

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพประกอบ.....	(19)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)	5
2.1.1 นิยามของความรู้.....	5
2.1.2 ประเภทของความรู้.....	6
2.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้	7
2.1.4 ลำดับชั้นของความรู้	9
2.1.5 นิยามของการจัดการความรู้.....	12
2.1.6 ยุคต่างๆ ของการจัดการความรู้	15
2.2 กรอบความคิดทางด้านการจัดการองค์ความรู้.....	18

2.2.1	วงจรการจัดการความรู้	18
2.2.2	กรอบความคิดทางด้านการจัดการองค์ความรู้.....	24
2.2.3	การบูรณาการวงจรการจัดการความรู้.....	38
2.3	วัฒนธรรมองค์กรกับการจัดการองค์ความรู้.....	40
2.3.1	บทบาทของวัฒนธรรมองค์กรกับการจัดการองค์ความรู้.....	40
2.3.2	องค์กรแห่งการเรียนรู้.....	42
2.4	กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการจัดการองค์ความรู้	43
2.4.1	การตรวจสอบองค์ความรู้.....	44
2.4.2	Gap Analysis	46
2.4.3	Knowledge Management Road Maps	47
2.4.4	5's P of Knowledge.....	48
2.4.5	เมตริกซ์ทางด้านการจัดการองค์ความรู้	49
2.4.5.1	Benchmarking Method.....	50
2.4.5.2	Balance Scorecard Method	51
2.4.5.3	House of Quality Method.....	51
2.5	ปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับการจัดการองค์ความรู้.....	52
2.5.1	ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ	52
2.5.2	อุปสรรคในการจัดการความรู้	54
2.6	กรอบความคิดทางด้านประชากรศาสตร์.....	55
2.7	ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3.	ระเบียบวิธีวิจัย	66
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	66
3.2	การสุ่มตัวอย่าง	67
3.2.1	การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	67
3.2.2	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	68
3.3	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	70
3.3.1	ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล	70

3.3.2	องค์ความรู้ในองค์กร	70
3.3.3	การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร	70
3.4	กรอบระเบียบวิธีวิจัย	71
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
3.5.1	แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร	74
3.5.2	แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงาน	75
3.6	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	77
3.6.1	การทดสอบความถูกต้อง	78
3.6.2	การทดสอบความเชื่อมั่น	78
3.7	ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	79
3.8	การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
3.9	สมมติฐานการวิจัย	81
3.10	การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล	82
4.	ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล	84
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทกรณีศึกษา	84
4.1.1	ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	84
4.1.2	ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)	86
4.1.3	ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทกสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	88
4.1.4	ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทชินเซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน)	90
4.2	แนวทางการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา	91
4.2.1	แนวทางการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา 1	92
4.2.2	แนวทางการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา 2	94
4.2.3	แนวทางการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา 3	98
4.2.4	แนวทางการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา 4	102
4.3	ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา	103
4.3.1	ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	103
4.3.1.1	เพศ	104

4.3.1.2	ช่วงอายุ.....	105
4.3.1.3	ระดับการศึกษา.....	106
4.3.1.4	ช่วงอายุงาน.....	107
4.3.1.5	หน่วยงาน.....	108
4.4	ผลการทดสอบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร	109
4.4.1	การทดสอบเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการองค์ความรู้..	109
4.4.1.1	สมมติฐานเรื่องเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการจัดการ องค์ความรู้ที่แตกต่างกัน.....	109
4.4.1.2	สมมติฐานเรื่องช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการจัดการ องค์ความรู้ที่แตกต่างกัน.....	118
4.4.1.3	สมมติฐานเรื่องระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการ จัดการองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน.....	126
4.4.1.4	สมมติฐานเรื่องอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการจัดการ องค์ความรู้ที่แตกต่างกัน.....	134
4.4.1.5	สมมติฐานเรื่องหน่วยงานความรับผิดชอบที่แตกต่างกันส่งผล ต่อการจัดการองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน.....	141
4.4.2	การทดสอบเรื่องลักษณะงานที่แตกต่างกันมีการให้ความสำคัญเรื่อง องค์ความรู้ในองค์กรแตกต่างกัน.....	150
4.4.2.1	สมมติฐานเรื่องหน่วยงานความรับผิดชอบที่แตกต่างกันส่งผล ต่อการให้ความสำคัญเรื่ององค์ความรู้ในองค์กรที่แตกต่างกัน.....	150
4.4.2.2	สมมติฐานเรื่องในองค์กรต่างๆ ลักษณะงานที่เหมือนกันจะมี การให้ความสำคัญไม่ต่างกัน.....	158
4.4.3	การทดสอบเรื่องในองค์กรธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมแต่ละองค์กร มีการให้ความสำคัญขององค์ความรู้ในองค์กรแตกต่างกัน.....	168
4.4.4	การทดสอบเรื่องในองค์กรธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมแต่ละองค์กร มีการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน.....	171
4.4.5	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	183
4.5	การวิเคราะห์การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของ	

ประเทศไทยตามแบบจำลองการจัดการองค์ความรู้ของบริษัท Xerox Corporation.....	189
4.5.1 ผลการวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ทางด้านการกำหนดนโยบายทาง การจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา.....	189
4.5.1.1 ทางด้านการให้ความสำคัญขององค์ความรู้ในองค์กร	190
4.5.1.2 ทางด้านนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านการจัดการ องค์ความรู้.....	197
4.5.2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ทางด้านการจัดการการเปลี่ยน แปลงและพฤติกรรมของบริษัทกรณีศึกษา	198
4.5.3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ทางด้านการสื่อสารของบริษัท กรณีศึกษา	199
4.5.4 ผลการวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ทางด้านกระบวนการและเครื่องมือ ในการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา	201
4.5.5 ผลการวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ทางด้านการฝึกอบรมและการ เรียนรู้ของบริษัทกรณีศึกษา.....	204
4.5.6 ผลการวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ทางด้านการวัดผลการจัดการองค์ ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา	205
4.5.7 ผลการวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ ทางด้านการยกย่อง ชมเชย และ การให้รางวัลของบริษัทกรณีศึกษา.....	206
4.6 สรุปภาพรวม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการจัดการองค์ความรู้ ขององค์กรธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมของประเทศไทย	207
4.6.1 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการกำหนดนโยบายทาง การจัดการองค์ความรู้.....	208
4.6.2 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมขององค์กร.....	208
4.6.3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการสื่อสารของบริษัทกรณี ศึกษา.....	209
4.6.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านกระบวนการและเครื่องมือ ในการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทกรณีศึกษา.....	209

4.6.5	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการฝึกอบรมและการเรียนรู้ ของบริหารนิศึกษา.....	210
4.6.6	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการวัดผลการจัดการองค์ ความรู้ของบริหารนิศึกษา	211
4.6.7	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการยกย่อง ชมเชย และการ ให้รางวัลของบริหารนิศึกษา	212
4.7	สรุปภาพรวม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการจัดการองค์ความรู้ ของบริหารนิศึกษา 1.....	212
4.8	สรุปภาพรวม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการจัดการองค์ความรู้ ของบริหารนิศึกษา 2.....	213
4.9	สรุปภาพรวม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการจัดการองค์ความรู้ ของบริหารนิศึกษา 3.....	215
4.10	สรุปภาพรวม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะทางด้านการจัดการองค์ความรู้ ของบริหารนิศึกษา 4.....	216
5.	บทสรุปและข้อเสนอแนะการวิจัย	218
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	220
5.1.1	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	220
5.1.2	สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐาน	221
5.1.3	การสรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการจัดการองค์ความรู้ ของบริหารนิศึกษาด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย	224
5.1.4	การสรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการในการจัดการองค์ความรู้ใน บริหารนิศึกษา เปรียบเทียบกับแบบจำลองการจัดการองค์ความรู้ ของบริษัท Xerox Corporation.....	225
5.1.5	การสรุปผลด้านปัญหา อุปสรรค และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข และพัฒนากระบวนการจัดการองค์ความรู้.....	227
5.2	ข้อจำกัดและอุปสรรคในงานวิจัย	229
5.3	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยและงานวิจัยต่อเนื่อง	230

ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่องแบบจำลองการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรธุรกิจชั้นนำด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมของประเทศไทย	233
บรรณานุกรม	239
ประวัติการศึกษาของผู้วิจัย.....	243