม่ทราบว่ามึระบบอินเทอร์เน็ต อันดับที่ 4 คือ ข่าวสารไม่น่าสนใจ อันดับที่ 5 คือ ข่าวสารไม่ทันสมัย อันดับที่ 6 คือ ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ อันดับที่ 7 คือ อื่น ๆ ค่า P value = .000 แสดงว่าข่าวสารไม่ทันสมัยรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.26: ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอีเมล	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. นโยบายทิศทางของบริษัท	56	14	Pearson Chi-square P=.000***
2. สิทธิประโยชน์ของพนักงาน	32	8	
3. คำสั่งการปฏิบัติงาน	258	64.5	
4. การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ	9	2.2	
5. กิจกรรมการฝึกอบรม	45	11.2	
6. อื่น ๆ	-	-	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.26 พบว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอีเมลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประเภทของข่าวสารที่เลือกมากที่สุด คือ คำสั่งการปฏิบัติงานอันดับที่ 2 คือ นโยบายทิศทางของบริษัท อันดับที่ 3 คือ กิจกรรมการฝึกอบรม อันดับที่ 4 คือ สิทธิประโยชน์ของพนักงาน อันดับที่ 5 คือ การชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ค่า P value = .000 แสดงว่าประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอีเมลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.27: ใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุด	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. ระบบอีเมลน่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน	15	4.8	Pearson Chi-square P=.000***
2. เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน	9	2.2	
3. บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน	7	1.8	
4. รวดเร็วในการรับข่าวสาร	210	52.5	
5. สะดวกต่อการใช้งาน	129	32.2	
6. ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก	11	2.8	
7. ข่าวสารทันสมัย	5	1.2	
8. ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ	10	2.5	
9. อื่น ๆ	-	-	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.27 พบว่าใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เหตุผลที่เลือกมากที่สุดคือ รวดเร็วในการรับข่าวสาร อันดับที่ 2 คือ สะดวกต่อการใช้งาน อันดับที่ 3 คือ ระบบอีเมลน่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน อันดับที่ 4 คือ ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก อันดับที่ 5 คือ ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ อันดับที่ 6 คือ เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน อันดับที่ 7 คือ บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน และอันดับสุดท้ายคือข่าวสารทันสมัย ค่า P value = .000 แสดงว่าระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ตารางที่ 4.28: ไม่ใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ไม่ใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุด	ผลรวม		
	จำนวน	ร้อยละ	
1. ไม่ทราบว่าไม่มีใช้ระบบอีเมล	25	6.2	Pearson Chi-square P=.000***
2. ไม่สะดวกในการใช้งาน	55	13.8	
3. ระบบอีเมลไม่น่าสนใจ	124	31	
4. ข่าวสารไม่น่าสนใจ	101	25.2	
5. ข่าวสารไม่ทันสมัย	42	10.5	
6. ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ	31	7.8	
7. อื่น ๆ	22	5.5	
รวม	400	100	

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.28 พบว่าไม่ใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เหตุผลที่เลือกมากที่สุดคือ ระบบอีเมลไม่น่าสนใจ อันดับที่ 2 คือ ข่าวสารไม่น่าสนใจ อันดับที่ 3 คือ ไม่สะดวกในการใช้งาน อันดับที่ 4 คือ ข่าวสารไม่ทันสมัย อันดับที่ 5 คือ ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ อันดับที่ 6 คือ ไม่ทราบว่าไม่มีใช้ระบบอีเมล อันดับที่ 7 คือ อื่น ๆ ค่า P value = .000 แสดงว่าไม่ใช้ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

4.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกันของพนักงานภายในองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29: แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรของพนักงานภายในองค์กรวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร			
แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	.784	10.691	.000***

$R^2 = 0.615$, F-Value = 636.235, n = 400, P Value $\leq 0.05^*$

ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\leq 0.05^*$, 0.01^{**} , 0.001^{***}

จากตารางที่ 4.29 พบว่าแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกันของพนักงานภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า Beta = .784 t = 10.691 P value = .000)

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ และ แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรมีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1) เพศของพนักงานภายในองค์กร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.2

2) อายุของพนักงานภายในองค์กร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามช่วงอายุมากที่สุด 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7 และช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนช่วงอายุที่น้อยที่สุด 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.8

