

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะจิตของพนักงานธนาคารเพื่อคนไทย สำนักงานใหญ่ต่อการเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ ได้แบ่งผลการศึกษออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร ประกอบด้วย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ และ ความถี่ของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างดำเนิน โครงการการจัดการความรู้ (ตารางที่ 6-11)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ (ตารางที่ 12-22)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน (ตารางที่ 23-24)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน (ตารางที่ 25-30)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน (ตารางที่ 31-48)

ส่วนที่ 7 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้กับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ (ตารางที่ 49-52)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|------------|
| ชาย | 58 | 43.9 |
| หญิง | 74 | 56.1 |
| รวม | 132 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเป็นเพศชายจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|------------|
| 21 - 35 ปี | 26 | 19.7 |
| 36 - 45 ปี | 48 | 36.4 |
| มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | 58 | 43.9 |
| รวม | 132 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และอายุ 21-35 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|------------|
| ระดับปริญญาตรี | 37 | 28.0 |
| ระดับปริญญาโท | 88 | 66.0 |
| ระดับสูงกว่าปริญญาโทและอื่นๆ | 8 | 6.0 |
| รวม | 132 | 100 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโทและอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

| ตำแหน่งองค์กร | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|------------|
| พนักงานชั้นต้น-พนักงานชั้นกลาง | 13 | 9.9 |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน-หัวหน้าส่วน | 70 | 53.0 |
| ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย-รองผู้อำนวยการฝ่าย | 40 | 30.3 |
| ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป | 9 | 6.8 |
| รวม | 132 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งองค์กรเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน-หัวหน้าส่วน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย-รองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ตำแหน่งพนักงานชั้นต้น-พนักงานชั้นกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ประสบการณ์การทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|------------|
| ประสบการณ์ 1-5 ปี | 48 | 36.4 |
| ประสบการณ์ 6-10 ปี | 27 | 20.5 |
| ประสบการณ์ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | 57 | 43.1 |
| รวม | 132 | 100 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายใน
องค์กร

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความ
จำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร

| ความจำเป็นในการจัดการ ความรู้ภายในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|----------------------|--------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉยๆ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1. การจัดการความรู้ ช่วย ป้องกันความเสี่ยงในการ สูญเสียองค์ความรู้จากการ ปรับโครงสร้างองค์กรของ ธนาคาร | 31 (23.5) | 87 (65.9) | 14 (10.6) | | | 4.13 (เห็นด้วย) | 1 |
| 2. การจัดการความรู้ ช่วย ป้องกันความเสี่ยงในการ สูญเสียองค์ความรู้ไปจาก การปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน | 28 (21.2) | 87 (65.9) | 17 (12.9) | | | 4.08 (เห็นด้วย) | 2 |
| 3. การจัดการความรู้ ช่วย ป้องกันความเสี่ยงในการ สูญเสียองค์ความรู้จากการ จัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ ปรึกษา (Consultant) | 23 (17.4) | 74 (56.0) | 20 (15.2) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.77 (เห็นด้วย) | 7 |
| 4. การจัดการความรู้ ช่วย ป้องกันความเสี่ยงในการ สูญเสียองค์ความรู้จากการ ที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน | 35 (26.5) | 68 (51.5) | 15 (11.4) | 8 (6.1) | 6 (4.5) | 3.89 (เห็นด้วย) | 5 |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร

| ความจำเป็นในการจัดการ ความรู้ภายในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|----------------------------|--------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉยๆ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5. การจัดการความรู้ช่วยให้ ธนาคารมีศักยภาพในการ แข่งขันสูงขึ้น เช่นเพิ่มความ พึงพอใจในการให้บริการแก่ ลูกค้า | 38 (28.8) | 67 (50.8) | 18 (13.6) | 6 (4.5) | 3 (2.3) | 3.99 (เห็นด้วย) | 4 |
| 6. การจัดการความรู้ช่วยให้ พนักงานที่มีประสบการณ์ การทำงานน้อย สามารถ เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจาก องค์ความรู้ที่มีอยู่ | 43 (32.5) | 48 (36.4) | 29 (22.0) | 3 (2.3) | 9 (6.8) | 3.86 (เห็นด้วย) | 6 |
| 7. การจัดการความรู้ช่วยลด ต้นทุนการดำเนินงานของ องค์กร เช่นลดค่าใช้จ่ายใน การทำงานล่วงเวลา | 22 (16.7) | 59 (44.7) | 39 (29.5) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.67 (เห็นด้วย) | 9 |
| 8. การจัดการความรู้ช่วยลด ความผิดพลาดจากการ ปฏิบัติงานของพนักงาน | 46 (34.8) | 57 (43.2) | 17 (12.9) | 12 (9.1) | | 4.04 (เห็นด้วย) | 3 |
| 9. การจัดการความรู้ช่วย ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 25 (18.9) | 72 (54.5) | 17 (12.9) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.77 (เห็นด้วย) | 7 |
| 10. การจัดการความรู้ช่วยให้ กระบวนการทำงานภายใน องค์กรมีความสอดคล้องกัน ทั้งหน่วยงานหลัก และ หน่วยงานสนับสนุน | 26 (19.7) | 68 (51.5) | 20 (15.2) | 12 (9.1) | 6 (4.5) | 3.73 (เห็นด้วย) | 8 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.89 (เห็นด้วย) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 เห็นด้วย, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือการจัดการความรู้ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือการจัดการความรู้ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) การจัดการความรู้ช่วยลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารมีศักยภาพในการแข่งขันสูงขึ้น เช่นเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) การจัดการความรู้ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) การจัดการความรู้ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant) (ค่าเฉลี่ย 3.77) การจัดการความรู้ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีความสอดคล้องกันทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุดคือการจัดการความรู้ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร เช่นลดค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านบุคคลากร

| ด้านบุคคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปล ผล) | ลำดับ ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|--------------|
| | พอใจ อย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1. ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่น เลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร | 2 (1.5) | 66 (50.0) | 49 (37.1) | 15 (11.4) | | 3.42 (เฉยๆ) | 8 |
| 2. ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น มีการออกแบบโครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง จัดเตรียมงบประมาณและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและ/หรือถ่ายทอดความรู้ | 11 (8.3) | 65 (49.3) | 38 (28.8) | 18 (13.6) | | 3.52 (พอใจ) | 2 |
| 3. ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนโครงการจัดการความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง | 14 (10.6) | 55 (41.7) | 45 (34.0) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.47 (เฉยๆ) | 6 |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านบุคคลากร

| ด้านบุคคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปล ผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|----------|
| | พอใจอย่าง ยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 4. ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่น ทำให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกแอบอ้างผลงาน | 16 (12.1) | 54 (41.0) | 35 (26.5) | 18 (13.6) | 9 (6.8) | 3.38 (เฉยๆ) | 10 |
| 5. ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ | 25 (19.0) | 39 (29.5) | 47 (35.6) | 12 (9.1) | 9 (6.8) | 3.45 (เฉยๆ) | 7 |
| 6. ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงานในด้านการส่งเสริมความรู้ | 28 (21.2) | 56 (42.4) | 36 (27.3) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.73 (พอใจ) | 1 |
| 7. โครงสร้างองค์กร ระบบสายการบังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก | 10 (7.5) | 48 (36.4) | 54 (40.9) | 20 (15.2) | | 3.36 (เฉยๆ) | 11 |
| 8. โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้อย่างชัดเจน | 22 (16.7) | 45 (34.1) | 47 (35.6) | 12 (9.1) | 6 (4.5) | 3.49 (เฉยๆ) | 4 |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านบุคลากร

| ด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปล ผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|----------|
| | พอใจอย่าง ยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 9. หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ | 14 (10.6) | 59 (44.7) | 41 (31.0) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.50 (พอใจ) | 3 |
| 10. การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | 14 (10.6) | 50 (37.9) | 56 (42.4) | 12 (9.1) | | 3.50 (พอใจ) | 3 |
| 11. การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงาน/แนวทางของการดำเนินโครงการการจัดการความรู้ | 7 (5.3) | 62 (47.0) | 51 (38.6) | 12 (9.1) | | 3.48 (เฉยๆ) | 5 |
| 12. การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง | 14 (10.6) | 65 (49.3) | 29 (22.0) | 18 (13.6) | 6 (4.5) | 3.48 (เฉยๆ) | 5 |
| 13. พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ | 11 (8.3) | 64 (48.5) | 36 (27.3) | 18 (13.6) | 3 (2.3) | 3.47 (เฉยๆ) | 6 |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านบุคคลากร

| ด้านบุคคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 14. พนักงานมีการแบ่งปันความรู้เพิ่มเติม กลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้ | 11 (8.4) | 40 (30.3) | 63 (47.7) | 18 (13.6) | | 3.33 (เฉยๆ) | 10 |
| 15. พนักงานมีการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในทุกระดับชั้น | 6 (4.5) | 60 (45.5) | 51 (38.6) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.41 (เฉยๆ) | 9 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.47 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านบุคคลากรภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงานในด้านการส่งเสริมความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น มีการออกแบบโครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง จัดเตรียมงบประมาณและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและ/หรือถ่ายทอดความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบและการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนินกิจกรรมระดับความพึงพอใจเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.49) การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง (ค่าเฉลี่ย 3.48) การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงาน/แนวทางของการดำเนิน

โครงการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่น เลือกรหัสที่ทำได้เห็นผล หรือรหัสที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.42) พนักงานมีการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในทุกระดับชั้น (ค่าเฉลี่ย 3.41) ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่น ทำให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปัน โดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกแอบอ้างผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ โครงสร้างองค์กร ระบบสายการบังคับบัญชาสนับสนุนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้

| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|--------------|
| | พอใจ อย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 7 (5.3) | 68 (51.5) | 45 (34.1) | 12 (9.1) | | 3.53 (พอใจ) | 3 |
| 2. ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐานในหัวข้อความรู้และ/หรือทักษะที่กำหนดเพียงพอ จึงทำให้สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 10 (7.6) | 66 (50.0) | 33 (25.0) | 17 (12.9) | 6 (4.5) | 3.43 (เฉยๆ) | 4 |
| 3. การจัดเก็บข้อมูลมีการกลั่นกรองเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 5 (3.8) | 50 (37.9) | 54 (40.9) | 23 (17.4) | | 3.28 (เฉยๆ) | 9 |
| 4. การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภทความรู้ที่ชัดเจน | 10 (7.6) | 42 (31.8) | 68 (51.5) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.36 (เฉยๆ) | 6 |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้

| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 5. การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | 5 (3.8) | 46 (34.8) | 66 (50.0) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.29 (เฉยๆ) | 8 |
| 6. การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย | 8 (6.1) | 29 (22.0) | 68 (51.5) | 24 (18.2) | 3 (2.3) | 3.11 (เฉยๆ) | 10 |
| 7. การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 8 (6.1) | 62 (47.0) | 57 (43.2) | 2 (1.5) | 3 (2.3) | 3.53 (พอใจ) | 3 |
| 8. การสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ | 19 (14.4) | 51 (38.6) | 50 (37.9) | 12 (9.1) | | 3.58 (พอใจ) | 1 |
| 9. การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 16 (12.1) | 53 (40.2) | 51 (38.6) | 12 (9.1) | | 3.55 (พอใจ) | 2 |
| 10. การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน | 13 (9.8) | 45 (34.1) | 50 (37.9) | 21 (15.9) | 3 (2.3) | 3.33 (เฉยๆ) | 7 |
| 11. การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน | 10 (7.6) | 50 (37.9) | 57 (43.2) | 9 (6.8) | 6 (4.5) | 3.37 (เฉยๆ) | 5 |
| 12. การประเมินผล/วัดผลหลังจัดกิจกรรม KM และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ | 7 (5.3) | 51 (38.6) | 59 (44.7) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.36 (เฉยๆ) | 6 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.39 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พพอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พพอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การสร้างบรรยากาศ ที่ดีเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาคือ การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และการกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐานในหัวข้อความรู้และ/หรือทักษะที่กำหนดเพียงพอ จึงทำให้สามารถต่อยอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.43) การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน (ค่าเฉลี่ย 3.37) การประเมินผล/วัดผลหลังจัดกิจกรรมการจัดการความรู้และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.33) การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.29) การจัดเก็บข้อมูลมีการกลั่นกรองเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และสำหรับส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|------------------------|--------------|
| | พอใจ อย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้น เข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 15 (11.4) | 51 (38.6) | 51 (38.6) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.48 (เฉยๆ) | 2 |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท | 12 (9.1) | 45 (34.1) | 57 (43.2) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.36 (เฉยๆ) | 4 |
| 3. เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงาน | 12 (9.1) | 48 (36.4) | 57 (43.2) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.41 (เฉยๆ) | 3 |
| 4. การสร้างระบบป้องกันเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามา ก่อกวนและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน | 23 (17.4) | 49 (37.1) | 54 (40.9) | 3 (2.3) | 3 (2.3) | 3.65 (พอใจ) | 1 |
| 5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ | 14 (10.6) | 50 (37.9) | 56 (42.4) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.48 (เฉยๆ) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.48 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การสร้างระบบป้องกันเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามา ก่อกวนและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา

คือ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้น เข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.48) เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.41) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้

| องค์ประกอบของการจัดการความรู้ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
|-------------------------------|-----------|------------------|----------|
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.48 | เฉยๆ | 1 |
| ด้านบุคลากร | 3.47 | เฉยๆ | 2 |
| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | 3.39 | เฉยๆ | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.45 | เฉยๆ | |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้โดยทุกข้อมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆเรียงลำดับคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.47) และด้านกระบวนการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างดำเนินโครงการจัดการความรู้

| ด้านพฤติกรรมที่ปฏิบัติระหว่างดำเนินโครงการจัดการความรู้ | ระดับของพฤติกรรม | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| | เป็นประจำ | บ่อยครั้ง | บางครั้ง | นานๆครั้ง | ไม่ปฏิบัติ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.การกระตุ้นเพื่อให้พนักงานเต็มใจและเปิดกว้างที่จะรับฟัง | 19 (14.4) | 56 (42.4) | 42 (31.8) | 15 (11.4) | | 3.60 (บ่อยครั้ง) | 5 |
| 2. การกระตุ้นให้พนักงานเกิดการแบ่งปันความรู้ใหม่เข้ามาในวงความรู้ | 20 (15.2) | 59 (44.7) | 38 (28.8) | 15 (11.4) | | 3.64 (บ่อยครั้ง) | 3 |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง
ดำเนินโครงการการจัดการความรู้

| ด้านพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ระหว่างดำเนินโครงการ การจัดการความรู้ | ระดับของพฤติกรรม | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------|
| | เป็นประจำ | บ่อยครั้ง | บางครั้ง | นานๆครั้ง | ไม่ปฏิบัติ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 3. การสร้างทัศนคติให้ พนักงานอยากที่จะ แบ่งปันความรู้โดยไม่ หวาดระแวงเรื่อง ผลประโยชน์ | 14 (10.6) | 68 (51.5) | 38 (28.8) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.61 (บ่อยครั้ง) | 4 |
| 4. การประพฤติตนเป็น ต้นแบบในการเป็นผู้ริเริ่ม แบ่งปันและเรียนรู้ | 17 (12.9) | 59 (44.7) | 36 (27.3) | 17 (12.9) | 3 (2.3) | 3.53 (บ่อยครั้ง) | 8 |
| 5. การเอาใจใส่ในความ ต้องการของพนักงานและ ประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง กระบวนการจัดการ ความรู้ | 8 (6.1) | 53 (40.2) | 56 (42.4) | 15 (11.4) | | 3.41 (บางครั้ง) | 13 |
| 6. การมีส่วนร่วมในการ กำหนดหัวข้อความรู้ และ/ หรือทักษะให้ตรงตาม ความต้องการของฝ่ายงาน | 11 (8.3) | 35 (26.5) | 65 (49.2) | 18 (13.6) | 3 (2.3) | 3.25 (บางครั้ง) | 17 |
| 7. การปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน และ/หรือ กระบวนการทำงานตามที่ ธนาคารกำหนด | 23 (17.4) | 70 (53.0) | 30 (22.7) | 9 (6.8) | | 3.81 (บ่อยครั้ง) | 1 |
| 8. การเสนอแนวทางการ ปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอน การทำงานที่ไม่ก่อให้เกิด คุณค่า | 14 (10.6) | 49 (37.1) | 51 (38.6) | 18 (13.6) | | 3.45 (บางครั้ง) | 12 |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง
ดำเนินโครงการการจัดการความรู้

| ด้านพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ระหว่างดำเนินโครงการ การจัดการความรู้ | ระดับของพฤติกรรม | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------|
| | เป็นประจำ | บ่อยครั้ง | บางครั้ง | นานๆครั้ง | ไม่ปฏิบัติ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 9. ฝ่ายงานมีการตรวจสอบ ความพร้อมของโครงสร้าง พื้นฐานเพื่อไม่ให้เป็น อุปสรรคต่อการจัดการ ความรู้เช่น กระดาน(White Board), เครื่องฉายภาพ (Projector), คอมพิวเตอร์, ปากกา | 17 (12.9) | 59 (44.7) | 41 (31.1) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.57 (บ่อยครั้ง) | 7 |
| 10. ฝ่ายงานจัดเตรียมความ พร้อมด้านงบประมาณเพื่อ สนับสนุนโครงการการ จัดการความรู้ | 12 (9.1) | 61 (46.2) | 50 (37.9) | 9 (6.8) | | 3.58 (บ่อยครั้ง) | 6 |
| 11. ฝ่ายงานสื่อความ เพื่อให้พนักงานตระหนัก ถึงความจำเป็นในการ จัดการความรู้ภายใน องค์กร | 14 (10.6) | 50 (37.9) | 59 (44.7) | 6 (4.5) | 3 (2.3) | 3.50 (บ่อยครั้ง) | 9 |
| 12. ฝ่ายงานมีการสื่อความ เพื่อให้พนักงานทราบถึง แผนงานและแนวทางใน การดำเนินโครงการการ จัดการความรู้ | 8 (6.1) | 58 (43.9) | 54 (40.9) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.45 (บางครั้ง) | 12 |
| 13. ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัด เรื่องการลดต้นทุน/ ค่าใช้จ่ายจากการ ดำเนินงาน | 11 (8.3) | 44 (33.3) | 56 (42.4) | 15 (11.4) | 6 (4.5) | 3.30 (บางครั้ง) | 16 |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง
ดำเนินโครงการการจัดการความรู้

| ด้านพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ระหว่างดำเนินโครงการ การจัดการความรู้ | ระดับของพฤติกรรม | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------|
| | เป็นประจำ | บ่อยครั้ง | บางครั้ง | นานๆครั้ง | ไม่ปฏิบัติ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 14. ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัด เรื่องการเพิ่มผลผลิต พอใจในการให้บริการแก่ ลูกค้า | 17 (12.9) | 55 (41.7) | 36 (27.3) | 21 (15.9) | 3 (2.3) | 3.47 (บางครั้ง) | 10 |
| 15. ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัด เรื่องการลดลงของความ ผิดพลาดจากการ ปฏิบัติงาน | 17 (12.9) | 47 (35.6) | 41 (31.1) | 24 (18.2) | 3 (2.3) | 3.39 (บางครั้ง) | 14 |
| 16. ฝ่ายงานสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วม โครงการการจัดการความรู้ | 11 (8.3) | 62 (47.0) | 39 (29.5) | 17 (12.9) | 3 (2.3) | 3.46 (บางครั้ง) | 11 |
| 17. ฝ่ายงานให้การยกย่อง ชมเชยพนักงานที่ให้ความ ร่วมมือในโครงการการ จัดการความรู้ | 14 (10.6) | 53 (40.2) | 50 (37.9) | 9 (6.8) | 6 (4.5) | 3.45 (บางครั้ง) | 12 |
| 18. ฝ่ายงานทบทวนวิธีการ สร้างแรงจูงใจ / การยกย่อง ชมเชยให้เหมาะสมกับ ความต้องการ | 11 (8.3) | 49 (37.1) | 54 (40.9) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.38 (บางครั้ง) | 15 |
| 19. ฝ่ายงานทบทวนเพื่อ ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย อยู่เสมอ | 8 (6.1) | 50 (37.9) | 50 (37.9) | 21 (15.9) | 3 (2.3) | 3.30 (บางครั้ง) | 16 |
| 20. ฝ่ายงานปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้ เหมาะสม | 8 (6.1) | 61 (46.2) | 39 (29.5) | 21 (15.9) | 3 (2.3) | 3.38 (บางครั้ง) | 15 |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง
 ดำเนินโครงการการจัดการความรู้

| ด้านพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ระหว่างดำเนินโครงการ การจัดการความรู้ | ระดับของพฤติกรรม | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|--------------|
| | เป็นประจำ | บ่อยครั้ง | บางครั้ง | นานๆครั้ง | ไม่ปฏิบัติ | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 21. ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมีการดูแลรักษา เพื่อให้ปลอดภัยจากการ ก่อวินาศกรรมจากบุคคลภายนอก ที่จะทำความเสียหายแก่ ระบบ/ข้อมูล | 23 (17.4) | 53 (40.2) | 47 (35.6) | 6 (4.5) | 3 (2.3) | 3.66 (บ่อยครั้ง) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.48 (บางครั้ง) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เป็นประจำ, 3.50-4.49 บ่อยครั้ง, 2.50-3.49 บางครั้ง, 1.50-2.49 นานๆครั้ง, 1.00-1.49 ไม่ปฏิบัติ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มของพฤติกรรมที่ปฏิบัติระหว่าง
 ดำเนินโครงการการจัดการความรู้ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับบางครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยผู้ตอบ
 แบบสอบถามมีแนวโน้มของพฤติกรรมที่ปฏิบัติบ่อยครั้งที่สุดคือ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน และ/หรือ
 กระบวนการทำงานตามที่ธนาคารกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการ
 การดูแลรักษาเพื่อให้ปลอดภัยจากการก่อวินาศกรรมจากบุคคลภายนอกที่จะทำความเสียหายแก่ระบบ/ข้อมูล
 (ค่าเฉลี่ย 3.66) และการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการแบ่งปันความรู้ใหม่เข้ามาในวงความรู้ (ค่าเฉลี่ย
 3.64) การช่วยสร้างทัศนคติให้พนักงานอยากที่จะแบ่งปันความรู้โดยไม่หวาดระแวงเรื่องผลประโยชน์
 (ค่าเฉลี่ย 3.61) การกระตุ้นให้พนักงานเต็มใจและเปิดกว้างที่จะรับฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.60) ฝ่ายงาน
 จัดเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณเพื่อสนับสนุน โครงการการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ฝ่าย
 งานมีการตรวจสอบความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการจัดการความรู้
 เช่น กระดาน(White Board), เครื่องฉายภาพ (Projector), คอมพิวเตอร์, ปากกา(ค่าเฉลี่ย 3.57) การ
 ประพัตดินเป็นต้นแบบในการเป็นผู้ริเริ่มแบ่งปันและเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ฝ่ายงานสื่อความเพื่อให้
 พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนินโครงการการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ฝ่ายงาน
 กำหนดตัวชี้วัดเรื่องการเพิ่มผลความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47) ฝ่ายงานสร้าง

แรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ฝ่ายงานมีการสื่อความ เพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงานและแนวทางในการดำเนินโครงการการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) การเสนอแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (ค่าเฉลี่ย 3.45) การเอาใจใส่ในความต้องการของพนักงานและประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง กระบวนการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการลดลงของความ ผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ฝ่ายงานทบทวนวิธีการสร้างแรงจูงใจ / การยกย่องชมเชย ให้เหมาะสมกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ฝ่ายงานทบทวนเพื่อปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการลดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และสำหรับส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มของพฤติกรรมที่ปฏิบัติบ่อยครั้งน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะให้ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตาม
ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|-------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง | 16 (12.1) | 54 (40.9) | 35 (26.5) | 18 (13.6) | 9 (6.8) | 3.38 (เฉยๆ) | 5 |
| 2.พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ | 10 (7.6) | 18 (36.4) | 54 (40.9) | 20 (15.2) | | 3.36 (เฉยๆ) | 6 |
| 3.พนักงานมีความไว้วางใจ เคารพสิทธิและความคิดของผู้ร่วมงานทุกระดับ | 22 (16.7) | 45 (34.1) | 47 (35.6) | 12 (9.1) | 6 (4.5) | 3.49 (เฉยๆ) | 1 |
| 4.พนักงานมีการแชร์ความรู้เพิ่มเติมกลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้ | 14 (10.6) | 65 (49.2) | 29 (22.0) | 18 (13.6) | 6 (4.5) | 3.48 (เฉยๆ) | 2 |
| 5.ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่นทำอย่างไรให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกแอบอ้างผลงาน | 11 (8.3) | 64 (48.5) | 36 (27.3) | 18 (13.6) | 3 (2.3) | 3.47 (เฉยๆ) | 3 |

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 6.การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ | 11 (8.3) | 40 (30.3) | 63 (47.7) | 18 (13.6) | | 3.33 (เฉยๆ) | 7 |
| 7. การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 6 (4.5) | 60 (45.5) | 51 (38.6) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.41 (เฉยๆ) | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.42 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานมีความไว้วางใจ เคารพสิทธิและความคิดของผู้ร่วมงานทุกระดับ (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ พนักงานมีการแชร์ความรู้เพิ่มเติมกลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่น ทำอย่างไรให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์หรือถูกแอบอ้างผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.37) การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.41) การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง (ค่าเฉลี่ย 3.38) พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1. โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้อย่างชัดเจน | 10 (7.6) | 48 (36.4) | 54 (40.9) | 20 (15.2) | | 3.36 (เฉยๆ) | 5 |
| 2. โครงสร้างองค์กรระบบสายการบังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก | 22 (16.7) | 45 (34.1) | 47 (35.6) | 12 (9.1) | 6 (4.5) | 3.49 (เฉยๆ) | 3 |
| 3. หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ | 14 (10.6) | 59 (44.7) | 41 (31.1) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.50 (พอใจ) | 2 |
| 4. การสร้างระบบการป้องกันเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามา ก่อแค้นและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน | 23 (17.4) | 49 (37.1) | 54 (40.9) | 3 (2.3) | 3 (2.3) | 3.65 (พอใจ) | 1 |
| 5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ | 14 (10.6) | 50 (37.9) | 56 (42.4) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.48 (เฉยๆ) | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.50 (พอใจ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐานองค์การภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การสร้างระบบการป้องกันเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาก่อวณและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.50) โครงสร้างองค์กร ระบบสายการบังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ การจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการ สนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จใน การจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของ ผู้บริหารระดับสูง | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|--------------------|-----------|
| | พอใจ อย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจ อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.ผู้บริหารระดับสูงให้การ สนับสนุนโครงการ การจัดการความรู้อย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง | 14 (10.6) | 55 (41.7) | 45 (34.1) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.47 (เฉยๆ) | 3 |
| 2. ผู้บริหารระดับสูงเป็น ต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่ม ในการแบ่งปันและเรียนรู้ | 25 (18.9) | 39 (29.5) | 47 (35.6) | 12 (9.1) | 9 (6.8) | 3.45 (เฉยๆ) | 4 |
| 3. ผู้บริหารระดับสูงมีการ วางแผนและเตรียมความ พร้อมเพื่อให้เป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ เช่นการออกแบบ โครงสร้างองค์กรฝ่ายงาน การจัดเตรียมงบประมาณและ พัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ | 11 (8.3) | 65 (49.2) | 38 (28.8) | 18 (13.6) | | 3.52 (พอใจ) | 2 |
| 4. ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ ต่อความต้องการของ พนักงาน | 28 (21.2) | 56 (42.4) | 36 (27.3) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.73 (พอใจ) | 1 |
| 5. ผู้บริหารระดับสูงกำหนด ทิศทางในการพัฒนา และ มุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะ ทำให้โครงการจัดการ ความรู้ประสบความสำเร็จ เช่นเลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็น ผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจ และมีองค์ความรู้อยู่แล้วใน องค์กร | 2 (1.5) | 66 (50.0) | 49 (37.1) | 15 (11.4) | | 3.42 (เฉยๆ) | 5 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.52 (พอใจ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของบริหารระดับสูงภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่นการออกแบบโครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงาน การจัดเตรียมงบประมาณและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนโครงการการจัดการความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูงกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่นเลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|--------------------|----------|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉยๆ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่ธนาคารปรับโครงสร้างองค์กร | 31 (23.5) | 87 (65.9) | 14 (10.6) | | | 4.13 (เห็นด้วย) | 1 |
| 2. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน | 28 (21.2) | 87 (65.9) | 17 (12.9) | | | 4.08 (เห็นด้วย) | 2 |
| 3. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant) | 23 (17.4) | 74 (56.1) | 20 (15.2) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.77 (เห็นด้วย) | 7 |
| 4. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน | 35 (26.5) | 68 (51.5) | 15 (11.4) | 8 (6.1) | 6 (4.5) | 3.89 (เห็นด้วย) | 5 |
| 5. การจัดการความรู้ช่วยลดต้นทุนจากการดำเนินงานขององค์กร | 22 (16.7) | 59 (44.7) | 39 (29.5) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.67 (เห็นด้วย) | 8 |

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|--------------------|----------|
| | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉยๆ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 6. การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เช่นเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า | 38 (28.8) | 67 (50.8) | 18 (13.6) | 6 (4.5) | 3 (2.3) | 3.99 (เห็นด้วย) | 4 |
| 7. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน | 46 (34.8) | 57 (43.2) | 17 (12.9) | 12 (9.1) | | 4.04 (เห็นด้วย) | 3 |
| 8. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ | 43 (32.6) | 48 (36.4) | 29 (22.0) | 3 (2.3) | 9 (6.8) | 3.86 (เห็นด้วย) | 6 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.93 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 เห็นด้วย, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่ธนาคารปรับโครงสร้างองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ การจัดการความรู้ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

