

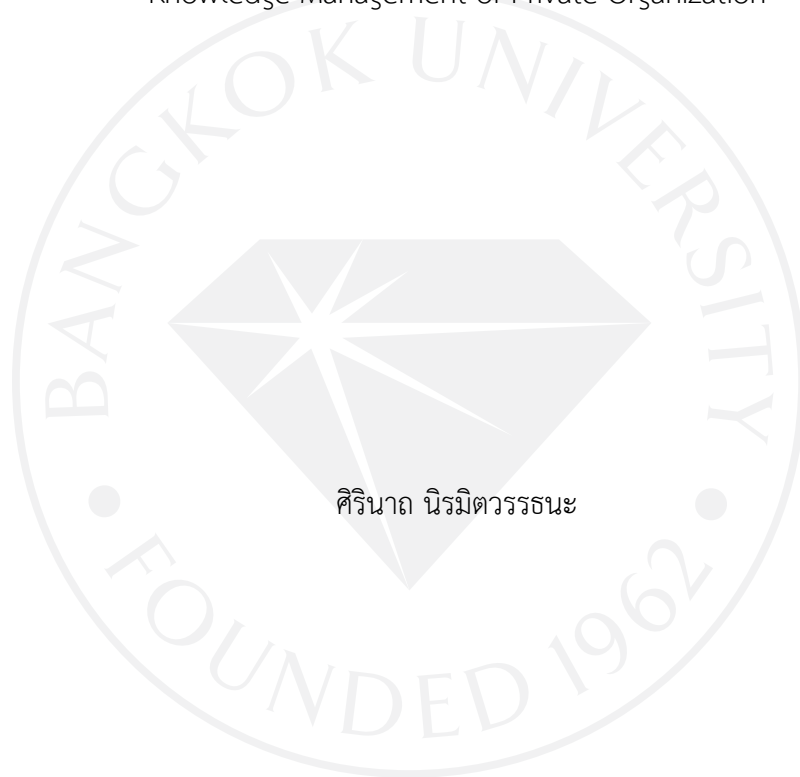
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

Factors Affecting Technological Achievement for
Knowledge Management of Private Organization



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

Factors Affecting Technological Achievement for
Knowledge Management of Private Organization



ศรินาถ นิรมิตววรรณะ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2560

ศรินาถ นิรมิตวรรรณะ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ผู้วิจัย ศิรินาถ นิรมิตวรธนะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

31 มีนาคม 2560

ศิรินาถ นิรมิตววรรณ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน
(77 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานในองค์กร จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.918 โดยแจกกับพนักงานองค์กรเอกชนในเขตคลองเตยและเขตบางรักโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรเอกชนที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ (t-test) สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ, โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

Nirarnitwatthana, S. M.B.A., March 2017, Graduate School, Bangkok University.
Factors Affecting Technological Achievement for Knowledge Management of Private
Organization (77 pp.)
Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this research were to study: 1) the personal characteristics affecting technological achievement for knowledge management of private organization, and 2) the factors of organization culture, management support, motivation and IT infrastructure affecting technological achievement for knowledge management of private organization.

The research instrument is the questionnaire and was used to collect the data. The reliability test of the questionnaire was conducted with 30 employees by using Cronbach's Alpha analysis test and the result was 0.918. The sample of 400 employees in the private organizations, which are in the technology for knowledge management practice in Klongtoey and Bangrak areas, were drawn to be studied. The analysis of data was the descriptive statistics and the inferential statistics were t-test and multiple regression analyses. The results of this research were mentioned as follow: the personal characteristics: gender, age, education, profession and income did not have an effect on technological achievement for knowledge management of private organization, and the factors of management support and IT infrastructure had an effect on technological achievement for knowledge management of private organization with statistically significant at the 0.05 level. However, the factors of organization culture and motivation did not have an effect on technological achievement for knowledge management of private organization.

Keywords: Knowledge Management, Information Technology, Information Technology Infrastructure

กิตติกรรมประกาศ

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

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนทางการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดมา ทั้งยังเป็น กำลังใจที่สำคัญอย่างมากให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลา จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ระดับปริญญาโทที่ให้ความช่วยเหลือ ร่วมแรง ร่วมใจกันตลอดมา รวมถึง มิตรภาพที่งดงามตั้งแต่เริ่มเรียนจนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	6
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	7
1.7 นิยามคำศัพท์	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	23
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	27
2.6 งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	36
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 สมมติฐานการวิจัย	40
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	42
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	54
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 การอภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	70
ประวัติผู้เขียน	77
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.1: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ	43
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ	43
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ	44
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอาชีพ จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ	44
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ	45
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	45
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	47
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	48
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	50
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	52
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามเพศ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ	55
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา	55
ตารางที่ 4.14: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ	56
ตารางที่ 4.15: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่าย บริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	57

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัย	5
ภาพที่ 2.1: ธรรมชาติสหวิทยาการของการจัดการความรู้ (The Interdisciplinary Nature of Knowledge Management)	11
ภาพที่ 2.2: การเปรียบเทียบคุณสมบัติของความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง (Comparison of Properties of Tacit vs. Explicit Knowledge)	12
ภาพที่ 2.3: สรุปไทม์ไลน์ของการจัดการความรู้ (A Summary Timeline of Knowledge Management)	15
ภาพที่ 2.4: ช่วงเวลาพัฒนาการของประวัติการจัดการความรู้ (Developmental Phases in KM History)	16
ภาพที่ 2.5: ลำดับขั้นของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Milestones)	16
ภาพที่ 2.6: วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 แบบ (Four Types of Organization Cultures)	19
ภาพที่ 2.7: ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

“Knowledge Itself is Power ความรู้มีพลังภายในตัวมันเอง” (Bacon) วลีนี้แสดงให้เห็นว่าความรู้คือเครื่องมือที่มีพลังมากที่สุดในการนำพาเราไปสู่จุดหมาย หากบุคคล ๆ คนหนึ่งมีความรู้มากกว่า เขาก็สามารถควบคุมสถานการณ์ได้มากกว่าบุคคลอื่นบุคคลที่ตัดสินใจจากความเข้าใจ ความรู้ และข้อเท็จจริงนั้นจะมีความได้เปรียบมากกว่าคนอื่นเพราะการตัดสินใจจากความรู้ที่สมบูรณ์ และถึถ้วนนั้นจะช่วยบริหารความเสี่ยงและเปิดประตูสู่ความสำเร็จ โดยทั่วไปแล้วมนุษย์จะมีความกระหายในความรู้ซึ่งมันจะทำให้พวกเขามีความกระตือรือร้นและมีพลัง พวกเขาจะไม่มี ความพึงพอใจ หากพวกเขาต้องอยู่ด้วยความไม่รู้ การทำความเข้าใจรูปแบบที่หลากหลายของความรู้ และความสามารถในการแยกประเภทของความรู้ นั้น เป็นก้าวสำคัญที่จะนำไปสู่การจัดการความรู้ โดยการจัดการความรู้ภายในองค์กรสามารถแยกได้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ความรู้ อย่างแรกนั้นกล่าวถึงความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายออกมาเป็นคำพูดได้ โดยมีรากฐานมาจากทักษะ นิสัย หรือประสบการณ์ส่วนตัวที่ อาจจะต้องอาศัยการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ ความรู้ อย่างหลังหมายถึงความรู้ที่สามารถ ถ่ายทอดได้โดยง่าย สามารถถ่ายโอนข้อมูล มีลักษณะเป็นวัตถุจับหรือทฤษฎี โดยไม่ต้องอาศัยการมี ปฏิสัมพันธ์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ดังเช่นความรู้ อีกประเภท

ปัจจุบันนี้ โลกได้เข้าสู่ยุคแห่งข่าวสารข้อมูล ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมี ความรู้เพื่อมาช่วยพัฒนางานของตนให้ดีขึ้น การจัดการความรู้ (Knowledge Management) นั้นคือ การรวม การสร้าง การจัดระเบียบ การแลกเปลี่ยน และการประยุกต์ใช้ความรู้ภายในองค์กร โดย พัฒนาระบบจากข้อมูลรวมไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และปัญญาภายในองค์กร การจัดการ ความรู้ยังช่วยจัดระเบียบความรู้ที่มีความกระจัดกระจายมาไว้ที่เดียวกัน เพื่อสร้างบรรยากาศแห่ง ความเรียนรู้ ให้บุคลากรคิดค้น เรียนรู้ และสร้างความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้าง ช่องทาง รวมทั้งเงื่อนไขในการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อนำไปใช้พัฒนางานให้มีประสิทธิผลต่อไป

แต่ทั้งนี้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้นั้นมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ต้องนำมา พิจารณาด้วย โดยงานวิจัยชุดนี้จะกล่าวถึงปัจจัยบุคคล และปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้าน โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปัจจัยทั้งหมดเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

จากปัญหาที่เกิดขึ้น สิ่งที่ต้องพัฒนาสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา/ พัฒนาโดยเน้นที่การทำความเข้าใจกับปัจจัยต่าง ๆ ของพนักงานองค์กรเอกชนเป็นหลัก

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขในประเด็นการศึกษาดังนี้

1) ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ หทัยรัตน์ อัครมงคลฐากร (2559) ซึ่งอ้างอิงเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making Behavior and Motivation Affecting Satisfaction on Technology Information Knowledge Sharing in the Organization)

2) ปัญหาด้านปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถแยกได้ดังนี้

ด้านปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรได้มีงานวิจัยของ Huang และ Lai (2014) ซึ่งอ้างอิงเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบจัดการความรู้ในบริษัทประกัน (Critical Success Factors for Knowledge Management Implementation in Life Insurance Enterprises)

ส่วนด้านปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารได้มีงานวิจัยของ Saida, Abdullah, Ulib และ Mohamed (2014) ซึ่งอ้างอิงเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะขององค์กรและการใช้ระบบจัดการความรู้เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล (Relationship Between Organizational Characteristics and Information Security Knowledge Management Implementation) งานวิจัยของ เยาวรัชย์ พรประสิทธิ์ (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ (Factors Affecting Implementation of Knowledge Management in Bangkok: Southern Bangkok Cluster) และงานวิจัยของ Idris, Richard และ Waziri (2016) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยแวดล้อมของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับการใช้งานและการประยุกต์ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง (Environmental Factors of Knowledge Management Model for Implementation and Adaptation in the Construction Industry)

ด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้มีงานวิจัยของ Saretsalo (2015) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร (Factors Influencing Organizational Knowledge Management) และ หทัยรัตน์ อัครมงคลฐากร (2559) ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรม การใช้ พฤติกรรม การตัดสินใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A Study of

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

ส่วนด้านปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีงานวิจัยของ อังคณา พิมมา (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล (Factors Affecting Perceived Usefulness, System Usage And User Satisfaction Of User Knowledge Management System In A Government Hospital) งานวิจัยของ Siadat, Matinvafa, Saeednia และ Mghadasi (2015) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง (Effective Factors on Successful Implementation of Knowledge Management in Higher Education) วิจัยของ Shahidi, Abdolvand และ Harandi (2015) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Assessing the Organization Readiness for Implementing Knowledge Management in Organizations) และงานวิจัยของ Masadeh (2016) ได้ศึกษาบทบาทของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรมห้าดาว เมืองอัคคาบา จอร์แดน (The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction at Aqaba Five Star Hotels in Jordan)

ปัญหาจากประเด็นปัญหาและเหตุผล ที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ข้อมูลแรงจูงใจ ข้อมูลโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรในย่านธุรกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ เขตคลองเตย และเขตบางรัก โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรเอกชนที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กร เนื่องจากเขตดังกล่าวนี้นับเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เช่น เส้นถนนสุขุมวิท ถนนรัชดาภิเษก และถนนพระรามที่ 4 ในเขตคลองเตย ถนนสาทร และถนนสีลม ในเขตบางรัก อีกทั้งยังมีธุรกิจที่หลากหลายทำให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น ดังนี้

(1) เขตคลองเตย

(2) เขตบางรัก

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นเขตละ 200 คนจากจำนวนองค์กรเอกชนทั้งหมดที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรในเขตคลองเตยและเขตบางรัก และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์กรเอกชน ในเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

(1) วันที่ 15-31 ตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

(2) วันที่ 1-15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2) ข้อมูลปัจจัยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1) ข้อมูลระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

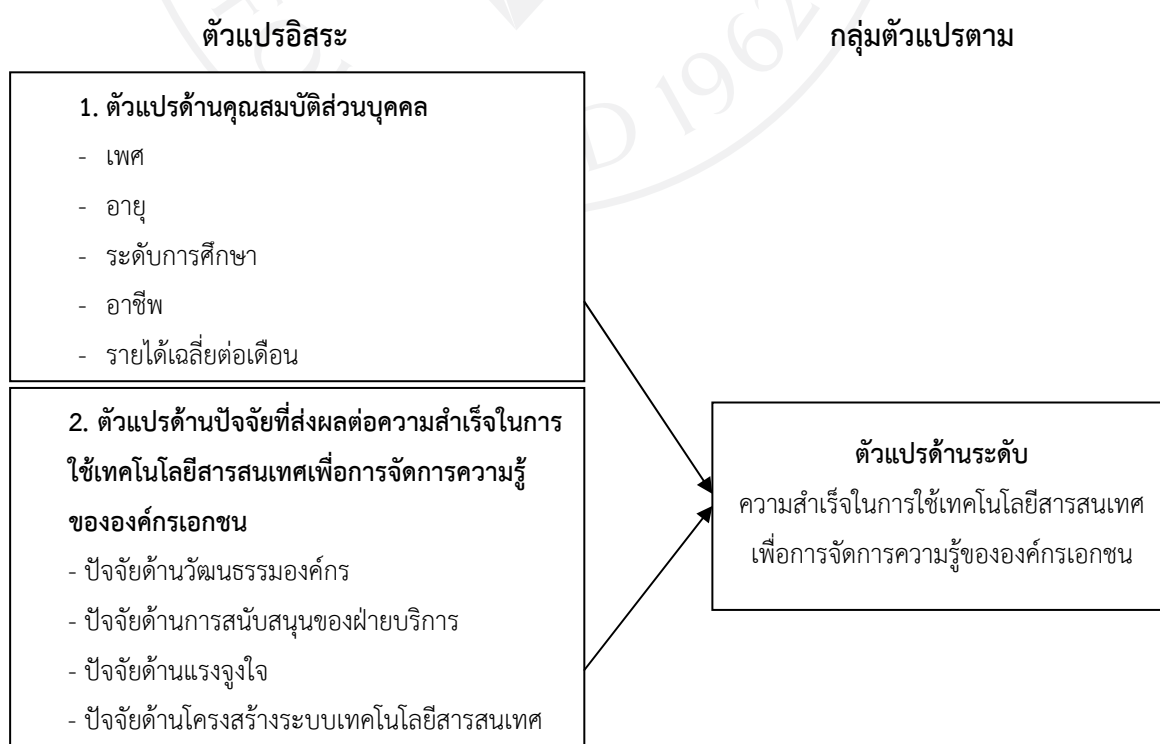
1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่ม คือ ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ข้อมูลปัจจัยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1) ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนที่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

