

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

เมธาวิ ไชยศิลป์*

บริษัทดีเอสที ไฟแนนเชียล เซอร์วิสเชส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ลิมิเต็ด

*Correspondence: chaisilpbeam@gmail.com

doi: XXX

บทคัดย่อ

ปัจจุบันบทบาทและความสำคัญของความรู้ที่จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จมีสูงมากขึ้น และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ องค์กรจำนวนมากประสบปัญหาเมื่อกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญซึ่งมีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กรได้ออกจากองค์กรไป ความรู้ความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ที่เคยเป็นส่วนที่สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรก็หายไป ด้วยเนื่องจากองค์กรไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้กลายเป็นความรู้ขององค์กรที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นในองค์กรได้ งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนมากจะกล่าวถึงปัจจัยทั่วไปที่นำไปสู่ความสำเร็จของการจัดการความรู้และระบบการจัดการความรู้ แต่ยังคงขาดข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมเฉพาะทางด้านการนำความรู้ออกมาเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ขององค์กร งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (The Theory of Reasoned Action: TRA) ตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Delone & Mclean's Model) และตัวแบบในการสร้างความรู้ของ Nonaka (SECI Model) ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในองค์กรที่มีการใช้ระบบการจัดการความรู้จำนวน 138 ราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคล โดยปัจจัยทั้งสองจะมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ และปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านเทคโนโลยีนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ และปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ จึงไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

คำสำคัญ: ระบบการจัดการความรู้ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ ความรู้โดยนัย

A Study on Factors Influencing the Intention to Create New Knowledge into Knowledge Management System of the Organization

Metawee Chaisilp*

DST Financial Services International Limited

*Correspondence: chaisilpbeam@gmail.com

doi: XXX

Abstract

At present, knowledge plays an important role to impelling organizations to successful accomplishment. It has a major impact on efficacy for business operations. There are a number of organizations that affected by this issue as employees who have beneficial impact to a success of the organization quitted and their knowledge and capability have gone away with them. As a matter of fact that the organization could not merely transfer knowledge, which belongs to employees, to its own, this could make the organization lose its advantage to the success. Most of researches mentioned the general factors leading to successful knowledge management and achievable procedures of knowledge collection. However, there is insufficient insight information about the factors that influence the specific activities of knowledge acquisition to create new knowledge into Knowledge Management System of the organization. This research integrated The Theory of Reasoned Action (TRA), Delone & Mclean's Model and SECI Model along with associated literature reviews for determining research model. The study uses an online survey to collect the information from a total of 138 questionnaires among representative employees who work in the organization that currently has procedures about knowledge management system. The study results showed that the factors which influence motivation to create new knowledge into Knowledge Management System of the organization consist of organizational factor and individual factor. According to those two factors, they influence other factors including KMS usage and intention to share knowledge. These two factors influence motivation to create new knowledge into Knowledge Management System of the organization significantly. In contrast, the technological factor does not have an influence on KMS usage and intention to share knowledge factors. Thus it does not influence the motivation to create new knowledge into Knowledge Management System.

Keywords: Knowledge management system, Creation knowledge, Tacit knowledge

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความรู้มีบทบาทสำคัญที่ช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจอย่างยั่งยืน เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันและมีความไม่แน่นอนมากขึ้นกว่าเดิมจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายมากขึ้นสำหรับองค์กรที่จะดำเนินงานได้ดีและประสบความสำเร็จ ความรู้ซึ่งได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าเป็นแหล่งที่มาหลักของความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนและกลายเป็นสินทรัพย์หลักสำหรับความสำเร็จขององค์กร (Chen & Huang, 2007) ความสามารถพื้นฐานขององค์กร เกิดจากความสามารถในการสร้างความรู้ การรับความรู้ การบูรณาการความรู้ และการใช้ความรู้ที่กระจายออกมาผ่านทางบุคคล ทีมงาน และองค์กร เพื่อการเติบโตและประสบความสำเร็จ แต่ละองค์กรจะต้องไม่ใช่ประโยชน์จากความรู้ที่องค์กรมีอยู่เท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญและมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องในการค้นหาความรู้ใหม่ไว้สำหรับเป็นทางเลือกในการสร้างกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคต อีกทั้งยังสามารถใช้ความรู้ใหม่เพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรไว้อีกด้วย

