

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	6
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร.....	7
1.4 นิยามศัพท์.....	7
1.5 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย.....	10
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	11
2. กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการความรู้.....	14
2.1.1 ที่มาของความรู้.....	14
2.1.2 ความหมายของความรู้.....	17

2.1.3	ประเภทของความรู้.....	18
2.1.4	กระบวนการสร้างความรู้.....	19
2.1.5	วินัย 5 ประการสำหรับการเรียนรู้.....	21
2.1.6	ความหมายของการจัดการความรู้.....	23
2.1.7	กระบวนการจัดการความรู้.....	25
2.1.8	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้....	33
2.1.9	ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในองค์กร.....	34
2.2	แนวคิดและทฤษฎีด้านบุคลากร IT ในการจัดการความรู้.....	35
2.2.1	ความหมายของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker).....	35
2.2.2	ความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ในการจัดการความรู้.....	36
2.2.3	แนวคิดด้านการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	37
2.2.4	บทบาทและหน้าที่ของฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารอมสิน.....	41
2.3	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้.....	46
2.3.1	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ.....	46
2.3.2	ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร.....	49
2.3.3	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี.....	54
2.3.4	ปัจจัยด้านการเรียนรู้.....	57
3.	ระเบียบวิธีวิจัย.....	62
3.1	ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
3.2	การสุ่มตัวอย่าง.....	63
3.3	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	63
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
3.5	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
3.6	การให้คะแนนตัวแปร.....	65
3.7	ระยะเวลาในการวิจัย.....	67
3.8	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67

3.9	สมมติฐานการวิจัย.....	67
3.10	การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน.....	68
4.	ผลการศึกษา.....	70
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	71
4.2	ระดับปฏิบัติเกี่ยวกับลักษณะการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน.....	75
4.3	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ต่อการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาคารออมสิน.....	89
4.4	การทดสอบสมมติฐาน.....	104
5.	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	128
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	129
5.2	ข้ออภิปราย.....	132
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	137
5.4	ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป.....	142
	บรรณานุกรม.....	143
	ภาคผนวก	
	ก. แบบสอบถาม.....	153
	ข. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability).....	161
	ประวัติการศึกษา.....	162