

พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้  
ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2554

พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้  
ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้  
ของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง



บทคัดย่อ  
ของ  
สิริพร ปุริมาณเสวี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2554

สิริพร ปุริมาณเสวี. (2554). พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : อ.ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบบริหารจัดการความรู้ ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 320 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

#### ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 145 คน มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่ง Non-Manager ระยะเวลาการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี
2. ผลจากการวิเคราะห์ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม พบว่า ระบบบริหารจัดการความรู้อยู่ในระดับดี
3. ผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้อยู่ในระดับดี

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ระบบบริหารจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

EMPLOYEE'S LEARNING BEHAVIOR TOWARD KNOWLEDGE MANAGEMENT  
SYSTEM OF A FAST FOOD BUSINESS COMPANY



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Management  
at Srinakharinwirot University

May 2011

Siriphon Purimansevee. (2011). *Employees' Learning Behavior toward Knowledge Management System of a Fast Food Business Company*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Paiboon Acharunroj.

The research aimed to study employees' learning behavior toward knowledge management system of a fast food business company. Samples in this research were 320 employees in a fast food business company. Questionnaire was the tool for data collection. Statistics for analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and correlation analysis.

**Results of the research were as follows:**

1. Most employees were female, totaling of 145 people, age not over 35 years old, holding bachelor degree, working in a position of non manager level and having duration of work not over five years.
2. Results of analysis on knowledge management system in categories of technology, structure, and culture were at the good levels.
3. Results of analysis on employees' learning behavior toward knowledge management system were at the good levels.

**Results of hypotheses testing were as follows:**

1. Employees with different duration of work had different learning behavior toward knowledge management system of a fast food business company at statistical significance of 0.05 levels.
2. Knowledge management system consisting of technology, structure and culture were positively related with learning behavior toward knowledge management system of a fast food business company at statistical significance of 0.01 levels.

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาให้ คำปรึกษาการดำเนินงานวิจัย คอยคำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ดี ตลอดจนได้ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งดำเนินการ เสร็จสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด และ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อดิเวทิน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย รวมถึงคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามสำหรับการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยทุก ท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และคำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนทำให้สารนิพนธ์ฉบับ นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จ การศึกษา ตลอดจนทุก ๆ คนในครอบครัว และเพื่อน ๆ ชาว SWU X-MBA 10 การจัดการ ที่คอย ช่วยเหลือและเป็นกำลังที่ดีเสมอมา

สิริพร ปุริมาณเสวี

# สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	7
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	7
แนวคิดการจัดการความรู้.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	31
การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่

### 4 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	50

### 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....

ความมุ่งหมาย.....	67
สมมติฐานการวิจัย.....	67
วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	79

บรรณานุกรม.....	81
-----------------	----

ภาคผนวก.....	85
--------------	----

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	91
-------------------------------	----

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในเรื่อง อายุ การศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และระยะเวลาในการทำงาน .....	46
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านเทคโนโลยี ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	47
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้าน โครงสร้าง ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	48
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านวัฒนธรรม ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	49
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านพฤติกรรมการเรียนรู้.....	50
7 แสดงการทดสอบความแตกต่างของเพศ ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	52
8 แสดงการทดสอบความแตกต่างของอายุ ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	53
9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการศึกษา ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	54
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของตำแหน่งงานในองค์กร ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	55
11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ Levene's Test.....	57
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระยะเวลาในการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	58
13 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้.....	59
14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อ ระบบบริหารจัดการความรู้.....	60
15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านโครงสร้างกับพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อ ระบบบริหารจัดการความรู้.....	61
16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านวัฒนธรรมสร้างกับพฤติกรรมการเรียนรู้ ต่อระบบบริหารจัดการความรู้.....	62
17 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	63
18 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
2 ประเภทความรู้.....	10
3 แผนภาพแสดงกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process).....	22



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันองค์กรจำนวนมากประสบปัญหาในเรื่องของการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องในการรักษาจุดแข็งหรือความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรให้ดำรงอยู่ในองค์กรอย่างถาวร การพัฒนาองค์การส่วนใหญ่มีขึ้นอยู่กับบุคคลบางกลุ่มเท่านั้น และเมื่อกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กรเหล่านี้ได้ออกจากองค์กรไปไม่ว่าจะเป็นเหตุผลประการใดก็ตาม ความรู้ความเชี่ยวชาญต่างๆที่เคยเป็นส่วนที่สร้างความแข็งแกร่งขององค์กรมักจะหายไปพร้อมกับบุคคลกลุ่มดังกล่าวด้วย ในกรณีเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก บางองค์กรอาจถึงกับวิกฤตทำให้้องค์กรประสบกับปัญหาอาจถึงขั้นที่ต้องเลิกดำเนินการเลยก็มี ปัญหาเหล่านี้ ล้วนเป็นเรื่องของการจัดการความรู้ทั้งสิ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้เนื่องจากองค์กรไม่สามารถเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในบุคลากร ให้กลายเป็นความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge) ที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรอื่นในองค์กร ได้เพื่อให้้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับบุคคลบางกลุ่มเท่านั้น การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการจัดการการบริหารความรู้ของบุคคลหรือองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการแต่ละบุคคลหรือองค์กรล้วนแล้วแต่มีเป้าหมายที่อาจจะเหมือนหรือแตกต่างกัน ดังนั้น กระบวนการย่อยในการจัดการความรู้จึงมีการนำเสนอในมุมมองและแนวคิดต่างๆ จำนวนมาก ขึ้นอยู่กับนิยามของการจัดการความรู้แต่ละคนแต่ละองค์กร

ในปัจจุบันธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคคล ให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมให้บริการ และได้รับการเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลในองค์กรอย่างทั่วถึงกัน ดังนั้นการนำระบบบริหารจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร จึงเข้ามามีบทบาท ในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้เกิดความมั่นคง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถป้องกันการเกิดความเสียหายในด้านการขาดแคลนทรัพยากรบุคคลได้อีกด้วย

บริษัทเอกชนที่นำมาใช้ในการศึกษา\* เป็นธุรกิจประเภทร้านอาหารบริการด่วน และให้สิทธิแฟรนไชส์ในประเทศไทย มีจำนวนสาขาทั้งหมด 300 กว่าสาขา ใน 56 จังหวัดทั่วประเทศ ด้วยปณิธานและการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเชื่อมั่นว่าพนักงานคือทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร จึงให้ความสำคัญ และพัฒนาพนักงานในทุกๆด้าน เช่นการฝึกอบรม ให้ความรู้ ยกย่องและให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงานที่ทำความดีอย่างสม่ำเสมอ โดยปรัชญาขององค์กร

“พนักงาน คือ หัวใจขององค์กร” ศักยภาพของบุคคลต้องมาก่อน ความพึงพอใจของลูกค้า และผลกำไรก็จะตามมา

\*เนื่องจากไม่ได้รับอนุญาตในการเปิดเผยชื่อ

โดยองค์กรมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อระบบบริหารจัดการความรู้ เพื่อการบรรลุเป้าหมาย อันได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ โดยองค์กร ได้ใช้แนวความคิดของการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผล ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาและให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่างๆ อันได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม ซึ่งทางองค์กร ได้เริ่มศึกษาถึงองค์ประกอบต่างๆเหล่านี้ เพื่อส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ เพื่อนำประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาไปดำเนินการจัดการต่อระบบบริหารจัดการความรู้ให้กับองค์กร เพื่อนำไปสู่ระบบบริหารจัดการความรู้ โดยการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในอนาคตต่อไป

### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด และระดับตำแหน่งที่มีผลต่อ พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน
2. เพื่อศึกษาระบบบริหารจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน
4. เพื่อศึกษาระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง ด้านวัฒนธรรม ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

## ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผลการศึกษาในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการสนับสนุนจากพนักงานของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนในด้านระบบบริหารจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการเรียนรู้ต่อระบบบริหารจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

## ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาระบบบริหารจัดการความรู้และพฤติกรรมของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 320 คน (แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคลของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานประจำบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 178 คน และได้สำรองเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 12% เท่ากับ 22 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 200 คน

โดยใช้วิธีการได้สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ผู้วิจัยกำหนดหมายเลขเรียงลำดับประชากรทั้งหมด จากคนที่ 1 ถึงคนที่ 320 และใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืน (Without replacement) เมื่อจับสลากได้หมายเลขใดประชากรหมายเลขนั้นจะเป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จนครบจำนวน 200 คน

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

### 1. ระบบบริหารจัดการความรู้

หมายถึง การนำความรู้ต่างๆ มาบริหารจัดการเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ขององค์กร และสร้างประสิทธิผลให้แก่องค์กร โดยคำนึงถึงการพัฒนาความสามารถขององค์กรในด้านต่างๆ ดังนี้

### 1.1 ด้านเทคโนโลยี (Technology)

หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ทั้งในส่วนของอุปกรณ์ และโปรแกรมการทำงาน รวมถึงระบบฐานข้อมูล และระบบเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอก จะต้องมีความเชื่อมโยงและประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี หากเทคโนโลยีมีความทันสมัยและเอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ก็จะส่งผลดีต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบบริหารจัดการความรู้เช่นเดียวกัน

### 1.2 ด้านโครงสร้าง (Structure)

หมายถึง วิสัยทัศน์ นโยบาย และระบบการบริหารจัดการต่างๆ ที่เป็นขององค์กร การกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงาน รวมถึงนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร กฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความรู้ รวมถึงภาวะผู้นำขององค์กร ที่จะส่งผลไปในทิศทางเดียวกัน

### 1.3 ด้านวัฒนธรรม (Culture)

หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นเรื่องค่านิยม ทักษะคิด และวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนบรรยากาศในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ ทั้งนี้ประกอบด้วยวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ การประสานงาน ความร่วมมือและการใฝ่รู้ของบุคลากรในองค์กร หรือความรู้ที่ประกอบด้วยความรู้ที่มีลักษณะแฝงในตัวคน และความรู้ที่ชัดเจน

## 2. พนักงาน

หมายถึง พนักงานประจำ ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ซึ่งไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อ

## 3. พฤติกรรมการเรียนรู้ (Learning)

หมายถึง พฤติกรรมการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร ที่มีผลมากระบบบริหารจัดการความรู้ในด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม รวมทั้งในด้านประสบการณ์ การใช้ความรู้ และการสร้างความรู้ที่เกิดขึ้นในตัวเอง ถือเป็นการพัฒนาความสามารถ หากบุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้ตลอดเวลา จะส่งผลให้มีระบบบริหารจัดการความรู้ที่ดี

## ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

## 1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.1.2.2 26 – 35 ปี

1.1.2.3 มากกว่า 35 ปี

## 1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

## 1.1.4 ตำแหน่งงานในองค์กร

1.1.4.1 ระดับตำแหน่ง ต่ำกว่า Manager

1.1.4.2 ระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป

## 1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.5.1 ไม่เกิน 3 ปี

1.1.5.2 3 – 5 ปี

1.1.5.3 6 – 8 ปี

1.1.5.4 9 ปีขึ้นไป

## 1.2 ระบบการบริหารจัดการความรู้

- ด้านเทคโนโลยี (Technology)

- ด้านโครงสร้าง (Structure)

- ด้านวัฒนธรรม (Culture)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

เรื่อง พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

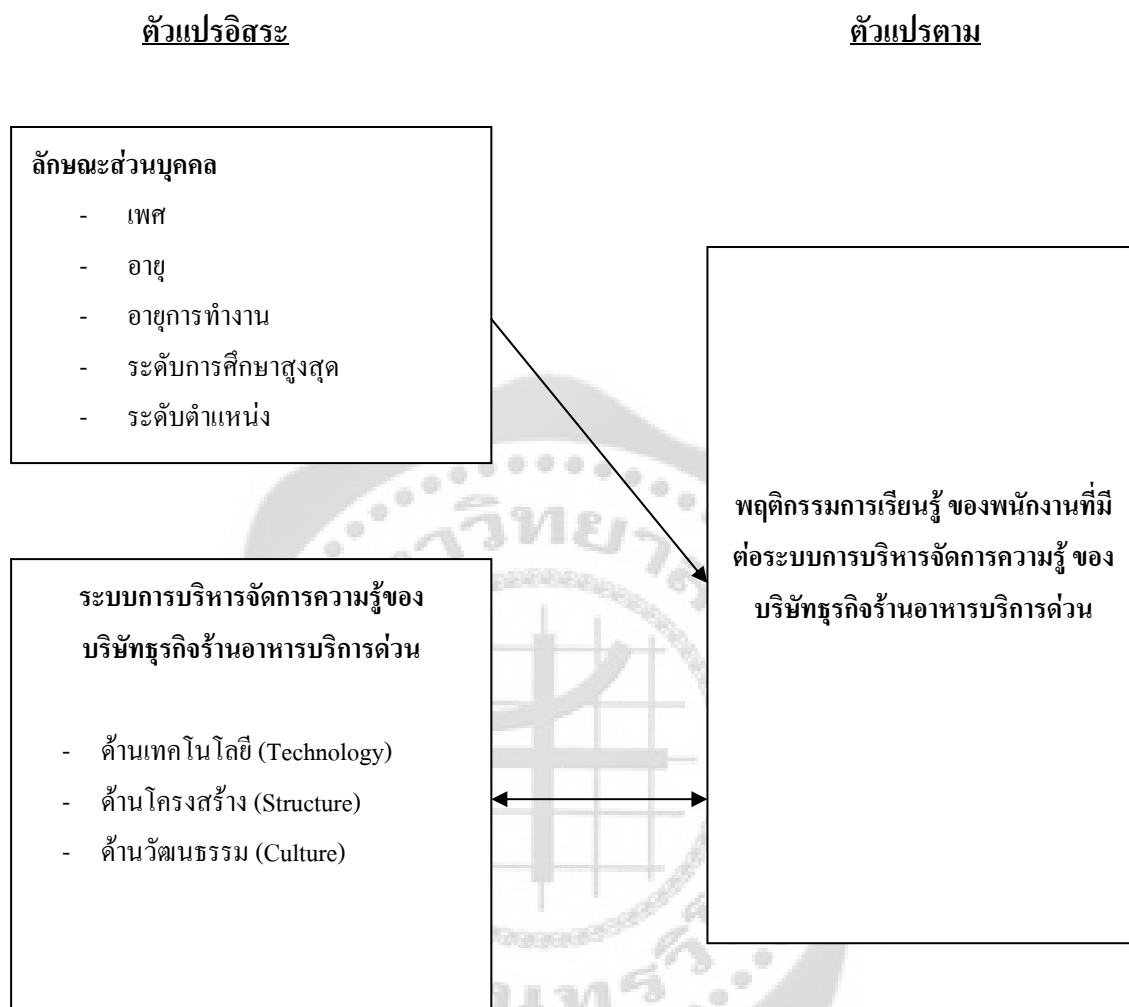
(EMPLOYEES' LEARNING BEHAVIOR TOWARD KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM OF A FAST FOOD BUSINESS COMPANY)

โดย นางสาว สิริพร ปุริมาณเสวี

รหัสนิสิต 52299130024 สาขา การจัดการ X-MBA 10



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการความรู้แตกต่างกัน
2. ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการความรู้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึงลักษณะแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร, 2529: 312 -315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.แมเบิล (C. Maple) และ ไอ.แอล.เจนิส และดีเรฟี่ (I.L. Janis; & D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน และยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความแตกต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

คนที่มียุทธศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางพฤติกรรมต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้ (ประมว สตะเวทิน. 2533: 112)

1. เพศ ความแตกต่างของเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldwater; & Yates. 1980: 87, อ้างอิงจาก ประมว สตะเวทิน 2533: 112)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความก้าวหน้าและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำเนินการใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันนั้น มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานอย่างไร

## 2. แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

### ความหมายของ Knowledge Management

เลอดอน (Laudon, 2000: 435) กล่าวถึง Knowledge Management ว่า การบริหารจัดการความรู้ในองค์กรมีความสำคัญเป็นพิเศษในองค์กรที่มีลักษณะการบริหารงานแบบแบนราบ และแบบเครือข่าย ซึ่งในการจัดการในระดับต่างๆ จะมีการจัดการแยกแยะความจริงในส่วนที่จะสามารถนำมาช่วยสมาชิกในทีม ในการพัฒนางานในหน้าที่ รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูล เพื่อพัฒนางานในส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันด้วย