3) อาชีพของพนักงานภายในองค์กรที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 20.7 นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.3 เพราะเป็นนักศึกษาที่มาฝึกงานช่วงปิดเทอม

4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานภายในองค์กรที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 45,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาอันดับที่ 2 อยู่ที่ 35,001 - 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาอันดับที่ 3 อยู่ที่ 25,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาอันดับที่ 4 อยู่ที่ 15,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.8 อันดับสุดท้ายอยู่ที่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.5 เพราะเป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษา เริ่มต้นการทำงาน

5) ระดับการศึกษาของพนักงานภายในองค์กรที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาอยู่ที่ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.2 อันดับสุดท้ายอยู่ที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 2

6) อายุการทำงานของพนักงานภายในองค์กรคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุการทำงานอยู่ที่มากกว่า 7 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาอันดับที่ 2 อยู่ที่ 4- 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาอันดับที่ 3 อยู่ที่ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.5 อันดับสุดท้ายอยู่ที่น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.5

7) ระดับความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กรมีความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้พฤติกรรมที่ตัดสินใจ และ แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และด้านความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่ง ได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงานของพนักงานในองค์กรจากบริษัท ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท.

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าที (t-test) พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .003) ระดับความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอายุของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่ากลุ่มอายุต่าง ๆ มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .001) ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านกลุ่มอาชีพของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .001) ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่ากลุ่มอาชีพต่างๆมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .134) ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่าระดับการศึกษามีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .001) ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานของพนักงานภายในองค์กร แบบความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) พบว่าระดับการศึกษามีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .040)

2) สมมติฐานข้อที่ 2: ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกันของพนักงานในองค์กร จากบริษัท ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท.

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P value = .000)

3) สมมติฐานข้อที่ 3: พฤติกรรมการตัดสินใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรพนักงานในองค์กรของบริษัท ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท.

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ ความสัมพันธ์แบบการแจกแจงไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิเคราะห์พบว่าช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้มากที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ช่องทางนี้ในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในการแบ่งปันความรู้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ข่าวสารที่ได้รับในองค์กรจากบุคคลใดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรบอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ไม่ใช่บอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรใช้อินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ข่าวสารไม่ทันสมัยรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอีเมลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ไม่ใช่ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 (P value = .000)

4) สมมติฐานข้อที่ 4: แรงจูงใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรของพนักงานในองค์กรจากบริษัท ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท.

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกันของพนักงานภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า P value = .000)

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงานของพนักงานในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรในด้านเพศ ซึ่งมีค่าความแตกต่างค่าที่ แม้ว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายก็ตาม โดยด้านเพศมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ด้านอายุมีความสัมพันธ์กันในความพึงพอใจภาพรวม ซึ่งมีค่าความแตกต่างค่าเอฟหรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวหรือการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) โดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มอายุต่าง ๆ นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สักเท่าไร เพราะผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามนั้นมีค่ามากกว่า .05 ทั้งนี้ เพราะระดับความรู้ที่ทุกคนมีล้วนมาจากการสะสมประสบการณ์มาจากการทำงานทั้งนั้นโดยลึ้มค่านิ่งไปว่าต้องมีการแบ่งปันให้กับคนรุ่นหลัง ยิ่งกลุ่มอายุสูงขึ้นยิ่งไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เท่าที่ควร ด้านอาชีพนั้นมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยมีการให้ความสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีแค่เพียงคู่เดียว คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงานบริษัทเอกชน เพราะในองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีในการทำงานค่อนข้างเยอะ แทบจะทุกอย่างของฟังก์ชันงาน จึงทำให้มีความสัมพันธ์กัน ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน เพราะรายได้ไม่ได้บ่งบอกชัดเจนว่าจะกระทบกับกระบวนการทำงานด้านการใช้เทคโนโลยี ด้านระดับการศึกษามีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ก็มีส่วนให้สามารถนำมาพัฒนาการใช้งานของเทคโนโลยีขององค์กรได้ และด้านอายุการทำงานมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ส่วนผลการศึกษาของเครือข่ายพลเมืองเน็ต (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวออนไลน์ในสังคมไทย พ.ศ. 2556 เป็นวิจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงการคุกคามในข้อมูลส่วนตัวในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการละเมิดความเป็นส่วนตัวในหลาย ๆ รูปแบบ โดยในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การละเมิดความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค เช่น ฐานข้อมูลของเราที่ให้ไว้กับสถาบันการเงิน ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น 2) ความเป็นส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เช่น

