

ตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของการจัดการความรู้ โดยนัยขององค์กรธุรกิจที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนา องค์กรแห่งการเรียนรู้

Structural Equation Modeling of Tacit Knowledge Management of The Firms with Good Practice in Learning Organization Development

วิชญวิชญ์ เชาวนีรนาท (Witshayawat Chaowaneeeranat)*

ดร.กุลธิดา ท่วมสุข (Dr.Kultida Tuamsuk)** ดร.ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ (Dr.Chollabhat Vongprasert)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบเชิงสมมติฐาน แสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของการจัดการความรู้โดยนัยขององค์กรธุรกิจที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่หนึ่ง เป็นการวิจัยเอกสารเพื่อสร้างตัวแบบเชิงสมมติฐานเบื้องต้น และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการศึกษากรณี การวิจัยระยะที่สอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบเชิงสมมติฐานที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยระยะที่หนึ่ง เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม หน่วยการวิจัยคือ องค์กรธุรกิจที่ได้รับการยอมรับว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 10 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง รวมจำนวน 337 คน

ผลการพัฒนาตัวแบบเชิงสมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง จำนวน 5 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้ 22 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบโมเดลการวัดของตัวแปรแฝง พบว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแบบเชิงสมมติฐาน^๑ ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2=253.42$, $df=147$, $P\text{-value}=0.342$, $GFI=0.960$, $AGFI=0.931$, $RMSEA=0.011$, $CN=409.774$) เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจมากที่สุด คือ กระบวนการจัดการความรู้โดยนัย รองลงมาคือ ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค มีค่าเท่ากับ 0.54 และ 0.52 ตามลำดับ ส่วนอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด คือ ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค รองลงมาคือ ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม มีค่าเท่ากับ 0.56 และ 0.39 ตามลำดับ

* นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

และอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยมากที่สุด คือ ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค มีค่าเท่ากับ 0.59 มากกว่าปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม ที่มีค่า 0.32 เมื่อพิจารณาสมการโครงสร้าง พบว่า องค์ประกอบในตัวแบบสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจได้ร้อยละ 67 และสามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และองค์ประกอบกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยได้ร้อยละ 88 และร้อยละ 81 ตามลำดับ

ABSTRACT

The objectives of this research was to develop and examine the linear structure relationship of tacit knowledge management model of the firms with good practice in learning organization development. The research used mixed methodology, the qualitative and quantitative methods. The research was administered in 2 phases: Phase 1 used documentary research to construct a first draft model, and used qualitative research to develop the research model. Phase 2 used a survey research to examine the accordance of developed model from Phase 1. The data was collected by using a questionnaire. The research units were 10 firms which were recognized as the firms with good practice in development of learning organization. The research samples were 337 key informants, selected by using non-probability sampling in purposive sampling method.

The results of structural equation modeling development revealed that the model consisted of 5 latent variables and 22 observed variables. The research model developed by the researcher was consistent with the empirical data. ($\chi^2=253.42$, $df=147$, $P\text{-value}=0.342$, $GFI=0.960$, $AGFI=0.931$, $RMSEA=0.011$, $CN=409.774$). The total influenced values which found most affecting the firm's performance were the tacit knowledge management processes and the technical perspective, obtained influenced values at 0.54 and 0.52 respectively. The total influence values which found most affecting the learning organization characteristics were the technical perspective and the social perspective, obtained influenced values at 0.56 and 0.39 respectively. The total influenced value which found most affecting the tacit knowledge management processes was the technical perspective, which obtained influenced value higher than the social perspective at 0.59 and 0.32 respectively. The analysis of structural equation found that the modeling factors could explain the discrimination power of the firm's performance at 67 percents and could also predict the discrimination power of the two internal latent variables: the learning organization characteristics and the tacit knowledge management processes factors at 88 and 81 percents respectively.

คำสำคัญ: การจัดการความรู้โดยนัย องค์การแห่งการเรียนรู้ ผลการดำเนินงานขององค์กร องค์กรธุรกิจ

Key Words: Tacit knowledge management, Learning organization, Firm performances, Business firms

บทนำ

การเข้าสู่ยุคศตวรรษใหม่ ได้เกิดกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า ยุคสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ โดยมองว่า องค์ความรู้และนวัตกรรมเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กร ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมองค์กรในด้านต่างๆ ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน อาทิ เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี คู่ค้า คู่แข่งขัน เป็นต้น ด้วยเหตุปัจจัยนี้ องค์กรต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงนี้ [1, 2] ดังนั้น รูปแบบและศาสตร์ว่าด้วยการบริหารจัดการก็มีการเคลื่อนตัววิวัฒนาการไปตามการเปลี่ยนแปลงและมีความสลับ ซับซ้อนมากขึ้น ต้องใช้หลายแนวคิดหลายทฤษฎีและหลายหลักการประกอบกันศาสตร์ที่ทันสมัยและเป็นแนวความคิดหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันได้คือ “องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO)”

องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดและแนวปฏิบัติที่มุ่งพัฒนาองค์กรและพัฒนาคนผ่าน กลยุทธ์และกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอย่างต่อเนื่องและทั่วทั้งองค์กรโดยใช้แนวความคิดการจัดการความรู้และปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ เป็นเครื่อง มือสนับสนุนเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่มีคุณค่านำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพและมีความสามารถในการแข่งขัน [3, 4, 5] ซึ่งการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น ผลงานวิจัยและนักวิชาการหลายท่านต่างยืนยันสอดคล้องกันว่า การจัดการความรู้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีสำคัญและมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะการจัดการความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่อยู่ในตัวคนหรือสมองคน [6]

ความรู้โดยนัยเป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลและองค์กร ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ทักษะ ประสบการณ์

ความเชื่อ พรสวรรค์ เป็นต้น เป็นความรู้ที่มีประโยชน์และความ สำคัญต่อทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อองค์กรธุรกิจ เนื่องจากเป็นองค์ความรู้เฉพาะทางเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลแต่ละองค์กรที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้โดยง่าย จากการศึกษาขององค์ความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กร ส่วนใหญ่เป็นความรู้โดยนัยซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าความรู้แบบชัดแจ้งหลายเท่า โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้กล่าวว่า น่าจะมีสัดส่วนถึงร้อยละ 80 [7, 8] หรือผลการวิจัยของ Delphi ในการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 400 คน พบว่า องค์ความรู้ภายในองค์กรจะเป็นความรู้โดยนัยถึงร้อยละ 42 [9] จึงเห็นได้ว่า ความรู้โดยนัยเป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรเกิดความสามารถและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ [10, 11]

ในช่วงยุคแรกเริ่มของการนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ภายในองค์กรธุรกิจ หลายองค์กรมุ่งเน้นในการจัดเก็บความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแนวทางหลัก แต่มีประสบการณ์ล้มเหลวเนื่องจากเข้าใจว่า การจัดการความรู้ คือการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อมาได้พัฒนาแนวคิดโดยมุ่งเน้นการในการจัดการความรู้ที่เน้นกลยุทธ์ที่นำด้วย “คน” (Personalization Strategy) มากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุน มุ่งเน้นกิจกรรมหรือเครื่องมือในการจัดการความรู้โดยนัยมากขึ้น รวมถึง การสร้างสภาพแวดล้อมทางการจัดการความรู้ หรือที่เรียกว่า “Ba” ที่ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมและบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ [12, 13] ศาตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความรู้โดยนัยว่า “...คนส่วนใหญ่มักเข้าใจว่า การจัดการความรู้ควรเน้นความรู้แบบชัดแจ้ง และเน้นที่การทำให้ความรู้โดยนัยที่เกิดจากประสบการณ์กลายเป็นความรู้แบบชัดแจ้งให้ได้

แต่หัวใจของการจัดการความรู้ที่แท้จริงนั้น คือ การจัดการความรู้โดยนัย โดยต้องหาวิธีที่จะเอาความรู้ประเภทนี้มาใช้ประโยชน์ และยกระดับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรให้มากขึ้น...” [2]

อย่างไรก็ตาม แม้การจัดการความรู้จะเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าจะมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรในยุคปัจจุบัน แต่ก็ยังมีการเสนอแนวคิดและแนวทางในการปฏิบัติในแต่ละองค์กรที่แตกต่างกัน ไม่มีข้อสรุปชัดเจน [14] บุญดี [15] กล่าวว่า ถึงแม้แนวคิดนี้จะเข้ามาเผยแพร่ในประเทศไทยเกือบ 10 ปีแล้ว แต่ก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ใดได้แสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จของการนำแนวคิดนี้มาใช้ได้อย่างดีเยี่ยม และพบว่า องค์กรที่นำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ภายในองค์กร ประสบความล้มเหลวในการจัดการความรู้ถึงร้อยละ 80 ซึ่งจากการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ภายในองค์กรธุรกิจไทย ก็พบว่า มีปัญหาสำคัญอยู่ 2 ประการคือ 1) ปัญหาด้านขั้นตอนและกระบวนการจัดการความรู้ อาทิ ขาดการวิเคราะห์ประเมินกลยุทธ์ความรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กร ขาดการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น และ 2) ปัญหาระบบโครงสร้างพื้นฐานรองรับ [2, 9] ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า การจัดการความรู้ขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทยยังมีปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาอีกมาก

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศไทย ได้ตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ [5] ซึ่งจากผลการดำเนินการในการจัดการความรู้และการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ นักวิชาการจำนวนมากก็เชื่อว่า องค์กรธุรกิจเหล่านี้ เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในด้านการจัดการความรู้และพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ในประเทศไทย ดังนั้น การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของการจัดการความรู้โดยนัยขององค์กรธุรกิจที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาองค์กรแห่งการ

เรียนรู้ จึงน่าจะเป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบเชิงสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของการจัดการความรู้โดยนัยขององค์กรธุรกิจที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้กับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวหลักและการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นตัวรอง วิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ แบ่ง 2 ระยะ สรุปดังนี้

1. ระยะที่หนึ่ง: การสร้างและการพัฒนาตัวแบบเชิงสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ เบื้องต้น ซึ่งแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 2) การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการศึกษกรณี (Case Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูลจากปรากฏการณ์จริง และนำผลการศึกษาไปบูรณาการกับผลการวิจัยเอกสาร เพื่อพัฒนาตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น การดำเนินการเก็บข้อมูลจากการศึกษกรณี แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับโครงการจัดการความรู้ขององค์กรศึกษกรณี จำนวน 7 หน่วยงาน (กลุ่มตัวอย่างศึกษกรณีเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยสำรวจ) รวมทั้งสิ้น 19 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง นอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และ 2) การ

เก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลจากเอกสารและสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่าง 16 เมษายน - 31 พฤษภาคม 2553 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อจัดหมวดหมู่เนื้อหา และตรวจสอบข้อมูลด้วยเทคนิคสามเส้า (Triangulation)