(ค่าเฉลี่ย 4.04) การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เช่นเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด คือการจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant) (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการจัดการองค์ ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่ กระบวนการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ ที่ |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|----------------------------|--------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉยๆ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1. การจัดการความรู้ ช่วยให้กระบวนการ ทำงานภายในองค์กรมี ความสอดคล้องกันทั้ง หน่วยงานหลัก และ หน่วยงานสนับสนุน | 25 (18.9) | 72 (54.5) | 17 (12.9) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.77 (เห็นด้วย) | 1 |
| 2. การจัดการความรู้ ช่วยปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น | 26 (19.7) | 68 (51.5) | 20 (15.2) | 12 (9.1) | 6 (4.5) | 3.73 (เห็นด้วย) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.75 (เห็นด้วย) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ การจัดการความรู้ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีความสอดคล้องกันทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ การจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | (10.6) | (37.9) | (42.4) | (9.1) | | 3.50 (พอใจ) | 1 |
| 2.การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงาน/แนวทางของการดำเนินโครงการจัดการความรู้ | (5.3) | (47.0) | (38.6) | (9.1) | | 3.48 (เฉยๆ) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.49 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษาภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การสื่อความของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการดำเนินโครงการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือ การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงาน/แนวทางของการดำเนินโครงการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 16 (12.1) | 53 (40.2) | 51 (38.6) | 12 (9.1) | | 3.55 (พอใจ) | 1 |
| 2.การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน | 13 (9.8) | 45 (34.1) | 50 (37.9) | 21 (15.9) | 3 (2.3) | 3.33 (เฉยๆ) | 3 |
| 3.การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อมๆ กัน | 10 (7.6) | 50 (37.9) | 57 (43.2) | 9 (6.8) | 6 (4.5) | 3.37 (เฉยๆ) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.42 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจภาวะภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือ การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน (ค่าเฉลี่ย 3.37) และการให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|-------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.การกำหนดหัวข้อความรู้และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 7 (5.3) | 68 (51.5) | 45 (34.1) | 12 (9.1) | | 3.53 (พอใจ) | 1 |
| 2.การจัดเก็บข้อมูลมีการกลั่นกรองเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 5 (3.8) | 50 (37.9) | 54 (40.9) | 23 (17.4) | | 3.28 (เฉยๆ) | 6 |
| 3.การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภทความรู้ที่ชัดเจน | 10 (7.6) | 42 (31.8) | 68 (51.5) | 9 (6.8) | 3 (2.3) | 3.36 (เฉยๆ) | 4 |
| 4.การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | 5 (3.8) | 46 (34.8) | 66 (50.0) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.29 (เฉยๆ) | 5 |
| 5.การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย | 8 (6.1) | 29 (22.0) | 68 (51.5) | 24 (18.2) | 3 (2.3) | 3.11 (เฉยๆ) | 7 |
| 6.เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้นหรือเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 15 (11.4) | 51 (38.6) | 51 (38.6) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.48 (เฉยๆ) | 2 |
| 7.ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐาน ซึ่งทำให้สามารถต่อยอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 10 (7.6) | 66 (50.0) | 33 (25.0) | 17 (12.9) | 6 (4.5) | 3.43 (เฉยๆ) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.35 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างความรู้พื้นฐาน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้นหรือเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.48) และฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐาน ซึ่งทำให้สามารถต่อยอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.43) การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภทความรู้ที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.36) การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.29) การจัดเก็บข้อมูลมีการกลั่นกรองเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.28) และส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับที่ |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|--------------------|----------|
| | พอใจอย่างยิ่ง | พอใจ | เฉยๆ | ไม่พอใจ | ไม่พอใจอย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| 1.เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท | 12 (9.1) | 45 (34.1) | 57 (43.2) | 15 (11.4) | 3 (2.3) | 3.36 (เฉยๆ) | 2 |
| 2.เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงานขององค์กร | 12 (9.1) | 48 (36.4) | 57 (43.2) | 12 (9.1) | 3 (2.3) | 3.41 (เฉยๆ) | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.39 (เฉยๆ) | |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาคือ เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับที่ |
|--|-----------|----------|----------|
| ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | 3.93 | เห็นด้วย | 1 |
| ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ | 3.75 | เห็นด้วย | 2 |
| ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | 3.52 | พอใจ | 3 |
| ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานองค์กร | 3.50 | พอใจ | 4 |
| ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา | 3.49 | เฉยๆ | 5 |
| ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร | 3.42 | เฉยๆ | 6 |
| ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | 3.42 | เฉยๆ | 6 |
| ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | 3.39 | เฉยๆ | 7 |
| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | 3.35 | เฉยๆ | 8 |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ เรียงลำดับคือ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.50) ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร (ค่าเฉลี่ย 3.42) ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างดำเนินโครงการ
การจัดการความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ | พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ยตามปัจจัยแห่งความสำเร็จ (แปลผล) |
|--|---|---------------------|--|
| 1.ด้าน วัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | ท่านกระตุ้นเพื่อให้พนักงานเต็มใจและเปิดกว้างที่จะรับฟัง | 3.60 (บ่อยครั้ง) | 3.62 (บ่อยครั้ง) |
| | ท่านกระตุ้นให้พนักงานเกิดการแชร์ความรู้ใหม่เข้ามาในวงความรู้ | 3.64 (บ่อยครั้ง) | |
| | ท่านช่วยสร้างทัศนคติให้พนักงานอยากที่จะแบ่งปันความรู้โดยไม่หวาดระแวงเรื่องผลประโยชน์ | 3.61 (บ่อยครั้ง) | |
| 2.ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร | ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการดูแลรักษาเพื่อให้ปลอดภัยจากการก่อวินาศกรรมจากบุคคลภายนอกที่จะทำความเสียหายแก่ระบบ/ข้อมูล | 3.66 (บ่อยครั้ง) | 3.62 (บ่อยครั้ง) |
| | ฝ่ายงานมีการตรวจสอบความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการจัดการความรู้เช่น กระดาน(White Board), เครื่องฉายภาพ (Projector), คอมพิวเตอร์, ปากกา | 3.57 (บ่อยครั้ง) | |
| 3.ด้าน การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | ท่านประพฤติตนเป็นต้นแบบในการเป็นผู้ริเริ่มแบ่งปันและเรียนรู้ | 3.53 (บ่อยครั้ง) | 3.50 (บ่อยครั้ง) |
| | ฝ่ายงานจัดเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการการจัดการความรู้ | 3.58 (บ่อยครั้ง) | |
| | ท่านมักเอาใจใส่ในความต้องการของพนักงานและประสานงานกับผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ | 3.41 (บางครั้ง) | |

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างดำเนินโครงการการจัดการความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ | พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ยตามปัจจัยแห่งความสำเร็จ (แปลผล) |
|---|---|---------------------|--|
| 4.ความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | ฝ่ายงานสื่อความเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | 3.50 (บ่อยครั้ง) | 3.42 |
| | ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการลดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน | 3.30 (บางครั้ง) | |
| | ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการเพิ่มผลความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า | 3.47 (บางครั้ง) | |
| | ฝ่ายงานกำหนดตัวชี้วัดเรื่องการลดลงของความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน | 3.39 (บางครั้ง) | |
| 5.การมุ่งเน้นที่กระบวนการ | ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอน และ/หรือกระบวนการทำงานตามที่ธนาคารกำหนด | 3.81 (บ่อยครั้ง) | 3.63 (บ่อยครั้ง) |
| | ท่านเสนอแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า | 3.45 (บางครั้ง) | |
| 6.ความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา | ฝ่ายงานมีการสื่อความเพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงานและแนวทางในการดำเนินโครงการการจัดการความรู้ | 3.45 (บางครั้ง) | 3.45 |
| 7.การสร้างแรงจูงใจถาวร | ฝ่ายงานสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้ | 3.46 (บางครั้ง) | 3.43 (บางครั้ง) |
| | ฝ่ายงานให้การยกย่องชมเชยพนักงานที่ให้ความร่วมมือในโครงการการจัดการความรู้ | 3.45 (บางครั้ง) | |
| | ฝ่ายงานทบทวนวิธีการสร้างแรงจูงใจ / การยกย่องชมเชยให้เหมาะสมกับความต้องการ | 3.38 (บางครั้ง) | |
| 8.โครงสร้างความรู้พื้นฐาน | ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะให้ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน | 3.25 (บางครั้ง) | 3.28 (บางครั้ง) |
| | ฝ่ายงานทบทวนเพื่อปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอยู่เสมอ | 3.30 (บางครั้ง) | |

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างดำเนินโครงการการจัดการความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้

| ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ | พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ยตามปัจจัยแห่งความสำเร็จ (แปลผล) |
|---|--|-------------------|--|
| 9.ช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | ฝ่ายงานปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม | 3.38 (บางครั้ง) | 3.38 (บางครั้ง) |

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน

4.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 1 รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุ

| ความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|--------|-------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร | 4.08 (เห็นด้วย) | 4.10 (เห็นด้วย) | 4.17 (เห็นด้วย) | 0.317 | 0.729 |

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุ

| ความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 2. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียขององค์ความรู้ไปจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.13 (เห็นด้วย) | 4.12 (เห็นด้วย) | 1.241 | 0.293 |
| 3. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียขององค์ความรู้จากการจัดจ้างบุคคลภายนอกและ/หรือที่ปรึกษา | 3.54 (เห็นด้วย) | 3.60 (เห็นด้วย) | 4.02 (เห็นด้วย) | 3.847 | 0.024 |
| 4. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียขององค์ความรู้จากการที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน | 3.69 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 4.07 (เห็นด้วย) | 1.640 | 0.198 |
| 5. การจัดการความรู้ ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร เช่นลดค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลา | 3.54 (เห็นด้วย) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.97 (เห็นด้วย) | 6.273 | 0.003 |
| 6. การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารมีศักยภาพในการแข่งขันสูงขึ้น เช่นเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.06 (เห็นด้วย) | 3.97 (เห็นด้วย) | 0.244 | 0.784 |
| 7. การจัดการความรู้ช่วยลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.06 (เห็นด้วย) | 4.07 (เห็นด้วย) | 0.250 | 0.779 |
| 8. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ | 3.62 (เห็นด้วย) | 3.77 (เห็นด้วย) | 4.03 (เห็นด้วย) | 1.506 | 0.226 |
| 9. การจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 3.65 (เห็นด้วย) | 3.77 (เห็นด้วย) | 3.81 (เห็นด้วย) | 0.235 | 0.791 |
| 10. การจัดการความรู้ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีความสอดคล้องกันทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน | 3.54 (เห็นด้วย) | 3.63 (เห็นด้วย) | 3.90 (เห็นด้วย) | 1.476 | 0.232 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.74 (เห็นด้วย) | 3.83 (เห็นด้วย) | 4.01 (เห็นด้วย) | 1.982 | 0.142 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณารายข้อย่อยพบว่า รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรแตกต่างกันเป็นรายคู่จำนวน 2 ข้อย่อยคือ

1) การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการจัดจ้างบุคคลภายนอกและ/หรือที่ปรึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.60)

2) การจัดการความรู้ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร เช่นลดค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38)

4.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายใน องค์กร | ประสบการณ์การทำงาน | | | T-Test | Sig |
|--|----------------------|----------------------|------------------------|--------|-------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความ เสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการ ปรับโครงสร้างองค์กรของธนาคาร | 4.10 (เห็นด้วย) | 4.33 (เห็นด้วย) | 4.05 (เห็นด้วย) | 2.325 | 0.102 |
| 2. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความ เสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปจาก การปรับปรุงกระบวนการทำงาน | 3.85 (เห็นด้วย) | 4.44 (เห็นด้วย) | 4.11 (เห็นด้วย) | 10.298 | 0.000 |
| 3. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความ เสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการ จัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant) | 3.50 (เห็นด้วย) | 4.22 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 5.710 | 0.004 |
| 4. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความ เสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการ ที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้าย ฝ่ายงาน | 3.46 (เฉยๆ) | 4.56 (เห็นด้วย) | 3.95 (เห็นด้วย) | 11.993 | 0.000 |
| 5. การจัดการความรู้ช่วยลดต้นทุนการ ดำเนินงานขององค์กร เช่นลดค่าใช้จ่าย ในการทำงานล่วงเวลา | 3.52 (เห็นด้วย) | 3.89 (เห็นด้วย) | 3.68 (เห็นด้วย) | 1.430 | 0.243 |
| 6. การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารมี ศักยภาพในการแข่งขันสูงขึ้น เช่นเพิ่ม ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ ลูกค้า | 4.04 (เห็นด้วย) | 4.33 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 3.564 | 0.031 |
| 7. การจัดการความรู้ช่วยลดความ ผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของ พนักงาน | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.33 (เห็นด้วย) | 4.00 (เห็นด้วย) | 1.883 | 0.156 |