การโจมตีบุคคลที่มีความคิดเห็นทางการเมือง ทางสังคมที่ต่างไป โดยข้อมูลทั้ง 2 ประเภทนี้จะกระจายอยู่บนเฟซบุ๊ก ดังนั้นทุกหน่วยงานจะต้องสรรหาระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อรักษาฐานข้อมูลของลูกค้าให้มั่นคง เพราะถ้าบุคคลที่ถูกโจรกรรมข้อมูลมาฟ้องร้องดำเนินคดีตามพระราชกำหนดจะส่งผลให้บริษัทที่เก็บรักษาข้อมูลเสียชื่อเสียง จากแนวความคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 ได้กล่าวเกี่ยวกับ แนวความคิดเป็นส่วนตัว (Warren & Brandeis, 1890 อ้างใน Thanpitcha Srisurong, 2556) ความเป็นส่วนตัว เป็นสิทธิส่วนบุคคลของมนุษย์ทุกคนที่เป็นความลับเฉพาะส่วนบุคคลไม่ควรจะเปิดเผยข้อมูลให้ผู้อื่นได้รับรู้ เพราะผู้อื่นจะนำเอาข้อมูลของบุคคลนั้น ๆ ไปทำลายหรือเรื่องเดือดร้อนได้ ถ้าจะเปิดเผยต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลก่อน มิฉะนั้นจะถือว่าละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและผิดกฎหมาย จะส่งผลให้ถูกดำเนินคดีตามที่นำข้อมูลไปเผยแพร่สู่ภายนอก ไม่ว่าจะเผยแพร่ผ่านสังคมออนไลน์หรือการไปขอซื้อข้อมูลมาจากคนที่เก็บข้อมูลก็แล้วแต่ ซึ่งก่อนที่จะทำอะไรควรจะต้องศึกษากฎหมายก่อน เพราะสิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นผิดกฎหมาย เพราะฉะนั้นควรจะต้องศึกษาสร้างระบบป้องกันให้ดีเพื่อจะได้ไม่กระทบต่อองค์กรและไม่ให้ผู้อื่นสามารถมาโจรกรรมข้อมูลไปได้ โดยส่วนใหญ่องค์กรที่ต้องการข้อมูลก็ต้องทำตามกระบวนการขององค์กรร่วมมือและพัฒนาเศรษฐกิจโดยมีหลักการดังได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 ซึ่งหลักการปฏิบัติได้มีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการเพื่อเคารพสิทธิส่วนบุคคลในด้านข้อมูล

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ในภาพรวมมีความพึงพอใจค่อนข้างสูงกับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในองค์กร ส่วนผลการศึกษาของเพ็ญพร แยมสาย (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการแบ่งปันความรู้ในส่วนงานพิมพ์โดยใช้ระบบการจัดการเนื้อหา เป็นวิจัยที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาส่วนเกี่ยวข้องในการแลกเปลี่ยนความรู้นั้นก็คือ ระบบจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์ (Content Management System) ซึ่งเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดการเนื้อหาความรู้ที่ต้องมีในการปฏิบัติงานในส่วนงานพิมพ์ โดยงานพิมพ์เหล่านี้ที่เสนอผ่านเว็บไซต์เพราะมันมีความสะดวกสบาย และทุกคนในองค์กรจะได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานพิมพ์นี้ ทางบริษัทจะให้มีการอบรมที่เท่าเทียมกันทุกคนและนำสิ่งเหล่านี้ไปใช้กับการทำงานให้ประสิทธิภาพมากที่สุด จากแนวความคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 ได้กล่าวว่า สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีบทบาทกับพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเทคโนโลยีนั้นสามารถลดขั้นตอนในการทำงานและยังได้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีต้องง่ายต่อการนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างง่ายดาย เพียงแต่พนักงานในองค์กรต้องใช้เทคโนโลยีที่องค์กรสร้างขึ้นให้อย่างคุ้มค่ากับสิ่งที่องค์กรได้ลงทุนไป และพนักงานในองค์กรก็ปรับตัวตามเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กรให้ทัน