2. ระยะที่สอง: การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบเชิงสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีวิจัยสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ ที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยในระยะที่หนึ่งกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยระยะที่สอง สรุปดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยสำรวจ ได้แก่ องค์กรธุรกิจในประเทศไทยที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ในด้านการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งไม่มีผลการวิจัยยืนยันอย่างชัดเจนว่ามีจำนวนเท่าใด [8] และกลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรธุรกิจที่ได้รับการยอมรับและเชื่อว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีหรือเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ จำนวน 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) 3) บริษัทกลุ่มธุรกิจกระดาษ เครือซีเมนต์ไทย 4) บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) 5) บริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) 6) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) 7) บริษัท ทีที แอนด์ที จำกัด (มหาชน) 8) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 9) บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ 10) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกองค์กรธุรกิจคือ คือ 1) ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและมีนโยบายวัตถุประสงค์และแผนงานทางด้านการจัดการความรู้ และองค์การแห่งการเรียนรู้มาพัฒนาองค์การอย่างชัดเจน 2) เป็นผู้นำในกลุ่มอุตสาหกรรม โดยมีผลประกอบการสูงอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากการ

ได้รับการยอมรับในการเป็นบริษัทธรรมาภิบาล และได้รับรางวัลหรือเกียรติคุณจากสถาบันต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ 3) เป็นองค์กรธุรกิจที่นักบริหาร นักวิชาการยอมรับและมีความเชื่อว่ามีแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยการยืนยันจากผลงานวิจัย บทความ และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ และ 4) เข้าดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามได้สะดวก การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น โดยจะต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 200 หน่วย หรือ อัตราส่วนระหว่าง 10-20 หน่วยต่อตัวแปรวิเคราะห์ [16] การวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 2 ตัวแปร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 15 หน่วยต่อตัวแปรวิเคราะห์ หรืออย่างน้อยจึงเป็น 330 หน่วย และขดเซกชันการตอบกลับมาน้อย จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 400 หน่วย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การคัดเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยพนักงาน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มระดับผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ชำนาญการ และกลุ่มระดับปฏิบัติการ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 15 ตุลาคม 2553 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามคืนมา รวมทั้งสิ้น จำนวน 337 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.25 ของแบบสอบถามที่แจกไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่พัฒนา ขึ้นมาใหม่ ประกอบด้วยเนื้อหา 5 ตอน รวมทั้งสิ้นจำนวน 121 ข้อ โดยแบ่งเป็น ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามสถานะของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2-5 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ปัจจัยเกื้อหนุนฯ คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลการดำเนินงานขององค์กร ตามลำดับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ดำเนินการโดย 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ หรือ IOC 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 35 ชุด ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.979 ส่วนค่าอำนาจจำแนก พิจารณาจากค่าคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) มีค่าระหว่าง 0.435 ถึง 0.993 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ค่าความเที่ยงและค่าอำนาจจำแนกมีความเหมาะสม และ 3) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เพื่อประเมินคุณภาพโมเดลการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรแฝง ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า โมเดลการวัดทั้ง 5 ตัวแปรแฝง มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ระหว่าง 0.72 ถึง 1.00 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ระหว่าง 0.52 ถึง 1.00 มีค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝง (ρ_c) ระหว่าง 0.896 ถึง 0.973 และมีค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (ρ_v) ระหว่าง 0.634 ถึง 0.928 จึงสรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มีความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรม SPSS และ LISREL โดยค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบคุณภาพโมเดลการวัด 2) การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การทดสอบค่าสถิติ Keisor-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO เพื่อวิเคราะห์ความเหมาะสมของเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ การทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity เพื่อทดสอบเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix)

และการทดสอบค่าสถิติ Tolerance, VIF เพื่อทดสอบภาวะ Collinearity ของตัวแปรอิสระในตัวแบบว่ามีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไปหรือไม่ และ 3) การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย [16]

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาตัวแบบเชิงสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น

ผลการสร้างและพัฒนาตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ จากการวิจัยระยะที่ 1 โดยการบูรณาการจากผลการวิจัยเอกสารและผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการศึกษากรณีพบว่า ตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง จำนวน 5 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้จำนวน 22 ตัวแปร แสดงองค์ประกอบและความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปร ในภาพที่ 1 ดังนี้

1.1 ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variables) รวมจำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย

1.1.1 กระบวนการจัดการความรู้โดยนัย เป็นตัวแปรแฝงภายใน ประเมินจากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) การกำหนดกลยุทธ์และระบอบองค์ความรู้ 2) การจัดหาและการสร้างความรู้ 3) การแลกเปลี่ยนความรู้ 4) การใช้ประโยชน์ความรู้ และ 5) การเก็บรักษาความรู้

1.1.2 คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นตัวแปรแฝงภายใน ประเมินจากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านการเรียนรู้ 2) ด้านองค์การ 3) ด้านสมาชิกองค์การ 4) ด้านระบบสารสนเทศและความรู้ และ 5) ด้านเทคโนโลยี

1.1.3 ผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ เป็นตัวแปรแฝงภายใน ประเมินจากตัวแปรสังเกตได้ ประเมินจากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) ผลการดำเนินงานด้านการเงิน และ 2) ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนา

1.2 ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variables) รวมจำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย

1.2.1 ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม เป็นตัวแปรแฝงภายนอก ประเมินจากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) วัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กร 2) ภาวะผู้นำ 3) การเอื้ออำนาจ และ 4) คุณลักษณะและบทบาทพนักงาน

1.2.2 ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค เป็นตัวแปรแฝงภายนอก ประเมินจากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ 2) โครงสร้างองค์กร 3) ระบบการจัดการ 4) การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5) ระบบโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ระบบการประเมินผลและการจูงใจ

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแบบฯ ที่มีการปรับตัวแบบจนแล้วเสร็จ ได้ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\chi^2=253.42$, $df=147$, $P\text{-value}=0.342$) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.960 และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับตัวแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.931 ค่าดัชนีค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของกำลังสองเฉลี่ย เท่ากับ 0.011 (RMSEA) ส่วนค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (CN) เท่ากับ 409.774 ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ตัวแบบฯ ได้ผ่านหลักเกณฑ์ดัชนีแสดงความกลมกลืนทุกค่า จึงสรุปได้ว่า ตัวแบบเชิงสมมติฐานฯ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงผลการวิเคราะห์ในภาพที่ 1

2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลการวัด

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลการวัด (Measurement Model) แสดงในตารางที่ 1 และภาพที่ 1 สรุปดังนี้

2.1.1 กระบวนการจัดการความรู้โดยนัย พบว่า ตัวแปรการเก็บรักษาความรู้ มีค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรการใช้ประโยชน์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเท่ากับ 0.91 และ 0.85 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.72 และ 0.70 ตามลำดับ

2.1.2 คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า ตัวแปรสมาชิกขององค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรการเรียนรู้ มีค่าเท่ากับ 0.88 และ 0.87 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.77 และ 0.76 ตามลำดับ

2.1.3 ผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการพัฒนามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่าตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเงิน โดยมีค่าเท่ากับ 0.92 และ 0.85 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.85 และ 0.74 ตามลำดับ

2.1.4 ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม พบว่า ตัวแปรวัฒนธรรมและบรรยากาศขององค์กรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรภาวะผู้นำ มีค่าเท่ากับ 0.91 และ 0.85 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.84 และ 0.72 ตามลำดับ

2.1.5 ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค พบว่า ตัวแปรระบบการจัดการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และตัวแปรระบบโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเท่ากับ 0.86 และ 0.85 ตามลำดับ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.73 และ 0.72 ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลโครงสร้าง (Structure Model) แสดงในตารางที่ 2 และภาพที่ 1 สรุปดังนี้

2.2.1 ตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ โดยนัย พบว่า ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากตัวแปรปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค เป็นอิทธิพลทางตรงด้านบวก มีค่า 0.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และได้รับอิทธิพลจากตัวแปรปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม เป็นอิทธิพลทางตรงด้านบวกเช่นกัน มีค่า 0.32 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรสาเหตุทั้ง 2 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมในตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ โดยนัย ได้ร้อยละ 81 ($R^2=0.81$)

2.2.2 ตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค มีค่า 0.56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือ ตัวแปรปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม ได้รับอิทธิพลรวมด้านบวก มีค่า 0.39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ยังได้รับอิทธิพลทางตรงด้านบวกจากตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้โดยนัย มีค่า 0.15 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรสาเหตุทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมในตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้ร้อยละ 88 ($R^2=0.88$)

2.2.3 ตัวแปรผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้โดยนัย มีค่า 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รองลงมาคือ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกจากตัวแปรปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค มีค่า 0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกจากตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่า 0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรสาเหตุทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมในตัวแปรตัวแปรผลการดำเนินงานขององค์กร ได้ร้อยละ 67 ($R^2=0.67$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของโมเดลการวัดของตัวแปรแฝง (ตารางที่ 1) พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยขององค์กรธุรกิจ คือ การเก็บรักษาความรู้ รองลงมาคือ การใช้ประโยชน์ความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการศึกษากรณี สรุปได้ว่า เหตุที่องค์กรธุรกิจให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาความรู้โดยนัยมากนั้น เกิดจากการที่องค์กรได้สูญเสียองค์ความรู้โดยนัย ซึ่งเป็นองค์ความรู้เฉพาะทางเฉพาะด้านที่มีความสำคัญต่อการแข่งขันทางธุรกิจ เนื่องจากการที่พนักงานได้ลาออก การเกษียณหรือเสียชีวิต การสูญเสียองค์ความรู้โดยนัยเป็นปัญหาที่มีความสำคัญเร่งด่วน จะเห็นได้จากการที่องค์กรธุรกิจเหล่านี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายสำคัญในการจัดการความรู้ก็เพื่อต้องการเก็บรักษาความรู้หรือลดการสูญเสียองค์ความรู้ที่มีคุณค่านี้ไว้กับองค์กรให้มากที่สุด ข้อค้นพบนี้ก็สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายชิ้นที่กล่าวถึงความสำคัญของการเก็บรักษาความรู้ อาทิ ผลงานวิจัยของ Jayachandra และ ริงชัย [17, 18] เป็นต้น

นอกจากการเก็บรักษาความรู้ ยังพบว่า การใช้ประโยชน์ความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยที่มีความสำคัญรองลงไป โดยการใช้ประโยชน์ความรู้เป็นการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดหาและสร้างขึ้นการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปัน เผยแพร่และถ่ายโอน และการเก็บรักษาไว้มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน คุณค่าของความรู้อยู่ที่การนำไปใช้ประโยชน์ หากองค์กรมีความรู้แต่ไม่มีการนำไปใช้ หรือไม่ได้ทำให้เกิดประโยชน์ ความรู้นั้นก็จะด้อยคุณค่าลงไป [14] ส่วนการแลกเปลี่ยนความรู้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะการจัดการความรู้โดยนัย [12] เพราะเป็นการถ่ายโอนประสบการณ์หรือความรู้ที่แต่ละคนมีไปยังความสามารถขององค์กร ยิ่งแต่ละคนมีการถ่ายโอนความรู้

มาเป็นสินทรัพย์ขององค์กร ระดับความสามารถขององค์กรก็จะสูงขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การแลกเปลี่ยนความรู้และการถ่ายโอนความรู้ที่เหมาะสมของแต่ละคนเป็นส่วนประกอบสำคัญของการจัดการความรู้และส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรในที่สุด [19]

2. จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลโครงสร้าง (ตารางที่ 2) พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิคมีอิทธิพลรวมด้านบวกต่อกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยและคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มากกว่าปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม ข้อค้นพบนี้ มีทั้งผลงานวิจัยที่มีความคิดเห็นสอดคล้องและขัดแย้ง ยกตัวอย่างผลงานวิจัยที่มีความคิดเห็นสอดคล้อง ได้แก่ ผลงานวิจัยของซูเกียรติ และจำเริญ [20, 21] ซึ่งระบุตรงกันว่า ปัจจัยทางด้านเทคนิค เช่น ปัจจัยด้านการบริหาร ระบบการจัดการ วิทยุทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ และเทคโนโลยี เป็นต้น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนงานวิจัยที่มีความคิดเห็นขัดแย้งกับข้อค้นพบนี้ ได้แก่ ผลงานวิจัยของ Handzic และ จูทาร์ตัน [22, 23] โดยมีความคิดเห็นตรงกันว่า ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคมน่าจะมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่า โดยเฉพาะปัจจัยด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กร ข้อค้นพบนี้ สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรธุรกิจกลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำที่มีชื่อเสียงและเป็นผู้นำในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศไทย ดังนั้น จึงมีระบบการบริหารจัดการเป็นแบบองค์กรสมัยใหม่ [24] ที่สามารถบริหารจัดการธุรกิจภายใต้กระแสและแรงกดดันของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการศึกษากรณี ยังพบว่า เครื่องมือหลักที่องค์กรธุรกิจนิยมนำมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจมากที่สุด คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีแนวคิดและหลักการที่ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การกำหนดทิศทางขององค์กรจากวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การดำเนินงานและการควบคุมติดตามประเมินผลให้ได้ตาม

แผนงาน ดังนั้น องค์กรธุรกิจจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับระบบการจัดการที่ดี การกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างชัดเจน รวมถึงระบบการวัดประเมินผลงานซึ่งได้นำแนวคิด Balance Scorecard มาใช้ ดังนั้น ระบบการจัดการภายในองค์กรธุรกิจจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งขับเคลื่อนระบบย่อยอื่น ๆ ภายในองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ [25] นอกจากนี้ ด้วยคุณลักษณะขององค์กรสมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ จึงมีความพร้อมด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่าองค์กรอื่น ๆ ทุกกิจกรรมในการดำเนินงานได้ใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน (Activity base on Technology) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เทคโนโลยีมีบทบาทสูงมากในการดำเนินงาน องค์กรธุรกิจจะไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้เลยหากขาดหรือไม่มีเทคโนโลยี ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิคโดยเฉพาะปัจจัยด้านระบบการจัดการ วิทยุทัศน์และกลยุทธ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อทุกกิจกรรมภายในองค์กรธุรกิจ

3. จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลโครงสร้าง (ตารางที่ 2) พบว่า กระบวนการจัดการความรู้โดยนัยเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมด้านบวกต่อคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ กระบวนการจัดการความรู้โดยนัย มีอิทธิพลรวมด้านบวกต่อคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญ แต่มีค่าน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิคและปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม ซึ่งนักวิชาการด้านการจัดการความรู้หลายท่านมีความคิดเห็นแย้ง โดยเห็นว่า ถึงแม้แนวคิดการจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีนิยามและความหมายที่แตกต่างกันแต่ทั้งสองแนวคิดก็น่าจะเป็นแนวคิดที่มีปรัชญาเดียวกัน และนำมาความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง รวมถึงน่าจะมีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกันโดยตรง [5, 9] ดังนั้น การจัดการความรู้จึงน่า

จะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบนี้ สามารถอธิบายได้จากแนวคิดวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบไทย (Thai Learning Culture) ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ จากการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมการเรียนรู้ของคนไทย พบว่า มีลักษณะแตกต่างอย่างสิ้นเชิงจากวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบตะวันตก กล่าวคือ วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบตะวันตกได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการเรียนรู้แบบ Constructivism กล่าวคือ ผู้เรียนรู้มีความสนใจในการพัฒนาตนเอง มีความใฝ่เรียนใฝ่รู้ มีความกล้าคิดกล้าถามกล้าโต้แย้งและกล้าแสดงออก มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ร่วมกันเป็นทีม ในขณะที่วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบไทยจะมีลักษณะของการพึ่งพาผู้อื่นหรือคอยที่จะรับความรู้จากผู้อื่น ต้องคอยกระตุ้นถึงจะยอมเรียนรู้ ไม่ค่อยพัฒนาตนเองหรือเป็นคนไม่ค่อยใฝ่เรียนใฝ่รู้ ไม่ค่อยแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เนื่องจากหวงความรู้ ซึ่งวัฒนธรรมการเรียนรู้ในลักษณะนี้ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการเรียนรู้แบบ Objectivism [13, 26] ดังนั้น วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบไทยจึงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่วนการจัดการความรู้นั้น สามารถพัฒนาได้ด้วยการมีระบบการจัดการที่ดี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการขับเคลื่อนสนับสนุนด้วยเหตุนี้ จึงเห็นได้ว่า โอกาสในการพัฒนาจัดการความรู้ภายในองค์กรธุรกิจไทยให้ประสบความสำเร็จนั้น มีความเป็นไปได้มากกว่าการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ถึงแม้เราจะสามารถพัฒนาการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จได้ ก็ไม่ได้เป็นการรับประกันว่า เราจะสามารถพัฒนาองค์การไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรไทยก็อาจจะมีความเป็นไปได้ เนื่องจากปัจจุบันองค์กรไทยมีการปรับตัวเพื่อรับกับสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อนและความไม่แน่นอนมากขึ้นเรื่อยๆ ในการปรับตัวดังกล่าวนี้ องค์กรมีระบบ

