

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษากระบวนการสื่อสารในการระดมและเผยแพร่ความรู้ขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) 2. ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในการระดมและเผยแพร่ความรู้ขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) 3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของพนักงานในองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้จัดการจัดการความรู้ 6 ท่านจาก 5 องค์การ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, t-test, ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามลำดับ

#### ผลการวิจัยมีดังนี้

1. กระบวนการสื่อสารในการจัดการความรู้ขององค์การต่างๆ แบ่งเป็น 3 ชั้น ชั้นที่ 1 การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ชั้นที่ 2 เชิญชวนให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมของการจัดการความรู้ และชั้นที่ 3 การกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ส่งสารที่สำคัญคือผู้บริหาร คณะกรรมการการจัดการความรู้ และพนักงานในระดับหัวหน้างาน ในขณะที่ผู้รับสารคือพนักงานทุกระดับในองค์การ สารที่ใช้ในการโน้มน้าวใจมีทั้งสารที่เป็นวจนะภาษาและอวจนะภาษา ส่วนช่องทางการสื่อสาร ใช้ทั้งช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจให้พนักงานให้ความร่วมมือในกิจกรรมการจัดการความรู้ได้แก่ 1.การใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือ 2.การให้สิ่งจูงใจ ทั้งที่เป็นที่เป็นเงินหรือของรางวัล และที่ไม่ใช่เงินหรือของรางวัล 3.การมีส่วนร่วมของพนักงาน 4.การเชื่อมโยงความคิดใหม่กับความคิดเก่า 5.การสร้างข้อผูกพันของการกระทำ 6.การสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของพนักงาน คือ เพศ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจในการทำงาน

The purposes of the research on Persuasive Communication Process for Knowledge Management were to examine: 1) the communication process for gathering and transferring knowledge of the organizations winning Thailand Quality Award (TQA) or Thailand Quality Class (TQC) ;2) the communication strategies for gathering and transferring knowledge of the organizations winning Thailand Quality Award (TQA) or Thailand Quality Class (TQC) ;3) the influential factors on employees' cooperation in gathering and transferring knowledge of the organizations winning Thailand Quality Award (TQA) or Thailand Quality Class (TQC).

The research methodologies were composed of qualitative and quantitative approach. To collect the data, an interview with 6 executives and knowledge management staffs from 5 organizations was conducted and a survey where 385 self-administered questionnaires with the sample who were employees under study was also used. Frequency distributions, percentage, mean, t-test, ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation were statistical techniques used to analyze the data through SPSS computer program. The findings were as follows :

1. The communication process was consisted of 3 steps: giving KM Information, persuading the employees to join KM activities and performing consistently. The executives, the KM Committee and supervisors were important sender meantime the receivers were all levels of employee. Verbal and non-verbal messages were used through formal and informal channel of communication.

2. Six communication strategies were used in KM management: communicator's credibility, rewarding, employees' participation, linking new KM and old working system, building performance commitment and organizational communication climate.

3. The factors which effected gathering and transferring knowledge cooperation were gender, education and job satisfaction.