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) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

2.2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ และจะทำการศึกษาองค์กรเอกชนในเขตคลองเตยและเขตบางรักเท่านั้น

2) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลองค์กรเอกชนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในเขตคลองเตยและเขตบางรักโดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559

3) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลองค์กรเอกชนที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ จะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรคุณสมบัติส่วนบุคคล และกลุ่มปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) ข้อเท็จจริง ข้อมูล และทักษะที่มาจากประสบการณ์หรือการศึกษา หรือความรู้ความเข้าใจในหลักทฤษฎีหรือปฏิบัติของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ ขั้นตอนของการสร้าง การแบ่งปัน การนำไปใช้ และการจัดการความรู้และข้อมูลขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

3) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) สิ่งที่แสดงออกถึงคุณค่าองค์กรรวม ความเชื่อ และหลักการของสมาชิกภายในองค์กร และคือผลิตภัณฑ์ปัจจัยของประวัติศาสตร์ ผลิตภัณฑ์ การตลาด เทคโนโลยี กลยุทธ์ ประเภทของพนักงาน รูปแบบการบริหาร และวัฒนธรรมของชาติที่รวมทั้งวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณค่า บรรทัดฐาน ระบบ สัญลักษณ์ ภาษา สมมติฐาน ความเชื่อและลักษณะเฉพาะขององค์กร

4) การสนับสนุน (Support) การเห็นด้วยและการให้แรงกระตุ้นแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพราะต้องการให้เขาหรือเธอหรือสิ่งนั้นประสบความสำเร็จ

5) แรงจูงใจ (Motivation) ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่กระตุ้นความต้องการและพลังในตัวบุคคล เพื่อที่จะมีความสนใจบางสิ่งบางอย่างอย่างต่อเนื่อง และมุ่งมั่นที่จะทำงานหรือสิ่งนั้น ๆ หรือพยายามที่จะไปสู่เป้าหมาย

6) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) การประยุกต์ใช้ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อจัดเก็บ การกู้คืน การโอนย้าย การกระจาย และการจัดการสถิติหรือข้อมูล ซึ่งบ่อยครั้งคือเนื้อหาในธุรกิจหรือองค์กร

7) ความสำเร็จ (Success) การบรรลุผลของการกระทำภายในระยะเวลาหนึ่งหรือภายในวงเฉพาะ

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

2) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขและปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

3) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมมองอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.6 งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

ความหมายของความรู้

ความรู้ หมายถึง สารระ ข้อมูล แนวคิด หลักการ ที่บุคคลรวบรวมได้จากประสบการณ์ในชีวิต ความรู้เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคมและเทคโนโลยี บุคคลเรียนรู้จากประสบการณ์ การศึกษาอบรม การรับถ่ายทอดทางวัฒนธรรม การรับรู้ การคิด และการฝึกปฏิบัติ จนสามารถสรุปสาระความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ได้หรือพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ความรู้ คือ สารสนเทศที่สามารถตีความ ทำความเข้าใจ และนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในการเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการเลือกสารสนเทศมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ไพบุลย์ กัยรัตโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551)

ความรู้ คือ การรับรู้ และเข้าใจสารสนเทศ สามารถนำสารสนเทศนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนการตัดสินใจในงานเฉพาะอย่าง (Stair & Reynolds, 2014)

ความรู้ คือ การผสมผสานของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์ และสารสนเทศใหม่ (Davenport & Prusak, 1998)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คืออะไร

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ของบุคคลและองค์กรเพื่อสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพโดยการรวมกลุ่มกันกำหนดวิสัยทัศน์ ร่วมคิดร่วมทำ แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ของสมาชิก ผสมผสานกับความรู้จากแหล่งข้อมูลทั่วไป มีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการปฏิบัติ การทดลอง การตรวจสอบ การสังเคราะห์และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

งานวิจัยอย่างไม่เป็นทางการได้ให้คำนิยามถึงความหมายของการจัดการความรู้มากกว่า 200 นิยาม และมีเพียง 72 นิยามเท่านั้นที่ถูกพิจารณาว่าเป็นคำนิยามที่สมเหตุสมผล การจัดการความรู้นั้นครอบคลุมวิชาความรู้หลายแขนง ในความเป็นจริงแล้ว มีมุมมองที่หลากหลายในการให้คำนิยามของการจัดการความรู้ และแต่ละมุมมองก็ได้ให้คำนิยามที่แตกต่างกันออกไป

- **มุมมองในด้านธุรกิจ** Barclay และ Murray (1997) และ Grey (1996) ได้ให้มุมมองของการจัดการความรู้ 2 ลักษณะเด่น คือ

การปฏิบัติต่อองค์ความรู้ของกิจกรรมทางธุรกิจเหมือนกับปัญหาที่สะท้อนถึงกลยุทธ์ นโยบาย และการปฏิบัติตัวในทุกระดับขององค์กร และเป็นการสร้างความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างสินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กร ทั้งรูปแบบที่สามารถถ่ายทอดได้ และถ่ายทอดไม่ได้ กับผลลัพธ์ทางธุรกิจในเชิงบวก

การจัดการความรู้ คือการทำงานร่วมกันและวิธีการบูรณาการเพื่อการสร้าง การดึง ข้อมูลการจัดการ การเข้าถึง และการนำสินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กรไปใช้

- **มุมมองด้านวิทยาศาสตร์องค์ความรู้ หรือวิทยาศาสตร์ความรู้** Wiig (1993) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ – ข้อมูลเชิงลึก ความเข้าใจ วิธีการปฏิบัติที่ทุกคนทราบดี มันคือทรัพยากรขั้นพื้นฐานที่ทำให้พวกเราทำงานได้อย่างชาญฉลาด ในระยะเวลาที่ผ่านมา ความรู้ที่ได้รับการพิจารณา ยังถูกแปลงไปในรูปแบบอื่น ๆ เช่นหนังสือ สารสนเทศ หลักปฏิบัติ และขนบธรรมเนียมประเพณี ภายในองค์กรทั้งหลายและในสังคมโดยทั่วไป สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความชำนาญที่สะสมกันมาเรื่อย ๆ และเมื่อใช้งานมันอย่างถูกวิธี ก็เกิดประสิทธิผล ความรู้คือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมอันชาญฉลาดของบุคคล องค์กร และสังคม เท่าที่จะสามารถเป็นไปได้

- **มุมมองด้านขั้นตอนและสารสนเทศ** Information Week (2003) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้คือแนวคิดที่ข้อมูลถูกเปลี่ยนไปเป็นความรู้ที่นำไปใช้ได้ และทำให้มันกลายเป็นรูปแบบที่บุคคลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก การจัดการความรู้เป็นการผสมผสานของหลากหลายกลยุทธ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี ซึ่งบางอย่างอาจไม่ใช่สิ่งแปลกใหม่ในโลกนี้เลยด้วยซ้ำ ตั้งแต่การเล่าเรื่องราว การให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน และการเรียนรู้จากความผิดพลาด ยกตัวอย่างเช่น มันมีแบบอย่างมาจากการศึกษา การฝึกอบรม และการปฏิบัติของ

ปัญญาประดิษฐ์ การจัดการความรู้คือการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยการออกแบบระบบที่มีข้อมูลเป็นฐาน

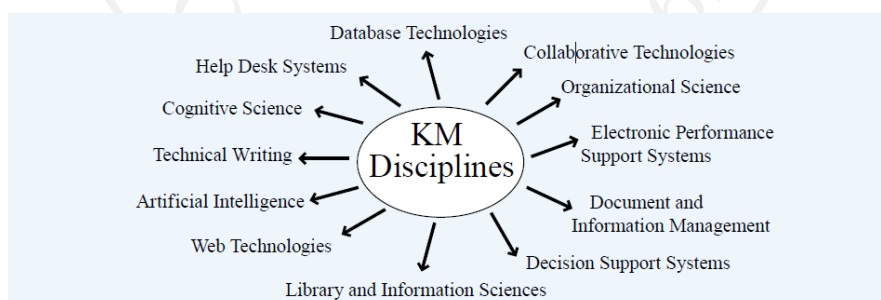
ธรรมชาติของแขนงวิชาในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้คือการจัดการที่ตั้งอยู่บนแขนงวิชาต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น

- วิทยาศาสตร์การจัดการ
- วิทยาศาสตร์องค์ความรู้
- ภาษาศาสตร์และภาษาทางคอมพิวเตอร์
- เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบฐานข้อมูล การจัดการเอกสารและข้อมูล
- วิทยาศาสตร์ทางด้านข้อมูลและห้องสมุด
- การเขียนทางเทคนิค
- มานุษยวิทยาและสังคมวิทยา
- การศึกษาและการฝึกอบรม
- การเล่าเรื่องราวและศาสตร์ทางการสื่อสาร
- การทำงานร่วมกันของเทคโนโลยี เช่น การทำงานของคอมพิวเตอร์ รวมถึง

อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต เป็นต้น

ภาพที่ 2.1: ธรรมชาติสหวิทยาการของการจัดการความรู้ (The Interdisciplinary Nature of Knowledge Management)



ที่มา: Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

หนึ่งในคุณลักษณะที่สำคัญของการจัดการความรู้ คือข้อเท็จจริงที่ว่า การจัดการความรู้ไม่เพียงแต่รับมือกับความรู้เท่านั้นแต่หากยังรับมือกับข้อมูลอีกด้วย ความรู้เป็นการรับรู้ส่วนตัวและส่วนใหญ่มะมาจากประสบการณ์ หรือคุณค่า แนวความคิดและประสบการณ์โดยตรงของบุคคล ๆ นั้น

ตัวอย่างที่ใช้บ่อยในการแยกแยะระหว่างข้อมูลดิบ (Data) ข้อมูล (Information) และความรู้ (Knowledge) มีดังต่อไปนี้

ข้อมูลดิบ คือ เนื้อหาที่มาจากการสังเกตและการตรวจสอบโดยตรง มันคือข้อเท็จจริง ยกตัวอย่างเช่น รายการเวลาและสถานที่สำหรับภาพยนตร์ที่จะฉายในวันนี้

ข้อมูล คือ เนื้อหาที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว ยกตัวอย่างเช่น หากบุคคลหนึ่งเลิกงานเวลา 17.00 น. และต้องการไปชมภาพยนตร์หลังจากนั้น ควรจะไปในรอบเวลา 19.00 ใกล้เคียงบ้าน

ส่วนความรู้ เมื่อเวลาชมภาพยนตร์มาถึง บุคคลคนนั้นจำความได้ว่าการไปชมภาพยนตร์คราวที่แล้วแทบจะหาที่จอดรถไม่ได้เลย จึงรู้สึกโมโหและเครียดมากเพราะนึกว่าจะพลาดการแสดงในช่วงแรก ฉะนั้นคราวนี้จึงควรโดยสารด้วยรถไฟฟ้า เป็นต้น

อีกลักษณะสำคัญของการจัดการความรู้ คือความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) และ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

ประเภทของความรู้

Polanyi และ Nonaka (1991) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยพวกเขาได้เปรียบเทียบความรู้นี้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยความรู้ฝังลึกเปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็งส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ยากที่จะอธิบายออกมาเป็นคำพูด บทความ หรือการวาดภาพ ในทางตรงกันข้าม ความรู้ชัดแจ้งจะถูกแปลงไปในรูปแบบที่เราสามารถจับต้องได้เช่น คำพูด การบันทึกเสียง หรือรูปภาพ ยิ่งไปกว่านั้น ความรู้แบบฝังลึกจะอยู่ในหัวของผู้ที่รู้ ในขณะที่ความรู้ชัดแจ้งจะอยู่ในรูปแบบของสื่อที่จับต้องได้ โดยเปรียบกับภูเขาน้ำแข็งที่โผล่พ้นน้ำ สามารถมองเห็นได้ง่าย

ภาพที่ 2.2: การเปรียบเทียบคุณสมบัติของความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง (Comparison of Properties of Tacit vs. Explicit Knowledge)

Properties of Tacit Knowledge	Properties of Explicit Knowledge
Ability to adapt, to deal with new and exceptional situations	Ability to disseminate, to reproduce, to access, and to reapply throughout the organization
Expertise, know-how, know-why, and care-why	Ability to teach, to train
Ability to collaborate, to share a vision, to transmit a culture	Ability to organize, to systematize; to translate a vision into a mission statement, into operational guidelines
Coaching and mentoring to transfer experiential knowledge on a one-to-one, face-to-face basis	Transfer of knowledge via products, services, and documented processes

ที่มา: Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

ความรู้แบบฝังลึกและความรู้ชัดแจ้งสามารถเปรียบเทียบได้ดังนี้

ความรู้แบบฝังลึก: สามารถนำไปปรับใช้ หรือรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันใหม่ ๆ ได้ มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ รู้ว่าทำไม และมีความสนใจว่าทำไม สามารถร่วมงาน แบ่งปันวิสัยทัศน์ ส่งผ่านเป็นวัฒนธรรม และสามารถสอนและให้คำปรึกษาความรู้หรือประสบการณ์ประเภทนี้ผ่านการเรียนรู้ตัวต่อตัว หรือเรียนรู้แบบต่อหน้าเท่านั้น

ความรู้แบบชัดแจ้ง: สามารถเผยแพร่ ทำซ้ำ เข้าถึง และนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั่วองค์กร สามารถสอน และอบรมต่อได้ สามารถจัดการ วางระบบ แปลวิสัยทัศน์เป็นพันธกิจ และวางแผนทาง เป็นทางเลือกได้ และสามารถเปลี่ยนความรู้เป็นผลิตภัณฑ์ การบริการ และเอกสารต่าง ๆ ได้

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้เป็นสิ่งจำเป็นในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ โดยจะเสนอกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Alavi (2001) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ เน้นการจัดการความรู้ที่เป็นวงจร เริ่มจากการสร้างความรู้โดยการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร แล้วจึงนำไปเก็บรักษา เผยแพร่ความรู้ และเอาความรู้นั้นไปใช้

Turban, Aronson และ Liang (2012) ได้เสนอกระบวนการจัดการความรู้ โดยมี ส่วนประกอบคือ การสร้างความรู้ การจัดและเก็บรักษาความรู้ การเลือกหรือกรองความรู้ การกระจายความรู้ การใช้ความรู้ และการตรวจสอบความรู้

Probst, Raub และ Romhardt (2000) ได้เสนอกระบวนการที่มีด้วยกันทั้งหมด 6 ขั้นตอน ก็คือ: การกำหนดความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Identification) การจัดหาความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Acquisition) การสร้างหรือพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development) การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Sharing) และการนำความรู้มาใช้ (Knowledge Utilization)