การจัดการที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การทำงานจึงมีลักษณะเป็นกลุ่มเป็นทีมมากขึ้น มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ โดยไม่ยึดติดกับระเบียบมากเกินไป นอกจากนี้ ในความเป็นจริงแล้ว คนไทยก็มีลักษณะเด่นทางวัฒนธรรมที่มีความอุปถัมภ์ค้ำจุน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่แล้ว トラบใดที่มีการสร้างค่านิยมของการเรียนรู้ในองค์กร ให้รู้สึกว่าคุณค่าการทุกคนยังคงมีสถานะของการเป็นผู้เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ตามแนวคิดของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Long Life Learning) ค่านิยมดังกล่าว จะช่วยทำให้องค์กรไทยพัฒนาตนเองให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วขึ้น

4. จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลโครงสร้าง (ตารางที่ 2) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด คือ กระบวนการจัดการความรู้โดยนัย รองลงมาคือ ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคม ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยด้านการจัดการความรู้โดยนัยและองค์การแห่งการเรียนรู้หลายชิ้น ซึ่งยืนยันตรงกันว่า การจัดการความรู้โดยนัยและองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กร ยกตัวอย่างได้แก่ ผลงานวิจัยของ Alwis and Hartmann, Harlow, และกฤตกร [10, 27, 28] เป็นต้น ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิคและปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคมที่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยและคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้นั้นมีผลงานวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนว่า ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน ยกตัวอย่างได้แก่ ผลงานวิจัยของ Vichak, Anantatmula, และเยวภา [29, 30, 31] ดังนั้น จึงเป็นการยืนยันว่า การพัฒนาปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการจัดการวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ทั้งในเชิงนโยบายและเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.1 จากผลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบของโมเดลการวัด องค์การธุรกิจควรมุ่งเน้นในการหาแนวทางพัฒนาตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละตัวแปรแฝงที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงซึ่งแสดงว่ามีความสำคัญมาก ได้แก่ การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้โดยนัย ควรมุ่งเน้นพัฒนาการเก็บรักษาความรู้ การใช้ประโยชน์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิคควรมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการจัดการ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านสังคมควรพัฒนาปัจจัยด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำ เป็นต้น

1.2 การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้โดยนัยและคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์การธุรกิจควรมุ่งเน้นพัฒนาทั้งปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิคและทาง ด้านสังคมเนื่องจากทั้งสองตัวแปรมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีค่าอิทธิพลค่อนข้างสูง โดยเฉพาะปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิคที่มีค่าอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยและคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ระบบการจัดการ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ระบบโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 การพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร องค์การธุรกิจควรพัฒนาทุกตัวแปร เนื่องจากทุกตัวแปรมีอิทธิพลทางตรงหรือทางอ้อมด้านบวกมีค่าค่อนข้างสูงโดยเฉพาะกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยที่มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเทคนิค คุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนทาง ด้าน

สังคม ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อ

เป็นประโยชน์ทางวิชาการและทางการบริหารจัดการที่จะได้องค์ความรู้และข้อยืนยันเชิงลึกและกว้างขวางชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัย กระบวนการจัดการความรู้โดยนัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยในทางกลับกันว่า คุณลักษณะองค์กรแห่งเรียนรู้มีอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการความรู้โดยนัยหรือไม่ มากน้อยอย่างไร

2.2 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรธุรกิจที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยในองค์กรธุรกิจขนาดอื่น ๆ เช่น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) หรือวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น หรือองค์กรประเภทอื่น ๆ เช่น องค์กรภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถาบันการศึกษา เป็นต้น เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบตัวแบบว่า มีความเหมือนหรือความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรทั้งหมดในตัวแบบ พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมในตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานขององค์กรได้ร้อยละ 67 ดังนั้น จึงควรศึกษาว่า มีตัวแปรใดนอกจากนี้อีกที่จะสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมในผลการดำเนินงานขององค์กรได้อีก เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร

2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) โดยอาจจะนำเอาผลการศึกษาวิจัยหรือข้อค้นพบในครั้งนี้ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวแปรหรือปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กร โดยเฉพาะตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบหรือมีความสำคัญสูง ๆ เช่น ระบบการจัดการ วัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กร เป็นต้น

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของโมเดลการวัด

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	ตัวแปรแฝง		ตัวแปรสังเกตได้					
		ρ_c	ρ_v	น้ำหนักองค์ประกอบ (FL)			น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (λ)	ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ)	R^2
				สปส	S.E.	t			
TACIKM		.903	.652						
	STIDE			.71	-	-	.71	.49	.51
	ACQCR			.81	.05	16.29**	.81	.37	.66
	SHARI			.83	.06	14.63**	.83	.32	.69
	UTILI			.84	.06	14.74**	.83	.31	.70
	RETEN			.85	.06	14.95**	.85	.28	.72
LOCHAR		.922	.702						
	LEARN			.87	-	-	.87	.24	.76
	ORGAN			.84	.04	20.66**	.84	.29	.71
	PEOPL			.88	.04	22.32**	.88	.23	.77
	INFKS			.81	.04	19.03**	.81	.35	.65
	TECNO			.78	.05	16.38**	.79	.38	.62
FIRMPE		.883	.791						
	FINAN			.85	-	-	.86	.26	.74
	DEVEL			.92	.05	20.57**	.92	.15	.85
SOCIAL		.901	.695						
	CULCL			.91	.04	21.56**	.91	.16	.84
	LEADE			.85	.04	19.18**	.85	.28	.72
	EMPOW			.80	.05	17.54**	.80	.36	.64
	CHARO			.77	.05	16.28**	.77	.41	.59
TECHNI		.929	.685						
	VISIO			.85	.04	19.20**	.85	.27	.73
	STRUC			.78	.05	17.01**	.78	.39	.61
	MANAG			.86	.04	19.29**	.86	.27	.73
	HRMRD			.80	.05	17.60**	.80	.36	.64
	INFIT			.85	.04	19.05**	.85	.28	.72
	EVAMO			.83	.05	18.41**	.83	.32	.68

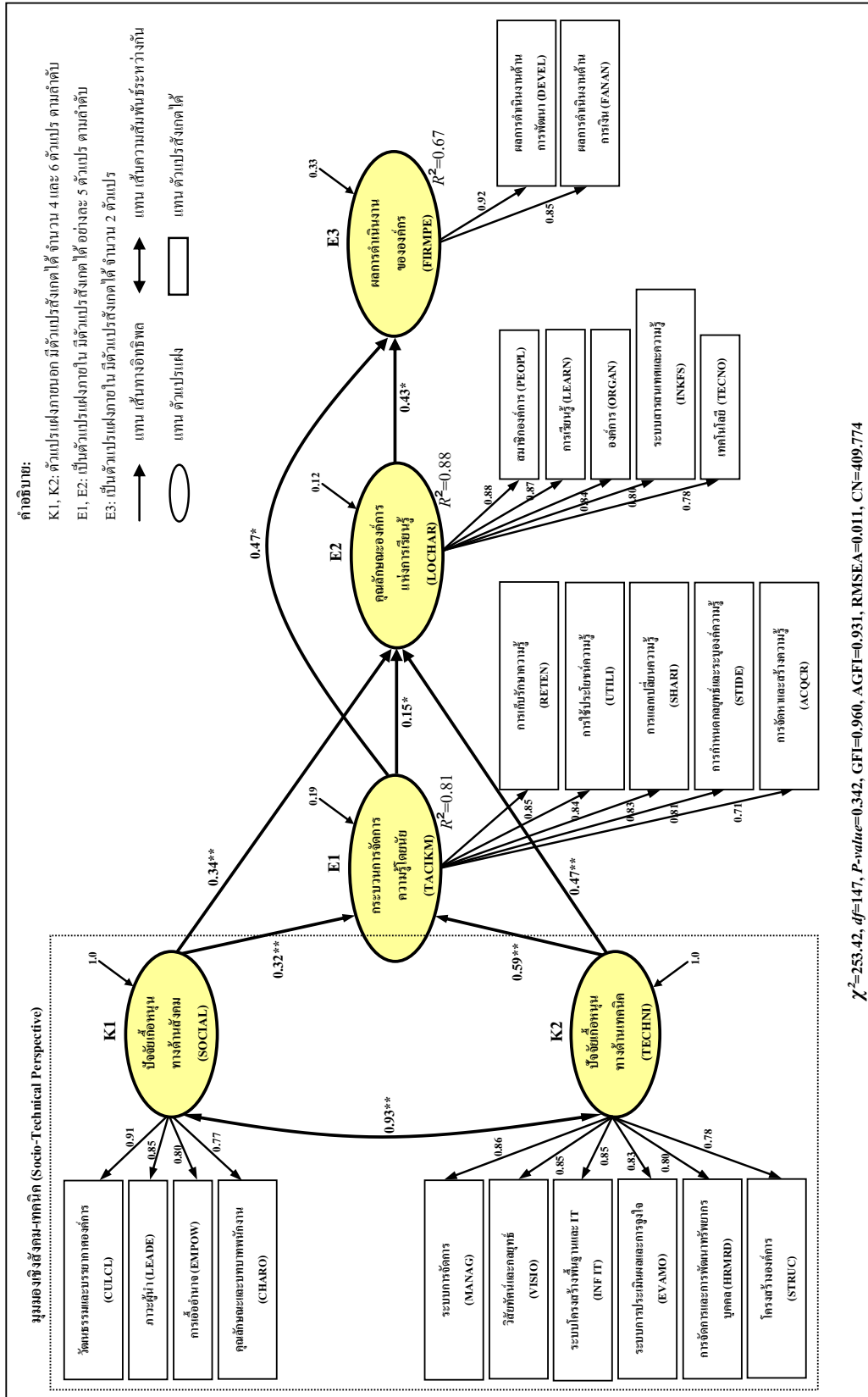
R^2 =TACIKM=0.81, LOCHAR=0.88, FIRMPE=0.67

χ^2 =153.42, df =124, P -value= 0.342, GFI=0.960, AGFI=0.931, RMSEA=0.011, CN=409.774

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมในโมเดลโครงสร้าง

ตัวแปรผล	R^2	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ			
			SOCIAL	TECHNI	TACIKM	LOCHAR
TACIKM	.81	DE	.32**	.59**	-	-
		IE	-	-	-	-
		TE	.32**	.59**	-	-
LOCHAR	.88	DE	.34**	.47**	.15*	-
		IE	.05	.09	-	-
		TE	.39**	.56**	.15*	-
FIRMPE	.67	DE	-	-	.47*	.43*
		IE	.32**	.52**	.07	-
		TE	.32**	.52**	.54*	.43*