ความรู้สามารถเป็นได้ทั้งความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) และความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) (Nonaka, 1994) โดยความรู้ที่ชัดเจน หมายถึง ความรู้ที่สามารถประมวลผลแยกส่วนออกมาแล้วสามารถถ่ายทอดออกมาผ่านการเขียนหรืออธิบายออกมาเป็นตัวอักษรได้ หรือเป็น “สิ่งที่รู้” ที่สามารถสกัดออกมาจากผู้ที่มีความรู้แล้วสามารถแบ่งปันกับบุคคลอื่นได้ แต่ในทางกลับกันความรู้โดยนัยจะเป็นความรู้ส่วนตัว ความรู้ตามประสบการณ์ หรือเป็นการรู้หรือความรู้ที่ฝังรากลึกซึ่งเกิดจากการกระทำในบริบทเฉพาะ จึงทำให้ยากที่จะถ่ายทอดออกมาผ่านการเขียนหรืออธิบายออกมาผ่านภาษาใดภาษาหนึ่ง มีองค์การจำนวนมากที่ประสบปัญหา เมื่อกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กรได้ออกจากองค์กรไปแล้ว ความรู้ความเชี่ยวชาญต่างๆ ที่เคยเป็นส่วนที่สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรก็หายไปด้วย ซึ่งในกรณีนี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก และเมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่าปัญหานี้ล้วนเป็นเรื่องของการจัดการความรู้ทั้งสิ้น โดยเกิดจากการที่องค์กรไม่สามารถเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้กลายเป็นความรู้ขององค์กรที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นในองค์กรได้ (ศรีสมรภัค อินทุจันทร์ยง, 2549)

การใช้ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems) เป็นส่วนหนึ่งของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศกับการจัดการความรู้ขององค์กร กล่าวคือ เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนและพัฒนาระบบงานขององค์กรในการสร้างความรู้ เก็บความรู้ เข้าถึงความรู้ ถ่ายโอนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ (Alavi & Leidner, 2001) เพื่อเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร กลายเป็นสิ่งที่ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากหลายองค์กรเชื่อว่าระบบจะช่วยเพิ่มคุณค่าในกระบวนการจัดการความรู้ (Oyefolahan et al., 2012)

จากผลการวิจัยจำนวนมาก พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้ความรู้ แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยก็ยังพบอีกว่า การนำระบบการจัดการความรู้ มาใช้ในองค์กรยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร (Stenmark & Lindgren, 2004) พนักงานส่วนใหญ่จะใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อจัดเก็บความรู้และนำออกมาใช้มากกว่าการเพิ่มความรู้ใหม่หรือแบ่งปันความรู้ใหม่เข้าไป เนื่องจากองค์กรไม่ประสบความสำเร็จในการนำเสนอและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการใช้ระบบ (Hoong et al., 2012) ส่งผลให้ความรู้ที่เก็บไว้ไม่ถูกปรับปรุงให้ทันสมัย ไม่มีความสัมพันธ์กัน จำนวนความรู้ลดลง และความตระหนักถึงความรู้ที่สูญเสียไปมีเพิ่มขึ้น (Aggestam & Persson, 2010) และจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า งานวิจัยส่วนมากจะกล่าวถึงปัจจัยทั่วไปที่นำไปสู่ความสำเร็จของการจัดการความรู้และระบบการจัดการความรู้ แต่ยังขาดข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมเฉพาะทางด้านการจับความรู้ออกมาเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ขององค์กร (Aggestam & Persson, 2010)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร เนื่องจากองค์กรที่จะประสบความสำเร็จ จะต้องเป็นองค์กรที่มีความสามารถ

ในการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่และเผยแพร่ความรู้เหล่านั้นไปทั่วทั้งองค์กรอยู่เสมอ รวมถึงการนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (Nonaka & Takeuchi, 1995) ความรู้จึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่องค์กรสามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและระดับอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่มีต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (The Theory of Reasoned Action: TRA) ตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Delone & Mclean's Model) และตัวแบบในการสร้างความรู้ของ Nonaka (SECI Model) โดยมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีเหล่านี้ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านองค์กร (Organization) ปัจจัยด้านบุคคล (Individual) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological) ปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS Usage) ปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) และปัจจัยด้านการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ (Creation knowledge to KMS) อธิบายรายละเอียดแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

ปัจจัยทางด้านองค์กร (Organization) ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ โดยบรรยากาศภายในองค์กร (Organization climate) ที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการทำงานร่วมกันภายในองค์กร มีรูปแบบโครงสร้างขององค์กร (Organization structure) ที่มีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างแผนกงาน มีวัฒนธรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่เปิดกว้าง มีวัฒนธรรมในองค์กรที่สนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการคิดแนวทางการปฏิบัติงานด้วยตนเอง และมีแนวทางในการปฏิบัติงานในองค์กรที่เน้นนวัตกรรม (Innovative norm) จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กรโดยอัตโนมัติ (Oyefolahan et al., 2012) นอกจากนี้แล้ว การให้รางวัล โบนัส หรือการเลื่อนขั้น (Reward of organization) ก็สามารถสร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กรได้อีกด้วย (Hoong et al., 2012; Kankanhalli et al., 2005)

ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร โดยต้นทุนทางสังคมที่ประกอบด้วยเครือข่ายสังคม (Social Network) และการมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน (Shared goals) มีส่วนสำคัญต่อความตั้งใจของคนที่จะแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) อีกทั้งสภาพบรรยากาศภายในองค์กร ที่มีความยุติธรรม (Fairness) มีการติดต่อกันผูกพันกัน (Affiliation) และมีนวัตกรรม (Innovativeness) ก็ยังส่งผลต่อความตั้งใจส่วนบุคคลในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) อีกด้วย (Bock et al., 2005) นอกจากนี้แล้วองค์กรยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการแบ่งปันความรู้ได้ โดยการสนับสนุนของผู้บริหารและการให้รางวัลในองค์กร ซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้และการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร (Lee et al., 2010)

ปัจจัยด้านบุคคล (Individual) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานหรือกลุ่มของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีความโน้มเอียงที่จะใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะสำหรับการแบ่งปันความรู้ (Oyefolahan & Dominic, 2011) โดยเมื่อบุคคลเกิดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีโดยอัตโนมัติ (Autonomous motivation to technology use) มีความเป็นอิสระในการใช้งานซึ่งจะทำให้เกิดการรับรู้คุณค่าของความรู้ด้วยตนเอง (Knowledge self-worth) มีความมุ่งมั่นในการใช้ระบบการจัดการความรู้และมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ จะส่งผลโดยตรงต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กร อีกทั้งการรับรู้การเข้ากันของงานและเทคโนโลยีและความสามารถในการใช้ระบบการ

จัดการความรู้ของแต่ละบุคคลก็เป็นอีกสองปัจจัยที่จะส่งผลในทางบวกต่อการใช้งานระบบการจัดการความรู้ของพนักงาน นอกจากนี้แล้วการรับรู้คุณค่าของความรู้ของผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์กร ก็เป็นคุณลักษณะที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านบุคคลยังมีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ โดยพนักงานถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญที่สุดของระบบการจัดการความรู้ (Chen et al., 2012) องค์กรสามารถเพิ่มพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรได้ โดยผ่านการบริหารจัดการพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อการแบ่งปันความรู้ และรับรู้บรรทัดฐานในการแบ่งปันความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ ทำให้พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรมีมากขึ้น และจากงานวิจัยของ Bock et al. (2005) ซึ่งได้ทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่สนับสนุนหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดการลดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ โดยใช้ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเป็นทฤษฎีในการศึกษา ยังพบอีกว่า ความคาดหวังต่อรางวัลภายนอก (Anticipated extrinsic rewards) ความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Anticipated reciprocal relationships) และการรับรู้คุณค่าของตนเอง (Sense of self-worth) ก็ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) โดยผ่านทัศนคติในการแบ่งปันความรู้ (Attitude toward knowledge sharing) นอกจากนี้แล้ว ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของความเต็มใจในการช่วยแบ่งปันความรู้ให้ผู้อื่น (Pleasure of knowledge sharing) การยอมรับและเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร (Agreeableness) การมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน (Conscientiousness) ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังต่อรางวัลภายนอก (Anticipated extrinsic rewards) ความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Anticipated reciprocal relationships) และการรับรู้คุณค่าของตนเอง (Sense of self-worth) ต่างก็เป็นปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรเช่นกัน (Lee et al., 2010; Matzler et al., 2011; Ma et al., 2009; Bock et al., 2005)

ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี (Technologies) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของแต่นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่สามารถมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล โดย DeLone and McLean (1992) ได้แบ่งคุณสมบัติของเทคโนโลยีออกเป็น 2 คุณสมบัติ คือ คุณภาพของระบบ (System quality) และคุณภาพของสารสนเทศ (Information quality) การใช้ระบบการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบและคุณภาพของความรู้ หรือสารสนเทศ (Knowledge/information quality) ที่อยู่ในระบบการจัดการความรู้บนความพึงพอใจและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบการจัดการความรู้ของพนักงานแต่ละคน (Oyefolahan & Dominic, 2010, 2011) อีกทั้งความสอดคล้องของการบูรณาการระบบการจัดการความรู้ (System integration) กับระบบอื่นๆ ภายในองค์กร (Oyefolahan & Dominic, 2010) คุณภาพของการเชื่อมโยง (Linkage quality) ที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับวิธีการเชื่อมโยงระบบการจัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มพนักงานมากที่สุด และจำนวนความรู้ของระบบการจัดการความรู้ (Knowledge richness) ที่มุ่งเน้นให้สารบัญญความรู้ (Knowledge content) เป็นความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ง่ายและเป็นความรู้ที่สามารถนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจได้ดี ก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ของพนักงานในองค์กรเช่นเดียวกัน (Oyefolahan et al., 2012)

คุณลักษณะของปัจจัยทางด้านเทคโนโลยียังมีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรด้วย จากงานวิจัยของ Chen et al. (2012) ซึ่งได้ทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ พบว่านอกเหนือประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้ (KMS self-efficacy) จะส่งผลในทางบวกโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) แล้ว ประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้ (KMS self-efficacy) ก็ยังส่งผลทางบวกในทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) โดยผ่านทัศนคติในการแบ่งปันความรู้ในทางบวก (Attitude toward knowledge sharing) นอกจากนี้การใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานซึ่ง

สามารถวัดได้จากระดับของทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีในการแบ่งปันความรู้ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน คุณภาพของระบบที่สูง (System quality) ซึ่งนำไปสู่การรับรู้การแบ่งปันความรู้ในเชิงบวกมากขึ้น ต่างก็เป็นปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์กรเช่นกัน (Ma et al., 2009; Lee et al., 2010; Kulkarni et al., 2007)