Kucza (2001) ได้เสนอขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้: ระบุถึงความต้องการความรู้ (Identification of Need for Knowledge) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Pull) ส่งมอบความรู้ไปให้ผู้ที่ต้องการ (Knowledge Push) การสร้างความรู้ (Creation of Knowledge) การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Collection and Storage) และการปรับปรุงความรู้ให้ สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่ง (Knowledge Update)

Wiig (1999) ได้แบ่งขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้: การพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) การได้มาซึ่งความรู้ (Knowledge Acquisition) การแก้ไขความรู้ให้เหมาะสม (Knowledge Refinement) การกระจายความรู้ และนำไปใช้อย่างเหมาะสม (Knowledge Distribution and Deployment) การเพิ่มผลผลิตทางความรู้ (Knowledge Leveraging)

Tannenbaum และ Alliger (2001) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ไว้ ดังนี้ Knowledge Sharing ความแบ่งปันความรู้ คือขอบเขตที่แต่ละคนสามารถแบ่งปันความรู้ของตนได้

- Knowledge Accessibility การเข้าถึงข้อมูล คือ ขอบเขตที่แต่ละบุคคลจะสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และสร้างผลงานให้แก่ลูกค้า
- Knowledge Assimilation การผสมผสานความรู้ คือ ขอบเขตที่แต่ละบุคคลจะเรียนรู้ และซึมซับความรู้ที่พวกเขาจะต้องนำไปปฏิบัติเพื่อทำหน้าที่ให้สำเร็จ
- Knowledge Application การประยุกต์ใช้ความรู้ คือ ขอบเขตที่แต่ละบุคคลประยุกต์หรือใช้ความรู้เพื่อตัดสินใจ แก้ปัญหา และการบริหารลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) แบ่งขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

- Defining คือ การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือองค์ความรู้ที่ต้องการเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กร หรือการหาว่าองค์ความรู้หลัก (Core Competency) ขององค์กรคืออะไร และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอย่างเห็นได้ชัด
- Creating คือ การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว เช่น การศึกษาเพิ่มเติม การสอนงาน หรือถ้าเป็นความรู้ใหม่ อาจต้องหาจากภายนอกองค์กร ปรึกษาหรือเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่น
- Capturing คือ การเสาะหา และจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบทั้งความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เพื่อนกระดับความรู้และขยายองค์ความรู้ให้ทั่วองค์กร
- Sharing คือ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ในหลายช่องทางเช่น การถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- Using คือ การใช้ประโยชน์ การประยุกต์ไปใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้นเพื่อทำให้ระดับความรู้และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรสูงขึ้น

ประวัติความเป็นมาของการจัดการความรู้

แม้ว่าการจัดการความรู้จะเริ่มโด่งดังในช่วงปี 1980 แต่การจัดการความรู้ได้เกิดขึ้นหลายทศวรรษแล้ว ทั้งบรรณารักษ์ นักปรัชญา คุณครู และนักเขียนได้ใช้ประโยชน์จากเทคนิคนี้เมื่อนานมาแล้ว อย่างไรก็ตาม ยังเป็นที่ถกเถียงกันว่าการจัดการความรู้ปรากฏใช้มานานกว่านี้ Danny (2000) ได้กล่าวไว้ว่า ในครั้งโบราณนั้น คนเผ่าคนแก่ หมอรักษาโรค และบรรดาแม่บ้านในหมู่บ้านล้วนเป็นประสบการณ์ที่มีชีวิตในสังคมนั้น ๆ ในยุคนั้นผู้คนพยายามค้นหาหลากหลายช่องทางที่จะแบ่งปันความรู้เพื่อที่จะสร้างประสบการณ์ และหลีกเลี่ยงที่จะทำผิดพลาดซ้ำอีก ยกตัวอย่างเช่น ความรู้จะถูก

แบ่งปันผ่านการประชุมประจำเมือง การสัมมนา เป็นต้น และเทคโนโลยีหลักในการถ่ายทอดความรู้ก็คือผู้คนนั่นเอง

ถึงแม้ว่า Well (1938) จะไม่เคยใช้คำว่าจัดการความรู้ แต่ก็ได้อธิบายวิสัยทัศน์ในเรื่องนี้ไว้ว่า การจัดการความรู้นั้น ทำให้องค์กรสามารถนำความรู้โดยรวมทั้งหมดไปใช้ได้ อีกทั้งยังได้วาดภาพถึง World Wide Web ไว้ในหัวอีกด้วย โดยได้กล่าวถึงรูปแบบที่เป็นที่ต้องการซึ่งใกล้เคียงกับการจัดการความรู้นั้น นั่นคือข้อมูลที่ถูกการคัดเลือก ถูกจัดการ ให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน และยิ่งไปกว่านั้น มันต้องถูกนำมาใช้เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้ ต่อสังคมผู้ใช้ และต่อองค์กรอีกด้วย

ต่อมา Drucker (1964) เป็นคนแรกที่ใช้คำว่า ผู้ทำงานที่มีความรู้ Senge (1990) ก็ได้เน้นเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่บุคคลสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตที่ถูกจัดเก็บไว้ในระบบขององค์กร Barton-Leonard (1995) ได้บันทึกกรณีศึกษาของบริษัท Chapparral Steel ว่าเป็นความสำเร็จของการจัดการความรู้ Nonaka และ Takeuchi (1995) ได้ศึกษาว่าความรู้เกิดขึ้น ถูกใช้ และถูกเผยแพร่ในองค์กรเพื่อสร้างนวัตกรรมได้อย่างไร

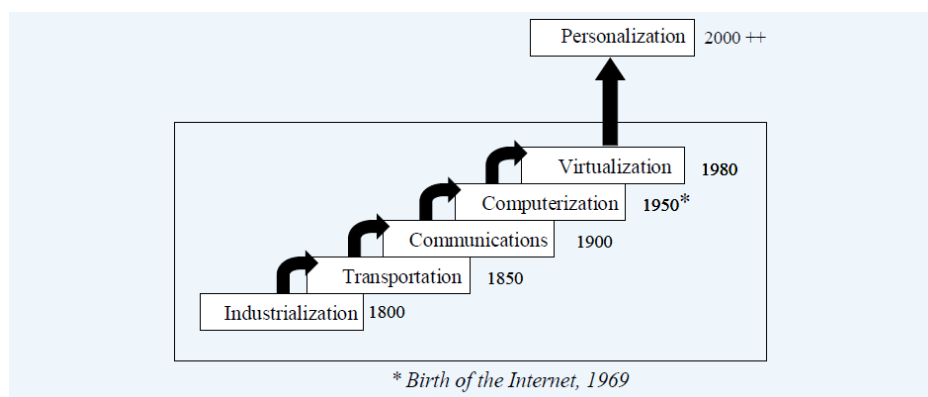
ลำดับเวลาของการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่นั้นก็ทำให้เกิดมุมมองใหม่ของประวัติศาสตร์แห่งการจัดการความรู้อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นช่วงเริ่มต้นของยุคอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 19 เทคโนโลยีการคมนาคมในปี 1850 การสื่อสารในช่วง 1900 คอมพิวเตอร์ในช่วง 1950 ยุค Visualization ในช่วง 1980 และยุคเทคโนโลยีแห่งความเป็นส่วนตัวใน 2000 (Deloitte, Touche & Tohmatsu, 1999)

ภาพที่ 2.3: สรุปไทม์ไลน์ของการจัดการความรู้ (A Summary Timeline of Knowledge Management)

	1969	1985	1988	1991	1994	1997	2000+		
ArpaNet									
		Proliferation of Information Technology	Organizational Learning <i>Sloan Mgmt.</i>	Knowledge Creating Company <i>HBR Nonaka</i>	Measurement of Intellectual Assets	Emergence of Virtual Organizations	Community of Practice <i>Brown</i>	Your Company's Most Valuable Asset: Intellectual Capital <i>Stewart</i>	Certification of Knowledge Innovation Standards
			First CKO <i>Edvinsson</i>	Fifth Discipline <i>P. Senge</i>	Knowledge Management Foundations <i>Wieg</i>	The Balanced Scorecard <i>Kaplan & Norton</i>	APQC Benchmarking	First KM Programs in Universities	

ที่มา: Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

ภาพที่ 2.4: ช่วงเวลาพัฒนาการของประวัติการจัดการความรู้ (Developmental Phases in KM History)



ที่มา: Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Oxford: Elsevier Butterworth–Heinemann.

หนังสือเรื่องการจัดการความรู้นั้น เริ่มปรากฏตัวในต้นยุค 1990 และมีหนังสือตีพิมพ์มาเรื่อย ๆ จนกระทั่งกลางยุค 1990 พร้อมกับการพัฒนาในการประชุมนานาชาติว่าด้วยเรื่องการจัดการความรู้และสมาคมต่าง ๆ ในปี 1999 Boisot ได้สรุปขั้นลำดับเวลาของงานต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ภาพที่ 2.5: ลำดับขั้นของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Milestones)

KNOWLEDGE MANAGEMENT MILESTONES		
Year	Entity	Event
1980	DEC, CMU	XCON Expert System
1986	Dr. K. Wiig	Coined KM concept at UN
1989	Consulting firms	Start internal KM projects
1991	HBR article	Nonaka & Takeuchi
1993	Dr. K. Wiig	First KM book published
1994	KM Network	First KM conference
Mid-1990s	Consulting firms	Start offering KM services
Late 1990s	Key vertical industries	Implement KM and start seeing benefits
2000–2003	Academia	KM courses/programs in universities with KM texts

ที่มา: Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Oxford: Elsevier Butterworth–Heinemann.

การจัดการความรู้สำหรับบุคคล ชุมชน และองค์กร

การจัดการความรู้นั้นมีประโยชน์ต่อพนักงาน การปฏิบัติในชุมชน และต่อองค์กรเอง
สำหรับบุคคล

- ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานและประหยัดเวลาโดยช่วยให้ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ง่ายขึ้น
- สร้างความผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กร
- ช่วยให้บุคคล ๆ นั้นมีข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ
- สนับสนุนงานที่มีความท้าทายและสร้างโอกาสสำหรับการปฏิบัติในชุมชน
- พัฒนาทักษะในความเป็นมืออาชีพ
- สามารถให้คำปรึกษาซึ่งกันและกันได้
- สนับสนุนเครือข่ายและการร่วมมือที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- พัฒนาแบบอย่างที่ดีในการเป็นมืออาชีพ และสามารถเอาแบบอย่างได้
- พัฒนาในชุมชนมีความเข้าใจที่เหมือนกันสำหรับองค์กร
- ช่วยขับเคลื่อนกลยุทธ์
- แก้ปัญหาได้ทันเวลาที่
- เผยแพร่การปฏิบัติงานที่ได้ผลลัพธ์สูงสุด
- พัฒนาความรู้ที่นำไปสร้างผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้น
- เสริมสร้างความคิดใหม่ ๆ และเพิ่มโอกาสนวัตกรรม
- ทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งและก้าวไปข้างหน้าได้เร็วกว่า
- สร้างความทรงจำที่ดีภายในองค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Gordon (1999) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรคือสิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรคือค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกัน อย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ขององค์กร

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วย สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจและข้อสมมุติ พื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

พร ภิศก (2546) สรุปไว้ว่าวัฒนธรรมองค์กร คือ กลุ่มของค่านิยมรวมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก และช่วยให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจว่าการปฏิบัติใดที่ได้รับการพิจารณาว่ายอมรับได้เกิดแนวการปฏิบัติที่สืบทอดกันมา อีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ

Moorhead และ Griffin (1995) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง การแสดงให้เห็นถึงค่านิยม ความรู้ ความคิด ศิลธรรม ประเพณี เทคโนโลยีตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ความเชื่อถือศรัทธาร่วมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์กรนั้น ๆ และทั้งแสดงให้เห็นถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ปรัชญา ตำนาน นิยาย เรื่องราว และภาษาพิเศษ ฯลฯ

Morgan (1977) ได้อธิบายไว้ว่า วัฒนธรรม คือ ปรัชญาการณของสิ่งมีชีวิตที่อยู่ร่วมกันที่ได้สร้างโลกส่วนตัวของพวกเขาเอง สำหรับมอแกนแล้ว วัฒนธรรมต้องสามารถตอบคำถามต่อไปนี้ได้:

- อะไรคือส่วนอ้างอิงที่มีร่วมกันที่ทำให้เกิดองค์กรขึ้น
- ส่วนอ้างอิงเหล่านั้นมาจากไหน
- พวกมันถูกสร้างได้อย่างไร ถูกสื่อสารอย่างไร และรักษาไว้อย่างไร

Schein (1999) ผู้ที่ได้รับการยอมรับให้เป็นบิดาแห่งวัฒนธรรมองค์กรได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้ วัฒนธรรมองค์กรคือรูปแบบการสันนิษฐานขั้นพื้นฐาน การคิดค้น การค้นพบ หรือพัฒนาภายในกลุ่มบุคคลเพื่อการเรียนรู้ที่จะรับมือกับปัญหาต่าง ๆ

Goffee และ Johns (2000) ได้แบ่งองค์กรออกเป็น 4 ประเภท โดยใช้ 2 มิติเป็นตัวตัดสิน มิติแรกก็คือ การเข้าสังคม คือตัววัดในความมีอิทธิพลที่ดี วัฒนธรรมที่เข้ากันได้ง่ายนั้นจะแสดงให้เห็นว่าคนในสังคมมีความเป็นกันเองสูง และพวกเขาเหล่านั้นไม่ได้คาดหวังอะไรกลับคืนมา วัฒนธรรมที่มีการเข้าสังคมกันสูงนั้นจะเน้นการทำงานเป็นทีม และให้ความใส่ใจในขั้นตอนมากกว่าผลลัพธ์ มิติที่สองคือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน วัฒนธรรมนี้จะให้ความสำคัญที่ผลงาน โดยผู้คนในสังคมนี้จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดีเพื่อเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง ไม่ว่าพวกเขาอาจมีปัญหาร่วมตัวกันก็ตาม โดยองค์กร 4 ประเภทที่ว่านั้น ได้แก่ วัฒนธรรมชุมชน วัฒนธรรมเครือข่าย วัฒนธรรมแบบทหาร และวัฒนธรรมการแยกส่วน

- วัฒนธรรมชุมชน สามารถให้ความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน โดยทั่วไปแล้วจะเป็นชุมชนที่ต่างคนต่างมีบทบาทหน้าที่ชัดเจน และผู้นำจะเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจและมีความสามารถเป็นพิเศษ แต่ข้อเสียหลักคือผู้นำมักจะมีอิทธิพลเหนือกว่าเสมอ ในขณะที่ผู้คนมักจะไม่มีการมีเสียง

- วัฒนธรรมเครือข่าย สมาชิกจะปฏิบัติต่อกันดุจเพื่อนหรือครอบครัว ผู้คนมีความใกล้ชิดต่อกันและรักกันมาก พวกเขาพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ข้อเสียก็คือสมาชิกจะรักกันมากเสียจนไม่ยอมที่จะเอ่ยถึงข้อเสียของกันและกัน

- วัฒนธรรมแบบทหาร จะเน้นไปที่เป้าหมาย สมาชิกถูกคาดหวังให้ทำงานของตัวเองและไปถึงเป้าหมายให้เร็วที่สุด การที่ทุกคนมุ่งมั่นทำงานของตน ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับการแบ่งพรรคแบ่งพวก ข้อเสียก็คือ สมาชิกที่มีผลงานไม่ดีนัก ก็จะถูกปฏิบัติอย่างโหดร้าย
- วัฒนธรรมการแยกส่วน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มจะมีน้อยมาก โดยจะเน้นไปที่ตัวบุคคลทำให้ขาดความร่วมมือกัน

ภาพที่ 2.6: วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 แบบ (Four Types of Organization Cultures)

FOUR TYPES OF ORGANIZATIONAL CULTURES		
	High Solidarity	Low Solidarity
High Sociability	1. Communal Culture	2. Networked Culture
Low Sociability	3. Mercenary Culture	4. Fragmented Culture

ที่มา: Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

ถึงแม้ว่าทุก ๆ องค์กรจะมีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นส่วนดีหรือส่วนไม่ดี แต่องค์กรส่วนใหญ่ไม่ได้สร้างวัฒนธรรมด้วยความตั้งใจ เพราะวัฒนธรรมจะบ่มเพาะภายในบุคคลโดยที่ไม่รู้ตัว เว้นแต่การใช้ความพยายามแล้ว คนส่วนใหญ่มักจะมองไม่เห็น ว่าทัศนคติ ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ที่พวกเขามีนั้นคือการสันนิษฐานขั้นพื้นฐานที่ถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น วัฒนธรรมเป็นได้ทั้งแนวคิด (เช่น ภาษา) และวัตถุ มันทำให้โลกเกิดการปฏิสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกิจกรรมทางกายของผู้คนเข้าด้วยกัน

วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นพื้นฐานของการจัดการความรู้

การนำเอาการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรนั้นมักจะมาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมองค์กรเสมอ ไม่เช่นนั้นแล้วการนำมาประยุกต์ใช้อาจจะไม่สมบูรณ์แบบ วัฒนธรรมองค์กรคือ กุญแจสำคัญที่จะทำให้มั่นใจว่าความรู้ที่สำคัญและข้อมูลต่าง ๆ จะหมุนเวียนภายในองค์กรเท่านั้น ในสมัยก่อน การไหลของข้อมูลเกิดอาจขึ้นในแนวตั้ง คือจากหัวหน้าไปยังลูกน้อง แต่ในทุกวันนี้ องค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนวัฒนธรรมของตัวเองเพื่อการไหลของข้อมูลในแนวนอนอีกด้วย

Bloom (2000) ได้กล่าวถึงระบบการสื่อสารว่า มันเป็นเครื่องมือเผยแพร่วัฒนธรรมในยุคก่อน บทบาทนี้ถูกเติมเต็มด้วยการช่องทางการคมนาคมขนส่ง ยกตัวอย่างเช่น ชาวอียิปต์ใช้แม่น้ำไนล์เพื่อรวบรวมเมืองต่าง ๆ ในรัศมี 400 ไมล์ ชาวจีนใช้ช่องทางแผ่นดินและแม่น้ำในการรวบรวมอาณาจักรที่มีพื้นที่ 3 ล้านตารางไมล์ เป็นต้น ในระบบเหล่านี้ ความคิดถูกไหลออก ถูกแบ่งปัน ถูกแลกเปลี่ยน

หรือถูกรวบรวม เช่น การที่ชาวจีนเผยแพร่ตัวอักษรของตนเอง ดังนั้นการเผยแพร่ความรู้จึงจำเป็นต้องมีสิ่งๆที่เหมือนกันเช่น ภาษา มาตรฐาน บรรทัดฐาน หรือพิธีการ

Sveiby และ Simons (2002) แนะนำว่าบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พวกเขาได้ทำการสำรวจจาก 8277 ตัวอย่าง ทั้งจากองค์กรภาครัฐและเอกชน สามารถประเมินผลระดับความร่วมมือกันของวัฒนธรรมองค์กรได้ และจะเป็นตัววัดที่ดีว่าการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จมากเพียงใด มันไม่น่าประหลาดใจเลยที่การศึกษาพบว่า ระยะเวลาเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน หนึ่งองค์กรมีการกระจายตัวมากเท่าไร บรรยากาศความร่วมมือก็จะมึนน้อยลงเท่านั้น

Gruber และ Duxbury (2001) ได้ศึกษาในเชิงลึกในเรื่องของวิจัยและการพัฒนาในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีขั้นสูง พวกเขาได้หาความเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและการแบ่งปันความรู้ โดยมีตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความเชื่อใจ การเปิดใจ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และโครงสร้างการให้รางวัลขององค์กร เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ พวกเขาได้สัมภาษณ์พนักงาน 30 คน และถามคำถามเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้แบบชัดเจน พบว่า ส่วนใหญ่จะแบ่งปันผ่านระบบฐานข้อมูล อินทราเน็ต และไดร์ฟที่ใช้ร่วมกัน (Shared Drive) แต่ร้อยละ 28 ยังคงแบ่งปันแบบตัวต่อตัว ซึ่งแบบตัวต่อตัวนี้ มักจะมีคำถามเกิดขึ้นตลอดเวลา เช่นในด้านสถานที่ แนวทางปฏิบัติ หรือบุคคลที่รับผิดชอบ เป็นต้น

Gruber และ Duxbury (2001) ได้สรุปว่าสภาพแวดล้อมที่ส่งผลให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีลักษณะดังต่อไปนี้

- โครงสร้างการให้รางวัลในการแบ่งปันความรู้
- การเปิดเผย/ ความโปร่งใส ไม่มีอะไรแอบแฝง
- การสนับสนุนการแบ่งปัน หรือการติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม
- ความไว้วางใจ และการแบ่งปันเป้าหมายซึ่งกันและกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

McFarland (1979) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำ คือบุคคลที่มีความสามารถในการใช้อิทธิพลให้คนอื่นทำงานในระดับต่าง ๆ ตามที่ตนต้องการ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

Bennis (1984) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านที่เป็นผู้รับผิดชอบต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยความสำเร็จขององค์กรจะขึ้นอยู่กับความตระหนักรู้ในสำคัญของคุณภาพขององค์กร ผู้นำเป็นผู้เปลี่ยนแปลงองค์กรให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม และเป็นผู้สนองความต้องการทางการศึกษาของชุมชน

Etzioni (1964) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ผู้นำเป็นผู้ที่มีพลังอำนาจอยู่ในตัวมีอิทธิพลต่อกลไกการบริหารควบคุมไปกับการนำบุคลากรในองค์กร

Katz และ Kahn (1978) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า เป็นอิทธิพลที่มีต่อกลไกการบริหาร ควบคุมไปกับการนำบุคลากรในองค์กร

House และ Baetz (1979) ได้อธิบายภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำเกิดขึ้นในกลุ่มคนที่มากกว่าสองคนขึ้นไป และภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของกลุ่มคนเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายขององค์กร

Koontz และ Wehrich (1988) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพล หรือกระบวนการในใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

2.3.1 Lewin (1939) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของผู้นำไว้ ดังนี้

1) ผู้นำเผด็จการ (Autocratic Leaders) ผู้นำประเภทนี้จะตัดสินใจโดยไม่ปรึกษากับสมาชิกของตน ถึงแม้ว่าความคิดเห็นของสมาชิกอาจจะเป็นประโยชน์ก็ตาม ผู้นำประเภทนี้เหมาะสมกับองค์กรที่ต้องการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว แต่อาจทำให้สมาชิกเสียกำลังใจ อันส่งผลให้เกิดอัตราการขาดงานหรือลาออกที่สูง

2) ผู้นำประชาธิปไตย (Democratic Leaders) ผู้นำประเภทนี้จะเป็นคนตัดสินใจคนสุดท้าย แต่จะรวมความคิดเห็นของสมาชิกเข้าไปในขั้นตอนการตัดสินใจด้วย ผู้นำประเภทนี้จะสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ และสมาชิกส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในโครงการและการตัดสินใจต่าง ๆ ผลที่ตามมาคือ สมาชิกในองค์กรจะมีความพึงพอใจในงานของตน และงานมีผลผลิตสูง อย่างไรก็ตามผู้นำรูปแบบนี้อาจไม่ได้มีสิทธิภาพเสมอไป ถ้าหากองค์กรต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว

3) ผู้นำแบบเสรี (Laissez-faire) ผู้นำประเภทนี้จะให้อิสระแก่สมาชิกอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะป็นวิธีการหรือกำหนดหมายส่งงาน ผู้นำจะให้การสนับสนุนและทรัพยากรถ้าหากสมาชิกต้องการ ไม่เช่นนั้นก็จะไม่ได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ผู้นำประเภทนี้จะสร้างความพึงพอใจในงานสูงมาก แต่ก็มีความเสี่ยงหากสมาชิกในองค์กรไม่จัดการเวลาให้ดี หรือถ้าหากสมาชิกไม่มีความรู้ ทักษะหรือแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

รุ่งระตรี บุญดาว (2559) ได้กล่าวไว้ว่า ในองค์กรหนึ่งนั้นมีบุคลากรทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีการแบ่งงานตามสายงาน เช่นจากผู้บังคับบัญชา มีผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยผู้บริหารองค์กรจะมีความรับผิดชอบดังนี้

การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์ในการบริหารองค์กร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

การจัดการ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ การกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ การจัดโครงสร้างองค์กร และการกำหนดสายงาน

การเป็นผู้นำ คือ การสั่งการ รวมไปถึงการให้แรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด

การควบคุม หมายถึง การตรวจสอบและการควบคุมเพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ได้ตั้งเอาไว้ โดยทั่วไปนั้น ผู้บริหารงานมักมีกิจกรรมที่แตกต่างกันดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง (Top Management) เช่น ประธานบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จะทำหน้าที่วางกลยุทธ์ วางแผนระยะยาว กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์กร

ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) ได้แก่ ผู้จัดการแผนกต่าง ๆ ซึ่งจะทำหน้าที่รับแผนกลยุทธ์มาจากทางผู้บริหารระดับสูง และนำมาปรับเป็นแผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้วางเอาไว้

ผู้บริหารระดับต้น (Operation Manager) ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ โดยนำแผนงานจากผู้บริหารระดับกลาง และถ่ายทอดให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อปฏิบัติงานในแต่ละวันต่อไป

ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรนั้นมีประโยชน์มากหากนำไปใช้ในทางที่ถูกต้อง ฉะนั้น การตัดสินใจของฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน จำเป็นจะต้องตัดสินใจจากด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ต้องตัดสินใจว่าเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้นั้นจะนำความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantages) อย่างไร หรือจะนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละวัน ซึ่งจะทำให้การออกแบบระบบมีความแตกต่างกันออกไป รวมทั้งด้านเงินทุนที่ต้องใช้ด้านเทคโนโลยี

การตัดสินใจในการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ การว่าจ้างผู้พัฒนาระบบสารสนเทศจากภายนอก หรือการพัฒนาระบบด้วยองค์กรเอง เป็นต้น ซึ่งถ้าหากองค์กรเลือกที่จะพัฒนาระบบเองนั้น จำเป็นต้องมีทีมงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านนี้เป็นอย่างดี

การตัดสินใจด้านรูปแบบของหน่วยงานสารสนเทศ เช่น หากเลือกหน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบสารสนเทศให้กับองค์กรแล้วนั้น จำเป็นต้องสามารถเสนอแนะกลยุทธ์ทางธุรกิจใหม่ ๆ ได้อีกด้วย ซึ่งจะแตกต่างกับไปตามทักษะความชำนาญ ขนาดขององค์กร และการตัดสินใจวิธีการทำงาน เพื่อให้รองรับการระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ เป็นต้น

การแปลงวัฒนธรรมองค์กรไปสู่วัฒนธรรมแห่งเป็นแบ่งปันความรู้

Kilmann, Saxton และ Serpa (1986) ได้ให้แนวทางไว้ว่า ผู้คนส่วนใหญ่แล้วจะมองไปที่ผู้บริหารหากพวกเขาอยากทราบว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กร คุณลักษณะที่สำคัญของผู้บริหารก็คือการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันกับคุณค่าที่สังคมต้องการ เช่น ถ้าหากพนักงานในองค์กรสังเกตเห็นว่า ผู้บริหารได้เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อรักษาคุณค่าขององค์กร ข้อความที่สำคัญนี้ก็จะ

ถูกส่งออกไปยังสมาชิกองค์กรต่าง ๆ ว่า คุณค่าขององค์กรคือสิ่งที่สำคัญ ยกตัวอย่างเช่น หากผู้บริหารมีความพยายามที่จะแบ่งปันความรู้และให้รางวัล สมาชิกในองค์กรก็จะตระหนักเห็นว่าพฤติกรรมแบบนี้คือคุณค่าที่ควรรักษาและปฏิบัติตามในทุกระดับ

บุญดี บุญญาภิจ (2548) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กร ได้แก่ ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ (Leadership and Strategy) การจัดการความรู้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่เกิดจากการจัดการความรู้เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้เกิดขึ้นในองค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Kidd (1973) กล่าวไว้ว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) มาจากภาษาละตินว่า “Mover” ซึ่งมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า “To Move” มีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To Move a Person to a Course of Action)

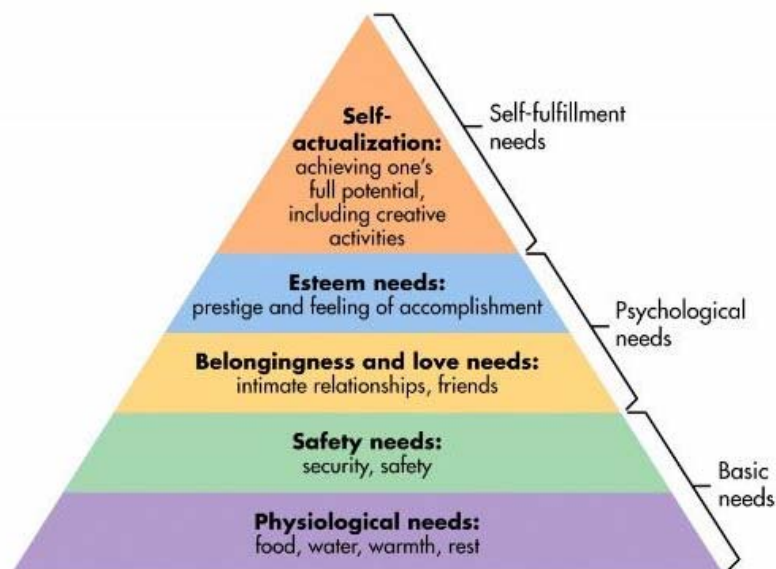
Lovell (1980) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

Domjan (1996) อธิบายไว้ว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

Hanson (1996) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า มันคือสภาพภายในที่กระตุ้นให้มีการกระทำ หรือการเคลื่อนที่ โดยมีช่องทางและพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1943) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา ที่เสนอโดย Maslow (1943) มักถูกนำเสนอโดยรูปพีระมิต โดยความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) จะอยู่ด้านล่าง และความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization) จะอยู่บนสุด

ภาพที่ 2.7: ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์



ที่มา: *Maslow's Hierarchy of Needs*. (2016). Retrieved from <http://www.simplypsychology.org/maslow.html>.