หมายเหตุ: DE=Direct Effects, IE=Indirect Effects, TE=Total Effects, ** หมายถึง $P < 0.01$, * หมายถึง $P < 0.05$



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของการจัดการความรู้โดยนัยขององค์กรธุรกิจที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้

เอกสารอ้างอิง

1. Marquardt, MJ. 2548. Learning organization Development. (Bodin Vijarn, Trans). Bangkok: ExperNet Books.
2. Vijarn Panich. 2005. Knowledge management for practitioners. Bangkok: Sukkhapabjai Group. Thai.
3. Garvin, DA. 1993. Building a learning organization [electronic version]. Harvard Business Review, 71(4: July-August), 78-92.
4. Marquardt, MJ. 1996. Building the learning organization: A system approach to quantum improvement and global success. New York: McGraw-Hill.
5. Tippawan Lorsuwannarat. 2005. The knowledge organization: from concept to practice. 2nd edition. Bangkok: Zafour Printing. Thai.
6. Benet, D., and Benet, A. 2008. Engagging tacit knowledge in support of organizational learning [electronic version]. Journal of Information and Knowledge Management. Systems, 20/38(1), 72-94.
7. Boondee Boonyakit, Nongluck Prasobsukchokchai, Ditsapong Pornchanoknart, and Preeyawan Kanluan. 2005. Knowledge management: from concept to practice. Bangkok: Thailand Productivity Institute. Thai.
8. Bodin Vijarn. 2009. Knowledge management strategy. Retrieved on 15 August 2010, from <http://www.pmat.or.th/index.php/functionaltechnical-competency/human-resource-management/86-hr/246-2009-01-22-06-37-13>. Thai.
9. Bodin Vijarn. 2005. Knowledge management in action. Bangkok: Thankamon Publishing. Thai.
10. Alwis, RS., and Hartmann, E. 2008. The use of tacit knowledge within innovation companies: Knowledge management in innovative enterprises [electronic version]. Journal of Knowledge Management, 12(1), 133-147.
11. Pravet Maharatsakul. 2005. Business knowledge management. Executive Journal. Jan-Mar, 17-21. Thai.
12. Nonaka, I., and Kondo, N. 1998. The concept of "Ba": Building a foundation of knowledge creation. California Management Review, 40(3), 40-54.
13. Mongkolchai Viriyapinit. 2549. Thai learning culture for knowledge management and learning organization. Chulalongkorn Review, 18(71), 29-35. Thai.
14. Chadchawan Vongprasert. 2005. Knowledge management in business organization. Bangkok: Thankamon Publishing. Thai.
15. Boondee Boonyakit. 2005. Transformational leadership development program. Document of workshop seminar. Retrieved on 15 August 2010, from http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=2&content_id=653. Thai.
16. Nongluck Viratchai. 1999. Model LISREL : Statistical analysis for research. 3rd edition. Bangkok: Chulalongkorn University. Thai.

17. Jayachandra, B., Manohar, BM., and Goutam, KK. 2011. Knowledge retention in the IT Service. *Journal of Systems and Information Technology*, 13(1), 43-65.
18. Thongchai Phabu. 2009. Knowledge management model for OTOP's product champion. Doctor of Philosophy Thesis in Information Studies, Graduate School, Khon Kaen University. Thai.
19. Yuraporn Sutharat. 2009. Learning organization. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. Thai.
20. Chukiat Boonkanun. 2007. A Model of linear structural relationship of factors influencing on learning organization for basic educational schools. Doctor of Education Thesis in Educational Administration, Graduate School, Naresuan University. Thai.
21. Jumrern Jitlung. 2007. Linear structural equation model of knowledge management factors affecting learning organizations in schools under the Office of Basic Education Commission in Southern Provinces. Doctor of Education Thesis in Educational Administration, Graduate School, Prince of Songkla University. Thai.
22. Handzic, M. 2011. Integrated Socio-technical knowledge management model: An empirical evaluation., *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 198-211.
23. Jutharat Sarawanawong. 2009. Development of a strategic knowledge management model for Khon Kaen University. Doctor of Philosophy Thesis in Information Studies, Graduate School, Khon Kaen University. Thai.
24. Nattaphan Kecharananta. 2002. Top management strategy for organization of new era. Bangkok: ExperNet Books. Thai.
25. Siripong Preutthipan. 2003. Do you know balance scorecard?. In Wanda Pattanakijgaroon (editor). *Chulalongkorn Review*. (p5-7). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. Thai.
26. Kriangkrai yod Panthai. 2009. Various views of knowledge management and creation of learning organization. in Jetsada Noknoi (editor). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. Thai.
27. Hallow, H. 2008. The tacit of knowledge management of firm performance [electronic version]. *Journal of Knowledge Management*, 12(1), 148-163.
28. Krittikorn Kanlayarat. 2010. Empirical impact of competition rivalry, knowledge management, learning climate, readiness to change and innovation on performance of Siam Commercial Bank Branches. Doctor of Public Administration Thesis, Graduate School of Public Administration, The National Institute of Development Administration (NIDA). Thai.

29. Vichak Phongpeta. 2001. An assessment of internal structural adjustment factor affecting organizational performance. Dissertation, Doctor of Philosophy (Development Administration). School of Public Administration National Institute of Development Administration. Thai.
30. Anantatmula, AS. 2007. Linking KM effectiveness attributes to organizational performance. VINE, 37(2), 133-149.
31. Yaowapa Pathomsirikul. 2011. The successful health care service business management model of private hospitals in Thailand. Journal of Business Administration. April-June 2011, 34-130. Thai.