ถ่วงที่ โดยมีกำหนดบทบาทในการจัดการความรู้ใน 3 รูปแบบ คือ เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เทคโนโลยีการจัดเก็บ ซึ่ง 3 สิ่งนี้องค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างสูง เพราะจะทำให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดได้

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: พฤติกรรมการตัดสินใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันความรู้มากที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เช่น ด้านอีเมล ได้รับความนิยมนสูงสุด ช่องทางที่เลือกใช้ในการแบ่งปันรู้น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ก็คือ บอร์ดประกาศ เหตุผลที่เลือกช่องทางนี้ในการแบ่งปันความรู้ที่น้อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ ไม่สะดวกในการใช้งาน ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในการแบ่งปันความรู้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ คำสั่งการปฏิบัติงาน ข่าวสารที่ได้รับในองค์กรจากบุคคลใดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ ผู้บังคับบัญชา ประเภทของข่าวสารที่ได้รับในบอร์ดประกาศมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรมากที่สุด คือ นโยบายทิศทางของบริษัท การใช้บอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน ไม่ใช่บอร์ดประกาศรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ บอร์ดประกาศไม่น่าสนใจ ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ นโยบายทิศทางของบริษัท ใช้อินเทอร์เน็ตรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ รวดเร็วในการรับข่าวสาร ด้านข่าวสารไม่ทันสมัยรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่น่าสนใจ ประเภทของข่าวสารที่ได้รับทางอีเมลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ คำสั่งการปฏิบัติงาน ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร คือ รวดเร็วในการรับข่าวสาร ไม่ใช่ระบบอีเมลรับข่าวสารเพราะเหตุผลใดมากที่สุดความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เพราะระบบอีเมลไม่น่าสนใจ ส่วนผลการศึกษาของ กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการ

แสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น โดยการตัดสินใจเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกคน ไม่ว่าจะสถานการณ์ของการปฏิบัติงาน การซื้อของ เพื่อดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์ของตัวเอง ซึ่งจะมีเครื่องมือเข้าช่วยในการพิจารณาประกอบด้วย เหตุผลส่วนตัวในด้านอารมณ์ ความรักใคร่ ชอบพอ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้ ส่วนในด้านกระบวนการตัดสินใจที่แท้จริงในกระบวนการทำงานได้ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ โดยในการตัดสินใจแต่ละครั้งจะต้องไม่เร่งรีบเพราะจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ โดยแนวคิดของ Plunkett และ Attner (1994 อ้างใน กุลชลี ไชยนันตา, 2539) มี 7 ขั้นตอน ได้แก่การระบุปัญหา การระบุข้อจำกัดของปัจจัย การพัฒนาทางเลือก การวิเคราะห์ทางเลือก การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด การนำผล การตัดสินใจไปปฏิบัติ การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล ส่วนผลการศึกษา ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ตำหนักสายสุทธานภดล ในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เป็นวิจัยที่มีวัตถุประสงค์สำหรับสำรวจพฤติกรรมและการตัดสินใจในการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ โดยกลุ่มประชากรวิจัยได้ใช้นักท่องเที่ยวชาวไทย ใช้สถิติของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมาเยี่ยมชมปีละครั้ง โดยหาข้อมูลมาจากเว็บไซต์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักสถานที่แห่งนี้จะรู้จักจากการประชาสัมพันธ์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยส่วนใหญ่ที่มานี้ก็เพื่อศึกษาดูงาน การฟังบรรยายและสัมมนาที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเท่านั้น มากไปกว่านั้นทางด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ คนส่วนใหญ่ต้องการให้มีที่นั่งพักผ่อน ร้านอาหารชาวจีน ร้านขายของที่ระลึกให้สอดคล้องกับพิพิธภัณฑ์ และในด้านของส่วนประสมทางการตลาดของพิพิธภัณฑ์ควรจะมีการออกแบบเส้นทางในการนำชมพิพิธภัณฑ์ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์ให้ข้อมูลที่แม่นยำถูกต้อง ให้มีการจัดงานและเทศกาลเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมมากขึ้น

