

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	21
3.1 ขอบเขตการศึกษา	21
3.2 วิธีการศึกษา	22
3.3 ระยะเวลาในการศึกษา	24
3.4 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	25
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้	43
4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุและประสบการณ์การทำงาน	58
4.5 ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามอายุและประสบการณ์การทำงาน	64
4.6 ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามอายุและประสบการณ์การทำงาน	85
4.7 ส่วนที่ 7 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้กับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้	127
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	134
5.1 สรุปผลการศึกษา	135
5.2 อภิปรายผล	171
5.3 ข้อค้นพบ	181
5.4 ข้อเสนอแนะ	187
บรรณานุกรม	193
ภาคผนวก	195
แบบสอบถาม	196
ประวัติผู้เขียน	203

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	25
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร	27
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านบุคคลากร	30
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้	34
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	37
ตารางที่ 4.10	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบของการจัดการความรู้	38
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความถี่ของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างดำเนินโครงการการจัดการความรู้	38
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้	44

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร	46
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	48
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม	50
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ	52
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา	53
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร	54
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้พื้นฐาน	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอนความรู้	57
ตารางที่ 4.21	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้	58
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ยแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างดำเนินโครงการจัดการความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้	59
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความจำเป็นในการจัดการความรู้ภายในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	64
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ด้านบุคคลากร จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคคลากร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	70
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามอายุ	75
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ	85
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	87
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ จำแนกตามอายุ	89
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	91
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร จำแนกตามอายุ	95
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	97
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามอายุ	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามประเภทการทำงาน	101
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามอายุ	104
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความสัมพันธ์ทางคุณค่าของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จำแนกตามประเภทการทำงาน	107
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามอายุ	110
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการมุ่งเน้นที่กระบวนการ จำแนกตามประเภทการทำงาน	112
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามอายุ	113
ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านความชัดเจนของวิสัยทัศน์และภาษา จำแนกตามประเภทการทำงาน	115

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจถาวร จำแนกตามอายุ 116
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจ ถาวร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 118
ตารางที่ 4.45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้ พื้นฐาน จำแนกตามอายุ 120
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านโครงสร้างความรู้ พื้นฐาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 123
ตารางที่ 4.47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับถ่ายโอน ความรู้ จำแนกตามอายุ 126
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้ จัดกลุ่มตาม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการองค์ความรู้ ด้านช่องทางสำหรับ ถ่ายโอนความรู้ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 127
ตารางที่ 4.49	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการ จัดการความรู้ภายในองค์กรกับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ ความรู้ 128
ตารางที่ 4.50	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของ การจัดการองค์ความรู้ ด้านบุคลลากร กับแนวโน้มของพฤติกรรมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการ องค์ความรู้ 130



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.51	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ กับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้	131
ตารางที่ 4.52	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้	132
ตารางที่ 5.1	แสดงสัดส่วนประชากรของแต่ละแผนก	134
ตารางที่ 5.2	สรุปความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการจัดการองค์ความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้	141
ตารางที่ 5.3	แสดงระดับความคิดเห็น และความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการความรู้ โดยเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 เรื่อง	172
ตารางที่ 5.4	แสดงแนวโน้มของพฤติกรรมโดยรวมต่อการจัดการความรู้ โดยเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 1 เรื่อง	173
ตารางที่ 5.5	แสดงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการความรู้ จำแนกตามปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ โดยเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 1 เรื่อง	174
ตารางที่ 5.6	แสดงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการความรู้จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 เรื่อง	179
ตารางที่ 5.7	แสดงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการความรู้จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 เรื่อง	180

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 5.8 แสดงแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยเปรียบเทียบวรรณกรรมจำนวน 3 เรื่อง	181



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved