

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาในการจัดการความรู้ในองค์กร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคมที่มีต่อการจัดการความรู้” จำนวน 385 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 385)		
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	151	39.22
หญิง	234	60.78
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	158	41.04
30 - 40 ปี	135	35.06
41 - 50 ปี	81	21.04
มากกว่า 50 ปี	11	2.86
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	264	68.57
ปริญญาโท	87	22.60
ปริญญาเอก	12	3.12
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	5.71
4. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	133	34.55
5 – 10 ปี	82	21.30
มากกว่า 10 ปี	170	44.15
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	290	75.32
ผู้บริหารระดับต้น	60	15.58
ผู้บริหารระดับกลาง	30	7.80
ผู้บริหารระดับสูง	5	1.30
6. ประเภทองค์กรที่ปฏิบัติงาน		
องค์กรรัฐบาล	152	39.48
องค์กรรัฐวิสาหกิจ	55	14.29
องค์กรเอกชน	166	43.12
องค์กรไม่แสวงหากำไร	12	3.12

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 234 คน (ร้อยละ 60.78) และเป็นเพศชาย 151 คน (ร้อยละ 39.22) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 158 คน (ร้อยละ 41.04) รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 135 คน (ร้อยละ 35.06) รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 21.04) และกลุ่มที่น้อยที่สุดได้แก่กลุ่มผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.86)

ด้านวุฒิการศึกษาพบว่า ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน (ร้อยละ 68.57) รองลงมาคือระดับปริญญาโทจำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.60) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.71) และสุดท้ายระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.12) โดยมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 170 คน (ร้อยละ 44.15) รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 133 คน (ร้อยละ 34.55) และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 21.30)

สำหรับระดับตำแหน่งงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 290 คน (ร้อยละ 75.32) รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.58) ผู้บริหารกลางจำนวน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.80) และสุดท้ายเป็นระดับสูงจำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.30) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในองค์การเอกชน จำนวน 166 คน (ร้อยละ 43.12) รองลงมาคือ องค์การรัฐบาล จำนวน 152 คน (ร้อยละ 39.48) องค์การรัฐวิสาหกิจ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 14.29) และสุดท้ายของค์การไม่แสวงหากำไร จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.12)

โดยสรุปแล้วในส่วนของการวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.78 โดยมีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 41.04 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.57 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 75.32 และส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.15 และปฏิบัติงานอยู่ในองค์การเอกชน คิดเป็นร้อยละ 43.12

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านภาวะผู้นำ

(n = 385)		
ด้านภาวะผู้นำ	ความถี่	ร้อยละ
มีการกำหนดเป้าหมายของการทำงาน	271	70.39
มีวิสัยทัศน์	248	64.42
ให้โอกาสผู้ได้บังคับบัญชาได้ทดลองดำเนินการในแนวทางใหม่ๆ	171	44.42
เป็นแบบอย่างที่ดี ในการแบ่งปันความรู้ให้ผู้ได้บังคับบัญชา	163	42.34
กำหนดกลยุทธ์ขององค์กรอย่างชัดเจน	148	38.44
เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง	130	33.77
สร้างนวัตกรรมในการทำงานขององค์กร	130	33.77

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านภาวะผู้นำว่า ผู้นำมีการกำหนดเป้าหมายของการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.39 รองลงมาคือผู้นำมีวิสัยทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 64.42 และสุดท้ายคือผู้นำสร้างนวัตกรรมในการทำงานขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 33.77

ตารางที่ 3 ความถี่และร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์การ

(n = 385)

ด้านวัฒนธรรมองค์การ	ความถี่	ร้อยละ
สนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	299	77.66
สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน	192	49.87
พนักงานมีความมุ่งมั่นในการจัดการความรู้	171	44.42
สนับสนุนให้มีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน	129	33.51
มีทีมงานเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการจัดการความรู้	126	32.73
บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวก(Positive Thinking)	106	27.53
พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี	98	25.45

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์การว่า องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 77.66 รองลงมา คือสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.87 และสุดท้าย คือพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี คิดเป็นร้อยละ 25.45

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(n = 385)

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ความถี่	ร้อยละ
บุคลากรส่วนใหญ่ใช้อินเตอร์เน็ตได้	244	63.38
มีการทำงานเป็นทีม	222	57.66
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	204	52.99
มีแผนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	167	43.38
สาขางานบังคับบัญชาชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน	150	38.96
มีสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้	143	37.14
มีการประสานงานที่ดี	138	35.84
ให้รางวัล และยกย่องชมเชยแก่หน่วยงานที่เป็นแบบอย่าง	86	22.34

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ว่าบุคลากรส่วนใหญ่ใช้อินเตอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 63.38 รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีมคิดเป็นร้อยละ 57.66 และสุดท้ายคือการให้รางวัลและยกย่องชมเชยแก่หน่วยงานที่เป็นแบบอย่างคิดเป็นร้อยละ 22.34

ตารางที่ 5 ความถี่และร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านเทคโนโลยี

(n = 385)

ด้านเทคโนโลยี	ความถี่	ร้อยละ
ช่วยในการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร ความรู้	289	75.06
มีเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	254	65.97
มีเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้	236	61.30
พนักงานใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	210	54.55
ช่วยจัดเก็บข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ อย่างเป็นระเบียบ	186	48.31
ประมวลผลได้รวดเร็ว	156	40.52
มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	137	35.58

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านเทคโนโลยีว่า ช่วยในการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร ความรู้คิดเป็นร้อยละ 75.06 รองลงมา คือ มีเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 65.97 และสุดท้ายคือมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 35.58

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านการวัดและประเมินผล

(n = 385)

ด้านการวัดและประเมินผล	ความถี่	ร้อยละ
กำหนดวิธีการประเมินผลชัดเจน	228	59.22
ตัวชี้วัด(Indicator) สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร	196	50.91
นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	155	40.26
มีการเก็บสถิติผู้เข้าชม Website ภายใน (Intranet)	128	33.25
พนักงานมีความเข้าใจในการประเมินผล	108	28.05
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้	84	21.82
จำนวนความคิดเห็นบนเว็บบอร์ด	80	20.78
มีการประเมินเทียบกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ (Benchmarking)	76	19.74

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านการวัดและประเมินผลว่า มีการกำหนดวิธีการประเมินผลชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 59.22 รองลงมาคือ ตัวชี้วัดสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรคิดเป็นร้อยละ 50.91 และสุดท้ายคือมีการประเมินเทียบกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ (Benchmarking) คิดเป็นร้อยละ 19.74

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กร

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านภาวะผู้นำ

(n = 385)

ด้านภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
วิสัยทัศน์ของผู้นำ	4.02	0.87	มาก
การกำหนดเป้าหมายขององค์กร	3.90	0.79	มาก
กลยุทธ์ขององค์กร	3.89	0.83	มาก
แบบอย่างที่ดีของผู้บริหาร	3.73	0.93	มาก
การสนับสนุนของผู้บริหาร	3.63	0.99	มาก
การคิดค้นนวัตกรรมในการทำงาน	3.51	0.98	มาก
การถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้จากผู้บริหาร	3.41	0.92	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.72	0.90	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านภาวะผู้นำเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือเรื่องวิสัยทัศน์ของผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.02 (ระดับมาก) รองลงมาคือการกำหนดเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.90 (ระดับมาก) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้จากผู้บริหารมีค่าเฉลี่ย 3.41 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร

(n = 385)

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ความมุ่งมั่นของพนักงาน	3.72	0.85	มาก
นโยบายที่สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร	3.66	0.90	มาก
พนักงานให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้	3.62	0.85	มาก
อิสระทางความคิดของพนักงาน	3.58	0.86	มาก
การประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้	3.50	0.85	มาก
การแบ่งปันความรู้ของบุคลากร	3.47	0.80	ปานกลาง
กิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้	3.39	0.82	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.56	0.86	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านวัฒนธรรมองค์กรเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือความมุ่งมั่นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 (ระดับมาก) รองลงมาคือนโยบายที่สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร 3.66 (ระดับมาก) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือกิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.39 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(n = 385)

