

ความรู้เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรยังคงรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้จึงถูกนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยงานวิจัยนี้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ขององค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการจัดการความรู้ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กระบวนการ คือ การสร้างความรู้ การสะสมความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และการหาความรู้ภายใน โดยใช้บริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจโดยแบบสอบถามพบว่า บางกระบวนการของการจัดการองค์ความรู้ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีเพียงแค่การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ และการหาความรู้ภายในองค์กรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทำให้ทราบว่าบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างความรู้และการสะสมความรู้ หรือบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจเนื่องมาจากธรรมชาติของคนและวัฒนธรรมขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการทั้งสามที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะต้องดำเนินการไปพร้อมๆ กัน

Knowledge now is used to create and maintain the organization's competitive advantage. Many companies start performing knowledge management, hence it can help enhancing the organizations. To do the knowledge management effectively, Information Technology involved relatively. This research studied how knowledge management influences the job satisfaction. Knowledge management was considered as a process, which contains 5 stages: knowledge creation, knowledge accumulation, knowledge sharing, knowledge utilization, and knowledge internalization. This study collected the data from small and medium enterprises located in Bangkok and vicinity.

The data collected from the questionnaires suggested that some stages in the process of knowledge management such as knowledge sharing, knowledge utilization, and knowledge internalization have an influence on job satisfaction. This showed that many employees have no concern about knowledge creation and knowledge accumulation or they did not give these two stages an importance. It implied that employees do not pay serious attention on knowledge management. It might be because human nature and organization's culture. Moreover, this study found that knowledge sharing, knowledge utilization and knowledge internalization must appear at the same time.