

คุณูปนิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงาน ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ และความรอบรู้ในงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้กับความรอบรู้ในงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย และ (3) อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่ และหรือมีภาพลักษณ์เป็นที่รู้จักในประเทศไทย จำนวน 15 บริษัท จำนวน 420 คน การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงสหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรม SPSS ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร วัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมต่อการจัดการความรู้ การฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากร การจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงกับการตลาด การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งเสริมต่อการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร กลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร ทรัพยากรสำหรับการจัดการความรู้ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ที่สนับสนุนต่อการจัดการความรู้ และการจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติการจัดการความรู้ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การวัดผลการจัดการความรู้โดยภาพรวมของความรอบรู้ในงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ กับความรอบรู้ในงานของบุคลากร พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร การฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากร และการจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ ที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมต่อการจัดการความรู้ การวัดผลการจัดการความรู้ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่สนับสนุนต่อการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร ทรัพยากรสำหรับการจัดการความรู้ การฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากร และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งเสริมต่อการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ไม่มีอิทธิพลต่อความรอบรู้ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ขององค์กร กลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร และการจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงกับการตลาด ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ ที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมดังกล่าวสามารถทำนาย ความรอบรู้ในงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย ได้ร้อยละ 64

ข้อเสนอแนะ (1) ควรทำการวิจัยเชิงพัฒนา (development research) เกี่ยวกับการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยในการวิจัยครั้งนี้ และ (2) ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากรในองค์กรภาคธุรกิจอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจประกันวินาศภัย โดยใช้รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้มาประยุกต์และปรับใช้ต่อไป

This dissertation investigates (1) environmental factors affecting knowledge management and the common expertise of personnel in the non-life insurance business in Thailand. Additionally considered are (2) the relationships between these knowledge management environmental factors and the common expertise of personnel employed in these non-life insurance businesses. Finally, taken into account are (3) the influence of knowledge management environmental factors on the common expertise of the aforesaid personnel.

The research population consisted of 420 personnel employed in fifteen large non-life insurance companies with high profile images in Thailand.

The data collected were analyzed using techniques of descriptive statistics. Furthermore, correlation analysis was conducted by means of the Statistical Package for the Social Science (SPSS) computer program for Windows. In conducting additional analysis, the researcher utilized the technique of structural equation modeling (SEM) through an application of the analysis of moment structures (AMOS) software computer program.

Findings are as follows:

1. Of the knowledge management environmental factors displaying high mean levels were the leadership exercised by organization administrators; organizational culture insofar as it promoted knowledge management; training given and knowledge transferred to personnel; knowledge management as linked with marketing; human resources management promoting knowledge management; information technology utilized in knowledge management in the organization; the processes of knowledge management in the organization; strategies in knowledge management in the organization; resources for knowledge management; the basic structure of the organization as being supportive of knowledge management; and motivation for personnel to perform in accordance with knowledge management criteria.

Environmental factors which were determined to have means at a moderate level were the measurement of knowledge management. Overall, the common expertise of personnel displayed a mean at a high level.

2. The correlation coefficient between knowledge management environment factors and the common expertise of personnel was ascertained to be at the statistically significant level of .05.

3. The knowledge management environmental factors directly influencing the common expertise of personnel at the statistically significant level of .05 were the leadership shown by administrators in the organization; the processes of knowledge management in the organization; the training given and the knowledge transferred to personnel; and the motivation for personnel to perform in accordance with knowledge management criteria.

The knowledge management environmental factors indirectly influencing the common expertise of personnel at the statistically significant level of .05 consisted of organizational culture in its role of promoting knowledge management; the measurement of knowledge management; basic organizational support of knowledge management; the processes of knowledge management in the organization; resources for knowledge management; training given and knowledge transferred to personnel; and human resources management promoting knowledge management.

The knowledge management environmental factors not having any influence on the common expertise of personnel at the statistically significant level of .05 were information technology used in knowledge management in the organization; strategies in knowledge management utilized in the organization; and knowledge management linked with marketing.

The knowledge management environmental factors having both direct and indirect influence were determined to be predictive of the common expertise of personnel in non-life insurance companies in Thailand at 64 percent.

Suggestions are as follows:

1. In regard to development, research should be conducted concerning the development of factors directly influencing the common expertise of personnel in non-life insurance companies in Thailand.
2. Research regarding causal relationships between factors affecting the common expertise of personnel in other business organizations, businesses which are not non-life insurance companies, should be conducted by means of applying and adapting the pattern characterizing the current research.