5.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4: แรงจูงใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรที่มีความแตกต่างกันของพนักงานภายในองค์กรเพราะในแต่ละบุคคลมีความคิดที่ไม่เหมือนกัน ทำให้มีความแตกต่างกัน ส่วนผลการศึกษาของ โชติกา ระโส (2555) เป็นวิจัยที่มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในแต่ละด้าน ออกเป็น 4 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และยังรวมถึงด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยใช้บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในการตอบแบบสอบถาม และได้ข้อสรุปดังนี้บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีแรงจูงใจอยู่ในระดับที่มากในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการยอมรับนับ

ถือที่อยู่แค่ระดับปานกลางเท่านั้น ในด้านของเพศไม่ได้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ มาในด้านของ ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อแรงจูงใจที่ทำให้มีความรู้สึกแตกต่างกัน

แนวความคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 ได้กล่าวว่า โดย ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้มีการคิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเรียกว่า Motivation-maintenance Theory ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (Herzberg, 1959 อ้างใน Adison Aei, 2555)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงเพราะ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลรักและชอบงานที่ตนเองทำ

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นสิ่งที่ได้รับประโยชน์จากการทำงาน เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้น โบนัส เป็นต้น

และยังมีทฤษฎีของ Maslow (1943) (Maslow's Theory Motivation)

ในด้านแรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญกับพนักงานทุกคนในองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่เหมาะสม อากาศไม่ดี แอร์ไม่เย็น จะทำให้พนักงานไม่มีความสุขต่อการทำงานหรือคุณภาพของงาน จะออกมาไม่มีประสิทธิภาพ และองค์กรต้องไม่เอาเปรียบพนักงานในเรื่องสวัสดิการ ถ้าพนักงานท่านใดทำงานนอกเวลาทำการ ทางองค์กรจะต้องมีการจ่ายเงินชดเชยให้พนักงานหรือแล้วแต่การตกลง เพียงแค่นี้จะทำให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้ สามารถสรุปเป็นประเด็น ดังนี้

1) พนักงานในองค์กรจัดเป็นบุคลากรสำคัญในการดำเนินงาน เพราะองค์กรจะขับเคลื่อนได้ดี นั้นต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถในการเข้ามาทำงานร่วมกัน

2) พนักงานไม่ควรมองข้ามระบบเทคโนโลยีหรือสื่อออนไลน์ต่างๆที่นำมาใช้ในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นอินเทอร์เน็ต อีเมล เพราะสิ่งเหล่านี้มันใช้ในการรับรู้และสื่อสารข้อมูลให้กับพนักงานทุกคนได้ รับรู้ว่ามีข่าวสารอะไรใหม่ ๆ บ้าง ติดต่อกับลูกค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น ไลน์ ข้อความ (Message) แต่มันก็ไม่ใช่หลักฐานในการยืนยันว่าลูกค้าสั่งสินค้าของเราจริง เราจึงต้องมีการยืนยัน คำสั่งซื้อผ่านอีเมลอีกรอบหนึ่ง องค์กรจะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้นั้น จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารหรือการให้ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีที่ลงทุนไป เพื่อให้พนักงานได้ใช้อย่างคุ้มค่า

3) พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ไม่เข้าใจประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีที่บริษัทมี ว่ามันสามารถแบ่งปันข้อมูลให้ผู้อื่นได้ ด้วยการเอาสิ่งที่เราคิดว่าเป็นประโยชน์ หรือ ได้รับการไปฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มาบรรยายเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นได้เข้าไปอ่านเพิ่มเติมในสิ่งที่พวกเขาไม่รู้ ถ้าไม่เข้าใจสามารถสอบถามเพิ่มเติมโดยตรงกับบุคคลที่ได้ไปรับการอบรมมา

4) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอีเมลมากกว่าบอร์ดประกาศ หรืออินทราเน็ต เพราะพวกเขาคิดว่ามันเข้ายาก ข้อมูลมันซับซ้อน ไม่สะดวกในการหา โดยที่เขาใช้วิธีถามผู้อื่นจะสะดวกกว่า ดังนั้นทางองค์กรต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่ามันใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน ระบบไม่ซ้ำ เพียงเท่านี้องค์กรก็จะคุ้มค่ากับการลงทุนเอาเทคโนโลยีมาใช้ และก็จะดึงดูดให้ทุกคนมาใช้ได้