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | ประสบการณ์การทำงาน | | | T-Test | Sig |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 8. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ | 3.79 (เห็นด้วย) | 4.11 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 0.890 | 0.413 |
| 9. การจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 3.85 (เห็นด้วย) | 3.89 (เห็นด้วย) | 3.63 (เห็นด้วย) | 0.974 | 0.380 |
| 10. การจัดการความรู้ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีความสอดคล้องกันทั้งหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน | 3.75 (เห็นด้วย) | 3.56 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 0.490 | 0.614 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.78 (เห็นด้วย) | 4.17 (เห็นด้วย) | 3.86 (เห็นด้วย) | 3.418 | 0.036 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 เห็นด้วย, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1) การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน

5.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 3 รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากรแตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

| ด้านบุคลากร | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|-------------------|-------------------|---------------------|--------|-------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่น เลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร | 3.38 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.41 (เฉยๆ) | 0.047 | 0.954 |
| 2.ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น มีการออกแบบโครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง จัดเตรียมงบประมาณและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและ/หรือถ่ายทอดความรู้ | 3.46 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.62 (พอใจ) | 0.719 | 0.489 |

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร จำแนกตามอายุ

| ด้านบุคคลากร | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|-------------------|-------------------|---------------------|--------|-------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 3.ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุน โครงการจัดการความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง | 3.38 (เฉยๆ) | 3.33 (เฉยๆ) | 3.62 (พอใจ) | 1.456 | 0.237 |
| 4.ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่นทำให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ ออกมาแบ่งปันโดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกแอบอ้างผลงาน | 3.27 (เฉยๆ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.41 (เฉยๆ) | 0.168 | 0.846 |
| 5.ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ | 3.42 (เฉยๆ) | 3.31 (เฉยๆ) | 3.57 (พอใจ) | 0.709 | 0.494 |
| 6.ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงานในด้านการส่งเสริมความรู้ | 3.73 (พอใจ) | 3.54 (พอใจ) | 3.90 (พอใจ) | 1.865 | 0.159 |
| 7.โครงสร้างองค์กร ระบบสายการบังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสะดวก | 3.15 (เฉยๆ) | 3.27 (เฉยๆ) | 3.53 (พอใจ) | 2.402 | 0.095 |
| 8. โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงาน มีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้อย่างชัดเจน | 3.31 (เฉยๆ) | 3.42 (เฉยๆ) | 3.64 (พอใจ) | 1.146 | 0.321 |
| 9. หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ | 3.42 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.71 (พอใจ) | 2.919 | 0.058 |
| 10. การสื่อความของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | 3.46 (เฉยๆ) | 3.46 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 0.211 | 0.810 |

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร จำแนกตามอายุ

| ด้านบุคคลากร | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 11. การสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/โครงการการจัดการความรู้ | 3.50 (พอใจ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 0.592 | 0.555 |
| 12. การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง | 3.35 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.69 (พอใจ) | 2.373 | 0.097 |
| 13. พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ | 3.50 (พอใจ) | 3.48 (เฉยๆ) | 3.45 (เฉยๆ) | 0.032 | 0.968 |
| 14. พนักงานมีการแบ่งปันความรู้เพิ่มเติมกลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้ | 3.19 (เฉยๆ) | 3.21 (เฉยๆ) | 3.50 (พอใจ) | 2.198 | 0.115 |
| 15. พนักงานมีการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในทุกระดับชั้น | 3.38 (เฉยๆ) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.45 (เฉยๆ) | 0.121 | 0.886 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.57 (พอใจ) | 1.183 | 0.310 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านบุคคลากร จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่าทุกรายข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากรไม่แตกต่างกัน

5.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้
ด้านบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากรแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านบุคลากร | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|--|--------------------|-------------------|---------------------|--------|-------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่นเลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร | 3.08 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 10.882 | 0.000 |
| 2.ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น มีการออกแบบโครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง จัดเตรียมงบประมาณและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการจัดเก็บและ/หรือถ่ายทอดความรู้ | 3.38 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 2.053 | 0.133 |

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านบุคคลากร | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|--------------------|-------------------|---------------------|--------|-------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 3.ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนโครงการจัดการความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง | 3.23 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 2.784 | 0.066 |
| 4.ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่นทำให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกเอาอย่างผลงาน | 3.10 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.37 (เฉยๆ) | 4.824 | 0.010 |
| 5.ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ | 3.17 (เฉยๆ) | 4.00 (พอใจ) | 3.42 (เฉยๆ) | 5.239 | 0.006 |
| 6.ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงานในด้านการส่งเสริมความรู้ | 3.52 (พอใจ) | 4.11 (พอใจ) | 3.74 (พอใจ) | 3.477 | 0.034 |
| 7.โครงสร้างองค์กร ระบบสายการบังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสะดวก | 3.38 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.32 (เฉยๆ) | 0.224 | 0.800 |
| 8. โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้อย่างชัดเจน | 3.48 (เฉยๆ) | 3.56 (พอใจ) | 3.47 (เฉยๆ) | 0.064 | 0.938 |
| 9. หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ | 3.31 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.68 (พอใจ) | 2.270 | 0.107 |
| 10. การสื่อความของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | 3.38 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.63 (พอใจ) | 1.411 | 0.248 |

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านบุคคลากร | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|--------------------|--------------------|---------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 13. พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ | 3.35 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.47 (เฉยๆ) | 1.016 | 0.365 |
| 14. พนักงานมีการแบ่งปันความรู้เพิ่มเติมกลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้ | 3.10 (เฉยๆ) | 3.56 (พอใจ) | 3.42 (เฉยๆ) | 3.334 | 0.039 |
| 15. พนักงานมีการให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ในทุกระดับชั้น | 3.13 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 5.234 | 0.007 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.28 (เฉยๆ) | 3.70 (พอใจ) | 3.52 (พอใจ) | 3.447 | 0.035 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากรแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่น เลือกว่าหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่ผู้คนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านบุคคลากรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08) และผู้ตอบ

5.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้
ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 5 รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความ
พึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

H₀: รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อ
องค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

H₁: รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อ
องค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการ
จัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ

| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|--------|-------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/ หรือทักษะ ตรงตามความ ต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.58 (พอใจ) | 3.46 (เฉยๆ) | 3.57 (พอใจ) | 0.359 | 0.699 |
| 2. ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐานใน หัวข้อความรู้และ/หรือทักษะที่ กำหนดเพียงพอ จึงทำให้ สามารถต่อยอดความรู้ได้อย่าง รวดเร็ว | 3.23 (เฉยๆ) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.57 (พอใจ) | 1.234 | 0.295 |
| 3. การจัดเก็บ ข้อมูล มีการ กลั่นกรองเนื้อหาให้มีความ สอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.15 (เฉยๆ) | 3.13 (เฉยๆ) | 3.47 (เฉยๆ) | 2.907 | 0.058 |
| 4. การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภทความรู้ที่ ชัดเจน | 3.19 (เฉยๆ) | 3.25 (เฉยๆ) | 3.52 (พอใจ) | 2.119 | 0.124 |

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ

| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|----------------------|----------------------|-------------------------|--------|-------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 5. การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | 3.27 (เฉยๆ) | 3.08 (เฉยๆ) | 3.47 (เฉยๆ) | 3.299 | 0.040 |
| 6. การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย | 2.73 (เฉยๆ) | 2.83 (เฉยๆ) | 3.52 (พอใจ) | 14.035 | 0.000 |
| 7. การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.27 (เฉยๆ) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 6.432 | 0.002 |
| 8. การสร้างบรรยากาศที่ดีเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ | 3.50 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 3.62 (พอใจ) | 0.180 | 0.836 |
| 9. การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 3.62 (พอใจ) | 3.56 (พอใจ) | 3.52 (พอใจ) | 0.131 | 0.877 |
| 10. การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน | 3.31 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.26 (เฉยๆ) | 0.486 | 0.616 |
| 11. การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน | 3.35 (เฉยๆ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.36 (เฉยๆ) | 0.031 | 0.970 |

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ

| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 12. การประเมินผล/วัดผลหลัง จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ และนำผลการประเมินมาใช้ ประโยชน์ | 3.23 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.47 (เฉยๆ) | 0.988 | 0.375 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.31 (เฉยๆ) | 3.51 (พอใจ) | 1.595 | 0.207 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณารายข้อย่อยพบว่า รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้แตกต่างกันเป็นรายข้อจำนวน 3 ข้อย่อยคือ

1) การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) ยังมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08)

2) การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.83) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.73) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.73) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) ยังมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.83)

3) การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) ยังมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38)

5.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|--------|-------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.40 (เฉยๆ) | 4.00 (พอใจ) | 3.42 (เฉยๆ) | 7.638 | 0.001 |
| 2.ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐานในหัวข้อความรู้และ/หรือทักษะที่กำหนดเพียงพอ จึงทำให้สามารถต่อยอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 3.13 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 4.668 | 0.011 |
| 3.การจัดเก็บข้อมูลมีการกลั่นกรองเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 2.90 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 16.915 | 0.000 |
| 4.การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภทความรู้ที่ชัดเจน | 3.23 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 2.703 | 0.071 |
| 5.การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | 3.10 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.21 (เฉยๆ) | 7.710 | 0.001 |
| 6.การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย | 2.81 (เฉยๆ) | 3.33 (เฉยๆ) | 3.26 (เฉยๆ) | 5.059 | 0.008 |
| 7.การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.21 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.68 (พอใจ) | 8.183 | 0.000 |
| 8. การสร้างบรรยากาศ ที่ดีเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ | 3.60 (พอใจ) | 4.00 (พอใจ) | 3.37 (เฉยๆ) | 5.459 | 0.005 |

ตารางที่ 4.28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 9. การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 3.58 (พอใจ) | 4.00 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 6.973 | 0.001 |
| 10. การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน | 3.23 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.21 (เฉยๆ) | 3.987 | 0.021 |
| 11. การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและใน ส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน | 3.15 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 6.690 | 0.002 |
| 12. การประเมินผล/วัดผลหลังจัดกิจกรรม KM และ นำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ | 3.10 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 9.234 | 0.000 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.20 (เฉยๆ) | 3.81 (พอใจ) | 3.36 (เฉยๆ) | 8.476 | 0.000 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน

(ค่าเฉลี่ย 3.15) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.32) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.15)

11) การประเมินผล/วัดผลหลังจัดกิจกรรม KM และนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.10) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.32) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.10)

