ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้
: กรณีศึกษา โรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

FACTORS AFFECTING KNOWLEDGE TRANSFER :
A CASE STUDY OF A CAKE MANUFACTURING PLANT
IN LADKRABANG INDUSTRIAL ESTATE

ตะวันนา วราภิรมย์
TAWANNA VARAPIROM

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2558

KMITL-2015-AMC-M-047-037

ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้
: กรณีศึกษา โรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

FACTORS AFFECTING KNOWLEDGE TRANSFER :
A CASE STUDY OF A CAKE MANUFACTURING PLANT
IN LADKRABANG INDUSTRIAL ESTATE

ตะวันนา วราภิรมย์

TAWANNA VARAPIROM

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2558

KMITL-2015-AMC-M-047-037

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

FACTORS AFFECTING KNOWLEDGE TRANSFER : A CASE STUDY OF A CAKE MANUFACTURING PLANT IN LADKRABANG INDUSTRIAL ESTATE

TAWANNA VARAPIROM

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2015

KMITL-2015-AMC-M-047-037

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2015

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ : กรณีศึกษาโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
นักศึกษา	นางสาวตะวันนา วราภิรมย์
รหัสประจำตัว	56611085
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 246 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise

ผลการวิจัยพบว่าระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ได้แก่ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวัดและประเมินผล ซึ่งตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายความผันแปรของการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังได้ร้อยละ 70.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Factors Affecting Knowledge Transfer : A Case Study of a Cake Manufacturing Plant in Ladkrabang Industrial Estate
Student	Ms. Tawanna Varapirom
Student ID	56611085
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2015
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study the level of knowledge transfer in a cake manufacturing plant in Ladkrabang industrial estate and (2) to study factors affecting knowledge transfer in a cake manufacturing plant in Ladkrabang industrial estate. The researcher used simple random sampling method in this research. The sample size was 246 of operative employees in a cake manufacturing plant in Ladkrabang industrial estate. Questionnaires were used as the research instrument for collecting data and data were analyzed by using a statistical program which consisted of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and hypothesis was tested by Stepwise Multiple Linear Regression analysis.

The results were as follows: In overall, the level of knowledge transfer in a cake manufacturing plant in Ladkrabang industrial estate was at high level. In addition, the factors affecting knowledge transfer in a cake manufacturing plant in Ladkrabang industrial estate were organization structure, organizational culture, information technology, and measurement and evaluation. These four independent variables could explain the variation in knowledge transfer in a cake manufacturing plant in Ladkrabang industrial estate at 70.0%.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาเป็นอย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วรนารถ แสงมณี ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ ดร.มณฑาจุฬา สุวัฒนะดิลก ดร.พยัต วุฒิรงค์ ที่กรุณาให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในขั้นตอนสุดท้าย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือตรวจแก้ไขแบบสอบถาม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่างๆทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือถูกต้อง

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดียิ่งตลอดเวลาที่ได้ทำการศึกษา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้โอกาสที่ดีในการศึกษา เพื่อนๆIM 17 ทุกๆท่านที่ได้ช่วยเหลือและให้กำลังใจเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารที่ให้ความช่วยเหลือ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และครอบครัว จนถึงผู้มีพระคุณทุกท่าน

ตะวันนา วราภิรมย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....II

กิตติกรรมประกาศ.....III

สารบัญ.....IV

สารบัญตาราง.....VI

สารบัญภาพ.....VIII

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....3

1.3 สมมติฐานการวิจัย.....3

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....4

1.5 ขอบเขตการวิจัย.....5

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....6

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้.....8

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้.....11

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงงานผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง.....24

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....26

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....32

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....33

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....37

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....37

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม....47

4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์การ....49

4.3 การวิเคราะห์ระดับการถ่ายโอนความรู้....58

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้....62

4.5 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้....66

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย....67

5.2 อภิปรายผลการวิจัย....69

5.3 ข้อเสนอแนะ....72

บรรณานุกรม....73

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม....76

ประวัติผู้เขียน....84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1.1 Top Five มูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป (Package Food) ปี 2556-2557 2

2.1 บริษัทในอุตสาหกรรมผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง 25

3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ 34

3.2 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง 36

3.3 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง 36

3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ 40

4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 47

4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสบการณ์ทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม 49

4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัย ด้านองค์การ 49

4.4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของภาวะผู้นำ 51

4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของโครงสร้างองค์การ 52

4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของวัฒนธรรมองค์การ 53

4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ เทคโนโลยีสารสนเทศ 55

4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ การวัดและประเมินผล 57

4.9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ การถ่ายโอนความรู้ 58

4.10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก 59

4.11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก 61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก....63

4.13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก....64

4.14 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม....65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.1 ขนาดตลาดขนมอบในประเทศของประเทศอาเซียน ในปี 2554.....1
1.2 ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารว่างของประเทศในอาเซียน.....2
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....4
1.4 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ.....5

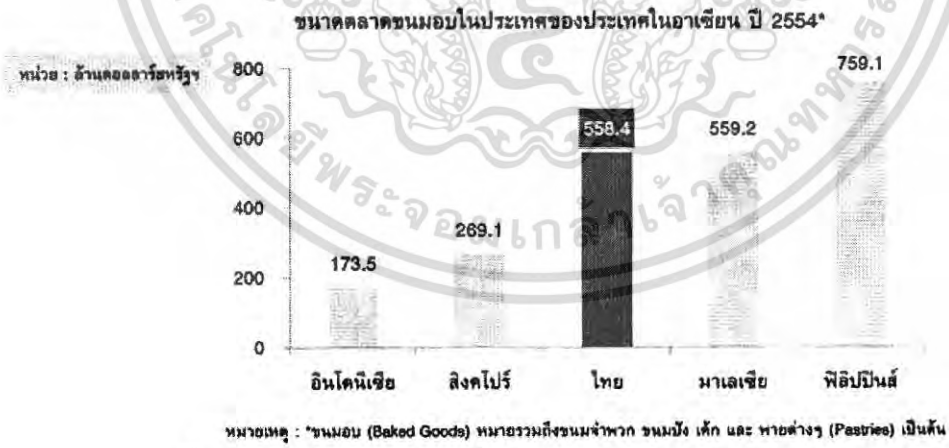
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลิตภัณฑ์อาหารประเภทเบเกอรี่จัดเป็นผลิตภัณฑ์อาหารที่ได้รับความนิยมบริโภคกันอย่างแพร่หลายไปทั่วโลก ซึ่งปัจจุบันประชากรในประเทศไทยมีชีวิตความเป็นอยู่แบบเร่งรีบมากขึ้น และมีการรับเอาวัฒนธรรมความเป็นอยู่จากประเทศตะวันตกเข้ามา โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่เข้ามามีบทบาทในสังคมไทยมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ มีผู้คนจำนวนมากหันมาบริโภคผลิตภัณฑ์ เบเกอรี่ชนิดต่าง ๆ ทดแทนการบริโภคอาหารหลักอย่างข้าว เนื่องจากต้องการที่จะประหยัดเวลา และลดขั้นตอนการจัดเตรียมที่ยุ่งยาก และจากความนิยมในการบริโภคผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ไม่ว่าจะเป็น ขนมปัง ขนมเค้ก คุ้กกี้ต่าง ๆ ทำให้มีธุรกิจเบเกอรี่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย รูปแบบและการให้บริการแต่ละที่ก็จะแตกต่างกันออกไป

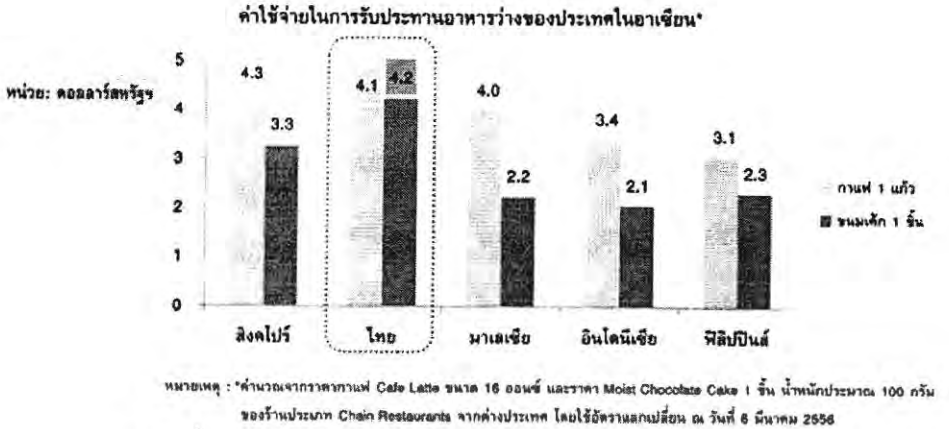
จากข้อมูลสถิติ ขนาดตลาดขนมอบในประเทศของประเทศอาเซียน พบว่า ในปี 2554 ที่ผ่านมา ไทยมีขนาดตลาดขนมอบประมาณ 558.4 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งสูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศในกลุ่มอาเซียน



ภาพที่ 1.1 ขนาดตลาดขนมอบในประเทศของประเทศในอาเซียน ในปี 2554
ที่มา : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2556)

เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารว่างของประเทศในอาเซียน พบว่า ไทยมีค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารว่างประเภทขนมเค้ก ประมาณ 4.2 ดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งสูงเป็นอันดับ 1 ของประเทศในกลุ่มอาเซียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.2 ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารว่างของประเทศในอาเซียน

ที่มา : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2556)

สำหรับแนวโน้มการบริโภคอาหารแปรรูป การค้าปลีก ภายในประเทศคาดว่าในปี 2557 จะขยายตัวเพิ่ม ขึ้นร้อยละ 5.5 เมื่อเทียบกับปีก่อน หรือประมาณ 3.4 แสนล้านบาท โดย 5 ผลิตภัณฑ์ที่คนไทย นิยมบริโภคสูงสุด ได้แก่ กลุ่มผลิตภัณฑ์จากนม ร้อยละ 22 ของมูลค่าค้าปลีกทั้งหมด อาหารแปรรูปแห้งร้อยละ 20 ซอส/น้ำสลัด/เครื่องปรุงร้อยละ 10 เบเกอรี่ร้อยละ 10 และขนมขบเคี้ยวร้อยละ 8 ทั้งนี้ร้านสะดวกซื้อยังคงเป็นแหล่งซื้อสินค้าอาหารยอดนิยมของผู้บริโภคคนไทย (Euromonitor.2013 อ้างถึงในอุตสาหกรรมสาร เดือนมีนาคม - เมษายน 2557)

ตารางที่ 1.1 Top Five มูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป (Package Food) ปี 2556-2557

หน่วย : ล้านบาท

อันดับ	กลุ่มผลิตภัณฑ์	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557*
1	ผลิตภัณฑ์จากนม	73,756.0	77,143.7
2	อาหารแปรรูปแห้ง	57,503.0	61,933.2
3	ซอส/น้ำสลัด/เครื่องปรุง	34,452.2	35,876.6
4	เบเกอรี่	32,710.0	34,686.0
5	ขนมขบเคี้ยว	27,691.8	28,723.1
6	อื่นๆ	100,218.8	105,984.1
Packaged Food ทั้งหมด		326,331.8	344,346.7

ที่มา : Euromonitor(2013 อ้างถึงในอุตสาหกรรมสาร.2557)

ภาวะการแข่งขันในธุรกิจเบเกอรี่มีสูงขึ้นจากการที่มีผู้ประกอบรายใหม่เข้ามาทำตลาดเพิ่มขึ้น การที่ธุรกิจจะอยู่รอดได้หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญในเรื่องคุณภาพของสินค้าและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการมีความแตกต่างจากคู่แข่งขันมากน้อยเพียงใด รวมทั้งต้องสามารถสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งในกระบวนการผลิตเค้กมีความละเอียดอ่อน ต้องอาศัยทักษะ และแรงงานฝีมือ อีกทั้งต้องมีการถ่ายโอนความรู้ที่เหมาะสม จากฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์สู่กระบวนการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าที่มีมาตรฐาน

ดังนั้น ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเค้ก จึงต้องมีการใช้กลยุทธ์เพื่อถ่ายโอนความรู้จากฝ่ายวิจัยและพัฒนาไปสู่ฝ่ายปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย การถ่ายโอนความรู้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไปกับการทำงานวิจัย เพื่อการพัฒนาทั้งระบบให้ครบทุกองค์ประกอบ โดยมุ่งเน้นที่การนำความรู้ เทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสารไปสนับสนุนการพัฒนาโดยตรง

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก

สมมติฐานที่ 2 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

สมมติฐานที่ 3 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

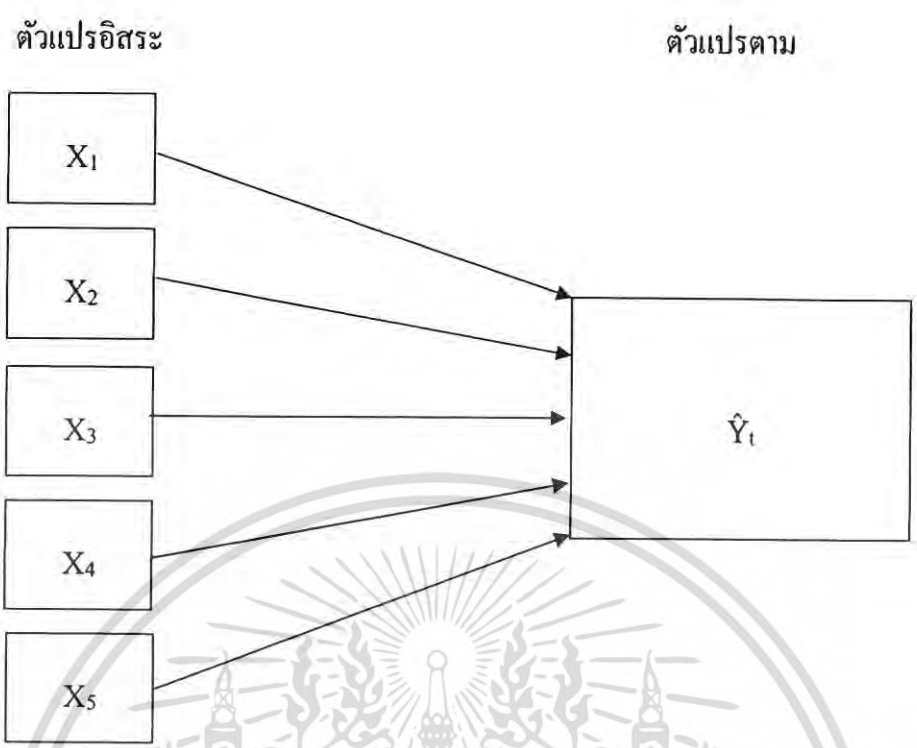
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยได้นำแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ 1. ภาวะผู้นำ 2. โครงสร้างองค์การ 3. วัฒนธรรมองค์การ 4. เทคโนโลยีสารสนเทศ 5. การวัดและประเมินผล(นนทวัชร์ ทองคำ. 2555, วันวิสาข์ คงทน. 2556) และแนวคิดในเรื่องผลสัมฤทธิ์การถ่ายทอดความรู้ ได้แก่ 1. ผลสัมฤทธิ์การถ่ายทอดความรู้ภายในแผนก 2. ผลสัมฤทธิ์การถ่ายทอดความรู้ระหว่างแผนก(ชฎาวีร์ คงเจริญถิ่น, อุรัมภา ขันตินานนท์, อดิศร จันทพิมพะ. 2550) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด โดยแบ่งกรอบข้อมูลตามลักษณะของตัวแปรออกเป็น 2 ส่วน คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล และตัวแปรตาม คือ การถ่ายโอนความรู้ ซึ่งกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.3

ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำให้ได้สมการความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.4 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

สมการ $\hat{Y}_t = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

X_1 = ภาวะผู้นำ

X_2 = โครงสร้างองค์การ

X_3 = วัฒนธรรมองค์การ

X_4 = เทคโนโลยีสารสนเทศ

X_5 = การวัดและประเมินผล

$\hat{Y}t$ = ค่าพยากรณ์การถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

b_0 = ค่าคงที่

$b_1,\ldots,b_5$ = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง รวมทั้งสิ้น 573 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2558)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ภาวะผู้นำ
2. โครงสร้างองค์การ
3. วัฒนธรรมองค์การ
4. เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. การวัดและประเมินผล

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ การถ่ายโอนความรู้ ได้แก่

1. การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก
2. การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน สิงหาคม-กันยายน พ.ศ 2558

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะหรือพฤติกรรมของผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ สร้างความปรารถนาแก่พนักงานทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา การยอมรับ ความพยายาม การใช้ความสามารถอย่างดีที่สุด เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงความตั้งใจของผู้บริหารองค์การในการสร้างบรรยากาศ และจัดสรรทรัพยากรที่สนับสนุนการถ่ายโอนความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์การ

2. โครงสร้างองค์การ หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ที่เอื้ออำนวยในการแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงระบบของงาน การจัดลำดับของตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์การ เพื่อความเป็นระบบระเบียบ ความชัดเจนและความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสาร บริหารงาน และประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่คนในองค์การยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมถ่ายทอดความรู้จากคนหรือองค์การหนึ่งไปยังคนหรือองค์การอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำความรู้ ความคิด หรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่อยู่ในรูปของการจัดระบบงาน มาประยุกต์ใช้กับงานขององค์การอย่างเป็นระบบและมีบทบาทในการถ่ายโอนความรู้

5. การวัดและประเมินผล หมายถึง มาตรวัดที่เป็นเครื่องมือติดตามประเมินความสำเร็จตามรอบเวลา ซึ่งมาตรวัดที่ถูกพัฒนาขึ้นแต่ละองค์การจะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจที่เชื่อมโยงทุกระดับตั้งแต่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับฝ่ายงานและระดับองค์การ เพื่อใช้ผลลัพธ์จากการติดตามวัดผลมาดำเนินการทบทวนผลการปฏิบัติงานเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมายตลอดจนเทียบเคียงระหว่างองค์การ

6. การถ่ายโอนความรู้ หมายถึง วิธีการที่ทำให้ความรู้แพร่กระจาย และไหลเวียนทั่วองค์การ ทั้งความรู้ที่แฝงในตัวคนในรูปของประสบการณ์ และความรู้ที่เปิดเผยในรูปของสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงงานผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้

2.1.1 ความหมายของการถ่ายโอนความรู้

สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2553) กล่าวว่า ความรู้สามารถแบ่งออกแบบ 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม การจัดการความรู้เด่นชัด จะเน้นไปที่การเข้าถึงแหล่งความรู้ ตรวจสอบ และตีความได้ เมื่อนำไปใช้แล้วเกิดความรู้ใหม่ ก็นำมาสรุปไว้เพื่อใช้อ้างอิง หรือให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ต่อไป

2) ความรู้เฉพาะตัว หรือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางคนจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม การจัดการความรู้ซ่อนเร้น จะเน้นไปที่การจัดเวทีเพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน อันนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการถ่ายโอนความรู้ ดังนี้

O'Dell and Gibson (1999 อ้างถึงใน Michael J. MarQuardt. 2548) ได้กล่าวว่า การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ซึ่งความสามารถใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเคลื่อนย้ายความรู้ขององค์การนี้ ถือเป็นกำลังความสามารถในการถ่ายโอนอำนาจและแบ่งปันอำนาจอย่างหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ เพราะหากความรู้ไม่ถูกเผยแพร่ไปทั่วทั้งองค์การอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ องค์การก็จะประสบกับความล้มเหลว

Probst, Raub and Romhardt(2000 อ้างถึงในนนทวัชร์ ทองคำ. 2555) ได้กล่าวว่า การถ่ายโอนความรู้ หมายถึง วิธีการที่ทำให้ความรู้แพร่กระจาย และไหลเวียนทั่วองค์การ ทั้งความรู้ที่แฝงในตัวคนในรูปของประสบการณ์ เช่น การประชุมภายใน การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน และความรู้ที่เปิดเผยในรูปของสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชฎาวีร์ คงเจริญถิ่น อุรัมภา ขัตตินานนท์ อดิศร จันทพิมพะ (2550) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ว่า กระบวนการถ่ายทอดความรู้อาจจะถูกดำเนินไปอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้เพียงแต่ต้องมีการควบคุมได้ดี เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และการใช้ความรู้ไปอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ องค์การจะต้องทำหน้าที่ประสานงานให้มีการถ่ายทอดความรู้ทั่วไปทั้งองค์การทั้งภายในและภายนอก ซึ่งองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการถ่ายทอดความรู้ คือ การคิดหาแนวทางหรือวิธีการสำคัญบางอย่าง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กันทั้งอย่างตั้งใจและไม่ตั้งใจ และให้เป็นไปตามธรรมชาติของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสนทนาหรือพูดคุยเพื่อให้คนที่มีความรู้ได้ค้นพบสิ่งที่ตนรู้และมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงาน และได้สร้างความรู้ใหม่ๆสำหรับองค์การ โดยต้องหาสถานที่และโอกาสให้แก่พนักงานได้พูดคุยปฏิสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้การถ่ายทอดความรู้ต้องเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การและต้องพิจารณาถึงประเภทความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยความรู้ชัดแจ้งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนมีเหตุผลได้มากกว่า ส่วนการถ่ายทอดความรู้ไม่ชัดแจ้งจะต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นได้ทั้งโดยตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้โดยตั้งใจวิธีการต่างๆ เช่น การสื่อสารกันด้วยการเขียน (บันทึก รายงาน จดหมาย ข่าวประกาศ) การฝึกอบรม การประชุมภายใน การสรุปข่าวสารการสื่อสารภายในองค์การ การเยี่ยมชมงานต่างๆ (ที่จัดเฉพาะเป็นกลุ่มตามความจำเป็น) การหมุนเวียน/เปลี่ยนงาน ระบบพี่เลี้ยง(Mentoring) การถ่ายทอดความรู้โดยไม่ตั้งใจ การเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการเกิดที่ขึ้นทำได้ทุกวันโดยไม่มีแบบแผน เช่น การหมุนเวียนงาน

ทั้งนี้Tannenbuam and Allliger (2000 อ้างถึงในชฎาวีร์ คงเจริญถิ่น อุรัมภา ขัตตินานนท์ อดิศร จันทพิมพะ. 2550) ได้เสนอว่า กระบวนการถ่ายทอดความรู้เป็นเสมือนหัวใจของการจัดการความรู้ คือความรู้ที่บุคคลหรือกลุ่มต้องเข้าใจถึงแรงจูงใจในการแบ่งปันความรู้ ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ การปฏิบัติเพื่อนำความรู้จากคนเหล่านั้นออกมา

แรงจูงใจในการแบ่งปัน (Motivation to Share) หมายถึง ความเต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้กับคนอื่นๆ แต่โดยทั่วไปแล้วคนมักจะไม่เต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล แต่สิ่งที่ส่งผลต่อแรงจูงใจให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนแบ่งข้อมูลกันคือ วัฒนธรรมองค์การและการให้รางวัล การแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิผลนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลที่ได้รับการจูงใจให้แบ่งปันในสิ่งที่รู้

ความสามารถในการแบ่งปัน (Ability to Share) หมายถึง ความสามารถของคนในการแบ่งปันสิ่งที่รู้ ผลการวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญมักมีปัญหาในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของตนเอง แม้ว่าคนที่มีความรู้มีความต้องการที่จะแบ่งปันแต่ถ้าไม่สามารถกลั่นกรองและกล่าวถึงความรู้ความชำนาญออกมาอย่างชัดเจนก็อาจจะขัดขวางประสิทธิผลของการแบ่งปันความรู้ได้

การดึงเอาความรู้ออกมา (Knowledge Elicitation Practices) หมายถึง การจับประเด็นความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Insights) จากสารสนเทศ หรือข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ บางครั้งคนที่เต็มใจจะแบ่งปันความรู้ และมีความสามารถในการแบ่งปัน อาจจะไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติเนื่องจากไม่มีช่องทางที่เหมาะสม

นอกจากนี้ กระบวนการถ่ายทอดความรู้นั้นยังมีเป้าหมายแตกต่างกันไปใน 2 ลักษณะ คือ

1) เน้นประสิทธิภาพ หรือให้การแพร่กระจายขององค์ความรู้นั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุดและมีต้นทุนต่ำที่สุด ลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ลักษณะนี้ได้แก่ การย้ำเตือนความรู้บางอย่างให้กับพนักงาน การให้ความรู้ในสิ่งที่ควรปฏิบัติ

2) เน้นประสิทธิผล หรือให้การแพร่กระจายขององค์ความรู้นั้นเป็นไปอย่างครบถ้วนมีการตกหล่นน้อยที่สุด ตัวอย่างความรู้ที่ควรจะถ่ายทอดในลักษณะนี้ต้องได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) หรือหากไม่ปฏิบัติจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่า ในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันในปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันว่า ความรู้ขององค์การเป็นสินทรัพย์พื้นฐานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก การที่องค์การจะเกิดความได้เปรียบได้นั้นขึ้นอยู่กับความรู้ขององค์การว่า องค์การรู้อะไร และใช้ความรู้นั้นอย่างไร และเร็วแค่ไหนที่องค์การมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

เนื่องจากการถ่ายโอนความรู้เป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งของการเป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้จากส่วนหนึ่งขององค์การถูกถ่ายโอนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไปยังอีกส่วนหนึ่งขององค์การ และการถ่ายโอนความรู้ก็เป็นกระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญที่สุดในองค์การกระบวนการหนึ่ง

ถ้าความรู้ขององค์การที่ถูกเก็บไว้ในคลังความรู้ เช่น องค์การได้มีการบันทึกความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้นอย่างหนึ่ง แต่ไม่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อการเรียนรู้ก็อาจจะทำให้สมาชิกในองค์การทำงานเกิดความผิดพลาดซ้ำขึ้นได้ เพราะไม่ได้มีการใช้ความรู้นั้น นอกจากนี้การถ่ายโอนความรู้ยังได้ถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือสร้างความรู้ใหม่ที่ลึกซึ้งขึ้นอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2 กลไกการถ่ายทอดความรู้

Michael J. MarQuardt (2548) ได้กล่าวถึงกลไกการถ่ายทอดความรู้มีดังนี้

1) การถ่ายโอนความรู้ภายในองค์การโดยเจตนา สามารถทำได้หลายวิธี เช่น โดยการเขียน (การเขียนบันทึก รายงาน กระดานข่าว สิ่งพิมพ์ต่างๆภายในองค์การ) และการใช้สื่อต่างๆ เช่น วิดีโอ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น นอกจากนี้การประชุมภายในองค์การ การเสวนา การติดตามดูแล และการฝึกอบรม ก็เป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างหนึ่งเช่นกัน ส่วนการโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน หรือการย้ายแผนกเป็นกรณีพิเศษ ก็สามารถทำให้เกิดการกระจายความรู้ไปในส่วนต่างๆขององค์การได้ นอกจากนี้ในองค์การขนาดใหญ่ที่มีหลายๆฝ่ายก็จะจัดให้มีการเยี่ยมชมฝ่ายอื่นๆของบริษัท เพื่อรับฟังความต้องการ และรับข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายนั้นๆได้เช่นกัน

2) การถ่ายโอนความรู้ภายในองค์การโดยไม่เจตนา อาจจะเกิดขึ้นได้ในหลายวิธี เช่น จากการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานตามวาระปกติ การพูดคุย การปรับทุกข์ในการทำงาน และจากเครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการ ที่สามารถทำให้ความรู้กระจายไปยังส่วนต่างๆขององค์การได้ ซึ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการนี้มักจะเกิดขึ้นเป็นกิจวัตรประจำวัน หรือเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกันเองโดยไม่มีการวางแผนล่วงหน้า แต่ที่ต้องพึงระมัดระวังก็คือ ถ้ายิ่งมีความตั้งใจหรือมีการวางแผนน้อยเท่าไร โอกาสที่ความรู้สำคัญๆจะสูญหายไปก็จะยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้

จากการศึกษาผลงานทางวิชาการของนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ มีดังต่อไปนี้

2.2.1 ภาวะผู้นำ

2.2.1.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่ผู้นำช่วยสร้างความชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้รับรู้ว่า อะไรคือความสำคัญให้ภาพความเป็นจริงแก่องค์การแก่ผู้อื่นช่วยให้มองเห็นทิศทางและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก

Yulk (2010 อ้างถึงในรัตติกรณ์ จงวิศาล. 2556) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำสะท้อนให้เห็นสมมติฐานที่เกี่ยวกับ กระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่งมีความตั้งใจที่จะใช้อิทธิพลเหนือคนอื่นๆในการนำโครงสร้าง และการอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม และการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มหรือองค์การ อย่างไรก็ตาม พบว่าความหมายของภาวะผู้นำที่มีอยู่มากมายนั้นแตกต่างกันไปใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลายแง่มุม เช่น เรื่องของการใช้อิทธิพล ผู้ที่ใช้อิทธิพล จุดมุ่งหมายในการใช้อิทธิพล ลักษณะของการใช้อิทธิพล และผลลัพธ์ของการพยายามใช้อิทธิพล

2.2.1.2 ความสำคัญของภาวะผู้นำ

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่า ผู้นำเป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ เป็นผู้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การและการสนับสนุนต่างๆในองค์การ ผู้นำจะต้องสื่อทัศนคติที่ว่าความรู้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆในองค์การได้และปรับปรุงให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการไม่มีลำดับขั้นในองค์การที่มากเกินไป ทัศนคติเหล่านี้จะช่วยให้เกิดสภาพแวดล้อมของการไว้วางใจกันในการทำงาน และในฐานะที่ผู้นำเป็นแบบอย่างการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ดังนั้น พนักงานก็จะเต็มใจที่จะทำตาม และยังสามารถสื่อถึงวัฒนธรรมในการร่วมมือร่วมใจและแบ่งปันความรู้และข้อมูล และเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วย

นอกจากนี้ ผู้นำควรให้การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การในการมองหาปัญหาและการแก้ไขปัญหาของพนักงาน พนักงานในองค์การทุกคนควรได้รับการสนับสนุนให้ปรับทัศนคติในเรื่องการปรับปรุงหรือการทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ทัศนคตินี้จะต้องมุ่งความสำคัญไปที่คุณค่าที่สำคัญๆขององค์การ เช่น การให้บริการลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้มีการแบ่งปันความรู้ในเรื่องต่างๆเหล่านี้ ซึ่งพฤติกรรมในการหาและการแก้ไขปัญหาจะเป็นวิธีการหนึ่งในการผลักดันให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลและการถ่ายโอนความรู้อีกด้วย

รัตติกรณ์ จงวิศาล(2556) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำไม่ใช่สิ่งที่จะมาทดแทนหรือแทนที่การบริหารจัดการ แต่ภาวะผู้นำจะเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การบริหารจัดการสำเร็จสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การในด้านต่างๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

1) การกำหนดทิศทาง (Providing Direction) จะเน้นเรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ที่จูงใจและการพัฒนากลยุทธ์เพื่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ผู้นำจะมุ่งเน้นภาพกว้างและเน้นผลลัพธ์ในระยะยาว

2) การปรับทิศทางเกี่ยวกับพนักงาน (Aligning Employees) จะเน้นเรื่องการสื่อสารวิสัยทัศน์ การสร้างวัฒนธรรมองค์การ มีการกำหนดค่านิยมหลักเป็นแนวปฏิบัติที่จะทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริง ทั้งผู้นำและพนักงานจะเป็นผู้คิดวางแผนและเป็นผู้ปฏิบัติรวมถึงเป็นผู้นำตนเอง ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ผู้นำจะเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม การให้พนักงานมีส่วนร่วมและมีความเท่าเทียมกัน ผู้นำจะสื่อสาร ตั้งคำถาม รับฟัง ให้คำแนะนำ และให้การสนับสนุน มีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานและช่วยให้พนักงานเกิดความพยายามและใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์

3) การสร้างความสัมพันธ์ (Building Relations) จะให้ความสนใจในบุคคล จะมุ่งเน้นในการสร้างแรงจูงใจและการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น จะเน้นความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของอิทธิพลส่วนบุคคล (Personal Influence) ภาวะผู้นำจะใช้อิทธิพลที่ไม่เน้นการใช้อำนาจกับการบังคับ ผู้นำจะมีการเพิ่มพลังอำนาจ (Empower) ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้สามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตนเองได้ ผู้นำจะช่วยจูงใจให้งานดูน่าสนใจ ท้าทาย และดึงดูดให้มาร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำจะพยายามกระตุ้นพลังและกระตุ้นแรงจูงใจภายในของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เน้นการใช้รางวัลภายนอกและการลงโทษ ผู้นำจะมีงานที่สำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่ง คือการช่วยให้ผู้อื่นมีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้น อำนาจของภาวะผู้นำมาจากคุณลักษณะประจำตัวของผู้นำเอง ผู้นำจะเป็น โค้ช (Coach) หรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ผู้ที่มีภาวะผู้นำไม่จำเป็นจะต้องมีตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ เราพบว่ามีคนจำนวนมากที่มีตำแหน่งที่มีอำนาจ เช่น เป็นผู้บริหาร แต่ไม่มีภาวะผู้นำ

4) คุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal Quality) ภาวะผู้นำไม่ใช่เพียงแค่การมีทักษะต่างๆแต่ยังต้องมีคุณสมบัติส่วนบุคคลเฉพาะหลายประการที่เป็นนามธรรม มองเห็นได้ยาก แต่มีพลังอำนาจมาก เช่น ความซื่อสัตย์โปร่งใส ผู้นำจะมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้นำจะมีจริยธรรมสูงและจะทำสิ่งที่ถูกต้องมากกว่าที่จะทำตามมาตรฐานที่ผู้อื่นกำหนด ผู้นำจะยึดมั่นในหลักการ ความกระตือรือร้น ความกล้าหาญ ความถ่อมตัว มีการคำนึงถึงผู้อื่นอย่างจริงใจ การรับใช้ผู้อื่น มีความเชื่อมโยงทางอารมณ์กับผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและรู้สึกว่าตนมีความสำคัญและมีคุณค่า ผู้นำจะไม่หลงตนเองไม่ยึดตนเองเป็นใหญ่ จะรู้จักชื่นชมและให้การยอมรับผลงานของผู้อื่น ผู้นำจะกล้าเสี่ยง และยอมรับข้อผิดพลาดได้ จะเปิดใจยอมรับความคิดเห็นใหม่ๆ รับฟังผู้อื่น เชื่อถือไว้วางใจผู้อื่นและสามารถเรียนรู้จากผู้อื่น ผู้นำจะกล้าคิดแตกต่างจากผู้อื่น มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคน มักจะเอาใจใส่ผู้อื่น คำนึงถึงสิ่งที่ผู้อื่นต้องการ และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ผู้นำมักจะมีความคิดแตกต่างจากคนส่วนใหญ่ กล้าที่จะแสดงความไม่เห็นด้วย กล้าปฏิเสธ จะสามารถยอมรับความคิดที่แตกต่างได้ ไม่พยายามที่จะทำให้ทุกคนมีความคิดเหมือนกัน ผู้นำจะพาตนเองและผู้อื่นออกจากกฎเกณฑ์และสภาพการทำงานเดิมๆ กล้าเผชิญความเสี่ยง และยอมรับความผิดพลาด

5) ผลลัพธ์ (Outcomes) ผู้นำจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมักจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ใช่เพียงเล็กๆน้อยๆ เนื่องจากผู้นำจะมีคำถามว่าทำไมยังคงรักษาสถานภาพเดิม ทำไมไม่เปลี่ยนแปลง ผู้นำมักจะมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ที่ล้าสมัยหรือไม่ทำให้เกิดประโยชน์ ภาวะผู้นำที่ดีสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่า เช่น สินค้า และบริการใหม่ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ทำให้ได้ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นหรือขยายตลาดได้กว้างมากขึ้น และภาวะผู้นำที่ดีมีความจำเป็นต่อการนำองค์การก้าวไปสู่อนาคตที่ดีกว่าเดิม

จากการทบทวนแนวคิดต่างๆ ทำให้เราตระหนักว่าการที่ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานทั่วไป หรือบุคคลต่างๆ มีทั้งความสามารถในการบริหารจัดการภาวะผู้นำ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน สามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548 อ้างถึงในนนทวัชร์ ทองคำ. 2555) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ (Leadership and Strategy) การจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จอย่างราบรื่นถ้าปราศจากการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์การ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์การจะได้รับจากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์การ นอกเหนือจากการสนับสนุนจากผู้บริหารแล้ว อีกหนึ่งปัจจัยหลักที่จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ ก็คือทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ขององค์การจะต้องสามารถตอบคำถามได้ว่า จะจัดการความรู้ภายในองค์การเพื่ออะไร เพื่อที่จะนำเอาเป้าหมายของการจัดการความรู้นั้นมากำหนดเป็นแผนงานและกิจกรรมต่างๆที่จำเป็นเพื่อที่จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ สิ่งสำคัญก็คือกลยุทธ์ของการจัดการความรู้จะต้องสนับสนุนและสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์การเพื่อที่จะช่วยให้องค์การสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

กล่าวโดยสรุป เพื่อให้เห็นภาพภาวะผู้นำที่มีขอบเขตชัดเจนขึ้น สามารถให้ความหมายได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะ พฤติกรรม ความสามารถ หรือกระบวนการที่เป็นปฏิสัมพันธ์หรือวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล ที่สามารถมีอิทธิพลต่อผู้อื่น กลุ่มคน สามารถสร้างแรงบันดาลใจ สร้างความปรารถนา ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา การยอมรับ ความพยายาม การอุทิศตัว การใช้ความสามารถอย่างดีที่สุด และช่วยเพิ่มพลังอำนาจของผู้อื่น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2.2 โครงสร้างองค์การ(Organizational Structure)

2.2.2.1 ความหมายของโครงสร้างองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของโครงสร้างองค์การ ดังนี้

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวว่า โครงสร้างองค์การ เป็นกระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลและทรัพยากร เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง ลักษณะการแบ่งงานอย่างเป็นทางการเป็นกลุ่มหรือความร่วมมือ

สุดใจ วันอุดมเดชาชัย(2556) กล่าวว่า โครงสร้างองค์การ หมายถึง กระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลและทรัพยากร เพื่อให้การดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างองค์การแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานต่างๆในองค์การ โดยแสดงออกมาในรูปของแผนภูมิองค์การว่า ใครจะต้องทำงานอะไร และรายงานให้แก่ใคร ซึ่งทำให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคลากรภายในองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคคลในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างองค์การจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ

2.2.2.2 ความสำคัญของโครงสร้างองค์การ

ณภัทร วรเจริญศรี(2553) ได้กล่าวถึงโครงสร้างองค์การว่า กิจกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้อาจจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นนักถ้าขาดโครงสร้างหรือระบบรองรับบุคลากรในองค์การ ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก โครงสร้างที่กล่าวถึงนี้ อาจจะสามารถเป็นทั้งสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สถานที่หรือเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่ช่วยให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความรู้กัน หรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น โครงสร้าง หรือระบบงาน ที่เอื้อให้เกิดสภาพที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้และกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆในชีวิต การทำงานประจำวัน นอกจากนั้นแล้วผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงโครงสร้างของหน่วยงาน หรือบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้ว่า ควรเป็นในรูปแบบใด เช่น การจัดตั้งทีมข้ามฝ่าย (Cross-functional Team) เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายงานเข้ามาร่วมกันวางแผน และดำเนินการในเรื่องของการจัดการความรู้ เป็นต้น

Garvey and Williamson (2002 อ้างถึงในณภัทร วรเจริญศรี. 2553) อธิบายว่า โครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น (Flexibility) แบนราบ (Flattening) กระจายอำนาจ (Decentralize) มีลักษณะพัฒนาความรู้ในองค์การ มีการเข้าถึงความรู้ได้ง่าย และมีการกำหนดบทบาทของคน และกลุ่มคนให้ชัดเจนในกระบวนการจัดการความรู้ จะเอื้อต่อการมีวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนและร่วมมือในการจัดการความรู้ ระบบการหมุนเวียนคน ทำให้คนในองค์การมีประสบการณ์ และการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ โครงสร้างที่ยืดหยุ่นยังเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารกว้างมากขึ้น และมีการขจัดสิ่งที่ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม การที่โครงสร้างมีความยืดหยุ่นจะช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้เช่นนี้ได้ องค์การจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนด้วย

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547 อ้างถึงในนนทวัชร์ ทองคำ. 2555) กล่าวว่า Infrastructure เป็นโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ Hardware/Software ที่ทำการติดตั้งทางกายภาพหรือการสื่อสารระหว่างเครือข่ายสมาชิก ซึ่งเชื่อมโยงให้ความรู้กับผู้ใช้ทั่วโลก มีส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) สถาปัตยกรรมความรู้ (Knowledge Architecture) ซึ่งต้องการและจำเป็นในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องออกแบบเฉพาะเจาะจงตามลำดับชั้นและกรอบแนวคิดสำหรับความรู้ประกอบด้วยมนุษย์ คุณลักษณะองค์การ เอกสาร หนังสือ คลังความรู้อื่นๆและคุณลักษณะการทำงาน

2) ที่เก็บความรู้ของหน่วยงาน (Organization Knowledge Repository Memory) เป็น Building – block ที่สำคัญในการจัดการความรู้ไปปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อระดับความสำเร็จขององค์การทำหน้าที่เชื่อมโยงฐานความรู้ที่ใช้เป็นแหล่งความรู้ทั่วโลก เครือข่ายมีการแบ่งปันและส่งผ่านความรู้ไปสู่ผู้ใช้/ลูกค้าอย่างไม่มีขีดจำกัด

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552) ได้กล่าวว่า โครงสร้างองค์การเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ เช่น องค์การที่มีลำดับขั้นมากอาจจะทำให้การถ่ายโอนความรู้ยากขึ้น ความรู้ในองค์การที่มีโครงสร้างดังกล่าวอาจจะเหนียวแน่นอยู่ ณ แผนกใดแผนกหนึ่ง และยากที่ถ่ายโอนไปยังส่วนอื่นขององค์การ ผู้จัดการหรือผู้บริหารควรทำการพัฒนาการสื่อสารตามแนวนอนภายในองค์การ และอีกทางเลือกหนึ่ง คือสนับสนุนให้ใช้ทีมที่มาจากต่างแผนก และการทำงานเป็นทีมหรือผู้บริหารอาจจะออกแบบงานที่ต้องการการประสานงานร่วมมือของการทำงานเป็นทีมจึงจะทำงานนั้นได้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้พนักงานหรือกลุ่มมีการเรียนรู้ที่จะสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานต่างแผนกซึ่งเป็นการสื่อสารตามแนวราบ เพื่อการทำงานนั้นให้สำเร็จ สิ่งที่สนับสนุนโครงสร้างองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้อีกประการหนึ่ง คือ ระบบการให้รางวัล ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการสนับสนุนให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ อย่างไรก็ตาม การให้รางวัลเฉพาะกับพนักงานหรือกลุ่มที่ประสบความสำเร็จทางการเงินสูงสุดอาจทำให้เกิดการแข่งขันกัน และไม่แบ่งปันความรู้ร่วมกัน

David (2013 อ้างถึงในสุดใจ วันอุดมเดชาชัย. 2556) ได้กล่าวถึงลักษณะอาการที่บ่งบอกถึงความไม่มีประสิทธิผลของโครงสร้างองค์การ คือ

1) การมีระดับของการจัดการที่หลายชั้น

2) มีการประชุมที่บ่อยครั้ง และมีคนเข้าประชุมจำนวนมาก

3) มีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกี่ยวกับแผนกต่างๆมากขึ้น

4) มีการจัดขนาดของการควบคุมแบบกว้างจนเกินไป

5) มีวัตถุประสงค์ที่มั่สามารถบรรลุได้มาก

6) การลดลงทางด้านผลการดำเนินงานขององค์การหรือธุรกิจ

7) การสูญเสียที่มั่นให้แก่คู่แข่งขัน

8) รายได้และ/หรือกำไรหารด้วยจำนวนพนักงานและ/หรือจำนวนผู้จัดการต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.2.3 องค์ประกอบของโครงสร้างขององค์การ

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวว่า องค์ประกอบของโครงสร้างขององค์การมีดังนี้

1) ความเชี่ยวชาญในงาน(Work specialization)

2) การจัดแผนกงาน(Departmentalization)

3) สายการบังคับบัญชา(Chain of command)

4) ขนาดการควบคุม(Span of control)

5) การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ(Centralization and decentralization)

6)การจัดรูปแบบอย่างเป็นทางการ(Formalization)

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างองค์การ เป็นเครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ที่เอื้ออำนวยในการแลกเปลี่ยนความรู้ และเป็นระบบงานสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานประจำวัน การจัดลำดับของตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์การ เพื่อความเป็นระบบระเบียบ ความชัดเจนและความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารบริหารงาน และประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 วัฒนธรรมองค์การ(Organizational Culture)

2.2.3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

สุดใจ วันอุดมเดชาชัย (2556) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบความเชื่อและค่านิยมร่วมที่มีการพัฒนาขึ้นมาภายในองค์การ และชี้นำพฤติกรรมของสมาชิก หรือสิ่งที่ประกอบกันขึ้นของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และวิถีทางของความนึกคิด ซึ่งถูกนำมาใช้ร่วมกัน โดยสมาชิกขององค์การหนึ่งๆ และได้ถูกสอนหรือถ่ายทอดสืบต่อไปยังสมาชิกใหม่ให้รับเอาไปถือปฏิบัติ หรือระบบที่มีความหมายร่วมกันภายในองค์การหนึ่งซึ่งจะกำหนดวิธีการที่บุคคลนำมาปฏิบัติที่เป็นระบบ และถูกกำหนดโดยสมาชิกที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การอื่นๆ หรือความเชื่อค่านิยม และความคาดหวังที่พนักงานในองค์การรับรู้ร่วมกันและถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การนั้นๆ

2.2.3.2 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

นนทวัชร์ ทองคำ (2555)ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องเริ่มจากคนในองค์การมีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน พื้นฐานที่ดีของวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์การ ผลการศึกษางานวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่าความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลความรู้มีความเกี่ยวโยงกับความสามารถในการทำกำไรที่สูงขึ้น และเพิ่มผลผลิตขององค์การในขณะที่ช่วยให้ต้นทุนทางด้านแรงงานลดต่ำลง องค์การต่างๆจึงตระหนักถึงข้อดีและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ แต่วัฒนธรรมขององค์การส่วนใหญ่กลับไม่เอื้อหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้การสร้างหรือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างสูง ใช้เวลานานกว่าที่องค์การจะเห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน และต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อจะทำให้ความเชื่อและพฤติกรรมที่องค์การต้องการซึมลึกเข้าไปในบรรทัดฐานและค่านิยมของคนในองค์การจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การจึงควรทำการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป ส่งเสริมและสนับสนุนให้แลกเปลี่ยนความรู้อย่างต่อเนื่องเริ่มจากผู้บริหารก่อนและขยายผลไปสู่บุคลากรทุกระดับควรพิจารณาในเรื่อง

1) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2) จัดตั้งทีมงานเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการวางแผนการจัดกิจกรรม

3) กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors) ของการจัดการความรู้ซึ่งมีอยู่หรือสร้างขึ้นในองค์การ

4) ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการแลกเปลี่ยนและการจัดการความรู้

5) สร้างสภาพแวดล้อมในองค์การที่เปิดโอกาสให้บุคลากรนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาปฏิบัติจริง

นนทวัชร์ ทองคำ(2555)ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นสิ่งที่กำหนดรูปแบบการประพฤติปฏิบัติของบุคลากร เกิดจากค่านิยมความเชื่อที่ทำให้แต่ละองค์การมีลักษณะแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์การวัฒนธรรมองค์การที่สร้างสรรค์จะช่วยหล่อหลอมให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจมีความรักและผูกพัน เกิดจิตสำนึกแห่งการร่วมคิดร่วมทำอย่างสร้างสรรค์เพื่อความก้าวหน้าของตนเอง กลุ่ม และองค์การ

2.2.3.2 ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ

Quinn (1988), Hooijberg & Petrock (1993) และ Denison & Mishra(1995 อ้างถึงในสุดใจ วันอุดมเดชาชัย. 2556) ได้จำแนกประเภทของวัฒนธรรมองค์การออกเป็นสี่ประเภทที่สำคัญๆได้แก่

1) วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความสามารถในการปรับตัว (The Adaptability Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสนใจต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยการบริหารงานองค์การจะมีลักษณะที่ยืดหยุ่นและมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2) วัฒนธรรมองค์การที่เน้นพันธกิจขององค์การ (The Mission Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่เน้นถึงการมีวิสัยทัศน์และความมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์การ ซึ่งองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการจะบรรลุเป้าหมาย โดยเป็นการคาดการณ์ระยะยาวถึงสิ่งที่องค์การพยายามให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น อัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ความสามารถในการทำกำไร และอัตราส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น

3) วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง (The Involvement Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสามารถในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ที่มีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ที่วัฒนธรรมองค์การประเภทนี้จะให้ความสำคัญในความต้องการของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญและมีผลทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การดีขึ้น เพราะการที่องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่มีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น และเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของ ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างข้อผูกมัดของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้นๆ

4) วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ (The Beureaucratic Culture) หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญต่อความสอดคล้องภายในองค์การสำหรับในกรณีที่สภาพแวดล้อมไม่มีการเปลี่ยนแปลง องค์การในลักษณะนี้จะมีวัฒนธรรมองค์การที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานองค์การเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน โดยมีสัญลักษณ์บุคคลที่ประสบความสำเร็จตลอดจนแบบแผนที่เคร่งครัดที่คอยช่วยในการกำหนดนโยบายและวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology)

2.2.4.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

พนิดา พานิชกุล (2548) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้เป็นสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้นั้นจะต้องสนับสนุนการทำงานตั้งแต่การนำเข้า การจัดเก็บ การจัดการ การป้องกัน การสื่อสาร และการค้นคืนสารสนเทศ โดยจะต้องผสมผสานเทคโนโลยีต่างๆเข้าด้วยกันได้อย่างลงตัว จึงจะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้เพิ่มคุณค่าเมื่อสามารถลดต้นทุนเวลา และพยายามช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน หรือการแบ่งปันความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ อย่างไรก็ตาม ถ้าการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สัมพันธ์กับความจำเป็น และกระบวนการทำงานของบุคลากรในองค์การก็ไม่เกิดประสิทธิผลอย่างไร ผลที่ได้ก็คือมีสารสนเทศมากเกินไปและในบางครั้งบุคลากรก็ไม่ทราบว่า จะเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างไร ถึงแม้จะมีเทคโนโลยีที่ดีที่สุดในโลก บุคลากรก็ยังไม่สามารถค้นหาความรู้ที่จำเป็นอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ง่ายดาย ซึ่งเรื่องนี้เป็นประเด็นที่สำคัญเช่นเดียวกัน ความจริงเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถเติมเต็มในส่วนความจำเป็นขององค์การ ซึ่งขึ้นอยู่กับการจัดการความรู้ การจัดการเนื้อหา กำหนดบทบาทความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้นั้นมีเครื่องมือจำนวนมาก ที่สามารถช่วยเหลือบุคคลและองค์การให้สามารถเข้าถึงความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันได้ ดังนั้นองค์การจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ประโยชน์จากความรู้ มากกว่าการสร้างและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีที่สุด กล่าวอีกอย่างหนึ่งว่าเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตัวเองไม่สามารถสร้าง การแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และแบ่งปันความรู้กันได้

2.2.4.2 ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้ที่ปรากฏ โดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวกับการผลิต การสร้าง หรือ การแสวงหาความรู้ การรวบรวม และการจัดการความรู้ เพื่อง่ายต่อการเข้าถึง เผยแพร่ หรือการติดต่อสื่อสาร ในการค้นหาและเข้าถึงความรู้ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ เพื่อนำเอาใช้แก้ปัญหาและสนับสนุนการตัดสินใจ สนับสนุนการดำเนินการ และสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการรวบรวมและการจัดการความรู้ที่ปรากฏ การรวบรวมสารสนเทศซึ่งเป็นความรู้ที่ปรากฏ หนึ่งในเครื่องมือเหล่านั้นคือระบบการจัดการความสัมพันธ์ฐานข้อมูล (RDBMS) เพื่อรวบรวมความรู้ที่เป็นสารสนเทศที่กระจัดกระจายกันอยู่ให้มารวมในที่เดียวกัน เพื่อสะดวกในการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศนั้นๆ อีกหนึ่งเครื่องมือคือระบบการจัดการเอกสาร

2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเข้าถึงความรู้ที่ปรากฏ ด้วยความรู้ที่มีอยู่ปริมาณมากและเพิ่มขึ้นเร็วมาก ความรู้ในปัจจุบัน 2 ปี เพิ่มขึ้น 1 เท่า บุคคลถูกท้าทายจากการสร้างความรู้ที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเทคโนยีสารสนเทศ จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่มีความแม่นยำ ซึ่งมีเทคโนโลยีที่หลากหลาย ได้แก่ กรุ๊ปแวร์ (Groupware) อินเทอร์เน็ต (Internet) โปรแกรมค้นหา (Search Engines) อินทราเน็ต (Intranet) ไซท์ท่า (Portals) เครื่องมือในการไหลของงาน (Workflow Tools) เมตาดาต้า (Metadata) เครื่องมือการทำงานเสมือน (Virtual Working Tools) การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning Tools) การเรียนการสอนผ่านเว็บ (Web Based Instruction หรือ WBI)

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประยุกต์ใช้ความรู้ บ่อยครั้งที่ข้อมูลมีจำนวนมากจึงเป็นเรื่องใหญ่กับบุคลากรบางคนในการค้นหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติ การสนับสนุนการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ออนไลน์ จึงต้องมีการจัดเตรียมเทคโนโลยีเพื่อรองรับการใช้งานการเข้าถึงความรู้นั้น เครื่องมือใหม่ที่ใช้เรียกว่าการทำเหมืองข้อมูลหรือเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และจะมีประโยชน์อย่างมาก ถ้าเรานำเอาข้อมูลที่มีอยู่อย่างมากมายนั้น มาใช้ให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดประโยชน์ ได้แก่ เครื่องมือเชื่อระหว่างผู้ใช้กับสารสนเทศ (Managing the Contents) การจัดหมวดหมู่ (Taxonomies) ศัพท์สัมพันธ์ (Thesauri/ Thesaurus) ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการ (Performance Support System) ระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) คลังข้อมูล (Data Warehouse) การทำเหมืองข้อมูล (Data Mining)

4) เทคโนโลยสารสนเทศสนับสนุน การจัดการความรู้โดยนัยปัจจุบันนี้ส่วนมากเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างบุคคล เทคโนโลยีที่ใช้ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การประชุมผ่านวิดีโอ (Video Conferencing) กระดานอภิปราย (Discussion Boards) เครื่องมือสนับสนุนโครงการ (Project Support Tools)

Michael J. MarQuardt (2548) กล่าวว่า การถ่ายโอนความรู้ที่มีประสิทธิภาพที่สุดนั้นมักเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทำให้คนสามารถนำความรู้นั้นไปใช้ได้ในทุกที่ ทุกเวลา และทุกรูปแบบ การใช้ซอฟท์แวร์เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆเช่น ไปรษณีอิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว และการประชุมระยะไกลนั้น จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ นอกจากนี้เทคโนโลยียังทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ ที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน และสามารถสื่อสารกันได้อย่างอิสระ

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้ออำนวยการสนับสนุนการถ่ายโอนความรู้ ช่วยในการจัดเก็บรวบรวมประมวลผลเก็บรักษาเผยแพร่และนำความรู้มาใช้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.5 การวัดและประเมินผล

2.2.5.1 ความหมายของการวัดและประเมินผล

ทิวัตถ์ มณีโชติ (2549) ได้กล่าวว่า การวัดผล เป็นกระบวนการกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือคุณภาพของคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัด โดยสิ่งที่ต้องการวัดนั้นเป็นผลมาจากการกระทำหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน

การประเมินผล เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการวัดผล คือ นำตัวเลขหรือสัญลักษณ์ที่ได้จากการวัดมาตีค่าอย่างมีเหตุผล โดยเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

ภราดร จินดาวงศ์ (2549) ได้กล่าวว่า การวัดผล เป็นตัวที่ประเมินผลในกระบวนการจัดการความรู้ กลยุทธ์ แผนงานต่างๆ ว่าดำเนินการไปด้วยดีหรือเกิดความผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข ตัวชี้วัดที่สำคัญในการจัดการความรู้อาจกำหนดขึ้นมา แต่สิ่งที่ต้องระวังคือ ความรู้ไม่ใช่วัตถุที่จับต้องได้ ทำให้การวัดผลทำได้ค่อนข้างยาก อีกทั้งผลของการทำงานอาจดีขึ้น หรือสำเร็จ โดยองค์การยังไม่ได้ดำเนินการใด หรือเกิดจากพนักงานมีความใส่ใจมากขึ้นก็เป็นได้ ผลลัพธ์ของการวัดผลที่เกิดขึ้นในองค์การอาจมีการพัฒนาการจัดการความรู้ เช่น การดำเนินโครงการ การจัดการความรู้เป็นไปตามแผน กิจกรรมต่างๆเกิดขึ้น และเห็นผลโดยบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.5.2 ความสำคัญของการวัดและประเมินผล

ยุทธนา แซ่เตียว (2547) ได้กล่าวว่า การวัดผลช่วยให้องค์การได้ทราบสถานะของตนเอง ถ้าหากไม่มีระบบการวัดผลแล้ว ก็เหมือนกับองค์การที่ไม่สามารถบริหารตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การที่รู้ตำแหน่งของตนเอง การดำเนินงานใดๆก็ตามย่อมมีประสิทธิภาพมากกว่า ดังนั้นองค์การที่จะมีการบริหารจัดการที่ดีได้ ต้องรู้จักสถานะตนเอง คู่แข่งและสภาวะแวดล้อม ซึ่งจะทำให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย

การที่เราจะวางแผนพัฒนาหรือจะเปลี่ยนแปลงอะไรในองค์การ จำเป็นต้องรู้สถานการณ์ของตนเองเสียก่อน เพราะการรู้สถานการณ์ในปัจจุบันหรือในอดีตที่ผ่านมาจะช่วยให้เราตั้งเป้าหมายในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น และเมื่อการดำเนินงานได้เสร็จสิ้นลง จะช่วยให้เราได้ทราบว่าเรามีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาได้มากน้อยเพียงใด

จะเห็นได้ว่าหลักการของการวัดผลก็เหมือนกับการบริหารตามวัตถุประสงค์ (Management by Objective: MBO) เมื่อมีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจนแล้ว ผู้บังคับบัญชาก็ไม่จำเป็นต้องเข้าไปคอยควบคุมการทำงานของพนักงานในทุกๆเรื่อง เพราะพนักงานได้ทราบแล้วว่าหน้าที่ของตนเองคืออะไร มีอำนาจการตัดสินใจในเรื่องใดได้บ้าง ตนเองทำงานได้ดีแค่ไหน และผู้บริหารจะต้องยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือเมื่อใด เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้บริหารก็จะมีเวลาเพื่อที่จะทำงานของตนเองมากยิ่งขึ้น ไม่ใช่คอยแก้ปัญหาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา

ในทางกลับกัน พนักงานก็มีอิสระในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพราะการทำงานไม่ได้มีรูปแบบที่ตายตัว ถึงแม้ว่าองค์การจะได้นำเสนอรูปแบบการทำงานที่เป็นBest Practiceที่เคยทำกันมานาน แต่การปล่อยให้พนักงานได้เป็นอิสระก็ช่วยเปิดช่องทางให้พนักงานได้พัฒนาและนำเสนอรูปแบบการทำงานที่ดียิ่งขึ้นได้ อย่างไรก็ตามความมีอิสระนี้ก็มีขอบเขตของตัวเอง แต่จะมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นกับการวางขอบเขตหรือเป้าหมายในการวัดผลที่ผู้บังคับบัญชา หรือองค์การได้วางไว้

ในมุมมองขององค์การ การวางระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีความเชื่อมโยงกัน ตั้งแต่ระดับองค์การ ฝ่าย แผนก ไปจนถึงระดับบุคคล จะทำให้ทุกคนได้เข้าใจว่างานของพวกเขามีความสำคัญอย่างไรกับความสำเร็จขององค์การ และเมื่อผลการปฏิบัติงานขององค์การสัมฤทธิ์ผลก็จะทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี เพราะทุกคนจะรู้สึกได้ว่าตนเองมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์การด้วย ในที่สุดแล้ว การทำงานของทุกส่วนในองค์การก็จะมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน เพราะได้มีการนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานของทุกคนนั่นเอง

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2549) ได้กล่าวว่า การวัดและประเมินระบบฐานความรู้เป็นงานที่ท้าทายที่สุดในการจัดการความรู้ ตรงกันข้ามกับการบริหารทุนทางปัญญา การวัดและการประเมินการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่วัดได้ยากพอสมควร เพราะไม่สามารถตัดสินได้ด้วยการวัดตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แปรใดตัวแปรหนึ่งได้ นอกเหนือไปจากนั้น การลงทุนเพื่อจะวัดองค์ความรู้ดูเหมือนจะยากเกินไป อย่างไรก็ตามการวัดองค์ความรู้นี้นับเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและสำคัญต่อองค์การอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญ

วิธีการวัดและประเมินผล จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับมาตรฐานโดยปกติขององค์การเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ และเกี่ยวข้องกับความหลากหลายมิติในการทำงานขององค์การ ในด้านแนวทางการปฏิบัติจริงในการวัดนี้ เป้าประสงค์ของการมีองค์ความรู้ขององค์การที่กำหนดไว้เดิม จะเข้ามาเป็นประโยชน์อย่างมาก ในเชิงการมองเห็นภาพชัดเจน เป็นรูปธรรม ระบบการจัดการความรู้จะได้รับการยอมรับ และได้รับการตอบรับที่ดีได้ก็ต่อเมื่อมีระบบในการวัดตัวบ่งชี้หลักที่ง่ายต่อการเข้าใจและการนำไปใช้เท่านั้น

2.2.5.3 รูปแบบของการวัดและประเมินผล

O'Dell and Grayson (1998 อ้างถึงชฎาวีร์ คงเจริญถิ่น อุรัมภา ขัตตินานนท์ อดิศร จันทพิมพะ. 2550) ได้เสนอแนวความคิดเพื่อวัดทั้งผลลัพธ์ (Outcome) และกิจกรรม (Activities) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวัดผลลัพธ์และกิจกรรม (Measuring Outcome and Activities) การวัดผลลัพธ์เน้นที่โครงการหรือกระบวนการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ความสำเร็จของโครงการ หรือกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพ การลดเวลาในการทำงาน หรือการเพิ่มคุณภาพในการส่งมอบสินค้าหรือบริการ เป็นต้น ส่วนการวัดกิจกรรมจะเน้นที่การสนับสนุนทรัพยากรความรู้ บางครั้งเป็นการวัดเชิงปริมาณ เช่น จำนวนความถี่ของการใช้ หรือจำนวนครั้งในการเข้าระบบ Intranet ของพนักงาน ซึ่งเป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถบอกได้ว่า พนักงานทำอะไรและทำไมจึงทำอย่างนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะวัดเชิงคุณภาพ โดยการสอบถามพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติหรือพฤติกรรมที่อยู่เบื้องหลังกิจกรรมต่างๆเหล่านั้น

2. การวัดผลองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ในเรื่องการวัดการปฏิบัติงานองค์การ และได้รับการดัดแปลงมาใช้สำหรับการจัดการความรู้ ข้อดีของแนวคิดนี้ในมิติการจัดการความรู้ คือการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างการเรียนรู้ กับกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเชื่อมโยงการปฏิบัติงานขององค์การทั้งหมด การวัดผลองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ถูกพัฒนาขึ้นโดย Kaplan and Norton (2003) ซึ่งเน้นที่การเชื่อมโยงกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อวัดมุมมองหลักที่สำคัญ 4 ประการคือ มุมมองทางด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

3. ผลตอบแทนการลงทุน (Return on Investment: ROI) การริเริ่มส่วนมากที่มีความต้องการเกี่ยวกับทรัพยากร มักได้รับการคาดหวังให้แสดงถึงการตอบกลับมาของการลงทุน รวมถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลประโยชน์ต่างๆที่จะได้รับ ซึ่งการจัดการความรู้ก็ไม่ได้ถูกยกเว้น ปัญหาการวัดผลการลงทุนและประโยชน์ของการจัดการความรู้ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นสิ่งที่คำนวนได้ยาก แตกต่างกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถคาดการณ์ได้ ไม่ว่าจะเป็นการวัดการลงทุนโครงการที่รวมเอาทรัพยากรต่างๆจากหน่วยงานหลายๆหน่วยงานมาใช้งาน หรือการใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรมองค์การ ไปจนถึงวิธีการวัดผลการแบ่งปันความรู้ที่เพิ่มขึ้น การวัดผลการเรียนรู้ที่เร็วขึ้นและการตัดสินใจที่ดีขึ้น

4. วงจรชีวิตการจัดการความรู้ (The Knowledge management Life Cycle) บางองค์การวัดความก้าวหน้าของกิจกรรมการจัดการความรู้ในมุมมองของการเจริญเติบโต ซึ่งหมายถึงมีความไกลเท่าไหร่จากเส้นระดับล่าง ที่องค์การได้นำการจัดการความรู้ไปใช้ The American Productivity and Quality Center ได้พัฒนากรอบงานที่รู้จักกันในนามของ Road Map to Knowledge management Results: Stages of Implementation ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเตรียมแผนที่องค์การ สำหรับใช้เป็นแนวทางการเริ่ม โครงการการจัดการความรู้ในองค์การอย่างถูกต้อง แผนที่ดังกล่าว ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนคือ เริ่มต้นพัฒนากลยุทธ์ ออกแบบและเริ่มต้นใช้การจัดการความรู้ การขยายขอบเขตการสนับสนุน และการทำให้การจัดการความรู้เป็นระบบ

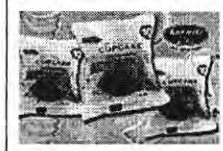
5. การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน (Employee Surveys) สามารถใช้วัดวัฒนธรรมองค์การ และส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ทัศนคติ และพฤติกรรมของคน การสำรวจมักจะวัดการรับรู้ส่วนบุคคล (Subjective Perception) ซึ่งอาจจะไม่ได้สะท้อนความจริง แต่หลายครั้งก็มีประโยชน์มาก เนื่องจากการรับรู้ของคนจะกำหนดพฤติกรรมการยอมรับการจัดการความรู้ได้

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงงานผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ในปัจจุบันภาวะการแข่งขันในธุรกิจเบเกอรี่มีสูงขึ้น จากการที่มีผู้ผลิตสินค้าเบเกอรี่เพิ่มขึ้นหลายราย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จึงขอยกตัวอย่างเฉพาะโรงงานผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งในปัจจุบันมี 2 ราย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 บริษัทในอุตสาหกรรมผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ชื่อบริษัท	รายละเอียด	ตราสินค้า	ตัวอย่างสินค้า
บริษัท ซีพีแรม จำกัด กิจการเบเกอรี่ cpram ที่มา : http://www.cpram.co.th/	ก่อตั้งปี พ.ศ. 2532 ในปัจจุบันมี 6 โรงงาน ได้แก่ 1.โรงงานลาดกระบัง จำนวน 3 โรงงาน 2. สาขาหาดใหญ่ 3. สาขาขอนแก่น 4. สาขาเชียงใหม่	เลอแปง เลอ แปง Le Pain	
บริษัท เพรซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน) Farmhouse ที่มา : http://www.farmhouse. co.th/	ก่อตั้งปี พ.ศ. 2525 มี 2 โรงงาน ได้แก่ 1.โรงงานลาดกระบัง 2. โรงงานบางชัน	1. ฟาร์มเฮาส์ Farmhouse	
		2.Deliya by Farmhouse Deliya	
		3.MADAME MARCO Madame Marco	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชฎาวีร์ คงเจริญถิ่น อุรัมภา ขัตตินานนท์ อดิศร จันทพิมพะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ : การถ่ายทอดความรู้ กรณีศึกษาโรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาทางทฤษฎีแนวทางในการจัดการความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการถ่ายทอดความรู้ ของโรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression and Correlation) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การถ่ายโอนความรู้ภายในโรงพิมพ์ธนบัตร ซึ่งได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรม ลักษณะความรู้ และทัศนคติส่วนบุคคล ซึ่งระดับการจัดการทั้ง 4 ปัจจัยอยู่ระดับปานกลาง

2. ระดับผลสัมฤทธิ์ของการถ่ายทอดความรู้ขององค์การ ซึ่งได้แก่ผลสัมฤทธิ์การถ่ายทอดความรู้ภายในแผนก และผลสัมฤทธิ์การถ่ายทอดความรู้ระหว่างแผนก

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression and Correlation) โดยกำหนดให้สมการมีค่าคงที่ พบว่าค่าคงที่มีค่าติดลบ อธิบายได้ว่าหากองค์การไม่มีกระบวนการส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ใดๆเลย จะส่งผลกระทบต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบันพบว่าภายในองค์การความรู้ส่วนใหญ่อยู่ในตัวบุคคล เป็นความรู้แบบไม่ชัดเจน หากองค์การต้องสูญเสียบุคลากรเหล่านั้นไปย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การ

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดความรู้ทางวิชาการคือ การถ่ายทอดความรู้ภายในองค์การเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้เอง หากไม่มีการสนับสนุนและการจัดการที่ดีพอ และมีความเป็นไปได้ว่าจะส่งผลเสียให้กับองค์การ หากองค์ความรู้ส่วนใหญ่อยู่ในตัวบุคคลมากกว่าสื่อความรู้อื่นๆอีกทั้งทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งเป็นองค์การภาครัฐบาลและมีลักษณะการดำเนินการคล้ายกับโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้ นำไปสู่องค์การที่มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด

ณภัทร วรเจริญศรี(2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ของบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านองค์การ ปัจจัยด้านการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของด้านองค์การ ปัจจัยด้านการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจากทั้ง 4 สายงานธุรกิจ คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนในแต่ละสายงานจำนวนทั้งสิ้น 501 คน โดยใช้แบบสอบถามการวิจัยแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.80-0.96 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทำการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง(Confirmatory Factor Analysis) วิเคราะห์เส้นทางและอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ทั้งสามปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ การศึกษาอบรมและพัฒนา โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี การประเมินผล การให้รางวัล กระบวนการจัดการความรู้ วิสัยทัศน์ การสื่อสารความรู้ บุคลากรที่ใช้ความรู้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ การให้รางวัล และปัจจัยด้านการเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย การศึกษาอบรมและพัฒนา โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี กระบวนการจัดการความรู้ วิสัยทัศน์ และการสื่อสารความรู้ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดสามารถทำนายการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ได้ร้อยละ 70 และพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ และบุคลากรที่ใช้ความรู้ในการทำงาน สรุปผลการวิจัยพบว่า สมการโครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัยและโมเดลสมการโครงสร้างเต็มรูป สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าChi-square เท่ากับ 34.400 ค่า p-value เท่ากับ .499 ค่าองศาอิสระ(df) เท่ากับ 34 ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) เท่ากับ .005 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 และค่า AGFI (Adjust Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.97

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุพิชญา รักษ์ทอง (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัท ศรีสุบรรณฟาร์ม จำกัด จังหวัดสุราษฎ์ธานี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัทศรีสุบรรณฟาร์ม จำกัด จังหวัดสุราษฎ์ธานี ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จ ในการจัดการความรู้ของพนักงานจากประชากรทั้งหมด จำนวน 108 คน ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ และ การวัดการประเมินผล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ และการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ โดยภาพรวมพนักงานปฏิบัติเป็นบางครั้ง ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จ ด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ และด้านวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับปฏิบัติการจัดการความรู้

นนทวัชร์ ทองคำ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการโครงข่ายเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน)

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการโครงข่ายเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) จำนวน 123 คน ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้จัดการ วิศวกร หัวหน้าหน่วย และช่างเทคนิค พื้นที่ที่ทำการศึกษา คือ ศูนย์ปฏิบัติงานโครงข่ายเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ได้แก่ จ.นครราชสีมา จ.ขอนแก่น จ.อุดรธานี จ.สกลนคร จ.อุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) พบว่ามีปัจจัย 2 ปัจจัยเท่านั้นที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คือ ปัจจัยด้านการวัดผล รองลงมาคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่ระดับนัยทางสถิติ 0.01 โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล้าหาญ ณ น่าน ฉัตรปารี อยู่เย็น สุภาพร คำพิมาย ปิยนาถ ศรีสมเพ็ชร อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ สุรมงคล นิ่มจิตต์ (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับ ความสัมพันธ์ และอิทธิพลของ ปัจจัยองค์การ ปัจจัยการเรียนรู้ที่มีต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 255 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์อยู่ระหว่าง 0.6 ถึง 1 ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.62 – 0.94 แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม และการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความเห็นของปัจจัยองค์การ ปัจจัยการเรียนรู้ และปัจจัยการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .158 ถึง .880 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 78.774 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 62, P-value เท่ากับ .074 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .987 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .033

การจัดการความรู้ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยองค์การมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .52 และ .43 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนั้นการจัดการความรู้ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยองค์การโดยส่งผ่านปัจจัยการเรียนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ .36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของการถ่ายโอนการเรียนรู้ได้ร้อยละ 83

วันวิสาข์ คงทน (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ในปัจจุบันของบุคลากรของฝ่ายสารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการจัดการความรู้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับประชากรบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับการปฏิบัติตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ และการถ่ายโอนและใช้ประโยชน์ความรู้ อยู่ในระดับบ่อยครั้ง 2. บุคลากรมีความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการวัดและประเมินผล มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านต่างๆกับการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับการจัดการความรู้ ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการทำนายระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ พบว่า ตัวแปรด้านการวัดและประเมินผล สามารถอธิบายการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = 0.000) สามารถอธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 91.0 (R^2 = 0.910) 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำนั้นฝ่ายสารสนเทศควรจัดกิจกรรมที่มุ่งสร้างให้บุคลากรทุกระดับมีภาวะผู้นำ ในด้านการรู้จักตนเองมุ่งมั่นที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อช่วยให้สนับสนุนให้การดำเนินการความรู้ในองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ด้านโครงสร้างฝ่ายสารสนเทศควรมีการสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถและความสนใจในการจัดการความรู้เพื่อเข้าร่วมเป็นทีมงานอย่างเป็นทางการ ฝ่ายสารสนเทศควรสร้างกิจกรรมให้บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกและวิสัยทัศน์ร่วมกันในการนำการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาองค์การโดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์การ ด้านเทคโนโลยี ฝ่ายสารสนเทศต้องให้ความสำคัญในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการในเวลาที่รวดเร็ว และมีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานได้ ด้านการวัดและประเมินผล ฝ่ายสารสนเทศควรกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามวัฒนธรรมองค์การของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้าน Responsibility คือ การมีความรับผิดชอบ และในด้าน Innovation คือ ความใฝ่รู้ใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวจะสนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจในองค์การได้

สุจิรา วุฒิโสภณ ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา บริษัท ไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครั้งนี้ คือแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐาน โดยมีตัวแปรอิสระ คือ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการจัดการความรู้ และมีตัวแปรตาม คือ ความคิดเชิงระบบ แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการรอบรู้แห่งตน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ระดับองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด อยู่ในระดับมาก

2) โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การจัดการความรู้ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรขององค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ไทยเมจิฟาร์มา ซิวติคัล จำกัด ได้ร้อยละ 85.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง รวมทั้งสิ้น 573 คน (ข้อมูลจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \qquad (3.1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากร ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าที่คำนวณได้คือ n ของพนักงาน = 236 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเค้กแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง รวมทั้งสิ้น 236 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจะต้องตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้มีลักษณะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน และประเภทการจ้างงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กดังนี้

1. ภาวะผู้นำ
2. โครงสร้างองค์การ
3. วัฒนธรรมองค์การ
4. เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. การวัดและประเมินผล

คำถามในส่วนนี้จะมีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กดังนี้

1. การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก
2. การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและเหมาะสมของเนื้อหาในการวิจัย ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีรายนามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
ดร.ชลิตา ศรีนวล	อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
อาจารย์ชิตษณุ ภักดีวานิช	อาจารย์ประจำ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
คุณอรสิริ ทุติยภาค	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวิจัยวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์	บริษัท ซีพีแรม จำกัด

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาทำการปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

7. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะและทำการแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเค้ก ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. หาค่าวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (r) เป็นรายข้อ จากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

$$r = \frac{H-L}{n/2} \tag{3.2}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนก

H แทน จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

L แทน จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

n แทน จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำรวมกัน

สำหรับข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกไม่เข้าเกณฑ์ ผู้วิจัยได้ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

9. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้วิธีของ Cronbach จะได้ค่าความเชื่อมั่นที่เรียกว่า "สัมประสิทธิ์แอลฟา" (α) มีสูตรในการหาค่าความเชื่อมั่นวิธีนี้ คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\} \tag{3.3}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กแสดงดังตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ปัจจัยด้านองค์การ	Cronbach's Alpha
ภาวะผู้นำ	0.881
โครงสร้างองค์การ	0.880
วัฒนธรรมองค์การ	0.862
เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.873
การวัดและประเมินผล	0.905
โดยรวม	0.962

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ของแบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

การถ่ายโอนความรู้	Cronbach's Alpha
การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก	0.883
การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก	0.891
โดยรวม	0.929

สำหรับการคำนวณค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเครื่องมือที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นใกล้ 1.00 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่คำนวณได้ มีค่าเท่ากับ0.962 และค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่คำนวณได้ มีค่าเท่ากับ 0.929

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกให้แก่พนักงานผลิต จำนวน 246 ชุด โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเพิ่มขึ้นอีก 10 ตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ เผื่อกรณีที่ได้แบบสอบถามกลับคืนมาไม่ครบ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 246 ชุด ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์

3. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทงาน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ในส่วนข้อมูลด้านประสบการณ์ทำงาน นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

3.4.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้ก ทำการให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อตามเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านองค์การในโรงงานผลิตเค้ก

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีการแปลผลแบบสอบถามได้ใช้เกณฑ์การให้ระดับค่าเฉลี่ย (วิชิต อู่อ้น. 2550) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับปัจจัยด้านองค์การ
4.201-5.000	มากที่สุด
3.401-4.200	มาก
2.601-3.400	ปานกลาง
1.801-2.600	น้อย
1.000-1.800	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000-0.999 หมายถึง ระดับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กไม่แตกต่างกันมาก

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า หรือเท่ากับ 1.000 หมายถึง ระดับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กแตกต่างกันมาก

3.4.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก ทำการให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อตามเกณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนในแต่ละระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเค้ก

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีการแปลผลแบบสอบถามได้ใช้เกณฑ์การให้ระดับค่าเฉลี่ย (วิชิต อู่อ้น. 2550) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการถ่ายโอนความรู้
4.201-5.000	มากที่สุด
3.401-4.200	มาก
2.601-3.400	ปานกลาง
1.801-2.600	น้อย
1.000-1.800	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000-0.999 หมายถึง ระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กไม่แตกต่างกันมาก

ส่วนบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า หรือเท่ากับ 1.000 หมายถึง ระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแตกต่างกันมาก

3.4.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.5 การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม	Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร(ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 148)

$$\text{ร้อยละ}(\%) = \frac{X \times 100}{N} \qquad (3.4)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้กในส่วนที่ 2 และแบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กในส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรสำหรับการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากข้อมูลดิบที่ไม่อยู่ในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร(ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.5)$$

เมื่อ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนคนทั้งหมด

X หมายถึง คะแนนของแต่ละคน

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลโดยการใช้วัดการกระจายของข้อมูลทั้งชุด คำนวณได้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550)

$$s = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ S หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

$(\sum x)^2$ หมายถึง ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง หรือจำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก ได้แก่

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) (มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2556)

เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวแปรร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_j = \beta_0 + \beta_1 X_{1j} + \beta_2 X_{2j} + \ldots + \beta_p X_{pj} + \varepsilon_j \quad (3.7)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ Y_j = ค่าสังเกตที่ I ของตัวแปรตามของประชากร

X_i = ค่าสังเกตที่ I ของตัวแปรตามอิสระที่ j เมื่อ j = 1,2,…,k

β_0 = ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)

β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (partial regression coefficient)

ε_j = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i

p = จำนวนตัวแปรอิสระ

n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. ε_j มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหมาย (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่

2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน

3. X_{ij} แต่ละค่า เป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือโดยกำหนดค่าต่างๆ ดังนี้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าประมาณค่า $\widehat{Y_J}$ ที่กำหนดได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\widehat{Y_J} = b_0 + b_1X_{1j} + b_2X_{2j} + \ldots + b_pX_{pj} \qquad (3.8)$$

โดยที่ $\widehat{Y_J}$ เป็นค่าประมาณของ Y_j และ $b_0, b_1, b_2, \ldots, bp$ เป็นค่าประมาณของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \ldots, \beta_p$ ตามลำดับ

ใช้วิธี least squares method ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือจะได้สูตรการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1}X'Y \qquad (3.9)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{bmatrix}, \qquad X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \cdots & X_{p1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \cdots & X_{p2} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \cdots & \vdots \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \cdots & X_{pn} \end{bmatrix}, \qquad b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_p \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อทดสอบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \ldots = \beta_p = 0$

H_1 : อย่างน้อยมี β_i อย่างน้อย 1 ค่า $\neq 0$, เมื่อ i = 1,2,…,p

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'X'Y' - n\overline{Y^2})/p}{(Y'Y - b'x'Y')/(n-p-1)} \qquad (3.10)$$

เมื่อ p คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$\bar{Y}$ คือ ค่าเฉลี่ย

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

เปรียบเทียบค่า F ที่ได้จากการคำนวณกับค่า F ที่ได้จากตารางที่ df = p,(n-p-1) เมื่อกำหนดนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่า X ทั้ง K ตัวมีอิทธิพลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่ามี X_i อย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น จึงต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทดสอบไปว่า X_i ตัวใดมีความสัมพันธ์กับ Y โดยใช้สถิตทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์การถดถอย ทดสอบต่อไป

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Regression Coefficient)

สมมติฐาน

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_i - \beta_i}{s_{bi}} \tag{3.11}$$

เมื่อ s_{bi} หาได้จากการถอดรากที่สองของ $Var(b_i)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$Var(b) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \tag{3.12}$$

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนซึ่งประมาณจากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n-p-1} \tag{3.13}$$

เปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่า t ที่ได้จากตารางที่ df = p,(n-p-1) เมื่อกำหนดให้ ระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง)หรือ t_{α} (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ df = n-p-1 หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง)หรือ t_{α} (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ df = n-p-1 หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

การแปลความหมาย เมื่อผลการทดสอบพบว่า b_i มีนัยสำคัญ(จะปฏิเสธ H_0)

หมายความว่าเมื่อ X_i เปลี่ยนแปลงไป i หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป b_i หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆคงที่

Coefficient of determination , R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึง สัดส่วนความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณได้จากสูตร

$$R^2 = \frac{\mathbf{b'X'Y'} - n\overline{Y^2}}{(\mathbf{Y'Y} - n\overline{Y^2})} \times 100\,, \quad 0 \leq R^2 \leq 1 \qquad (3.14)$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดค่าตัวแปรต่างๆ ดังนี้

p = จำนวนตัวแปรอิสระเท่ากับ 5

n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 236 คน

Y = ตัวแปรตาม คือ การถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก ได้แก่ การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

X = ตัวแปรอิสระ ได้แก่

X_1 = ภาวะผู้นำ

X_2 = โครงสร้างองค์การ

X_3 = วัฒนธรรมองค์การ

X_4 = เทคโนโลยีสารสนเทศ

X_5 = การวัดและประเมินผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การคัดเลือกแบบขั้นตอน (Stepwise)

เป็นวิธีการถดถอยโดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการทีละตัว โดยเมื่อคัดเลือกตัวแปรอิสระตัวแรกเข้าไปแล้วจะหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วน ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระที่เหลือ แล้วคัดตัวแปรที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดและมีนัยสำคัญเข้าสมการ แล้วนำไปร่วมกับตัวแปรอิสระตัวแรกหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วนกับตัวแปรตามและทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอยด้วยPartial F ถ้ามีนัยสำคัญก็เข้าสมการได้ การสลับกลับไปมาระหว่างตัวแปรนี้จะสามารถขจัดอิทธิพลของตัวแปรอิสระเดิมที่อาจไม่เหมาะสม หากนำตัวใหม่เข้าสมการ และเป็นการป้องกันตัวแปรอิสระเดิมกับตัวใหม่มีความสัมพันธ์กัน ขั้นตอนการคัดเลือกจะทำจนกว่าไม่มีตัวแปรใดได้รับการคัดเข้าหรือคัดออกจากสมการอีก (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2546)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 246 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์การ

4.3 การวิเคราะห์ระดับการถ่ายโอนความรู้

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้

4.5 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประเภทการจ้างงาน ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	26.83
หญิง	180	73.17
รวม	246	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	41	16.67
มากกว่า 20 - 25 ปี	55	22.36
มากกว่า 25 - 30 ปี	61	24.80
มากกว่า 30 - 35 ปี	34	13.82
มากกว่า 35 - 40 ปี	31	12.60
มากกว่า 40 ปี	24	9.75
รวม	246	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	48	19.51
มัธยมศึกษาตอนต้น	84	34.15
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	85	34.55
อนุปริญญา/ปวส.	23	9.35
ปริญญาตรี	6	2.44
รวม	246	100.00
ตำแหน่งงาน		
พนักงานผลิต	219	89.02
หัวหน้างาน	21	8.54
เจ้าหน้าที่/หัวหน้าหน่วย	6	2.44
รวม	246	100.00
ประเภทการจ้างงาน		
พนักงานรายวัน	199	80.89
พนักงานรายเดือน	47	19.11
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 73.17

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 25 ปี – 30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 20 ปี – 25 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.36 กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 กลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 30 ปี – 35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 กลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 35 ปี – 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 และกลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.55 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 49.51 กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 และกลุ่มปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานผลิต จำนวน 219 คน คิดเป็น ร้อยละ 389.02 รองลงมาเป็นหัวหน้างาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.54 และเจ้าหน้าที่/หัวหน้าหน่วย 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 ตามลำดับ

ประเภทการจ้างงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวัน จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 80.89 และรองลงมาเป็นพนักงานรายเดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.11

จากการวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	$\bar{X}$	S.D.
ประสบการณ์ทำงาน	3.803	4.979

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3 ปี 10 เดือน โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.979

4.2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวัดและประเมินผล มีดังนี้

4.2.1 ระดับปัจจัยด้านองค์การ

จากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์การ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้านองค์การ

ด้าน	ปัจจัยด้านองค์การ	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	ภาวะผู้นำ	3.857	0.698	มาก	1
2	โครงสร้างองค์การ	3.794	0.706	มาก	3
3	วัฒนธรรมองค์การ	3.820	0.653	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้าน	ปัจจัยด้านองค์การ	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{x}$	S.D.		
4	เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.611	0.720	มาก	5
5	การวัดและประเมินผล	3.702	0.738	มาก	4
โดยรวม		3.757	0.614	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับของปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.757 และระดับของปัจจัยด้านองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.614 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ภาวะผู้นำ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.857 และระดับของภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.698

ลำดับที่ 2 วัฒนธรรมองค์การ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.820 และระดับของวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.653

ลำดับที่ 3 โครงสร้างองค์การ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.794 และระดับของโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.706

ลำดับที่ 4 การวัดและประเมินผล พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.702 และระดับของการวัดและประเมินผลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.738

ลำดับที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.611 และระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.720

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ระดับภาวะผู้นำ

จากการวิเคราะห์ระดับของภาวะผู้นำ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของภาวะผู้นำ

ข้อที่	ภาวะผู้นำ	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานของท่านสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงาน	3.890	0.793	มาก	3
2	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการสร้างทีมงานเพื่อดำเนินการถ่ายทอดความรู้	3.898	0.773	มาก	2
3	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างบรรยากาศ ให้บุคลากรได้เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนความรู้	3.842	0.892	มาก	4
4	ผู้บังคับบัญชาติดตาม กำกับ ดูแลช่วยเหลือ และให้คำแนะนำเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.955	0.868	มาก	1
5	ผู้บังคับบัญชากำหนดงบประมาณและจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแลกเปลี่ยนความรู้	3.699	0.907	มาก	5
	โดยรวม	3.857	0.698	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับของภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.857 และระดับของภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.698 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาติดตาม กำกับ ดูแลช่วยเหลือ และให้คำแนะนำเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.955 และระดับของภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.868

ลำดับที่ 2 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการสร้างทีมงานเพื่อดำเนินการถ่ายทอดความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.898 และระดับของภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.773

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานของท่านสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.890 และระดับของภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างบรรยากาศ ให้บุคลากรได้เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.842 และระดับของภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.892

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชากำหนดงบประมาณและจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.699 และระดับของภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.907

4.2.3 ระดับโครงสร้างองค์การ

จากการวิเคราะห์ระดับของโครงสร้างองค์การ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของโครงสร้างองค์การ

ข้อที่	โครงสร้างองค์การ	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	บริษัทจัดโครงสร้างการบริหารงานโดยมีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.886	0.854	มาก	1
2	บริษัทมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลโดยคำนึงถึงความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.797	0.857	มาก	3
3	บริษัทมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งในรูปแบบของทีมงานในหน่วยงานเดียวกันและทีมงานข้ามสายงาน	3.833	0.828	มาก	2
4	บริษัทของท่านมีโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่นสามารถปรับโครงสร้างตามสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว	3.659	0.879	มาก	4
โดยรวม		3.794	0.706	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับของโครงสร้างองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.794 และระดับของโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.706 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทจัดโครงสร้างการบริหารงานโดยมีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.886 และระดับของโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.854

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งในรูปแบบของทีมงานในหน่วยงานเดียวกันและทีมงานข้ามสายงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.833 และระดับของโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.828

ลำดับที่ 3 บริษัทมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลโดยคำนึงถึงความรู้และความสามารถของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.797 และระดับของโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น สามารถปรับโครงสร้างตามสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.659 และระดับของโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.879

4.2.4 ระดับวัฒนธรรมองค์การ

จากการวิเคราะห์ระดับของวัฒนธรรมองค์การ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของวัฒนธรรมองค์การ

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์การ	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	ท่านมีความเข้าใจในค่านิยม และแนวทางการทำงานรวมถึงธรรมเนียมปฏิบัติภายในบริษัท	3.801	0.780	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์การ	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{x}$	S.D.		
2	บริษัทของท่านมีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน	3.711	0.804	มาก	5
3	พนักงานในบริษัทได้รับการกระตุ้นให้เรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างสม่ำเสมอ	3.793	0.789	มาก	4
4	พนักงานในบริษัทถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน	3.984	0.813	มาก	1
5	บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานของตนเองและสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน	3.813	0.879	มาก	2
	โดยรวม	3.820	0.653	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับของวัฒนธรรมองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.820 และระดับของวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.653 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานในบริษัทถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.984 และระดับของวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.813

ลำดับที่ 2 บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานของตนเองและสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.813 และระดับของวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.879

ลำดับที่ 3 ท่านมีความเข้าใจในค่านิยม และแนวทางการทำงานรวมถึงธรรมเนียมปฏิบัติภายในบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.801 และระดับของวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 พนักงานในบริษัทได้รับการกระตุ้นให้เรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างสม่ำเสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.793 และระดับของวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.789

ลำดับที่ 5 บริษัทของท่านมีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.711 และระดับของวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.804

4.2.5 ระดับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์ระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อที่	เทคโนโลยีสารสนเทศ	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	ท่านสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.585	0.847	มาก	4
2	บริษัทของท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.659	0.929	มาก	1
3	บริษัทของท่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้จัดเก็บความรู้ ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงได้	3.594	0.841	มาก	3
4	บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	3.650	0.843	มาก	2
5	บริษัทจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภายนอก เช่น เว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น	3.569	0.953	มาก	5
โดยรวม		3.611	0.720	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.611 และระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.720 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.659 และระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.929

ลำดับที่ 2 บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.650 และระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.843

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้จัดเก็บความรู้ ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.594 และระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.841

ลำดับที่ 4 ท่านสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.585 และระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.847

ลำดับที่ 5 บริษัทจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภายนอก เช่น เว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.569 และระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.953

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.6 ระดับการวัดและประเมินผล

จากการวิเคราะห์ระดับของการวัดและประเมินผล ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการวัดและประเมินผล

ข้อที่	การวัดและประเมินผล	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	บริษัทมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสามารถวัดได้ว่าพนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	3.618	0.872	มาก	5
2	บริษัทมีการนำการจัดการความรู้มาเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน	3.638	0.835	มาก	4
3	หัวหน้างานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	3.715	0.895	มาก	3
4	ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ช่วยส่งเสริมให้ท่านมีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.813	0.832	มาก	1
5	บริษัทมีขั้นตอนในการประเมินผลเกี่ยวกับการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจน	3.728	0.896	มาก	2
	โดยรวม	3.702	0.738	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับของการวัดและประเมินโดยรวมผลอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.702 และระดับของการวัดและประเมินผลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.738 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ช่วยส่งเสริมให้ท่านมีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.813 และระดับของการวัดและประเมินผลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.832

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 บริษัทมีขั้นตอนในการประเมินผลเกี่ยวกับการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.728 และระดับของการวัดและประเมินผลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.896

ลำดับที่ 3 หัวหน้างานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเหมาะสม พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.715 และระดับของการวัดและประเมินผลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.895

ลำดับที่ 4 บริษัทมีการนำการจัดการความรู้มาเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.638 และระดับของการวัดและประเมินผลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.835

ลำดับที่ 5 บริษัทมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสามารถวัดได้ว่าพนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.618 และระดับของการวัดและประเมินผลไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.872

4.3 การวิเคราะห์ระดับการถ่ายโอนความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกและการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก มีดังนี้

4.3.1 ระดับการถ่ายโอนความรู้

จากการวิเคราะห์ระดับการถ่ายโอนความรู้ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการถ่ายโอนความรู้

ด้าน	การถ่ายโอนความรู้	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก	3.796	0.683	มาก	1
2	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก	3.687	0.727	มาก	2
โดยรวม		3.742	0.664	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับของการถ่ายโอนความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.742 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.664 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.796 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.683

ลำดับที่ 2 การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.687 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.727

4.3.2 ระดับการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก

จากการวิเคราะห์ระดับการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก

ข้อที่	การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	ท่านได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาการทำงานที่ท่านได้เรียนรู้กับพนักงานคนอื่นภายในแผนก	3.821	0.853	มาก	2
2	ท่านได้นำความรู้ใหม่ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานภายในแผนก	3.707	0.883	มาก	5
3	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในแผนกของท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.801	0.770	มาก	3
4	ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารภายในแผนกที่ถ่ายทอดมาสู่ท่านมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.870	0.837	มาก	1
5	ท่านสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆได้อย่างมั่นใจโดยอาศัยข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่ภายในแผนก	3.781	0.788	มาก	4
	โดยรวม	3.796	0.727	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.796 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.727 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารภายในแผนกที่ถ่ายทอดมาสู่ท่านมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.870 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.837

ลำดับที่ 2 ท่านได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาการทำงานที่ท่านได้เรียนรู้กับพนักงานคนอื่นภายในแผนก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.821 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.853

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในแผนกของท่านได้อย่างรวดเร็ว พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.801 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.770

ลำดับที่ 4 ท่านสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆได้อย่างมั่นใจโดยอาศัยข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่ภายในแผนก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.781 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.788

ลำดับที่ 5 ท่านได้นำความรู้ใหม่ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานภายในแผนก พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.707 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.883

4.3.3 ระดับการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

จากการวิเคราะห์ระดับการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

ข้อที่	การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก	n = 246		ระดับ	ลำดับที่
		$\bar{X}$	S.D.		
1	ท่านมีการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และเป็นความรู้ต่อการปฏิบัติงาน เมื่อได้เข้าร่วมประชุมและการสัมมนากับแผนกต่างๆ	3.642	0.877	มาก	4
2	บริษัทจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญจากแผนกต่างๆ	3.720	0.852	มาก	2
3	การแลกเปลี่ยนความรู้หรือข้อมูลข่าวสารกับแผนกอื่นๆสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.614	0.886	มาก	5
4	ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดจากแผนกอื่นๆมาสู่ท่านมีความทันสมัย และทันเหตุการณ์	3.744	0.850	มาก	1
5	ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารถูกถ่ายทอดไปยังพนักงานกลุ่มเป้าหมายในแผนกอื่นๆได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.715	0.890	มาก	3
	โดยรวม	3.687	0.727	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.687 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.727 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดจากแผนกอื่นๆมาสู่ท่านมีความทันสมัยและทันเหตุการณ์ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.744 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.850

ลำดับที่ 2 บริษัทจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญจากแผนกต่างๆ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.720 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.852

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารถูกถ่ายทอดไปยังพนักงานกลุ่มเป้าหมายในแผนกอื่นๆได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.715 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.890

ลำดับที่ 4 ท่านมีการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และเป็นความรู้ต่อการปฏิบัติงานเมื่อได้เข้าร่วมประชุมและการสัมมนากับแผนกต่างๆ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.642 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.877

ลำดับที่ 5 การแลกเปลี่ยนความรู้หรือข้อมูลข่าวสารกับแผนกอื่นๆสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.614 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.886

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล ที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

b_j	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระ
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ได้จากการคำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง
p-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ตัวอย่างจะตกอยู่ในอาณาเขตวิกฤต
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ได้จากการคำนวนจากกลุ่มตัวอย่าง
$\hat{Y}_1$	แทน	ค่าประมาณของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก
$\hat{Y}_2$	แทน	ค่าประมาณของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก
$\hat{Y}_3$	แทน	ค่าประมาณของการถ่ายโอนความรู้โดยรวม
X_1 = LED	แทน	ภาวะผู้นำ
X_2 = STR	แทน	โครงสร้างองค์การ
X_3 = CUL	แทน	วัฒนธรรมองค์การ
X_4 = INT	แทน	เทคโนโลยีสารสนเทศ
X_5 = MEV	แทน	การวัดและประเมินผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.1 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก

สมมติฐานที่ 1 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การ ที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก

ปัจจัยด้านองค์การ	b	t	p-value
ค่าคงที่	0.583	3.632	0.000**
โครงสร้างองค์การ(STR)	0.195	3.559	0.000**
วัฒนธรรมองค์การ(CUL)	0.240	3.456	0.001**
การวัดและประเมินผล(MEV)	0.421	7.289	0.000**
R^2= 0.650, F = 149.969, p-value = 0.000**			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การ พบว่า ปัจจัยด้านองค์การที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการได้ค่า F = 149.969 ค่า p-value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก โดยค่า R^2 เท่ากับ 0.650 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระสามตัวสามารถอธิบายความผันแปรของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก ได้ร้อยละ 65.0 โดยการวัดและประเมินผล มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกในเชิงเส้นตรงมากที่สุด (ค่า b = 0.421) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือวัฒนธรรมองค์การ มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกในเชิงเส้นตรง (ค่า b = 0.240) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และโครงสร้างองค์การ มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกในเชิงเส้นตรง (ค่า b = 0.195) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ ภายในแผนก ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_1 = 0.583^{**}+0.195^{**}\ STR +0.240^{**}\ CUL +0.421^{**}\ MEV$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.2 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

สมมติฐานที่ 2 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การ ที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

ปัจจัยด้านองค์การ	b	t	p-value
ค่าคงที่	0.409	2.346	0.020*
โครงสร้างองค์การ(STR)	0.362	6.287	0.000**
เทคโนโลยีสารสนเทศ(INT)	0.299	4.503	0.000**
การวัดและประเมินผล(MEV)	0.223	3.255	0.001**
R^2= 0.603, F = 122.275, p-value = 0.000**			

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การ พบว่า ปัจจัยด้านองค์การที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการได้ค่า F = 122.275 ค่า p-value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก โดยค่า R^2 เท่ากับ 0.603 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระสามตัวสามารถอธิบายความผันแปรของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก ได้ร้อยละ 60.3 โดยโครงสร้างองค์การ มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด (ค่า b = 0.362) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกในเชิงเส้นตรง (ค่า b = 0.299) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และการวัดและประเมินผลมีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกในเชิงเส้นตรง (ค่า b = 0.223) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนกได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_2 = 0.409^* + 0.362^{**}\,STR + 0.299^{**}\,INT + 0.223^{**}\,MEV$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม

สมมติฐานที่ 3 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การ ที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม

ปัจจัยด้านองค์การ	b	t	p-value
ค่าคงที่	0.445	3.052	0.003**
โครงสร้างองค์การ(STR)	0.258	5.211	0.000**
วัฒนธรรมองค์การ(CUL)	0.173	2.659	0.008**
เทคโนโลยีสารสนเทศ(INT)	0.164	2.983	0.003**
การวัดและประเมินผล(MEV)	0.288	4.914	0.000**
R^2= 0.700, F= 140.423, p-value = 0.000**			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การ พบว่า ปัจจัยด้านองค์การที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการได้ค่า F = 140.423 ค่า p-value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม โดยค่า R^2 เท่ากับ 0.700 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระสี่ตัวสามารถอธิบายความผันแปรของการถ่ายโอนความรู้โดยรวมได้ร้อยละ 70.0 โดยการวัดและประเมินผล มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด (ค่า b = 0.288) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ โครงสร้างองค์การ มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมในเชิงเส้นตรง (ค่า b = 0.258) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 วัฒนธรรมองค์การ มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมในเชิงเส้นตรง (ค่า b = 0.173) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลทางบวกต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมในเชิงเส้นตรง (ค่า b = 0.164) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_3 = 0.445^{**}+0.258^{**}\ STR +0.173^{*}\ CUL +0.164^{**}\ INT +0.288^{**}\ MEV$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานต้องการให้มีการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนกันในต่างสายงาน หรือมีการประชุมร่วมกันเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อรับรู้ปัญหาและความรู้ต่างๆแลกเปลี่ยนกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ฉันพี่น้องในการทำงาน และสื่อสารกับพนักงานทุกๆวัน

2. พนักงานต้องการให้มีจุดบริการและการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงงานผลิตเค้กเพิ่มขึ้นหลายๆจุด เพื่อจะได้พัฒนาบุคคลากรให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

3. พนักงานต้องการให้หัวหน้างาน มีการสอนงานอย่างใกล้ชิด เพื่อที่พนักงานจะได้ทำงานได้ดีขึ้น

4. พนักงานยังไม่ได้รับข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง และเวทีในการแบ่งปันความรู้ของพนักงานผลิตยังไม่ได้รับการสนับสนุนให้สามารถแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อให้เกิดความทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 73.17 อายุมากกว่า 25 ปี – 30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.55 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานผลิต จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 89.02 ประเภทการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 80.89 ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน โดยเฉลี่ย 3 ปี 10 เดือน

5.1.2 ระดับปัจจัยด้านองค์การ

ระดับของปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.757 และระดับของปัจจัยด้านองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.614 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์การ การวัดและประเมินผล และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ระดับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมฉาดกระบัง ได้แก่ การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนกและการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