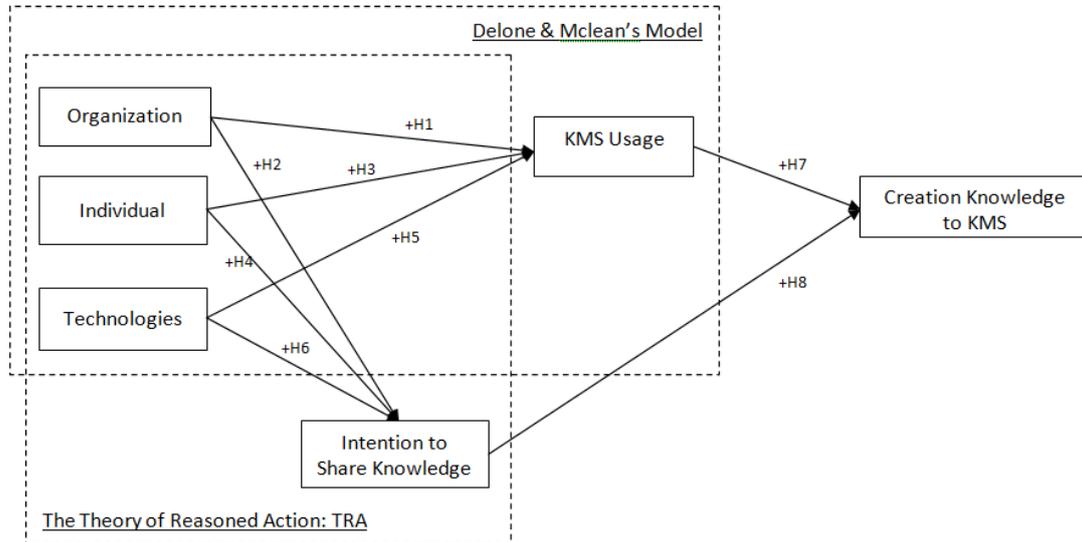
ปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) การใช้ระบบการจัดการความรู้ คือ การที่พนักงานในองค์กรใช้ระบบการจัดการความรู้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในกิจกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยใช้ในการสร้างความรู้ จัดเก็บความรู้ ดึงความรู้ ถ่ายทอดความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ขององค์กร เช่น การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการเก็บบทเรียนที่ได้รับ เข้าถึงความเชี่ยวชาญ และสร้างเครือข่ายความรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ที่ไม่ใช่เฉพาะระหว่างผู้ให้ความรู้และผู้รับความรู้เท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมาผ่านการติดต่อกันในเครือข่ายสังคม (Oyefolahan & Dominic, 2010) อีกทั้งยังนำมาใช้ช่วยในการแลกเปลี่ยนและบูรณาการความรู้โดยนัย กระจายความรู้ชัดแจ้ง และทำให้ความรู้ที่ถูกประมวลผลขึ้นมามีความหมายยิ่งขึ้น โดยการเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้ความรู้และผู้รับความรู้ (Oyefolahan & Dominic, 2011) นอกจากนี้แล้ว การใช้ระบบการจัดการความรู้ยังรวมไปถึงการที่พนักงานในองค์กรใช้ระบบการจัดการความรู้ช่วยในการตัดสินใจ ช่วยเก็บความรู้ของตัวเอง ใช้ติดต่อสื่อสารความรู้และสารสนเทศกับเพื่อนร่วมงาน ใช้แบ่งปันความรู้ทั่วไป และใช้แบ่งปันความรู้เฉพาะอีกด้วย (Wu & Wang, 2006)

ปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) การแบ่งปันความรู้ถือว่าเป็นความตั้งใจของบุคคลที่จะแบ่งปันความรู้ที่บุคคลนั้นสร้างขึ้นหรือได้รับมาให้กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร (Ma et al., 2009) การแบ่งปันความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นระบบของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผ่านหน่วยหนึ่งหน่วย เช่น กลุ่มคน แผนก หรือองค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อนและต้องการการมีส่วนร่วมของบุคคล โดยประเภทของการแบ่งปันความรู้ นั้น จะขึ้นอยู่กับความแตกต่างของรูปแบบของความรู้หรือประเภทของความรู้ เช่น ความรู้โดยนัยหรือความรู้ชัดแจ้ง เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ความยากง่ายของการแบ่งปันความรู้แตกต่างกัน (Matzler et al., 2011) เมื่อเกิดการแบ่งปันความรู้ขึ้นในองค์กร ก็จะทำให้ความรู้ของพนักงานในองค์กรถูกปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยความรู้จะถูกแบ่งปันจากองค์กรสู่ตัวบุคคล และแบ่งปันจากตัวบุคคลไปยังบุคคลอื่น ซึ่งการแบ่งปันความรู้ไม่เพียงแต่เป็นการส่งต่อความรู้ระหว่างผู้รับและผู้ส่งเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการสร้างความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์กรอีกด้วย (Oyefolahan & Dominic, 2010)