5.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 7 รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้น เข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 3.46 (เฉยๆ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 0.400 | 0.671 |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท | 3.31 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.45 (เฉยๆ) | 0.472 | 0.625 |
| 3. เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงาน | 3.31 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 1.420 | 0.245 |
| 4. การสร้างระบบป้องกันเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาก่อวณและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน | 3.58 (พอใจ) | 3.50 (พอใจ) | 3.81 (พอใจ) | 1.797 | 0.170 |
| 5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ | 3.23 (เฉยๆ) | 3.33 (เฉยๆ) | 3.71 (พอใจ) | 3.979 | 0.021 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.36 (เฉยๆ) | 3.61 (พอใจ) | 1.744 | 0.179 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่ารุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณารายชื่อย่อยพบว่า รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันเป็นรายคู่จำนวน 1 ชื่อย่อยคือ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.23) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.23) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.33)

5.6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้น เข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 3.25 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 2.581 | 0.080 |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท | 3.19 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.47 (เฉยๆ) | 1.517 | 0.223 |
| 3. เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงาน | 3.19 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.47 (เฉยๆ) | 3.025 | 0.052 |
| 4. การสร้างระบบป้องกันเพื่อไม่ให้นुकคตภายนอกเข้ามาก่อวณและทำ ความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน | 3.48 (เฉยๆ) | 4.00 (พอใจ) | 3.63 (พอใจ) | 3.201 | 0.044 |
| 5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ | 3.25 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 2.803 | 0.064 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.27 (เฉยๆ) | 3.69 (พอใจ) | 3.55 (พอใจ) | 3.190 | 0.044 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หาก

พิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้ การสร้างระบบป้องกันเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาก่ออันตรายและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูล ภายในพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน

6.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 9 รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ แตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้
จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อ
ความรู้ จำแนกตามอายุ

| ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง | 3.35 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.69 (พอใจ) | 2.373 | 0.097 |
| 2. พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ | 3.50 (พอใจ) | 3.48 (เฉยๆ) | 3.45 (เฉยๆ) | 0.032 | 0.968 |
| 3. พนักงานมีความไว้วางใจใจ เคารพสิทธิและความคิดของ ผู้ร่วมงานทุกระดับ | 3.38 (เฉยๆ) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.45 (เฉยๆ) | 0.121 | 0.886 |
| 4. พนักงานมีการแชร์ความรู้เพิ่มเติม กลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการ นำความรู้ไปใช้ | 3.19 (เฉยๆ) | 3.21 (เฉยๆ) | 3.50 (พอใจ) | 2.198 | 0.115 |
| 5. ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรม ให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่น ทำอย่างไรให้คนในองค์กรอยากนำ เรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่ หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกแอบอ้างผลงาน | 3.27 (เฉยๆ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.41 (เฉยๆ) | 0.168 | 0.846 |
| 6. การสร้างบรรยากาศ เพื่อส่งเสริม ให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ | 3.50 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 3.62 (พอใจ) | 0.180 | 0.836 |
| 7. การเลือกกิจกรรมในการ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อ วัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.27 (เฉยๆ) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 6.432 | 0.002 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.35 (เฉยๆ) | 3.39 (เฉยๆ) | 3.56 (พอใจ) | 1.036 | 0.358 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณารายชื่อย่อยพบว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้แตกต่างกันเป็นรายคู่จำนวน 1 ชื่อย่อยคือ การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) ยังมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38)

6.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้
จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อ
ความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. การให้ความร่วมมือของครูในการ ถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบัง | 3.13 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.63 (พอใจ) | 5.106 | 0.007 |
| 2. พนักงานมีเจตคติ/ทัศนคติที่ดีในการ แบ่งปันความรู้ | 3.35 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.47 (เฉยๆ) | 1.016 | 0.365 |
| 3. พนักงานมีความไว้วางใจ เชื่อใจ เคารพ สิทธิและความคิดของผู้ร่วมงานทุก ระดับ | 3.13 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 5.234 | 0.007 |
| 4. พนักงานมีการแชร์ความรู้เพิ่มเติม กลับเข้ามาในวงความรู้ และมีการนำ ความรู้ไปใช้ | 3.10 (เฉยๆ) | 3.56 (พอใจ) | 3.42 (เฉยๆ) | 3.334 | 0.039 |
| 5. ผู้บริหารระดับสูงสร้างวัฒนธรรมให้ เกิดการเรียนรู้ขึ้นในองค์กร เช่น ทำ อย่างไรให้คนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่ หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ หรือถูกแอบอ้างผลงาน | 3.10 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.37 (เฉยๆ) | 4.824 | 0.010 |
| 6. การสร้างบรรยากาศ เพื่อส่งเสริมให้ เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ | 3.60 (พอใจ) | 4.00 (พอใจ) | 3.37 (เฉยๆ) | 5.459 | 0.005 |
| 7. การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยน องค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความ เหมาะสมต่อวัฒนธรรมของฝ่ายงาน/ หน่วยงาน | 3.21 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.68 (พอใจ) | 8.183 | 0.000 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.23 (เฉยๆ) | 3.76 (พอใจ) | 3.49 (เฉยๆ) | 5.019 | 0.008 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1) การให้ความร่วมมือของครูในการถ่ายทอดความรู้โดยไม่หวงแหน/ปิดบังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.13) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.13)

2) พนักงานมีความไว้วางใจ เชื่อใจ เคารพสิทธิและความคิดของผู้ร่วมงานทุกระดับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.13) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.53) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.13)

พอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน วัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.37)

6) การเลือกกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความเหมาะสมต่อ วัฒนธรรมของฝ่ายงาน/หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการ จัดการองค์ความรู้ ด้าน วัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การ ทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.21) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการ องค์ความรู้ ด้าน วัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.68) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน วัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.21)

6.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานของ องค์กร จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 11 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานของ องค์กร แตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้าง พื้นฐานขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้าง พื้นฐานขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้
จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทาง
เทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร จำแนกตามอายุ

| ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์กร | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงานมี หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการ จัดการความรู้อย่างชัดเจน | 3.31 (เฉยๆ) | 3.42 (เฉยๆ) | 3.64 (พอใจ) | 1.146 | 0.321 |
| 2. โครงสร้างองค์กร ระบบสายการ บังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมี การแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่าง สะดวก | 3.15 (เฉยๆ) | 3.27 (เฉยๆ) | 3.53 (พอใจ) | 2.402 | 0.095 |
| 3. หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการ ความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และ ขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ | 3.42 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.71 (พอใจ) | 2.919 | 0.058 |
| 4. การสร้างระบบการป้องกันเพื่อ ไม่ให้เกิดบุคคลภายนอกเข้ามาก่อวุ่น และทำความเสียหายแก่ระบบ ฐานข้อมูลภายใน | 3.58 (พอใจ) | 3.50 (พอใจ) | 3.81 (พอใจ) | 1.797 | 0.170 |
| 5. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ | 3.23 (เฉยๆ) | 3.33 (เฉยๆ) | 3.71 (พอใจ) | 3.979 | 0.021 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.34 (เฉยๆ) | 3.36 (เฉยๆ) | 3.68 (พอใจ) | 3.510 | 0.033 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อ
การจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
ทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1

ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรแตกต่างกัน หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่นสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.23) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.33) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.23)

6.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้
จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทาง
เทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์กร | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. โครงสร้างองค์กรฝ่ายงานมี หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการ จัดการความรู้อย่างชัดเจน | 3.48 (เฉยๆ) | 3.56 (พอใจ) | 3.47 (เฉยๆ) | 0.064 | 0.938 |
| 2. โครงสร้างองค์กร ระบบสายการ บังคับบัญชาสนับสนุนให้องค์กรมี การแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่าง สะดวก | 3.38 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.32 (เฉยๆ) | 0.224 | 0.800 |
| 3. หน่วยงานผู้รับผิดชอบการจัดการ ความรู้ทราบบทบาทหน้าที่และ ขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ | 3.31 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.68 (พอใจ) | 2.270 | 0.107 |
| 4. การสร้างระบบการป้องกันเพื่อ ไม่ให้เกิดบุคคลภายนอกเข้ามาก่อความ และทำความเสียหายแก่ระบบ ฐานข้อมูลภายใน | 3.48 (เฉยๆ) | 4.00 (พอใจ) | 3.63 (พอใจ) | 3.201 | 0.044 |
| 5. ความพร้อมของโครงสร้าง พื้นฐานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ | 3.25 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 2.803 | 0.064 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.62 (พอใจ) | 3.54 (พอใจ) | 1.159 | 0.317 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อ
การจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน
ทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ภาพรวมไม่
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ

0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ไม่แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย แต่หากพิจารณารายช้อย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรแตกต่างกันเป็นรายคู่จำนวน 1 ข้อคือการสร้างระบบการป้องกันเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาก่อนและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายใน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48)

6.5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามอายุ ทดสอบสมมติฐานที่ 13 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง แตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้
จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของ
ผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามอายุ

| ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ระดับสูง | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนโครงการจัดการความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง | 3.38 (เฉยๆ) | 3.33 (เฉยๆ) | 3.62 (พอใจ) | 1.456 | 0.237 |
| 2. ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ | 3.42 (เฉยๆ) | 3.31 (เฉยๆ) | 3.57 (พอใจ) | 0.709 | 0.494 |
| 3. ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่นการออกแบบ โครงสร้างองค์กร/ฝ่ายงาน การจัดเตรียมงบประมาณและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.46 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.62 (พอใจ) | 0.719 | 0.489 |
| 4. ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงาน | 3.73 (พอใจ) | 3.54 (พอใจ) | 3.90 (พอใจ) | 1.865 | 0.159 |
| 5. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่นเลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร | 3.38 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.41 (เฉยๆ) | 0.047 | 0.954 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.48 (เฉยๆ) | 3.41 (เฉยๆ) | 3.62 (พอใจ) | 0.985 | 0.376 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่าทุกรายข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงไม่แตกต่างกัน

6.6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามประเภทสมรรถนะการทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสพการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสพการณ์การทำงานน้อย H_0 : ประสพการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสพการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง แตกต่าง

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้
จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของ
ผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ระดับสูง | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. ผู้บริหารระดับสูงให้การ สนับสนุนโครงการจัดการ ความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง | 3.23 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 2.784 | 0.066 |
| 2. ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบ แห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปัน และเรียนรู้ | 3.17 (เฉยๆ) | 4.00 (พอใจ) | 3.42 (เฉยๆ) | 5.239 | 0.006 |
| 3. ผู้บริหารระดับสูงมีการวางแผน และเตรียมความพร้อมเพื่อให้เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่นการ ออกแบบโครงสร้างองค์กร/ฝ่าย งาน การจัดเตรียมงบประมาณและ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.38 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 2.053 | 0.133 |
| 4. ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อ ความต้องการของพนักงาน | 3.52 (พอใจ) | 4.11 (พอใจ) | 3.74 (พอใจ) | 3.477 | 0.034 |
| 5. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดทิศทาง ในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวาง กลยุทธ์ที่จะทำให้โครงการการ จัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่นเลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคนเข้าใจและมีองค์ ความรู้อยู่แล้วในองค์กร | 3.08 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 10.882 | 0.000 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.28 (เฉยๆ) | 3.87 (พอใจ) | 3.56 (พอใจ) | 5.294 | 0.006 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อยดังต่อไปนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงเป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.17) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.17)