ระดับของการถ่ายโอนความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.742 และระดับของการถ่ายโอนความรู้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.664 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงมาคือการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

5.1.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบstepwise ของปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้

สมมติฐานที่ 1 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การวัดและประเมินผล วัฒนธรรมองค์การ และโครงสร้างองค์การ มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการวัดและประเมินผล วัฒนธรรมองค์การ และโครงสร้างองค์การ มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก โดยตัวแปรอิสระทั้งสามตัวสามารถอธิบายความผันแปรของการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก ได้ร้อยละ 65.0

สมมติฐานที่ 2 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโครงสร้างองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ของภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์การ ไม่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก โดยตัวแปรอิสระทั้งสามตัวสามารถอธิบายความผันแปรของการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก ได้ร้อยละ 60.3

สมมติฐานที่ 3 : ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การวัดและประเมินผล โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการวัดและประเมินผล โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ภาวะผู้นำ ไม่มีผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม ตัวแปรอิสระทั้งสี่ตัวสามารถอธิบายความผันแปรของการถ่ายโอนความรู้โดยรวมได้ร้อยละ 70.0

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ระดับการถ่ายโอนความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่ามีระดับการถ่ายโอนความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก รองลงมาคือการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1.1 การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากความรู้หรือข้อมูลข่าวสารภายในแผนกที่ถ่ายทอดมาสู่พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ นอกจากนี้พนักงานได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาการทำงานที่ได้เรียนรู้กับพนักงานคนอื่นภายในแผนก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานได้รับความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ จะทำให้สามารถพัฒนา และนำความรู้หรือข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์ได้ นอกจากนี้ยังสามารถให้คำแนะนำกับพนักงานคนอื่นภายในแผนก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชฎาวีร์ คงเจริญถิ่น อุรัมภา ขัตตินานนท์ อดิศร จันทพิมพะ(2550)ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ : การถ่ายทอดความรู้ กรณีศึกษาโรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กล่าวว่าเมื่อความรู้ของพนักงานได้รับการพัฒนา ย่อมทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจและสามารถแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ของตนกับพนักงานรายอื่นผ่านทางช่องทางต่างๆ

5.2.1.2 การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดจากแผนกอื่นๆมาสู่พนักงานมีความทันสมัย และทันเหตุการณ์ นอกจากนี้บริษัทจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญจากแผนกต่างๆ และความรู้หรือข้อมูลข่าวสารถูกถ่ายทอดไปยังพนักงานกลุ่มเป้าหมายในแผนกอื่นๆได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย และทันเหตุการณ์ จะทำให้พนักงานสามารถถ่ายทอดความรู้ไปยังพนักงานในแผนกอื่นๆได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา รักษ์ทอง(2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัท ศรีสุบรรณฟาร์ม จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จังหวัดสุราษฎ์ธานี ที่กล่าวว่า ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยมีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถค้นหาความรู้ ดึงความรู้ไปใช้งาน ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมถึงการช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และใช้ได้ง่าย

5.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้

จากผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณแบบ stepwise ของปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวม พบว่า การวัดและประเมินผลมีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.2.2.1 การวัดและประเมินผล มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมากที่สุด โดยการวัดและประเมินผลมีผลทั้งการถ่ายโอนความรู้ภายในและระหว่างแผนก ทั้งนี้เนื่องมาจากผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ช่วยส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้บริษัทยังมีขั้นตอนในการประเมินผลเกี่ยวกับการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจน และหัวหน้างานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทวัชร์ ทองคำ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการโครงข่ายเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านการวัดผลมีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.2.2 โครงสร้างองค์การ มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังในลำดับถัดมา โดยโครงสร้างองค์การมีผลทั้งการถ่ายโอนความรู้ภายในและระหว่างแผนก ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทจัดโครงสร้างการบริหารงานโดยมีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน นอกจากนี้บริษัทมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งในรูปแบบของทีมงานในหน่วยงานเดียวกันและทีมงานข้ามสายงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัทร วรเจริญศรี(2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การในส่วนของโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2.3 วัฒนธรรมองค์การ มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยวัฒนธรรมองค์การมีผลเฉพาะการถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานในบริษัทมีความเห็นว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน นอกจากนี้บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานของตนเองและสร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน และพนักงานมีความเข้าใจในค่านิยม และแนวทางการทำงานรวมถึงธรรมเนียมปฏิบัติภายในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิรา วุฒิโสภณ ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล(2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาบริษัทไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัดที่กล่าวว่า บริษัทมีวัฒนธรรมองค์การที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นแบบมุ่งเน้นพวกพ้องทำให้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีความสุขต่อการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .923)

5.2.2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลเฉพาะการถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และบริษัทมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้จัดเก็บความรู้ ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณภัทร วรเจริญศรี(2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อการเรียนรู้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2.5 ภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้โดยรวมของโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชามีการติดตาม กำกับ ดูแลช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ดีอยู่แล้ว และสนับสนุนให้มีการสร้างทีมงานเพื่อดำเนินการถ่ายทอดความรู้ หลังจากนั้นกลไกการขับเคลื่อนความรู้จึงเกิดขึ้นโดยทีมงาน ดังนั้นบทบาทของการเป็นผู้นำจึงไม่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิรา วุฒิโสภณ ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาบริษัทไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด เนื่องจากผู้นำของบริษัทได้ทำหน้าที่ได้ดีอยู่แล้ว อาจเนื่องจากมีการกำหนดโครงสร้างหน้าที่งานที่ดีและชัดเจนเข้าใจง่าย และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชารับหน้าที่มา งานที่ได้จึงประสบผลสำเร็จได้ดี ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับทางด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากนัก จึงทำให้ไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท และสอดคล้องกับงานวิจัยของณภัทร วรเจริญศรี(2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานเพื่อการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านองค์การในส่วนของภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การวัดและประเมินผล บริษัทควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสามารถวัดได้ว่าพนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และบริษัทควรมีการนำการจัดการความรู้มาเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของพนักงาน

2. โครงสร้างองค์การ บริษัทควรมีโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น สามารถปรับโครงสร้างตามสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว

3. วัฒนธรรมองค์การ บริษัทควรมีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน และพนักงานในบริษัทควรได้รับการกระตุ้นให้เรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างสม่ำเสมอ

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภายนอก เช่น เว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น และพนักงานสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการการศึกษาปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ได้แก่ ภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและประเมินผล ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีความเกี่ยวข้องในกระบวนการถ่ายโอนความรู้ เช่น การศึกษาอบรมและพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ วิสัยทัศน์ และการสื่อสารความรู้ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ของโรงงานผลิตเค้กมากยิ่งขึ้น และนำมาจัดหาแนวทางในการถ่ายโอนความรู้ขององค์การ

2. ควรมีการขยายขอบเขตในส่วนผลิตภัณฑ์เบเกอรี่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนเทคโนโลยีในโรงงานผลิตเค้ก เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการถ่ายโอนเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมผลิตเค้กอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กล้าหาญ ณ น่าน ฉัตรปารี อยู่เย็น สุภาพร คำพิมาย ปิยนาถ ศรีสมเพ็ชร อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ สุรมงคล นิ่มจิตต์. 2556. "แบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี." งานวิจัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชฎาวีร์ คงเจริญถิ่น อุรัมภา ขัตตินานนท์ อดิศร จันทพิมพะ. 2550. "การจัดการความรู้ : การถ่ายทอดความรู้ กรณีศึกษาโรงพิมพ์ธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย." การศึกษาอิสระสำหรับนักศึกษาโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548. **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เนท.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: ไทยเนรมิตกิจอินเตอร์โปรเกรสซิฟ.

ซีพีแรม. 2558. [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.cpram.co.th/

ณภัทร วรเจริญศรี. 2553. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ." ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทิวัตถ์ มณีโชติ. 2549. **การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธนธัชการพิมพ์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นนทวัชร์ ทองคำ. 2555. "ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการโรงข่ายเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ." การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2546. **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

พนิดา พานิชกุล. 2549. **เทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.

เพรซิเดนท์ เบเกอรี่. 2558. [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.farmhouse.co.th/

ภราดร จินดาวงศ์. 2549. **การจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ : ซีดับบลิวซี พริ้นติ้ง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2556. **เอกสารประกอบการสอน วิชาสถิติและระเบียบวิธีการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ยุทธนา แซ่เตียว. 2547. **การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : สร้างองค์กรอัจฉริยะ**. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.

ยุรพร ศุทธรัตน์. 2552. **องค์การเพื่อการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2556. **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีการวิจัยและแนวทางสู่การพัฒนา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณวจักขณ์. 2557. "แนวโน้มอุตสาหกรรมอาหารไทย ปี 2557." **อุตสาหกรรมสาร**.56(2) : 5

วิชิต อู่อ้น. 2550. **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันวิสาข์ คงทน. 2556. "ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล." หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2556. **"พฤติกรรมการบริโภค สินค้าเบเกอรี่ ข้าวสาลี แป้งสาลี อาหารว่าง"** [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก https://www.kasikornresearch.com/th/KEconAnalysis/Pages/View Summary.aspx?docid=30860.

สุจิรา วุฒิโสภณ ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล. 2557. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาบริษัทไทยเมจิฟาร์มาซิวติคัล จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง.

สุดใจ วันอุดมเดชาชัย. 2556. **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : สามลดา

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2548. **ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ : ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น

สุพิชญา รักษ์ทอง. 2554. "การจัดการความรู้ของพนักงาน บริษัท ศรีสุบรรณฟาร์ม จำกัด จังหวัดสุราษฎ์ธานี." การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2553. **"ความรู้ที่ชัดแจ้ง และความรู้ซ่อนเร้น."** [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.nstda.or.th/nstda-km/92-km-knowledge/1208-explicit-tacit-knowledge

Michael J. MarQuardt. 2548. **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เนท.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ ในโรงงานผลิตเค้กแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ผู้วิจัย นางสาวตะวันนา วราภิรมย์
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้กในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพื่อการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการนำไปสู่การจัดการปัจจัยเหล่านี้อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก
2. ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆเกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูล โดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น
3. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

   ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

   ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้ก

   ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

   ส่วนที่ 4: ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ( ) มากกว่า 20 แต่ไม่เกิน 25 ปี

( ) มากกว่า 25 แต่ไม่เกิน 30 ปี ( ) มากกว่า 30 แต่ไม่เกิน 35 ปี

( ) มากกว่า 35 แต่ไม่เกิน 40 ปี ( ) มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญา/ปวส.

( ) ปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงานในโรงงานแห่งนี้ โปรดระบุ.....ปี.....เดือน

5. ตำแหน่งงาน

( ) พนักงานผลิต ( ) หัวหน้างาน

( ) เจ้าหน้าที่/หัวหน้าหน่วย

6. ประเภทการจ้างงาน

( ) พนักงานรายวัน ( ) พนักงานรายเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 2</u>: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของโรงงานผลิตเค้ก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ภาวะผู้นำ						
1	ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานของท่านสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงาน					
2	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการสร้างทีมงานเพื่อดำเนินการถ่ายทอดความรู้					
3	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างบรรยากาศ ให้บุคลากรได้เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนความรู้					
4	ผู้บังคับบัญชาติดตาม กำกับ ดูแลช่วยเหลือ และให้คำแนะนำเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
5	ผู้บังคับบัญชากำหนดงบประมาณและจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแลกเปลี่ยนความรู้					
โครงสร้างองค์การ						
6	บริษัทจัดโครงสร้างการบริหารงานโดยมีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
7	บริษัทมีการกำหนดความรับผิดชอบของบุคคลโดยคำนึงถึงความรู้และความสามารถของพนักงาน					
8	บริษัทมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งในรูปแบบของทีมงานในหน่วยงานเดียวกันและทีมงานข้ามสายงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2(ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
โครงสร้างองค์การ(ต่อ)						
9	บริษัทของท่านมีโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่น สามารถปรับโครงสร้างตามสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว					
วัฒนธรรมองค์การ						
10	ท่านมีความเข้าใจในค่านิยม และแนวทางการทำงานรวมถึงธรรมเนียมปฏิบัติภายในบริษัท					
11	บริษัทของท่านมีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน					
12	พนักงานในบริษัทได้รับการกระตุ้นให้เรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างสม่ำเสมอ					
13	พนักงานในบริษัทถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน					
14	บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานของตนเองและสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน					
เทคโนโลยีสารสนเทศ						
15	ท่านสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16	บริษัทของท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
17	บริษัทของท่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้จัดเก็บความรู้ ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2(ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
เทคโนโลยีสารสนเทศ(ต่อ)						
18	บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
19	บริษัทจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภายนอก เช่น เว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น					
การวัดและประเมินผล						
20	บริษัทมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนสามารถวัดได้ว่าพนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน					
21	บริษัทมีการนำการจัดการความรู้มาเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่าน					
22	หัวหน้างานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเหมาะสม					
23	ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาช่วยส่งเสริมให้ท่านมีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
24	บริษัทมีขั้นตอนในการประเมินผลเกี่ยวกับการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 3</u>: แบบสอบถามเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	การถ่ายโอนความรู้	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
การถ่ายโอนความรู้ภายในแผนก						
1	ท่านได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาการทำงานที่ท่านได้เรียนรู้กับพนักงานคนอื่นภายในแผนก					
2	ท่านได้นำความรู้ใหม่ที่ได้จากการอบรมสัมมนามาถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานภายในแผนก					
3	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภายในแผนกของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
4	ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารภายในแผนกที่ถ่ายทอดมาสู่ท่านมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
5	ท่านสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆได้อย่างมั่นใจโดยอาศัยข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่ภายในแผนก					
การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก						
6	ท่านมีการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และเป็นความรู้ต่อการปฏิบัติงาน เมื่อได้เข้าร่วมประชุมและการสัมมนากับแผนกต่างๆ					
7	บริษัทจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญจากแผนกต่างๆ					
8	การแลกเปลี่ยนความรู้หรือข้อมูลข่าวสารกับแผนกอื่นๆสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3(ต่อ)

ข้อที่	การถ่ายโอนความรู้	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
การถ่ายโอนความรู้ระหว่างแผนก(ต่อ)						
9	ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่ถ่ายทอดจากแผนกอื่นๆมาสู่ท่านมีความทันสมัย และทันเหตุการณ์					
10	ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารถูกถ่ายทอดไปยังพนักงานกลุ่มเป้าหมายในแผนกอื่นๆได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4: ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวการถ่ายโอนความรู้ในโรงงานผลิตเค้ก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวตะวันนา วราภิรมย์
ที่อยู่	152/207 ถ.พัฒนาชนบท 4 แขวงคลองสองต้นนุ่น
	เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอาหาร
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน
	ตำแหน่ง รองผู้จัดการแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เค้ก1
	บริษัท ซีพีแรม จำกัด(กิจการเบเกอรี่)
E-mail	tawanna.var@gmail.com

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้