โดยทั่วไปมนุษย์จะเริ่มที่ความต้องการพื้นฐาน ก่อนจะก้าวไปสู่ความต้องการชั้นอื่น โดยความต้องการพื้นฐานถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อย คือความต้องการทางปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ต่อมาคือความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิต

เมื่อมนุษย์มีความต้องการพื้นฐานแล้ว ขั้นต่อไปคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ โดยมนุษย์ต้องการที่จะรู้สึกเป็นเจ้าของและถูกยอมรับตั้งแต่ในวัยเยาว์ และในทุกระดับกลุ่ม หรือในทุกองค์กรสายอาชีพ

ขั้นต่อมา คือความต้องการที่จะได้รับการนับถือและเคารพให้เกียรติ โดยมักจะแสดงถึงความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าโดยคนอื่น และขั้นสุดท้าย คือความสมบูรณ์ของชีวิต “What a man can be, he must be” เป็นคำสรุปของมาสโลว์เรื่องความต้องการในชีวิต คือความต้องการปรารถนาจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ เป็นความปรารถนาที่จะเป็นทุกอย่างที่เขาสามารถจะเป็นได้

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการชั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยไม่คำนึงว่าอันไหนเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และอาจเกิดความต้องการหลาย ๆ อย่างขึ้นพร้อมกันได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 อย่าง ดังนี้

- ความต้องการเพื่อความอยู่รอด [Existence Needs (E)] คือความต้องการพื้นฐานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด มีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด มันจะความต้องการ

ทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงดังเช่นทฤษฎีมาสโลว์ ยกตัวอย่าง เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่ดี สวัสดิการที่ดี เงินโบนัส ความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยจากการทำงาน เป็นต้น เป็นต้น

- ความต้องการมีสัมพันธภาพ [Relatedness Needs (R)] หรือความต้องการที่จะได้รับและให้ไมตรีจิตจากคนอื่น มีความเป็นรูปธรรมน้อยลง ซึ่งประกอบไปด้วย ความต้องการความผูกพัน การยอมรับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมความความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กร รวมถึงบุคคลภายนอกด้วย

- ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth Needs (G)] มันเป็นความต้องการในระดับสูงสุด มีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่อง ประกอบด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์ ผู้บริหารอาจสนับสนุนการพัฒนาตนเองให้พนักงานภายในองค์กร เช่น สนับสนุนการเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายความรับผิดชอบที่กว้างขึ้น เป็นต้น

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีนี้อธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ แต่ไม่ได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำนั้น ในการทำงาน ความต้องการความสำเร็จนี้หมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุด และทำให้สำเร็จตามที่ตั้งใจ เมื่อทำอะไรสำเร็จก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นต่อไป หากองค์กรใดมีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากแล้วก็จะเติบโตได้

ในช่วงปี 1940s นักจิตวิทยา David I. McClelland ได้วัดความต้องการของมนุษย์ โดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล [Thematic Apperception Test (TAT)] แบบทดสอบนี้เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ หลังจากนั้นจะให้บุคคลเขียนเรื่องราวถึงสิ่งที่เห็น โดยแมคคลีแลนด์สามารถสรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ 3 ประเภทได้ดังนี้

- ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือคนที่ต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่ และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยพบว่าบุคคลประเภทนี้จะชอบการแข่งขัน ชอบทำงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับผลตอบแทนเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน รับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

- ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) คือความต้องการการยอมรับจากคนอื่น ต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น บุคคลประเภทนี้จะชอบการร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน เพราะว่าจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

- ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะอำนาจเหนือผู้อื่น มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลประเภทนี้จะแสวงหาทุกวิถีทางเพื่อให้ตนมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น เขาจะต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง อยากเป็นผู้นำ ต้องการงานให้ดีกว่าผู้อื่น และเขาจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าประสิทธิภาพของการทำงาน

การศึกษาพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักมีลักษณะต้องการงาน 3 ประการ
ต่อไปนี้เป็น

- งานที่ทำให้เขารับผิดชอบในส่วนของเขาเอง และเขาต้องมีอิสระในการตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง
- ต้องการงานที่มีระดับพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินความสามารถของเขา
- ต้องการงานที่มีความแน่นอน ต่อเนื่อง เพราะว่าเขาจะสามารถสร้างผลงานได้และทำให้มีความก้าวหน้าเพื่อพิสูจน์ผลงานของตัวเอง

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีนี้จะเน้นอธิบายและให้ความสำคัญของปัจจัย 2 ประการ อันได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) ทั้งสองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จมาก จากการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี และวิศวกรจำนวน 200 คน พบว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจของคนมีความแตกต่างกัน หากบุคคลนั้นมีความถึงพอใจในงาน อาจไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจที่ดีแล้วคน ๆ นั้นจะตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี ผลนี้แสดงให้เห็นว่า ทั้งปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษามีผลต่อเจตคติงานของบุคคล

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มผลผลิต ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

- การสัมฤทธิ์ผล พนักงานรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- การยอมรับนับถือจากผู้อื่น พนักงานรู้สึกว่ามีความยอมรับเขาเมื่อทำงานสำเร็จ
- ลักษณะงานมีความน่าสนใจ พนักงานรู้สึกว่างานมีความน่าสนใจและน่าทำ
- ด้านความรับผิดชอบ โดยพนักงานรู้สึกว่า เขามีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่องาน
- ความเจริญก้าวหน้า พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้า
- มีการเจริญเติบโตในสายงาน พนักงานมีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญ

ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ และองค์กรยังสามารถรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน โดยปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ข้อดังนี้

- นโยบายขององค์กรและการบริหารงาน ฝ่ายบริหารต้องมีการสื่อสารที่ดีเพื่อสื่อสารนโยบายองค์กร
- การถ่ายทอดงาน พนักงานมีความรู้สึกที่ผู้บริหารตั้งใจสอนงาน และมอบหมายงานตามที่รับผิดชอบ
- ความสัมพันธ์ที่ดีในทำงานกับหัวหน้างาน

- สภาพะการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานและสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน
- ค่าตอบแทนมีความเหมาะสม
- ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน
- ชีวิตส่วนตัว ชั่วโมงการทำงานไม่มีความกระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
- สถานภาพ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขามีตำแหน่งงานที่ดี
- มีความมั่นคง รู้สึกปลอดภัยในงานที่ทำ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล บันทึกและแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดสินใจในองค์กร (K. C. Laudon & Laudon, 2015)

ระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ระเบียบปฏิบัติ ข้อมูล และการเชื่อมต่อทำงานประสานกันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสารสนเทศมีความสำคัญมากในการผลิตสินค้าและบริการที่สามารถสร้างผลกำไร และความสำเร็จให้กับองค์กร (O'Leary et al., 2015)

ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายการสื่อสาร ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อรวบรวมประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร (Valacich & Schneider, 2015)

ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลดิบ หรือข้อเท็จจริงที่แสดงให้เห็นถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร ก่นที่จะทำการประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย (K. C. Laudon & Laudon, 2015) ตัวอย่างเช่น คะแนนสอบของนักศึกษา จำนวนชั่วโมงทำงาน ในหนึ่งสัปดาห์ อายุของพนักงาน จำนวนสินค้าคงคลัง เป็นต้น ข้อมูลอาจจะเป็นตัวเลข เช่น จำนวน ปริมาณ หรืออาจจะเป็นตัวอักษร ข้อความ ภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหวก็ได้ (Rainer & Turban, 2009 และ Stair & Reynolds, 2014)

สารสนเทศ (Information) คือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล ผ่านการวิเคราะห์ และสรุปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย (Haag & Cummings, 2010; K. C. Laudon & Laudon, 2015 และ Stair & Reynolds, 2014) และมีประโยชน์ต่อการใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ

สารสนเทศสำหรับบุคคลหนึ่งอาจไม่ใช่สารสนเทศสำหรับอีกบุคคลหนึ่ง ขึ้นอยู่กับบริบทและความต้องการใช้ในการตัดสินใจ เช่น คอมพิวเตอร์ยี่ห้อ Sony VAIO S SVS13A15 มีราคาขายที่ 47,900 บาท หากสารสนเทศนี้ถูกส่งไปให้ผู้ที่กำลังจะตัดสินใจซื้อคอมพิวเตอร์ ข้อความนี้จะถือเป็นสารสนเทศสำหรับบุคคลนั้น แต่หากถูกส่งไปให้ผู้ที่ไม่สนใจจะซื้อคอมพิวเตอร์ ข้อความนี้ดังกล่าวก็ยังคงเป็นเพียงข้อมูล เป็นความจริงเท่านั้น (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเยี่ยม, 2555)

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่ราคาถูกลงจึงมีความนิยมนำมาใช้ในทุกองค์กร และเป็นเครื่องมือของระบบสารสนเทศ โดยใน ณ ที่นี้ จะกล่าวถึงระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Based Information System) ในการนำเข้า จัดเก็บ และประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้ระบบสารสนเทศทำงานได้ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล กระบวนการ และบุคลากร (O' Brien & Marakas, 2011)

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ หน้าที่หลักของฮาร์ดแวร์คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การประมวลผลโดยใช้หน่วยประมวลผลกลาง การนำแสดงผลลัพธ์ และการเก็บข้อมูล โดยใช้หน่วยความจำสำรอง ดังนั้นฮาร์ดแวร์จึงรวมถึง อุปกรณ์ดังต่อไปนี้ (Rainer & Turban, 2009; Stair & Reynolds, 2014 และศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง, 2550)

- อุปกรณ์นำเข้า (Input Device) ทำหน้าที่ในการนำข้อมูล คำสั่งงานต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ เช่น แผงแป้นอักขระ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) แผ่นสัมผัส (Touch Pad) จอสัมผัส (Touch Screen) เป็นต้น

- อุปกรณ์หน่วยเก็บ (Storage Device) ทำหน้าที่ในการจัดเก็บ บันทึกข้อมูล และชุดคำสั่งต่าง ๆ เพื่อเรียกใช้งานในภายหลัง เช่น จานบันทึกแบบแข็ง (Hard Disk) จานบันทึกแบบแข็งชนิดเคลื่อนย้ายได้ (Removable Hard Disk) หน่วยขับแฟลช (Flash Drive) เป็นต้น

- อุปกรณ์แสดงผล (Output Device) ทำหน้าที่นำเสนอผลให้กับผู้ใช้ เช่น จอมอนิเตอร์ (Monitor) เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องขยายเสียง (Speaker) เป็นต้น

ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์สามารถจัดแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (O' Leary et al., 2015)

- ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ และเชื่อมประสานระหว่างผู้ใช้และคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ระบบแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ระบบปฏิบัติการ (Operating System) มีหน้าที่ในการประสานกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ เช่น ดอส (DOS) ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ (Microsoft Window) เป็นต้น โปรแกรมมอรรถประโยชน์ (Utility Program) ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการทำงานกับคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรม Disk Scanner โปรแกรม Disk Defragmenter เป็นต้น

- ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อทำงานตามวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมบัญชี โปรแกรมจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น
- ฐานข้อมูล (Database) คือ แหล่งที่เก็บข้อมูล เพื่อนำไปใช้กับซอฟต์แวร์ประยุกต์ในการประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บไว้ชุดหนึ่ง จะอ้างอิงถึงแฟ้มข้อมูล (File) (Stair & Reynolds, 2014)
- กระบวนการ (Procedure) กระบวนการปฏิบัติงานในองค์กรก็จัดได้ว่าเป็นส่วนประกอบของระบบสารสนเทศด้วย เช่น กลยุทธ์ นโยบาย วิธีการ ขั้นตอนในการใช้งานระบบ หนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารคำสั่ง เป็นต้น (ศรีสมรึก อินทุจันทร์ยง, 2550)
- ระบบเครือข่าย (Network) เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารระหว่างกันได้ โดยการส่งสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยมีอุปกรณ์รับ ส่งสัญญาณ ตัวกลางนำสัญญาณ และโปรแกรมสำหรับการสื่อสาร (Stair & Reynolds, 2014)
- บุคลากร (People) หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เช่น ผู้ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์ และออกแบบระบบ นักเขียนโปรแกรม พนักงานเตรียมข้อมูล นักบริหารฐานข้อมูล ผู้ใช้ระบบ เป็นต้น (O' Brien & Marakas, 2011)
- Ruggles (1997) ได้จัดหมวดหมู่ของเทคโนโลยีการจัดการความรู้ ว่าต้องเป็นเครื่องมือที่ทำหน้าที่ดังนี้
 - สามารถสร้างเสริมและทำให้เกิดการดำเนินงาน การเข้าถึง และการถ่ายโอนของความรู้
 - ปฏิบัติด้านความรู้ (เหมือนความรู้ที่ค้นพบรูปแบบข้อมูลใหม่ ๆ เป็นต้น)
 - สามารถรวบรวมและประมวลผลความรู้เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้าถึงได้
 - สามารถถ่ายโอนความรู้เพื่อลดปัญหาด้านเวลา และช่องว่างในการสื่อสารภายในองค์กร
- Rollet (2003) ได้จัดหมวดหมู่ของเทคโนโลยีการจัดการความรู้ไว้ ซึ่งได้แก่ การสื่อสาร การร่วมมือ การสร้างเนื้อหา การจัดการเนื้อหา การปรับใช้ การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-learning) เครื่องมือส่วนบุคคล ภูมิความรู้ปัญญาประดิษฐ์ และเครือข่าย
- บุญดี บุญญาภิจ (2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กร ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ (Technology) เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบข้อมูลความรู้ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบงานสนับสนุนผู้ใช้ความรู้ เป็นต้น เป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) โครงสร้างและระบบรองรับที่ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร

2.6 งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.6.1 ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้

หทัยรัตน์ อัครมงคลฐากร (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making Behavior and Motivation Affecting Satisfaction on Technology Information Knowledge Sharing in the Organization) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจ แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหา ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานในองค์กร จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.874 โดยแจกจ่ายพนักงานบริษัท ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท. จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการแจกแจงไคสแควร์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงานมีความแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจ และด้านแรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

2.6.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กร

Huang และ Lai (2014) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัญหาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้มีงานวิจัยอ้างอิงเรื่องปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบจัดการความรู้ในบริษัทประกัน (Critical Success Factors For Knowledge Management Implementation In Life Insurance Enterprises) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบจัดการความรู้ในบริษัทประกัน จากการสำรวจของบริษัทประกันในไต้หวันโดยใช้การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า ลักษณะเฉพาะของบุคคล ลักษณะเฉพาะของการจัดการความรู้ และลักษณะเฉพาะขององค์กร มีผลต่อการนำระบบจัดการความรู้มาใช้ อย่างมีนัยสำคัญ สภาพแวดล้อมมีผลต่อลักษณะเฉพาะของการจัดการความรู้ และลักษณะเฉพาะขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อลักษณะเฉพาะของการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ การศึกษานี้ยังได้ให้แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคตและแนวทางปฏิบัติสำหรับธุรกิจประกันชีวิตที่จะนำระบบจัดการความรู้มาใช้

2.6.3 ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

Saida และคณะ (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะขององค์กรและการใช้ระบบจัดการความรู้เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล (Relationship between Organizational Characteristics and Information Security Knowledge Management Implementation) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะเฉพาะขององค์กรและมิติอื่น ๆ ด้านวัฒนธรรม ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ด้านรางวัลและแรงจูงใจ และด้านโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้และการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ รูปแบบทฤษฎี และสมมติฐานของงานวิจัยถูกทดสอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์จากอุตสาหกรรมภาคบริการ 182 แห่งในประเทศมาเลเซีย โดยข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์เชิงถดถอย พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารมีค่าเบต้า 0.283 (Beta Value = 0.283) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.10$) เราสามารถพิจารณาได้ว่าการสนับสนุนของฝ่ายบริหารมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้ขององค์กร

เยาวรัชย์ พรประสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ (Factors Affecting Implementation of Knowledge Management in Bangkok: Southern Bangkok Cluster) โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ (2) ศึกษาความแตกต่างของระดับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ (3) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล ต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ (4) เสนอแนะแนวทาง และมาตรการต่าง ๆ ในการทำให้การจัดการความรู้ของสำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานเขตทั้ง 10 สำนักงานเขตในกลุ่มกรุงเทพใต้ จำนวน 1,234 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบ และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ รวมทั้งผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานเขต ที่นำการจัดการความรู้ไปใช้ ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ อยู่ในระดับสูง (2) ระดับความสำเร็จในการจัดการความรู้ของแต่ละสำนักงานเขตในกลุ่มกรุงเทพใต้มีความแตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัย ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ กระบวนการจัดการความรู้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ

จัดการความรู้ ทีมงานด้านการจัดการความรู้ สมรรถนะของบุคลากร ภาวะผู้นำ ความชัดเจนของแผน และกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่สนับสนุนการจัดการความรู้ โดยทั้ง 7 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กันได้ร้อยละ 74.50 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (4) จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ผู้บริหารควรส่งเสริมผลักดัน และสนับสนุน ทรัพยากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีการจัดตั้งทีมงานด้านการจัดการความรู้ พร้อมทั้งส่งเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้กับข้าราชการ และพิจารณาสมรรถนะของข้าราชการ เพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร พัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

Idris และคณะ (2016) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยแวดล้อมของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับการใช้งานและการประยุกต์ในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง (Environmental Factors of Knowledge Management Model for Implementation and Adaptation in the Construction Industry) งานวิจัยชิ้นนี้นำเสนอปัจจัยแวดล้อมของรูปแบบการจัดการความรู้ที่ประกอบไปด้วยชุดข้อสันนิษฐานสำหรับปัจจัยแวดล้อมของการจัดการความรู้ รวมไปถึงการใช้งานและการประยุกต์ใช้ โดย 245 ชุดคำถามได้ถูกออกแบบมาเพื่องานวิจัยนี้ ชุดข้อสันนิษฐานได้ถูกทดสอบโดยใช้วิธีการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง โดย 5 ปัจจัยที่ถูกนำมาวิเคราะห์ได้แก่ ด้านวัฒนธรรม ด้านกลยุทธ์ ด้านข้อมูลองค์กร ด้านภาวะผู้นำของฝ่ายบริหาร และด้านกฎระเบียบต่าง ๆ โดยค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.82, 0.919, 0.85, 0.79 และ 0.86 ตามลำดับ ดรชนีและปัจจัยต่าง ๆ ล้วนส่งผลต่อรูปแบบการจัดการความรู้ งานวิจัยชิ้นนี้ทำให้เกิดรากฐานความเข้าใจของอุตสาหกรรมในการนำการจัดการความรู้มาใช้ อุตสาหกรรมการก่อสร้างและนักวิจัยสามารถนำรูปแบบนี้เป็นแนวทางในการปรับและประยุกต์ใช้ต่อไปได้

2.6.4 ด้านแรงจูงใจ

Saretsalo (2015) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร (Factors Influencing Organizational Knowledge Management) โดยกล่าวว่า ไม่ว่าจะองค์กรใดก็สามารถมีความได้เปรียบทางการแข่งขันได้หากทราบว่าความรู้และทักษะแบบไหนที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ ความรู้ฝังลึกเป็นเรื่องส่วนตัว มันเป็นความรู้เฉพาะที่บุคคลนั้นได้รับมาจากประสบการณ์ การแบ่งปันความรู้ฝังลึกให้บุคคลอื่นนั้นจะช่วยทำให้องค์กรโดยรวมแข็งแกร่งขึ้น และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีความจำเป็นอย่างมากในตลาดปัจจุบัน วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือเพื่อศึกษาความคิดเห็นฝ่ายบริหารของบริษัทการเงินที่มีต่อความรู้ฝังลึก รวมถึงวิธีและความท้าทายในการถ่ายทอดความรู้นั้น ปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรคือ ความสามารถและทัศนคติของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร องค์กรและฝ่ายบริหารสามารถสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้โดยการกระทำของพวกเขาเอง ข้อมูลที่รวบรวมได้นั้นมาจากการตรวจสอบและวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย ข้อมูลทฤษฎีเช่นหนังสือ บทความและแหล่งข้อมูลทาง

อินเทอร์เน็ตได้ถูกใช้เพื่อสร้างกรอบแนวความคิด กรอบแนวความคิดได้ถูกสร้างจากการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยคำถามที่กำหนดขึ้นจากการวิเคราะห์กรอบแนวความคิด ผลการสำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจและทัศนคติส่งผลต่อการถ่ายทอดความรู้รวมถึงการเพิ่มความรู้อีก ทั้งการมีอยู่ของความรู้เดิมส่งผลต่อการสร้างความรู้ใหม่ องค์การสามารถยกระดับการถ่ายทอดความรู้จากวัฒนธรรมองค์กรและระบบผลตอบแทน ส่วนด้านการเงินนั้นไม่ได้ผูกพันโดยตรงกับปริมาณของความรู้ แต่ความเที่ยงตรงของความรู้ก็มีความจำเป็น นั่นคือเหตุผลที่การถ่ายทอดความรู้ถูกพิจารณาให้เป็นขั้นตอนที่ไม่มีวันจบสิ้น

หทัยรัตน์ อัครมงคลฐากร (2559) ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้พฤติกรรมการตัดสินใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making Behavior and Motivation Affecting Satisfaction on Technology Information Knowledge Sharing in the Organization) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงานมีความแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ ด้านพฤติกรรม การตัดสินใจ และด้านแรงจูงใจมีความแตกต่างกันที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

2.6.5 ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

อังคณา พิมมา (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล (Factors Affecting Perceived Usefulness, system Usage And User Satisfaction Of User Knowledge Management System In A Government Hospital) โดยการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ อันได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การศึกษา การอบรม และการพัฒนาโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีการประเมินผล การให้รางวัล กระบวนการจัดการความรู้ และการสื่อสารความรู้ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งาน ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) วัฒนธรรมองค์กร (2) ภาวะผู้นำ (3) การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) โครงสร้างองค์กร (5) เทคโนโลยี (6) การประเมินผล (7) การให้รางวัล (8) การบวนการจัดการความรู้ (9) การสื่อสารความรู้ ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผู้วิจัยทำการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้การลดทอนข้อมูล และการวิเคราะห์สรุปอุปมัย ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 410 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (2) การประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (3) กระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (4) การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (5) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (6) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและ (7) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Siadat และคณะ (2015) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง (Effective Factors on Successful Implementation of Knowledge Management in Higher Education) โดยได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้มีผลอย่างมากต่อการดำเนินงานในเชิงแข่งขันขององค์กรยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะธุรกิจการศึกษาในระดับสูง และงานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวถูกแบ่งออกเป็น 4 ประเภท อันได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านวัฒนธรรม ด้านองค์กร และด้านเทคนิค ผลของปัจจัยในแต่ละด้านนั้นได้ถูกประเมินในมหาวิทยาลัยอาซาด (Azad University) ประเทศอิหร่าน ด้วยการตอบชุดแบบสอบถามตัวอย่างของ Nonaka & Tekeuchi โดยเน้นที่หัวข้อของการสร้างความรู้และขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ ผลสำรวจพบว่า 3 ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการ ด้านองค์กร และด้านวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง ขณะที่ปัจจัยด้านเทคนิค (เช่น โครงสร้างพื้นฐาน) ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง ทั้งนี้ ได้มีข้อเสนอแนะที่จะช่วยปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้นอีกด้วย

Shahidi และคณะ (2015) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Assessing the Organization Readiness for Implementing Knowledge Management in Organizations) โดยได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์ธุรกิจและผลกระทบของความได้เปรียบเชิงการแข่งขันมีมากขึ้นและมีความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ ฉะนั้นองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องใช้ระบบการจัดการความรู้เข้ามาช่วย ซึ่งมีความซับซ้อน และความพร้อมขององค์กรก็เป็นหัวข้อหนึ่งของการวิจัยที่ผ่านมา วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อตรวจสอบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ในแต่ละองค์กรมีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร ดังนั้น ขั้นตอนแรกคือการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ส่วนปัจจัยที่ส่งผลในการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรนั้น ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัยดังต่อไปนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านส่วนบุคคล ด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนความรู้ ด้านความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร และด้านกลยุทธ์ โดยปัจจัยเหล่านี้ได้ถูกนำมาทดสอบในองค์กร 3 ประเภทซึ่งได้แก่ องค์กร

ด้านการบริการสารสนเทศ องค์กรด้านการศึกษา และองค์กรด้านการค้า ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่แตกต่างจะส่งผลในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน จึงไม่แนะนำให้ใช้รูปแบบที่เหมือนกันกับทุกองค์กร ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรทั้ง 3 ประเภท ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรทั้ง 3 ประเภท ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรประเภทการบริการสารสนเทศ ปัจจัยด้านส่วนบุคคลส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรประเภทการศึกษา และปัจจัยด้านขั้นตอนความรู้ส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรประเภทการค้า

Masadeh (2016) ได้ศึกษาบทบาทของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรมห้าดาว เมืองอัคคาบา จอร์แดน (The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction at Aqaba Five Star Hotels in Jordan) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ (วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร และเทคโนโลยี) ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรมห้าดาว เมืองอัคคาบา จอร์แดน โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 216 ตัวอย่าง ประกอบไปด้วย 33 หัวข้อเพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า โครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีก่อนหน้า อีกทั้งยังพบว่า ปัจจัยของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ที่ส่งผลมากที่สุด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ ขณะที่โครงสร้างองค์กรไม่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรมห้าดาว เมืองอัคคาบา จอร์แดน ผลลัพธ์จากใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ (t-test) พบว่า เพศไม่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน มากไปกว่านั้น ผลลัพธ์จากการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 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 ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

1) ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้
ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- (1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- (3) การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (4) อาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (5) รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

2) ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีระดับการวัดดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นมีระดับการวัดระดับดังนี้

(1) ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
(2) ระดับความเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
(3) ระดับความเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
(4) ระดับความเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
(5) ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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

2.2) ปัจจัยการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

2.3) ปัจจัยแรงจูงใจ ระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

2.4) ปัจจัยโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3) ข้อมูลความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ข้อมูลความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความสำเร็จจะมีระดับการวัดดังนี้

(1) ระดับความสำเร็จน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
(2) ระดับความสำเร็จน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2

- | | |
|------------------------------|------------------|
| (3) ระดับความสำเร็จปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| (4) ระดับความสำเร็จมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| (5) ระดับความสำเร็จมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความสำเร็จเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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)

1) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานองค์กรเอกชนจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .918 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 15 ตุลาคม 2559 ถึง 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	6	.879
2. ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร	6	.935
3. ด้านแรงจูงใจ	6	.929
4. ด้านโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	.929
5. ด้านความสำเร็จ	10	.904
รวม	34	.918

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรในย่านธุรกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ เขตคลองเตย และเขตบางรัก โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรเอกชนที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กร เนื่องจากเขตดังกล่าวนี้นับเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร เช่น เส้นถนนสุขุมวิท ถนนรัชดาภิเษก และถนนพระรามที่ 4 ในเขตคลองเตย ถนนสาทร และถนนสีลม ในเขตบางรัก อีกทั้งยังมีธุรกิจที่หลากหลายทำให้การศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น ดังนี้

- 1) เขตคลองเตย
- 2) เขตบางรัก

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นเขตละ 200 คน จากจำนวนองค์กรเอกชนทั้งหมดที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรในเขตคลองเตยและเขตบางรัก และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์กรเอกชน ในเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1) วันที่ 15-31 ตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน
- 2) วันที่ 1-15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานองค์กรเอกชนที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานองค์กรเอกชนมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานองค์กรเอกชนโดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนที่แตกต่างกัน

3.4.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 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) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบ

ความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ 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 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

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

การบรรยายในส่วนนี้จะอธิบายทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลคุณสมบัตส่วนบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน โดยอธิบายข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	109	34.3
หญิง	207	65.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยในกลุ่มเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65.7 จำนวน 207 คน และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.3 จำนวน 109 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.8
21-30 ปี	185	58.2
31-40 ปี	85	26.7
41-50 ปี	32	10.1
51 ปีขึ้นไป	7	2.2
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 58.2 จำนวน 185 คน รองลงมาได้แก่อายุ 31-40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 26.7 จำนวน 85 คน อายุ 41-50 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 10.1 จำนวน 32 คน อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8 จำนวน 9 คน และ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.2 จำนวน 7 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	1	0.3
มัธยมปลาย/ ปวช.	20	6.3
อนุปริญญา/ ปวส.	14	4.4
ปริญญาตรี	236	74.2
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	47	14.8
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 74.2 จำนวน 236 คน รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยคิดเป็นร้อยละ 14.8 จำนวน 47 คน ระดับมัธยมปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.3 จำนวน 20 คน ระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.4 จำนวน 14 คน และระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 0.3 จำนวน 1 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอาชีพ จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	23	7.2
เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	13	4.1
พนักงานองค์กรเอกชน	271	85.3
ข้าราชการ	3	0.9
อื่น ๆ	8	2.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ 85.3 จำนวน 271 คน รองลงมาได้แก่อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 7.2 จำนวน 23 คน อาชีพเจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 4.1 จำนวน 13 คน

อาชีพอื่น คิดเป็นร้อยละ 2.5 จำนวน 8 คน และอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ .9 จำนวน 3 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะแสดงเป็นข้อมูลเฉพาะค่าร้อยละ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	78	24.5
15,001 – 30,000 บาท	137	43.1
30,001 – 45,000 บาท	48	15.1
45,001 – 60,000 บาท	20	6.3
60,001 บาทขึ้นไป	35	11.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 43.1 จำนวน 137 คน รองลงมาได้แก่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 24.5 จำนวน 78 คน 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.1 จำนวน 48 คน 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.0 จำนวน 35 คน และ 45,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3 จำนวน 20 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย
1. องค์กรของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.90	.875	เห็นด้วยมาก
2. องค์กรของท่านมีค่านิยมร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม	4.07	.862	เห็นด้วยมาก
3. องค์กรของท่านเชื่อว่าการเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคน	4.07	.823	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัย
ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
จัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย
4. องค์กรของท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อทำให้ท่าน มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น	3.90	.825	เห็นด้วยมาก
5. องค์กรของท่านมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำ ในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง	3.95	.885	เห็นด้วยมาก
6. องค์กรของท่านมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการ พัฒนาการเรียนรู้	3.97	.859	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมอยู่
ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง
3.90- 4.07 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้
ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่

- องค์กรของท่านมีค่านิยมร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.07$)
- องค์กรของท่านเชื่อว่าการเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคน ($\bar{X} = 4.07$)

มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- องค์กรของท่านมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.97$)
- องค์กรของท่านมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการ

เปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.95$)

- องค์กรของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.90$)

- องค์กรของท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อทำให้ท่านมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น
($\bar{X} = 3.90$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยน้อยและความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย
1. ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี	3.70	.900	เห็นด้วยมาก
2. ผู้บริหารองค์กรตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ	3.76	.895	เห็นด้วยมาก
3. ผู้บริหารองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน	3.68	.968	เห็นด้วยมาก
4. ผู้บริหารองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง	3.87	.877	เห็นด้วยมาก
5. ผู้บริหารองค์กรสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี	3.70	.921	เห็นด้วยมาก
6. ผู้บริหารองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	3.64	.911	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.64- 3.87 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารอยู่ในระดับความคิดเห็น ด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่

- ผู้บริหารองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.87$)
- ผู้บริหารองค์กรตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ ($\bar{X} = 3.76$)
- ผู้บริหารองค์กรสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.70$)
- ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.70$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน
- ผู้บริหารองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.68$)
- ผู้บริหารองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.64$)

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารอยู่ในระดับความคิดเห็น ด้วยน้อยและความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้าน แรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ของ องค์กรเอกชน

ด้านแรงจูงใจ	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย
1. ท่านมีใจรักในการเรียนรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ท่านมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในการทำงาน	3.95	.822	เห็นด้วยมาก
2. ท่านมีลักษณะงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	3.89	.910	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ด้านแรงจูงใจ	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย
3. ท่านมีความต้องการนำเอาความรู้ของท่านไปถ่ายทอดต่อเพื่อนร่วมงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อ	3.83	.833	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีความต้องการให้องค์กร มีการจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมือของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง	3.95	.865	เห็นด้วยมาก
5. ท่านมีความต้องการให้องค์กรสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รองรับกับการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด	4.14	.819	เห็นด้วยมาก
6. ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	4.13	.839	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83- 4.14 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่

- ท่านมีความต้องการให้องค์กรสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รองรับกับการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$)

- ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.13$)

- ท่านมีความต้องการให้องค์กร มีการจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมือของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.95$)

- ท่านมีใจรักในการเรียนรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ท่านมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- ท่านมีลักษณะงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก ($\bar{X} = 3.89$)
- ท่านมีความต้องการนำเอาความรู้ของท่านไปถ่ายทอดต่อเพื่อนร่วมงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อ ($\bar{X} = 3.83$)

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยน้อยและความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย
1. ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง	3.88	.804	เห็นด้วยมาก
2. ระบบสารสนเทศขององค์กรที่ใช้อำนาจให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ขององค์กรที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้	3.79	.847	เห็นด้วยมาก
3. ระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้อย่างมีคุณภาพ	3.75	.808	เห็นด้วยมาก
4. ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความทันสมัยในการจัดการความรู้	3.81	.840	เห็นด้วยมาก
5. ระบบสารสนเทศขององค์กรสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บบันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) บุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ	3.74	.798	เห็นด้วยมาก
6. ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีและองค์กรไม่มีร่องที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้	3.81	.823	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.74- 3.88 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่

- ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.88$)
- ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความทันสมัยในการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.81$)
- ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีและองค์กรไม่รีรอที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.81$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน
- ระบบสารสนเทศขององค์กรที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ขององค์กรที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ($\bar{X} = 3.79$)
- ระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.75$)
- ระบบสารสนเทศขององค์กรสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บบันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) บุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ ($\bar{X} = 3.74$)

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยน้อยและความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้	\bar{X}	SD	การแปลความหมาย
1. บุคลากรขององค์กรเห็นว่าระบบการจัดการความรู้ใช้งานง่าย	3.74	.824	สำเร็จมาก
2. บุคลากรขององค์กรได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่แก่บุคลากรอื่น ๆ ในองค์กร	3.66	.824	สำเร็จมาก
3. บุคลากรขององค์กรได้ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการความรู้	3.69	.814	สำเร็จมาก
4. บุคลากรขององค์กรได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายในองค์กร	3.67	.831	สำเร็จมาก
5. บุคลากรขององค์กรเห็นว่าระบบการจัดการความรู้ช่วยให้การปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.69	.807	สำเร็จมาก
6. บุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร	3.65	.855	สำเร็จมาก
7. บุคลากรขององค์กรพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กร	3.75	.899	สำเร็จมาก
8. บุคลากรขององค์กรพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ Learning Center หรือ ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในองค์กร	3.68	.850	สำเร็จมาก
9. บุคลากรขององค์กรสามารถประยุกต์ใช้ระบบการจัดการความรู้ได้ในทุกหน่วยงาน	3.71	.809	สำเร็จมาก
10. บุคลากรขององค์กรสามารถใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.78	.816	สำเร็จมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานด้านความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำเร็จมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.74- 3.88 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานด้านความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอยู่ในระดับความสำเร็จมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานด้านความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอยู่ในระดับความสำเร็จมาก ได้แก่

- ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.88$)

- ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความทันสมัยในการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.81$)

- ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีและองค์กรไม่รีรอที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.81$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

- ระบบสารสนเทศขององค์กรที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ขององค์กรที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ($\bar{X} = 3.79$)

- ระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้อย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.75$)

- ระบบสารสนเทศขององค์กรสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บบันทึกความรู้ นั้น ๆ ($\bar{X} = 3.74$)

ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานด้านความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอยู่ในระดับความสำเร็จน้อยและความสำเร็จน้อยที่สุดผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้งสามข้อ 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 เชฟเฟ (Scheffe)

1) สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนที่แตกต่างกันโดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามเพศ

ความสำเร็จ	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
รวม ความสำเร็จ	3.78	.709	3.66	.678	1.412	.159

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกสถานภาพด้านเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนที่แตกต่างกันโดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: Oneway

ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ

ความสำเร็จ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
รวมความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.521	.380		
					.798	.527
	ภายในกลุ่ม	313	149.049	.476		
	รวม	317	150.569			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกสถานภาพด้านอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ความสำเร็จ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
รวมความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	4	.635	.159		
					.332	.857
	ภายในกลุ่ม	313	149.934	.479		
	รวม	317	150.569			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกสถานภาพด้านระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ

ความสำเร็จ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
รวมความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.995	.999		
					2.133	.077
	ภายในกลุ่ม	313	146.575	.468		
	รวม	317	150.569			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกสถานภาพด้านอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ
การจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามสถานภาพด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำเร็จ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P
รวมความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.057	.264		
					.553	.697
	ภายในกลุ่ม	313	149.512			
	รวม	317	150.569			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกสถานภาพด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนโดยจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	.078	1.601	.110
2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร	.302	6.603	.000*
3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	-.039	-.914	.361
4. ปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	.596	13.352	.000*

$R^2 = .725$, F-Value = 206.170, n = 318, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

1) ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล

1.1) เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยในกลุ่มเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65.1 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.3

1.2) อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาได้แก่อายุ 31-40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนอายุที่น้อยที่สุด คือ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.2

1.3) ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยคิดเป็นร้อยละ 14.8 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ ระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 0.3

1.4) อาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานองค์กรเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมาได้แก่อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 7.2 ส่วนที่น้อยที่สุดคือ อาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 0.9

1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาได้แก่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 24.5 ส่วนที่น้อยที่สุด คือ 45,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3

2) ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

2.1) ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.90- 4.07 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรของท่านมีค่านิยมร่วมกัน ทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.07$) และ องค์กรของท่านเชื่อว่าการเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคน ($\bar{X} = 4.07$) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

2.2) ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.64- 3.87 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ ผู้บริหารองค์กรตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ ($\bar{X} = 3.76$)

2.3) ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83- 4.14 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านมีความต้องการให้องค์กรสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รองรับกับการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.13$)

2.4) ระดับความคิดเห็นด้วยของพนักงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.74- 3.88 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของ

พนักงานเอกชนที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ได้แก่ ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความทันสมัยในการจัดการความรู้ ($\bar{X} = 3.81$)

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้งสองข้อ ดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือสถิติความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

2) สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าพบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดบางส่วนของ Masadeh (2016) ที่ได้อธิบายถึงบทบาทของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรมห้าดาว เมืองอักคาบา จอร์แดน (The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction at Aqaba Five Star Hotels in Jordan) ไว้ว่า เพศไม่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในทางกลับกัน ผลลัพธ์จากการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม Shahidi และคณะ (2015) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Assessing the Organization Readiness for Implementing Knowledge Management in Organizations) พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรประเภทการศึกษา ททัยรัตน์ อัครมงคลฐากร (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making Behavior and Motivation Affecting Satisfaction on Technology Information Knowledge Sharing in the Organization) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุการทำงานมีความแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร: ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ Bloom (2000) ที่สรุปว่า การเผยแพร่ความรู้จำเป็นต้องมีสิ่งที่มีเหมือนกัน เช่น ภาษา มาตรฐาน บรรทัดฐาน หรือพิธีการ หรือที่เรียกอีกอย่าง วัฒนธรรม รวมถึง Gruber และ Duxbury (2001) ที่สรุปว่าสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะลักษณะองค์กร อาทิ โครงสร้างการให้รางวัลในการแบ่งปันความรู้ การเปิดเผย/ ความโปร่งใส การสนับสนุนการแบ่งปัน หรือการติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม ความไว้วางใจ และการแบ่งปันเป้าหมายซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ Huang และ Lai (2014) ที่ได้มีงานวิจัยอ้างอิงเรื่องปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบจัดการความรู้ในบริษัทประกัน (Critical Success Factors for Knowledge Management Implementation in Life Insurance Enterprises) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะเฉพาะของบุคคล ลักษณะเฉพาะของการจัดการความรู้ และลักษณะเฉพาะขององค์กร มีผลต่อการนำระบบจัดการความรู้มาใช้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siadat และคณะ (2015) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง (Effective Factors on Successful Implementation of Knowledge Management in Higher Education) โดยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง และงานวิจัยของ Shahidi และคณะ (2015) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง การประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กร (Assessing the Organization Readiness for Implementing Knowledge Management in Organizations) พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อการประเมินความพร้อมในการใช้การจัดการความรู้ภายในองค์กรทั้ง 3 ประเภทซึ่งได้แก่ องค์กรด้านการบริการสารสนเทศ องค์กรด้านการศึกษา และองค์กรด้านการค้า

2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร: ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kilmann, Saxton และ Serpa (1986) ได้ให้แนวทางไว้ว่า ผู้คนส่วนใหญ่แล้วจะมองไปที่ผู้บริหารหากพวกเขาอยากทราบว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กร ฉะนั้นจึงทำให้ฝ่ายบริหารมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการความรู้ในองค์กร รวมถึงแนวคิดของ บุญดี บุญญากิจ (2548) โดยได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กร ได้แก่ ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ (Leadership and Strategy) เพราะการจัดการความรู้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร ทั้งนี้ผลการ วิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saida และคณะ (2014) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะขององค์กร และการใช้ระบบจัดการความรู้เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล (Relationship between

Organizational Characteristics and Information Security Knowledge Management Implementation) โดยพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารมีค่าเบต้า 0.283 (Beta Value = 0.283) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.10$) นอกจากนี้ งานวิจัยของ เยาวรัชย์ พรประสิทธิ์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้ พบว่า ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัย ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ กระบวนการจัดการความรู้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ทีมงานด้านการจัดการความรู้ สมรรถนะของบุคลากร ภาวะผู้นำ ความชัดเจนของแผนและกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่สนับสนุนการจัดการความรู้ โดยทั้ง 7 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กันได้ร้อยละ 74.50 ณ ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ Idris และคณะ (2016) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยแวดล้อมของรูปแบบการจัดการความรู้สำหรับการใช้งานและการประยุกต์ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง (Environmental Factors of Knowledge Management Model for Implementation and Adaptation in the Construction Industry) โดย 5 ปัจจัยที่ถูกนำมาวิเคราะห์ได้แก่ ด้านวัฒนธรรม ด้านกลยุทธ์ ด้านข้อมูลองค์กร ด้านภาวะผู้นำของฝ่ายบริหาร และด้านกฎระเบียบต่าง ๆ โดยค่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.82, 0.919, 0.85, 0.79 และ 0.86 ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ: ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ Lovell (1980) ที่ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ หรือ Hanson (1996) ที่ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า มันเป็นสภาพภายในที่กระตุ้นให้มีการกระทำหรือการเคลื่อนที่ โดยมีช่องทางและพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งนั่นก็หมายถึงความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้นั่นเอง อีกทั้งยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ อัครมวงคลฐากูร (2559) ที่ได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (A Study of Personal Characteristics, Attitude of Behavior Users, Decision Making Behavior and Motivation Affecting Satisfaction on Technology Information Knowledge Sharing in the Organization) พบว่า แรงจูงใจที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร และ Saretsalo (2015) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร (Factors Influencing Organizational Knowledge Management) ผลการสำรวจ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจและทัศนคติ ส่งผลต่อการถ่ายทอดความรู้รวมถึงการเพิ่มความรู้ใหม่ อีกทั้งการมีอยู่ของความรู้เดิมส่งผลต่อการสร้าง

ความรู้ใหม่ การที่แรงจูงใจไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนนั้น อาจมีปัจจัยด้วยกันหลายด้าน อันได้แก่ พนักงานอาจไม่มีความสุขกับการทำงาน ไม่เชื่อใจในทีมบริหาร หรือ ไม่มั่นใจในงานที่ทำที่ความสำคัญมากเพียงใด เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ: ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญดี บุญญาภิกิจ (2548) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กร ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ (Technology) เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบงานข้อมูลความรู้ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบงานสนับสนุนผู้ใช้ความรู้ เป็นต้น และแนวคิดของ O'Leary และคณะ (2015) ที่ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ระเบียบปฏิบัติ ข้อมูล และการเชื่อมต่องานประสานกันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่จำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสารสนเทศมีความสำคัญมากในการผลิตสินค้าและบริการที่สามารถสร้างผลกำไร และความสำเร็จให้กับองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา พิมมา (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล (Factors Affecting Perceived Usefulness, System Usage and User Satisfaction of User Knowledge Management System in a Government Hospital) โดยผลการวิจัยพบว่า (1) โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (2) การประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (3) กระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (4) การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (5) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (6) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (7) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อีกทั้งงานวิจัยของ Siadat และคณะ (2015) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง (Effective Factors on Successful Implementation of Knowledge Management in Higher Education) ผลสำรวจพบว่า 3 ปัจจัยทางด้านเทคนิค (เช่น โครงสร้างพื้นฐาน) ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในระบบการศึกษาระดับสูง ทั้งนี้ ได้มีข้อเสนอแนะที่จะช่วยปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น ในขณะที่ Masadeh (2016) ได้ศึกษาบทบาทของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานในโรงแรมห้าดาว เมืองอัคคาบา จอร์แดน (The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction at Aqaba Five Star Hotels in Jordan) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ (วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร และเทคโนโลยี) ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน

ในโรงแรมห้าดาว เมืองอัคคาบา จอร์แดน ในการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยของโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ที่ส่งผลมากที่สุด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

การที่องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปได้นั้น ความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการหล่อหลอมบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การจัดการความรู้ที่ดี และมีประสิทธิภาพมีความจำเป็นอย่างยิ่งในองค์กรสมัยใหม่ โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้นำปัจจัยต่าง ๆ มาวิเคราะห์ผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้ อันได้แก่ ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยเพียง 2 ด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารมีบทบาทสำคัญในองค์กร ไม่เพียงแต่ด้านการตัดสินใจเท่านั้น แต่รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน การนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้วางไว้ และการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ดังนั้น การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรหาผู้นำที่มีคุณสมบัติดังนี้ ยึดมั่นในคุณธรรม มีความฉลาดทั้งความรู้และอารมณ์ มีพลัง สามารถสร้างพลังให้ผู้อื่นได้ สนับสนุน ลงมือปฏิบัติ และมีมุ่งมั่นในสิ่งที่ทำ

2) ปัจจัยด้านโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) โครงสร้างและระบบรองรับที่ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างสะดวก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กร

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการความรู้มากน้อยเพียงใด

2) ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะแนวการบริหารงานเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ซึ่งส่งผลให้ความรู้ภายในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปด้วยเพื่อก้าวทันโลกมากขึ้น

3) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรสัมภาษณ์พนักงานในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน และพนักงานทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). *การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญดี บุญญากิจ. (2548). *การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จีรวัดน์เอ็กซ์เพรส.
- พร ภิศก. (2546). *วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุษาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม. (2555). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- เยาวรัชย์ พรประสิทธิ์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตกลุ่มกรุงเทพใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รุ่งรัศมี บุญดาว. (2559). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล*. นนทบุรี: ลัคกี้บุ๊คส์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วัฒนธรรมองค์การ (Organization culture)*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/organization-culture.htm>.
- ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง. (2550). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดารัตน์ อธิธรรมธาดา. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์การ: แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- หทัยรัตน์ อัครมงคลฐากร. (2559). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นพฤติกรรมการใช้พฤติกรรมที่ตัดสินใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อังคณา พิมพ์มา. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.

- Huang, L. S., & Lai, C. P. (2014). *Critical success factors for knowledge management implementation in life insurance enterprises*. Unpublished master's thesis, Ming Dao University, China.
- Idris, K. M., Richard, K. A., & Waziri, A. Y. (2016). *Environmental factors of knowledge management model for implementation and adaptation in the construction industry*. Unpublished master's thesis, University Teknologi, Johor, Malaysia.
- IT infrastructure*. (n.d.). Retrieved from <https://www.techopedia.com/definition/29199/it-infrastructure>.
- Koenig, M. (2012). *What is KM? knowledge management explained*. Retrieved from <http://www.kmworld.com/Articles/Editorial/What-Is-.../What-is-KM-Knowledge-Management-Explained-82405.aspx>.
- Maslow's Hierarchy of Needs*. (2016). Retrieved from <http://www.simplypsychology.org/maslow.html>.
- Masadeh, R. (2016). *The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction at Aqaba five star hotels in Jordan*. Unpublished master's thesis, The University of Jordan, Jordan.
- McLeod, S. (2007). *Maslow's hierarchy of needs*. Retrieved from <http://www.simplypsychology.org/maslow.html>.
- Prakash. (2015). *Knowledge itself is power: Origin, meaning and explanation*. Retrieved from <http://www.importantindia.com/20288/knowledge-itself-is-power>.
- Quast, L. (2012). *Why knowledge management is important to the success of your company*. Retrieved from <http://www.forbes.com/sites/lisaquast/2012/08/20/why-knowledge-management-is-important-to-the-success-of-your-company/#66c7dfe53681>.
- Saida, A. R., Abdullah, H., Ulib, J., & Mohamed, Z. A. (2014). *Relationship between organizational characteristics and information security knowledge management implementation*. Unpublished master's thesis, University Putra, Malaysia.
- Saretsalo, M. (2015). *Factors influencing organizational knowledge management*. Unpublished bachelor's thesis, Turku University Of Applied Sciences, Finland.

Shahidi, S., Abdolvand, N., & Harandi, S. R. (2015). *Assessing the organization readiness for implementing knowledge management in organizations*.

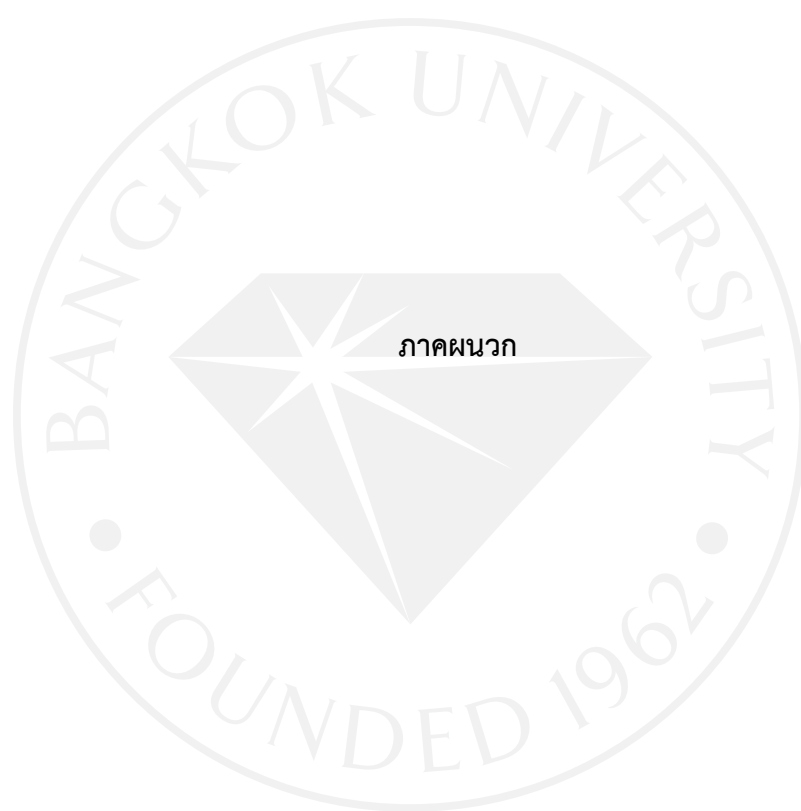
Unpublished master's thesis, Alzahra University, Iran.

Siadat, S. H., Matinvafa, A., Saeednia, A., & Moghadasi, F. (2015). *Effective factors on successful implementation of knowledge management in higher education*.

Unpublished master's thesis, Shahid Beheshti University, Iran.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.






แบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ซึ่งเป็นของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้
นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 – 30 ปี 3) 31 – 40 ปี
 4) 41 – 50 ปี 5) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมปลาย 2) มัธยมปลาย/ ปวช. 3) อนุปริญญา/ ปวส.
 4) ปริญญาตรี 5) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/ นักศึกษา 2) เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ
 3) พนักงานองค์กรเอกชน 4) ข้าราชการ 5) อื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001 – 30,000 บาท
 3) 30,001 – 45,000 บาท 4) 45,001 – 60,000 บาท
 5) 60,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด				เห็นด้วย น้อยที่สุด
2.1 ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
1. องค์กรของท่านส่งเสริม และให้การสนับสนุน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. องค์กรของท่านมีค่านิยมร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. องค์กรของท่านเชื่อว่าการเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของ บุคลากรทุกคน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. องค์กรของท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อทำให้ท่านมีขีด ความสามารถเพิ่มขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. องค์กรของท่านมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่ง ใหม่ ๆ และกล้า เผชิญกับการเปลี่ยนแปลง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. องค์กรของท่านมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการ พัฒนาการเรียนรู้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด				เห็นด้วย น้อยที่สุด
2.2 ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร					
1. ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ผู้บริหารองค์กรตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ผู้บริหารองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ผู้บริหารองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ผู้บริหารองค์กรสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ผู้บริหารองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.3 ด้านแรงจูงใจ					
1. ท่านมีใจรักในการเรียนรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ท่านมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านมีลักษณะงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านมีความต้องการนำเอาความรู้ของท่านไปถ่ายทอดต่อเพื่อนร่วมงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านมีความต้องการให้องค์กร มีการจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมือของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านมีความต้องการให้องค์กรสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รองรับกับการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ท่านมีความต้องการที่จะเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.4 ด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กร เชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร แรงจูงใจ และโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด			เห็นด้วย น้อยที่สุด	
2. ระบบสารสนเทศขององค์กรที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ ขององค์กรที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นแบบ Real Time เพื่อ ส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความทันสมัยในการจัดการ ความรู้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ระบบสารสนเทศขององค์กรสนับสนุนเรื่องการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บบันทึกความรู้ที่มีอยู่ใน ตัวตน (tacit knowledge) บุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้ มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี และองค์กรไม่รีรอที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นว่ามีความสำเร็จมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นว่ามีความสำเร็จมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นว่ามีความสำเร็จปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นว่ามีความสำเร็จน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นว่ามีความสำเร็จน้อยที่สุด

ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	ระดับความสำเร็จ				
	มีความสำเร็จ มากที่สุด	←	→	มีความสำเร็จ น้อยที่สุด	
ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้					
1. บุคลากรขององค์กรเห็นว่าระบบการจัดการความรู้ใช้งานง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. บุคลากรขององค์กรได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ มาเผยแพร่แก่บุคลากรอื่น ๆ ในองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. บุคลากรขององค์กรได้ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการ ความรู้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. บุคลากรขององค์กรได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไป แลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายในองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. บุคลากรขององค์กรเห็นว่าระบบการจัดการความรู้ช่วยให้การ ปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. บุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการ จัดการความรู้ภายในองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. บุคลากรขององค์กรพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์ เทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการ ความรู้ในองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. บุคลากรขององค์กรพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ Learning Center หรือ ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน	ระดับความสำเร็จ				
	← ความสำเร็จ มากที่สุด		→ ความสำเร็จ น้อยที่สุด		
9. บุคลากรขององค์กรสามารถประยุกต์ใช้ระบบการจัดการความรู้ ได้ในทุกหน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. บุคลากรขององค์กรสามารถใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิผลในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวศรีนาถ นิรมิตวรรณะ

อีเมล

liteluva86@gmail.com

ประวัติการศึกษา

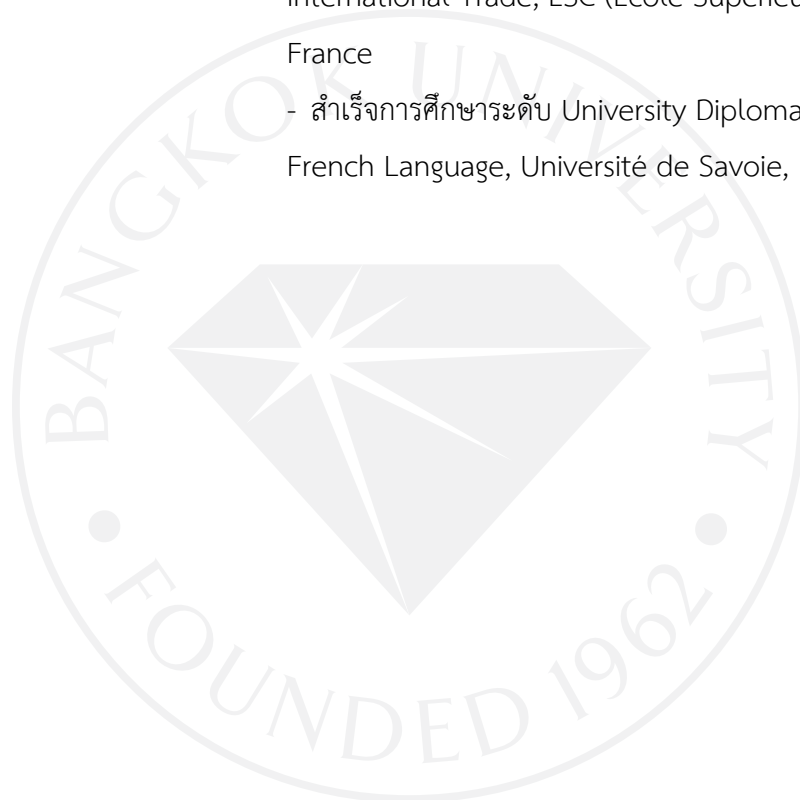
- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

International Trade, ESC (Ecole Supérieure de Commerce)

France

- สำเร็จการศึกษาระดับ University Diploma

French Language, Université de Savoie, France



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศิวภก นิธิการรรณง อยู่บ้านเลขที่ 1224/74
ซอย คอนโดเสนาวิ ถนน อารีย์ราชมัย ตำบล/แขวง อินแดง
อำเภอ/เขต อินแดง จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10400
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580201049
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ต่อมรดกความรู้ขององค์กรเอกชน / Factors Affecting Technological
Achievement for Knowledge Management of Private Organization
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งานให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาวศรีนฤ มณีวรรณ :)

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

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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