2) ผู้บริหารระดับสูงเอาใจใส่ต่อความต้องการของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.52) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.74) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.52)

3) ผู้บริหารระดับสูงกำหนดทิศทางในการพัฒนา และมุ่งมั่นในการวางกลยุทธ์ที่จะทำ ให้โครงการการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เช่นเลือกหัวข้อที่ทำแล้วเห็นผล หรือหัวข้อที่มีคน เข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของ การจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.53) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการ ความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ระดับสูงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08)

6.7 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 15 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการ ความรู้จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่า ของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม แตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้
จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทาง
คุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามอายุ

| ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรม | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงใน การสูญเสียองค์ความรู้จากการที่ธนาคารปรับ โครงสร้างองค์กร | 4.08 (เห็นด้วย) | 4.10 (เห็นด้วย) | 4.17 (เห็นด้วย) | 0.317 | 0.729 |
| 2. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยง ในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการปรับปรุง กระบวนการทำงาน | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.13 (เห็นด้วย) | 4.12 (เห็นด้วย) | 1.241 | 0.293 |
| 3. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยง ในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการจัดจ้าง บุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ ปรึกษา (Consultant) | 3.54 (เห็นด้วย) | 3.60 (เห็นด้วย) | 4.02 (เห็นด้วย) | 3.847 | 0.024 |
| 4. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยง ในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่พนักงาน เกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน | 3.69 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 4.07 (เห็นด้วย) | 1.640 | 0.198 |
| 5. การจัดการความรู้ช่วยลดต้นทุนจากการ ดำเนินงานขององค์กร | 3.54 (เห็นด้วย) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.97 (เห็นด้วย) | 6.273 | 0.003 |
| 6. การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารเพิ่ม ศักยภาพในการแข่งขัน เช่นเพิ่มความพึง พอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.06 (เห็นด้วย) | 3.97 (เห็นด้วย) | 0.244 | 0.784 |
| 7. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานลดความ ผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.06 (เห็นด้วย) | 4.07 (เห็นด้วย) | 0.250 | 0.779 |
| 8. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มี ประสบการณ์การทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ | 3.62 (เห็นด้วย) | 3.77 (เห็นด้วย) | 4.03 (เห็นด้วย) | 1.506 | 0.226 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.78 (เห็นด้วย) | 3.86 (เห็นด้วย) | 4.05 (เห็นด้วย) | 2.082 | 0.129 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 เห็นด้วย, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่า nัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกัน แต่หากพิจารณารายช้อย่อยพบว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมแตกต่างกันเป็นรายคู่จำนวน 2 ช้อย่อยคือ

1) การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.60)

2) การจัดการความรู้ ช่วยลดต้นทุนจากการดำเนินงานขององค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน

ความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.38)

6.8 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 16 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่ธนาคารปรับโครงสร้างองค์กร | 4.10 (เห็นด้วย) | 4.33 (เห็นด้วย) | 4.05 (เห็นด้วย) | 2.325 | 0.102 |
| 6. การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เช่นเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า | 4.04 (เห็นด้วย) | 4.33 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 3.564 | 0.031 |
| 7. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน | 3.92 (เห็นด้วย) | 4.33 (เห็นด้วย) | 4.00 (เห็นด้วย) | 1.883 | 0.156 |
| 8. การจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจากองค์ความรู้ที่มีอยู่ | 3.79 (เห็นด้วย) | 4.11 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 0.890 | 0.413 |
| 2. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน | 3.85 (เห็นด้วย) | 4.44 (เห็นด้วย) | 4.11 (เห็นด้วย) | 10.298 | 0.000 |
| 3. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant) | 3.50 (เห็นด้วย) | 4.22 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 5.710 | 0.004 |
| 4. การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน | 3.46 (เฉยๆ) | 4.56 (เห็นด้วย) | 3.95 (เห็นด้วย) | 11.993 | 0.000 |
| 5. การจัดการความรู้ช่วยลดต้นทุนจากการดำเนินงานขององค์กร | 3.52 (เห็นด้วย) | 3.89 (เห็นด้วย) | 3.68 (เห็นด้วย) | 1.430 | 0.243 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.77 (เห็นด้วย) | 4.28 (เห็นด้วย) | 3.89 (เห็นด้วย) | 5.934 | 0.003 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 เห็นด้วย, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1) การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.11) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.85)

2) การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้ไปกับการจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) และ/หรือที่ปรึกษา (Consultant) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.79) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัด

กลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50)

3) การจัดการความรู้ ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียองค์ความรู้จากการที่พนักงานเกษียณอายุ ลาออกหรือย้ายฝ่ายงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.46) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.95) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.46)

4) การจัดการความรู้ช่วยให้ธนาคารเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เช่นเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.79) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.79)

6.9 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามอายุ ทดสอบสมมติฐานที่ 17 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการแตกต่างกัน

H₀: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

H₁: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามอายุ

| ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) ขึ้นไป | | |
| 1.การจัดการความรู้ช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรมีความสอดคล้องกันทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน | 3.54 (เห็นด้วย) | 3.63 (เห็นด้วย) | 3.90 (เห็นด้วย) | 1.476 | 0.232 |
| 2. การจัดการความรู้ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 3.65 (เห็นด้วย) | 3.77 (เห็นด้วย) | 3.81 (เห็นด้วย) | 0.235 | 0.791 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.59 (เห็นด้วย) | 3.69 (เห็นด้วย) | 3.85 (เห็นด้วย) | 0.839 | 0.434 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 เห็นด้วย, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามอายุพบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่า

นัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการไม่แตกต่างกัน น้อย และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่าทุกรายข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการไม่แตกต่างกัน

6.10 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 18 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การจัดการความรู้ช่วยให้ กระบวนการทำงานภายใน องค์กรมีความสอดคล้องกันทั้ง หน่วยงานหลัก และหน่วยงาน สนับสนุน | 3.75 (เห็นด้วย) | 3.56 (เห็นด้วย) | 3.79 (เห็นด้วย) | 0.490 | 0.614 |
| 2. การจัดการความรู้ช่วย ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 3.85 (เห็นด้วย) | 3.89 (เห็นด้วย) | 3.63 (เห็นด้วย) | 0.974 | 0.380 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.80 (เห็นด้วย) | 3.72 (เห็นด้วย) | 3.71 (เห็นด้วย) | 0.145 | 0.865 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 เห็นด้วย, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วย, 1.00-1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการไม่แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่าทุกรายข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการไม่แตกต่างกัน

6.11 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามอายุ ทดสอบสมมติฐานที่ 19 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา แตกต่างกัน

H₀: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา ไม่แตกต่างกัน

H₁: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามอายุ

| ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์ และภาษา | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การสื่อสารของหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อให้พนักงาน ตระหนักถึงความจำเป็นในการ จัดการความรู้ภายในองค์กร | 3.46 (เฉยๆ) | 3.46 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 0.211 | 0.810 |
| 2.การสื่อสารของหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานทราบ ถึงแผนงาน/แนวทางของการ ดำเนินโครงการการจัดการ ความรู้ | 3.50 (พอใจ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 0.592 | 0.555 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.48 (เฉยๆ) | 3.43 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 0.385 | 0.681 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามอายุ พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่ารุ่นอายุ (Generation) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายชื่อย่อยพบว่าทุกรายชื่อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษาไม่แตกต่างกัน

6.12 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามประเภทสมรรถนะการทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 20 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสพการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสพการณ์การทำงานน้อย
 H_0 : ประสพการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสพการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา แตกต่าง

สงวนลิขสิทธิ์โดย
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และ ภาษา | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | | |
| 1.การสื่อความของหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อให้พนักงาน ตระหนักถึงความจำเป็นในการ จัดการความรู้ภายในองค์กร | 3.38 (เลขๆ) | 3.44 (เลขๆ) | 3.63 (พอใจ) | 1.411 | 0.248 |
| 2.การสื่อสารของหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อให้พนักงานทราบถึง แผนงาน/แนวทางของการดำเนิน โครงการการจัดการความรู้ | 3.40 (เลขๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.47 (เลขๆ) | 1.185 | 0.309 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล) | 3.38 (เลขๆ) | 3.55 (พอใจ) | 3.55 (พอใจ) | 0.812 | 0.446 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เลขๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา ไม่แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่าทุกรายข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษาไม่แตกต่างกัน

6.13 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร จำแนกตามอายุ

ทดสอบสมมติฐานที่ 21 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร แตกต่างกัน

H₀: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร ไม่แตกต่างกัน

H₁: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร จำแนกตามอายุ

| ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|--------------------|--------------------|---------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วม โครงการการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 3.62 (พอใจ) | 3.56 (พอใจ) | 3.52 (พอใจ) | 0.131 | 0.877 |
| 2.การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน | 3.31 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.26 (เฉยๆ) | 0.486 | 0.616 |
| 3.การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน | 3.35 (เฉยๆ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.36 (เฉยๆ) | 0.031 | 0.970 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.42 (เฉยๆ) | 3.46 (เฉยๆ) | 3.37 (เฉยๆ) | 0.141 | 0.868 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร จำแนกตามอายุ พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่า nัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร ไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาในรายช้อย่อยพบว่าทุกรายช้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร ไม่แตกต่างกัน

6.14 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 22 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|--|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลพนักงานที่ร่วมโครงการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ | 3.58 (พอใจ) | 4.00 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 6.973 | 0.001 |
| 2.การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจมีความสอดคล้องกับผลงาน | 3.23 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.21 (เฉยๆ) | 3.987 | 0.021 |
| 3.การให้รางวัล/สร้างแรงจูงใจคำนึงถึงความต้องการทั้งในส่วนขององค์กรและในส่วนของพนักงาน (push-pull theory) ไปพร้อม ๆ กัน | 3.15 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 6.690 | 0.002 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.32 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.28 (เฉยๆ) | 5.957 | 0.003 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวรแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.15)

6.15 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานจำแนกตามอายุ ทดสอบสมมติฐานที่ 23 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน

H₀: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานไม่แตกต่างกัน

H₁: รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน จำแนกตามอายุ

| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|----------------------|----------------------|--------------------------------|--------|-------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ขึ้นไป ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.58 (พอใจ) | 3.46 (เฉยๆ) | 3.57 (พอใจ) | 0.359 | 0.699 |
| 2.การจัดเก็บข้อมูลมีการกลั่นกรองเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.15 (เฉยๆ) | 3.13 (เฉยๆ) | 3.47 (เฉยๆ) | 2.907 | 0.058 |
| 3.การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภทความรู้ที่ชัดเจน | 3.19 (เฉยๆ) | 3.25 (เฉยๆ) | 3.52 (พอใจ) | 2.119 | 0.124 |
| 4.การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | 3.27 (เฉยๆ) | 3.08 (เฉยๆ) | 3.47 (เฉยๆ) | 3.299 | 0.040 |