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
การทำงานเป็นทีม	3.79	0.89	มาก
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.72	1.04	มาก
โครงสร้างสายการบังคับบัญชา ไม่ซับซ้อน	3.55	0.84	มาก
การถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างาน	3.49	0.89	ปานกลาง
แผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	3.48	0.92	มาก
สถานที่แลกเปลี่ยนความรู้	3.17	0.94	ปานกลาง
ระบบยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	3.15	0.95	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.48	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านโครงสร้างพื้นฐานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.79 (ระดับมาก) รองลงมาคืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน 3.72 (ระดับมาก) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบยกย่องชมเชยและการให้รางวัล มีค่าเฉลี่ย 3.15 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านเทคโนโลยี

(n = 385)

ด้านเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	3.79	0.87	มาก
การค้นหาข้อมูลจาก อินเทอร์เน็ต	3.78	0.92	มาก
ความแม่นยำในการประมวลผลของข้อมูล	3.73	0.82	มาก
เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้	3.70	0.87	มาก
ความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล	3.68	0.91	มาก
พนักงานใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	0.85	มาก
ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล	3.62	0.82	มาก
เฉลี่ย	3.71	0.87	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยี เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 (ระดับมาก) รองลงมาคือการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 3.78 (ระดับมาก) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.62 (ระดับมาก)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านการวัดและประเมินผล

(n = 385)

ด้านการวัดและประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
กำหนดวิธีประเมินผลอย่างชัดเจน	3.57	0.83	มาก
การนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.56	1.00	มาก
การกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์	3.49	0.80	ปานกลาง
บุคลากรมีความเข้าใจในการประเมินผล	3.44	0.89	ปานกลาง
การเปรียบเทียบกับองค์กรประสบความสำเร็จ	3.36	0.90	ปานกลาง
ปริมาณความคิดเห็นของพนักงาน	3.30	0.88	ปานกลาง
การเก็บสถิติผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้	3.24	0.86	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.42	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการวัดและประเมินผลเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการกำหนดวิธีประเมินผลอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.57 (ระดับมาก) รองลงมาคือการนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 3.56 (ระดับมาก) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเก็บสถิติผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้มีค่าเฉลี่ย 3.24 (ระดับปานกลาง)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาในการจัดการความรู้ในองค์กร

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านภาวะผู้นำ

(n = 385)

ด้านภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การกำหนดเป้าหมายขององค์กร	3.05	1.02	ปานกลาง
กลยุทธ์ขององค์กร	3.04	0.96	ปานกลาง
การสนับสนุนของผู้บริหาร	3.01	1.06	ปานกลาง
การถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้จากผู้บริหาร	3.00	0.95	ปานกลาง
การคิดค้นนวัตกรรมในการทำงาน	2.98	0.94	ปานกลาง
วิสัยทัศน์ของผู้นำ	2.95	1.09	ปานกลาง
แบบอย่างที่ดีของผู้บริหาร	2.89	1.09	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.99	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านภาวะผู้นำเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.99 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงที่สุดคือ การกำหนดเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.05 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือกลยุทธ์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.04 (ระดับปานกลาง) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ย 2.89 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร

(n = 385)

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ความมุ่งมั่นของพนักงาน	3.09	0.89	ปานกลาง
อิสระทางความคิดของพนักงาน	3.05	0.95	ปานกลาง
พนักงานให้ความสำคัญการจัดการความรู้	3.02	0.91	ปานกลาง
นโยบายที่สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร	2.97	0.95	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้	2.95	0.90	ปานกลาง
การแบ่งปันความรู้ของบุคลากร	2.92	0.82	ปานกลาง
กิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้	2.88	0.83	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.98	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กรเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือความมุ่งมั่นของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.09 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ อิสระทางความคิดของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.05 (ระดับปานกลาง) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาน้อยที่สุดคือกิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้มีค่าเฉลี่ย 2.88 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

