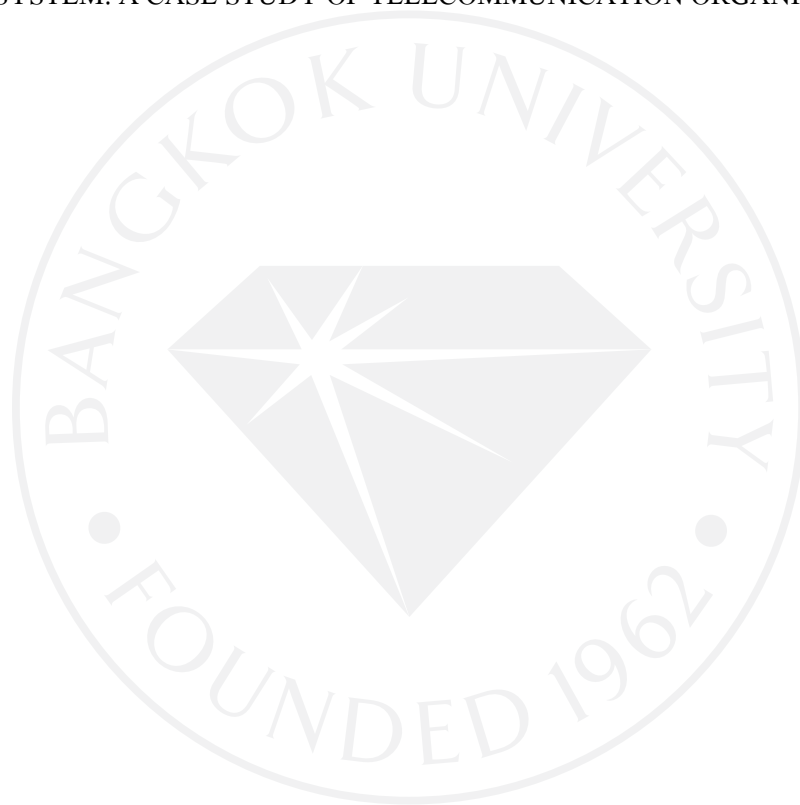


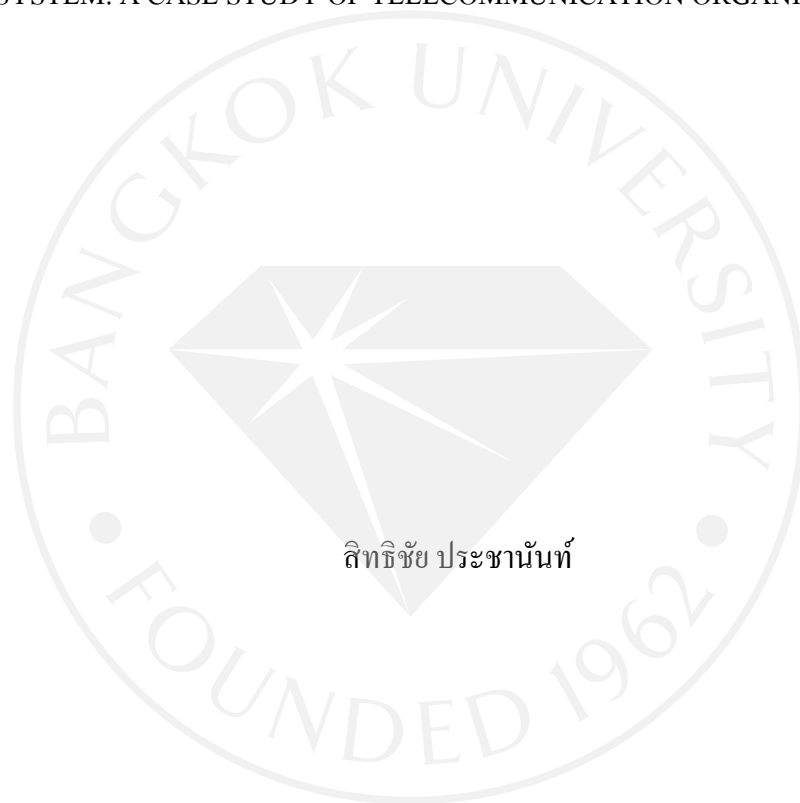
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กร
โทรคมนาคม

FACTORS INFLUENCING USER'S SATISFACTION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT
SYSTEM: A CASE STUDY OF TELECOMMUNICATION ORGANIZATIONS



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กร
โทรคมนาคม

FACTORS INFLUENCING USER'S SATISFACTION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT
SYSTEM: A CASE STUDY OF TELECOMMUNICATION ORGANIZATIONS



สิทธิชัย ประชานันท์

การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2554



©2554

สิทธิชัย ประชานันท์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาขององค์กร
โทรคมนาคม

ผู้วิจัย นาย สิทธิชัย ประชานันท์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผศ. ดร. ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร. วุฒนิพนธ์ วราไกรสวัสดิ์)

(ผศ. ดร. ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 1 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

สิทธิชัย ประชานันท์. ปรัชญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2554, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กร โทรคมนาคม
(56 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการ
ความรู้ของพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรนำผลการวิจัยไปใช้ในการ
ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้
มากขึ้น โดยปัจจัยที่ศึกษามีทั้งหมด 14 ปัจจัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัย
ด้านคุณภาพข้อมูล และปัจจัยด้านอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้งานพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้
ในระดับมากโดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ที่มี 4 ปัจจัย ซึ่ง
สามารถเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความสนใจในการใช้ระบบ 2) ความ
ถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และ 4) ฟังก์ชันการทำงานของ
ระบบ

Prachanan, Sittichai. Master of Science in Information Technology and Management, July 2011,
Graduate School, Bangkok University.

Factors Influencing User's Satisfaction of Knowledge Management System: A Case Study of
Telecommunication Organizations (56 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Sivaporn Wangpipatwong, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study factors influencing user's satisfaction of knowledge management system. The organization can take the results to improve and increase the satisfaction of knowledge management systems. There were 14 factors in 3 groups used to determine the quality of the systems: system quality factors, information quality factors, and other factors. The result of user's satisfaction of knowledge management system was found in the high. Voluntariness has the greatest influence on user's satisfaction, followed by accuracy, relevancy, and functionality.

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จจากการศึกษาเฉพาะบุคคลนี้ เริ่มต้นด้วยการที่ข้าพเจ้าได้มีโอกาสเข้ามาศึกษาต่อ ณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และคำชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ อีกทั้งขอขอบพระคุณ ดร.วุฒนิพนธ์ วราไกรสวัสดิ์ และ ดร.ธนกร หวังพิพัฒน์วงศ์ ที่ถ่ายทอดความรู้ประกอบการทำการศึกษาเฉพาะบุคคลนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคน ที่ได้ให้คำปรึกษา ถ่ายทอดประสบการณ์ดี ๆ และมีประโยชน์แก่ข้าพเจ้า อีกทั้งยังให้กำลังใจที่ดี และยังให้คำแนะนำในสิ่งที่ข้าพเจ้ามองข้ามไประหว่างการศึกษา หรือแม้กระทั่งการทำการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ด้วย

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอย่างยิ่งต่อคุณบิดามารดา ญาติพี่น้อง ตลอดจนเพื่อนของข้าพเจ้าทุกคน ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าระหว่างการศึกษาเสมอมา ประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาในสถาบันแห่งนี้เป็นประสบการณ์ที่ดีที่จะทำให้ข้าพเจ้าได้จดจำช่วงเวลาที่ดีนี้ตลอดไป ประสบการณ์และความรู้ที่ข้าพเจ้าได้รับนี้ ข้าพเจ้าจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและส่วนตัวของข้าพเจ้าให้มากที่สุด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา	2
1.5 ระยะเวลาการศึกษาและแผนงาน	2
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 สมมติฐานการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย	13
บทที่ 3 ขั้นตอนการศึกษา	
3.1 การทบทวนวรรณกรรมและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย	19
3.2 การพัฒนาแบบสอบถาม	19
3.3 การติดต่อองค์กรเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล	24
3.4 การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ	25
3.6 การสรุปผลงานวิจัยและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	28
4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้	29
4.4 ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้	31
4.5 การทดสอบสมมติฐาน	31
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษาตามสมมติฐาน	34
5.2 อภิปรายผล	34
5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา	35
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก ก	42
	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item - Objective Congruence Index: IOC)
ภาคผนวก ข	49
	แบบสอบถาม
ประวัติผู้เขียน	56

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แผนงานวิจัย	3
ตารางที่ 2	5 ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด และ 5 ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด	10
ตารางที่ 3	ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล	11
ตารางที่ 4	ปัจจัยด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	14
ตารางที่ 5	ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	15
ตารางที่ 6	ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	15
ตารางที่ 7	ข้อคำถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ	20
ตารางที่ 8	ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่ 9	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 10	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในด้านคุณภาพระบบ	29
ตารางที่ 11	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในด้านคุณภาพข้อมูล	30
ตารางที่ 12	ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในด้านอื่น ๆ	31
ตารางที่ 13	ความพึงพอใจต่อระบบจัดการความรู้	31
ตารางที่ 14	การทดสอบสมมติฐาน	32

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	โมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model)	8
ภาพที่ 2	โมเดลความพึงพอใจในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ (EUCS: End-User Computing Satisfaction)	9
ภาพที่ 3	กรอบแนวคิดงานวิจัย	17



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความสามารถในการแข่งขันขององค์กรนั้นจะขึ้นอยู่กับ การนำเอาความรู้ (Knowledge) มาบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ให้ได้มากที่สุด ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่ตระหนักดีว่าความรู้ที่มีอยู่มากมายนั้นกระจายอยู่ทั่วไปในองค์กรและรอบ ๆ องค์กร แต่ยังไม่ได้นำความรู้ที่มีนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Gupta, Iyer, & Aronson, 2001) ดังนั้นองค์กรจึงนำการจัดการความรู้มาใช้เพื่อที่จะเก็บรักษาความรู้ไว้ให้ยู่คู่องค์กรและสามารถนำเอาความรู้ที่มีเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อต้องการ และเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรด้วยความรู้ที่มีเหล่านั้นอีกด้วย ซึ่งจากงานวิจัยและการปฏิบัติ การจัดการความรู้ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญไปที่ระดับขององค์กร และมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมขององค์กรเท่านั้น รวมไปถึงระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นมาได้ถูกนำไปใช้ในองค์กรโดยปราศจากการคิดพิจารณาก่อนว่าพนักงานในองค์กรนั้นจะสามารถจัดการ สร้าง ปรับปรุง หรือเก็บรักษาความรู้ส่วนบุคคลที่มีอยู่ และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานประจำวันได้อย่างไร (Efimova, 2005) ซึ่งถ้าพนักงานขององค์กรไม่สามารถที่จะจัดการ สร้าง ปรับปรุง หรือเก็บรักษาความรู้ส่วนบุคคลที่มีอยู่ได้ อาจทำให้ต้องเสียเวลาไปโดยไร้ประโยชน์ สิ้นเปลืองทรัพยากร และมีผลกระทบกับการเติบโตและประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ขององค์กร (Schutt, 2003; Davenport, Thomas, & Cantrell, 2002) นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังมีปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในองค์กรที่ไม่ยอมรับ และไม่พึงพอใจกับระบบการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่สำคัญสำหรับการจัดการความรู้ขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง (Guptara, 1999)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้ในการที่จะค้นหาหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตรงต่อความต้องการของ

ผู้ใช้ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจที่จะใช้ระบบการจัดการความรู้มากขึ้น อันจะทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ขององค์กรให้สอดคล้องต่อความต้องการของพนักงานในองค์กร อันจะก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้

- 1) องค์กรมีระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับองค์กรมากขึ้น
- 3) พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) พนักงานในองค์กรมีผลผลิตของการทำงานที่มากขึ้น
- 5) องค์กรมีคุณภาพสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นที่เป็นคู่แข่งได้

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากับองค์กรโทรคมนาคม 2 แห่งในประเทศไทยที่มีชื่อเสียง ซึ่งเป็นองค์กรที่มีการใช้ระบบการจัดการความรู้ และกลุ่มตัวอย่างจะเป็นพนักงานในองค์กรดังกล่าวที่เคยใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

1.5 ระยะเวลาการศึกษาและแผนงาน

ระยะเวลาการศึกษาและแผนงานวิจัยสำหรับวิชาโครงการศึกษาเฉพาะบุคคล 1 และ 2 เริ่มต้นตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2553 ถึงเดือนมิถุนายน 2554 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 12 เดือน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความรู้

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ลักษณะหรือความเป็นจริงที่เกี่ยวกับการรอบรู้ (A State or Face of Knowing) โดยเงื่อนไขของการรอบรู้คือความเข้าใจที่มีเพิ่มขึ้นจากประสบการณ์ (Experience) หรือจากการศึกษา (Study) (Schubert, Lincke, & Schmid, 1998)

ความรู้ (Knowledge) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการทำธุรกิจที่มีการแข่งขัน และยังเป็นสิ่งที่มีคุณค่ากับองค์กร อีกทั้งความรู้ยังเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และวัดค่าได้ยากอีกด้วย (Huang, Chen, & Yieh, 2007)

ความรู้ (Knowledge) ประกอบไปด้วย องค์ประกอบ (Component) กรอบของความรู้ (Framework) และรูปแบบ (Pattern) หลาย ๆ อย่างประกอบเข้าด้วยกัน (Im & Hars, 1998)

ความรู้ (Knowledge) คือ ลักษณะของการรับรู้หรือลักษณะของจิตใจ (McQueen, 1998) ดังนั้น กล่าวโดยสรุปความรู้ หมายถึง ลักษณะของการรับรู้หรือลักษณะของจิตใจ ซึ่งความรู้เป็นสิ่งที่มีคุณค่าที่จับต้องไม่ได้และวัดค่าได้ยาก อีกทั้งยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการทำธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอีกด้วย

2.1.2 ประเภทของความรู้

ความรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความรู้แฝง (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) (Nonaka & Takeuchi, 1995)

ความรู้แฝง (Tacit Knowledge) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนบุคคลเป็นอย่างมาก ยากต่อการทำให้เป็นรูปแบบ และยากที่จะติดต่อสื่อสารกันหรือแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน

ประเภทของความรู้แฝงนี้ คือ การเข้าใจอย่างถ่องแท้ของแต่ละบุคคล (Subjective Insights) การรับรู้โดยสัญชาตญาณ (Intuition) และความรู้สึกสังหรณ์ใจ (Hunches) นอกจากนี้ ความรู้แฝง มีรากฐานมาจากการกระทำของส่วนบุคคล (Individual's Action) และจากประสบการณ์ (Experience) เช่นเดียวกับ ความนึกคิด (Ideals) ความนิยม (Values) หรือความรู้สึก (Emotions) ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคล (Nonaka & Takeuchi, 1995)

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จะมีความเป็นรูปแบบ (Formal) และเป็นระบบ (Systematic) ความรู้ชัดแจ้งแสดงให้เห็นได้ในรูปแบบของคำพูด ตัวเลข ที่ง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร และการแบ่งปันซึ่งกันและกัน ในรูปแบบของเอกสาร (Hard Data) กฎทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Formulae) กระบวนการรวบรวม (Codified Procedure) หรือวิธีการที่มีใช้กันทั่วไป (Nonaka & Takeuchi, 1995)

2.1.3 ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่เป็นวัฏจักรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสามอย่าง ได้แก่ กิจกรรมการเก็บรวบรวมความรู้ขององค์กร (Integration) กิจกรรมการสร้าง (Creation) และกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ (Dissemination) (Fischer & Ostwald, 2001)

กิจกรรมการเก็บรวบรวมเป็นการจัดการด้านสารสนเทศ (Information) ด้านความชำนาญ (Skill) ด้านประสบการณ์ (Experience) ด้านนวัตกรรม (Innovation) และสติปัญญา (Intelligence) (Ashraf, Ali, & Ashraf, 2005) ที่มากกว่าการทำคลังข้อมูล (Data Warehousing) การติดตั้ง อินทราเน็ต การพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญ หรือการปรับกระบวนการทำงานประจำวันขององค์กร (Krogh, 1998) โดยองค์กรเป็นผู้สนับสนุนเพื่อให้เกิดกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ และการแบ่งปันในเรื่องของความรู้ขึ้น ดังนั้นกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้จึงเป็นกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อนำความรู้มาใช้ภายในองค์กร ซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรในเรื่องของการปรับปรุงผลผลิต นวัตกรรม และศักยภาพการแข่งขันขององค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้นแล้ว ยังทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันมากยิ่งขึ้นด้วย (Fischer & Ostwald, 2001; Na Ubon & Kimble, 2002)

การจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งขององค์กรในการนำมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน และนำมาพัฒนาในเรื่องทรัพย์สินในด้านความรู้ขององค์กร โดยเน้นถึงเป้าหมายหลักขององค์กรที่สามารถนำมาพัฒนาต่อไปในอนาคตได้ (Rowley, 2000)

2.1.4 ประโยชน์ของการจัดการความรู้

จากการทบทวนวรรณกรรม ได้มีผู้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ภายในองค์กรไว้มากมาย เช่น

- การจัดการความรู้ทำให้องค์กรมีแนวทางของการตัดสินใจที่ดีขึ้น เวลาในการตอบสนองเร็วขึ้น เพิ่มผลกำไร และการปรับปรุงอัตราการผลิตขององค์กรให้สูงขึ้น (KPMG, 1998)
- การจัดการความรู้เป็นการนำไปสู่การเพิ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน และเพิ่มอัตราการผลิตขององค์กรให้สูงขึ้น (Rao, 2005)
- การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดขององค์กร (Hsu, Lawson, & Liang, 2007)
- การจัดการความรู้เป็นแนวทางที่ทำให้เกิดการนำเอาความรู้กลับมาใช้ใหม่ (Re-Use Knowledge) ซึ่งช่วยให้ต้นทุนขององค์กรลดลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น (Xiaohui, 2002)
- การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรนั้นสามารถที่จะสร้าง จัดเก็บ แบ่งปัน และการเผยแพร่ความรู้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Rowley, 2001)
- การจัดการความรู้เป็นการเพิ่มระดับความรู้เฉพาะบุคคลไปยังระดับความรู้ขององค์กร โดยเป็นการนำเอาความรู้เฉพาะบุคคลมาเพื่อจัดเก็บและแบ่งปัน จากนั้นเปลี่ยนความรู้ไปยังทิศทางของระดับความรู้ขององค์กร (Rus & Lindvall, 2002)
- การจัดการความรู้สามารถทำให้สถานการณ์หลาย ๆ สถานการณ์เกิดประสิทธิผลได้ ซึ่งได้ผ่านการทดลองมาแล้วว่าช่วยในการลดต้นทุน เป็นการเพิ่มผลผลิต และรายได้ในหลาย ๆ องค์กร (Xiaohui, 2002)

ดังนั้นจึงสรุปประโยชน์ของการจัดการความรู้ ได้ดังนี้

- ทำให้องค์กรมีแนวทางในการตัดสินใจที่ดีขึ้น
- ช่วยให้การตอบสนองเร็วขึ้น
- ลดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน
- เพิ่มผลกำไรและการปรับปรุงอัตราการผลิตขององค์กรให้สูงขึ้น
- เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดขององค์กร

- เป็นแนวทางที่ทำให้เกิดการนำเอาความรู้กลับมาใช้ใหม่ (Re-use Knowledge) เพื่อช่วยให้ต้นทุนขององค์กรลดลง

2.1.5 กระบวนการของการจัดการความรู้

โดยทั่วไปกระบวนการของการจัดการความรู้ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ (Derballa & Pousttchi, 2004)

1. การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น เป็นการสร้างความรู้โดยการนำความรู้ในหลายรูปแบบที่มีความแตกต่างกันนำมารวมกันและประสานกัน (Derballa & Pousttchi, 2004)

2. การตรวจสอบความรู้ (Knowledge Validation) หมายถึง กระบวนการที่อธิบายถึงกิจกรรมการควบคุม การตรวจสอบความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ และเป็นการนำความรู้ที่ล้ำสมัยออกไป (Derballa & Pousttchi, 2004)

3. การรวบรวม การจับความรู้ หรือการเก็บรักษาความรู้ (Knowledge Presentation) หมายถึง การนำความรู้ไปจัดเก็บลงในฐานข้อมูล ซึ่งในหลาย ๆ องค์กรจะมีการใช้รูปแบบในการจัดเก็บที่มีความแตกต่างกัน (Wang, 2002) ในการรวบรวมความรู้แฝง (Tacit Knowledge) และเปลี่ยนเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) นั้นสามารถช่วยให้การจัดทำความรู้นั้นเป็นความรู้ที่สามารถเข้าใจและถูกนำไปใช้ได้ในอนาคต (Bose, 2004)

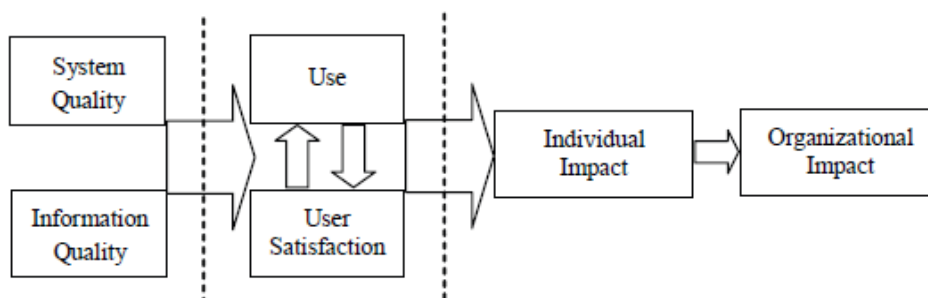
4. การถ่ายทอด การเผยแพร่ความรู้ การนำเสนอความรู้ หรือการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Distribution) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกันระหว่างการแบ่งปันความรู้และการเผยแพร่ความรู้ ซึ่งเกิดขึ้นจากความร่วมมือของสมาชิกภายในองค์กร (Derballa & Pousttchi, 2004)

5. การนำความรู้กลับคืนมา หรือการนำความรู้มาใช้ (Knowledge Application) หมายถึง กระบวนการในการนำเอาความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ (Derballa & Pousttchi, 2004)

2.1.6 โมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

โมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) พัฒนาขึ้นโดย Delone และ McLean (1992) โดยโมเดลนี้กล่าวถึง 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพข้อมูล (Information Quality) ที่ส่งผลต่อการใช้ (Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อในระดับบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อระดับองค์กร (Organization Impact) ต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1: โมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model)



ที่มา: DeLone, W.H., & McLean, E.R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information System Research*, 3 (1), 60-95.

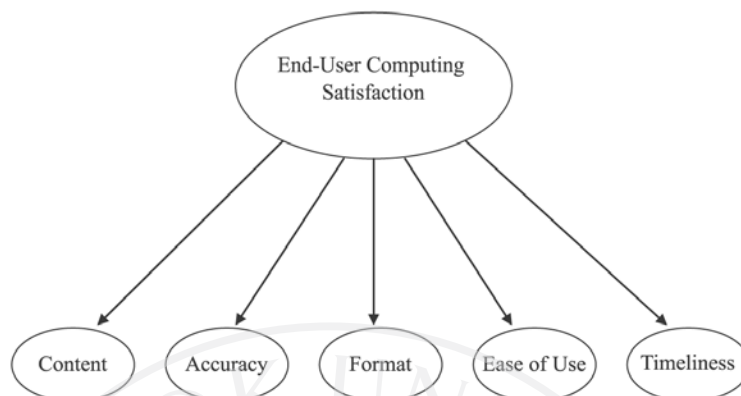
คุณภาพระบบ (System Quality) ตามหลักของ โมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) คุณภาพของระบบจะเกี่ยวเนื่องกับการวัดคุณภาพของระบบที่เป็นกระบวนการการทำงานของระบบเพื่อที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมา ซึ่งคุณภาพของระบบในแง่ของการใช้งาน จะมีผลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยทั่วไป (Delone & McLean, 1992) โดยคุณภาพของระบบจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ (Feature) ที่มองเห็นภายนอกของระบบ (Feature) และประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) ของระบบ

คุณภาพข้อมูล (Information Quality) ตามหลักโมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) คุณภาพของข้อมูลจะเกี่ยวเนื่องกับการวัดคุณภาพของข้อมูลที่ระบบสร้างและแสดง ซึ่งคุณภาพของข้อมูลถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับความตั้งใจในการใช้งานระบบ (Delone & McLean, 1992)

2.1.7 โมเดลความพึงพอใจในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้

โมเดลความพึงพอใจในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ (EUCS: End-User Computing Satisfaction) พัฒนาขึ้น โดย Doll และ Torkzadeh (1988) โดยโมเดล EUCS นี้ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 กลุ่ม ได้แก่ เนื้อหาของระบบ (Content) ความถูกต้องในการทำงานของระบบ (Accuracy) รูปแบบของข้อมูล (Format) ความง่ายในการใช้งานของระบบ (Ease of Use) และความรวดเร็วในการใช้งานของระบบ (Timeliness) ดังแสดงในภาพที่ 2

ภาพที่ 2: โมเดลความพึงพอใจในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ (EUCS: End-User Computing Satisfaction)



Content

- C1: Does the system provide the precise information you need?
- C2: Does the information content meet your needs?
- C3: Does the system provide reports that meet your needs?
- C4: Does the system provide sufficient information?

Accuracy

- A1: Is the system accurate?
- A2: Are you satisfied with the accuracy of the system?

Format

- F1: Do you think the output is presented in a useful format?
- F2: Is the information clear?

Ease of Use

- E1: Is the system user friendly?
- E2: Is the system easy to use?

Timeliness

- T1: Do you get the information you need in time?
- T2: Does the system provide up-to-date information?

ที่มา: Doll, W.J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12 (2), 259-274.

2.1.8 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี

งานวิจัยจำนวนมากได้ศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ และโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model) ที่พัฒนาโดย Davis (1989) TAM เป็นโมเดลที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย (King & He, 2006; Venkatesh & Bala, 2008) เช่น นำไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Hamner & Qazi, 2009) โทรศัพท์มือถือ (Kuo & Yen, 2009; Shin, 2007) เว็บไซต์ (Kim, Kim, & Shin, 2008; Shin, 2008) และ ERP (Bueno & Salmeron, 2008)

TAM พัฒนามาจากทฤษฎีของการกระทำด้วยเหตุผล (TRA: Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein (1980) โดย TAM อธิบายพฤติกรรมของความตั้งใจ (Behavioral

Intention) ที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ในประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ในความสะดวกของการทำงาน (Perceived Ease of Use) (Davis, 1989)

2.1.9 งานวิจัยของ Bailey และ Pearson (1983)

จากงานวิจัยของ Bailey และ Pearson (1983) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้คอมพิวเตอร์นั้นมีทั้งหมด 10 ปัจจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 5 ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด และ 5 ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 2: 5 ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด และ 5 ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

5 ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด	5 ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด
1. ความถูกต้องของระบบ (Accuracy)	1. ความรู้สึกของการควบคุม (Feeling of Control)
2. ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability)	2. ปริมาณของผลผลิต (Volume of Output)
3. ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ (Timeliness)	3. การสนับสนุนจากผู้ขาย (Vendor Support)
4. ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน (Relevancy)	4. ระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ (Degree of Training)
5. ความมั่นใจในระบบ (Confidence in System)	5. ตำแหน่งขององค์กรในการประมวลผลข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Organizational Position of Electronic Data Processing)

ที่มา: Bailey, J.E., & Pearson S.W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, May 1983, 530-545.

2.1.10 โมเดลประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์และการบริการสำหรับคุณภาพข้อมูล

โมเดลประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์และการบริการสำหรับคุณภาพข้อมูล (PSP/IQ: Product and Service Performance Model for Information Quality) ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการวัดคุณภาพของข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล

ปัจจัย	นิยาม
การเข้าใช้ข้อมูล (Accessibility)	ข้อมูลที่พร้อมให้ใช้งานหรือนำกลับมาใช้ได้โดยง่ายและรวดเร็ว
ปริมาณที่เหมาะสมของข้อมูล (Appropriate Amount of Information)	ปริมาณข้อมูลที่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Believability)	ข้อมูลที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือ
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	ข้อมูลที่ครบถ้วนและเพียงพอกับงานที่ทำอยู่
ความกระชับในการแสดงข้อมูล (Concise Representation)	ข้อมูลที่มีการแสดงผลได้อย่างกระชับ
ความสม่ำเสมอในการแสดงข้อมูล (Consistent Representation)	ข้อมูลที่มีการแสดงผลในรูปแบบเดียวกัน
ความง่ายในการจัดการข้อมูล (Ease of Manipulation)	ขอบเขตของข้อมูลที่ง่ายต่อการจัดการและการนำไปใช้ในงานที่แตกต่างกัน
การปราศจากข้อผิดพลาด (Free-of-Error)	ข้อมูลที่ต้องการและเชื่อถือได้
การสื่อความหมายของข้อมูล (Interpretability)	ข้อมูลที่ใช้ภาษา สัญลักษณ์ และหน่วยที่เหมาะสม และมีความหมายที่ชัดเจน
ความเป็นกลางของข้อมูล (Objectivity)	ข้อมูลที่ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ และเป็นธรรม
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน (Relevancy)	ข้อมูลที่น่าไปใช้ได้และเป็นประโยชน์กับงานที่ทำอยู่
ความมีชื่อเสียงของข้อมูล (Reputation)	ข้อมูลที่มีการยอมรับในแหล่งที่มาหรือเนื้อหา
ความปลอดภัยของข้อมูล (Security)	ข้อมูลที่มีการจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
ความทันสมัยของข้อมูล (Timeliness)	ข้อมูลที่มีความทันสมัยเพียงพอสำหรับงานที่ทำอยู่
ความเข้าใจได้ของข้อมูล (Understandability)	ข้อมูลที่สามารถเข้าใจได้ง่าย
การเพิ่มมูลค่าของข้อมูล (Value-Added)	ข้อมูลที่เป็นผลดีและให้ประโยชน์จากการใช้งาน

ที่มา: Kahn, B. K., Strong, D. M. & Wang, R. Y. (2002). Information quality benchmarks:

Product and service performance. *Communications of the ACM*, 45 (4), 184-192.

2.1.11 ความรู้สึกสมัครใจ

ความรู้สึกสมัครใจ (Perceived Voluntariness) หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้งานระบบว่าตนเองนั้นเป็นผู้ที่ต้องเข้าใช้ระบบ และใช้งานระบบด้วยความสมัครใจ (Moore & Benbasat, 1991) ซึ่งหากขาดความรู้สึกสมัครใจแล้ว ผู้ใช้งานมักจะใช้งานในแนวทางที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Bansler & Havn, 2002)

2.1.12 บรรทัดฐานของบุคคล

บรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่รับรู้ว่าคุณที่มีความสำคัญต่อพวกเขาคิดว่าเขาควรหรือไม่ควรใช้ทำอะไร (Ajzen & Fishbein, 1980) บรรทัดฐานของบุคคลได้อธิบายอิทธิพลของสังคมที่อาจมีผลกระทบต่อความตั้งใจของบุคคลที่จะใช้ระบบ คนมักจะดำเนินการตามการรับรู้ของพวกเขาในสิ่งที่คนอื่นคิดว่าควรจะทำอย่างไร (Thompson, Higgins, & Howell, 1991) และบรรทัดฐานของบุคคลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องไปในทางบวกกับการยอมรับของแต่ละบุคคลที่มีต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งบรรทัดฐานของบุคคลที่สำคัญจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เมื่อผู้ใช้ไม่มีประสบการณ์โดยตรงต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ (Hartwick & Barki, 1994; Taylor & Todd, 1995)

2.1.13 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User Involvement) หมายถึง การมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาระบบ ซึ่งจะทำให้การนำระบบไปใช้นั้นมีประสิทธิภาพ (Baroudi, Olson, & Ives, 1986; Doll & Torkzadeh, 1989; Ives & Olson, 1984) ซึ่งการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการพัฒนาระบบจะช่วยให้ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจในการใช้ระบบมากขึ้น (Hartwick & Barki, 1994; Hunton & Beeler, 1997; McKeen & Guimaraes, 1997)

2.1.14 ฟังก์ชันการทำงานของระบบ

กรอบแนวคิดที่ใช้ประเมินผลทางธุรกิจจากโปรแกรมที่ประยุกต์ใช้งานทางด้านธุรกิจนั้นมีอยู่สามอย่างด้วยกันคือ ค่าใช้จ่าย/ประโยชน์ (Cost/Benefit), ฟังก์ชันการทำงาน (Functionality) และปัจจัยในความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction Factor) ซึ่งส่วนใหญ่ประโยชน์นั้นจะขึ้นอยู่กับการใช้งานได้อย่างเต็มที่ในธุรกิจนั้นหรือเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการเพิ่มความสัมพันธ์กับผู้ใช้ให้มากขึ้น และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นจะถูกกำหนดโดยฟังก์ชันการทำงานของระบบ และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบ (Lu, 2001)

2.1.15 องค์กรโทรคมนาคม

ในปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมได้มีการปฏิวัติการเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก ซึ่งสิ่งที่เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นคือความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และแนวโน้มในการวางกฎระเบียบใหม่ที่จะควบคุมในเรื่องของการสื่อสารโทรคมนาคมทั่วโลก

บริการโทรคมนาคมโดยทั่วไปจะมีการให้บริการทางด้านโทรศัพท์เป็นพื้นฐานในการบริการ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การให้บริการข้อมูล การประชุมโต้ตอบทางวิดีโอ และแม้แต่บริการมัลติมีเดีย ซึ่งผู้ใช้งานทางด้านธุรกิจมีการเจริญเติบโตในความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น มีการเรียกร้องราคาที่ต่ำลงและมีการเรียกร้องในเรื่องของคุณภาพให้สูงขึ้นในเวลาเดียวกัน ไปพร้อมกับการลดการควบคุมอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมลง ซึ่งทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทางการตลาดในหลาย ๆ ประเทศ และเพื่อให้อยู่รอดในสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่รุนแรงนี้ บริษัทโทรคมนาคมต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของลูกค้าโทรคมนาคม ซึ่งอาจต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ซึ่งบ่อย ๆ ครั้ง ในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพขององค์กรนั้น จะประกอบด้วยอุปกรณ์เครือข่ายและระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Tam & Tummala, 2001)

2.2 สมมติฐานการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและค้นหาปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อที่จะนำมาสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัยทางการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล และปัจจัยอื่น ๆ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

ตามหลักของโมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) คุณภาพของระบบจะเกี่ยวเนื่องกับการวัดคุณภาพของระบบที่เป็นกระบวนการการทำงาน of ระบบเพื่อที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมา ซึ่งคุณภาพของระบบในแง่ของการใช้งาน จะมีผลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยทั่วไป (Delone & McLean, 1992) โดยคุณภาพของระบบจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ (Feature) ที่มองเห็นภายนอกของระบบ (Feature) และ

ประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) ของระบบ ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปรับให้อยู่ในบริบทของการจัดการความรู้ได้ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4: ปัจจัยด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัย	คำจำกัดความ	อ้างอิง
ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ (Accuracy)	ระบบการจัดการความรู้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	Doll & Torkzadeh (1988); Bailey & Pearson (1983)
ความง่ายในการใช้ระบบ (Ease of Use)	ระบบการจัดการความรู้สามารถเข้าใจและใช้งานได้ง่าย	Doll & Torkzadeh (1988); Davis (1989)
ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ (Timeliness)	ระบบการจัดการความรู้สามารถทำงานและให้ผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	Doll & Torkzadeh (1988); Kahn, Strong & Wang (2002)
ประโยชน์จากการใช้ระบบ (Usefulness)	ระบบการจัดการความรู้มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	Davis (1989); Adams, Nelson & Todd (1992)
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (Functionality)	ระบบการจัดการความรู้มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	Lu (2001)

2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล

ตามหลักโมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) คุณภาพของข้อมูลจะเกี่ยวเนื่องกับการวัดคุณภาพของข้อมูลที่ระบบสร้างและแสดง ซึ่งคุณภาพของข้อมูลนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับความตั้งใจในการใช้งานระบบ (Delone & McLean, 1992) โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งปรับให้อยู่ในบริบทของการจัดการความรู้ได้ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5: ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัย	คำจำกัดความ	อ้างอิง
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Believability)	ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	Kahn, Strong & Wang (2002)
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้มีความสมบูรณ์เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	Kahn, Strong & Wang (2002)
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน (Relevancy)	ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้มีความเกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน	Kahn, Strong & Wang (2002); Bailey & Pearson (1983)
ความทันสมัยของข้อมูล (Currency)	ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้มีความทันสมัย	Kahn, Strong & Wang (2002); Doll & Torkzadeh (1988)
ความเข้าใจได้ของข้อมูล (Understandability)	ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้สามารถที่จะทำความเข้าใจได้ง่าย	Kahn, Strong & Wang (2002)

3. ปัจจัยอื่นๆ

ในส่วนของปัจจัยอื่นๆ นั้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งปรับให้อยู่ในบริบทของการจัดการความรู้ได้ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6: ปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัย	คำจำกัดความ	อ้างอิง
ความสมัครใจในการใช้ระบบ (Voluntariness)	การเข้าใช้ระบบจัดการความรู้ด้วยความสมัครใจ	Moore & Benbasat (1991); Bansler & Havn (2002)
การปฏิบัติตามผู้อื่น (Subjective Norm)	การเข้าใช้ระบบจัดการความรู้อันเกิดจากการปฏิบัติตามผู้อื่นในสังคม	Ajzen & Fishbein (1980); Thompson, Higgins & Howell (1991)

(ตารางมีต่อ)

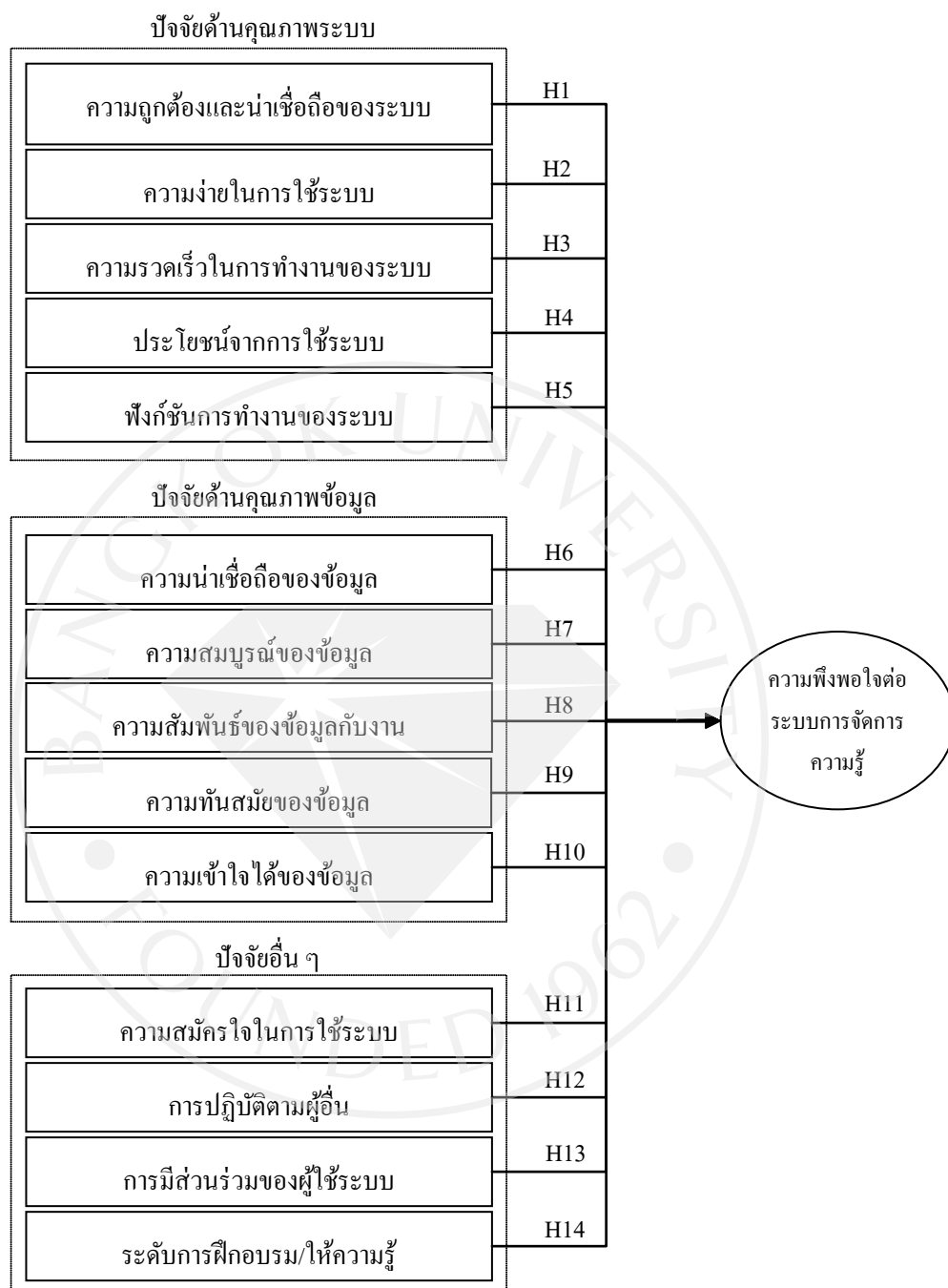
ตารางที่ 6 (ต่อ): ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัย	คำจำกัดความ	อ้างอิง
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ (User Involvement)	การที่ผู้ใช้ระบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบจัดการความรู้	Baroudi, Olson & Ives (1986); Franz & Robey (1986); Ives & Olson (1984); Doll & Torkzadeh (1989)
ระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ (Degree of Training)	การฝึกอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบจัดการความรู้	Bailey & Pearson (1983)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาแล้ว ก่อให้เกิดกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังแสดงใน
ภาพที่ 3



ภาพที่ 3: กรอบแนวคิดงานวิจัย



และมีสมมติฐานตามกรอบแนวคิดงานวิจัย จำนวน 14 สมมติฐาน ดังนี้

- H1: ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H2: ความง่ายในการใช้ระบบส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H3: ความรวดเร็วในการทำงานของระบบส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H4: ประโยชน์จากการใช้ระบบส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H5: ฟังก์ชันการทำงานของระบบส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H6: ความน่าเชื่อถือของข้อมูลส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H7: ความสมบูรณ์ของข้อมูลส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H8: ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงานส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H9: ความทันสมัยของข้อมูลส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H10: ความเข้าใจได้ของข้อมูลส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H11: ความสนใจในการใช้ระบบส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H12: การปฏิบัติตามผู้อื่นส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H13: การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้
- H14: ระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้

บทที่ 3 ขั้นตอนการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานและรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 การทบทวนวรรณกรรมและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาและค้นหาปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อที่จะนำมาสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัยทางการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งจะได้กรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงไว้ในบทที่ 2 หัวข้อสมมติฐานการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย ข้างต้น

3.2 การพัฒนาแบบสอบถาม

ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย ซึ่งเป็นการนำเอา ปัจจัยต่าง ๆ ที่รวบรวมได้จากกรอบแนวคิดของงานวิจัยมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อที่จะนำ แบบสอบถามนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรโทรคมนาคม ซึ่งแบบสอบถามที่จะนำไปเก็บข้อมูลประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนสอบถามข้อมูลทั่วไป และ ส่วนสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ โดยส่วนสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจนั้นมีทั้งหมด 44 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปรับให้สอดคล้องกับบริบทของการจัดการความรู้ และมีการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบการจัดการความรู้ 3 ท่าน ได้ค่า IOC (Item - Objective Congruence Index) ของแต่ละคำถามมากกว่า 0.5 ดังแสดงไว้ในภาคผนวก ก ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ทำให้ได้ข้อคำถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7: ข้อคำถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	อ้างอิง
ความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ของระบบ (Accuracy)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการจัดการความรู้ทำงานได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้งาน 2. ระบบการจัดการความรู้ทำงานและให้ผลลัพธ์ที่ท่านเชื่อถือได้ 3. ท่านไว้วางใจในการทำงานของระบบการจัดการความรู้ 	Doll & Torkzadeh (1988); Bailey และ Pearson (1983)
ความง่ายในการใช้ระบบ (Ease of Use)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านสามารถใช้งานระบบการจัดการความรู้ได้โดยง่าย 2. การเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากสำหรับท่าน 3. การค้นหาข้อมูลหรือสิ่งที่ต้องการในระบบการจัดการความรู้สามารถทำได้โดยง่าย 	Doll & Torkzadeh (1988); Davis (1989)
ความรวดเร็วในการทำงาน ของระบบ (Timeliness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการจัดการความรู้ให้ผลลัพธ์ที่ท่านต้องการอย่างรวดเร็ว 2. ท่านสามารถเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้ได้อย่างรวดเร็ว 3. ระบบการจัดการความรู้ให้ผลลัพธ์ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ 	Doll & Torkzadeh (1988); Kahn, Strong & Wang (2002)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ): ข้อคำถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	อ้างอิง
ประโยชน์จากการใช้ระบบ (Usefulness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2. ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้ท่านทำงานได้ผลผลิตที่มากขึ้น 3. ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น 4. ท่านรู้สึกว่าระบบการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานของท่าน 	Davis (1989); Adams, Nelson & Todd (1992)
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (Functionality)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการจัดการความรู้มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลายให้เลือกใช้ 2. ระบบการจัดการความรู้มีฟังก์ชันที่ตรงต่อความต้องการของท่าน 3. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานระบบการจัดการความรู้ให้ตรงกับความต้องการของท่านได้ 	Lu (2001)
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Believability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้มีความถูกต้อง 2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้นั้นปราศจากข้อผิดพลาด 3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้สามารถเชื่อถือได้ 	Kahn, Strong & Wang (2002)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ): ข้อคำถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	อ้างอิง
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นมีความครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ 3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเพียงพอที่จะนำไปใช้แก้ปัญหาที่ท่านพบในการปฏิบัติงาน 	Kahn, Strong & Wang (2002)
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน (Relevancy)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงาน 2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ 3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นตรงต่อความต้องการของท่านที่จะนำไปใช้ 	Kahn, Strong & Wang (2002); Bailey & Pearson (1983)
ความทันสมัยของข้อมูล (Currency)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน 2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ 3. ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ นั้นได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา 	Kahn, Strong & Wang (2002); Doll & Torkzadeh (1988)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ): ข้อคำถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	อ้างอิง
ความเข้าใจได้ของข้อมูล (Understandability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นสามารถเข้าใจได้โดยง่าย 2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นชัดเจน ปราศจากความกำกวม 3. ท่านไม่ต้องเสียเวลาในการที่จะทำความเข้าใจกับข้อมูลที่อยู่ในระบบการจัดการความรู้ 	Kahn, Strong & Wang (2002)
ความสมัครใจในการใช้ระบบ (Voluntariness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้ด้วยความสมัครใจ 2. ท่านเต็มใจที่จะใช้ระบบการจัดการความรู้ 	Moore & Benbasat (1991); Bansler & Havn (2002)
การปฏิบัติตามผู้อื่น (Subjective Norm)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากเห็นเพื่อนร่วมงานของท่านใช้ 2. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากเห็นบุคคลอื่นใช้แล้วได้ผลดี 3. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากคนที่ท่านเชื่อถือแนะนำ 	Ajzen & Fishbein (1980); Thompson, Higgins & Howell (1991)
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ (User Involvement)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ 2. ท่านมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำหรือติชมระบบบริหารจัดการความรู้ 	Baroudi, Olson & Ives (1986); Franz & Robey (1986); Ives & Olson (1984); Doll & Torkzadeh (1989)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ): ข้อคำถามสำหรับสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	อ้างอิง
ระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ (Degree of Training)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง 2. ท่านได้รับข่าวสารหรือการบอกกล่าวเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบการจัดการความรู้อยู่ตลอดเวลา 3. ท่านได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ 	Bailey และ Pearson (1983)
ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ (Satisfaction)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ 2. ท่านพึงพอใจในการใช้ระบบการจัดการความรู้ 3. ท่านพึงพอใจที่จะใช้ระบบการจัดการความรู้ต่อไป 	

3.3 การติดต่อองค์กรเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนนี้เป็น การติดต่อกับองค์กร โทรคมนาคมที่มีชื่อเสียงในประเทศไทยและมีการใช้ระบบการจัดการความรู้ เพื่อขอเข้าไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการส่งจดหมายขอความร่วมมือในการวิจัยในครั้งนี้จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยส่งตัวอย่างแบบสอบถามให้องค์กรพิจารณาถึงความเหมาะสมด้วย ซึ่งจากการส่งจดหมายขอความร่วมมือไปยังองค์กร โทรคมนาคม 3 องค์กร ได้รับการตอบรับให้เข้าไปเก็บข้อมูลได้ 2 องค์กร

3.4 การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ขั้นตอนนี้เป็น การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กร โทรคมนาคมที่ได้ขอความร่วมมือไว้ด้วยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น โดยการแจกแบบสอบถามนั้น องค์กรจะเป็นผู้แจกและพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ

ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามมารวบรวม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจะมีการวิเคราะห์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)
- การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น/ระดับความพึงพอใจ
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

- การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

3.6 การสรุปผลงานวิจัยและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนนี้จะเป็นการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาสรุปผล และจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมทั้งส่งมอบผลวิจัยให้กับองค์กร โทรคมนาคมที่เข้าไปขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

บทที่ 4 ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในองค์กรโทรคมนาคมที่มีชื่อเสียงในประเทศไทย 2 แห่ง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้ผลลัพธ์ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการแจกแบบสอบถามไปยังองค์กร 200 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 134 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 67.00 โดยมีรายละเอียดข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8: ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	20.1
หญิง	107	79.9
อายุ		
21-30 ปี	52	38.8
31-40 ปี	51	38.1
41-50 ปี	24	17.9
มากกว่า 50 ปี	7	5.2

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 8 (ต่อ): ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	5.2
ปริญญาตรี	85	63.4
ปริญญาโท	42	31.3
ระดับตำแหน่งในงานปัจจุบัน		
ระดับปฏิบัติการ	122	91.0
ผู้บริหารระดับกลาง	12	9.0
ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
< 1	10	7.5
1-3	22	16.4
4-6	40	29.9
7-10	24	17.9
> 10	38	28.4
ความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์และ IT		
มีเล็กน้อย	21	15.7
มีปานกลาง	91	67.9
มีมาก	21	15.7
มีมากที่สุด	1	.7

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 8 (ต่อ): ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ปริมาณการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้		
เข้าใช้งานน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ใช้งาน	6	4.5
เข้าใช้งานนาน ๆ ครั้ง	48	35.8
เข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	80	59.7
รวม	134	100

4.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เนื่องจากการวิจัยนี้ใช้ข้อคำถามหลายคำถามในการวัดค่าปัจจัยหรือตัวแปร ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) จึงได้นำมาใช้เพื่อทดสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อคำถามแต่ละกลุ่ม หรือค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของทุกปัจจัยหรือตัวแปรสูงกว่า .70 ดังแสดงในตารางที่ 9 ซึ่งหมายความว่ามีความสอดคล้องภายในของข้อคำถามในระดับที่ยอมรับได้

ตารางที่ 9: ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัย	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ (Accuracy)	3	.786
ความง่ายในการใช้ระบบ (Ease of Use)	3	.866
ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ (Timeliness)	3	.821
ประโยชน์จากการใช้ระบบ (Usefulness)	4	.849
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (Functionality)	3	.789
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Believability)	3	.795
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	3	.843
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน (Relevancy)	3	.808

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 9 (ต่อ): ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัย	จำนวนข้อ คำถาม	Cronbach's Alpha
ความทันสมัยของข้อมูล (Currency)	3	.907
ความเข้าใจได้ของข้อมูล (Understandability)	3	.829
ความสมัครใจในการใช้ระบบ (Voluntariness)	2	.943
การปฏิบัติตามผู้อื่น (Subjective Norm)	3	.863
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ (User Involvement)	2	.886
ระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ (Degree of Training)	3	.832
ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ (Satisfaction)	3	.939

4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้

จากการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในองค์กร
โทรคมนาคมในด้านคุณภาพของระบบ ผู้ใช้เห็นว่าระบบการจัดการความรู้มีความถูกต้องและ
น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย=3.7264) มีความง่ายในการใช้ระบบ (ค่าเฉลี่ย=3.4428) มีความรวดเร็วในการ
ทำงานของระบบ (ค่าเฉลี่ย=3.4851) และมีประโยชน์จากการใช้ระบบ (ค่าเฉลี่ย=3.6791) ในระดับ
มาก และมีฟังก์ชันการทำงานของระบบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.2562) ดังแสดงรายละเอียด
ในตารางที่ 10 ทั้งนี้จะพบว่าผู้ใช้ให้ความเห็นในปัจจัยความถูกต้องและน่าเชื่อถือสูงกว่าปัจจัยอื่น ๆ
ในด้านคุณภาพระบบ

ตารางที่ 10: ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในด้านคุณภาพระบบ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ (Accuracy)	3.7264	0.45856	มาก
ความง่ายในการใช้ระบบ (Ease of Use)	3.4428	0.61691	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 10 (ต่อ): ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในด้านคุณภาพระบบ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ (Timeliness)	3.4851	0.56730	มาก
ประโยชน์จากการใช้ระบบ (Usefulness)	3.6791	0.57076	มาก
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (Functionality)	3.2562	0.59504	ปานกลาง

ส่วนการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในองค์กร
โทรคมนาคมในด้านคุณภาพของข้อมูล ผู้ใช้เห็นว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย=3.5174) มี
ความสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย=3.4303) มีความสัมพันธ์กับงาน (ค่าเฉลี่ย=3.6617) มีความทันสมัย
(ค่าเฉลี่ย=3.5398) และสามารถเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย=3.4502) ในระดับมาก ดังแสดงรายละเอียดใน
ตารางที่ 11 ทั้งนี้จะพบว่าผู้ใช้ให้ความเห็นในปัจจัยความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงานสูงกว่าปัจจัยอื่น
ๆ ในด้านคุณภาพข้อมูล

ตารางที่ 11: ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในด้านคุณภาพข้อมูล

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Believability)	3.5174	0.52437	มาก
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	3.4303	0.55721	มาก
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน (Relevancy)	3.6617	0.52024	มาก
ความทันสมัยของข้อมูล (Currency)	3.5398	0.63692	มาก
ความเข้าใจได้ของข้อมูล (Understandability)	3.4502	0.53804	มาก

ในด้านอื่น ๆ พบว่าผู้ที่มีความสนใจในการใช้ระบบในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.9030) มี
การเข้าใช้ระบบเนื่องจากการปฏิบัติตามผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย=3.2164) มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ
(ค่าเฉลี่ย=3.2015) และได้รับการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย=3.2090) ในระดับปานกลาง ดังแสดง
รายละเอียดในตารางที่ 12 ทั้งนี้จะพบว่าผู้ใช้ให้ความเห็นในปัจจัยความสนใจในการใช้ระบบสูง
กว่าปัจจัยอื่น

ตารางที่ 12: ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ในด้านอื่น ๆ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความสมัครใจในการใช้ระบบ (Voluntariness)	3.9030	0.67856	มาก
การปฏิบัติตามผู้อื่น (Subjective Norm)	3.2164	0.81982	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ (User Involvement)	3.2015	0.85206	ปานกลาง
ระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ (Degree of Training)	3.2090	0.63807	ปานกลาง

4.4 ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้

จากการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.5896) ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13: ความพึงพอใจต่อระบบจัดการความรู้

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ (Satisfaction)	3.5896	0.60479	มาก

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด 14 สมมติฐาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยหรือตัวแปรต้นทั้งหมด 14 ตัวแปรส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้หรือตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณดังกล่าว พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 70.60 ($R^2 = .706$; $F = 20.397$; $p = .000$) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้รวมทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ ($Beta=.235$; $t=3.448$; $p=.001$) ฟังก์ชันการทำงานของระบบ ($Beta=.164$; $t=2.240$; $p=.027$) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน ($Beta=.189$; $t=2.210$; $p=.029$) และ

ความสมัครใจในการใช้ระบบ (Beta=.242; t=3.431; p=.001) ดังนั้นการวิจัยนี้ให้ผลที่สนับสนุนสมมติฐาน 4 ข้อ ได้แก่ H1, H5, H8, และ H11 จากสมมติฐานทั้งหมด 14 ข้อ ดังมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ทั้งนี้จะพบว่า ความสมัครใจในการใช้ระบบ จะส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจ รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และฟังก์ชันการทำงานของระบบ ตามลำดับ

ตารางที่ 14: การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	Beta	t	p	สมมติฐาน	การสนับสนุน
ด้านคุณภาพระบบ					
ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ (Accuracy)	.253	3.448	.001	H1	สนับสนุน
ความง่ายในการใช้ระบบ (Ease of Use)	.045	.559	.577	H2	ไม่สนับสนุน
ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ (Timeliness)	.112	1.330	.186	H3	ไม่สนับสนุน
ประโยชน์จากการใช้ระบบ (Usefulness)	-.012	-.125	.900	H4	ไม่สนับสนุน
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (Functionality)	.164	2.240	.027	H5	สนับสนุน
ด้านคุณภาพข้อมูล					
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Believability)	.012	.140	.889	H6	ไม่สนับสนุน
ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness)	.114	1.257	.211	H7	ไม่สนับสนุน
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน (Relevancy)	.189	2.210	.029	H8	สนับสนุน
ความทันสมัยของข้อมูล (Currency)	.028	.345	.731	H9	ไม่สนับสนุน
ความเข้าใจได้ของข้อมูล (Understandability)	-.144	-1.886	.062	H10	ไม่สนับสนุน
ด้านอื่นๆ					
ความสมัครใจในการใช้ระบบ (Voluntariness)	.242	3.431	.001	H11	สนับสนุน
การปฏิบัติตามผู้อื่น (Subjective Norm)	-.075	-1.209	.229	H12	ไม่สนับสนุน
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ (User Involvement)	.052	.789	.432	H13	ไม่สนับสนุน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 14 (ต่อ): การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	Beta	t	p	สมมติฐาน	การสนับสนุน
ระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ (Degree of Training)	.098	1.486	.140	H14	ไม่สนับสนุน

$R^2 = .706$; $F = 20.397$; $p = .000$



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษานี้สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษิตตามสมมติฐาน

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กร โทรคมนาคมซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ โดยมีปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 14 ปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล และปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยมีสมมติฐานที่ว่าปัจจัยทั้ง 14 ปัจจัยนั้นส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้

ผลการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กร โทรคมนาคม 2 องค์กร รวมทั้งสิ้น 134 คน พบว่า ผู้ใช้งานพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้นั้นมี 4 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความสนใจในการใช้ระบบ 2) ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และ 4) ฟังก์ชันการทำงานของระบบ

ส่วนความง่ายในการใช้ระบบ ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ ประโยชน์จากการใช้ระบบ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล การปฏิบัติตามผู้อื่น การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ และระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ นั้นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษานี้ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ในระดับมาก ซึ่งแสดงว่าระบบการจัดการความรู้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี รวมถึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา กล่าวคือ ปัจจัยบางส่วนส่งผลในทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ระบบการจัดการความรู้ ซึ่งมีอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสนใจในการใช้ระบบ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และฟังก์ชันการทำงานของระบบ

ดังนั้นองค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้พนักงานเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้ โดยการสร้างความพึงพอใจในการใช้ระบบการจัดการความรู้ ควรจะต้องดำเนินการดังนี้

1. ควรสร้างบรรยากาศให้ผู้ใช้สนใจที่จะเข้าใช้ระบบด้วยตนเอง
2. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้เกิดความไว้วางใจในระบบการจัดการความรู้
3. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานของผู้ใช้
4. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลาย และสามารถปรับเปลี่ยนให้ตรงต่อความต้องการได้

โดยสรุปจากการศึกษาครั้งนี้ได้มีการศึกษาและค้นหาค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจที่จะใช้ระบบการจัดการความรู้มากขึ้น อันจะทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรต่อไป ซึ่งนั่นเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาคือสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กร

5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นไปที่การค้นหาค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ รวมทั้งหมด 14 ปัจจัยตามที่ได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมและงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามก็อาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษาและอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ได้

นอกจากนี้แล้ว งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ที่มีจำนวนที่จำกัด

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อ

ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป อาจมีการนำกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ไปศึกษากับผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรที่ไม่ใช่องค์กรโทรคมนาคม ทั้งนี้เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลที่ได้ว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และอาจมีการเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาในงานวิจัยนี้

นอกจากนี้อาจมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะอื่นนอกเหนือจากการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เช่น การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เป็นต้น



บรรณานุกรม

Books

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge creating-company: How Japanese companies create the dynamics of innovation, New York.
- Rao, M. (2005). KM tools and techniques: Practitioners and experts evaluate KM solutions. Elsevierdirect Butterworth-Heinemann.
- Xiaohui, L. (2002). A design experiment on students' perceptions of a knowledge management system. University of Waterloo.

Journal/Articles

- Adams, D.A., Nelson, R.R. & Todd, P.A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. MIS Quarterly, 16 (2), 227-247.
- Ashraf, M., Ali, H.B., & Ashraf, Md. M. (2005). Cyclic knowledge management system in e-governance: A case study of evaluating polls on referendum-independence of quebec using ann. Sigmis-Cpr, 14-16, April 2005, Atlanta, Georgia, USA, 112-121.
- Bailey, J.E., & Pearson S.W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. Management Science, May 1983, 530-545.
- Bansler, J.P., & Havn, E. (2002). Exploring the role of networks effects in IT implementation - the case of knowledge management systems. The 10th European Conference on Information Systems, June 2002, Gdansk, Poland, 817-829.
- Baroudi, J., Olson, M., & Ives, B. (1986). An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. Communications of the ACM, 29 (3), 232-238.
- Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. Industrial management & Data systems, 104 (6), 457-468.
- Bueno, S., & Salmeron, J.L. (2008). TAM-based success modeling in ERP. Interacting with Computers, 20 (6), 515-523.

- Davenport, T. H., Thomas, R. J., & Cantrell, S. (2002). The mysterious art and science of knowledge-worker performance. MIT Sloan Management Review, 25, 23-30.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13 (3), 319-340.
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. Information System Research, 3 (1), 60-95.
- Derballa, V., & Pousttchi, K. (2004). Extending knowledge management to mobile workplaces. Sixth International Conference on Electronic Commerce, 583-590.
- Doll, W.J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. MIS Quarterly, 12 (2), 259-274.
- Doll, W.J., & Torkzadeh, G. (1989). A discrepancy model of end-user computing involvement. Management Science, 35 (10), 1151-1171.
- Efimova, L. (2005). Understanding personal knowledge management: A weblog case. Enschede: Telematica Instituut.
- Fischer, G., & Ostwald, J. (2001). Knowledge management: Problems, promises, realities, and challenges. IEEE Intelligent System, 16 (1), 60-73.
- Franz, C.R., & Robey, D. (1986). Organization context, user involvement, and the usefulness of information systems. Decision Sciences, 17 (3), 329-356.
- Gupta, B., Iyer, L.S., & Aronson, J.E. (2001). Knowledge management: Practice and challenges. Industrial Management & Data Systems, 100 (1), 17-21.
- Guptara, P. (1999). Why knowledge management fails, how to avoid the common pitfalls. Knowledge Management Review, 26-29.
- Hamner, M., & Qazi, R. U. R. (2009). Expanding the technology acceptance model to examine personal computing technology utilization in government agencies in developing countries. Government Information Quarterly, 26 (1), 128-136.
- Hartwick, J., & Barki, H. (1994). Explaining the role of user participation in information system use. Management Science, 40 (4), 440-465.
- Hsu, R.C., Lawson, D., & Liang, T.P. (2007). Factors affecting knowledge management adoption of Taiwan small and medium-sized enterprises. International Journal of Management and Enterprise Development, 4 (1), 30-51.

- Huang, M.J., Chen, M.Y., & Yieh, K. (2007). Comparing with your main competitor: The single most important task of knowledge management, performance measurement. Journal of Information Science 2007, 33, 416-434.
- Hunton, J.E., & Beeler, J.D. (1997). Effects of user participation in systems development: A longitudinal experiment. MIS Quarterly, December 1997, 359-383.
- Im, I., & Hars, A. (1998). Knowledge reuse-insights from software reuse. Proceedings of the Americas Conference of AIS, August 1998, 601-603.
- Ives, B., & Olson, M.H. (1984). User Involvement and MIS Success: A Review of Research. Management Science, 30 (5), 586-603.
- Kahn, B. K., Strong, D. M. & Wang, R. Y. (2002). Information quality benchmarks: Product and service performance. Communications of the ACM, 45 (4), 184-192.
- Kim, H.B., Kim, T., & Shin, S.W. (2008). Modeling roles of subjective norms and eTrust in customers' acceptance of airline B2C eCommerce websites. Tourism Management, 30 (2), 266-277.
- King, W.R., & He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. Information & Management, 43 (6), 740-755.
- KPMG. (1998). Knowledge management research report 1998. KPMG Management Consulting, 1-20.
- Krogh, G. V. (1998). Care in knowledge creation. California Management Review, 40 (3), 133-153.
- Kuo, Y.F., & Yen, S.N. (2009). Towards an understanding of the behavioral intention to use 3G mobile value-added services. Computers in Human Behavior, 1, 103-110.
- Lu, J. (2001). Assessing web-based electronic commerce applications with customer satisfaction: an exploratory study. International Telecommunication Society's Asia-Indian Ocean Regional Conference, Telecommunications and E-Commerce 2001, Perth, Australia, 132-144.
- McKeen, J.D., & Guimarares, T. (1997). Successful strategies for user participation in systems development. Journal of Management Information Systems, 14 (2), 133-150.
- McQueen, R. (1998). Four views of knowledge and knowledge management. Proceedings of the Americas Conference of AIS, August 1998, 609-611.

- Moore, G.C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. Information System Research, 2 (3), 192-222.
- Na Ubon, A., & Kimble, C. (2002). Knowledge management in online distance education. Proceedings of the 3rd International Conference Networked Learning, March 2002, University of Sheffield, UK, 465-473.
- Rowley, J. (2000). From learning organization to knowledge entrepreneur. Journal of Knowledge Management, 4 (1), 7-15.
- Rowley, J. (2001). Knowledge management in pursuit of learning: the learning with knowledge cycle. Journal of Information Sciences, 227-237.
- Rus, I., & Lindvall, M. (2002). Knowledge management in software engineering. IEEE Software, 26-38.
- Schubert, P., Lincke, D., & Schmid, B. (1998). A global knowledge medium as a virtual community: The net academy concept. Proceedings of the Americas Conference of AIS, August 1998, 618-620.
- Schutt, P. (2003). The post-nonaka knowledge management. Journal of Universal Computer Science, 9, 451-462.
- Shin, D.H. (2007). User acceptance of mobile internet: implication for convergence technologies. Interacting with Computers, 19 (4), 472-483.
- Shin, D.H. (2008). Understanding purchasing behaviors in a virtual economy: consumer behavior involving virtual currency in Web 2.0 communities. Interacting with Computers, 20 (4/5), 433-446.
- Tam, M. C.Y., & Tummala, V.M. R. (2001). An Application of the AHP in Vendor Selection of a Telecommunication System, The International Journal of Management Science, 29, 171-182.
- Taylor, S., & Todd, P.A. (1995). Assessing it usage: the role of prior experience. MIS Quarterly, 19 (4), 561-70.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A. & Howell, J.M. (1991). Personal computing: toward a conceptual model of utilization. MIS Quarterly, 15 (1), 125-143.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. Decision Sciences, 39 (2), 273-315.

Wang, S. (2002). Knowledge maps for managing web-based business. Industrial Management & Data Systems, 102, 357-364.



ภาคผนวก ก

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์

(Item - Objective Congruence Index: IOC)

ประเด็นที่ต้องการวัด	คำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ความถูกต้องและ น่าเชื่อถือของระบบ (Accuracy)	1. ระบบการจัดการความรู้ทำงานได้ อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้ งาน	3			1.0
	2. ระบบการจัดการความรู้ทำงานและ ให้ผลลัพธ์ที่ท่านเชื่อถือได้	3			1.0
	3. ไว้วางใจในการทำงานของระบบ การจัดการความรู้	3			1.0
ความง่ายในการใช้ ระบบ (Ease of Use)	1. ท่านสามารถใช้งานระบบการ จัดการความรู้ได้โดยง่าย	3			1.0
	2. การเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ยุ่งยากสำหรับท่าน	3			1.0
	3. การค้นหาข้อมูลหรือสิ่งที่ต้องการ ในระบบการจัดการความรู้ สามารถทำได้โดยง่าย	3			1.0

(ตารางมีต่อ)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์

(Item - Objective Congruence Index: IOC)

(ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	คำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ความรวดเร็วใน การทำงานของ ระบบ (Timeliness)	1. ระบบการจัดการความรู้ให้ผลลัพธ์ที่ ท่านต้องการอย่างรวดเร็ว	3			1.0
	2. ท่านสามารถเข้าใช้ระบบการจัดการ ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว	3			1.0
	3. ระบบการจัดการความรู้ให้ผลลัพธ์ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	3			1.0
ประโยชน์จากการ ใช้ระบบ (Usefulness)	1. ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้การ ทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมาก ขึ้น	3			1.0
	2. ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้ท่าน ทำงานได้ผลผลิตที่มากขึ้น	3			1.0
	3. ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้ท่าน ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	3			1.0
	4. ท่านรู้สึกวาระบบการจัดการความรู้ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการ ปฏิบัติงานของท่าน	3			1.0

(ตารางมีต่อ)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์

(Item - Objective Congruence Index: IOC)

(ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	คำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ฟังก์ชันการทำงาน ของระบบ (Functionality)	1. ระบบการจัดการความรู้มีให้ฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลายให้เลือกใช้	3			1.0
	2. ระบบการจัดการความรู้มีฟังก์ชันที่ตรงต่อความต้องการของท่าน	3			1.0
	3. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานระบบการจัดการความรู้ให้ตรงกับความต้องการของท่านได้	3			1.0
ความน่าเชื่อถือของ ข้อมูล (Believability)	1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้มีความถูกต้อง	3			1.0
	2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ไม่น่าประหลาด ข้อผิดพลาด	3			1.0
	3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้สามารถเชื่อถือได้	3			1.0

(ตารางมีต่อ)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์

(Item - Objective Congruence Index: IOC)

(ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	คำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ความสมบูรณ์ของ ข้อมูล (Completeness)	1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการ จัดการความรู้ นั้นเพียงพอที่จะ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	3			1.0
	2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการ จัดการความรู้ นั้นมีความครบถ้วน ตามที่ท่านต้องการ	3			1.0
	3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการ จัดการความรู้ นั้นเพียงพอที่จะ นำไปใช้แก้ปัญหาที่ท่านพบในการ ปฏิบัติงาน	3			1.0
ความสัมพันธ์ของ ข้อมูลกับงาน (Relevancy)	1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการ จัดการความรู้ นั้นเกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน	3			1.0
	2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการ จัดการความรู้ นั้นสามารถนำไปใช้ใน การปฏิบัติงานได้	3			1.0
	3. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการ จัดการความรู้ นั้นตรงต่อความต้องการ ของท่านที่จะนำไปใช้	3			1.0

(ตารางมีต่อ)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์

(Item - Objective Congruence Index: IOC)

(ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	คำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ความทันสมัยของ ข้อมูล (Currency)	1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้นั้นเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	3			1.0
	2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้นั้นเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	3			1.0
	3. ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้นั้นได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	3			1.0
ความเข้าใจได้ของ ข้อมูล (Understandability)	1. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้นั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย	3			1.0
	2. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้นั้นชัดเจน ปราศจากความกำกวม	3			1.0
	3. ท่านไม่ต้องใช้เวลาในการที่จะทำความเข้าใจกับข้อมูลที่อยู่ในระบบการจัดการความรู้	2	1		0.6

(ตารางมีต่อ)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์

(Item - Objective Congruence Index: IOC)

(ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	คำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ความสมัครใจใน การใช้ระบบ (Voluntariness)	1. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้ด้วยความสมัครใจ	3			1.0
	2. ท่านเต็มใจที่จะใช้ระบบการจัดการความรู้	3			1.0
การปฏิบัติตามผู้อื่น (Subjective Norm)	1. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากเห็นเพื่อนร่วมงานของท่านใช้	3			1.0
	2. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากเห็นหัวหน้าของท่านใช้	3			1.0
	3. ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากเห็นคนที่ท่านเคารพใช้	3			1.0
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ (User Involvement)	1. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้	3			1.0
	2. ท่านมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำหรือติชมระบบบริหารจัดการความรู้	3			1.0

(ตารางมีต่อ)

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

(Item - Objective Congruence Index: IOC)

(ต่อ)

ประเด็นที่ต้องการวัด	คำถาม	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ระดับการฝึกอบรม/ ให้ความรู้ (Degree of Training)	1. ท่านได้รับการอบรมเกี่ยวกับการ ใช้ระบบการจัดการความรู้อย่าง ต่อเนื่อง	3			1.0
	2. ท่านได้รับข่าวสารหรือการบอก กล่าวเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบการ จัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง	3			1.0
	3. ท่านได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการ ใช้ระบบการจัดการความรู้อย่าง สม่ำเสมอ	3			1.0
ความพึงพอใจต่อ ระบบการจัดการ ความรู้ (Satisfaction)	1. ท่านพึงพอใจในระบบการจัดการ ความรู้	3			1.0
	2. ท่านพึงพอใจในการใช้ระบบการ จัดการความรู้	3			1.0
	3. ท่านพึงพอใจที่จะใช้ระบบการ จัดการความรู้ต่อไป	3			1.0

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

งานวิจัย “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาของ
องค์กรโทรคมนาคม”

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยกระผมมีความประสงค์ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้” ทั้งนี้เพื่อค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

หากปราศจากความอนุเคราะห์ของท่านแล้ว งานวิจัยนี้คงไม่สามารถดูล่วงลงได้ กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิจัยเท่านั้น และคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

กระผมจึงใคร่ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งในความกรุณา มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสิทธิชัย ประชานันท์)

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง [] ที่ตรงกับสภาพของท่าน

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 21 ปี [] 21 ปี - 30 ปี [] 31 ปี - 40 ปี
[] 41 ปี - 50 ปี [] มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษาสูงสุด

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] ปริญญาโท
[] ปริญญาเอก

4. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

[] ระดับปฏิบัติการ [] ผู้บริหารระดับกลาง [] ผู้บริหารระดับสูง

5. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน

[] ไม่เกิน 1 ปี [] 1 ปี - 3 ปี [] 4 ปี - 6 ปี
[] 7 ปี - 10 ปี [] มากกว่า 10 ปี

6. ความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์และ IT

[] ไม่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และ IT เลย
[] มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และ IT เล็กน้อย
[] มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และ IT ปานกลาง
[] มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และ IT มาก
[] มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และ IT มากที่สุด

7. ปริมาณการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้

[] เข้าใช้งานน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ใช้งาน

[] เข้าใช้งานนานๆ ครั้ง

[] เข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นที่มีต่อระบบการจัดการความรู้

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบ					
1.1 ระบบการจัดการความรู้ทำงานได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้งาน					
1.2 ระบบการจัดการความรู้ทำงานและให้ผลลัพธ์ที่ท่านเชื่อถือได้					
1.3 ท่านไว้วางใจในการทำงานของระบบการจัดการความรู้					
1.4 ท่านสามารถใช้งานระบบการจัดการความรู้ได้ง่าย					
1.5 การเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ยุ่งยากสำหรับท่าน					
1.6 การค้นหาข้อมูลหรือสิ่งที่ต้องการในระบบการจัดการความรู้นั้นสามารถทำได้โดยง่าย					
1.7 ระบบการจัดการความรู้ให้ผลลัพธ์ที่ท่านต้องการอย่างรวดเร็ว					
1.8 ท่านสามารถเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้ได้อย่างรวดเร็ว					

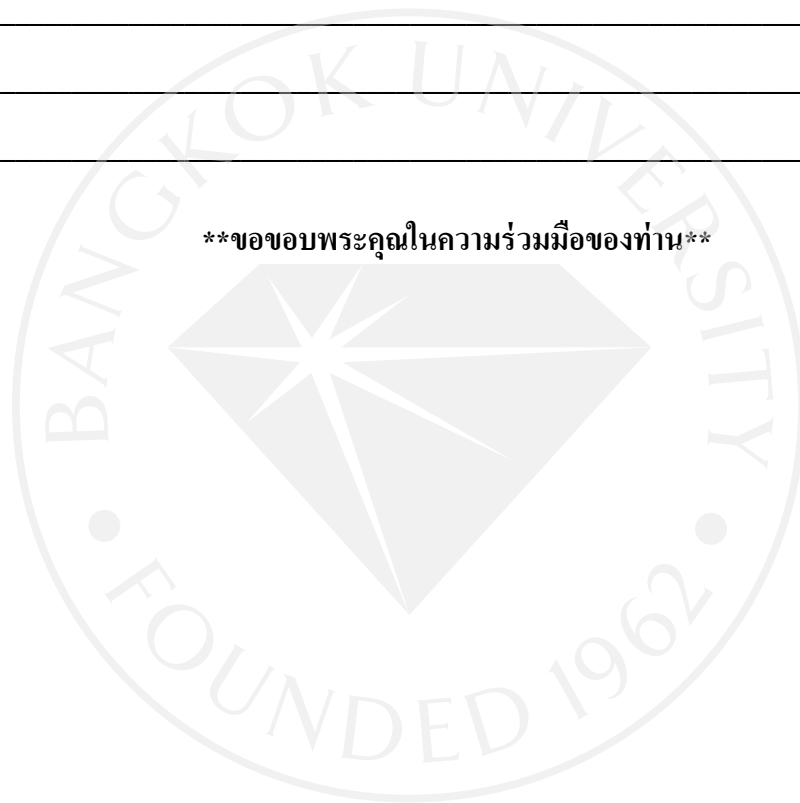
คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.9 ระบบการจัดการความรู้ให้ผลลัพธ์ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
1.10 ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
1.11 ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้ท่านทำงานได้ผลผลิตที่มากขึ้น					
1.12 ระบบการจัดการความรู้ช่วยให้ท่านทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น					
1.13 ท่านรู้สึกว่ระบบการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานของท่าน					
1.14 ระบบการจัดการความรู้มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลายให้เลือกใช้					
1.15 ระบบการจัดการความรู้มีฟังก์ชันที่ตรงต่อความต้องการของท่าน					
1.16 ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานระบบการจัดการความรู้ให้ตรงกับความต้องการของท่านได้					
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูล					
2.1 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นมีความถูกต้อง					
2.2 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นปราศจากข้อผิดพลาด					
2.3 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นสามารถเชื่อถือได้					
2.4 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.5 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นมีความครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ					
2.6 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเพียงพอที่จะนำไปใช้แก้ปัญหาที่ท่านพบในการปฏิบัติงาน					
2.7 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
2.8 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
2.9 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นตรงต่อความต้องการของท่านที่จะนำไปใช้					
2.10 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน					
2.11 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์					
2.12 ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ นั้นได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
2.13 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นสามารถเข้าใจได้โดยง่าย					
2.14 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบการจัดการความรู้ นั้นชัดเจน ปราศจากความกำกวม					
2.15 ท่านไม่ต้องเสียเวลาในการที่จะทำความเข้าใจกับข้อมูลที่อยู่ในระบบการจัดการความรู้					
3. ความคิดเห็นในด้านอื่นๆ					
3.1 ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้ด้วยความสนใจ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 ท่านเต็มใจที่จะใช้ระบบการจัดการความรู้					
3.3 ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากเห็นเพื่อนร่วมงานของท่านใช้					
3.4 ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากเห็นบุคคลอื่นใช้แล้วได้ผลดี					
3.5 ท่านใช้ระบบการจัดการความรู้เนื่องจากคนที่ท่านเชื่อถือแนะนำ					
3.6 ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้					
3.7 ท่านมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำหรือติชมระบบบริหารจัดการความรู้					
3.8 ท่านได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง					
3.9 ท่านได้รับข่าวสารหรือการบอกกล่าวเกี่ยวกับวิธีการใช้ระบบการจัดการความรู้อยู่ตลอดเวลา					
3.10 ท่านได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
4. ความพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้					
4.1 ท่านพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้					
4.2 ท่านพึงพอใจในการใช้ระบบการจัดการความรู้					
4.3 ท่านพึงพอใจที่จะใช้ระบบการจัดการความรู้ต่อไป					

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรนำไปพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของท่าน (ถ้ามี)

****ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน****



ประวัติผู้เขียน


ชื่อ-นามสกุล	นายสิทธิชัย ประชานันท์
อีเมล	sittichai_th@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ประวัติการทำงาน	นักวิศวกรซอฟต์แวร์ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด



สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

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

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
()
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพัฒนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
()