ตารางที่ 4.45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างความรู้พื้นฐาน จำแนกตามอายุ

| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | อายุ | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 5.การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย | 2.73 (เฉยๆ) | 2.83 (เฉยๆ) | 3.52 (พอใจ) | 14.035 | 0.000 |
| 6.เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมความรู้สามารถสืบค้นหรือเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 3.46 (เฉยๆ) | 3.40 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 0.400 | 0.671 |
| 7.ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐาน ซึ่งทำให้สามารถต่อยอดความรู้ได้อย่างรวดเร็ว | 3.23 (เฉยๆ) | 3.38 (เฉยๆ) | 3.57 (พอใจ) | 1.234 | 0.295 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.23 (เฉยๆ) | 3.22 (เฉยๆ) | 3.52 (พอใจ) | 3.498 | 0.033 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างความรู้พื้นฐาน จำแนกตามอายุ พบว่าภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1) การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) นอกจากนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.08)

2) การจัดเก็บข้อมูลมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.83) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.73) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.83) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-35 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.73)

6.16 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 24 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้าน โครงสร้างความรู้พื้นฐาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความ ต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน | 3.40 (เฉยๆ) | 4.00 (พอใจ) | 3.42 (เฉยๆ) | 7.638 | 0.001 |
| 2.การจัดเก็บข้อมูลมีการ กลั่นกรองเนื้อหาให้มีความ สอดคล้องต่อฝ่ายงาน/ หน่วยงาน | 2.90 (เฉยๆ) | 3.89 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 16.915 | 0.000 |
| 3.การจัดเก็บข้อมูลมีระบบ/ ระเบียบ (Knowledge Grouping) มีการแบ่งประเภท ความรู้ที่ชัดเจน | 3.23 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.32 (เฉยๆ) | 2.703 | 0.071 |
| 4.การจัดเก็บข้อมูลใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย | 3.10 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.21 (เฉยๆ) | 7.710 | 0.001 |
| 5.การจัดเก็บข้อมูลมีการ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีความ ทันสมัย | 2.81 (เฉยๆ) | 3.33 (เฉยๆ) | 3.26 (เฉยๆ) | 5.059 | 0.008 |
| 6.เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวม ความรู้สามารถสืบค้นหรือ เข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่าง รวดเร็ว | 3.25 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.58 (พอใจ) | 2.581 | 0.080 |
| 7.ฝ่ายงานมีความรู้พื้นฐาน ซึ่ง ทำให้สามารถต่อขอความรู้ได้ อย่างรวดเร็ว | 3.13 (เฉยๆ) | 3.78 (พอใจ) | 3.53 (พอใจ) | 4.668 | 0.011 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.12 (เฉยๆ) | 3.73 (พอใจ) | 3.38 (เฉยๆ) | 8.396 | 0.000 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย หากพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1) การกำหนดหัวข้อความรู้ และ/หรือทักษะ ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน/หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.40) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.40)

2) การจัดเก็บข้อมูลมีการคลั่งกรงเนื้อหาให้มีความสอดคล้องต่อฝ่ายงาน/หน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.90) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.32) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.90)

6.17 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ จำแนกตามอายุ ทดสอบสมมติฐานที่ 25 รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้แตกต่างกัน

H_0 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ จำแนกตามอายุ

| ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | อายุ | | | F-Test | Sig |
|--|--------------------|--------------------|---------------------|--------------|--------------|
| | 21-35 ปี | 36-45 ปี | มากกว่า 45 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้ แต่ละประเภท | 3.31 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.45 (เฉยๆ) | 0.472 | 0.625 |
| 2.เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถเข้าถึง ได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่ การทำงานขององค์กร | 3.31 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 1.420 | 0.245 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.30 (เฉยๆ) | 3.29 (เฉยๆ) | 3.50 (พอใจ) | 0.977 | 0.379 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ จำแนกตามอายุ พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า

รุ่นอายุ (Generation) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่าทุกรายข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างกัน

6.18 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ จำแนกประสบการณ์การทำงาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 26 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย
 H_0 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | ประสบการณ์การทำงาน | | | F-Test | Sig |
|---|--------------------|--------------------|---------------------|--------------|--------------|
| | 1-5 ปี | 6-10 ปี | มากกว่า 10 ปีขึ้นไป | | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
| 1.เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับความรู้แต่ละประเภท | 3.19 (เฉยๆ) | 3.44 (เฉยๆ) | 3.47 (เฉยๆ) | 1.517 | 0.223 |
| 2.เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ครอบคลุมทุกพื้นที่การทำงานขององค์กร | 3.19 (เฉยๆ) | 3.67 (พอใจ) | 3.47 (เฉยๆ) | 3.025 | 0.052 |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.18 (เฉยๆ) | 3.55 (พอใจ) | 3.47 (เฉยๆ) | 2.311 | 0.103 |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าเฉลี่ย 5.00-4.50 พอใจอย่างยิ่ง, 3.50-4.49 พอใจ, 2.50-3.49 เฉยๆ, 1.50-2.49 ไม่พอใจ, 1.00-1.49 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 ซึ่งหมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยและเมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่าทุกรายข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 7 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้กับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้

ตารางที่ 4.49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ ภายในองค์กรกับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้

| แนวโน้มของพฤติกรรม | ระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร | | | | R | R square |
|--|--|--------|--------|-------|-------|----------|
| | B | Beta | T | Sig. | | |
| ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | 0.314 | 0.386 | 2.238 | 0.027 | 0.530 | 0.281 |
| ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร | 0.230 | 0.290 | 2.064 | 0.041 | | |
| ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | 0.081 | 0.081 | 0.499 | 0.619 | | |
| ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | 0.329 | 0.442 | 2.832 | 0.005 | | |
| ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ | -0.326 | -0.378 | -2.043 | 0.043 | | |
| ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา | 0.100 | 0.126 | 0.863 | 0.390 | | |
| ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร | -0.251 | -0.320 | -1.481 | 0.141 | | |
| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | 0.153 | 0.186 | 1.074 | 0.285 | | |
| ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | -0.221 | -0.311 | -1.949 | 0.054 | | |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.49 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ 9 ด้าน กับตัวแปรตามคือระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร มีการแปรผันตามกันในเชิงบวกโดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.530 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้ร้อยละ 28.1 ส่วนระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรอีกร้อยละ 71.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมสามารถส่งผลกับระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้มากที่สุด ($B = 0.329$) และรองลงมา คือ แนวโน้มของพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ($B = 0.314$)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.50 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร กับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้

| แนวโน้มของพฤติกรรม | ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร | | | | R | R square |
|---|---|--------|--------|-------|-------|----------|
| | B | Beta | T | Sig. | | |
| ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | 0.338 | 0.376 | 3.316 | 0.001 | 0.831 | 0.690 |
| ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร | 0.203 | 0.232 | 2.516 | 0.013 | | |
| ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | 0.156 | 0.141 | 1.326 | 0.187 | | |
| ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | 0.141 | 0.171 | 1.674 | 0.097 | | |
| ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ | -0.070 | -0.074 | -0.608 | 0.544 | | |
| ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา | 0.208 | 0.236 | 2.467 | 0.015 | | |
| ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร | -0.052 | -0.060 | -0.421 | 0.675 | | |
| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | -0.107 | -0.118 | -1.039 | 0.301 | | |
| ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | 0.037 | 0.047 | 0.453 | 0.652 | | |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.50 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ 9 ด้านกับตัวแปรตามคือระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร มีการแปรผันตามกันในเชิงบวกโดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.831 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากรได้ร้อยละ 69.0 ส่วนระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากรอีกร้อยละ 31.0 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร และด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรม

ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้สามารถส่งผลกับระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลากรได้มากที่สุด ($B = 0.338$) และรองลงมา คือ แนวโน้มของพฤติกรรมด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา ($B = 0.208$)

ตารางที่ 4.51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ กับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้

| แนวโน้มของพฤติกรรม | ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ | | | | R | R square |
|--|---|--------|--------|-------|-------|----------|
| | B | Beta | T | Sig. | | |
| ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | 0.287 | 0.344 | 2.383 | 0.019 | 0.704 | 0.496 |
| ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร | 0.133 | 0.164 | 1.392 | 0.166 | | |
| ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | -0.062 | -0.060 | -0.445 | 0.657 | | |
| ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | -0.060 | -0.079 | -0.605 | 0.546 | | |
| ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ | -0.087 | -0.098 | -0.632 | 0.528 | | |
| ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา | 0.073 | 0.089 | 0.733 | 0.465 | | |
| ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร | 0.225 | 0.279 | 1.542 | 0.126 | | |
| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | 0.192 | 0.227 | 1.571 | 0.119 | | |
| ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | -0.082 | -0.113 | -0.843 | 0.401 | | |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ 9 ด้านกับตัวแปรตามคือระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ มีการแปรผันตามกันในเชิงบวกโดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.704 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านกระบวนการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 49.6 ส่วนระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านกระบวนการจัดการความรู้อีกร้อยละ 50.4 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่า

นัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้สามารถส่งผลกับระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ได้มากที่สุด (B = 0.287) รองลงมาคือด้านการสร้างแรงจูงใจ (B = 0.225)

ตารางที่ 4.52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้

| แนวโน้มของพฤติกรรม | ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | R | R square |
|---|--|--------|--------|-------|-------|----------|
| | B | Beta | T | Sig. | | |
| ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ | 0.219 | 0.229 | 1.610 | 0.110 | 0.715 | 0.511 |
| ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร | 0.218 | 0.234 | 2.013 | 0.046 | | |
| ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง | -0.035 | -0.029 | -0.220 | 0.827 | | |
| ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม | -0.118 | -0.135 | -1.046 | 0.298 | | |
| ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ | -0.031 | -0.031 | -0.203 | 0.839 | | |
| ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา | -0.253 | -0.269 | -2.242 | 0.027 | | |
| ด้านการสร้างแรงจูงใจ | 0.438 | 0.474 | 2.657 | 0.009 | | |
| ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน | -0.055 | -0.057 | -0.397 | 0.692 | | |
| ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้ | 0.224 | 0.267 | 2.033 | 0.044 | | |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ 9 ด้านกับตัวแปรตามคือระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.715 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศได้ร้อยละ 51.1 ส่วนระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอีกร้อยละ 48.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวรและด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า แนวโน้มของพฤติกรรมด้านด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มากที่สุด ($B = 0.438$) รองลงมาคือแนวโน้มของพฤติกรรมด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ ($B = 0.219$)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved