

การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน



นางสาวกานต์สุดา มามะศิริานนท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-5490-6

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

14 ก.ย. 2548

๕๒๑๓๓๐๖๖๙

A PROPOSED KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEMS FOR PRIVATE SECTOR

Miss Kansuda Makasiranonth

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education in Audio-Visual Communications

Department of Audio-Visual Communications

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

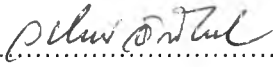
ISBN 974-17-5490-6

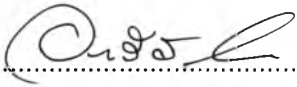
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน
โดย นางสาวกานต์สุดา มาชะศิริานนท์
สาขาวิชา โสวัตศนศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

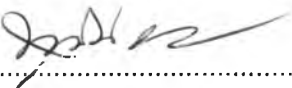

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สิ้นลาวัณย์)

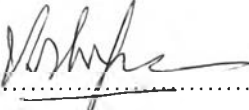
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิราพร อัจฉริยโกศล)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวเลิศ เลิศขิลोฬาร)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.บุญเรือง เนียมหอม)


..... กรรมการ
(คุณ ประไพ จรุงนารัต)

งานศึกษา ภาวะศึกษานานท์ : การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน
(A PROPOSED KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEMS FOR PRIVATE SECTOR)

อ. ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 268 หน้า. ISBN 974-17-5490-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการขององค์กรเอกชนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรเอกชน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บและสืบค้นความรู้ การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเอกชน และ 3) เพื่อนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรเอกชน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วย นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 60 คน และผู้บริหารงานทรัพยากรบุคคล และงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 21 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ 1) ผู้นำ/ผู้บริหาร องค์กร 2) วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ 3) พันธกิจการจัดการความรู้ 4) นโยบายการจัดการความรู้ 5) เป้าหมายการจัดการความรู้ 6) เทคโนโลยี 7) บุคลากรที่ใช้ความรู้ และ 8) ทีมผู้ชำนาญการ

2. ระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรเอกชนมี 5 ขั้นตอน ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

ขั้นที่ 1 การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้มี 5 ขั้นตอนย่อย: กำหนดนโยบายในสิ่งที่องค์กรต้องเรียนรู้, ประกาศนโยบายและประชาสัมพันธ์, หาความต้องการในเรื่องที่จะเรียนรู้ของพนักงาน, ทีมผู้ชำนาญการและนักวิเคราะห์ความรู้พิจารณาความเหมาะสม และประกาศและประชาสัมพันธ์ความรู้ที่ต้องเรียนรู้

ขั้นที่ 2 การแสวงหาความรู้มี 7 ขั้นตอนย่อย: กำหนดนโยบายในการแสวงหาความรู้, ประกาศนโยบาย, กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้, เตรียมทีมผู้ชำนาญการและบุคลากร, เตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ / สื่อโสตทัศน, ประเมินความพร้อม และแสวงหาความรู้จากช่องทางต่างๆเพื่อเป็นการสร้างความรู้

ขั้นที่ 3 การสร้างความรู้ในองค์กรมี 7 ขั้นตอนย่อย: กำหนดนโยบายในการสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่, ประกาศนโยบายและประชาสัมพันธ์, จัดกิจกรรมสร้างสรรค์ผลงานใหม่, รวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร, วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้เดิมเข้ากับความรู้ใหม่, ทดลองใช้ความรู้ที่องค์กรสร้างขึ้น และประกาศองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่

ขั้นที่ 4 การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ในองค์กรมี 9 ขั้นตอนย่อย: กำหนดนโยบายในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ในองค์กร, ประกาศนโยบายและประชาสัมพันธ์, กำหนดองค์ความรู้ที่จะนำมาจัดเก็บ, ทีมผู้ชำนาญการและนักวิเคราะห์ความรู้ประเมินความรู้เดิมที่องค์กรมีอยู่, บูรณาการความรู้เดิมเข้ากับความรู้ใหม่, ทีมผู้ชำนาญการและนักวิเคราะห์ความรู้กลั่นกรอง ตรวจสอบ คัดเลือก ความรู้, เตรียมบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ, จัดเก็บความรู้และปรับปรุง และพัฒนาองค์ความรู้ให้ใหม่อยู่เสมอ

ขั้นที่ 5 การถ่ายโอน และการนำความรู้ไปใช้ มี 8 ขั้นตอนย่อย: กำหนดนโยบาย, ประกาศนโยบายและประชาสัมพันธ์, เตรียมทีมผู้ชำนาญการและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง, เตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อโสตทัศน, เลือกวิธีการที่จะถ่ายโอนความรู้, เปิดโอกาสให้พนักงานมีการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้, ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามวาระ และเปิดโอกาสให้พนักงานถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้เพื่อประโยชน์ขององค์กร

ภาควิชา โสตทัศนศึกษา
สาขาวิชา โสตทัศนศึกษา
ปีการศึกษา 2546

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4483664927 : MAJOR AUDIO-VISUAL COMMUNICATIONS

KEY WORD : KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEMS / LEARNING ORGANIZATION/ PRIVATE SECTOR

KANSUDA MAKASIRANONTH : A PROPOSED KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEMS FOR PRIVATE SECTOR .
 THESIS

ADVISOR : ASSOC.PROF.ONJAREE NATAKUATOONG.Ph.D. 268 pp. ISBN 974-17-5490-6

The purposes of this research were 1) to study the state, problems and needs of private sectors on knowledge management 2) to study the specialists's opinions on knowledge identification, knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and retrieval, knowledge transfer and utilization in private sectors. and 3) to propose the knowledge management systems for private sectors. The samples were sixty human resource developers and information technology systems personnel and twenty-one executives from human resource and information technology systems department.

The research findings were as follows:

1. The knowledge management for private sectors consists of eight components: 1) administrators/executives, 2) knowledge management visions, 3) knowledge management missions, 4) knowledge management policies, 5) knowledge management goals, 6) technology, 7) knowledge workers, and 8) expert panel.

2. The knowledge management systems for private sectors consists of five main steps and substeps as follows:

Step 1: Knowledge Identification with five substeps: determine policies to manage organization's knowledge, announce policies, assess what personnel need to learn, expert team and knowledge analyst consider the appropriateness of what need to be learned, and announce what organization needs to learn.

Step 2: Knowledge Acquisition with seven substeps: determine policies to acquire knowledge, announce policies, identify learning outputs, prepare expert panel and related personnel, provide information technology/audio-visual media, assess readiness, and acquire knowledge from various resources.

Step 3: Knowledge Creation with seven substeps: determine policies to create knowledge and innovation, announce policies, conduct activities for turning knowledge into creative product, collect knowledge within organization, analyse and synthesize old and new knowledge, try out new knowledge that organization creates, and announce new knowledge and innovation.

Step 4: Knowledge Storage and Retrieval with nine substeps: determine policies to store and retrieve organization's knowledge, announce policies, identify knowledge to be stored, expert panel and knowledge analyst assess old knowledge, integrate new knowledge with old knowledge, expert panel and knowledge analyst audit, check and select knowledge, provide personnel and information technology, store and update knowledge, and develop new knowledge.

Step 5: Knowledge Transfer and Utilization with eight substeps: determine policies, announce policies, provide expert panel and specialists, provide information technology and audio-visual media, select methods for knowledge transfer, provide opportunities for personnel to transfer and utilize knowledge into their work, assess performance according to schedule, and provide opportunities for prosonnel to transfer and utilize knowledge for organization.

Department Audio-Visual Education
 Field of study Audio-Visual Communications
 Academic year 2003

Student's signature.....

Advisor's signature.....

Co - Advisor's signature -

Kansuda M. sivanonth
Onjanee Natakutong

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. อรรถชัย ฤกษ์ ฤกษ์ ฤกษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่มีความอดทน เมตตา และเสียสละเวลา ในการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัยตั้งแต่เริ่มเรียนมาจนจบ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิราพร อัจฉริยโกศล ประธานกรรมการ สอบวิทยานิพนธ์ ดร. เซาวเลิศ เลิศชโลฬาร อ.ดร. บุญเรือง เนียมหอม และ คุณประไพ จรุงนารอด ซึ่งให้คำปรึกษา และให้ความรู้ต่างๆ อีกทั้งยังกรุณามาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ น.ท.ปดินทร์ วิจารณณ์ ดร.ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ อ.พรธิดา วิเชียรปัญญา คุณภัทรรีรา มุขสมบัติ คุณธัญญา อ่วมเจริญ คุณไชยเจริญ อติแพทย์ และคุณ ประพันธ์ สิ้นธุรัตเวช สำหรับความเมตตา และคำแนะนำในทุก ๆ เรื่องที่มีต่อผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจาก องค์กรเอกชนต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบและส่งคืนแบบสอบถาม

ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ภาคใต้ที่ศึกษาที่ให้ความช่วยเหลือในกิจด่วนได้อย่าง ทันทการ อีกทั้งยังเป็นแรงใจคอยสนับสนุน คำจุน และคำใจเสมอ

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์ทั้งปวงในสากลโลกนี้ที่ดลบันดาล ให้ลูกเรียนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวอันเป็นที่รัก ที่ให้ ความรัก ความเข้าใจ และเป็นทุกสิ่งทุกอย่าง จนทำให้ลูกได้มาจนถึงวันนี้

กานต์สุดา มาณะศิริานนท์

19 เม.ย. 47

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	11
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	12
1.4 คำจำกัดความในการวิจัย.....	12
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 องค์การเพื่อการเรียนรู้.....	15
2.2 การจัดการความรู้.....	27
2.3 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้.....	58
2.4 เทคนิควิจัยเดลฟาย.....	60
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	79
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	79
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	80
3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	84
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	88
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	88

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
5 ผลการวิจัย.....	129
5.1 บทนำ.....	130
5.2 รูปแบบระบบการจัดการความรู้.....	133
5.3 การนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้.....	152
6 สรุปผลการวิจัย.....	154
6.1 สรุปผลการวิจัย.....	155
6.2 อภิปรายผล.....	159
6.3 ข้อเสนอแนะ.....	165
รายการอ้างอิง.....	167
ภาคผนวก.....	190
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย.....	191
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบ.....	193
ข เครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามสภาพ ปัญหา และความต้องการ.....	195
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยรอบที่1-รอบที่ 3.....	206
เครื่องมือที่ใช้ประเมินรับรองรูปแบบ.....	232
ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	235
ง กรอบทฤษฎีและงานวิจัย.....	254
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	268

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล	91
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสภาพ	93
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา	100
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการ	102
5	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวิสัยทัศน์	105
6	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับพันธกิจ	106
7	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับนโยบาย	107
8	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเป้าหมาย	108
9	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับทีมผู้อำนวยการ	109
10	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	110
11	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความรู้เรื่องที่ต้องเรียนรู้	111
12	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับขั้นตอนในการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้	112
13	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับขั้นตอนในการแสวงหาความรู้	113
14	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกิจกรรมภายในเพื่อแสวงหาความรู้	114
15	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกิจกรรมภายนอกเพื่อแสวงหาความรู้	115

16	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อแสวงหาความรู้	116
17	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้เพื่อแสวงหาความรู้	117
18	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับขั้นตอนในการสร้างความรู้	118
19	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกิจกรรมและโครงการเพื่อสร้างความรู้	119
20	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวิธีสร้างความรู้	120
21	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับขั้นตอนในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้	121
22	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแหล่งความรู้เพื่อจัดเก็บและสืบค้น	122
23	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับขั้นตอนในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้	123
24	แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวิธีและกิจกรรมสำหรับถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้	124
25	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบทนำในการจัดการความรู้	125
26	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบในการจัดการความรู้	126
27	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของขั้นตอนในการจัดการความรู้	127
28	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบจำลองระบบการจัดการความรู้	127
29	แสดงค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้	128

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แผนภาพรูปแบบการเรียนรู้ในองค์การเพื่อการเรียนรู้	21
2	แผนภาพการสร้างความรู้ขององค์กร	38
3	แผนภาพการไหลเวียนของความรู้ในองค์กร	43
4	แผนภาพแสดงการเรียนรู้ขององค์กร	44
5	แผนภาพแสดงองค์ประกอบของระบบการจัดการความรู้	133
6	แผนภาพแสดงระบบการจัดการความรู้	140
7	แผนภูมิแสดงขั้นตอนของการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้	142
8	แผนภูมิแสดงขั้นตอนของการแสวงหาความรู้	144
9	แผนภูมิแสดงขั้นตอนของการสร้างความรู้	146
10	แผนภูมิแสดงขั้นตอนของการจัดเก็บและสืบค้นความรู้	148
11	แผนภูมิแสดงขั้นตอนของการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้	150