สแตร์ (Stair, 2001: 202) กล่าวว่า การบริหารจัดการความรู้ เป็นกระบวนการ รวบรวม จัดการ ความรู้ความชำนาญ ไม่ว่าจะความรู้ที่อยู่นั้น คอมพิวเตอร์ ในกระดาษ หรือตัวบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อจัดการให้บุคลากร ได้รับความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิม โดยให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น

ไทวานา Tiwana (2000: 5) ให้ความหมายการบริหารจัดการความรู้ว่า หมายถึง การจัดการความรู้ในองค์กรสำหรับงานด้านธุรกิจ

วีรุช ฆาณะศิริรานนท์ (2542: 77-78) กล่าวถึง การบริหารจัดการความรู้ ว่าการบริหารจัดการความรู้เป็นกระบวนการบริหารรูปแบบใหม่ ที่เน้นในด้านการพัฒนากระบวนการ ความรู้ไปกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ โดยทุกกระบวนการจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ ที่เป็นผลมาจากการขยายวงและการประสานความรอบรู้ รวมถึงการฉลาดคิดไปตลอดทั่วทั้งองค์กรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเท่ากับว่า องค์กรที่มีการบริหารจัดการความรู้เป็นอย่างดีจะเป็นระบบ ก็จะเกิดเป็นโอกาสอันสำคัญต่อการพัฒนาให้เป็น องค์กรที่เปี่ยมไปด้วยการทำงานอย่างฉลาดคิดและสร้างสรรค์ในที่สุด ทำให้องค์กรนั้นสามารถเผชิญกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ รูปแบบ และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

ศรันย์ ชูเกียรติ (2541: 14) การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การจัดการและรักษาระดับในการจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ เป็นระเบียบ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในทางปฏิบัติ

สรุป การบริหารจัดการความรู้ คือ ระบบบริหารจัดการความรู้ให้เป็นระเบียบ ครอบคลุม ง่ายต่อการเรียกใช้ จัดเก็บตามความต้องการ เก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์กรตลอดไป โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการ

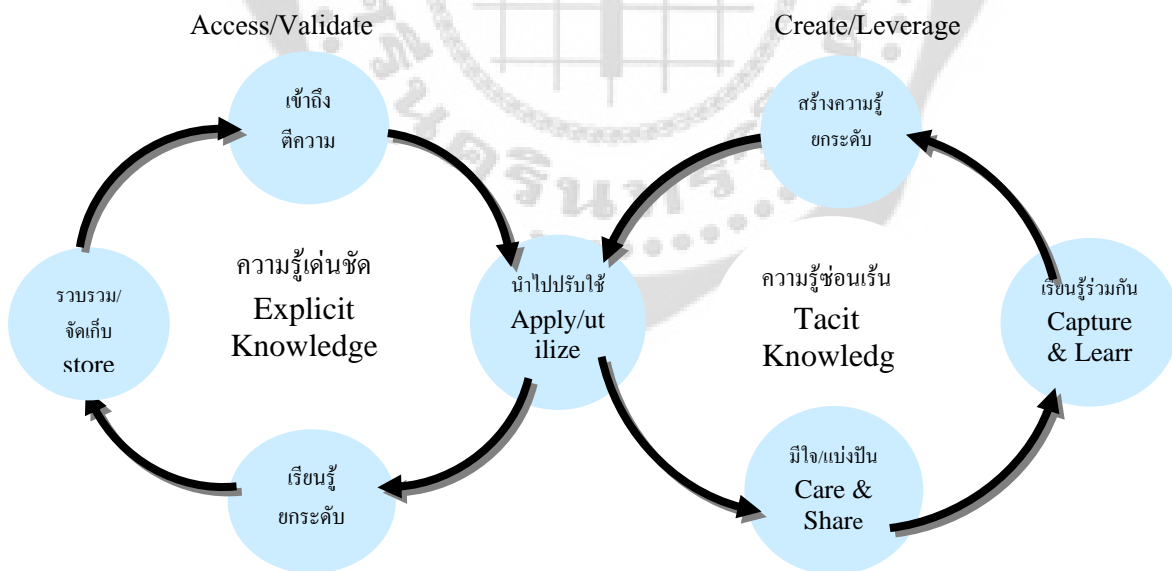
**ประเภทความรู้**

ความรู้อาจแบ่งใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. ความรู้เด่นชัด (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร หรือวิชาการ อยู่ในตำรา คู่มือปฏิบัติงาน
2. ความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน เป็นภูมิปัญญา

โดยที่ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้มีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน

การจัดการ “ความรู้เด่นชัด”จะเน้นไปที่การเข้าถึงแหล่งความรู้ ตรวจสอบ และตีความได้ เมื่อนำไปใช้แล้วเกิดความรู้ใหม่ ก็นำมาสรุปไว้ เพื่อใช้อ้างอิง หรือให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ต่อไป (คู่มือทางซ้ายในรูป) ส่วนการจัดการ “ความรู้ซ่อนเร้น” นั้นจะเน้นไปที่การจัดเวทีเพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน อันนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป (คู่มือทางขวาในรูป)



ภาพประกอบ 2 ประเภทความรู้

ในชีวิตจริง ความรู้ 2 ประเภทนี้จะเปลี่ยนสถานภาพ สลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา บางครั้ง Tacit ก็ออกมาเป็น Explicit และบางครั้ง Explicit ก็เปลี่ยนไปเป็น Tacit

แนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2546) ผู้อำนวยการก่อตั้งสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน และกว้างขวางมากเกินกว่าที่จะให้คำนิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ แต่ต้องให้นิยามในหลายข้อจึงจะทำให้ครอบคลุมความหมายดังนี้

1. การจัดการความรู้ มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบการจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้

2. การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ หากถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิธีปฏิบัติมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคม จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้

3. การจัดการความรู้ต้องการผู้มีความรู้ ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใด สาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการถึงคนที่มีความรู้ ความสามารถไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

4. การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลองค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้น เพราะมีความเชื่อว่าจะสร้างความมีชีวิตชีวา และความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมินต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ เป็นดัชนีบอกว่าการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

จากนิยามดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้นพบว่า การจัดการความรู้จะมีนัยที่ครอบคลุมความหมายของการจัดการความรู้ 3 มุมมอง คือ กระบวนการจัดการความรู้ องค์กร และการจัดการ และเมื่อพิจารณาให้ความหมายของการจัดการความรู้แล้ว ก็สามารถสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่มีลักษณะเป็นพลวัตที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ กิจกรรม ตลอดจนประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างเป็นความรู้ และความคิดใหม่ ในลักษณะของนวัตกรรม โดยคำนึงถึงการพัฒนาความสามารถขององค์กรในด้านโครงสร้างและระบบการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเพื่อให้เกิดการเข้าถึง การแลกเปลี่ยน การถ่ายโอน และการแพร่กระจายของความรู้ เพื่อทำให้ความรู้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสามารถในเชิงการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

## การศึกษาในเรื่องความสามารถในการจัดการความรู้มีอยู่ 2 มุมมอง คือ

### 1. มุมมองความสามารถด้านทรัพยากร (Resource-Based Capability View)

เป็นแนวคิดในการศึกษาถึงความสามารถที่เกิดจากความแตกต่างของทรัพยากร กล่าวคือ องค์กรที่มีทรัพยากรแตกต่างกันจะส่งผลถึงความสามารถที่แตกต่างกัน (Mata et al. 1995) โดยการศึกษาในมุมมองด้านทรัพยากรในช่วงแรกจะเน้นที่ทรัพยากรขององค์กรที่หมายถึง ทรัพย์สินที่มีตัวตน (Tangible Assets) เช่น อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น แต่ในระยะหลังการศึกษาได้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรที่เป็นทรัพย์สินไม่มีตัวตน (Intangible Assets) เช่น ระบบโครงสร้างการจัดการ องค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้้องค์กรมีความแตกต่าง และมีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันที่ยั่งยืนมากกว่าที่จะใช้ปัจจัยในส่วนของทรัพย์สินที่มีตัวตนอย่างเดียว (Wade; & Hulland. 2004) งานวิจัยเมื่อเร็วๆ นี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยเชิงทรัพยากรที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการความรู้ เช่น งานวิจัย Gold et al., (2001) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

1) **เทคโนโลยี (Technology)** ซึ่งหมายถึง โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ทั้งในส่วนของอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรมการทำงาน (Software) หมายรวมถึงระบบฐานข้อมูล (Database) และระบบเครือข่าย (Network System) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Yang; & Chen. 2007) จะต้องมีความเชื่อมโยงและประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2) **โครงสร้างองค์กร (Structure)** หมายถึง โครงสร้างการดำเนินงาน ฝั่งองค์กร และการสั่งการขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังรวมถึงระบบการจูงใจ (Incentive System) การกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (Work Design) นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร (Management Support) กฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่างๆ (Yang; & Chan. 2007) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความรู้ รวมถึงภาวะความเป็นผู้นำขององค์กรด้วย (Collison; & Parcell. 2004)

3) **วัฒนธรรมองค์กร (Culture)** หมายถึง บรรยากาศ และแนวปฏิบัติในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ ประกอบด้วยวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ การประสานงาน ความร่วมมือ และการใฝ่รู้ของบุคลากรในองค์กร (Yang & Chen, 2007) ในขณะที่ Chuang (2004) และ Yang; & Chen (2007) นอกจากจะเห็นด้วยกับปัจจัยทั้ง 3 ด้านแล้ว ยังได้เห็นเพิ่มเติมว่าปัจจัยเรื่อง คน (People) หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคล การมีปฏิสัมพันธ์ที่คืบคลานพื้นฐานของความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของกันและกันภายในองค์กร ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในมุมมองด้านสำคัญและเหมาะสมเคลื่อนย้ายไปสู่คนที่มีความต้องการ และทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร (Donoghue et al. 1999) อย่างไรก็ตามในปัจจัยด้านคน อาจจะมีการพิจารณาเกี่ยวกับการพิจารณาความสามารถในการจัดการความรู้ตามมุมมองด้านความรู้ที่จะกล่าวถึงต่อไป เนื่องจากมุมมองด้านความรู้ได้มีการพิจารณาถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อการจัดการความรู้ได้มีการพิจารณา

ถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อการจัดการความรู้โดยมองในเรื่องความรู้แฝงในตัวคน และความรู้ชัดแจ้ง ซึ่งความรู้แฝงในตัวคนก็จะเป็นส่วนที่เกี่ยวกับคน สำหรับความรู้ชัดแจ้งก็จะเป็นส่วนที่เกี่ยวกับสารสนเทศและเอกสารต่างๆ

## 2. มุมมองความสามารถด้านความรู้ (Knowledge-Based Capability View)

เป็นการศึกษาถึงความสามารถในการจัดการความรู้ โดยให้ความสำคัญกับทรัพย์สินไม่มีตัวตน (Intangible Assets) เช่น ความรู้ (Knowledge) ความเชี่ยวชาญ (Expertise) และเน้นที่กระบวนการจัดการความรู้ และการจัดการความรู้ใน 2 ลักษณะคือ ความรู้ที่มีลักษณะแฝงในตัวคน (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ภายใต้แนวคิดที่ว่าความรู้เกิดจากตัวคนและสามารถที่จะพัฒนาไปเป็นความรู้ขององค์กร (Nonaka; & Takeuchi, 1995; Carrillo; & Gaimon, 2004) โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เช่น การสร้างความรู้ การเสาะหาและยึดกุมความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการใช้ความรู้ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือมีประสิทธิภาพจากการจัดการความรู้ (Dawson, 2000) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการความรู้ในมุมมองด้านความรู้ สรุปได้ว่า ความสามารถในการจัดการความรู้ในมุมมองด้านความรู้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

### 1) ความเชี่ยวชาญ (Expertise Capability)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการความรู้ ประการแรก คือ ความเชี่ยวชาญ (Expertise) เป็นการให้ความสำคัญที่ความรู้แฝงในตัว (Tacit Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยได้ผลดี ซึ่งเกิดจากการมีความรู้ที่มีลักษณะเฉพาะ และเกิดขึ้นจากประสบการณ์ การฝึกฝน และความร่วมมือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถสร้างความโดดเด่นเชิงความรู้ในด้านต่างๆ (Knowledge Champions) และมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์ความรู้ขององค์กร โดยมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างและถ่ายโอนความรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร (Hansen et al. 1999; Jones et al., 2003) องค์กรควรมีการสร้างเส้นทางการทำงานให้แก่ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น (Alavi et al. 2001) เพราะผู้ที่มีความเชี่ยวชาญแต่ละคนจะสามารถสร้างทีมที่มีความคิดสร้างสรรค์ได้ (Tiwana et al., 2005) นอกจากนี้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ที่มีความต้องการความรู้จากภายนอกใหม่ๆ เสมอ (Dooley et al. 2002) และจะทำให้เป็นการเพิ่มความรู้แฝงในตัวคน (Tacit Knowledge) ได้มากขึ้น (Gurteen, 1998; Quintas et al. 1997) รวมทั้งมีความสามารถในการถ่ายสร้างและโอนความรู้ ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการแลกเปลี่ยนแปลงความรู้จากความรู้แฝงเป็นความรู้ชัดแจ้งและยกระดับความรู้ในองค์กรให้สูงขึ้นนั่นเอง

### 2) การเรียนรู้ (Learning Capability)

การเรียนรู้ทำให้เกิดความพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรนวัตกรรม และทำให้องค์กรมีความสามารถในการสร้างนวัตกรรมขึ้นได้ (Senge, 1990; Argyris, 1998; Schein, 2004) ความสามารถในการ



การเรียนรู้เกิดขึ้นได้โดยการเรียนรู้จากบทเรียน (Lessons Learned) ถือเป็นกาได้รับความรู้จากงานที่ เคยปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอาจมีหลายชนิด และหลายระดับ โดยบทเรียน อาจจะมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Benchmarking) ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้ได้ดีมากในเรื่องของการจัดการความรู้ (O'Dell; & Grayson. 1998; Alavi et al. 2001) นอกจากนี้ O'Dell & Grayson (1998) ยังได้ให้แนวคิดว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Internal Benchmarking) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้ทั้งในส่วนของการกำหนด การแลกเปลี่ยนและการใช้ความรู้ สำหรับ Davenport et al. (1998) ได้กล่าวว่า การใช้การปฏิบัติงานที่ดี หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นบทเรียนในการเรียนรู้ จะช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีและมีประโยชน์ ในการเสาะหาและยึดกุมความรู้ (Capture) การสร้าง (Generative) และการถ่ายโอนความรู้ (Transfer) นอกจากนี้ Pena (2002) ยังได้ให้ทัศนะที่น่าสนใจจากงานวิจัยที่พบว่า เครือข่ายความรู้ (Knowledge Networks) จะให้ประโยชน์มากในการจัดการความรู้ ดังนั้น การเรียนรู้จากบทเรียนต่างๆ ก็อาจจะมีได้ ทั้งส่วนที่เกิดขึ้นจากภายในองค์กร และส่วนที่มาจากภายนอกองค์กรก็ได้

### 3) สารสนเทศ (Information Capability)

ความสามารถในการจัดการความรู้ในมุมมองด้านความรู้ประการสุดท้ายก็คือ ความสามารถในการมีข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ ทั้งในเชิงจำนวนและคุณภาพ เช่น ข้อมูลความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมาจากการทดลอง การสำรวจ หรือรายงานต่างๆ รวมถึงการจัดเก็บเป็นคลังข้อมูล (Freeze, 2006) เนื่องจากสารสนเทศจะกลายเป็นความรู้เมื่อมีการนำไป ประยุกต์ใช้เพื่อการทำงาน หรือตัดสินใจ (Davis, 2002) อย่างไรก็ตามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนได้ให้นิยามความสามารถทางสารสนเทศ (Information Capability) ครอบคลุมทั้งข้อมูลและสารสนเทศถึงแม้ จะมีการพยายามอธิบายถึงความแตกต่างของข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) แต่ในความเป็นจริงก็ยังไม่มีความชัดเจนถึงการแยกแยะระหว่างข้อมูลสารสนเทศ เพียงแต่ระบุว่า สารสนเทศ เป็นผลผลิตจากระบวนการที่มีข้อมูลเป็นปัจจัยนำเข้า และสารสนเทศเมื่อถูกนำไปใช้ประโยชน์โดยผ่าน กระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ก็จะทำได้ความรู้ (Davenport et al. 1998) Alexander et al. 1991 ได้กล่าวว่า ความรู้ก็อาจจะหมายถึง คลังสารสนเทศ ทักษะ ประสบการณ์ และความทรงจำของบุคคลก็ได้ ดังนั้นฐานข้อมูล (Database) จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ (Brown; & Duguid, 2000) ในบางครั้งการมีจำนวนข้อมูลที่มากเพียงพอก็อาจจะทำให้เกิดความรู้ในการตีความหรือแปลความหมาย ได้ โดยที่ต้องมีประสบการณ์หรือทักษะ (Beveren. 2002) และข้อมูลดิบที่อยู่ในคลังข้อมูลก็ถือว่าเป็น แหล่งปัญญาของธุรกิจ (Business Intelligence) เพียงแต่ยังไม่ได้มีการนำมาใช้และก่อให้เกิด ผลประโยชน์ของธุรกิจหรือองค์กร (Rogers et al. 2005) ดังนั้นผู้เขียนจึงกำหนดให้ความสามารถทาง สารสนเทศในที่นี้จึงหมายความรวมถึงข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และเอกสารความรู้ต่างๆ (Knowledge Documents) ที่มีอยู่ในองค์กร

การที่องค์กรจะมีการพัฒนาการจัดการความรู้ให้เกิดประสิทธิผล ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถพื้นฐานในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลก่อน โดยองค์ประกอบของความสามารถพื้นฐานในการจัดการความรู้ จากการวิจัยของผู้เขียน พบว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถในการจัดการความรู้ในมุมมองด้านทรัพยากร (Resource-Based Perspective) ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างการบริหาร และวัฒนธรรมองค์กร นั่นเอง ซึ่งองค์การจะต้องให้ความสำคัญ และพัฒนาความสามารถในด้านต่างๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดทั้งในระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล โดยองค์ประกอบเหล่านี้ช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิผล (Knowledge Management Effectiveness) กล่าวคือสามารถทำให้องค์การมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการ ทั้งจากข้อมูลเชิงประจักษ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ผู้เขียนได้สรุปประเด็นที่สำคัญสำหรับการพัฒนาความสามารถพื้นฐานในการจัดการความรู้สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลทำให้การพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ขององค์กรประสบความสำเร็จ และเกิดประสิทธิผลได้ในที่สุดที่นอกเหนือจากองค์ประกอบด้านต่างๆ ของความสามารถในการจัดการความรู้ และต้องมีการวางรากฐานให้มั่นคงก่อน ก็คือ ภาวะผู้นำ ของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร หมายความว่า ผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กรจะต้องมีคุณลักษณะทั้งในด้านวิธีคิด ทักษะคิด ทักษะการตัดสินใจ และความรู้ ความสามารถตามลักษณะภาวะผู้นำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีภาวะผู้นำแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ที่สำคัญขององค์กร

2. องค์ประกอบความสามารถพื้นฐานในการจัดการความรู้ที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ขององค์กรมีประสิทธิผล ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างการบริหาร และวัฒนธรรมองค์กร จะต้องมีความสำคัญหรือรูปแบบที่สำคัญ การที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารจะพัฒนาความสามารถพื้นฐานในการจัดการความรู้ทั้ง 3 ด้านนี้ ก็จะต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยง และความสอดคล้องของการพัฒนาในองค์ประกอบแต่ละด้านด้วย เพราะจากผลการวิจัยของผู้เขียน พบว่า องค์ประกอบ ทั้ง 3 ด้านจะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันก่อนข้างสูง

3. การดำเนินงานตามวิธีการ เทคนิค เครื่องมือ หรือแนวปฏิบัติใดๆ เพื่อพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ในแต่ละด้าน จะต้องคำนึงถึงการปฏิบัติที่มีลักษณะเชื่อมโยง และการบูรณาการในกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 4 กระบวนการ ด้วย คือ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บความรู้ และการใช้ความรู้

แนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาความสามารถพื้นฐานในการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการจัดการความรู้ในองค์กรของตน โดยมีรายละเอียดดังนี้

## การพัฒนาด้านเทคโนโลยี

ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร ที่ต้องการพัฒนาความสามารถพื้นฐานในการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการจัดการความรู้ในองค์กรของตนจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้มีคุณลักษณะต่างๆ ดังจะได้กล่าวถึงต่อไปนี้ ถือว่าเป็นการพัฒนาในระดับองค์กร (Organizational Level) ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนที่ต้องสัมพันธ์กับงบประมาณและความพร้อมในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร สำหรับวิธีการ เทคนิค เครื่องมือ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารควรจะต้องปฏิบัติ ก็จะได้ระไว้ในแต่ละคุณลักษณะ ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุประสงค์ของการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผล

**คุณลักษณะที่ 1** เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ต้องมีลักษณะที่เอื้อต่อการทำให้นุคลากรขององค์กรสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และถ่ายโอนความรู้ ตลอดจนนำความรู้ไปใช้ได้อย่างตลอดเวลา และไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ และเวลาของการใช้งาน รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรควรมีการปรับปรุงพัฒนาให้ประสิทธิภาพสูง ทั้งในด้านเวลาและคุณภาพของการสื่อสาร

### วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ

ผู้ประกอบการต้องมีการลงทุนใน โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ เช่น Server, Intranet, E-mail, Web Casting, Web Conference, Microsoft SharePoint, Wire less System, LAN System เป็นต้น อีกทั้งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ต้องให้มีประสิทธิภาพสูง รวมทั้งควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอแก่พนักงานทุกคนเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในอัตรา 1 ต่อ 1 และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการใช้ระบบเครือข่ายทั้งในสถานที่ทำงานและที่บ้าน

**คุณลักษณะที่ 2** เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ต้องมีการออกแบบไว้โดยเฉพาะให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะหน้าที่งานต่างๆ ขององค์กร โดยต้องมีการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บ และค้นคืนความรู้มาแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนและใช้ประโยชน์จากความรู้ต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวมถึงต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

### วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ

ผู้ประกอบการต้องจัดให้้องค์กรมีความพร้อมในด้าน KM Tools ที่สนับสนุนการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยน และการถ่ายโอนความรู้ เช่น Blog, Web board, Wiki, Video Clip Sharing, Chat Room, Web on Demand, CD on Demand, Web Broadcasting, Microsoft SharePoint และ E-learning

ในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดให้มีระบบ Domain ในการเข้าถึงแหล่งความรู้ที่ต้องมีการกำหนดรหัสผ่านและสามารถตรวจสอบได้ถึงการเข้าถึงความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมีการกำหนดระดับความสำคัญของความรู้ และอำนาจหน้าที่ในการเข้าถึงและการนำความรู้ไปใช้ ตามตำแหน่งหน้าที่งาน และความรับผิดชอบ

#### **การพัฒนาโครงสร้างองค์กร**

ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างในเชิงระบบบริหารขององค์กรให้มีคุณลักษณะต่างๆ ดังจะได้กล่าวถึงต่อไปนี้ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาในระดับองค์กร (Organizational Level) เช่น เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาในด้านระบบการบริหารเป็นส่วนที่ต้องเกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายระเบียบหลักการ ตลอดจนแผนปฏิบัติการต่างๆ ขององค์กร และการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งวิธีการ เทคนิค เครื่องมือ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารควรจะต้องปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้าง เพื่อทำให้องค์กรมีความสามารถในการจัดการความรู้ที่จะนำไปสู่การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผล ก็จะได้ระบุไว้ในแต่ละคุณลักษณะไว้เป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงนโยบาย และแผนงานต่างๆ ต่อไป

**คุณลักษณะที่ 1** ผู้ประกอบการควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความรู้หลักที่มีความสำคัญ ความต้องการ และความจำเป็นต่อองค์กร เพื่อการพัฒนาทิศทาง และกลยุทธ์ขององค์กร

#### **วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ**

ผู้ประกอบการต้องมีการกำหนด Core Value ขององค์กรอย่างชัดเจน และมีการจัดทำ Knowledge Mapping ที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ บุคลากร และความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อให้ทราบว่าการต้องการความรู้อะไร มีอยู่ที่ใคร ยังขาดความรู้อะไร และจะพัฒนาขึ้นได้อย่างไร โดยองค์กรควรต้องมีการทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Program :IDP) รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลให้บุคลากรในองค์กรทราบด้วยสื่อต่างๆ เช่น การทำวารสารเสียงตามสาย สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ทว่าทั้งองค์กร ให้พนักงานได้เข้าถึงได้ตลอดเวลา เพื่อให้เข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร และองค์ประกอบการพัฒนาหรือกลยุทธ์ที่ให้ไปถึงวิสัยทัศน์

**คุณลักษณะที่ 2** ผู้ประกอบการต้องมีระบบการบริหารที่มีความยืดหยุ่นสูง มีลักษณะส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีความสนใจ และมีความตั้งใจที่จะแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยน การถ่ายทอดและใช้ประโยชน์จากความรู้ เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งที่มีลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ

ผู้ประกอบการต้องให้การสนับสนุนทั้งในเชิงการบริหารและงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการ เช่น Classroom Training, E-Learning เป็นต้น และลักษณะไม่เป็นทางการ เช่น การสนับสนุนให้เป็นสมาชิก Community of Proactive (CoP), จัดกิจกรรม Show & Share ส่งเสริมการเข้าถึงความรู้จาก Google, Wikipedia, YouTube, Bit Torrent และ Blog ต่างๆ รวมทั้งจัดให้มี Web ขององค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงาน Microsoft SharePoint มาใช้ในระบบเครือข่ายภายใน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถพบปะ พูดคุยกันได้ง่ายและสะดวก เช่น จัดให้มีพื้นที่ในที่ทำงานที่มีลักษณะเป็น Zone ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดที่ทำงานให้มีลักษณะเป็น Mobile Office, Smart Office เป็นต้น มีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาการทำงานในสำนักงาน และการแต่งการ การทำงานเป็นทีมในลักษณะข้ามสายงาน (Cross Functional Team) รวมถึงการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ต้องมีลักษณะของการทำตัวเป็นแบบอย่าง (Role Model) ในเรื่องของเปิดใจรับฟัง (Open Minded) ใฝ่รู้ (Eager to Learn) การคิดนอกกรอบ (Think out of the Box) และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

**คุณลักษณะที่ 3** ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีหน่วยงานหรือทีมงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการดูแลและพัฒนาระบบการจัดเก็บ และรักษาความรู้ไว้เป็นการเฉพาะทั้งในมิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการ ที่เป็นการสนับสนุนการเข้าถึง การแลกเปลี่ยน การถ่ายโอนและใช้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน

### วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีหน่วยงานพัฒนาองค์กร (Organizational Development) หรือหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และกิจกรรมในการจัดการความรู้ และเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ ที่มีความจำเป็นให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่มีความต้องการ รวมทั้งต้องกำหนดให้แต่ละแผนกหรือ Business Unit มีการจัดการตั้งคณะบุคคลทำหน้าที่จัดเก็บความรู้ และจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ในแผนกของตน ให้กับบุคคล หรือหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร

**คุณลักษณะที่ 4** ผู้ประกอบการต้องมีการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาเครือข่ายความรู้ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายในการกำหนดความรู้ที่มีความจำเป็นต่อองค์กรให้มีความเข้มแข็ง และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กรสำหรับการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยน การถ่ายโอนและการใช้ความรู้

### วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ

ผู้ประกอบการต้องมีการทำความร่วมมือกับสถาบันวิจัยสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่มีความรู้ตามที่องค์กรต้องการ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรไปศึกษาความรู้จากเครือข่าย

ตาม Individual Development Program (IDP) ของบุคลากรแต่ละคน หรือทีมงาน ทั้งในลักษณะของการให้ทุนการศึกษา ทุนวิจัย เป็นต้น

#### **การพัฒนาด้านวัฒนธรรม**

การพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ด้านวัฒนธรรม หมายถึง การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร เป็นเรื่องเกี่ยวกับค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ทั้งในระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล โดยวัฒนธรรมองค์กรที่จะช่วยในการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิผล และเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จขององค์กรได้ จะต้องมີคุณลักษณะและรูปแบบที่สำคัญต่อไปนี้

**คุณลักษณะที่ 1** ผู้ประกอบการต้องมีการสร้างค่านิยมให้บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมที่ให้การยอมรับ และยกย่องบุคคลในองค์กรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี และมีประโยชน์ในเชิงการพัฒนาต่อองค์กร และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้อื่นไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีตำแหน่งหน้าที่ทางการบริหารหรือไม่

#### **วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ**

ผู้ประกอบการต้องมีการกำหนดคุณลักษณะ และสารรรถภาพ (Competency) ของบุคลากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร โดยเน้นที่ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างได้ก่อน มีการตั้งหลักเกณฑ์ต่างๆ และให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่ทำงานประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรม และช่องทางการสื่อสารในการยกย่องเชิดชู หรือให้เกียรติแก่บุคลากรที่มีความสามารถในการให้ความรู้แก่ผู้อื่นทั้งภายในภายนอกองค์กร รวมทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

**คุณลักษณะที่ 2** ผู้ประกอบการต้องมีการสร้างค่านิยมให้บุคลากรมีค่านิยมในการทำงานที่มีลักษณะกล้าที่จะคิด และทำในสิ่งใหม่ๆ ที่มีเป้าหมายทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ โดยไม่กลัวความล้มเหลว หรือความผิดพลาดที่จะส่งผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### **วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ**

ผู้ประกอบการต้องกำหนดแนวทางการสร้างค่านิยมและปรับพฤติกรรมของบุคลากรให้มีลักษณะกล้าพูดกล้าทำ กล้าเสี่ยงกล้าริเริ่ม (Risk Taking) กล้าคิดนอกกรอบ (Thinking out of the Box) เป็นต้น โดยการใช้การเรียนรู้แบบ Constructivism ที่เน้นการทำ Project ในองค์กร ปรับพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Leader) และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Facilitator) โดยจัดหลักสูตรการอบรม และการบริหารให้เป็นแบบอย่าง นอกจากนี้ ต้องปรับทัศนคติของผู้บริหารให้มองความล้มเหลวในการทำงานของบุคลากรที่มีความตั้งใจในการทำงาน ให้เป็นบทเรียน และแนวทางในการพัฒนาไม่ใช่การลงโทษ กำหนดหลักเกณฑ์ และแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม และความตั้งใจในการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ

**คุณลักษณะที่ 3** ผู้ประกอบการต้องมีการสร้างค่านิยมให้บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมใฝ่รู้ และรักในการเรียนรู้ทักษะ ประสบการณ์ และความรู้จากบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยน การแบ่งปัน และการถ่ายทอดความรู้ เพื่อนำความรู้มาใช้ในการพัฒนาการทำงานของตน

#### **วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ**

ผู้ประกอบการต้องสร้างพฤติกรรมของบุคลากรให้มีลักษณะเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) กล้าเรียนรู้ ใฝ่รู้ (Eager to Learn) กล้าเปิดใจรับฟัง (Open Minded) เป็นต้น โดยผ่านการจัดกิจกรรมการประกวดผลงาน และการให้ผู้บริหารเป็นแบบอย่าง รวมทั้งส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการใฝ่รู้ของบุคลากร เช่น Show & Share, Best Practice Award เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจัดให้มีระบบให้ความรู้เพิ่มเติม และความสำคัญกับความรู้ที่เกิดจากผู้มีระบบให้ความรู้เพิ่มเติม และความสำคัญกับความรู้ที่เกิดจากผู้มีการตรวจสอบเนื้อหาความรู้ที่มีอยู่เดิมและให้ความรู้ใหม่เพิ่มเติม เช่น ระบบให้ข้อคิดเห็นต่อท้ายบทความ ระบบแก้ไขข้อมูลโดยตรง เป็นต้น

**คุณลักษณะที่ 4** ผู้ประกอบการต้องมีการสร้างค่านิยมให้บุคลากรมีค่านิยมที่เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของการใช้ความรู้เป็นฐานในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการปฏิบัติงาน รวมถึงให้ความสำคัญการเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติจริง

#### **วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ**

ผู้ประกอบการต้องทำการส่งเสริมการจัดกิจกรรมประกวดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงการเพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน รวมถึงการใช้ Case Study, Lesson Learned และ Best Practice ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานมาเป็นข้อมูลในการทำ Before Action Review (BAR) ก่อนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ต้องส่งเสริมการจัดกิจกรรมประกวดการพัฒนาโครงการเพื่อค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

**คุณลักษณะที่ 5** ผู้ประกอบการต้องมีการสร้างค่านิยมให้บุคลากรมีค่านิยมที่รักการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานในลักษณะทีมงานที่มีการข้ามสายงาน และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยน การถ่ายทอดความรู้กับผู้อื่นในทีมงาน

#### **วิธีการ เทคนิค เครื่องมือ แนวปฏิบัติ**

ผู้ประกอบการต้องมีการใช้ผู้บริหารให้เป็นแบบอย่าง (Role Model) ในเรื่องของการแบ่งปันความรู้ให้ผู้อื่น เช่น ความเต็มใจในการเป็นวิทยากรและให้ข้อมูลความรู้ ทั้งแก่หน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรจัดเวทีให้พนักงานที่มีความสามารถได้มีโอกาสเล่าถึงการทำงานที่ประสบความสำเร็จให้ผู้อื่นเป็นประจำ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น วารสาร เสียงตามสาย และ Website เป็นต้น รวมทั้งใช้แนวทางการประเมินผลงานและให้รางวัลหรือแบ่งปันความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น เพื่อนช่วยเพื่อน ที่สอนน้อง ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เป็นต้น

### 3. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมเรียนรู้

#### ความหมายพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้

จากความหมายของพฤติกรรมและการเรียนรู้ จึงให้ความหมายพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ หมายถึง การกระทำหรืออาการแสดงออกที่พึงประสงค์อันเนื่องมาจากประสบการณ์หรือการฝึกอบรมสะท้อนให้เห็นความผิด ความรู้สึกและความเป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข

เนื่องจากการเรียนรู้เป็นเรื่องสำคัญต่อการวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ จึงมีทฤษฎีเพื่ออธิบายรูปแบบ (Model) การเรียนรู้ของมนุษย์ (ประสิทธิ์ ทองอุ่น 2542: 24; อ้างจาก จรรยา สุวรรณทัต 2538: 341) ดังนี้

1. การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning) ของ Pavlov นักจิตวิทยาชาวรัสเซีย มีหลักการว่า การนำเอาสิ่งเร้าที่ถูกวางเงื่อนไข มาปรากฏพร้อมกับสิ่งเร้าที่ไม่ได้วางเงื่อนไข สามารถทำให้สิ่งเร้าที่ถูกวางเงื่อนไขแต่โดยลำพัง มีอิทธิพลทำให้เกิดการตอบสนอง

2. การวางเงื่อนไขแบบลงมือกระทำ (Operant Conditioning) ของ Skinner นักจิตวิทยาชาวอเมริกา มีหลักการว่า การตอบสนองหรือพฤติกรรมของอินทรีย์ เป็นเครื่องมือทำให้เกิดการเสริมแรงในการแก้ปัญหา

3. การรู้คิด หรือทฤษฎีสนาม (Cognitive or Field Theory) ของ Tolman และ Honzik มีหลักการว่า การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องมีการเสริมแรง อินทรีย์จะเรียนรู้ได้จากการคิดว่า จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าใด โดยไม่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าอื่นใด และบางครั้งผู้เรียนจะเกิดการมองเห็นช่องทางในการแก้ปัญหาได้อย่างทันทีทันใด

4. การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ของ Bandura มีหลักการว่า ดัชนีแบบ (Madel) มีอิทธิพลอย่างมากต่อการเรียนรู้ โดยมีอินทรีย์จะใช้การสังเกตพฤติกรรมของดัชนีแบบ

#### ความหมายของพฤติกรรม

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2526: 2) หมายถึง สิ่งทีบุคคลกระทำ แสดงออกตอบสนองหรือโต้ตอบสิ่งหนึ่งสิ่งใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตได้ ได้ยิน นับ ได้อีกทั้งวัดได้ตรงด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุ ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นเป็นภายใน หรือภายนอกก็ตาม

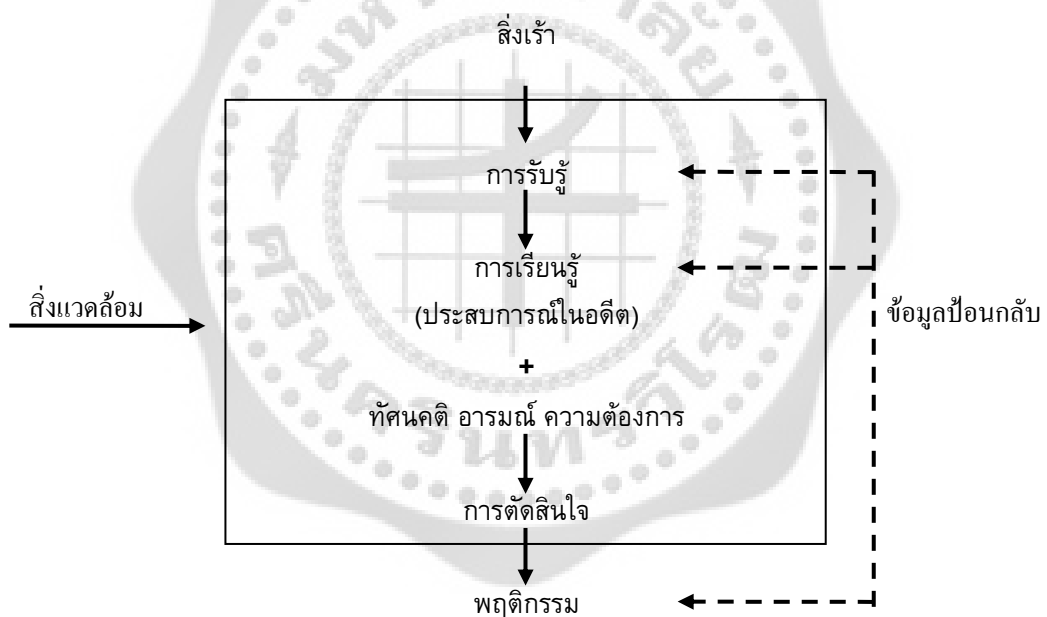
#### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร (สุพิณ เกชาคุปต์. 2539: 3) มนุษย์เป็นหัวใจสำคัญขององค์การ ในสถานที่ทำงานหนึ่งๆ นั้นจะประกอบด้วยบุคคลมากมายมีทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา บุคคลแต่ละคนเหล่านี้ มีบุคลิก ลักษณะนิสัย อารมณ์ ความต้องการ ความรู้ และความสามารถที่แตกต่างกัน เมื่อคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน มักมีปัญหาและความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็อาจนำไปสู่ภาวะวิกฤต อารมณ์ ไม่เฉพาะแต่ระหว่างคู่อริ หากยังลุกลามไปถึงทุกคนในองค์การและก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ดัง



นั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องรู้และเข้าใจพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ในองค์กรว่าเป็นอย่างไร อะไรเป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเช่นนั้น และเราจะควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไป ลักษณะที่อยู่ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่องค์กรได้หรือไม่ ถ้าได้ต้องทำอะไร

การเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร ได้อย่างถ่องแท้ นั้นจะต้องเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคลก่อนว่ามีลักษณะอย่างไร มนุษย์แต่ละคนแสดงพฤติกรรมอย่างไรบ้างมีปัจจัยอะไรที่ทำให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมอย่างนั้น การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์นั้นมิได้มีความมุ่งหมายเพียงเพื่อความรู้ความเข้าใจเท่านั้นแต่เรายังต้องการที่จะกำหนดแบบฉบับหรือควบคุมพฤติกรรมที่พึงปรารถนาอีกด้วย ซึ่งเราสามารถที่จะกระทำได้ถ้าเรามีความรู้เรื่องพฤติกรรมมนุษย์อย่างถูกต้อง พฤติกรรมของมนุษย์นั้นจริงๆแล้วเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนมาก การแสดงออกแต่ละอย่างเป็นผลมาจากอิทธิพลของปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนั้นเราจึงต้องศึกษาถึงปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมแบบต่างๆ ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แผนภาพแสดงกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process)

จากแผนภาพนี้ จะเห็นการทำงานของกระบวนการทางความคิดในการแปลงสิ่งเร้าออกมาเป็นพฤติกรรม โดยในขั้นแรกกระบวนการรับรู้จะทำหน้าที่ในการรับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเข้ามาผ่านทางประสาทสัมผัส หลังจากนั้นจะทำการย่อยแปลและกลั่นกรองข้อมูล โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตที่จดจำในสมองบวกกับความ ต้องการ ทักษะและอารมณ์ ความรู้สึกในขณะนั้นแล้วจึงใช้

วิจารณ์ญาณตัดสินว่าจะเลือกแสดงพฤติกรรมอย่างไรในการตอบสนองสิ่งเร้านั้น เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างไรแล้ว ผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้นจะกลายเป็นข้อมูลป้อนกลับให้กับระบบการรับรู้และเก็บสะสมไว้ในระบบความจำอันเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 47-48) พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากตัวแปรต่างๆ มากมายเฉพาะตัวแปรบุคคลประกอบด้วย

1. ภูมิหลังของบุคคล (Biographical Characteristics)
2. ความสามารถ (Ability)
3. บุคลิกภาพ (Personality)
4. การเรียนรู้ (Learning)

โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้าน

#### 1. ภูมิหลังของบุคคล

1.1 อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามสำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปถือว่ามีความมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้

1.2 เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษารวมไปพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าจะไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและชายในเรื่องผลงาน

1.3 สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่องานมากมายเพียงไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการออกจากงาน (Turn-Over) น้อยกว่าผู้ที่โสดนอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่โสด

1.4 ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วยผู้บริหารในองค์กรจะสามารถคาดการณ์ได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

#### 2. ความสามารถ (Ability)

เป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่างๆ ได้ โดยทั่วไปแล้วความสามารถของบุคคลในองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ประการดังนี้

##### 2.1 ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Ability) สติปัญญาจะ

แสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัดหรือความสามารถที่ด้อยซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน

2.2 ความสามารถทางกายภาพ (Physical Ability) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกายความอดทนในการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร

3. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญารวมทั้งด้านสรีระ

4. การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวรอันเป็นผลจากการฝึกฝนหรือการมีประสบการณ์

บloom นักจิตวิทยา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 64; อ้างอิงจาก Bloom) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบดังนี้

- การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับ (1) รู้จำ (Memory) (2) รู้เข้าใจ (Comprehension) (3) รู้นำไปใช้ (Application) (4) รู้วิจยวิเคราะห์ (Analysis) (5) รู้รวบรวมใหม่ (Synthesis) (6) รู้คุณค่า (Evaluation) ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเรื่องเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ซึ่งผ่านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสมอง

- การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective Domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้สึก ทศนคติ และค่านิยม เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ

- การเปลี่ยนแปลงด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ค่านิยม แล้วจึงได้นำสิ่งที่เรียนรู้แล้วไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญมากขึ้น

#### ความหมายของการเรียนรู้

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ดังนี้

อารี พันมณี (2534: 85) กล่าวว่า การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร โดยเป็นผลจากการฝึกฝนเมื่อได้รับการเสริมแรง มิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติที่เรียนกว่าปฏิกิริยาสะท้อน (Reflex) เช่น การกระพริบตาเมื่อผงเข้าตา หรืออูฉิมภาวะเป็นต้น

สุรางค์ ดันติกุลจิตร (2539: 85) กล่าวว่า การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสถานการณ์ที่ได้รับ นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ยอมรับว่า การเรียนรู้จะต้องมีพื้นฐานอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างในตัวผู้เรียน ลักษณะที่เด่นอย่างหนึ่งของมนุษย์คือ มีความสามารถในการสร้างรูปแบบพฤติกรรมใหม่ๆ และแสดงการตอบสนองหลายแบบต่อสถานการณ์ที่ประสบอยู่ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สังเกตได้ ซึ่งเป็นผลที่นอกเหนือจากเรื่องอูฉิมภาวะ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (มาลี จุฬา. 2542: 55; อ้างอิงจาก สงวน สุทธิเลิศอรุณ) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากประสบการณ์ ซึ่งผลการเรียนรู้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใน 3 ด้าน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) เช่น ความคิด ความเข้าใจ และความจำในเนื้อหาสาระต่างๆ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) เช่น การพูด การกระทำ และการเคลื่อนไหวต่างๆ เป็นต้น
3. ความรู้สึก (Affective) เช่น เจนคติ จริยธรรม และค่านิยม เป็นต้น

จากความหมายของการเรียนรู้ สรุปได้ว่า เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงเดินไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และความรู้สึก

#### องค์ประกอบสำคัญในการเรียนรู้

คอลลาร์ด และมิลเลอร์ (อนกกุล กริแสง: 2552; อ้างอิง Dollard; & Miller) กล่าวว่า การเรียนรู้ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. แรงขับ (Drive) เกิดขึ้นเมื่ออินทรีย์ (Organism) ขาดสมดุล เช่น ขาดอาหาร ขาดน้ำ ขาดการพักผ่อน ฯลฯ ภาวะเหล่านี้จะกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมเพื่อปรับให้อินทรีย์อยู่รสภาพอย่างเดิม แรงขับมีอยู่ 2 ประเภท คือ

- 1.1 แรงขับพื้นฐาน (Primary Drive) เกิดขึ้นจากความต้องการที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เป็นความต้องการทางด้านร่างกายต่างๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการมีชีวิตของคน

- 1.2 แรงขับที่เกิดจากการเรียนรู้ (Secondary Drive) เกิดขึ้นภายหลังเป็นความต้องการของสังคม เช่น ความรัก ฐานะสังคมสังคม ความมั่นคงปลอดภัย

2. สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงกิจกรรมโต้ตอบออกมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมตอบสนองของร่างกาย

3. การตอบสนอง (Response) เป็นพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่อินทรีย์แสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้าไปเร้า

4. การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นการทำให้สิ่งเร้าและการตอบสนองมีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น เช่น เมื่อนักเรียนทำเลขถูกเสริมแรงโดยให้รางวัล การเสริมแรงนี้จะทำให้นักเรียนอยากเรียน (ทำเลข) ในคราวต่อไป

#### กระบวนการเรียนรู้

กาเย่ (อารี พันธมณี: 2534; อ้างอิงจาก Gagne) ได้จัดกระบวนการเรียนรู้ออกเป็นขั้นต่างๆ ดังนี้

1. การจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนสนใจ อยากเรียนรู้ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยกาเย่เน้นว่า การที่ผู้เรียนตั้งเป้าหมายหรือมีความคาดหวังนั้นจะเป็นแรงจูงใจสำคัญยิ่งในการเรียนรู้ของบุคคล

2. ความสัมพันธ์ของการรับรู้กับความคาดหวัง หมายถึง การรับรู้เรื่องต่างๆ ที่สัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้เรียน เช่น ความตั้งใจ ซึ่งผู้เรียนจะเลือกการรับรู้ในสิ่งสอดคล้องกับความตั้งใจของคน ซึ่งความตั้งใจเป็นรากฐานที่สำคัญๆ ในการเลือกรับรู้

3. การปรับขยายความรู้ หมายถึง การพยายามจัดสรรปรับปรุงแต่งขยายการรับรู้ไว้เป็นความจำ ซึ่งมีทั้งการจำระยะสั้น ซึ่งอาจลืมได้ง่าย และความจำระยะยาว ซึ่งจำได้แม่นยำและนาน

### การสร้างความสามารถในการเรียนรู้ขององค์การ(Building the Learning organization)

ทักษะ 5 ประการต่อไปนี้ คือสิ่งที่จำเป็นต่อการริเริ่มและขยายการเรียนรู้ในองค์การให้ได้มากที่สุด

1. การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) เป็นโครงสร้างทางแนวความคิดแบบหนึ่งสำหรับทำให้แบบแผนต่างๆ สมบูรณ์ชัดเจนขึ้น และมันจะช่วยให้เรากำหนดได้ว่า ทำอย่างนี้จะเปลี่ยนแปลงแบบแผนพวกนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. รูปแบบความคิด (Mental Models) คือ ข้อสันนิษฐานที่ฝังลึกอยู่ในความคิดของเราที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและการกระทำต่างของเรา ตัวอย่างเช่น รูปแบบความคิดหรือจินตนาการของเราที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ การทำงาน หรือความรักในองค์การจะมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมของเรา ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเหล่านั้น

3. การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) จะบ่งชี้ถึงความชำนาญระดับสูงในเรื่องหรือทักษะใดทักษะหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยความผูกพันต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่จะนำไปสู่ความเชี่ยวชาญ หรือความชำนาญในงานที่ทำเป็นพิเศษ

4. การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) คือการที่ทุกคนตระหนักถึงและมีความรับผิดชอบในฐานะผู้เรียนคนหนึ่งที่มีความกระตือรือร้น ทั้งนี้องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองจะประกอบไปด้วย การรู้จักลักษณะในการเรียนรู้ของตนเอง ความสามารถในการประเมินความต้องการและสมรรถนะของตนเอง และการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเข้ากับความจำเป็นในการเรียนรู้

5. การเสวนา (Dialogue) หมายถึง การฟังและสื่อสารระดับสูงระหว่างบุคคล ซึ่งต้องอาศัยการสำรวจประเด็นต่างๆ อย่างอิสระและสร้างสรรค์ และต้องอาศัยความสามารถในการฟังอย่างครุ่นคิดพิจารณาเวลาที่ผู้ทักท้วงความเห็นของเรา นอกจากนั้นเราก็ต้องมองให้ออกว่าแบบแผนต่างๆ ของการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมอาจส่งเสริมหรือบ่อนทำลายการเรียนรู้ได้ ตัวอย่างเช่น องค์การ หรือกลุ่มมักจะมีแบบแผนของการปกป้องตนเองฝังลึกอยู่และถ้าเรามองไม่ออก หรือมองข้ามแบบแผนประเภทนี้ไปมันก็จะบ่อนทำลายการเรียนรู้ แต่ถ้าเรามองออกและเปิดเผยมันอย่างสร้างสรรค์ มันก็สามารถเร่งการเรียนรู้ได้ การเสวนาเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างการเชื่อมโยง และการประสานการเรียนรู้และการปฏิบัติในที่ทำงาน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ ช่วงฉ่ำ (2547: 2) ได้ทำการวิจัย เรื่องการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ที่จะต้องมีความมุ่งมั่น และแสดงอิทธิพลในการที่นำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ โดยบุคลากรภายในองค์กรต้องมีการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือในองค์กร รวมทั้งต้องมีการทำงานเป็นทีม และมีการสร้างเครือข่ายทั้งภายใน ภายนอกองค์กรในการแลกเปลี่ยนและการนำความรู้ไปใช้อย่างเหมาะสม

มานิดา นันทโมตรี (2547: 13) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ในองค์กรของไทย กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช บริษัท แฟเซิล (ไทยแลนด์) จำกัด และบริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กรที่มีมาแตกต่างกัน คือ โรงพยาบาล ใช้การจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ ผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในองค์กร บริษัทแฟเซิล (ไทยแลนด์) จำกัด ใช้ในการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมปรัชญาทางการดำเนินธุรกิจและคุณค่าด้านความรู้และรักษาไว้ซึ่งความรู้ โดยดึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้ออกมาเก็บไว้ในองค์กรเพื่อเพิ่มคุณค่าให้องค์กรต่อไปในอนาคต ส่วนบริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ใช้การจัดการความรู้โดยมีความเชื่อมั่นว่า การจัดการความรู้จะสามารถช่วยให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กรด้านการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้โดยมีประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญสนับสนุน การมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ความสนใจใฝ่รู้ของคนในองค์กรและรางวัลจูงใจที่องค์กรมีให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ที่ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การเก็บความรู้และการนำความรู้ไปใช้

ณัฐนันท์ ยอดนพเกล้า (2548) ศึกษาการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลจำนวน 110 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้โดยโรงพยาบาลส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม ตลอดจนจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้แก่บุคลากรและมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ในส่วนความคิดเห็นพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านการค้นหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและด้านการกลั่นกรองความรู้และการเรียนรู้แตกต่างกันในขณะที่บุคลากรที่มีอายุ วิชาชีพ และประสบการณ์ทำงานหรือตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ข้างต้นไม่แตกต่างกัน

นฐิติพร อาจชนะ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อการเรียนรู้ขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการวิจัยจากการศึกษาเอกสาร ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ในบริษัททูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด และวิธีการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ จากการวิจัยพบว่า ผู้บริหารของบริษัทได้ให้การสนับสนุนการจัดการความรู้เป็นอย่างดีโดยเริ่มจากการเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานในด้านการเรียนรู้และให้การสนับสนุนทั้งทางด้านนโยบาย ทิศทาง วัสดุทัศน รวมถึงด้านทรัพยากรและงบประมาณ กิจกรรมและวิธีการในการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยยึดหลักการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้มีส่วนร่วมในแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กันผ่านช่องทางในการแลกเปลี่ยนความรู้ที่หลากหลาย เช่น การจัดชั้นเรียนสำหรับการแบ่งปันหรือถ่ายทอดความรู้โดยให้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ได้เข้ามาให้ความรู้หรือถ่ายทอดความรู้แก่พนักงาน การติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ เว็บบอร์ดและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ พบว่า การสร้างความไว้วางใจให้กับพนักงานและการชี้ให้พนักงานเห็นประโยชน์จากการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรมเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นได้ยาก

จิรัชชาติ ตั้งคุปตานนท์ (2546) วิจัยเรื่อง กรณีศึกษาการจัดการความรู้ในองค์กรก่อสร้าง ซึ่งดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจริงจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการฝ่ายผลิต ผู้จัดการ โรงงาน และวิศวกร ประกอบกับการสังเกตและการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรก่อสร้าง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนในการระบุดังความรู้และวิธีการในการดึงความรู้จากพนักงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กรก่อสร้างในประเทศไทย ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ โครงสร้างองค์กรและการติดต่อสื่อสารตามสายงานนโยบายและวัสดุทัศน วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างการบริหารความรู้และการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นต้น สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ บุคลากรไม่มีเวลาและขาดความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ จากผลการศึกษานี้ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาเป็นแบบจำลองเพื่อทดลองการระบุและดึงความรู้ของบุคลากรในรูปของแบบฟอร์มและนำไปแนบกับเว็บไซต์ขององค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการระบุและดึงความรู้ขององค์กร

อิมเออรี่ (Emery, 2002) นักศึกษาปริญญาเอกแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียได้ ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดเชิงวินิจัย การจัดการความรู้ขององค์กรที่ประยุกต์ใช้ web-based โดยมุ่งวัดความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร 3 ประเด็น คือ (1) องค์กรสร้างและสนับสนุนการจัดการความรู้ได้อย่างไร (2) มุมมองของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะของคณมีความสัมพันธ์กับงานขององค์กรบน web-based อย่างไร (3) มีการใช้ประโยชน์จากข้อความที่ได้มาบน web-based กับภารกิจรักษาความรู้ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กรอย่างไร ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา แสดงให้เห็นว่าปัจจัย 3 ประการที่

เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากการใช้ระบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ สมรรถนะของพนักงาน และความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ระบบ โดยมีความสัมพันธ์ปริมาณที่สูงมากในองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตามผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า มีความแตกต่างระหว่างการใช้ประโยชน์ในด้านความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ระบบการจัดการความรู้ระหว่างองค์การ เนื่องจากบทบาทและการตอบสนองแตกต่างกันของผู้ใช้ระบบ ดังนั้นไม่จำเป็นต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อใช้ในองค์การที่แตกต่างกัน

โกลด์ (Gold. 2002) นักศึกษาปริญญาเอกแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะในการจัดการความรู้ขององค์การ ข้อค้นพบที่สำคัญซึ่งว่าลักษณะของเศรษฐกิจแบบใหม่คือ ความตระหนักในคุณค่าของทรัพย์สินแห่งความรู้ ซึ่งปรากฏบนตัวสารสนเทศขององค์การ การกระจายของผลิตภัณฑ์และในสาขาองค์การ แม้ว่าการแข่งขันจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การที่พัฒนาบนฐานการจัดการความรู้ แต่เป็นเรื่องยากที่จะพัฒนาองค์การภายใต้ระบบการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากในความเป็นจริงองค์การยังมีประวัติศาสตร์และกระบวนการทำงานภายใต้ความสำเร็จได้ของวัฒนธรรมแบบดั้งเดิมอยู่ ผลการศึกษาประสิทธิผลการจัดการความรู้จากกลุ่มตัวอย่างชี้ให้เห็นว่า การลงทุนพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกันเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ในองค์การ

แมคคาร์เธ (McCarthy. 2002) นักศึกษาปริญญาเอกแห่งมหาวิทยาลัยโนวาแห่งตะวันออกเฉียงใต้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความกลมกลืนของภาระงานด้านเทคโนโลยีกับระบบการจัดการความรู้ ขององค์การ 14 องค์การ ประกอบด้วย องค์การของรัฐ โรงงานอุตสาหกรรมสถาบันการเงิน และบริษัทให้คำปรึกษา ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาพบว่า (1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างระบบการจัดการความรู้และความต้องการในภาระงานของผู้ใช้ระบบ (2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการจัดการความรู้และคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้ระบบ และ (3) ความต้องการในภาระงาน และคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้ระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความกลมกลืนระหว่างภาระงานด้านเทคโนโลยี และระบบการจัดการความรู้

สรุป แนวคิดที่นำมาอ้างอิงในเรื่องการจัดการความรู้ โดยในการศึกษาด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ ทิพวรรณ สุวรรณประเสริฐ (2541: 113-119) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นปีการศึกษา 2540 สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 1,370 คน เป็นนักเรียนชาย 512 คน และนักเรียนหญิง 858 คน ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรเพศหญิง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะคิดต่อการเรียน แรงจูงใจ การใช้เวลาในการเรียน และลักษณะมุ่งอนาคตการเรียน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรเพศชายมีความสัมพันธ์ทางลบ



กับพฤติกรรมการเรียนเรียนรู้ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรด้าน  
เซวี่ปัญญา ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง สถานภาพการสมรสของบิดามารดา  
ระดับชั้นเรียน และขนาดของโรงเรียน ไม่พบความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้อย่างไม่มีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการอ้างอิงและเป็นแนวทางในการ  
กำหนดกรอบแนวคิดและแบบสอบถาม



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 320 คน (แหล่งที่มา: ฝ่ายบุคคลของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{320}{1 + (320)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{320}{1 + (0.80)}$$

$$n = \frac{320}{1.80}$$

$$n = 177.77 \text{ หรือ } 178 \text{ ตัวอย่าง}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 178 คน และได้สำรองเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 12% เท่ากับ 22 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยผู้วิจัย กำหนดหมายเลขเรียงลำดับประชากรทั้งหมด จากคนที่ 1 ถึงคนที่ 320 และใช้หลักเกณฑ์ในการเลือก ตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืน (Without replacement) เมื่อจับสลากได้หมายเลขใด ประชากรหมายเลขนั้นจะเป็นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จนครบจำนวน 200 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเป็นเครื่องมือในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด คำถามมีทั้งหมด 5 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ข้อที่ 1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 1.2 อายุ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{65 - 25}{4} = 10$$

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 26 – 35 ปี
- มากกว่า 35 ปี

ข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ได้แก่

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 1.4 ตำแหน่งงานในองค์กร โดยระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal

Scale) ได้แก่

- ระดับตำแหน่ง ต่ำกว่า Manager
- ระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป

ข้อที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงาน โดยระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ

(Ordinal Scale) ได้แก่

- ไม่เกิน 3 ปี
- 3 – 5 ปี
- 6 – 8 ปี
- 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- |                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| - ด้านเทคโนโลยี       | มี 5 ข้อดังนี้ (1-5)   |
| - ด้านโครงสร้างองค์กร | มี 6 ข้อดังนี้ (6-9)   |
| - ด้านวัฒนธรรม        | มี 6 ข้อดังนี้ (10-15) |

เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

มี 5 ระดับคือ

ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน

สำหรับการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น  
ได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537:29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

โดยแบ่งช่วงข้อมูล ดังนี้

- 1.00 – 1.80 ระบบบริหารจัดการความรู้อยู่ในระดับไม่ดีมาก
- 1.81 – 2.60 ระบบบริหารจัดการความรู้อยู่ในระดับไม่ดี
- 2.61 – 3.40 ระบบบริหารจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง
- 3.41 – 4.20 ระบบบริหารจัดการความรู้ในระดับดี
- 4.21 – 5.00 ระบบบริหารจัดการความรู้ในระดับดีมาก

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ มี 8 ข้อดังนี้ (16-20)

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)  
ได้โดยแบ่งเป็น

ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

โดยแบ่งช่วงข้อมูล ดังนี้

- 1.00 – 1.80 พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้อยู่ในระดับไม่ดีมาก
- 1.81 – 2.60 พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้อยู่ในระดับไม่ดี
- 2.61 – 3.40 พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลาง
- 3.41 – 4.20 พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับดี
- 4.21 – 5.00 พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับดีมาก

#### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามที่เหมาะสม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม จากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แต่ละด้านดังนี้

ระบบบริหารจัดการความรู้ โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

- ด้านเทคโนโลยี	เท่ากับ	0.784
- ด้านโครงสร้าง	เท่ากับ	0.769
- ด้านวัฒนธรรม	เท่ากับ	0.871
ระบบบริหารจัดการความรู้โดยรวม	เท่ากับ	0.840

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากแหล่งข้อมูลดังนี้
  - 2.1 ผู้วิจัยขอคำปรึกษาจากผู้บริหารของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงวัฒนธรรมของบริษัทเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการความรู้
  - 2.2 ผู้วิจัยขอคำปรึกษาจากผู้จัดการฝ่ายบุคคลเพื่อให้ทราบจำนวนประชากร และเพื่อให้ทราบความเหมาะสมในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำเป็นต้องใช้ในการวิจัย
  - 2.3 การศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารวารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 4. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach's  $\alpha$
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 วิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยวิธีค่าคอนบักแอลฟา (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546)

$$Cronbach's\ Alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

#### 4.1.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

##### สถิติพื้นฐานได้แก่

##### 1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	F	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

##### 1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:40)

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum Xi$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง



### 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2540: 40)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.1.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

##### 1. การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

##### 2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่า t-test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ใช้ t-test เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (เพศ) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:165)

2.1.1 กรณีที่ค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม และสมมติว่าไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left( \frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 2}}$$

เมื่อ $t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$df$	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

2.1.2 กรณีที่ค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่าประชากรทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$\text{โดยที่ } df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ $t$	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$s_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$s_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$df$	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

2.2 การทดสอบสมมติฐานในความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 144)

แหล่งของการแปรปรวน	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)		ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
	ผลรวมกำลังสอง SS	df		
ระหว่างกลุ่ม	$SS_b$	k-1	$MS_b$	$MS_b/MS_w$
ภายในกลุ่ม	$SS_w$	n-k	$MS_w$	
ทั้งหมด	$SS_t$	n-1		

ใช้ค่า One Way ANOVA กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	$MS_b$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_w$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1), ภายในกลุ่ม (n-k)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

โดยที่  $n_i \neq n_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด
	$\alpha$	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระกันต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 311-312) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สมมติฐานข้อที่ 3 และสมมติฐานข้อที่ 4 ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ความหมายของ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 437)

1. ถ้าค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะลด แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม
2. ถ้าค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลดด้วย
3. ถ้าค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้าค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้าค่า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้าค่า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อยและมีค่าระดับความสัมพันธ์ของสหสัมพันธ์ (Salkind, 2000: 208)

<u>ค่าระดับความสัมพันธ์</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
0.81-1.00	สูง
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง
0.41-0.60	ปานกลาง
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	ต่ำ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเรียนรู้

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบ การบริหารจัดการความรู้แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใน ส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็น ผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	55	27.50
1.2 หญิง	145	72.50
รวม	200	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี	26	13.00
2.2 26 – 35 ปี	148	64.00
2.3 35 ปี ขึ้นไป	46	23.00
รวม	200	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.50
3.2 ปริญญาตรี	134	67.00
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	61	30.50
<b>รวม</b>	200	100.00
4. ตำแหน่งงานในองค์กร		
4.1 ระดับตำแหน่ง Non-Manager	145	72.50
4.2 ระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป	55	27.50
<b>รวม</b>	200	100.00
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
5.1 ไม่เกิน 3 ปี	61	30.50
5.2 3 – 5 ปี	67	33.50
5.3 6 – 8 ปี	29	14.50
5.4 9 ปี ขึ้นไป	43	21.50
<b>รวม</b>	200	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 และเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 26 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 23.00 และ 13.00 ตามลำดับ

3. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 30.50 และ 2.50 ตามลำดับ



4. ด้านตำแหน่งงานในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับตำแหน่ง Non-Manager จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 และมีระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป จำนวน 55 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 27.50

5. ด้านระยะเวลาการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี มี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการทำงานไม่เกิน3 ปี จำนวน 61 คน ระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน และระยะเวลาการทำงาน 6-8 ปี จำนวน 29 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 30.50 21.50 และ 14.50 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในเรื่อง อายุ การศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และระยะเวลาในการทำงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับปริญญาตรี	139	69.50
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	61	30.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ จำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

3. ด้านการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า หรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้

การวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

ด้านเทคโนโลยีต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับระบบบริหารจัดการความรู้
1. ความสามารถในการด้านเทคโนโลยีของบริษัทฯ ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของท่าน	4.05	0.670	ระดับดี
2. บริษัทฯมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพสูง	3.69	0.718	ระดับดี
3. เทคโนโลยีของบริษัทฯ มีลักษณะเอื้อต่อการทำงานให้สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และถ่ายโอนความรู้ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาการใช้งาน	3.77	0.860	ระดับดี
4. บริษัทฯมีความพร้อมในด้านเครื่องมือที่สนับสนุนการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยน และการถ่ายโอน	3.73	0.798	ระดับดี
5. เทคโนโลยีของบริษัทฯมีการออกแบบไว้โดยเฉพาะให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะหน้าที่งานต่างๆ ในองค์การ	3.60	0.750	ระดับดี
<b>ด้านเทคโนโลยีต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้โดยรวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.558</b>	<b>ระดับดี</b>

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน พบว่า ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.558

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านโครงสร้าง ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

ด้านโครงสร้างต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับระบบ บริหารจัดการ ความรู้
6. บริษัทฯมีระบบการบริหารที่มีความยืดหยุ่นสูง มีลักษณะส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจ และตั้งใจจะแสวงหาความรู้ เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	3.83	0.707	ระดับดี
7. สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯสามารถพบปะ พูดคุยกันได้ง่าย และสะดวก เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้	3.94	0.741	ระดับดี
8. บริษัทฯจัดให้มีหน่วยงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับการดูแลและพัฒนาาระบบการจัดเก็บข้อมูล	3.85	0.806	ระดับดี
9. บริษัทฯมีการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการสร้าง และพัฒนาเครือข่ายความรู้ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบาย	3.81	0.752	ระดับดี
<b>ด้านโครงสร้างต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้โดยรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.578</b>	<b>ระดับดี</b>

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านโครงสร้าง ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน พบว่า ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านโครงสร้างโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรม ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

ด้านวัฒนธรรมต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับระบบ บริหารจัดการ ความรู้
10. ความสามารถของบริษัทฯในด้านวัฒนธรรมองค์กร ในเรื่อง ทักษะคิด และ วิธีการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้	3.92	0.652	ระดับดี
11. บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มีลักษณะกล้าที่จะคิด และทำใน สิ่งใหม่ๆ ที่มีเป้าหมายทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ โดยไม่กลัวความ ล้มเหลว	3.97	0.708	ระดับดี
12. บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมใฝ่รู้ และรักในการเรียนรู้ ทักยะและ ประสบการณ์ความรู้ จากบุคคลภายใน	3.86	0.774	ระดับดี
13. ผู้บริหารมีลักษณะของการทำตัวเป็นแบบอย่าง ในเรื่องของการเปิดใจรับ ฟัง ใฝ่รู้ การคิดนอกกรอบ และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.82	0.855	ระดับดี
14. บริษัทฯมีการส่งเสริมพฤติกรรมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง กล้าเรียน ใฝ่ รู้ กล้าเปิดใจรับฟัง	3.84	0.744	ระดับดี
15. บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมที่รักการทำงานเป็นทีม ในลักษณะทีมงานที่มี การข้ามสายงาน และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้กับผู้อื่นใน ทีมงาน	3.89	0.678	ระดับดี
<b>ด้านวัฒนธรรมต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้โดยรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.576</b>	<b>ระดับดี</b>

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรม ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน พบว่า ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรมโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.576

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจ  
ร้านอาหารบริการด่วน

พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
16. ท่านได้นำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มาพัฒนาการเรียนรู้ของ ตนเอง	3.98	0.592	ระดับดี
17. ท่านมีการแสวงหาความรู้จากบุคคลภายในองค์กร เพื่อเพิ่มทักษะของ ตนเอง	3.90	0.614	ระดับดี
18. ท่านมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการถ่ายทอดความรู้จากบุคคลภายใน องค์กร	3.80	0.677	ระดับดี
19. ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยอาศัยการเรียนรู้จากบุคคล ภายในองค์กร	3.86	0.615	ระดับดี
20. ท่านมีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการสนับสนุนโดยบุคคลภายใน องค์กร	3.93	0.676	ระดับดี
<b>พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้โดยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.497</b>	<b>ระดับดี</b>

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการ  
ด่วน พบว่า พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน อยู่ในระดับดี โดยมี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.497 เมื่อพิจารณาพบว่า พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้  
ของพนักงานฯ เกิดขึ้นจากการนำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาพัฒนาการเรียนรู้ การแสวงหาความรู้จากการ  
เรียนรู้ด้วยตนเองและจากบุคคลภายในองค์กร รวมถึงการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และได้รับการ  
สนับสนุนโดยบุคคลภายในองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.93 3.90 3.86 และ 3.80

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ  
ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของ  
พนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน โดย  
สามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่ต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า  $t$  กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน (Independent  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสูตรการคำนวณค่า  $t$  มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_1$  และปฏิเสธ  $H_0$  และใช้ค่า  $t$  กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  และใช้ค่า  $t$  กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent  $t$ -test) เป็นดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการทดสอบความแตกต่างของเพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้	Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	Equal variances assumed	2.749		0.099	ชาย	3.86	0.545	-0.488
Equal variances not assumed			หญิง	3.90	0.479			

จากตาราง 7 พบว่า ความเท่ากันของความแปรปรวนมีค่า Sig เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมเรียนรู้ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงพิจารณาผลการทดสอบพฤติกรรมเรียนรู้ระหว่างพนักงานกลุ่มเพศชายและกลุ่มเพศหญิง โดยใช้ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่ามีค่า t เท่ากับ -0.488 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.626 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานเพศชายมีพฤติกรรมเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่ต่างจากพนักงานเพศหญิงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่ต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีพฤติกรรมเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA และถ้าความ

แปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของค่าแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของอายุที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้	Levene Statistic	df1	df2	Sig
พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อ ระบบการบริหารจัดการความรู้	0.293	2	197	0.746

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มพฤติกรรม พบว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.746 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านดังกล่าวระหว่างพนักงานกลุ่มที่มีอายุต่างกันมีค่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงใช้ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน



ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของอายุที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.880	2	0.440	1.795	0.169
	ภายในกลุ่ม	48.318	197	0.245		
	รวม	49.198	199			

จากตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของอายุที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ Sig เท่ากับ 0.169 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่ต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig มีค่าต่ำกว่า 0.05 ใดๆก็ตาม เนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของค่าแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_1$  และปฏิเสธ  $H_0$  และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า sig จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) เป็นดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของการศึกษาที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของภัทรธุรกิจร้านอาหารบริการ

พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้	Levene's Test for Equality of Variances	การศึกษา							
		F		Sig.		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.	
พฤติกรรมการเรียนรู้	Equal variances assumed	1.142	0.287	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	3.95	0.075	2.412	198	0.17
	Equal variances not assumed			สูงกว่า	3.77	0.078			

จากตาราง 10 จะเห็นได้ว่าในส่วนของพฤติกรรมเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.287 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานกลุ่มระดับการศึกษาค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงพิจารณาผลการทดสอบพฤติกรรมเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ระหว่างพนักงานกลุ่มระดับการศึกษาค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีและกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยใช้ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่า มีค่า t 2.412 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มี

ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของภัตตาคารอาหารบริการด่วนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของภัตตาคารอาหารบริการด่วน ต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของภัตตาคารอาหารบริการด่วน ไม่ต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของภัตตาคารอาหารบริการด่วน ต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า  $t$  กรณีกลุ่มประชากรเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า  $t$  มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_1$  และปฏิเสธ  $H_0$  และใช้ค่า  $t$  กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  และใช้ค่า  $t$  กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) เป็นดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของตำแหน่งงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้	Levene's Test for Equality of Variances	ตำแหน่งงาน			t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	Non-Manager	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
พฤติกรรมการเรียนรู้	Equal variances assumed	0.055	0.815	Non-Manager	3.90	0.503	0.297	198	0.76
	Equal variances not assumed			Manager ขึ้นไป	3.88	0.483			

จากตาราง 11 จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.815 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานกลุ่มระดับตำแหน่งงาน Non-Manager และกลุ่มระดับตำแหน่งงาน Manager ขึ้นไป มีค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านดังกล่าวไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงพิจารณาผลการทดสอบพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ระหว่างพนักงานกลุ่มระดับตำแหน่งงาน Non-Manager และกลุ่มระดับตำแหน่งงาน Manager ขึ้นไป โดยใช้ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่า มีค่า t เท่ากับ 0.297 โดยมีค่า Sig 0.76 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่ต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบ

สมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย One Way ANOVA และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานของพนักงาน โดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้	Levene Statistic	df1	df2	Sig
พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้	1.461	3	196	0.22

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มพฤติกรรม พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.22 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมด้านดังกล่าวระหว่างพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีค่าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึง One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	6.363	23	2.121	9.405	0.00**
	ภายในกลุ่ม	42.835	196	0.219		
	รวม	49.198	199			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่า ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันมีพฤติกรรม การเรียนรู้แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้  
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระดับในการทำงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3 – 5 ปี	6 – 8 ปี	9 ปีขึ้นไป
พฤติกรรม การเรียนรู้	ไม่เกิน 3 ปี	3.83	-0.03 (0.639)	0.19 (0.062)	-0.37* (0.000)
	3 – 5 ปี	3.87		0.23* (0.024)	-0.33* (0.000)
	6 – 8 ปี	3.63			-0.570* (0.000)
	9 ปีขึ้นไป	4.20			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่ระยะเวลาในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า พนักงานที่ระยะเวลาในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.37 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี มีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า พนักงานที่ระยะเวลาในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า พนักงานที่ระยะเวลาในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-8 ปี มีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-8 ปี โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า พนักงานที่ระยะเวลาในการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.57

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้ คือ

$H_0$  : ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

$H_1$  : ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี	พฤติกรรมการเรียนรู้		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ความสามารถในด้านเทคโนโลยีของบริษัทฯ ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ของท่าน	0.377**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
บริษัทฯ มีความพร้อมในด้านเครื่องมือที่สนับสนุนการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยน และการถ่ายโอน	0.298**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
เทคโนโลยีของบริษัทฯ มีการออกแบบไว้โดยเฉพาะให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะหน้าที่งานต่างๆ ในองค์กร	0.366**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีโดยรวม	0.430**	0.000	ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านเทคโนโลยี ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.377 0.270 0.283 0.298 และ 0.366 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ค่อนข้างต่ำ ค่อนข้างต่ำ ค่อนข้างต่ำ และค่อนข้างต่ำตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี มีความสามารถในระดับสูงขึ้น พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการเรียนรู้ ในระดับสูงขึ้น

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้าน โครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านโครงสร้าง	พฤติกรรมการเรียนรู้		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
บริษัทที่มีระบบการบริหารที่มีความยืดหยุ่นสูง มีลักษณะส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจ และตั้งใจจะแสวงหาความรู้ เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	0.420**	0.000	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทสามารถพบปะ พูดคุย กันได้ง่าย และสะดวก เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้	0.436**	0.000	ปานกลาง
บริษัทจัดให้มีหน่วยงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับการดูแลและพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล	0.322**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
บริษัทมีการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานที่ชัดเจน เกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาเครือข่ายความรู้ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบาย	0.385**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
<b>ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านโครงสร้างโดยรวม</b>	<b>0.505**</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านโครงสร้าง ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.420 0.436 0.322 และ 0.385 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง ปานกลาง ก่อนข้างต่ำ และ ก่อนข้างต่ำ ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านโครงสร้าง มีการสนับสนุนในระดับสูงขึ้น พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการเรียนรู้ ในระดับสูงขึ้น

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรม	พฤติกรรมการเรียนรู้		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ความสามารถของบริษัทฯในด้านวัฒนธรรมองค์กร ในเรื่อง ทศนคติ และวิถีการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้	0.541**	0.000	ปานกลาง
บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มีลักษณะกล้าที่จะคิด และทำในสิ่งใหม่ๆ ที่มีเป้าหมายทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ โดยไม่กลัวความล้มเหลว	0.348**	0.000	ก่อนข้างต่ำ
บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมใฝ่รู้ และรักในการเรียนรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ความรู้ จากบุคคลภายใน	0.347**	0.000	ก่อนข้างต่ำ
ผู้บริหารมีลักษณะของการทำตัวเป็นแบบอย่าง ในเรื่องของการเปิดใจรับฟัง ใฝ่รู้ การคิดนอกกรอบ และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.386**	0.000	ก่อนข้างต่ำ
บริษัทฯมีการส่งเสริมพฤติกรรมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง กล้าเรียน ใฝ่รู้ กล้าเปิดใจรับฟัง	0.353**	0.000	ก่อนข้างต่ำ

ตาราง 17 (ต่อ)

ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรม	พฤติกรรมการเรียนรู้		
	r	Sig	ระดับความ สัมพันธ์
บริษัทที่มีการสร้างค่านิยมที่รักการทำงานเป็นทีม ใน ลักษณะทีมงานที่มีการข้ามสายงาน และพร้อมที่จะ แลกเปลี่ยน และถ่ายโอนความรู้กับผู้อื่นในทีมงาน	0.485**	0.000	ปานกลาง
ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรม	0.518**	0.000	ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารจัดการความรู้ (KnowledgeManagement) ด้านวัฒนธรรม ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระบบการบริหารจัดการความรู้ (KnowledgeManagement) ด้านวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.541 0.348 0.347 0.386 0.353 และ 0.485 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง ค่อนข้างต่ำ ค่อนข้างต่ำ ค่อนข้างต่ำ ค่อนข้างต่ำ และปานกลาง ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรมมีการสนับสนุนในระดับสูงขึ้น พนักงานก็จะมีพฤติกรรมเรียนรู้ ในระดับสูงขึ้น

ตาราง 18 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test, One Way ANOVA
1.1	เพศ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.2	อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.3	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.4	ตำแหน่งงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.5	ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
2	ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1	ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.2	ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3	ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม และพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ซึ่งจะนำผลของการวิจัยไปพัฒนาถึงระบบบริหารจัดการความรู้ด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลต่อให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ และนำไปดำเนินการจัดการต่อให้กับองค์กร และพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในอนาคตต่อไป โดยในบทนี้จะกล่าวถึง ความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย วิธีการวิจัย รวมถึงการแสดงผลของการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และผู้วิจัยยังได้จัดทำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเพื่อที่จะสามารถนำผลของการวิจัยที่ได้นำไปใช้ในองค์กรได้ต่อไป

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด และระดับตำแหน่งที่มีผลต่อ พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน
2. เพื่อศึกษาระบบบริหารจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน
4. เพื่อศึกษาระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง ด้านวัฒนธรรมของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

#### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ แตกต่างกัน
2. ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้

## วิธีดำเนินการศึกษา

### 1. แหล่งข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานประจำบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 178 คน และได้ สำรองเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 12% เท่ากับ 22 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 200 คน

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดหมายเลขเรียงลำดับประชากรทั้งหมด จากคนที่ 1 ถึงคนที่ 320 และใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืน (Without replacement) เมื่อจับสลากได้หมายเลขใดประชากรหมายเลขนั้นจะเป็นตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัย จนครบจำนวน 200 คน

### 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเป็นเครื่องมือในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐม ภูมิโดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนคือ

**ตอนที่ 1** ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด คำถามมีทั้งหมด 5 ข้อ มีลักษณะ คำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบ เดียว ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ยกเว้นข้อที่ 1.1 เป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้ เป็นลักษณะคำถาม ปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

### 3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายลักษณะของข้อมูล

3.1.1 นำข้อมูลใน ตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง งาน ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละเพื่อนำมาสรุปผล

3.1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 คือ ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำมาสรุปผล

### 3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้

**สมมติฐานข้อที่ 2** ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้

การวิเคราะห์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สรุปผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้างและด้านวัฒนธรรม มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

##### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.00 พนักงานส่วนใหญ่มี



ตำแหน่งระดับตำแหน่ง Non-Manager คิดเป็นร้อยละ 72.50 ระยะเวลาการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระบบบริหารจัดการความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาได้ดังนี้

พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ระดับดี ในด้านเทคโนโลยี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ในระดับดี ในด้านความสามารถ มีลักษณะเอื้อต่อการทำงาน มีความพร้อมในด้านเครื่องมือการลงทุน โครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงมีการออกแบบไว้โดยเฉพาะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 3.77 3.73 3.69 และ 3.60 ตามลำดับ

พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ระดับดี ในด้านโครงสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านโครงสร้าง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ในระดับดี ในด้านสภาพแวดล้อม มีเจ้าหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการดูแลและพัฒนาระบบ มีลักษณะส่งเสริม รวมถึงมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.85 3.83 และ 3.81 ตามลำดับ

พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ระดับดี ในด้านวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นได้ว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านวัฒนธรรม ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ในระดับดี ในด้านการสร้างค่านิยมในการทำงาน ทักษะและวิธีการทำงาน รักการทำงาน เป็นทีม ใฝ่รู้และรักการเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเปิดใจรับฟังการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.92 3.89 3.86 3.84 และ 3.82 ตามลำดับ

## ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเรียนรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ในระดับดี ในด้านการนำประสบการณ์มาพัฒนาการเรียนรู้ ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลภายใน แสวงหาความรู้ มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และได้รับการถ่ายทอดความรู้จากคนภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.93 3.90 3.86 และ 3.80 ตามลำดับ

## 2. สรุปผลการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน แตกต่างกัน ผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน เป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยรวมแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปี โดยรวมมีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยรวมแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี โดยรวมมีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 8 ปี มีพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยรวมแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 8 ปี โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่ำกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยมีระดับความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง ปานกลางและปานกลาง ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ แตกต่างกัน  
จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน หมายความว่าพนักงานเพศชายมีพฤติกรรมการเรียนรู้โดยรวม ไม่ต่างจาก พนักงานเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเรียนรู้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน หมายความว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ ต่างกัน ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นรายคู่จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ โดยรวมแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป หมายความว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปี โดยรวมมีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี โดยรวมมีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 8 ปี พฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 8 ปี โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมการเรียนรู้ต่อระบบการบริหารจัดการความรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2** ระบบการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน

#### ด้านเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์ระบบบริหารจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยี พบว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีโดยรวม ในข้อ เทคโนโลยีส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลง มีการออกแบบไว้โดยเฉพาะ มีความพร้อมในด้านเครื่องมือ มีลักษณะเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึง และโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพ มี

ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ด้านโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านโครงสร้าง พบว่า ความสามารถด้านโครงสร้างโดยรวม ในข้อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบบริหารมีความยืดหยุ่นสูง มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และมีหน่วยงานหรือบุคคลรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ด้านวัฒนธรรม

ผลการวิเคราะห์ระบบบริหารจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรม พบว่า ความสามารถด้านวัฒนธรรมโดยรวม ในข้อ การสร้างค่านิยมรักการทำงาน ลักษณะการทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหาร ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง การสร้างค่านิยมในการทำงาน และการสร้างค่านิยมใฝ่รู้ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ระบบบริหารจัดการความรู้ และพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน สามารถสรุปประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับตำแหน่ง Non-Manager มีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี

ผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ต่างกัน พบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพฤติกรรมการเรียนรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศชายหรือเพศหญิง อาจจะเนื่องมาจาก การเรียนรู้ที่จะส่งผลถึงพฤติกรรมการเรียนรู้จะขึ้นอยู่กับความสนใจและการเปิดใจที่รับรู้ในสื่อต่างๆ ทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถรับรู้และเรียนรู้ได้เท่าเทียมกัน และบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทุกคนได้เรียนรู้ในช่องทางต่างๆ หากพนักงานให้ความสนใจและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเป็นพฤติกรรม จะทำให้พนักงานมีทักษะในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิ

ดา ลือสายวงศ์ (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างพฤติกรรม การเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประมะ สตะ เวทิน. 2533: 112 กล่าวไว้ว่า ความ แตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความ ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้ มีความต้องการที่จะส่งและรับ ข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้าง ความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและ ส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers; & Yates, 1980: 87)นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความ แตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนด บทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบ บริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ เนื่องจากการเรียนรู้หรือการรับรู้ นั้น เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องเปิดใจในการเรียนรู้ รวมถึงการเข้าใจ ในจุดมุ่งหมายขององค์กรว่าองค์กรต้องการ ไปในทิศทางใด ถ้าเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรแล้ว พนักงานทุกคนจะสามารถทำตามจุดมุ่งหมายนั้นในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นอายุที่ต่างกัน ทำให้การเรียนรู้ ไม่ต่างกัน และเป็นการวัดความสามารถขององค์กรว่ามีการนำเสนออย่างไรทำให้พนักงานเกิดความสนใจ กับสิ่งที่นำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชีรา พาระพงษ์ (2548) กรณีศึกษา การเรียนรู้ของ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ ของพนักงาน ที่มี อายุ แตกต่างกัน พบว่าการเรียนรู้ของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นการเรียนรู้ไม่ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปได้ว่าพนักงานทุกคนรับทราบและเข้าใจในวิสัยทัศน์ของธนาคาร ที่จะนำพา ธนาคารไปสู่จุดมุ่งหมายและสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น พนักงานในองค์กรมีโอกาสได้ใช้ ความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองในด้านการบริหารงาน

1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มี ต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ อันเนื่องมาจากพฤติกรรมการเรียนรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา แต่ขึ้นอยู่กับความสนใจหาความรู้เพื่อนำไปเป็นประโยชน์และนำมาพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัย นิพนธ์ เทียนวิหาร และคณะ (2547: 86) กรณีศึกษา การจัดการความรู้ของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยไม่ต่างกัน อาจ เนื่องมาจาก ธนาคารมีการจัดการความรู้ที่มีจุดเริ่มต้นที่มีการตั้งเจตจำนงร่วมกันร่วมเรียนรู้ เป็นการจัดรูป ความรู้แล้วนำไปสู่การให้และแบ่งปันที่เอื้อต่อการพัฒนาคน พัฒนางาน อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานในระดับตำแหน่งงานไม่ว่าจะเป็นระดับปฏิบัติการหรือระดับผู้จัดการ มีความสามารถในการเรียนรู้เท่าๆ กัน เนื่องจากบริษัทเปิดให้การรับรู้สิ่งต่างๆ เสมอภาคกัน แล้วแต่ความสามารถของแต่ละคน เพื่อมาพัฒนาให้เป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มานิดา ลือสายวงศ์ (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี ดังนั้นจะเข้าใจองค์การมากกว่าพนักงานที่เข้ามาใหม่ และความสามารถในการรับรู้และถ่ายทอดออกเป็นพฤติกรรมย่อมมีมากกว่า สอดคล้องกับทฤษฎีของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:47-48) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วยผู้บริหารในองค์การจะสามารถคาดการณ์ได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

2. ระบบบริหารจัดการความรู้ ในด้านเทคโนโลยี ด้าน โครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**ด้านเทคโนโลยีโดยรวม** มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความสามารถในด้านเทคโนโลยีมีความสำคัญมาก หากองค์กรมีการลงทุนมีความพร้อมของเครื่องมือและออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และมีหน่วยงานหรือบุคคลรับผิดชอบโดยตรง โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากองค์กรมีความสามารถด้านเทคโนโลยี มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานอย่างเพียงพอ มีเทคโนโลยีมีลักษณะเอื้ออำนวยในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และมีความพร้อมในด้านเครื่องมือ รวมไปถึงมีการออกแบบไว้ในลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับงานนั้นๆ จะทำให้พนักงานได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคคาร์เธ (McCarthy, 2002) นักศึกษาปริญญาเอกแห่งมหาวิทยาลัยโนวาแห่งตะวันออกเฉียงใต้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความกลมกลืนของภาระงานด้านเทคโนโลยีกับระบบการจัดการความรู้ ขององค์กร 14 องค์กร ประกอบด้วย องค์กรของรัฐ โรงงานอุตสาหกรรมสถาบันการเงิน และบริษัทให้คำปรึกษา ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาพบว่า

(1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างระบบการจัดการความรู้และความต้องการในภาระงานของผู้ใช้ระบบ (2) มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการจัดการความรู้และคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้ระบบ และ (3) ความต้องการในภาระงาน และคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้ระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความกลมเกลียวระหว่างภาระงานด้านเทคโนโลยี และระบบการจัดการความรู้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยโกลด์ (Gold, 2002) นักศึกษาปริญญาเอกแห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง สมรรถนะในการจัดการความรู้ขององค์กร ข้อค้นพบที่สำคัญบ่งชี้ว่าสัญลักษณ์ของเศรษฐกิจแบบใหม่ คือ ความตระหนักในคุณค่าของทรัพย์สินแห่งความรู้ ซึ่งปรากฏบนตัวสารสนเทศขององค์กร การกระจายของผลิตภัณฑ์และในสาขาองค์กร แม้ว่าการแข่งขันจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรที่พัฒนามาบนฐานการจัดการความรู้ แต่เป็นเรื่องยากที่จะพัฒนาองค์กรภายใต้ระบบการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากในความเป็นจริงองค์กรยังมีประวัติศาสตร์และกระบวนการทำงานภายใต้ความสำเร็จได้ของวัฒนธรรมแบบดั้งเดิมอยู่ ผลการศึกษาประสิทธิผลการจัดการความรู้จากกลุ่มตัวอย่าง ชี้ให้เห็นว่าการลงทุนพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน เป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ในองค์กร

**ด้านโครงสร้างโดยรวม** มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรมีลักษณะส่งเสริม กระตุ้นให้พนักงานมีความสนใจ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสามารถแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากองค์กรมีโครงสร้างในการส่งเสริมให้พนักงานทุกคน ได้มีพฤติกรรมการเรียนรู้โดยมีการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เมื่อโครงสร้างกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องได้รับการเรียนรู้ ก็จะช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมกับระบบบริหารจัดการความรู้ และยังสร้างพฤติกรรมเรียนรู้ที่ดีให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จิรชาติ ตั้งคุปตานนท์ (2546) วิจัยเรื่อง กรณีศึกษาการจัดการความรู้ในองค์กรก่อสร้าง ซึ่งดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจริงจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการฝ่ายผลิต ผู้จัดการ โรงงาน และวิศวกร ประกอบกับการสังเกตและการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรก่อสร้าง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนในการระบุถึงความรู้และวิธีการในการดึงความรู้จากพนักงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับองค์กรก่อสร้างในประเทศไทย ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ โครงสร้างองค์กรและการติดต่อสื่อสารตามสายงานนโยบายและวิสัยทัศน์ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างการบริหารความรู้และการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นต้น สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ บุคลากรไม่มีเวลาและขาดความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ จากผลการศึกษาที่ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาเป็นแบบจำลองเพื่อทดสอบการระบุและดึงความรู้ของบุคลากร

ในรูปของแบบฟอร์มและนำไปแนบกับเว็บไซต์ขององค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการระบุและดึงความรู้ขององค์กร

**ด้านวัฒนธรรมโดยรวม** มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วัฒนธรรมบริษัทในเรื่องทัศนคติ การสร้างค่านิยม การส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง และการสร้างค่านิยมให้รักการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ รวมไปถึงลักษณะการทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหาร โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ หากวัฒนธรรมของบริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ดี มีการสร้างค่านิยมและการพัฒนาความรู้ด้วยตนเอง จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ดีและเกิดการตอบสนองของระบบบริหารจัดการความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจารณ์ พานิช (2546) พบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการจัดการความรู้ในมุมมองด้านทรัพยากร (Resource-Based Perspective) ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างการบริหาร และวัฒนธรรมองค์กร นั่นเอง ซึ่งองค์กรจะต้องให้ความสำคัญ และพัฒนาความสามารถในด้านต่างๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดทั้งในระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล โดยองค์ประกอบเหล่านี้ช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิผล และยังสอดคล้องกับงานวิจัย มานิดา นันทไมตรี (2547: 13) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ในองค์กรของไทย กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช บริษัท แฟลเชล (ไทยแลนด์) จำกัด และบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กรที่มีมาแตกต่างกัน คือ โรงพยาบาล ใช้การจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ ผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในองค์กร บริษัทแฟลเชล (ไทยแลนด์) จำกัด ใช้ในการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมปรัชญาทางการดำเนินธุรกิจและคุณค่าด้านความรู้และรักษาไว้ซึ่งความรู้ โดยดึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้ออกมาเก็บไว้ในองค์กรเพื่อเพิ่มคุณค่าให้องค์กรต่อไปในอนาคต ส่วนบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ใช้การจัดการความรู้โดยมีความเชื่อมั่นว่า การจัดการความรู้จะสามารถช่วยให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กรด้านการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้โดยมีประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ สนับสนุน การมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ความสนใจใฝ่รู้ของคนในองค์กรและรางวัลสูงใจที่องค์กรมีให้แก่บุคลากรในองค์กร โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ที่ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การเก็บความรู้และการนำความรู้ไปใช้

แนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่า ระบบบริหารจัดการความรู้ในด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ เนื่องจากเป็นกระบวนการ รวบรวม จัดการ ความรู้ความชำนาญ ไว้ที่เดียวกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการให้



บุคลากร ได้รับความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิม โดยให้เกิด ประสิทธิภาพและความชำนาญเพิ่มขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ โดยคำนึงถึงการ พัฒนาความสามารถขององค์กรในด้าน โครงสร้างและระบบการบริหาร วัฒนธรรมบริษัท การ และ เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท หากทุกๆด้านมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานจะเกิด พฤติกรรมการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกรักของตนเอง มิใช่เกิดจากการรับ จากคำสั่ง และยังเป็นผลดีต่อการเพิ่มทักษะของพนักงาน รวมถึงเป็นผลดีต่อองค์กรในด้านการบริหาร คนให้มีประสิทธิภาพ และยังสามารถให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรกลุ่มระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีพฤติกรรมการ เรียนรู้ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ เนื่องมาจากพนักงานกลุ่มใหม่อาจจะยังไม่เข้าใจกับวัฒนธรรม ของบริษัทในเรื่องระบบบริหารจัดการความรู้ ดังนั้นบริษัทควรให้การอบรมให้กับพนักงานใหม่และให้ การสนับสนุนถึงความสำคัญกับระบบบริหารจัดการความรู้ จัดให้มีคู่มือสำหรับการทำความเข้าใจ ถึงระบบบริหารจัดการความรู้ และคู่มือสำหรับการปฏิบัติ ให้ความรู้และความเข้าใจในสิ่งที่นำเสนอ และ สิ่งที่พนักงานจะได้รับกลับมา รวมถึงประโยชน์และทักษะต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับเพื่อมาเป็น ประโยชน์ในการทำงาน และสามารถนำมาพัฒนางานของตนเองได้ต่อไป

2. ระบบบริหารจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้าง และด้าน วัฒนธรรม มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

ด้านเทคโนโลยี บริษัทควรให้ความสนใจในเรื่องการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่ เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากผลการวิจัยบริษัทมี โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อาจจะมาจากความพร้อมของเครื่องมือมีเพียงพอแต่ด้วย เทคโนโลยีและการเข้าถึงพนักงานยังไม่ครอบคลุม และด้วยระบบที่มีความซับซ้อน ยากแก่การเข้าใจ ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญ กับการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสม เช่น การนำโปรแกรม Marketing 3.0 ซึ่งเป็นโปรแกรมที่พนักงานสามารถออกแบบฟังก์ชันการทำงานได้เอง เพื่อให้สะดวก ในการทำงาน และยังเป็นการประหยัดเวลากับหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ ดังนั้นการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีให้มีความพร้อม และให้ง่ายต่อการเข้าใจ จะทำให้เข้าถึงพนักงาน และ เป็นการเพิ่มทักษะ รวมถึงการให้ความร่วมมือ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในระยะยาว

ด้านโครงสร้าง บริษัทควรจัดให้มีหน่วยงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบ โดยตรง เกี่ยวกับการดูแลและพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล บริษัทควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือมี หน่วยงานโดยตรงในการรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาระบบให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากการพัฒนาระบบและ การจัดเก็บข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญกับระบบบริหารจัดการความรู้ การรวบรวม จัดเก็บ ความรู้ที่อยู่ในตำรา

ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล และความรู้ที่อยู่รอบๆตัว ที่ไม่สามารถจับต้องได้ กระบวนการจัดเก็บเป็นสิ่งที่ต้องนำทุกอย่างมาไว้ในที่เดียวกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ออกมาให้ทุกคนได้เรียนรู้ร่วมกัน หากบริษัทมีระบบการจัดการและการพัฒนาระบบที่ดี จะส่งผลให้มีระบบบริหารจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้เร็วยิ่งขึ้น

ด้านวัฒนธรรม การสร้างค่านิยมในการทำงาน และใฝ่รู้ที่จะนำซึ่งการเรียนรู้ ผู้บริหารมีส่วนจำเป็นในลักษณะการทำตัวเป็นแบบอย่าง ในการสร้างค่านิยมการใฝ่รู้ เรียนรู้ และการคิดนอกกรอบ และการยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากพนักงานได้รับรู้ถึงค่านิยมโดยการเห็นแบบอย่างจากผู้บริหาร พนักงานจะรู้สึกถึงการเอาแบบอย่างเพื่อมาพัฒนาและเพิ่มทักษะการเรียนรู้ให้กับตนเองในรูปแบบต่างๆ จากคนภายในบริษัท กล้าที่จะเปิดใจรับฟัง การที่จะยอมรับกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลง และให้ความมั่นใจถึงผลการเปลี่ยนแปลงที่ออกมาลักษณะที่สร้างความภาคภูมิใจกับสิ่งที่ทำและองค์กรให้การสนับสนุน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง และเป็นส่วนหนึ่งที่ได้ให้ความร่วมมือกับองค์กรให้ประสบความสำเร็จต่อไป

ข้อเสนอแนะที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน ดังนั้นบริษัทควรเริ่มให้ความสนใจในด้านวัฒนธรรม สร้างให้พนักงานได้รับถึงค่านิยมที่ดี การปรับโครงสร้างให้เข้ากับสิ่งที่ต้องการปรับเปลี่ยน รวมถึงความสามารถของเทคโนโลยีที่จะต้องมีการพร้อมในการพัฒนาไปพร้อมๆกัน อันจะนำมาถึงผลดีกับพนักงาน และบริษัท เพื่อให้องค์กรได้พัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ นำสิ่งที่ดีและที่เป็นประโยชน์มาไว้ในที่เดียวกัน สร้างความแข็งแกร่งและสร้างการทำงานอย่างต่อเนื่องหากองค์กรต้องประสบปัญหาการขาดพนักงาน การพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้จะช่วยให้การทำงานต่างๆราบรื่น และองค์กรก็ดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและวิจัย เรื่องระบบบริหารจัดการความรู้ของบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน โดยขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างออกไป เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกทำเป็นเพียงพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ แต่ด้วยธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน จะมีพนักงานในส่วนที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการที่สาขา ซึ่งพนักงานส่วนนั้นก็เป็นส่วนที่สำคัญถึงการเข้าใจถึงระบบบริหารจัดการความรู้ และด้วยความแตกต่างของรายละเอียดการทำงาน เป็นผลทำให้พนักงานมีลักษณะการเรียนรู้ที่ต่างกัน ซึ่งผลที่ได้เพิ่มขึ้นนี้จะส่งผลให้องค์กรได้พัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาและวิจัย เรื่อง การพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้เพื่อยกระดับความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กร ในเรื่องมุมมองด้านความรู้ ประกอบไปด้วย 1.ความเชี่ยวชาญ

2.การเรียนรู้ 3.สารสนเทศ เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ได้กล่าวเพียงแค่มุมมองด้านทรัพยากรเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานการพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ หากมีการศึกษาเพิ่มเติมจนครบทั้ง 2 มุม จะเพิ่มความสามารถในการจัดการความรู้เพื่อยกระดับความสามารถทางนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี

3. ควรมีการศึกษาและวิจัย เรื่องระบบบริหารจัดการความรู้ในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม คือ การนำงานวิจัยที่ศึกษาได้ มาพัฒนาให้เป็นการจัดการระบบบริหารจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อส่งผลให้องค์กรเกิดผลสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารการจัดการความรู้ต่อไป





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล(ฉบับปรับปรุงใหม่)* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). *สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). *การจัดการความรู้กับนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ หจก.สามลดา.
- วิจารณ์ พานิช (2546). “ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้”. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2551. จาก <http://kmi.or.th>
- สุพิน เกชาคุปต์. (2539). *พฤติกรรมองค์กร : ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; สุพีร์ ลิมไทย; ณกมล จันทร์สม; ลัทธกาล ศรีวระมย์; อารี พันธุ์มณี. *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- อารี พันธุ์มณี. (2534). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ต้นอ่อน.
- สุรางค์ ตันติกุลวิจิตร. (2539). *เป็นของการวางเงื่อนไขเป็นควบคู่กับการเสริมแรงที่มีต่อพฤติกรรมการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. ปรินูญานิพนธ์ กศ. ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2526, กรกฎาคม). *แนวทางแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนักเรียน*. *วารสารครูปริทัศน์*.
- Adams, G.L.; & Lamont, B.T. (2003). “Knowledge Management Systems and Developing Sustainable Competitive Advantage”. *Journal of Knowledge Management*, 7(2): 142-154.
- Alavi, M.; & Leidner, D.E. (2001). “Review : Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues”. *MIS Quarterly*, 25(1): 107-136.
- Alexander, P.A. Schallert, D.L.; & Hare, V.C. (1991). “Coming to terms: How Researchers in Learning and Literacy Talk about Knowledge”. *Review of Educational Research*, 61(3): 315-343
- Aygyris, C. (1998). “Manager, workers and organizations”. *Society*, 35(2): 343-346.
- Beveren, J.V. (2002). “A Model of Knowledge Acquisition that Refocuses Knowledge Management”. *Journal of Knowledge Management*, 6(1): 18-22.

- Brown, J.S.; & Duguid, P. (2000). "Balancing Act: How to Capture Knowledge without Killing it". *Harvard Business Review*. 78(3): 73-84
- Cardinal, L.B. et al. (2001). "Knowledge Codifiability, Resources and Science Based Innovation". *Journal of Knowledge Management*. 5(2): 195-204
- Carneiro, A. (2000). How does knowledge management influence innovation and competitiveness?". *Journal of Knowledge Management*. 4(2): 78-98.
- Carrillo.J.E. & Gaimon, C. (2004). "Managing Knowledge-Based Resource Capabilities Under Uncertainty". *Management Science*. 50(11): 1504-1518.
- Chang, Su-Chao. Et al. (2007). "The Effects of Organizational Culture and Knowledge Management Mechanisms on Organizational Innovation: An Empirical Study in Taiwan". *The Business Review, Cambridge*. 7(1): 295-301.
- Chuang S.H. (2004). "A Resource-Based Perspective on Knowledge Management Capability and Competitive Advantage: an empirical investigation". *Expert Systems with Applications*. 27(3): 459-465
- Darroch, J.; & McNaughton, R. (2002). "Examining the Link Between Knowledge Management Practices and Types of Innovation". *Journal of Intellectual Capital*. 3(3): 210-222
- Davenport, T.H. et al. (1998). "Successful Knowledge Management Projects". *Sloan Management Review*. 39(2): 43-57.
- Dawson, R. (2000). "Knowledge Capabilities as The Focus of Organisational Development and Strategy". *Journal of Knowledge Management*. 4(4): 320-327
- Freeze, R.D. (2006). *Relating Knowledge Management Capability to Organizational Outcomes*. *Ph.D. Dissertation*. Arizona State University.
- Gold, A.H., Malhotra,A.; & Segars, A.H. (2001). "Knowledge Management: an Organizational Capabilities perspective". *Journal of Management Information Systems*. 18(1): 185-214.
- Gurteen D. (1998). "Knowledge , Creativity and Innovation". *Journal of Knowledge Management*. 2(1): 15-28.
- Henard, D.H.; & Szymanski, D.M. (2001). "Why some new products are more successful than others". *Journal of Marketing Research*. 38(3): 362-375.
- Mata, F.J., Fuerst, W.L.; & Barney, J.B. (1995). "Information Technology and Sustained

- Competitive Advantage: A Resource-Based Analysis". *MIS Quarterly*. 19(4): 478-505
- Nonaka, I.; & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- O'Dell, C.; & Grayson, C.J. (1998). *If Only We Knew What We Knew: The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice*. New York: The Free Press.
- Parlby, D.; & Taylor, R. (2000). *"The Power of Knowledge : A Business Guide to Knowledge Management"*. Available :[http:// www.kpmgconsulting.com/index.html](http://www.kpmgconsulting.com/index.html).
- Pena,I. (2002). "Knowledge Networks as part of an integrated Knowledge Management Approach". *Journal of Knowledge Management*. 6(5), 469-478.
- Pyka, A. (2002). "Innovation Networks in Economics: From the Incentive-Based to the Knowledge Based Approaches". *European Journal of Innovation Management*. 5(3): 152-163.
- Senge, Peter M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday-Currency.
- Tiwan, A.; & Mclean, E.R. (2005). "Expertise Integration and Creativity in Information Systems Development". *Journal of Management Information Systems*. 22(1): 13-43.
- Wade, M. & Hulland, J.(2004). "Review : The Resource-Based View and Information Systems Research: Review, Extension, and Suggestions for Future Research". *MIS Quarterly*. 28(1): 107-142.
- Yang, Chyan; & Chen, Liang-Chu. (2007). Can Organizational Knowledge Capabilities Affect Knowledge Sharing Behavior?". *Journal of Information Science*. 33(1): 95-109



ภาคผนวก



### แบบสอบถาม

**พฤติกรรมกรเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบการบริหารจัดการความรู้  
(Knowledge Management) ของ บริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วน**  
คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ

#### คำจำกัดความ “การบริหารจัดการความรู้” สำหรับตอบแบบสอบถาม

การบริหารจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการรวบรวม จัดการความรู้ ความชำนาญไม่ว่า  
ความรู้จะอยู่ในคอมพิวเตอร์ ในกระดาษหรือตัวบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดการให้บุคลากรได้รับ  
ความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิม โดยให้เกิดประสบการณ์และ  
ความชำนาญเพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ผู้จัดทำวิจัย ทำการศึกษาถึงองค์ประกอบสำคัญต่างๆ ภายในองค์กร อันได้แก่เทคโนโลยี  
โครงสร้าง และวัฒนธรรม เพื่อวิจัยถึงประสิทธิภาพสำหรับการส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรเรียนรู้ของ  
พนักงาน

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบ  
แบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาว สิริพร ปุริมาณเสวี 52299130024

\*\*\*\*\*

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ ( ) ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

( ) 26 – 35 ปี

( ) มากกว่า 35 ปี

3. การศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงานในองค์กร

( ) ระดับตำแหน่ง ต่ำกว่า Manager

( ) ระดับตำแหน่ง Manager ขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการทำงาน

( ) ไม่เกิน 3 ปี

( ) 3 – 5 ปี

( ) 6 – 8 ปี

( ) 9 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ระบบบริหารจัดการความรู้

“ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ หมายถึง ระบบต่างๆในองค์กร อันได้แก่ ด้านเทคโนโลยี โครงสร้าง และวัฒนธรรม มีส่วนส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามระดับความคิดเห็นของท่าน

ระบบบริหารจัดการความรู้ของ บริษัทฯ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านเทคโนโลยี</b>					
1. ความสามารถในการด้านเทคโนโลยีของบริษัทฯ ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของท่าน					
2. บริษัทฯมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพสูง					
3. เทคโนโลยีของบริษัทฯ มีลักษณะเอื้อต่อการทำงานให้สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และถ่ายโอนความรู้ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาการใช้งาน					
4. บริษัทฯมีความพร้อมในด้านเครื่องมือที่สนับสนุนการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยน และการถ่ายโอน					
5. เทคโนโลยีของบริษัทฯมีการออกแบบไว้โดยเฉพาะให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะหน้าที่งานต่างๆ ในองค์การ					
<b>ด้านโครงสร้าง</b>					
6. บริษัทฯมีระบบการบริหารที่มีความยืดหยุ่นสูง มีลักษณะส่งเสริม และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจ และตั้งใจจะแสวงหาความรู้ เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา					
7. สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯสามารถพบปะ พูดคุยกันได้ง่าย และสะดวก เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้					
8. บริษัทฯจัดให้มีหน่วยงานหรือบุคคลที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง เกี่ยวกับการดูแลและพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล					
9. บริษัทฯมีการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานที่ชัดเจน เกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาเครือข่ายความรู้ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบาย					

ระบบบริหารจัดการความรู้ของ บริษัทฯ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านวัฒนธรรม</b>					
10. ความสามารถของบริษัทฯในด้านวัฒนธรรมองค์กร ในเรื่องทัศนคติ และวิถีการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้					
11. บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มีลักษณะกล้าที่จะคิดและทำในสิ่งใหม่ๆ ที่มีเป้าหมายทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ โดยไม่กลัวความล้มเหลว					
12. บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมใฝ่รู้ และรักในการเรียนรู้ ทักษะและประสบการณ์ความรู้ จากบุคคลภายใน					
13. ผู้บริหารมีลักษณะของการทำตัวเป็นแบบอย่าง ในเรื่องของการเปิดใจรับฟัง ใฝ่รู้ การคิดนอกกรอบ และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง					
14. บริษัทฯมีการส่งเสริมพฤติกรรมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง กล้าเรียน ใฝ่รู้ กล้าเปิดใจรับฟัง					
15. บริษัทฯมีการสร้างค่านิยมที่รักการทำงานเป็นทีม ในลักษณะทีมงานที่มีการข้ามสายงาน และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้กับผู้อื่นในทีมงาน					

### ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานต่อระบบบริหารจัดการความรู้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นของท่าน

พฤติกรรมการเรียนรู้ ที่มีต่อระบบบริหารจัดการความรู้ของ บริษัทฯ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
การเรียนรู้					
16. ท่านได้นำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มาพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง					
17. ท่านมีการแสวงหาความรู้จากบุคคลภายในองค์กร เพื่อเพิ่มทักษะของตนเอง					
18. ท่านมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการถ่ายทอดความรู้จากบุคคลภายในองค์กร					
19. ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยอาศัยการเรียนรู้จากบุคคลภายในองค์กร					
20. ท่านมีพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการสนับสนุนโดยบุคคลภายในองค์กร					

\*\*\*\*\*



ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	สิริพร ปรีมาณเสวี
วันเดือนปีเกิด	22 มีนาคม 2523
สถานที่เกิด	จ.กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	239/93 หมู่ 7 หมู่บ้านมณฑนา ซอยเพชรเกษม81 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ยัม เรสเทอรองส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	บริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี จาก มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