ปัจจัยด้านการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ (Creation knowledge to KMS) การสร้างองค์ความรู้ในระบบการจัดการความรู้ หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรสร้างเอกสารความรู้ขึ้นมาในระบบการจัดการความรู้ เพื่อแบ่งปันความรู้ในเครือข่ายความรู้ขององค์กร (Hoong et al., 2012) หรือการสร้างความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร ที่ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) โดยเอกสารความรู้ที่พนักงานสร้างขึ้นมานั้น เป็นเอกสารความรู้ที่เกิดจากความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้โดยนัย (Tacit knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ตามตัวแบบในการสร้างความรู้ของ Nonaka (1994) ที่ชื่อว่า "SECI" ซึ่งประกอบด้วย "Socialization" การแปลงความรู้โดยนัยผ่านการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล "Externalization" การแปลงความรู้โดยนัยให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง "Combination" การใช้กระบวนการทางสังคมในการรวมความรู้ชัดแจ้งหลายๆ ส่วนที่แตกต่างกันเข้าด้วยกันโดยตัวบุคคล "Internalization" การแปลงความรู้ชัดแจ้งให้เป็นความรู้โดยนัย

3. กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

จากทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวแบบงานวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 (H1): ปัจจัยด้านองค์กร (Organization) มีผลเชิงบวกต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS Usage) ของพนักงานในองค์กร
- สมมติฐานที่ 2 (H2): ปัจจัยด้านองค์กร (Organization) มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to Share Knowledge) ของพนักงานในองค์กร
- สมมติฐานที่ 3 (H3): ปัจจัยด้านบุคคล (Individual) มีผลเชิงบวกต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS Usage) ของพนักงานในองค์กร
- สมมติฐานที่ 4 (H4): ปัจจัยด้านบุคคล (Individual) มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to Share Knowledge) ของพนักงานในองค์กร
- สมมติฐานที่ 5 (H5): ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technologies) มีผลเชิงบวกต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS Usage) ของพนักงานในองค์กร
- สมมติฐานที่ 6 (H6): ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technologies) มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (Intention to Share Knowledge) ของพนักงานในองค์กร
- สมมติฐานที่ 7 (H7): การใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS Usage) มีผลเชิงบวกต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ (Creation Knowledge to KMS)
- สมมติฐานที่ 8 (H8): ความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share Knowledge) มีผลเชิงบวกต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ (Creation Knowledge to KMS)

4. วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยไม่รวมกลุ่มบริษัทที่อยู่ในหมวดบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์อำนาจของการทดสอบสำหรับสถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G*Power (Faul et al., 2007) โดยกำหนดอำนาจของการทดสอบที่ระดับ 0.95 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) และค่าอิทธิพลขนาดปานกลาง ($f^2 = 0.15$) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

5. ผลการวิจัย

5.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลจากแบบสอบถาม 138 ชุด ได้ถูกสอบทานความครบถ้วนของข้อมูลก่อนการนำไปประมวลผล ผลการตรวจสอบพบว่า แบบสอบถามทั้ง 138 ชุด มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกชุด นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่าข้อมูลทั้งหมดมีค่าความเบ้และค่าความโด่งในระหว่าง -1.058 ถึง 0.489 และ -1.336 ถึง 1.224 ซึ่งอยู่ในช่วงที่เหมาะสม

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยใช้ค่าประสิทธิผลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha) โดยเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับควรมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (ศรีเพ็ญ ทรัพย์มณฑัย และคณะ, 2555) จากการทดสอบพบว่า ค่าประสิทธิผลฟาของครอนบาชของแต่ละตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกตัวแปร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าประสิทธิผลฟาของครอนบาชของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	ค่าประสิทธิผลฟาของครอนบาช
ปัจจัยด้านองค์กร (Organization)	0.837
ปัจจัยด้านบุคคล (Individual)	0.923
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technologies)	0.923
ปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage)	0.936
ปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge)	0.945
การสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Creation knowledge to KMS)	0.960

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 อายุการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3-6 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 ในด้านประเภทสถานที่ทำงานมีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระบบดับใกล้เคียงกันที่ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 โดยปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทประเภทสินค้าอุตสาหกรรม และบริษัทประเภทเทคโนโลยีตามลำดับ

จากการสอบถามเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้พบว่า องค์กรของกลุ่มตัวอย่างมีระบบการจัดการความรู้และกลุ่มตัวอย่างเคยใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาถึงระดับความถี่ในการใช้งานระบบการจัดการความรู้ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ระบบการจัดการความรู้ขององค์กรอยู่ที่ ใช้น้อยกว่า 1 ครั้งต่อ

สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ ใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 20.3 ใช้สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 13.0 มีการใช้ 1 ครั้งต่อวันและใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน ในสัดส่วนร้อยละที่เท่ากันที่ร้อยละ 1.4

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านองค์การ (Organization) และปัจจัยด้านบุคคล (Individual) จะมีอิทธิพลทางบวกต่อบุคลากรที่ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัย (B) เท่ากับ 0.345 และ 0.749 ตามลำดับ นอกจากนี้ปัจจัยด้านองค์การ (Organization) และปัจจัยด้านบุคคล (Individual) ยังมีอิทธิพลทางบวกต่อบุคลากรความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัย (B) เท่ากับ 0.328 และ 0.759 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technologies) นั้น ส่งผลต่อบุคลากรที่ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) และปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) อย่างไม่มีนัยสำคัญ

ในส่วนของปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) และปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) นั้น จะมีอิทธิพลทางบวกต่อบุคลากรสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์การ (Creation knowledge to KMS) อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัย (B) เท่ากับ 0.290 และ 0.375 ตามลำดับ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1: ปัจจัยด้านองค์การ (Organization) มีผลเชิงบวกต่อการที่ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) ของพนักงานในองค์การ	ยอมรับ
H2: ปัจจัยด้านองค์การ (Organization) มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) ของพนักงานในองค์การ	ยอมรับ
H3: ปัจจัยด้านบุคคล (Individual) มีผลเชิงบวกต่อการที่ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) ของพนักงานในองค์การ	ยอมรับ
H4: ปัจจัยด้านบุคคล (Individual) มีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) ของพนักงานในองค์การ	ยอมรับ
H5: ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technologies) มีผลเชิงบวกต่อการที่ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) ของพนักงานในองค์การ	ไม่ยอมรับ
H6: ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technologies) มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) ของพนักงานในองค์การ	ไม่ยอมรับ
H7: การใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) มีผลเชิงบวกต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ (Creation knowledge to KMS)	ยอมรับ
H8: ความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) มีผลเชิงบวกต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในระบบการจัดการความรู้ (Creation knowledge to KMS)	ยอมรับ

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์การ (Organization) และปัจจัยด้านบุคคล (Individual) โดยปัจจัยทั้งสองจะมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) และปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Creation knowledge to KMS) และเมื่อพิจารณาค่านำหน้าหนักของแต่ละปัจจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านบุคคลนั้น จะมีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้และความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) มากกว่าปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (Intention to share knowledge) นั้น จะมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Creation knowledge to KMS) มากกว่าปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) ส่วนปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technologies factors) นั้น ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage)

6.2 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

การวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น องค์กรสามารถนำไปใช้งานได้ ดังนี้

1. องค์กรสามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือวางแผนการใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใช้ระบบตระหนักถึงการสร้างองค์ความรู้ใหม่โดยการแปลงความรู้โดยนัยที่อยู่ภายในตัวบุคคล และความรู้ที่ชัดเจนขององค์กร ออกมาบันทึกลงสู่ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

2. องค์กรมีความรู้พร้อมใช้และเป็นความรู้ที่ถูกปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้เหล่านี้ไปใช้ในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนขององค์กร

3. องค์กรไม่ประสบปัญหาการสูญหายของความรู้ขององค์กร เนื่องจากมีการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้กลายเป็นความรู้ขององค์กรที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่นในองค์กรได้

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

ควรมีการศึกษาต่อในเรื่องของเทคโนโลยีที่แต่ละองค์กรนำมาประยุกต์ใช้ช่วยจัดการข้อมูลความรู้ขององค์กร เช่น Business Intelligence Tools หรือ การทำ Big Data Analysis เป็นต้น ว่าส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS usage) และสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Creation knowledge to KMS) หรือไม่ รวมทั้งทัศนคติของคนรุ่นใหม่ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ รวมถึงการศึกษาต่อในเรื่องของพฤติกรรมการใช้ระบบการจัดการความรู้ โดยศึกษาลึกลงไปถึงเรื่องระดับความถี่ในการใช้งานระบบการจัดการความรู้ว่าส่งผลกระทบต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Creation knowledge to KMS) หรือไม่

บรรณานุกรม

ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย, มนวิภา ผดุงสิทธิ์ และ นภดล ร่มโพธิ์. (2555). *การวิจัยทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟิลิปปินส์เซ็นเตอร์.

ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง. (2549). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการระบราชการและ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้*.

- Aggestam, L., & Persson, A. (2010). Increasing the Quality in IT-supported Knowledge Repositories: Critical Success Factors for Identifying Knowledge. *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences - 2010*.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundation and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., & Lee, J. N. (2005). Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate. *MIS Quarterly*, 29(1), 87-111.
- Chen, C. J., & Huang, J. W. (2007). How organizational climate and structure affect knowledge management—The social interaction perspective. *International Journal of Information Management*, 27, 104–118.
- Chen, S. S., Chuang, Y. W., & Chen, P. Y. (2012). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of KMS quality, KMS self-efficacy, and organizational climate. *Knowledge-Based Systems*, 31, 106–118.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable. *Information Systems Research* (3:1). 60-95.
- Hoong, A. L. S., Ming, T., & Lim. (2012). The Use of Knowledge Management Systems to Support Knowledge Creation and Sharing Activities among Employees – A Survey based Study of IT Shared Services Company. *2012 Ninth International Conference on Information Technology- New Generations*, 175-181.
- Kankanhalli, A., Tan, B. C. Y., & Wei, K. K. (2005). Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation. *MIS Quarterly*, 29(1), 113-143.
- Kulkarni, U. R., Ravindran, S., & Freeze, R. (2007). A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*, 23(3), 309-347
- Lee, J., Kim, J., & Han, Y. (2010). A Study on Factors Influencing Knowledge-Sharing Activity for the Innovation Activity of Team. *IEEE*, 270-274.
- Ma, J., Du, R., Ma, S., & Zhang, W. (2009). Factors Affecting Knowledge Sharing in Governmental Fiscal Departments: An Empirical Study. *IEEE*, 1973-1977.
- Matzler, K., Renzl, B., Mooradian, T., Krogh, G. V., & Mueller, J. (2011). Personality traits, affective commitment, documentation of knowledge, and knowledge sharing. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(2), 296–310.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. London & New York: Oxford University Press.
- Oyefolahan, I. O., & Dominic, P. D. D. (2010). Conceptualization of the Antecedents and Impacts of KMS Utilization: A Preliminary Framework. *IEEE*, 1485-1489.
- Oyefolahan, I. O., & Dominic, P. D. D. (2011). The Use of KMS in Organizations: A Conceptual Framework and Preliminary Tests of Instruments. *IEEE*, 140-156.

- Oyefolahan, I. O., Dominic, P. D. D., & Karim, N. S. A. (2012). Towards an Effective KMS Usages: The Role of Socio-Technical Antecedents in the Building of Autonomous Motivation to Use. *2012 International Conference on Computer & Information Science (ICCIS)*, USA, 89-93.
- Stenmark, D., & Lindgren, R. (2004). Integrating Knowledge Management Systems with Everyday Work: Design Principles Leveraging User Practice. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences – 2004*, USA, 56-70.
- Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information & Management*, 43, 728–739.