(n = 385)

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างาน	3.03	0.93	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีม	3.01	1.05	ปานกลาง
แผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	2.97	0.95	ปานกลาง
ระบบยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	2.89	0.94	ปานกลาง
โครงสร้างสายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน	2.89	0.97	ปานกลาง
สถานที่แลกเปลี่ยนความรู้	2.81	0.90	ปานกลาง
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน	2.80	1.09	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.86	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.86 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงที่สุดคือการถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ย 3.03 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ การทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ย 3.01 (ระดับปานกลาง) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาน้อยที่สุดคืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.80 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านเทคโนโลยี

(n = 385)

ด้านเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล	2.94	0.95	ปานกลาง
ความแม่นยำในการประมวลผลของข้อมูล	2.86	0.97	ปานกลาง
เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้	2.84	0.98	ปานกลาง
พนักงานใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.82	0.98	ปานกลาง
การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	2.79	1.14	ปานกลาง
เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร	2.78	0.98	ปานกลาง
ความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล	2.78	0.95	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.83	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงที่สุดคือ ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 2.94 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ ความแม่นยำในการประมวลผลของข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 2.86 (ระดับปานกลาง) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาน้อยที่สุดคือ เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 2.78 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านการวัดและประเมินผล

(n = 385)

ด้านการวัดและประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
บุคลากรมีความเข้าใจในการประเมินผล	3.07	0.88	ปานกลาง
กำหนดวิธีประเมินผลอย่างชัดเจน	3.02	0.94	ปานกลาง
การกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์	3.01	0.81	ปานกลาง
การนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	2.99	0.94	ปานกลาง
ปริมาณความคิดเห็นของพนักงาน	2.97	0.84	ปานกลาง
การเปรียบเทียบกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ	2.92	0.86	ปานกลาง
การเก็บสถิติผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้	2.82	0.87	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.97	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาด้านการวัดและประเมินผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.97 สำหรับหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงที่สุดคือบุคลากรมีความเข้าใจในการประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 3.07 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือกำหนดวิธีประเมินผลอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.02 (ระดับปานกลาง) และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาน้อยที่สุดคือการเก็บสถิติผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้มีค่าเฉลี่ย 2.82 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยว ระดับความสำคัญ และระดับปัญหาที่มีต่อการจัดการความรู้ในองค์กรในแต่ละด้าน

(n = 385)

ปัจจัยการจัดการความรู้	ระดับความสำคัญ			ระดับปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านภาวะผู้นำ	3.72	0.90	มาก	2.99	1.02	ปานกลาง
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.56	0.86	มาก	2.98	0.89	ปานกลาง
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.48	0.93	ปานกลาง	2.91	0.98	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี	3.71	0.87	มาก	2.83	0.99	ปานกลาง
ด้านการวัดและประเมินผล	3.42	0.88	ปานกลาง	2.97	0.88	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.58	0.88	มาก	2.93	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย มากที่สุด 3.72 (ระดับมาก) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย 3.71 (ระดับมาก) ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.56 (ระดับมาก) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.48 (ระดับปานกลาง) และสุดท้ายด้านการวัดและประเมินผลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.42 (ระดับปานกลาง) ในขณะที่ระดับปัญหาในทุกด้านเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 2.99 (ระดับปานกลาง) ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ย 2.98 (ระดับปานกลาง) ด้านการวัดและประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 2.97 (ระดับปานกลาง) ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ย 2.91 (ระดับปานกลาง) และสุดท้ายด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.83 (ระดับปานกลาง)

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้คือ

1. ด้านภาวะผู้นำ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องวิสัยทัศน์ของผู้นำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร กลยุทธ์ขององค์กร แบบอย่างที่ดีของผู้บริหาร

การสนับสนุนของผู้บริหาร การคิดค้นนวัตกรรมในการทำงาน และการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้จากผู้บริหาร ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากวิสัยทัศน์และการกำหนดเป้าหมายขององค์กรของผู้บริหาร จะทำให้นุคลากรในองค์กรทราบถึงทิศทางในการดำเนินการและเป้าหมายของการจัดการความรู้ขององค์กร ทราบถึงนโยบายต่างๆ ในการจัดการความรู้ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรเกิดเป็นความมุ่งมั่น ร่วมมือร่วมใจกัน สอดคล้องกับบดินทร์ (2547) ภาวะผู้นำจะกำหนดทิศทาง ความเชื่อ และค่านิยมร่วม เพื่อก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันทั้งองค์กร

ผู้บริหารเป็นบุคลากรในองค์กรกลุ่มแรกที่จะต้องทำการจัดการความรู้เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี กระตุ้นให้พนักงานได้ปฏิบัติตามแบบอย่างที่ดี ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในการจัดการความรู้เพื่อกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับบุญดีและคณะ (2547) ว่าผู้บริหารจะต้องมีเข้าใจแนวคิดและตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จในการจัดการความรู้ได้ก็คือทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ กลยุทธ์ของการจัดการความรู้จะต้องสนับสนุนและสอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้

สำหรับระดับปัญหาในด้านภาวะผู้นำ ประเด็นการกำหนดเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ กลยุทธ์ขององค์กร การสนับสนุนของผู้บริหาร การถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้จากผู้บริหาร การคิดค้นนวัตกรรมในการทำงาน วิสัยทัศน์ของผู้นำ แบบอย่างที่ดีของผู้บริหาร ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากในหลายๆ องค์กรเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรยังมีความไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในทิศทางการดำเนินงานขององค์กร หรืออาจเนื่องมาจาก พนักงานยังไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้ จึงทำให้รู้สึกว่าการกำหนดเป้าหมายขององค์กรยังประสบปัญหาอยู่ และจากการสำรวจสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำ พบว่าผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานมีค่าความถี่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.39

2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องความมุ่งมั่นของพนักงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ นโยบายที่สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร พนักงานให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ อีกระบบความคิดของพนักงาน การประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ การแบ่งปันความรู้ของบุคลากร กิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ ตามลำดับ อาจเนื่องมาจาก การจัดการความรู้ไม่สามารถที่จะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

หรือส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง ดังนั้นพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องให้ความร่วมมือ และพนักงานทุกคนควรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีจิตสำนึกของการจัดการความรู้ตลอดเวลา ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีนโยบาย แนวทางปฏิบัติและ กิจกรรมที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญและทำการปฏิบัติ ให้การจัดการความรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพ โดยบดินทร์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่าวัฒนธรรม ต้องกำหนดและแสดงออกเป็นพฤติกรรม เป็นวัฒนธรรม มุ่งสู่องค์กรเรียนรู้ ปัจจัยที่สำคัญต่อการจัดการองค์ความรู้คือ ความมุ่งมั่นและความเชื่อร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และการแบ่งปันองค์ความรู้ร่วมกัน และ วิจารณ์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติ มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคม มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้

สำหรับระดับปัญหาในด้านวัฒนธรรมองค์กร ประเด็นความมุ่งมั่นของพนักงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคืออิสระทางความคิดของพนักงาน พนักงานให้ความสำคัญการจัดการความรู้ นโยบายที่สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร การประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ การแบ่งปันความรู้ของบุคลากร กิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และข้อดีของการจัดการความรู้ในแต่ละองค์กร และองค์กรก็ให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้และกิจกรรมที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ในระดับปานกลาง

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน โครงสร้างสายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน การถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างาน แผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร สถานที่แลกเปลี่ยนความรู้ ระบบยกย่องชมเชยและการให้รางวัล ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากการดำเนินการจัดการความรู้ พนักงานทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือ มีการประสานงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะ การจัดการความรู้จะประสบผลสำเร็จได้ จะต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันและกัน อาทิเช่น การแลกเปลี่ยนความรู้และการแบ่งปันความรู้ ของพนักงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือระหว่างพนักงานต่างหน่วยงาน หรือระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานเป็นต้น และสำหรับระดับปัญหาในโครงสร้างพื้นฐาน ประเด็นการถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การทำงานเป็นทีม แผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ระบบยกย่องชมเชย และการให้รางวัล โครงสร้างสายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน สถานที่แลกเปลี่ยนความรู้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน ตามลำดับ ทั้งนี้องค์กรและผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ผลักดัน ให้มีระบบงาน อุปกรณ์และสถานที่ ที่เอื้อให้บุคลากรได้การส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กร

สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรทำการสื่อสารกันได้ทุกระดับ บุญดีและคณะ (2547) ได้กล่าวว่า ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีแผนกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ที่ดี ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และพนักงานในทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ก็ตาม โครงสร้างหรือระบบงานที่ดีก็จะเอื้อให้เกิดสภาพที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้และกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรจากทุกฝ่ายงานเข้ามาร่วมกันวางแผนและดำเนินการในเรื่องของการจัดการความรู้

4. ด้านเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ความแม่นยำในการประมวลผลของข้อมูล เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล พนักงานใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากปัจจุบันเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการเรียนรู้และการทำงานอย่างมากเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากมาย และในหลายๆ องค์กร ก็มีการติดตั้งระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรเช่น ระบบ Intranet, LAN, Wireless เป็นต้น หรือระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารภายนอกองค์กรเช่น ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้สืบค้นข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สมชาย (2547) เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้นรวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูล สารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่าย และ บดินทร์ (2547) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีและกระบวนการที่เอื้อต่อการจัดการองค์ความรู้ และที่สำคัญได้แก่ เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อให้การจัดการข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน และจากการสำรวจสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านเทคโนโลยีพบว่า เทคโนโลยีช่วยในการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ร้อยละ 75.06 และมีเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ร้อยละ 65.97

สำหรับประเด็นปัญหา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องความเร็วในการประมวลผลข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความแม่นยำในการประมวลผลของข้อมูล เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ พนักงานใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากองค์กรมีการติดตั้งระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารที่ดี แต่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความล้าสมัย คุณสมบัติต่ำ ไม่รองรับการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว หรือผู้เข้าใช้ระบบเครือข่ายในช่วงเวลาเดียวกัน จำนวนมาก ทำให้การติดต่อสื่อสารต้องใช้เวลาานาน ดังนั้นองค์กรควรเพิ่มศักยภาพด้านอุปกรณ์

คอมพิวเตอร์ให้รองรับระบบเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารให้มีความรวดเร็วและแม่นยำก็จะทำให้พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการวัดและประเมินผล กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องกำหนดวิธีประเมินผลอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ บุคลากรมีความเข้าใจในการประเมินผล การเปรียบเทียบกับองค์การประสบความสำเร็จ ปริมาณความคิดเห็นของพนักงาน การเก็บสถิติผู้เข้าร่วมกิจกรรม การจัดการความรู้ อาจเนื่องมาจากการวัดและประเมินผลเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เราทราบถึงสถานะปัจจุบันว่าเป็นอย่างไรบ้าง มีอะไรที่ยังไม่ได้ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แล้วจะต้องทำอะไรเพิ่มเติมเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นบุคลากรทุกคนจึงอยากทราบถึงเป้าหมายและวิธีการประเมินผลอย่างชัดเจนเพื่อ นำผลการปฏิบัติงานจริงมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายแล้วนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป บุญดีและคณะ(2547) ได้กล่าวว่าการวัดผลของการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถ ทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้ นอกจากนั้นแล้วผลจากการวัดความสำเร็จของการจัดการความรู้จะโน้มน้าวให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการและการแลกเปลี่ยนความรู้ แต่อย่างไรก็ดีองค์การต้องตระหนักว่าตัวชี้วัดที่จะต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์การและสามารถบอกได้ว่าสถานะปัจจุบันของการจัดการความรู้เป็นอย่างไร การดำเนินการมีความคืบหน้าเพียงใดและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่อย่างไร และสุดท้ายก็คือการจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่ออะไรกับองค์การบ้าง