5) องค์กรต้องพยายามสร้างความแปลกใหม่ เพิ่มสีสันให้รู้สึกว่าเป็นโปรแกรมที่นำใช้ ต้องพยายามจัดอบรมการใช้งานบ่อย ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นที่อยากจะใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มากไปกว่านั้นก็ต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายบริษัท กิจกรรมฝึกอบรม คำสั่งปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นการใช้ พฤติกรรม การตัดสินใจ และแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรซึ่งผลการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานในองค์กรยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีที่องค์กรใช้อยู่ บางคนยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ ในด้านไอที ดังนั้นควรจะทำการอบรมพนักงานในองค์กรเสมอเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยผู้วิจัยจะขอเสนอแนะให้มีการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร ต้องสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จริง

2) ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ โดยเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่แล้ว

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- ครรรชิต มาลัยวงศ์. (2549). *การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โครงการไอซีที- เทเลคอมออนไลน์.
- เครือข่ายพลเมืองเน็ต. (2556). *การละเมิดความเป็นส่วนตัวออนไลน์ในสังคมไทย*. สืบค้นจาก <https://thainetizen.org/wp-content/uploads/2014/03/thainetizen-privacy-report-2013.pdf>.
- ฉันทิภา แผล. (ม.ป.ป.). *ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก http://th49.ilovetranslation.com/W-4fv_W3Z_X=d/.
- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- Thanpitcha Srisurong. (2556). *ความเป็นส่วนตัว*. สืบค้นจาก http://katethanpitcha.blogspot.com/2013/08/blog-post_9949.html.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- ปกรณ. (2553). *ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจในด้านการปฏิบัติงาน*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/284784>.
- พิทักษ์ ตรีสุขทิม. (2538). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- พิศมัย หาญมงคลพิพัฒน์. (2558). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์*. ใน *การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6*. มหาดใหญ่: มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่.
- เพ็ญพร แยมสาย. (2555). *การแบ่งปันความรู้ในสำนักงานพิมพ์โดยใช้ระบบการจัดการเนื้อหา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ภัทรารุณี ชาโคตร. (2554). *กระบวนการตัดสินใจ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/331478l>.
- มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2553). *การแลกเปลี่ยนความรู้*. สืบค้นจาก http://www.mfu.ac.th/division/procurement/b_KnowledgeSharing.php.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2558). *ทฤษฎีแรงจูงใจ*. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>.

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- ศิริเพ็ญ เขียมจรรยา. (2555). *พฤติกรรมและการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ด้านนกสาย
สุทธานภดลในวังสวนสุนันทาของนักท่องเที่ยวชาวไทยและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี
อิทธิพลต่อการตัดสินใจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการ. (2540). *ข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ
ข้าราชการ พ.ศ. 2540*. สืบค้นจาก http://hpc12.anamai.moph.go.th/stratigy/index.php?option=com_content&view=article&id=157:-2540&catid=93:-2540&Itemid=253.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). *ข้อมูล ความรู้ และทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้*. สืบค้นจาก <http://library.psrui.ac.th/libraryblog/?p=233>.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2549). *การกำหนดบทบาทในการจัดการความรู้*. สืบค้นจาก <http://www.agri.kmitl.ac.th/km/knowledge/?p=21>.
- อารี พอดี. (2556). *สื่อสังคม*. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/?knowledges>.
- Adison Aei. (2555). *ทฤษฎีแรงจูงใจ*. สืบค้นจาก <http://adisony.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html>.
- Sisaengtham. (2553). *การตัดสินใจ*. สืบค้นจาก <https://sisaengtham.wordpress.com/2011/12/08/decision-making/>.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 394-395.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ
แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้
ภายในองค์กร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมความพึงพอใจ
ในการตัดสินใจสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงานสำหรับการแบ่งปันความรู้
ภายในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูล
ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อ
ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ขอขอบพระคุณพนักงานภายในองค์กรทุกท่านที่กรุณา
สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานภายในองค์กรผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็น
จริงของท่านมากที่สุด

- | | | |
|-------------------------|--|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 41-50 ปี | <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 3. อาชีพ | <input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน | |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ กรุณาระบุ..... | |
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,000 – 25,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 25,001 – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001 - 45,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 45,001 บาทขึ้นไป | |

5. ระดับการศึกษาของท่าน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโทหรือสูงกว่า
6. อายุการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี
 4- 7 ปี มากกว่า 7 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้

คำชี้แจง ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรต่อไปนี้มีผลต่อพนักงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลเพื่อทำกิจกรรมหรืองานที่รับมอบหมาย					
2. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลที่ตนเองสนใจ					
3. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆ เพื่อนำมาใช้งาน					
4. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดาวน์โหลดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการทำงาน					
5. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง และไฟล์ข้อมูล					

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ อัปโหลดข้อมูลต่างๆ เพื่อแบ่งปันให้เพื่อน ร่วมงาน					
7. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ นำข้อมูลไปเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก องค์กร เช่น ลูกค้า					
8. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ วิเคราะห์ข้อมูล					

**ตอนที่ 3 พฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ
แบ่งปันความรู้**

คำชี้แจง พฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกช่องทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ
แบ่งปันความรู้มีผลกระทบต่อพนักงานภายในองค์กรมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

1. ท่านอยู่ในที่ทำงาน ท่านใช้ช่องทางใดสำหรับเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปัน
ความรู้มากที่สุด

บอร์ดประกาศ ระบบอินทราเน็ต อีเมล อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ท่านอยู่ในที่ทำงาน ท่านใช้ช่องทางใดสำหรับเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปัน
ความรู้น้อยที่สุด

บอร์ดประกาศ ระบบอินทราเน็ต อีเมล อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. เหตุผลหลักที่ท่านเลือกใช้ช่องทางตามที่ระบุในข้อ 2 น้อยที่สุดเพราะอะไร

ไม่สะดวกในการทำงาน ยากต่อการใช้งาน

ข่าวดูไม่น่าเชื่อถือ ข่าวดูไม่ทันสมัย

เสียค่าใช้จ่าย อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ประเภทของข่าวสารที่ท่านได้รับเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้มากที่สุด

- ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายทิศทางของบริษัท
- ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของพนักงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับคำสั่งการปฏิบัติงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับการชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ
- ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านได้รับข่าวสารในองค์กรจากบุคคลใดภายในองค์กรมากที่สุด

- ผู้บังคับบัญชา
- ผู้ใต้บังคับบัญชา
- เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน
- เพื่อนร่วมงานต่างแผนก
- บุคคลที่ไม่ได้รู้จักในองค์กร

6. ประเภทของข่าวสารที่ท่านได้รับทางบอร์ดประกาศมากที่สุด

- ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายทิศทางของบริษัท
- ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของพนักงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับคำสั่งการปฏิบัติงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับการชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ
- ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. ท่านใช้บอร์ดประกาศในการรับข่าวสารในการแบ่งปันความรู้ในองค์กรเพราะเหตุใดมากที่สุด

- บอร์ดประกาศน่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน
- เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน
- บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน
- รวดเร็วในการรับข่าวสาร
- สะดวกต่อการใช้งาน
- ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก
- ข่าวสารทันสมัย
- ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านไม่ใช้บอร์ดประกาศในการรับข่าวสารในการแบ่งปันความรู้ในองค์กรเพราะเหตุใดมากที่สุด

- ไม่ทราบว่า มีระบบบอร์ดประกาศ
- ไม่สะดวกในการใช้งาน
- บอร์ดประกาศไม่น่าสนใจ
- ข่าวสารไม่น่าสนใจ
- ข่าวสารไม่ทันสมัย
- ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ประเภทของข่าวสารที่ท่านได้รับทางอินทราเน็ต (Intranet) มากที่สุด

- ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายทิศทางของบริษัท
- ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของพนักงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับคำสั่งการปฏิบัติงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับการชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ
- ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านใช้อินทราเน็ต (Intranet) ในการรับข่าวสารการแบ่งปันความรู้ในองค์กรเพราะเหตุใดมากที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ระบบอินทราเน็ต (Intranet) น่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน | <input type="checkbox"/> เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน |
| <input type="checkbox"/> บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน | <input type="checkbox"/> รวดเร็วในการรับข่าวสาร |
| <input type="checkbox"/> สะดวกต่อการใช้งาน | <input type="checkbox"/> ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก |
| <input type="checkbox"/> ข่าวสารทันสมัย | <input type="checkbox"/> ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

11. ท่านไม่ใช้อินทราเน็ต (Intranet) ในการรับข่าวสารในการแบ่งปันความรู้ในองค์กรเพราะเหตุใดมากที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่ทราบว่า มีระบบอินทราเน็ต | <input type="checkbox"/> ไม่สะดวกในการใช้งาน |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์บนระบบอินทราเน็ต (Intranet) ไม่น่าสนใจ | <input type="checkbox"/> ข่าวสารไม่น่าสนใจ |
| <input type="checkbox"/> ข่าวสารไม่ทันสมัย | <input type="checkbox"/> ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

12. ประเภทของข่าวสารที่ท่านได้รับทางระบบ e-mail มากที่สุด

- ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายทิศทางของบริษัท
- ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของพนักงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับคำสั่งการปฏิบัติงาน
- ข่าวสารเกี่ยวกับการชมเชยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ
- ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านใช้ระบบ e-mail ในการรับข่าวสารภายในการแบ่งปันความรู้ในองค์กรเพราะเหตุใดมากที่สุด

- ระบบ e-mail น่าสนใจดึงดูดให้ชวนอ่าน เห็นบุคคลอื่นกำลังอ่าน
- บุคคลรอบข้างชักชวนให้อ่าน รวดเร็วในการรับข่าวสาร
- สะดวกต่อการใช้งาน ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายถูก
- ข่าวสารทันสมัย ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านไม่ใช้ระบบ e-mail ในการรับข่าวสารในการแบ่งปันความรู้ในองค์กรเพราะเหตุใดมากที่สุด

- ไม่ทราบว่ามีการใช้ระบบ e-mail ไม่สะดวกในการใช้งาน
- ระบบ e-mail ไม่น่าสนใจ ข่าวสารไม่น่าสนใจ
- ข่าวสารไม่ทันสมัย ข่าวสารไม่น่าเชื่อถือ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 4 แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

คำชี้แจง แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ต่อไปนี้ มีผลต่อพนักงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในองค์กร	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ท่านมีใจรักในการเรียนรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ท่านมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในการทำงาน					
2. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านมีความต้องการนำเอาความรู้ของท่านไปถ่ายทอดต่อเพื่อนร่วมงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อ					

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ท่านมีความต้องการให้บริษัท มีการจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมือของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง					
5. ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา					
6. ท่านมีความต้องการให้องค์กรสร้างเทคโนโลยีใหม่ๆที่รองรับกับการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด					
7. ท่านคิดว่าความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น E-mail					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร

คำชี้แจง ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้สำหรับกระบวนการทำงานในองค์กรต่อไปนี้ มีผลต่อพนักงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับกระบวนการทำงานในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ต้องใช้งานง่าย					
2. เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ต้องมีการอัปเดตข้อมูลใหม่ๆตลอดเวลาเชื่อถือ					

	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
4. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
5. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆเป็นไปได้ด้วยความสะดวก เช่น การสื่อสารทางอีเมล					
6. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านมีเวลาเพิ่มขึ้นไปปฏิบัติงานด้านอื่นๆ					
7. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำให้การปฏิบัติงานของท่านทันเวลา					
8. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
9. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้ได้ทุกหน่วยงาน					

ขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** หทัยรัตน์ อัครมงคลฐากร
- อีเมล** snoopy_kae@hotmail.com
- ประวัติการศึกษา** มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ คณะบริหารธุรกิจ สาขา การจัดการ
- ประสบการณ์การทำงาน** บริษัท พีทีที โพลีเมอร์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประสานงาน
ขายต่างประเทศ หน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายขายต่างประเทศ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อยู่บ้านเลขที่ 2239/1

ชื่อย พูนอิน ถนน สุขุมวิท 66/1 ตำบล/แขวง บางรัก

อำเภอ/เขต พญาไท จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10260

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570200266

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... สาขาวิชา..... คณะ..... บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยของบุคคล ความคิดค้นพฤติกรรมทางใจ พฤติกรรม การตัดสินใจ แนวทางจรรยาบรรณที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการแข่งขัน ความรู้ทางนวัตกรรม

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกจำหน่าย เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร