รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมวิชาการ. การใช้แนวคิดว่าด้วยการจัดการความรู้. เอกสารประกอบการสัมมนา, 2545.

กรวิภา พรมจวง. ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาดขององค์การกับบรรยากาศองค์การของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

กล้า สมตระกูล. กรณีศึกษาเพื่อชีวิต : เครือข่ายการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไอเดียร์

กองสาธารณสุขภูมิภาค. รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร: องค์การทหารผ่านศึก, 2540.

กัลยาณี คำแดง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะกับวินัยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

กัลยิมา โตกะคุณะ. รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

กาญจนา เกียรติธนาพันธุ์. บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

กิ่งกาญจน์ เพชรศรี. ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

กิติยวดี บุญซื่อ. การเรียนรู้อย่างมีความสุข. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2540.

กีรติ ตันเสถียร. องค์ประกอบและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ . การสร้างความรู้ [Online]. แหล่งที่มา http://www.ifd.or.th [23 กันยายน 2545].

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. การวางแผนด้านการศึกษาเพื่อนำพาประเทศไทยสู่ศตวรรษที่ 21. วารสารโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 4 (กรกฎาคม – กันยายน), 2540. หน้า 3.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. เรียนรู้วิถีสู่ความสำเร็จ. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร: บริษัทเดอะมาสเตอร์เวอร์บัล จำกัด, 2539.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. ลักษณะชีวิตที่ประสบความสำเร็จ เล่ม 1. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร: ซัคเซสมีเดีย, 2540.

ขนิษฐา กุลกฤษฎา. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญาพยาบาลศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542.

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ด้านสาธารณสุข. แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ด้านสาธารณสุข (พ.ศ.2540-2544). 2538.

เจริญสุข ภาวศิริพงษ์. การพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

จันทรา ปัทมสุนทร. ความต้องการศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตตามความเห็นของอาจารย์และนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

จิรา วงเลขา. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ชลาภรณ์ ทองเจริญ. บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาตามการรับรู้ของตนเองและผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

ช่อฟ้า สุประดิษฐ์ ณ อยุธยา. องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงคืออย่างไร. วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน 8 (8 กรกฎาคม 2541): 23-25.

ชาญชัย ลวิตรังสิมา, และเชิดวิทย์ ฤทธิประศาสน์. การพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520.

ชานุท บุณยสมิต, และคนอื่นๆ. วิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์. บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารของรพ. ภาครัฐ: กรณีศึกษารพ. ในสังกัดกรุงเทพมหานคร กระทรวงกลาโหม มหาดไทย สาธารณสุข ทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพฯ, 2537.

เชียรศรี วิวิธศรี. จิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร, 2534.

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกูล. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล: การเมือง ค่านิยม และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2530.

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกูล. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและการพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 1-7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรไทย, 2530.

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. การบริหารสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช, 2526.

ดนัย เทียนพุฒ. กลยุทธ์การพัฒนาคน: สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

ดนัย เทียนพุฒ. บทบาทที่เปลี่ยนไปของ HR ในปี 2000. วารสารการบริหารคน 20(4 ตุลาคม-ธันวาคม 2542): 24-34.

ดนัย เทียนพุฒ. วารสารการบริหารคน. องค์กรอัจฉริยะ: ทฤษฎีและหัวใจสำคัญ, 2540.

ดนัย เทียนพุฒ. เอกสารหลักสูตรการฝึกอบรม. กลยุทธการพัฒนาคน : โปรแกรมการจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ, กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีเอ็นที คอนซัลแตนท์จำกัด, 2540

ดนัย เทียนพุฒ. องค์กรอัจฉริยะ: ทฤษฎีและหัวใจสำคัญ. วารสารการบริหารคน 18 (2 มีนาคม-พฤษภาคม 2540): 19-41.

ดรัคเกอร์ ปีเตอร์. โลกใบใหม่ไร้พรมแดน. สุรเชษฐ บัวชาติ (แปลและเรียบเรียง) กรุงเทพมหานคร, 2537.

ดวงใจ อรุณทัต. สภาพและปัญหาของศูนย์สื่อการศึกษา กลุ่มโรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

เดือนเพ็ญ ทองน่วม. การตระหนักในตนเองและการรับรู้สาเหตุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ติน ปรัชญาพฤทธิ์. เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาองค์การ. หน่วยที่ 1-6 สาขาวิทยาการจัดการ, ตัวแปรด้านพฤตกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

ทองจันทร์ หงศ์ลดารมภ์. สารพัฒนาคณาจารย์. ปีที่ 11 ฉบับที่ 5(พฤศจิกายน-ธันวาคม 2531),

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. การบริหารงานบุคคลแนวใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 9) กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

ทอฟเลอร์ อัลวิน. อำนาจใหม่. ขุนทอง ลอเสรีวานิช (แปลและเรียบเรียง) กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์, 2527.

เทพนม เมืองแมน และสวิงสุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

โทมัส เอช ดาเวนพอร์ท และลอเรนซ์ พรูแซค . การจัดการความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด, กรกฎาคม 2542.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงศ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2541.

ธงชัย สันติวงษ์. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: แมนเนจเมนท์เซ็นเตอร์, 2539.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

ธงชัย สันติวงษ์. "วิสัยทัศน์" ด้านทรัพยากรมนุษย์ ปี 2010. วารสารการบริหารคน. 17(3กันยายน-พฤศจิกายน 2539): 41-48.

ธเนศ ขำเกิด. องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) วารสารวิชาการ. 1(9 กันยายน 2541): 28-31.

ธรรมรัตน์ วัฒนบุตร และคณะ. องค์การแห่งการเรียนรู้: ศักยภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในปัจจุบัน. เอกสารประกอบวิชาสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับปัญหาทรัพยากรมนุษย์ (รศ.820) หลักสูตรปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

นันทพร โชตินุชิต. การพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ในรูปแบบทีมสายงาน. ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

นัยนา นุรารักษ์. รูปแบบนำเสนอการจัดศูนย์วิทยบริการทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

นิพนธ์ ศศิธร. การจัดระเบียบองค์การ: ปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร, 2528.

นิภา แก้วศรีงาม. จิตวิทยาองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532.

นิสิตปริญญาโทภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. แนวโน้มหลักสูตรวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและความต้องการของหน่วยงาน. อัดสำเนาเย็บเล่ม (141 หน้า), 2524.

บดินทร์ วิจารณ์.การจัดการความรู้คืออะไร(นิยามเพื่อการปฏิบัติการ).แหล่งที่มา http://www.thaihealth.or.th [2545].

บดินทร์ วิจารณ์.ประชุมระดมความคิดเพื่อหาแนวทางการการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนา.แหล่งที่มา http://www.thaihealth.or.th [2545].

บริษัท ไอบีเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด. Knowledge Management เพื่อการเรียนรู้และค้นหาอนาคต.[Online]. แหล่งที่มา http://www.IBM.co.th. [2545].

บังอร โสฬส. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. ปีที่ 35 ฉบับที่ 1(มกราคม-มีนาคม,2538),"การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ความเป็นมาและกระบวนการที่ควรเป็น", 2538, หน้า 67-84.

บัณฑิต เพ็ชรประพันธ์กุล. "การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ" สู่บ้านใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540.

บุญธรรม ถ้วปรีดาบริสุทธ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : B&B Publishing, 2536.

บุญรัตน์ แก้วคำหัด. บรรยากาศองค์การในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช สงขลา: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2536.

บุญเรียง ขจรศิลป์. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. กรุงเทพมหานคร: ฟิสิกส์ เซ็นเตอร์การพิมพ์, 2533.

บุญเลศ จันทร์ไสย์. สภาพ ความต้องการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีการศึกษา ของสำนักวิทยาบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ปณิตา พันภัย. การบริหารความรู้:แนวคิดและกรณีศึกษา. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2544.

ประพันธ์ หาญขว้าง. องค์การเรียนรู้: แนวทางในการพัฒนาองค์การและทรัพยากรมนุษย์ในองค์การในอนาคต. ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา พัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิติ, และกิ่งพร ทองใบ. ระบบและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 1-6, พิมพ์ครั้งที่ 6 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537.

ประเวศ วะสี. การสร้างพลังสร้างสรรค์องค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, 2540.

ประเวศ วะสี. ระดมสมองสร้างเครือข่ายจัดความรู้สังคมไทย[Online]. แหล่งที่มา http://www thaihealth.or.th [2545].

ประหยัด จิระวรพงศ์. นักเทคโนโลยีการศึกษาในสหัสวรรษหน้า. โสตฯ-เทคโนฯสัมพันธ์แห่งประเทศไทย 2542. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542 (ม.ท.ป.)

ปริญญ์ ปราชญานุพร. ปัญญา & วิทยาการ หลักการพัฒนาที่ "สมดุล" สำหรับเอเชีย. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยลาโทรบ, 2538.

ปัทมา จันทวิมล. ตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อลักษณะการเป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้ของหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

พร้อมภักดิ์ กัลยาศิลปิน. ตัวแปรที่ส่งผลต่อลักษณะไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2544.

พสุ เดชะรินทร์. ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจภายใต้ความท้าทายใหม่ ๆ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 75 (มีนาคม 2541) : 23-46.

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. วารสารร่มโพธิ์. 24(9 ตุลาคม 2541), 16-20.

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (ต่อ). วารสารร่มโพธิ์. 24(9ธันวาคม 2541), 12-13.

พงษ์จันทร์ ไกรสินธุ์. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

พรทิพย์ เก็งธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยงานฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช. พระบรมราโชวาท. ในพิธีทูลเกล้าฯ ถวายปริญญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ของ 5 มหาวิทยาลัย ศาลาดุสิตาลัย, 2532.

พวงทอง สถิตพงศ์สถาพร. บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษรในฐานะตัวกลางการแพร่กระจายนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

พิรุณ วุฒิพงศ์วรกิจ. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย. กรุงเทพมหานคร : สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

พุทธทรัพย์ มณีศรี. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

ภรณี (กีร์ติบุตร) มหานนท์. การประเมินประสิทธิผลองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร, 2529.

ภาสกร เรืองรอง. การพัฒนาโครงการสร้างระบบสารสนเทศสำหรับงานบริหารการผลิตของศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ภิญโญ สาธร. หลักบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514.

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. เอกสารประกอบการสอนวิชา ทม. 601 พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. เอกสารประกอบการสอนวิชา ทม. 780 แนวทางการออกแบบกิจกรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

มานะ กอหรั่งกูล. วิธีการสร้างองค์การให้เป็นองค์การที่เรียนรู้. เอกสารประกอบการสัมมนา องค์การแห่งการเรียนรู้ สมาคมนักฝึกอบรมแห่งประเทศไทย สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 26-27 เมษายน 2543. (อัดสำเนา)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล (หน่วยที่ 9-15). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.

ลาวัลย์ ปานดิษฐ์. สมรรถภาพของเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชนตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหน่วย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ลือชัย พันธ์เจริญกิจ. การพัฒนาองค์การตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

วนิดา จึงประสิทธิ์. การบริหารและบริการงานโสตทัศนศึกษา. อัดสำเนาเย็บเล่ม (ม.ป.ท.,ม.ป.ป.)

วรนาถ แสงจันทร์. แนวคิดและวิธีส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

วรรณภา ณ สงขลา. บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร : สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.

วิจารณ์ พานิช. ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้[Online]. แหล่งที่มา http://www.thaihealth.or.th [2545].

วิจารณ์ พานิช. ระดมสมองสร้างเครือข่ายจัดการความรู้สังคมไทย[Online]. แหล่งที่มา http://www.bangkokbiznews.com [2545].

วิชุนา ปาณปุณณัง. การนำเสนอรูปแบบเชิงแนวคิดศูนย์วิทยบริการสาธารณะสำหรับกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2530.

วิมลวรรณ นนทะโชติ. รูปแบบของผู้นำกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

วิวัฒน์ บุตราภาศ. บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรมตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

วิลาศ สิงหวิลัย, และบุญเลิศ ไพรินทร์. ทิศทางและอนาคตการพัฒนาบุคคลเพื่อการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, สำนักงานคณะกรรมการ

ข้าราชการพลเรือน, 2532.

วิศิษฐ์ ชูวงศ์. การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. วารสารร่มโพธิ์. 24(9 ตุลาคม 2541): 12-13.

วิศิษฐ์ ชูวงษ์. "แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้" สู่บ้านใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540.

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ และยุดา รักไทย. องค์การฉลาดคิดและสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด, 2541.

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์. การพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด, 2541.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. สู่บ้านใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน

วุฒินนท์ วิมลศิลป์. บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.

ศิริพร จันทรปาน. ตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ศูนย์แนะนำธุรกิจ สถาบันสิ่นันแห่งเอเชีย.On becoming knowledge base Organization. เอกสารประกอบการสัมมนา, 2545.

สงกรานต์ จิตสุทธิภากร และนิรันดร์ เกชาคุปต์. 7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: หจก. เม็ดทรายพริ้นติ้ง จำกัด, 2544.

สถาพร พุกศิริกุล. วารสารข้าราชการ 36. ฉบับที่ 6 (พฤศจิกายน-ธันวาคม), Flextime: อีกทางเลือกหนึ่งของการจัดเวลาทำงาน, 2534.

สม มั่งมี. ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน กับบรรยากาศองค์การของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

สมบัติ กุสุมาวลี. "ประเทศไทยในทศวรรษหน้า: วิสัยทัศน์ของ NIDA การสร้างองค์การแห่งการทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

สมบัติ กุสุมาวลี. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้: แนวทางพัฒนาทรัพยากรในองค์กรเพื่อการพัฒนาประเทศในทศวรรษหน้า. เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ เนื่องในวาระครบรอบ 80 ปี แห่งการสถาปนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

สมบูรณ์ ศาลยาชีวิน. จิตวิทยาเพื่อการศึกษาผู้ใหญ่. เชียงใหม่: ลานนาการพิมพ์, 2526.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารบุคคลแผนใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526

สมยศ นาวีการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สมหมายการพิมพ์, 2525.

สมยศ นาวีการ. ทฤษฎีองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2526.

สมิต สัชฌุกร. การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. For Quality Journal. 5 (28 พฤศจิกายน-ธันวาคม 2541): 111-114.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ, 2542.

สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ. การพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. การประชุมปฏิบัติการเพื่อยกร่างโครงการนำร่องเครือข่ายการจัดการความรู้. เอกสารประกอบการพิจารณา, กรกฎาคม 2545.

สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544. กรุงเทพฯ: เอกสารอัดสำเนา, 2540.

สิรินทร์ ปิยะนนทลี. การเปลี่ยนแปลงนโยบายการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทยจากผูกขาดเข้าสู่การเปิดแข่งขันเสรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

สำนักพัฒนาการเรียนรู้. คู่มือแนวทางการพัฒนาให้เป็นหน่วยงานเรียนรู้ สู่ธนาคารเรียนรู้. ธนาคารออมสิน, (ม.ป.ป.)

สุนทรี กุลนานันท์. ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ในประเทศไทย. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

สุนันทา เลาหนันท์. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: รุ่งวัฒนา, 2531.

สุพัตรา จันทร์เทียน. การรับรู้บรรยากาศองค์การและศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.

สุพัตรา เพชรมุนี. ผลกระทบของบรรยากาศองค์การที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร. ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2531.

สุพิศ ประสบศิลป์. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สุภาพร พิศาลบุตร. การวิเคราะห์งาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2541.

สุมน อมรวิวัฒน์. สมบัติทิพย์ของการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่

สุเมธ ตันติเวชกุล. "บทสัมภาษณ์พิเศษ" ในมติชนรายวัน. ฉบับวันที่ 9 มกราคม 2541, หน้าพิเศษ 5-6.

เสน่ห์ จุ้ยโต. วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการบริหารอุดมศึกษา : กรณีศึกษาของผู้บริหารระดับสูง. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

เสนาะ ติเยาว์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.

เสนาะ ติเยาว์. การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

อภันตรี รอดสุทธิ. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษา โครงการจตุสัมพันธ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

อมรรัตน์ แกมทอง. ฝ่าวิกฤตการณ์พัฒนาทรัพยากรบุคคลในยุคเศรษฐกิจถดถอย. วารสารราชพัณฑ์ ปีที่ 46 ฉบับที่ 1, 2541, หน้า 21.

อมรรัตน์ แกมทอง. องค์การแห่งการเรียนรู้ : องค์การที่ไม่ตาย. วารสารดอกบัว (พฤศจิกายน), 2539, หน้า 9-12.

อมรวิชช์ นาครทรรพ. ความจริงของแผ่นดิน. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเจฟิลม์ โปรเซส จำกัด, 2541.

อมรวิชช์ นาครทรรพ. ความฝันของแผ่นดิน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด (มหาชน), 2540.

อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. องค์การเอื้อการเรียนรู้. ประมวลบทความนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้สำหรับครู ยุคปฏิรูปการศึกษา. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. องค์การเอื้อการเรียนรู้. เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการ คณะครุศาสตร์

อรุณ รักธรรม. การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2523.

อารี พันธ์มณี. จิตวิทยาการเรียนการสอน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัท เลิฟ แอน ลิป เพรส จำกัด, 2540.

อำพัน ไชยทองศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, 2530.

อุทัย เลาหวิเชียร. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล (หน่วยที่ 9-15). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.

อุทุมพร จามรมาน. คู่มือการเลือกใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: ฟันนี่พับบลิชชิ่ง, 2531.

อุ่นตา นพคุณ. การเรียนการสอนผู้ใหญ่เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: กรุงสยามการพิมพ์, 2527.

เอกวิทย์ ณ ถลาง. ภูมิปัญญาชาวบ้านสี่ภูมิภาค วิถีชีวิตและกระบวนการเรียนรู้ของชาวบ้านไทย. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.

ภาษาอังกฤษ

Adamson, Ivana. 2002. Are the Knowledge Professionals up to the Job? Available from : www.dke.univie.ac.at/ PAKM2002/vortraege/Track10_Vortrag4_Adamson.pdf [2003, August 25]

Anderson, Ronald E. and Plomp, Tjeerd. ICT knowledge management competencies – A plan for site M3. Available from : www.emb.gov.hk/ited/documents/ITEd Report/ Appendicts/App4.2.2_v3_m3pro1.pdf [2003, August 24]

Argyris, C. & Schon,D.A. Organization Learning. 3rd ed. Massachusttes: Addision Wesley, 1981.

Argyris, Chris. Personalitv and organization. New York: Harper & Brothers, 1985.

Bandura, Albert. Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1986. Bass Publishers, 1990.

Bill Ringle. What Every Business Leader Should Know about Knowledge Management , [2002] . Available from: http://www.canadaone.com /ezine/novoo/knowledge management.html.

Bill Ringle. What Every Business Leader Should Know about Knowledge Management , [2002] . Available from: http://www.canadaone.com /ezine/novoo/knowledge_ management.html.

Binder Riha Associates 2300 Bethards Dr. Ste'G Santa Rosa,Online Learnig[Online]. แหล่งที่มา http://www.Binder-Riha.com[1999].

Boyett, J.H. and Boyett, J.T. 1998. The Guru Guide : the best ideas of the top management thinkers. New York: John Willey & Sons.

Business College of the University of Texas. 2003. Available from: http://www.gsu.edu/ mstswh/courses/it7000/papers/knowledge.htm [2003, October 12]

Cherrington, David J. Organizational Behavior : The Management of Individual and Chicago, 11, Association Press, 1975.

Choo, Chum Wei. Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know. Paper presented at the 11th Congresses of Southeast Asian Librarians, Singapore, 26-28 April 2000

Chris Collison. Learning to Fly. (First published). British Library: Capstone Publishing, 2001.

Chung, Kae H and Megginson, Leon C. Organization behavior: Developing Managerial Companies Stay Ahead. Willington Delaware, McGraw-Hill, 1993.

Cornell, Francis G. "Socially Perceptive Administration" Phi Delta Kappa,36 (March),

Covey, Stephen R. 7th Habits of Highly Effective People. 2nd London: Simon & Schuster, 1997.

Cynthia Taylor Small and Tatalius. Knowledge Management Model Guide KM Process. The EDGG contact: csmall@muter.org.

Davenport and Prusak. Working Knowledge : New Organization Manage What They Know Boston : Harvard Business School Press. 1998

David, B. Transformational leadership and organizational learning: Leader actions that stimulate individual and group learning. Dissertation Abstracts International, 58, 3 (1997) : 0692.

Davis, keith. Human behavior at work: Organizational behavior. 6th ed., New York: 2000

Dessler, Gary. Organization Theory : Integrating Structure and Behavior. 2th. ED., New Division of research, Harward University of Gradute School of Business

Drucker, P.F. Post-Capitalist Society. New Work: Harper Collins Publishers, Inc., 1993.

Drucker, Peter F. The Effective Executive. New York: Harper and Row, 1986.

Drucker, Peter F. Post Capitallist Society. Oxford. Butter worth - Heineman ltd., 1990.

Dubrin, Andrew J. Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective. 1999

Eddy Knasel, John Meed and Anna Rosseti . Learn for your life. (First published) , Great Britain: Pearson Education Limited , 2000.

Edward Sallis and Gary Jones. Knowledge Management in Education. (First published), British Library: Kogan Page , 2002.

Evan, William M. Organization Theory : Research and Design. New York: Macmillan, 1993.

Flippo, Edwin B. Principles of personnel management. New York: McGraw-Hill,1971.

Franz Kurfess. Development of Knowledge Management. Digital Dashboard, August 19, 2002.

Garvin, D.A. Building Learning Organization. Harvard Business Review. July-August, 1993 : 78-91.

Gephanrt, Martha A.,Marsick, Victoria J.,Van Buren, Mark E.and Spiro, Michelle S. Learning Organizations come Alive. Training and Development. 50(12 December 1996): 3 5-45.

Glauser. M., J. Update Information Flow in Organization: Review and Conceptual Analysis. Human Relations, 37 (August, 1984): 614.Goodyear, 1977.

Gross, R. The Lifelong Learner. New York: Simon and Schuster, 1977.

Haggie, K. & Kingston, John. 2003. Choosing Your Knowledge Management Strategy. Journal of Knowledge Management Practice (June): 1-23. Available from: http://www.tlainc. com/articl51.htm [2003, November 7]

Henrie, Morgan & Hedgepeth, Oliver. Size is important in Knowledge Management. Journal of Knowledge Management Practice. Available from: http://www.tlainc.com/ articl53.htm. [2003, November 7].

J C Thomas, W.A. Kellogg and T.Erickson. The Knowledge Management puzzle: Human and social social factors in knowledge management. Vol 40, no.4 [Online]. Available from: http://www.researchweb.watson.ibm.com/journal/sj/thomas.html. [2001].

Jerry w Gilley and Ann Maycunich. Beyond the learning Organization. (First published), New York: The Perseus Books Group, November 1999.

Karl-Erik Sveiby. What is knowledge Management. April 2001[online], Available from: http:// wwwsveiby.com.au.[2001].

Knowles, Malcom S. Self-Directed Learning: A guide for Learners and Teachers. Institute for Education, 1978.

Knowles, S.M. The adults learner : a neglected species. 4th ed. Houston: Gulf Publishing, 1990.

Kucza, Timo. "Knowledge Management Process Model" Available from: http://www.inf.vtt.fi/pdf/publications/2001/p455.pdf [2003, October 25]

Larry Prusak . Enablers of Sharing Knowledge[Online]. Available from: http://www2.parc.com [2545].

Larry Prusak. Knowledge Management Synergy. Available from: http://www.kmadvantage .com. [August 8,2002]

Larry Prusak. Knowledge Management Synergy. Available from: http://www.kmadvantage .com. [August 8,2002]

Larsen, Kai Learning Organizations. Avilable from: http://home.nycap.rr. com/klarsen/learnorg/(May 13,1996) .

Liebowitz, Jay and Suen, Ching Y. Developing knowledge management metrics for measuring intellectual capital. Journal of Intellectual Capital (1,1). 2000.

Litwin, G.H. and Stringer, Jr. Robert A. Motivation and Organizational Climate. Boston: Management Review. Fall, 1993, p.43.

Maier, Ronald. 2002. State - of - Practice of Knowledge Management System: Results of an Empirical Study. UPGRADE 3,1 (February): 15 – 23.

Marquardt, M. & Reynolds, A. The Global Learning Organization. New York: Irwin, 1994.

Marquardt, Michael J. Building the Learning Organization. New York: McGraw-Hill, 1996.

Maryam Alivi. Knowledge Management and Knowledge Management Systems. Presentation in ICIS'1997, Available from: http://wwwrhsmith.umd.edu/is/malavi/icis-97-KMS/McGraw-Hill, 1981.

McCalman, J. & Paton, A.R. Change management : A Guide to Effective Implementation. London: Paul Chapman. 1992.

Morey, D., Maybury, M.T. and Thuraisingham, B.M. Knowledge Management: Classic and Contemporary Work. Mass: The MIT Press. 2001.

Nancy M Dixon. Common Knowledge. Harvard College: U.S.A. , 2000.

Nerna Allee & Rudy Ruggles. What is knowledge Management. , Available from: http://www.sims.berkelev.edu/course/i213/s99/projects/pq/web.site/about_km.html april 27,1999.

Nevis, C. Edwin, Dibella, J. Anthony and Gould, M. Janet. Understanding Organizations as Learning Systems. Sloan Management Review. 36(2) Winter, 1995: 73-85.

Nevis, Edwin C.,DiBella, Anthony J. and Gould, Janet M. Understanding Organizations as Learning Systems. Avilable from: http://learning.mit.edu/res/wp/learning_sys.html, (March17,2000) .

Nicholas Bahra. Competitive Knowledge Management. (First published), New York: Palgrave, 2001.

Nick Bontis . All Aboard Take a Knowledge Journey. Institute for intellectial Capital Research Inc.[2002] , Available from: http://www.bontis.com organization London : Nicholas Brealey Publising.

Nonaka, Lkujiro and Takeuchi, Hirotaka. Classic work: Theory of Organizational Knowledge Creation. 2000.

Owen, Harrison. Riding the Tiger. Doing Business in a Transforming World. Potomac, Md.: Abbott Publishing, 1991.

Paul R Gamble and, John Blackwell. Knowledge Management. (First published), British Library: Kogan Page, 2001.

Pedler, M., Burgoyne, J., & Boydell, T. The Learning Company: A Streteav for Sustainable Development. Maidenhead : Mc Graw - Hill, 1991.

Pedler, Mike, Burgoyne, John and Boydell, Tom. The Learning Company: A Strateav for Sustainable Development. Berkshire: McGraw-Hill,1996.

Perry Glasser . The Knowledge Factor . CIO Magazine [Online]. Available from:http://www. destinationKM.com [januaruy 1,1999].

Porter, E.M. The Competitive Advantage of Nations. New York : The Free Press. 1990

Probst, G., Raub, S and Romhardt, K. Managing Knowledge : Building Blocks for Success. Chichester : John Wiley & Sons. 2000.

Rebecca Dale. Knowledge Management. .Available from :http://bprc.warwick.ac.uk/Kmweb. html ,[2001].

Redding, John. Hardwiring the Learning Organization. Training and Development, 51(8 August 1997): 61-67.

Rhinesmith, H.S. Trend that will influence working learning and performance in the next five year. Training and Development 48(5): 29-32. 1994.

Robert O Brinkerhoff and Stephen J Gill. The Learning Alliance. (First published), San Francisco: Library of Congress Cataloging, 2001.

Rogers, C.R. Freedom to Learn. Columbus, OH: Merrill, 1969.

Senge, Peter and others. Schools That Learn. New York: Doubleday/Currency, 2000.

Senge, Peter M. The fifthe discipline: The art and practice of the learning organization. New York : Doubleday/Currency, 1990.

Senge, Peter M. and others The fifth discipline Fieldbook. New York: Doubleday/Currency, 1994.

Senge,Peter M. 1990. The Leader's New Work : Building Learning Organization. Sloan Management Review(Fall) : 7-12.

Skager, Rodney. Lifelond Education and Evaluation Practice. Oxford: Franfurt Unesco Skill. New York: Harpers & Row. 1996.

Sloman, M. Coming in from the cold : A new roles for trainers. Personnel Management (January) : 27. 1994.

Smith, R.M. Learn How to Learn. Chicago, I11 : Follet Publishing Company, 1982.

Srinivas, Hari. Knowledge Gaps. Available from : http://www.gdrc.org/kmgmt/km-5.html. [2003, December 6].

Steve Barth. About knowledge Management. [Online]. Available from : http://www. destinationKM.com[2002].

Sultan Kermally. New Economy Energy Unleashing Knowledge for Competitive Advantage. England : British Library Cataloguing, 2001.

Sveiby, Karl E. A knowledge-based Theory of the Firm to Guide Strategy

Formation. Available from : http://www. sveiby. com/articles/ knowledge theoryoffirm.html [2003, July 24]

Sveiby, Karl E. 2003. What is Knowledge Management. Available from: http://www.co-i-l. com/coil/ knowledge-garden/kd/whwtiskm.shtml [2003, November 20]

Swieringa, J. and Wierdsma, A. Becoming a learning organization: Beyond the learning curve. Cambridge : Addison-Wesley, 1992.

Technology-Centric Interpretations Populau. What was Knowledge Management. [1995] , Available from: http:// www.print.com.

The Knowledge Management Forum. What is Knowledge Management. Available from: http://www.km-forum.org/What is.htm [2003, October 12]

The McKinsey and Company. Knowledge Unplugged. (First published), New York: Palgrave, 2001.

Trapp, Holger. Benefits of an intranet-based knowledge management system – Measuring the effects Available from: http://www.avinci.de/competence/ publikationen/diplomarbeit_holger_trapp.pdf [2003, October 12]

Umesh Harigopal, Member,IEEE and Antony Satyadas, Senior Member,IEEE . Cognizant Enterprise Maturity Model. vol 31, no4 , Applications and reviews, [2001].

Vicki J Powers. Knowledge Management in practice . Issue 18, Forth Quarter, The American Productivity & Quality Center,1999.

VisionCor. The Learning Circuits: Knowledge Management's Secret Ingredient. Available from: http://www.learningcircuits.org/2001/dec2001/visioncor.html [2001].

Watanabe, Toyohide. Knowledge Management Architecture of Integrated Education Support. Available from: http://www.icce2001.org/cd/pdf/p10/JP113.pdf [2003, October 25]

Watkin, Chris. Hwe to improve organisational climate. People Management. 7(13 June 2001) : 52-53.

Watkins, K.E. and Marsick, V.J. Sculpting the Learning Organization: Lesson in the Art and Science of the System Change. New York: Jossey-Based,1993.

Wick, C.W. and Leon, L.S. The Learning Edge: How Smart Managers and Smart Companies Stay Ahead. Willington Delaware, McGraw-Hill, 1993.

Wiig, Karl M. Knowledge management Has Many Facets. Available from: http://www..krii.com/downloads/Four_KM_Facets.pdf [2003, October 12].

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถาม
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการรับรองรูปแบบชิ้นงานวิจัย

รายนามคณะผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย

1. คุณ พิทยา ซือ

   IT Senior Officer บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด

2. คุณ จตุรงค์ วุฒิกานากร

   IT Senior Engineer บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด

3. คุณ ภัสสร ธัญญสิริ

   Senior Manager บริษัท เทเลคอม เอเชีย จำกัด

4. คุณ ทิบดี ทัฬกรณ์

   Specialist บริษัท เทเลคอม เอเชีย จำกัด

5. คุณ ปัทมา อ่อนไสว

   เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

   ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

6. คุณ อาศิระ อัตถกรรยากุล

   เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

7. คุณ ธนิต ปุลิเวคินทร์

   วิศวกรอาวุโส บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

8. คุณ นพดล สุขสำราญ

   Knowledge Manager การไฟฟ้าฝ่ายผลิต (ฝ่ายบำรุงรักษา)

9. คุณ อธิตา กลับเพิ่มพูน

   Knowledge Analyst บริษัท We learned จำกัด

10. คุณ ประพันธ์ สินธุรัตเวช

    วิศวกรอาวุโส (สำนักรองประธานอาวุโส-ผลิต) บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

11. คุณ ไชยเจริญ อดิแพทย์

    ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ศูนย์บริการ IT) ปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

12. คุณ ประไพ จรูญนารถ

    Project Manager บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด

13. น.ท.บดินทร์ วิจารณ์

    Technical Competency Manager บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

14. คุณ อรอนงค์ ทองอุไทย

    ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายบริหาร IT ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

15. คุณ นภานีรา แสงสุริยะ

    Knowledge Analyst การไฟฟ้าฝ่ายผลิต (ฝ่ายบำรุงรักษา)

16. ดร.ชัชวาลย์ วงศ์ประเสริฐ

    ผู้เชี่ยวชาญ KM มหาวิทยาลัยรังสิต

17. คุณ ภัทรทิรา มุขสมบัติ

    IT Consultant & Project Manager บริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด(มหาชน)

18. อ.พรธิดา วิเชียรปัญญา

    ผู้เชี่ยวชาญ KM มหาวิทยาลัยรังสิต

19. คุณ ธัญญา อ่วมเจริญ

    ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

20. คุณ มานพ รอดเดช

    วิศวกรอาวุโส บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

21. คุณ พูนลาภ อุไทยเลิศอรุณ

    ผู้เชี่ยวชาญ KM บริษัท We learned จำกัด

รายนามคณะผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบ

1. คุณ พีรพล ศิริโท
   วิศวกร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. คุณ สุรีรัตน์ พริ้งเพริศ
   ประธานกรรมการ บริษัท นำชัย เลเบล จำกัด

3. คุณ น้ำฝน วู
   ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล New Zealand Airline

4. คุณ กนกวรรณ สมบัติหิรัญวงศ์
   ประธานกรรมการ บริษัท สหเทพฟลาว เทรดดิ้ง จำกัด

5. คุณ ธนสาร ภรรณพาดิพงศ์
   รองประธานกรรมการ
   บริษัท ไพฑนะกิจ จำกัด

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเครื่องมือในการวิจัยรอบที่ 1
ตัวอย่างเครื่องมือในการวิจัยรอบที่ 2
และตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ประเมินรับรองรูปแบบ

ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

8 ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

ด้วย ดิฉัน นางสาวกานต์สุดา มาฆะศิรานนท์ นิสิตชั้นปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา สาขาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน" ซึ่งต้องขอความอนุเคราะห์ท่านในการเป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยตอบแบบสอบถามในการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย และกรุณาช่วยส่งกลับ ***ภายในวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2546*** จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์)

คำชี้แจงในแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวกับการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน

ผู้ให้ข้อมูล

นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเอกชน ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการจัดการความรู้ และพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้

แบบสอบถาม

แบบสอบถามในการวิจัยมีทั้งหมด 11 หน้า แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพการจัดการความรู้ในองค์กร

ส่วนที่ 2 ปัญหาการจัดการความรู้ในองค์กร

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการจัดการความรู้สำหรับองค์กร

ความหมายที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. **การจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอน สำหรับจัดการกับความรู้ทั้งมวลขององค์กรให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรโดยนำข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งความชำนาญในแต่ละบุคคลมาจัดการเพื่อร่วมแบ่งปัน และให้พนักงานสามารถสืบค้น ถ่ายโอน และแบ่งปันความรู้ของตน โดยใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูล เช่น ระบบเครือข่าย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร เพื่อที่จะให้ส่งเสริมให้องค์กรนั้นเกิดเป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้

2. **องค์การเอื้อการเรียนรู้** หมายถึง องค์การที่ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคลในองค์การได้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลว เพื่อให้เกิดแนวความคิดในการพัฒนาตนเอง และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้เกิดผลดีทั้งด้าน

การเรียนรู้และเพิ่มการผลิต อีกทั้งก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายขององค์การ

3. **การเรียนรู้ในองค์กร** หมายถึง การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร อันเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์ เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม ซึ่งการเรียนรู้นี้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิต

4. **ระบบการจัดการความรู้** หมายถึง องค์ประกอบ และขั้นตอนในการจัดการความรู้ โดยในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1)การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3)การสร้างความรู้ 4)การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ 5)การถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้

5. **การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้** หมายถึง การกำหนด/ระบุว่าสิ่งใดที่ต้องการให้บุคลากรเรียนรู้ โดยต้องคำนึงถึง ความจำเป็น ชนิด และประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย นโยบาย และค่านิยมต่างๆขององค์กร

6. **การแสวงหาความรู้** หมายถึง การรวบรวมความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

7. **การสร้างความรู้** คือ การสร้างสรรค์ความรู้ใหม่อันเกิดจากแรงผลักดัน และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ซึ่งทุกๆคนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้เอง

8. **การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้** หมายถึง การจัดเก็บความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ต่างๆ โดยองค์กรต้องทำให้ง่ายต่อการสืบค้นเพื่อที่บุคลากรสามารถสืบค้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงาน ได้อย่างทันเวลา และตรงตามความต้องการ

9. **การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปใช้** คือการกระจายความรู้และถ่ายทอดไปโดยรวดเร็ว อย่างเหมาะสมทั่วทั้งองค์กรโดยบุคลากร และกลไกอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนตัวของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเอกชน

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่กำหนดให้ และเติมตัวเลขลงในช่องว่าง สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง ☐
2. อายุ .....ปี ☐☐
3. ตำแหน่งปัจจุบัน ☐
   ( ) เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
   ( ) นักพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
   ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขา..... ☐
   ( ) ปริญญาตรี สาขา.....
   ( ) สูงกว่าปริญญาตรี สาขา.....
5. ประสบการณ์ในการทำงาน .....ปี
6. ประเภทธุรกิจขององค์กรของท่าน ☐☐
   ( ) สินค้าอุปโภค บริโภค ☐
   ( ) การบริการ (โรงแรม/ ภัตตาคาร/ โรงพยาบาล/ บันเทิง/ การพิมพ์)
   ( ) สื่อสารโทรคมนาคม
   ( ) สถาบันการเงิน (ธนาคาร/ เงินทุน/ ประกันภัย)
   ( ) ก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์
   ( ) การเกษตร
   ( ) อุตสาหกรรมเบา (ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/ เครื่องใช้ไฟฟ้า/ คอมพิวเตอร์)
   ( ) อุตสาหกรรมหนัก (เคมีภัณฑ์ และพลาสติก/ พลังงาน/ เหมืองแร่)
   ( ) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพในการจัดการความรู้ในองค์กรเอกชน

1. ปัจจุบันในองค์กรของท่านมีการจัดการความรู้หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

2. องค์กรของท่านมีการกำหนดสิ่งที่บุคลากรต้องเรียนรู้หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

3. องค์กรของท่านมีการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกคนช่วยกันกำหนดสิ่งที่องค์กรต้องเรียนรู้

☐ กำหนดจากคำบรรยายลักษณะงาน

☐ จัดตั้งคณะทำงานเป็นผู้กำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้

☐ กำหนดจากขีดความสามารถของบุคลากร

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. ผู้บริหารของท่านตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

ท่านทราบได้อย่างไร.....

5. ความรู้เรื่องใดที่องค์กรของท่านจำเป็นต้องเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

☐ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

☐ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ ความเข้าใจในกระบวนการของสินค้า

☐ ความเข้าใจในการบริหารในสายงานหลัก

☐ วัฒนธรรมองค์กร

☐ ความเข้าใจสถานภาพทางธุรกิจของคู่แข่งขัน

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. งานของท่านนั้นจำเป็นต้องใช้ความเชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านหรือไม่

☐ ใช้ ☐ ไม่ใช้

เป็นงานประเภทใด .....

7. องค์กรของท่านมีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการแสวงหาความรู้ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของท่านหรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

8. ในองค์กรของท่านมีกิจกรรมและโครงการช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถแสวงหาความรู้อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การจัดฝึกอบรมผ่านเว็บ
- ☐ การจัดทำแผนที่ความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและการลงมือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้
- ☐ การสร้างศูนย์ความสามารถ เพื่อให้บุคลากรสามารถแสวงหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ
- ☐ การจัดเรียนการสอนผ่านเว็บ
- ☐ การจัดทำสมุดหน้าเหลืองขององค์กร (รายนามผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรในแต่ละสาขา) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการสืบค้นความชำนาญที่จำเป็น (ทักษะ เทคนิค) ของบุคลากรในองค์กรหนึ่งๆ
- ☐ จัดทำฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายอินทราเน็ทขององค์กร
- ☐ เชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้ามาให้ความรู้
- ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

9. ในองค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้บุคลากรแสวงหาความรู้อย่างไรบ้าง

- ☐ สมุดหน้าเหลืองขององค์กร (รายนามผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการสืบค้นความชำนาญที่จำเป็น (ทักษะ เทคนิค) ของบุคลากรในองค์กรหนึ่งๆ)
- ☐ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ☐ อินทราเน็ตขององค์กร
- ☐ ห้องสมุด
- ☐ ห้องสมุดออนไลน์
- ☐ คู่มือบันทึกกระบวนการทำงาน
- ☐ ฐานข้อมูลวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- ☐ โปรแกรมช่วยค้นหาหัวข้อความรู้ที่ต้องการศึกษา
- ☐ แผนที่ความรู้
- ☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

10. ในองค์กรของท่านมีผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้ามาให้ความรู้ หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

เป็นความรู้ในเรื่องใดมากที่สุด.....

11. ในองค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

ด้วยวิธีใด.....

12. โครงการหรือกิจกรรมใดบ้างที่องค์กรของท่านจัดขึ้น เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการสร้างความรู้

☐ การเรียนการสอนผ่านเว็บ

☐ โครงการเครือข่าย IT เพื่อการสร้างความรู้ขององค์กร

☐ โครงการพัฒนาทักษะบุคลากร

☐ การสนับสนุนการวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่สำหรับองค์กร

☐ อื่นๆ.....

13. บุคลากรของท่านมีความสามารถ และศักยภาพในการสร้างความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆ หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

ตัวอย่างเช่น.....

14. ปัจจุบันองค์กรของท่านมีการสร้างความรู้ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

☐ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน

☐ ความรู้ในกระบวนการผลิต

☐ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร

☐ ความรู้เกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร

☐ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

☐ อื่นๆ.....

15. องค์กรของท่านมีวิธีการสร้างความรู้ด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เรียนรู้ผ่านเครือข่าย IT ภายในองค์กร เช่น LAN อินทราเน็ต เป็นต้น

☐ การสนทนาผ่านเครือข่าย

☐ การสอนงานโดยหัวหน้างาน

☐ การอบรมในงาน

☐ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อปฏิบัติข้ามส่วนงาน

☐ การเรียนการสอนผ่านเว็บ

☐ อื่นๆ.....

16. องค์กรของท่านมีการนำความรู้ที่มีนั้นไปจัดเก็บ เพื่อให้บุคลากรคนอื่นสามารถสืบค้นนำไปใช้ประโยชน์หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

ทำอย่างไร.....

17. บุคลากรในองค์กรของท่านมีทักษะ และความสามารถในการจัดเก็บ และสืบค้นความรู้หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

18. ในองค์กรของท่านนั้นมีสถานที่สำหรับจัดเก็บเพื่อการสืบค้นความรู้หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

19. องค์กรของท่านให้บุคลากรสืบค้นความรู้จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ห้องสมุดขององค์กร

☐ แผนที่ความรู้

☐ สมุดหน้าเหลืองขององค์กร

☐ เครือข่าย IT ภายในองค์กร เช่น LAN

☐ อินทราเน็ต ขององค์กร

☐ อื่นๆ.....

20. องค์กรของท่านมีการนำความรู้ที่จัดเก็บอยู่มาจัดทำเป็นหมวดหมู่ หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

21. องค์กรของท่านมีบุคลากรที่ทำหน้าที่กลั่นกรองสารสนเทศทั้งที่สำคัญและที่ไม่สำคัญ ก่อนที่จะนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ขององค์กร หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

22. ในองค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยี (คอมพิวเตอร์ ซอฟแวร์ ฯลฯ) เข้ามาช่วยในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

23. ซอฟแวร์ชนิดใดที่องค์กรของท่านนำมาใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ Lotus Notes

☐ Microsoft Exchange Server 2000

☐ Microsoft SQL Server 2000

☐ Microsoft Biztalk Server 2000

☐ Microsoft Commerce Server 2000

☐ e - Yellow Page

☐ Search Engine

☐ NetMeeting

☐ ExpertNetwork

☐ Sametime

☐ อื่นๆ.....

24. วิธีการและกิจกรรมใดที่องค์กรของท่านใช้ในการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ การสอนงานโดยหัวหน้างาน

☐ การสัมมนา

☐ ระบบคอนเฟอร์เรนซ์ผ่านอินเตอร์เน็ต

☐ การสนทนาผ่านเครือข่าย

☐ การอบรมในงาน

☐ เรียนผ่านระบบ อินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต ขององค์กร

☐ อื่นๆ.....

25. บุคลากรในองค์กรของท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการถ่ายโอนไปประยุกต์ใช้ในงานได้หรือไม่

☐ ได้ ☐ ไม่ได้

ท่านทราบได้อย่างไร.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการความรู้ในองค์กรของท่าน

26.องค์กรของท่านมีปัญหาในการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ หรือไม่

☐ มี ☐ ไม่มี

ถ้ามีปัญหามีในเรื่องใด.....

27. บุคลากรในองค์กรของท่านให้ความสนใจต่อกิจกรรม และโครงการต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้เกิดการแสวงหาความรู้ หรือไม่

☐ สนใจ ☐ ไม่สนใจ

28. องค์กรของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถ และศักยภาพในการสร้างความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับองค์กร หรือไม่ (หากมีโปรดตอบข้อ 29)

☐ มี ☐ ไม่มี

29. เรื่องใดที่เป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้องค์กรของท่านไม่มีความสามารถ และศักยภาพในการสร้างความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆให้กับองค์กรได้

☐ บุคลากรขาดทักษะและความสามารถ

☐ ขาดแคลนเทคโนโลยีในการสนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้

☐ ขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาให้คำปรึกษา

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

30. ในองค์กรของท่านมีปัญหาในการจัดเก็บ และสืบค้นความรู้หรือไม่ (หากมีโปรดตอบข้อ 31)

☐ มี ☐ ไม่มี

31. องค์กรของท่านมีปัญหาในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้

☐ ไม่มีสถานที่ในการจัดเก็บความรู้เพียงพอ

☐ ไม่มีระบบที่ง่ายต่อการสืบค้น

☐ ไม่มีการกลั่นกรองสารสนเทศ ก่อนนำมาจัดเก็บเป็นความรู้ขององค์กร

☐ ขาดแคลนเทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

32. ในองค์กรของท่านมีปัญหาในการถ่ายโอน และนำความรู้ไปใช้หรือไม่ (หากมีโปรดตอบข้อ33)

☐ มี ☐ ไม่มี

33. องค์กรของท่านมีปัญหาใดในการถ่ายโอน และนำความรู้ไปใช้

☐ ไม่สามารถสอนงานกันได้

☐ ไม่สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้กับงานได้

☐ การฝึกอบรมไม่สามารถทำให้เกิดการถ่ายโอนความรู้
และประสบการณ์ระหว่างกันได้

☐ การเรียนการสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ตขององค์กรไม่ได้ก่อให้เกิด
การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการในการจัดการความรู้ในองค์กรของท่าน

34. องค์กรของท่านมีความต้องการในการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ หรือไม่ (หากต้องการโปรดตอบข้อ 35)

☐ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ

35. เหตุใดองค์กรของท่านต้องการที่จะกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

☐ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

☐ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น

☐ เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานประสานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

36. องค์กรของท่านต้องการความรู้จากที่ใดบ้าง

☐ ภายในองค์กร

☐ ภายนอกองค์กร

☐ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

37. องค์กรของท่านต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถแสวงหาความรู้ด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาให้คำแนะนำ/คำปรึกษา

☐ จัดฝึกอบรมผ่านเครือข่าย

☐ จัดตั้งเครือข่าย IT ภายในองค์กร เช่น LAN อินทราเน็ตองค์กร

☐ จัดตั้งศูนย์ความสามารถ

☐ จัดตั้งฐานข้อมูลวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

☐ จัดทำห้องสมุดออนไลน์

☐ อื่นๆ(โปรดรระบุ).....

38. องค์กรของท่านต้องการให้มีการจัดโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสร้างความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรของท่านหรือไม่ (หากต้องการโปรดตอบข้อ 40)

☐ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ

39. องค์กรของท่านต้องการโครงการ หรือกิจกรรมใดบ้างเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสร้างความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆได้

☐ การฝึกอบรมผ่านเว็บ ☐ e-Learning

☐ เครือข่าย IT ภายในองค์กร เช่น LAN อินทราเน็ตองค์กร

☐ จัดตั้งชุมชนแห่งการปฏิบัติ ☐ การสนทนาผ่านเครือข่าย

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

40.ข้อใดที่องค์กรของท่านต้องการเพื่อการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการกลั่นกรองสารสนเทศ

☐ เทคโนโลยี และซอฟแวร์ที่ทันสมัยช่วยสนับสนุนเพื่อการจัดเก็บและสืบค้นที่เป็นระบบ

☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....

41.โครงการ หรือกิจกรรมประเภทใดที่องค์กรของท่านต้องการเพื่อสนับสนุนการถ่ายโอน และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การสอนงาน
- ☐ การฝึกอบรมผ่านเว็บ
- ☐ การประชุมผ่านเครือข่าย
- ☐ จัดตั้งเครือข่าย IT ภายในองค์กร เช่น LAN อินทราเน็ตองค์กร
- ☐ จัดตั้งชุมชนแห่งการปฏิบัติ
- ☐ จัดทำกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์
- ☐ อื่นๆ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือค่ะ

กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์

แบบสอบถาม

เรื่อง การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน

โดย นางสาว กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์ **ภาควิชา** โสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

ปีการศึกษา 2546

วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาองค์ประกอบ และขั้นตอนในการจัดการความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้บริหารงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน

ในการจัดการความรู้ขององค์กรภาคเอกชนนั้น จำเป็นต้องมีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ในองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟายในการรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 3 รอบ

รอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ

รอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยจะมีความคิดเห็นของท่านและของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านยืนยันคำตอบอีกครั้ง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามรอบที่ 1 จุดมุ่งหมายของแบบสอบถามชุดนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการจัดการความรู้ในองค์กรเอกชน และรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน

คำจำกัดความที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. **การจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอน สำหรับจัดการกับความรู้ทั้งมวลขององค์กรให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรโดยนำข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งความชำนาญในแต่ละบุคคลมาจัดการเพื่อร่วมแบ่งปัน และให้พนักงานสามารถสืบค้น ถ่ายโอน และแบ่งปันความรู้ของตน โดยใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูล เช่น ระบบเครือข่าย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร

เพื่อที่จะให้ส่งเสริมให้องค์กรนั้นเกิดเป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้ อันจะเพิ่มมูลค่า และคุณค่าในกิจการขององค์กร

2. **องค์การเอื้อการเรียนรู้** หมายถึง องค์กรที่ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคลในองค์กรได้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลว เพื่อให้เกิดแนวความคิดในการพัฒนาตนเอง และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้เกิดผลดีทั้งด้านการเรียนรู้และเพิ่มการผลิต และก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายขององค์กร

3. **การเรียนรู้ในองค์กร** หมายถึง การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร อันเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์ เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม ซึ่งการเรียนรู้นี้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ไม่ใช่เช่นจะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิต

4. **รูปแบบระบบ** หมายถึง รูปแบบของระบบที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ และขั้นตอนในการจัดการความรู้ ซึ่งให้รายละเอียดในการจัดการความรู้ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยนำเสนอเป็นรูปแบบระบบแบบอนาล็อกภาษา และรูปแบบระบบแบบอนาล็อกแผนภูมิ

5. **ระบบการจัดการความรู้** หมายถึง การแสดงถึงองค์ประกอบ และขั้นตอนในการจัดการความรู้ โดยในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3)การสร้างความรู้ 4)การเก็บและสืบค้นความรู้ 5)การถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้

6. **การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้** หมายถึง การกำหนด/ระบุว่าสิ่งใดที่ต้องการให้พนักงานเรียนรู้ โดยต้องคำนึงถึง ความจำเป็น ชนิด และประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุไปตามวิสัยทัศน์ นโยบาย ภารกิจ ค่านิยม และเป้าหมายต่างๆขององค์กร

7. **การแสวงหาความรู้** หมายถึง การรวบรวมความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาพัฒนาพนักงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าขององค์กรด้วย

8. **การสร้างความรู้** คือ การสร้างสรรค์ความรู้ใหม่อันเกิดจากแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ซึ่งทุกๆคนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้เอง

9. **การเก็บและการสืบค้นความรู้** หมายถึง การจัดเก็บความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจจัดเก็บอยู่ในรูปหมวดหมู่ต่างๆ โดยองค์การต้องทำให้ง่ายต่อการสืบค้นเพื่อที่พนักงานสามารถเข้ามาสืบค้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงาน ได้อย่างทันเวลา และตรงตามความต้องการ

10. **การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปใช้** คือการกระจายความรู้และถ่ายทอดไปโดยรวดเร็ว อย่างเหมาะสมทั่วทั้งองค์กรโดยอาศัยกลไกอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ เป็นไปได้โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

11. **เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย** หมายถึง กระบวนการ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจ หรือลงข้อสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบ โดยรวบรวมและสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งความสอดคล้องกัน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ คือ ความมุ่งหมายในสถานภาพที่เราประสงค์จะไปเป็น หรือจะเป็นอยู่ในอนาคต ซึ่งในองค์กรวิสัยทัศน์เปรียบเสมือนหางเสือขององค์กรที่จะพาองค์กรขับเคลื่อนไปยังเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้

1. ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด **วิสัยทัศน์** ว่าอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานจัดการความรู้ได้ (โปรดระบุข้อความ**วิสัยทัศน์**)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พันธกิจ

2. ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด **พันธกิจ** ว่าอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานจัดการความรู้ได้ (โปรดระบุข้อความ **พันธกิจ**)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

นโยบาย

นโยบาย คือ แนวทางการปฏิบัติที่องค์กรควรกำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงการสนับสนุน และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร

3. ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด **นโยบาย** อย่างไร จึงจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานจัดการความรู้ได้ (โปรดระบุข้อความ **นโยบาย**)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เป้าหมาย

4. ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด **<u>เป้าหมาย</u>** อย่างไร จึงจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานจัดการความรู้ได้ (โปรดระบุข้อความ **<u>เป้าหมาย</u>**)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนต้องมี **<u>ปัจจัยใดบ้าง</u>** จึงจะทำให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล (เช่นมีการกำหนดวิสัยทัศน์องค์กร การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจน เป็นต้น)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 1 ขั้นตอนในการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ 1 : การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้

1.1 ท่านคิดว่าองค์กรเอกชนต้องเรียนรู้ **เรื่องอะไรบ้าง** จึงจะทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (โปรดระบุ **ประเภท** ของความรู้)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่า ในการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้องค์กรต้องกำหนด **ขั้นตอน** ในการดำเนินการอย่างไร? และควรกำหนดจากอะไร (เช่น จากวิสัยทัศน์องค์กร นโยบาย หรือจากคำบรรยายลักษณะงาน เป็นต้น)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนที่ 2 : การแสวงหาความรู้

2.1 ท่านคิดว่าองค์กรเอกชนควรกำหนด **ขั้นตอน** ในการแสวงหาความรู้อย่างไรบ้าง (โปรดระบุขั้นตอน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 จากการสำรวจ **กิจกรรมและโครงการในการแสวงหาความรู้** ในองค์กรภาคเอกชน พบว่า องค์กรส่วนใหญ่จัดกิจกรรม และโครงการสำหรับแสวงหาความรู้โดย เชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาให้ความรู้ (ร้อยละ 88.3) จัดทำฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายอินทราเน็ต (ร้อยละ 51.7) และมีการจัดทำสมุดหน้าเหลืองขององค์กรน้อยที่สุด (ร้อยละ 10.0)

ท่านคิดว่าองค์กรควรจัด **กิจกรรมและโครงการ** ใดเพื่อทำให้เกิดการแสวงหาความรู้ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร

(1) กิจกรรมและโครงการสำหรับการแสวงหาความรู้***ภายในองค์กร***

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) กิจกรรมและโครงการสำหรับการแสวงหาความรู้*ภายนอกองค์กร*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 จากการสำรวจ**สิ่งอำนวยความสะดวกในการแสวงหาความรู้**ในองค์กรภาคเอกชน พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มี อินทราเน็ต เพื่อช่วยในการแสวงหาความรู้ (ร้อยละ 75.0) มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 63.3) ห้องสมุด (ร้อยละ 60.0) และคู่มือบันทึกกระบวนการทำงาน (ร้อยละ 58.3)

ท่านคิดว่า องค์กรควรจัดให้มี **สิ่งอำนวยความสะดวก** อะไรบ้าง เพื่อช่วยให้บุคลากรแสวงหาความรู้ได้ดียิ่งขึ้น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ท่านคิดว่า **วิธีการเรียนรู้** วิธีใดบ้างที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถแสวงหาความรู้ได้ดีที่สุด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนที่ 3 : การสร้างความรู้

3.1 ท่านคิดว่า องค์กรเอกชนควรมี **ขั้นตอน** ในการดำเนินการสร้างความรู้ อย่างไรบ้าง (โปรดระบุขั้นตอน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 จากการสำรวจ **กิจกรรมและโครงการเพื่อสร้างความรู้** ในองค์กรภาคเอกชน พบว่าองค์กรส่วนใหญ่จัด โครงการพัฒนาทักษะบุคลากร (ร้อยละ 73.3) โครงการเครือข่าย IT (ร้อยละ 41.7) และเครือข่ายการเรียนการสอนผ่านเว็บ (ร้อยละ 26.7)

ท่านคิดว่าองค์กรควรจัด **กิจกรรมและโครงการ** ใดบ้างเพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถสร้างความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆให้กับองค์กร.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 จากการสำรวจ **<u>วิธีการในการสร้างความรู้</u>** ในองค์กรภาคเอกชน พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีการสอนงานโดยหัวหน้างาน (ร้อยละ 96.7) การอบรมในงาน (ร้อยละ 95.0) และเรียนรู้ผ่านเครือข่ายสารสนเทศ เช่น LAN อินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต (ร้อยละ 65.0)

จากสภาพการสร้างความรู้ข้างต้น ท่านคิดว่าองค์กรเอกชนควรใช้ **<u>วิธีการ</u>** ใดในการสร้างความรู้ (โปรดระบุวิธีการ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนที่ 4 : การจัดเก็บและสืบค้นความรู้

4.1 ท่านคิดว่า องค์กรเอกชนควรมี **<u>ขั้นตอน</u>** ในการจัดเก็บ และสืบค้นความรู้อย่างไรบ้าง (โปรดระบุขั้นตอน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 จากการสำรวจการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ในองค์กรภาคเอกชน พบว่า ในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้นั้น องค์กรส่วนใหญ่ได้นำ อินทราเน็ต (ร้อยละ 76.7) เครือข่ายสารสนเทศ (ร้อยละ 68.3) และห้องสมุดขององค์กร (ร้อยละ 65.0) มาใช้

จากสภาพการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ดังกล่าว ท่านคิดว่าองค์กรควรจัดให้มี **แหล่งความรู้** ประเภทใด เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บความรู้และง่ายต่อการสืบค้น (โปรดระบุชื่อแหล่งความรู้).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ท่านคิดว่าองค์กรเอกชน ควรมีวิธีการใน**การจัดหมวดหมู่** ความรู้เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น อย่างไรบ้าง (โปรดระบุวิธีการ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 ท่านคิดว่า ในการกลั่นกรองสารสนเทศเพื่อให้กลายเป็นองค์ความรู้ขององค์กรนั้นควรมี **ขั้นตอน** ในการดำเนินงานอย่างไรบ้าง (โปรดระบุขั้นตอน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.5 ท่านคิดว่า องค์กรเอกชนควรนำ **เทคโนโลยี** ใดเข้ามาช่วยในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (โปรดระบุชื่อเทคโนโลยี).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขั้นตอนที่ 5 : การถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

5.1 ท่านคิดว่าในการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้นั้น องค์กรเอกชนควรมี **ขั้นตอน** การดำเนินงานอย่างไรบ้าง (โปรดระบุขั้นตอน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5.2 จากการสำรวจ **<u>วิธีการและกิจกรรมในการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์</u>**ขององค์กรเอกชน พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีการถ่ายโอนเพื่อนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วยการสอนงานโดยหัวหน้างาน (ร้อยละ 95.0) การอบรมในงาน (ร้อยละ 91.7) การสัมมนา และเรียนผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ร้อยละ 81.5 และ 58.3 ตามลำดับ

ท่านคิดว่าองค์กรเอกชนควรใช้ **<u>วิธีการและกิจกรรม</u>** ใดบ้างที่จะก่อให้เกิดการถ่ายโอนและเกิดการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร (โปรดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)

1)..... 6) .....

2)..... 7).....

3)..... 8).....

4)..... 9).....

5)..... 10).....

ขอขอบคุณในความร่วมมือค่ะ

กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์

แบบสอบถามการวิจัยรอบที่ 2

เรื่อง การนำเสนอระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน

โดย นางสาวกานต์สุดา มาฆะศิรานนท์ **ภาควิชา** โสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง

คำชี้แจง

(1) รายละเอียดที่นำเสนอเพื่อพิจารณาต่อไปนี้ คือ องค์ประกอบ และขั้นตอนของการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน ซึ่งได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญจากแบบสอบถามรอบที่ 1

(2) ขอความกรุณาท่านได้แสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยเพียงใดกับข้อความ ดังกล่าวโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เกณฑ์ในการพิจารณา

5	หมายถึง	ท่านเห็นว่าข้อความนั้น**เหมาะสมมากที่สุด**ที่จะกำหนดไว้ในรูปแบบ
4	หมายถึง	ท่านเห็นว่าข้อความนั้น**เหมาะสมมาก**ที่จะกำหนดไว้ในรูปแบบ
3	หมายถึง	ท่านเห็นว่าข้อความนั้น**เหมาะสมปานกลาง**ที่จะกำหนดไว้ในรูปแบบ
2	หมายถึง	ท่านเห็นว่าข้อความนั้น**เหมาะสมน้อย**ที่จะกำหนดไว้ในรูปแบบ
1	หมายถึง	ท่านเห็นว่าข้อความนั้น**เหมาะสมน้อยที่สุด**ที่จะกำหนดไว้ในรูปแบบ

ตัวอย่าง

ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
	5	4	3	2	1	
1. การจัดการความรู้ที่ดีต้องมีการกำหนดนโยบาย และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	✓					

จากตัวอย่าง หมายความว่า ผู้ตอบเห็นว่า "การจัดการความรู้ที่ดีต้องมีการกำหนดนโยบาย และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน" เหมาะสมมากที่สุดที่จะกำหนดไว้ในรูปแบบ

ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้แล้วส่งแบบสอบถามคืน**ภายในวันพุธที่** 3 **มีนาคม** 2547 ด้วยจักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ผู้วิจัยได้รวบรวมปัจจัยหลัก และขั้นตอนต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญไว้เพื่อให้ท่านแสดงความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมในการจัดการความรู้ ในระดับใด

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด วิสัยทัศน์ สำหรับการจัดการความรู้อย่างไรบ้าง							
1.	องค์กรจะพัฒนาไปสู่องค์กรเอื้อการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ โดยอาศัยการจัดการความรู้ที่ดี มาเป็นตัวช่วยขับเคลื่อน						
2.	องค์กรจะมีบุคลากรที่มีภูมิปัญญา (Knowledge Worker) และพร้อมที่จะถ่ายทอด แลกเปลี่ยน ข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ ความสามารถอันจะเพิ่มพูนศักยภาพของพนักงาน ให้นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสามารถแข่งขันได้ในระดับนานาประเทศ						
3.	มุ่งมั่นสู่องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ ทั้งในระดับบุคคล และระดับทีมงาน และมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน						
4.	มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการ พร้อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีแนวทางส่งเสริมหรือสร้างช่องทางที่สามารถถ่ายทอด แลกเปลี่ยน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร พนักงานในองค์กร ตลอดจนสาธารณชนทั่วไป						
ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด พันธกิจ สำหรับการจัดการความรู้อย่างไรบ้าง							
1.	บริหาร และจัดการด้านทรัพยากรบุคคล กระบวนการดำเนินงานโดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการความรู้เข้ามามีส่วนช่วย						
2.	จัดกิจกรรม และโครงการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และมีวัฒนธรรมทีมงานที่ดี						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
3.	จัดสร้างชุมชนแห่งการปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กันทั้งภายในและภายนอกองค์กร						
4.	จัดตั้งทีมงานบริการ และสร้างสานความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อนำข้อผิดพลาดในการบริการต่างๆ มาก่อให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร						
5.	จัดตั้งทีมงาน เพื่อวิจัยตลาดเพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่แข่งแกร่งด้วยคุณภาพเทียบเคียงมาตรฐานโลก โดยนำกระบวนการจัดการความรู้เข้ามามีส่วนช่วย						
ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด <u>นโยบาย</u> สำหรับการจัดการความรู้อย่างไรบ้าง							
1.	ผู้นำต้องมีการเสริมแรงเพื่อให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมใหม่ๆ						
2.	หัวหน้างานต้องดูแลการเรียนรู้เป็นทีม และต้องสอนงานเป็นรายบุคคล						
3.	พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง และต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง						
4.	องค์กรต้องสร้างเครือข่ายในการเรียนรู้ และแบ่งปันความรู้ให้แก่พนักงานในทุกระดับ						
5.	พนักงานแต่ละคนต้องนำองค์ความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว มาลงสู่การลงมือปฏิบัติจริง						
6.	จัดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ และควรมีผู้บริหารในการจัดการความรู้ไว้คอยดูแลและจัดการกับองค์ความรู้ใหม่ๆ						
7.	ผู้บริหารทุกหน่วยงาน ต้องสนับสนุนการจัดระบบการจัดการความรู้ในองค์กร						
8.	นักวิเคราะห์การจัดการความรู้จัดกระบวนการเพื่อชี้วัดผลสำเร็จของ การจัดการความรู้						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนควรกำหนด <u>เป้าหมาย</u> สำหรับการจัดการความรู้อย่างไรบ้าง							
1.	องค์กรเป็นองค์กรที่สามารถจัดการกับความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเชื่อถือได้ และให้อรรถประโยชน์มากกว่าคู่แข่งขัน						
2.	องค์กรมีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า มีการบริการที่เป็นเลิศเมื่อเทียบกับคู่แข่ง อันจะส่งผลให้เกิดคุณค่าแก่ลูกค้า และการตลาดประสบความสำเร็จ						
3.	เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ ทั้งในระดับบุคคลและระดับทีมงาน และมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน						
4.	องค์กรมีวัฒนธรรมในการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร พนักงานในองค์กรตลอดจนสาธารณชนทั่วไป						
ท่านคิดว่าในองค์กรภาคเอกชน <u>ทีมผู้ชำนาญการ</u> ต้องมีบทบาทสำหรับการจัดการความรู้อย่างไรบ้าง							
1.	มีหน้าที่รวบรวม กลั่นกรอง และถ่ายโอนความรู้ต่างๆ						
2.	เป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานในองค์กรทั้งภายในและภายนอกสายงาน						
3.	มีหน้าที่เป็นนักฝึกอบรม พี่เลี้ยง และสอนงานให้กับพนักงานในแต่ละสายงานที่ผู้ชำนาญการมีความเชี่ยวชาญทางด้านนั้น						
ท่านคิดว่าองค์กรภาคเอกชนต้องมี <u>ปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ</u> ในการจัดการความรู้							
1.	ขั้นตอนดำเนินการในกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
2.	ทรัพยากร ด้านบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณในการดำเนินการ อย่างเพียงพอ และทั่วถึง						
3.	มีผู้นำ และมีความมุ่งมั่นเพื่อให้เป็นแบบอย่าง สำหรับพนักงานภายในองค์กรในการสร้างระบบ การเรียนรู้ในองค์กร						
4.	ผู้บริหารระดับสูง ต้องเห็นถึงความสำคัญ และให้ การสนับสนุนในทุกวิถีทาง (เช่น กำหนดอยู่ใน วิสัยทัศน์ ให้งบประมาณ และบุคลากรที่จะ ผลักดันให้ KM เกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้งมีความ เข้าใจในการจัดการความรู้)						
5.	การสื่อสารกับบุคลากรในทุกฝ่ายงานเพื่อให้ รับทราบ และเข้าใจโดยทั่วกัน						
6.	ทีมผู้ชำนาญการที่มีความสามารถเพียงพอ						
7.	พฤติกรรมในการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร ที่ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิต						
8.	มีการสร้าง และแบ่งประสบการณ์ต่างๆ ในการ เรียนรู้						
9.	เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการแสวงหา และสืบค้นความรู้						
10.	กระบวนการในการกลั่นกรอง ตรวจสอบ คัดแยก ความรู้โดยทีมผู้ชำนาญการที่เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด						
11.	สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์ จาก ความรู้ เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูล หรือองค์ ความรู้ ไม่ว่าจะเป็น การส่งทางไปรษณีย์อิเลกทรอ นิกส์ การจัดกระดานข่าวประชาสัมพันธ์ หรือจัดให้ มีหน่วยงานสำหรับรับข้อซักถามและตอบกลับโดย ผู้ชำนาญเฉพาะทาง						

<u>ตอนที่ 2</u> ขั้นตอนของการจัดการความรู้

ผู้วิจัยได้รวบรวมรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ไว้เป็นแนวทางในการตอบ เพื่อให้ท่านพิจารณารายละเอียดของแต่ละขั้นตอนว่ามีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง ซึ่งสมควรกำหนดเป็นรายละเอียดขององค์ประกอบการจัดการความรู้ ในระดับใด

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
ท่านคิดว่าในการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้องค์กรภาคเอกชนควรมี <u>ความรู้เรื่อง</u> ใดบ้าง							
1.	ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง						
2.	ความรู้เกี่ยวกับทักษะ ความรู้อื่นๆที่เพิ่มศักยภาพในการทำงาน						
3.	ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร						
4.	ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า						
5.	ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ						
6.	ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร						
7.	ความรู้เกี่ยวกับการสร้างความคิดและแนวคิดใหม่ๆ						
ท่านคิดว่าในการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ในองค์กรควรมี <u>ขั้นตอน</u> อย่างไรบ้าง							
1.	ดำเนินการเทียบเคียงกับคู่แข่งในด้านธุรกิจ การตลาด ฯลฯ เพื่อกำหนดเป็นสิ่งที่องค์กรต้องเรียนรู้						
2.	สร้างปัจจัยชี้วัดความสำเร็จในกระบวนการจัดการความรู้						
3.	สื่อสาร ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ที่กำหนดให้เรียนรู้กับพนักงานทุกระดับโดยทั่วถึง						
4.	ทำการประเมินความรู้เดิมของพนักงานในแต่ละฝ่าย						
5.	หาความต้องการขององค์ความรู้ที่พนักงานต้องการเรียนรู้						
6.	กลั่นกรอง/คัดเลือก องค์ความรู้ที่ต้องการจะเรียนรู้โดยทีมผู้ชำนาญการ(Expert Panel) และนักวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analyst)						
7.	ผู้บริหารให้การสนับสนุนให้เกิดการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
8.	กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานในการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้						
9.	จัดกระบวนการเพิ่มความรู้แก่พนักงานในส่วนที่ขาดหายจากเกณฑ์มาตรฐาน						
ท่านคิดว่าในการแสวงหาความรู้องค์กรควรมี <u>ขั้นตอน</u> อย่างไรบ้าง							
1.	องค์กรออกนโยบายที่จริงจัง และมุ่งมั่นในการสนับสนุนให้เกิดการแสวงหาความรู้ และให้ความรู้						
2.	ผู้บริหารให้การสนับสนุน และชักจูงพนักงานให้เกิดการแสวงหาความรู้						
3.	กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานในการแสวงหาความรู้						
4.	จัดสรรทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เพียงพอต่อการแสวงหาความรู้						
5.	จัดให้มีการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ในการแสวงหาความรู้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร						
6.	เปิดโอกาสให้มีการแสวงหาความรู้ทั่วทั้งองค์กร						
7.	กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับนโยบายและลักษณะงาน						
8.	เปิดโอกาสให้มีการแสวงหาความรู้จากช่องทางต่าง ๆ						
ท่านคิดว่า <u>กิจกรรม</u> ใดเหมาะสมสำหรับการแสวงหาความรู้จาก <u>*ภายใน*</u> องค์กร							
1.	การสอนงานโดยหัวหน้างาน						
2.	การฝึกอบรม						
3.	การประชุม						
4.	การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง						
5.	การทำงานข้ามสายงาน						
6.	การจัดเวทีสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (เป็นประจำทุกอาทิตย์/เดือน เป็นต้น)						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
7.	การศึกษา/ค้นคว้า/วิจัยในเรื่องที่จำเป็นขององค์กร						
8.	การจัดโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน						
9.	จัดนิทรรศการ/แสดงผลงาน						
10.	การจัดให้มีเทคโนโลยีระบบเครือข่าย เช่น LAN อินทราเน็ต ในองค์กร						
ท่านคิดว่า <u>กิจกรรม</u> ใดเหมาะสมสำหรับการแสวงหาความรู้จาก *<u>ภายนอก</u>* องค์กร							
1.	ศึกษาดูงานนอกสถานที่						
2.	การจ้างที่ปรึกษาภายนอก						
3.	การร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ เพื่อสร้างพันธมิตร และการร่วมทุน						
4.	การนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในองค์กร						
5.	การสัมมนานอกสถานที่						
6.	การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบจากองค์กรอื่นๆ						
7.	การจัดนิทรรศการให้ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม						
8.	การให้ทุนพนักงานเพื่อไปศึกษาต่อในสาขา/วิชาที่องค์กรต้องการ						
ท่านคิดว่าองค์กรควรมี <u>สิ่งอำนวยความสะดวก</u> ใดสำหรับการแสวงหาความรู้ในองค์กร							
1.	เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น LAN อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ฯลฯ						
2.	ห้องสมุด						
3.	ห้องสมุดออนไลน์						
4.	คู่มือบันทึกกระบวนการทำงาน						
5.	ฐานข้อมูลวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด						
6.	ชุมชนแห่งการปฏิบัติ						
7.	โปรแกรมช่วยค้นหาหัวข้อความรู้ที่ต้องการศึกษา						
8.	แผนที่ความรู้						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
ท่านคิดว่าองค์กรควรมี <u>วิธีการเรียนรู้</u> ใดสำหรับแสวงหาความรู้ในองค์กร							
1.	การเรียนแบบร่วมมือ						
2.	การเรียนแบบการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน						
3.	การเรียนรู้แบบโครงงานข้ามสาขาวิชา						
4.	การเรียนรู้ความสำเร็จ และความผิดพลาดจากแต่ละกรณีตัวอย่างองค์กร						
5.	การเรียนรู้ด้วยตนเอง						
6.	การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง						
7.	การเรียนบนเครือข่ายสารสนเทศ						
ท่านคิดว่าในการสร้างความรู้องค์กรควรมี <u>ขั้นตอน</u> อย่างไรบ้าง							
1.	ประเมินและคัดเลือกความรู้ที่ตรงกับความต้องการ						
2.	วิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการกับความรู้เดิมเพื่อสร้างเป็นความรู้ใหม่ขององค์กร						
3.	เก็บรวบรวมความรู้ที่หามาจากแหล่งความรู้ต่างๆ						
4.	องค์กรกำหนดนโยบายที่จริงจัง และมุ่งมั่นในการสนับสนุนในการคิดสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ						
5.	ผู้บริหารให้การสนับสนุน และชักจูงพนักงานให้เกิดการสร้างความรู้และนวัตกรรมใหม่						
6.	กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานในการสร้างความรู้						
7.	จัดให้มีการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสร้างความรู้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร						
8.	เปิดโอกาสโดยการสร้างเวทีสนทนา เพื่อให้พนักงานมีการสร้างความรู้ใหม่ๆ						
9.	ให้พนักงานทดลองใช้ความรู้ที่องค์กรสร้างขึ้นใหม่						
10.	จัดให้มีทีมผู้ชำนาญการเพื่อกลั่นกรอง ตรวจสอบ คัดแยกข้อมูลที่ได้จากการสร้างความรู้						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
11.	ทำการจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ขององค์กร						
ท่านคิดว่า <u>กิจกรรมและโครงการ</u> ใดเหมาะสมสำหรับการสร้างความรู้ในองค์กร							
1.	ศึกษาดูงานนอกสถานที่						
2.	จัดฝึกอบรม/สัมมนาทั้งในและนอกสถานที่						
3.	ให้ทุนวิจัยแก่พนักงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ๆให้กับองค์กร						
4.	จัดให้มีเครือข่ายการเรียนการสอนผ่านเว็บ						
5.	การสอนงานโดยหัวหน้างาน						
6.	จัดให้มีการประกวดการสร้างองค์ความรู้ใหม่						
7.	ให้รางวัลกับกิจกรรมที่ประสบความสำเร็จ						
8.	จัดเวทีในการศึกษาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ						
9.	โครงการพัฒนาทักษะบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
ท่านคิดว่าองค์กรควรมี <u>วิธีสร้างความรู้</u> อย่างไร							
1.	ศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง						
2.	เรียนรู้ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ						
3.	เรียนรู้จากศูนย์วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด						
4.	เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญภายนอก และนำมาสร้างสรรค์ต่อ						
5.	การเรียนจากหัวหน้างาน						
6.	การเรียนกับเพื่อนเป็นทีม						
7.	การสนทนา ระดมสมอง และวิพากษ์กัน						
8.	การประชุมเพื่อแบ่งปันองค์ความรู้						
ท่านคิดว่าองค์กรควรมี <u>ขั้นตอน</u> ในการจัดเก็บและสืบค้นความรู้อย่างไรบ้าง							
1.	กำหนดองค์ความรู้ที่จะนำมาจัดเก็บ						
2.	ทำการประเมินองค์ความรู้เดิมที่องค์กรมีอยู่						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
3.	นำความรู้เดิมและองค์ความรู้ใหม่มาบูรณาการกัน						
4.	ออกแบบในการจัดเก็บองค์ความรู้ โดยจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เช่น จัดหมวดหมู่ (โดยระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยให้มาก)						
5.	ทำการจัดหมวดหมู่ และดัชนีบอกเพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น						
6.	ปรับปรุงองค์ความรู้ให้ใหม่อยู่เสมอ						
ท่านคิดว่าองค์กรควรจัดเก็บความรู้ไว้ใน <u>แหล่งความรู้</u> ใด							
1.	เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น LAN อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ฯลฯ						
2.	ห้องสมุด						
3.	ฐานข้อมูล						
4.	ศูนย์วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Center of Excellence)						
5.	ชุมชนแห่งการปฏิบัติ (Community of Practice)						
6.	ศูนย์สื่อ/โสตทัศน์						
ท่านคิดว่าในการถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์องค์กรควรมี <u>ขั้นตอน</u> ในการดำเนินการ อย่างไร							
1.	เลือกวิธีการที่จะถ่ายโอนความรู้ไปสู่องค์กร						
2.	เลือกเครื่องมือ และผู้ที่จะทำหน้าที่ในการถ่ายโอนความรู้						
3.	ประเมินผลการปฏิบัติของพนักงานภายหลังที่มีการถ่ายโอนความรู้						
4.	ผู้บริหารทุกระดับขององค์กรจะต้องให้การสนับสนุนและเป็นผู้นำให้เกิดกระบวนการถ่ายโอนความรู้						
5.	จัดให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์สำหรับถ่ายโอนความรู้ไปยังบุคลากรทั่วองค์กร						
6.	จัดสร้างช่องทางในการถ่ายโอนความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
7.	จัดให้พนักงานถ่ายโอน และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์						

ข้อ	ข้อความ	ความเหมาะสม					เหตุผล
		5	4	3	2	1	
ท่านคิดว่าองค์กรควรจัด <u>วิธีการและกิจกรรม</u> ใดสำหรับถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้ในองค์กร							
1.	จัดเครือข่ายสารสนเทศเช่น LAN อินทราเน็ต และ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ						
2.	จัดห้องสมุด						
3.	จัดวาระให้มีการอภิปรายเพื่อแบ่งปันความรู้ วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด / บทเรียนที่เคยเรียนมาแล้ว						
4.	จัดสร้างชุมชนการเรียนรู้						
5.	จัดให้มีการฝึกปฏิบัติในงานจริง						
6.	สอนงานโดยหัวหน้างาน						
7.	จัดให้การฝึกอบรม						
8.	จัดเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้						
9.	จัดให้การประชุมเป็นวาระ (อาทิตย์/เดือน)						
10.	การเรียน และประชุมบนเครือข่ายสารสนเทศ						
11.	การบันทึกความรู้จากงานที่ทำ (จากคู่มือบันทึก กระบวนการทำงาน)						
12.	ระบบพี่เลี้ยงในการทำงาน						

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงานวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในการรับรองรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้ เรียกว่า "รูปแบบระบบการจัดการความรู้" ผู้วิจัยใคร่ขอให้ท่านพิจารณารับรองรูปแบบ ก่อนที่จะนำเสนอเป็นรูปแบบระบบในวิทยานิพนธ์ต่อไป

2. แบบประเมินชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน

   ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมิน

   ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

   ส่วนที่ 3 ข้อวิพากษ์และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

   5 หมายถึง ท่านมีความเห็นด้วยในระดับ มากที่สุด

   4 หมายถึง ท่านมีความเห็นด้วยในระดับ มาก

   3 หมายถึง ท่านมีความเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง

   2 หมายถึง ท่านมีความเห็นด้วยในระดับ น้อย

   1 หมายถึง ท่านมีความเห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมิน

ชื่อ – นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

ส่วนที่ 2 เมื่อท่านได้ศึกษาต้นแบบชิ้นงานวิจัยเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชนท่านมีความคิดเห็นประการใด โปรดเขียน ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
ตอนที่ 1 บทนำ 1.1 ความนำ 1.2 ความสำคัญของระบบ 1.3 ผลการวิเคราะห์สภาพ ปัญหา และความต้องการระบบในการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชน					
ตอนที่ 2 ระบบการจัดการความรู้ 2.1) **รายละเอียดขององค์ประกอบในระบบการจัดการความรู้** ผู้นำ/ผู้บริหารองค์กร วิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้ พันธกิจในการจัดการความรู้ นโยบายในการจัดการความรู้ เป้าหมายในการจัดการ ขั้นตอนในการจัดการความรู้ ทีมผู้ชำนาญการ บุคลากรที่ใช้ภูมิปัญญา เทคโนโลยี 2.2) **ขั้นตอนการจัดการความรู้** ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ ขั้นที่ 2 แสวงหาความรู้ ขั้นที่ 3 สร้างความรู้ ขั้นที่ 4 จัดเก็บและถ่ายโอนความรู ขั้นที่ 5 ถ่ายโอนและนำความรู้ไปใช้					
2.3) **แบบจำลองระบบการจัดการความรู้**					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
ตอนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้					
3.1 เงื่อนไขการนำไปใช้					
3.2 วิธีการนำไปใช้					
3.3 การประเมินผลรูปแบบ					

ส่วนที่ 3 เมื่อท่านได้ศึกษารายละเอียดของรูปแบบระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาคเอกชนจนครบถ้วนแล้ว โดยภาพรวมท่านเห็นว่า

- ○ **ดีมาก**
- ○ **ดี**
- ○ **พอใช้**
- ○ **ต้องปรับปรุง**

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

(ผู้ประเมิน)

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง
น.ส. กานต์สุดา มาฆะศิรานนท์
06-310-1344

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์มัธยฐานและพิสัยระหว่างควอไทล์

การเตรียมข้อมูลเพื่อการคำนวน Median และ Interquartile(Q3-Q1)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลการวิจัย รอบที่ 3

							ความถี่สะสม (Fx)				
ข้อ	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	รวม	1	2	3	4	5
1	16	5	0	0	0	21	0	0	0	5	21
2	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
3	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
4	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
5	17	4	0	0	0	21	0	0	0	4	21
6	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
7	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
8	12	8	1	0	0	21	0	0	1	9	21
9	12	7	2	0	0	21	0	0	2	9	21
10	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
11	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
12	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
13	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
14	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
15	16	5	0	0	0	21	0	0	0	5	21
16	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
17	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
18	16	5	0	0	0	21	0	0	0	5	21
19	14	4	3	0	0	21	0	0	3	7	21
20	15	5	1	0	0	21	0	0	1	6	21
21	16	5	0	0	0	21	0	0	0	5	21
22	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
23	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
24	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21

ข้อ	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	รวม	ความถี่สะสม (Fx)				
							1	2	3	4	5
25	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
26	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
27	15	3	3	0	0	21	0	0	3	6	21
28	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
29	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
30	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
31	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
32	18	1	2	0	0	21	0	0	2	3	21
33	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
34	18	1	2	0	0	21	0	0	2	3	21
35	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
36	18	1	2	0	0	21	0	0	2	3	21
37	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
38	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
39	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
40	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
41	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
42	15	5	1	0	0	21	0	0	1	6	21
43	15	5	1	0	0	21	0	0	1	6	21
44	15	5	1	0	0	21	0	0	1	6	21
45	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
46	14	5	2	0	0	21	0	0	2	7	21
47	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
48	18	1	2	0	0	21	0	0	2	3	21
49	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
50	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
51	21	0	0	0	0	21	0	0	0	0	21

ข้อ	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	รวม	ความถี่สะสม (Fx)				
							1	2	3	4	5
52	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
53	14	4	3	0	0	21	0	0	3	7	21
54	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
55	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
56	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
57	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
58	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
59	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
60	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
61	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
62	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
63	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
64	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
65	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
66	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
67	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
68	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
69	18	1	2	0	0	21	0	0	2	3	21
70	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
71	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
72	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
73	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
74	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
75	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
76	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
77	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
78	14	5	2	0	0	21	0	0	2	7	21

ข้อ	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	รวม	ความถี่สะสม (Fx)				
							1	2	3	4	5
79	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
80	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
81	15	5	1	0	0	21	0	0	1	6	21
82	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
83	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
84	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
85	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
86	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
87	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
88	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
89	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
90	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
91	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
92	21	0	0	0	0	21	0	0	0	0	21
93	18	3	0	0	0	21	0	0	0	3	21
94	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
95	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
96	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
97	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
98	17	4	0	0	0	21	0	0	0	4	21
99	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
100	15	5	1	0	0	21	0	0	1	6	21
101	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
102	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
103	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
104	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
105	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21

ข้อ	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	รวม	ความถี่สะสม (Fx)				
							1	2	3	4	5
106	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
107	14	7	0	0	0	21	0	0	0	7	21
108	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
109	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
110	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
111	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
112	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
113	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
114	14	7	0	0	0	21	0	0	0	7	21
115	14	6	1	0	0	21	0	0	1	7	21
116	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
117	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
118	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
119	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
120	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
121	17	4	0	0	0	21	0	0	0	4	21
122	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21
123	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
124	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
125	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
126	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
127	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
128	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
129	21	0	0	0	0	21	0	0	0	0	21
130	15	4	2	0	0	21	0	0	2	6	21
131	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
132	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21

ข้อ	มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	รวม	ความถี่สะสม (Fx)				
							1	2	3	4	5
133	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
134	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
135	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
136	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
137	20	0	1	0	0	21	0	0	1	1	21
138	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
139	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
140	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
141	17	3	1	0	0	21	0	0	1	4	21
142	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
143	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
144	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
145	20	1	0	0	0	21	0	0	0	1	21
146	19	2	0	0	0	21	0	0	0	2	21
147	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
148	16	4	1	0	0	21	0	0	1	5	21
149	17	2	2	0	0	21	0	0	2	4	21
150	18	1	2	0	0	21	0	0	2	3	21
151	19	1	1	0	0	21	0	0	1	2	21
152	18	2	1	0	0	21	0	0	1	3	21
153	16	3	2	0	0	21	0	0	2	5	21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลการวิจัย รอบที่ 3

การคำนวณ Median

ข้อ	N	Fx	I	N/2	F	L	Mdn
1	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
2	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
3	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
4	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
5	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
6	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
7	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
8	21	9	1	10.5	12	4.5	**4.63**
9	21	9	1	10.5	12	4.5	**4.63**
10	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
11	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
12	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
13	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
14	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
15	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
16	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
17	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
18	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
19	21	7	1	10.5	14	4.5	**4.75**
20	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
21	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
22	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
23	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
24	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**

ข้อ	N	Fx	I	N/2	F	L	Mdn
25	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
26	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
27	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
28	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
29	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
30	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
31	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
32	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
33	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
34	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
35	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
36	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
37	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
38	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
39	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
40	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
41	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
42	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
43	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
44	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
45	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
46	21	7	1	10.5	14	4.5	**4.75**
47	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
48	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
49	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
50	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
51	21	0	1	10.5	21	4.5	**5.00**

ข้อ	N	Fx	I	N/2	F	L	Mdn
52	21	6	1	10.5	15	4.5	4.80
53	21	7	1	10.5	14	4.5	4.75
54	21	4	1	10.5	17	4.5	4.88
55	21	2	1	10.5	19	4.5	4.95
56	21	6	1	10.5	15	4.5	4.80
57	21	5	1	10.5	16	4.5	4.84
58	21	5	1	10.5	16	4.5	4.84
59	21	5	1	10.5	16	4.5	4.84
60	21	5	1	10.5	16	4.5	4.84
61	21	2	1	10.5	19	4.5	4.95
62	21	6	1	10.5	15	4.5	4.80
63	21	5	1	10.5	16	4.5	4.84
64	21	4	1	10.5	17	4.5	4.88
65	21	4	1	10.5	17	4.5	4.88
66	21	4	1	10.5	17	4.5	4.88
67	21	2	1	10.5	19	4.5	4.95
68	21	3	1	10.5	18	4.5	4.92
69	21	3	1	10.5	18	4.5	4.92
70	21	3	1	10.5	18	4.5	4.92
71	21	1	1	10.5	20	4.5	4.98
72	21	4	1	10.5	17	4.5	4.88
73	21	3	1	10.5	18	4.5	4.92
74	21	3	1	10.5	18	4.5	4.92
75	21	2	1	10.5	19	4.5	4.95
76	21	5	1	10.5	16	4.5	4.84
77	21	5	1	10.5	16	4.5	4.84
78	21	7	1	10.5	14	4.5	4.75

ข้อ	N	Fx	I	N/2	F	L	Mdn
79	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
80	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
81	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
82	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
83	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
84	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
85	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
86	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
87	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
88	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
89	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
90	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
91	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
92	21	0	1	10.5	21	4.5	**5.00**
93	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
94	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
95	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
96	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
97	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
98	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
99	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
100	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
101	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
102	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
103	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
104	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
105	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**

ข้อ	N	Fx	I	N/2	F	L	Mdn
106	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
107	21	7	1	10.5	14	4.5	**4.75**
108	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
109	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
110	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
111	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
112	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
113	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
114	21	7	1	10.5	14	4.5	**4.75**
115	21	7	1	10.5	14	4.5	**4.75**
116	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
117	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
118	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
119	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
120	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
121	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
122	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
123	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
124	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
125	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
126	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
127	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
128	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
129	21	0	1	10.5	21	4.5	**5.00**
130	21	6	1	10.5	15	4.5	**4.80**
131	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
132	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**

ข้อ	N	Fx	I	N/2	F	L	Mdn
133	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
134	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
135	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
136	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
137	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
138	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
139	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
140	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
141	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
142	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
143	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
144	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
145	21	1	1	10.5	20	4.5	**4.98**
146	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
147	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
148	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**
149	21	4	1	10.5	17	4.5	**4.88**
150	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
151	21	2	1	10.5	19	4.5	**4.95**
152	21	3	1	10.5	18	4.5	**4.92**
153	21	5	1	10.5	16	4.5	**4.84**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลการวิจัย รอบที่ 3

การคำนวณ Interquartile(Q3-Q1)

ข้อ	N	N/4	3N/4	FxQ1	FxQ3	FQ1	FQ3	LQ1	LQ3	I	Q3	Q1	Q3-Q1	ผลวิเคราะห์
1	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
2	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
3	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
4	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	**0.62**	สอดคล้อง
5	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	**0.62**	สอดคล้อง
6	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
7	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	**0.55**	สอดคล้อง
8	21	5.3	15.8	1	9	8	12	3.5	4.5	1	5.06	4.03	**1.03**	สอดคล้อง
9	21	5.3	15.8	2	9	7	12	3.5	4.5	1	5.06	3.96	**1.10**	สอดคล้อง
10	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
11	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	**0.62**	สอดคล้อง
12	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
13	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
14	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
15	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
16	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
17	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	**0.62**	สอดคล้อง
18	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
19	21	5.3	15.8	3	7	4	14	3.5	4.5	1	5.13	4.06	**1.06**	สอดคล้อง
20	21	5.3	15.8	1	6	5	15	3.5	4.5	1	5.15	4.35	**0.80**	สอดคล้อง
21	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
22	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
23	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
24	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	**0.55**	สอดคล้อง

ข้อ	N	N/4	3N/4	FxQ1	FxQ3	FQ1	FQ3	LQ1	LQ3	I	Q3	Q1	Q3-Q1	ผลวิเคราะห์
25	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
26	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	**0.62**	สอดคล้อง
27	21	5.3	15.8	3	6	3	15	3.5	4.5	1	5.15	4.25	**0.90**	สอดคล้อง
28	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	**0.55**	สอดคล้อง
29	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	**0.84**	สอดคล้อง
30	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	**0.62**	สอดคล้อง
31	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
32	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
33	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
34	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
35	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
36	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
37	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
38	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	**0.55**	สอดคล้อง
39	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	**0.62**	สอดคล้อง
40	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
41	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	**0.84**	สอดคล้อง
42	21	5.3	15.8	1	6	5	15	3.5	4.5	1	5.15	4.35	**0.80**	สอดคล้อง
43	21	5.3	15.8	1	6	5	15	3.5	4.5	1	5.15	4.35	**0.80**	สอดคล้อง
44	21	5.3	15.8	1	6	5	15	3.5	4.5	1	5.15	4.35	**0.80**	สอดคล้อง
45	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	**0.84**	สอดคล้อง
46	21	5.3	15.8	2	7	5	14	3.5	4.5	1	5.13	4.15	**0.98**	สอดคล้อง
47	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	**0.66**	สอดคล้อง
48	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	**0.58**	สอดคล้อง
49	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	**0.52**	สอดคล้อง
50	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	**0.55**	สอดคล้อง
51	21	5.3	15.8	0	0	21	21	4.5	4.5	1	5.25	4.75	**0.50**	สอดคล้อง

ข้อ	N	N/4	3N/4	FxQ1	FxQ3	FQ1	FQ3	LQ1	LQ3	I	Q3	Q1	Q3-Q1	ผลวิเคราะห์
52	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	0.84	สอดคล้อง
53	21	5.3	15.8	3	7	4	14	3.5	4.5	1	5.13	4.06	1.06	สอดคล้อง
54	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
55	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
56	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	0.84	สอดคล้อง
57	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
58	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
59	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
60	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
61	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
62	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	0.84	สอดคล้อง
63	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
64	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
65	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
66	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
67	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
68	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
69	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
70	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
71	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
72	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
73	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
74	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
75	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
76	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
77	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
78	21	5.3	15.8	2	7	5	14	3.5	4.5	1	5.13	4.15	0.98	สอดคล้อง

ข้อ	N	N/4	3N/4	FxQ1	FxQ3	FQ1	FQ3	LQ1	LQ3	I	Q3	Q1	Q3-Q1	ผลวิเคราะห์
79	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
80	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
81	21	5.3	15.8	1	6	5	15	3.5	4.5	1	5.15	4.35	0.80	สอดคล้อง
82	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
83	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
84	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
85	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
86	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
87	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
88	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
89	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
90	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
91	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
92	21	5.3	15.8	0	0	21	21	4.5	4.5	1	5.25	4.75	0.50	สอดคล้อง
93	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
94	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
95	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
96	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
97	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
98	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
99	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	0.84	สอดคล้อง
100	21	5.3	15.8	1	6	5	15	3.5	4.5	1	5.15	4.35	0.80	สอดคล้อง
101	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	0.84	สอดคล้อง
102	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
103	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
104	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
105	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง

ข้อ	N	N/4	3N/4	FxQ1	FxQ3	FQ1	FQ3	LQ1	LQ3	I	Q3	Q1	Q3-Q1	ผลวิเคราะห์
106	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	0.84	สอดคล้อง
107	21	5.3	15.8	0	7	7	14	3.5	4.5	1	5.13	4.25	0.88	สอดคล้อง
108	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
109	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
110	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
111	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
112	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
113	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
114	21	5.3	15.8	0	7	7	14	3.5	4.5	1	5.13	4.25	0.88	สอดคล้อง
115	21	5.3	15.8	1	7	6	14	3.5	4.5	1	5.13	4.21	0.92	สอดคล้อง
116	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
117	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
118	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
119	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
120	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
121	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
122	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
123	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
124	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
125	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
126	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
127	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
128	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
129	21	5.3	15.8	0	0	21	21	4.5	4.5	1	5.25	4.75	0.50	สอดคล้อง
130	21	5.3	15.8	2	6	4	15	3.5	4.5	1	5.15	4.31	0.84	สอดคล้อง
131	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
132	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง

ข้อ	N	N/4	3N/4	FxQ1	FxQ3	FQ1	FQ3	LQ1	LQ3	I	Q3	Q1	Q3-Q1	ผลวิเคราะห์
133	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
134	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
135	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
136	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
137	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
138	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
139	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
140	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
141	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
142	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
143	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
144	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
145	21	5.3	15.8	1	1	20	20	4.5	4.5	1	5.24	4.71	0.52	สอดคล้อง
146	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
147	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
148	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง
149	21	5.3	15.8	4	4	17	17	4.5	4.5	1	5.19	4.57	0.62	สอดคล้อง
150	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
151	21	5.3	15.8	2	2	19	19	4.5	4.5	1	5.22	4.67	0.55	สอดคล้อง
152	21	5.3	15.8	3	3	18	18	4.5	4.5	1	5.21	4.63	0.58	สอดคล้อง
153	21	5.3	15.8	5	5	16	16	4.5	4.5	1	5.17	4.52	0.66	สอดคล้อง

ภาคผนวก ง

ตารางอธิบายความหมายและขั้นตอนการจัดการความรู้

ตารางแสดงความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ปี (Year)	ผู้แต่ง (Authors)	ความหมาย (Meaning)
1987	Chorafas	การจัดการความรู้เป็นระบบงานระบบหนึ่ง ซึ่งต้องการระบบผู้เชี่ยวชาญเข้ามาสนับสนุน
1987	Hannabuss	การจัดการความรู้หมายถึงการดึงเอาข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ เจตคติ รวมถึงการตัดสินใจของผู้ใช้ที่กระทำต่อผู้อื่น
1990	Strapko	การจัดการความรู้ คือความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล ซึ่งสามารถระบุ จัดเก็บ และบริหารได้ อีกทั้งยังเป็นการทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลที่มีอยู่นั้นถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ
1991	Anthes	การจัดการความรู้ เป็นนโยบาย กระบวนการ และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เพื่อจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยเชื่อมต่อกับเครือข่ายของฐานข้อมูล
1994	Davenport	การจัดการความรู้นั้น เป็นกระบวนการต่างๆ ที่ได้มาซึ่งความรู้ นำมาแบ่งปันและเผยแพร่ รวมถึง การใช้ความรู้นั้น ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
1994	Garvin	การจัดการความรู้นั้น เป็นการดัดแปลง ปรับปรุงพฤติกรรมในองค์กรโดยการสร้าง การได้มา และการถ่ายโอนความรู้เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ และเกิดความคิดใหม่ๆ
1995	Birkett	การจัดการความรู้ เป็นการนำความรู้โดยปริยาย (Tacit Knowledge) ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลนั้นมารวบรวมกันในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง และให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ง่าย และนำไปให้เกิดการสร้างสรรค์ต่อ (การต่อยอดความรู้)
1995	Gopal & Gagnon	การจัดการความรู้ เป็นการระบุหมวดหมู่ในความรู้ที่ต้องการนำมาใช้สนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจ รวมถึงการประเมินสถานภาพความรู้ของบริษัท และนำความรู้ใหม่ที่ได้จากการสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่เดิมไปพัฒนา และเติมส่วนที่ขาดหายให้เต็ม

1995	Maglitta	การจัดการความรู้ การทำแผนที่ความรู้ และแหล่งข้อมูลข่าวสารทั้งแบบ on-line และ off-line การฝึกอบรม การแนะนำ และการใช้เครื่องมือ เพื่อค้นหาความรู้ การควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสาร
1999	Carl Binder	การจัดการความรู้นั้นเป็นกระบวนการต่างๆ และ เป็นระบบหลายๆ ระบบที่มีการรวบรวม แลกเปลี่ยนเครื่องมือต่างๆ ที่สามารถนำมาปฏิบัติจริงได้ โดยทั้งนี้ก็เพื่อที่จะเพิ่มผลในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล กลุ่มและในองค์การให้มากยิ่งขึ้น
1999	Jennie Starr	การจัดการความรู้นั้นเป็นการนำเอาความรู้โดยปริยายที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลนั้นออกมาแบ่งปันกัน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ และเพิ่มผลผลิตขององค์กรมากยิ่งขึ้น
1999	Larry Prusak	การจัดการความรู้หมายถึง การเพิ่มคุณค่าของความรู้ ผ่านทางการถ่ายโอน การใช้ประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่
1999	Rudy Ruggles	การจัดการความรู้เกิดขึ้นในรูปแบบทางธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องในทุกด้านขององค์ความรู้ที่อยู่ในบริษัท รวมถึงการสร้างความรู้ การทำความรู้ให้เป็นระบบ การแบ่งปันความรู้ รวมถึงวิธีการจัดกิจกรรม เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ซึ่งในทางปฏิบัตินั้น การจัดการความรู้ก็คือการรวมกันไว้ระหว่างเครื่องมือทางเทคโนโลยี และกิจวัตรงานขององค์การ
2000	Barron	การจัดการความรู้ เป็นการบูรณาการ และการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะระบุ บริหาร และแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ฐานข้อมูล เอกสาร นโยบาย และกระบวนการต่างๆ อันเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์การ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Worker) ซึ่งเป็นสิ่งสูงสุดที่ทุกองค์การปรารถนา
2000	Bill Ringle	การจัดการความรู้คือการแปลงข้อมูลข่าวสารที่ได้มา การบริหาร การแพร่กระจาย รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีอยู่มาบูรณาการ โดยใช้เครื่องมือ เทคนิค และกลยุทธ์ เพื่อที่จะพัฒนาเป็นองค์การแห่งความรู้

2001	J.C. Thomas, W.A. Kellogg, T. Erickson	การจัดการคว่ามรู้ เป็นการได้มาซึ่งความรู้ การจัดระบบ และการรับข่าวสาร การสร้างความเข้าใจจากการขุดเจาะความรู้ จากตัวหนังสือ จากฐานข้อมูล และ เอกสารต่างๆ เพื่อพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั้น สามารถคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อที่จะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายสูงสุดที่ได้วางไว้
2001	Karl-Erik Sveiby	การจัดการความรู้ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ 1. ระดับบุคคล 2. ระดับองค์การ 1. องค์ความรู้ในระดับบุคคลนั้นทางเทคโนโลยีจำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญทางปัญญาประดิษฐ์ (AI-specialist) และผู้เชี่ยวชาญทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (E-specialist) ส่วนกระบวนการของความรู้ทางบุคคลจำเป็นต้องอาศัยนักจิตวิทยา 2. องค์ความรู้ในระดับองค์การทางเทคโนโลยีนั้นจำเป็นต้องปรับโครงสร้างใหม่ทั้งหมด (Re-engineers) และกระบวนการของความรู้ทางบุคคลนั้นอาศัยนักทฤษฎีองค์การ (Organization theorists) เข้ามามีส่วนร่วม
2001	Paul R Gamble & John Blackwell	การจัดการความรู้ เป็นการประยุกต์ การออกแบบ เพื่อที่จะให้องค์ความรู้นั้นคงอยู่ การถ่ายโอนความรู้ หรือการใช้ความรู้นั้น จากที่หนึ่งในองค์การไปยังอีกที่หนึ่ง
2002	Brian R. Gaines	การจัดการความรู้คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคลหรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร
2002	CIHR Knowledge Management-IGC KM Sub-committee Working Paper	การจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ การระบุ การได้มา การสร้าง การแบ่งปัน การใช้ และการเผยแพร่ องค์ความรู้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาองค์การ ให้เป็นองค์การสมัยใหม่ในยุคศตวรรษที่ 21
2002	CIO.com	การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่องค์การสร้างคุณค่าจากภูมิปัญญาและทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ โดยการ

		แบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงาน แผนก หรือแม้กระทั่งองค์กรอื่นๆ เพื่อให้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในผลการปฏิบัติงานสูงสุด โดยอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องช่วย
2002	Cynthai Taylor Small and Jean Tatalias	การจัดการความรู้ แบ่งออกได้เป็น 2 มุมมอง 1. เป็นกิจกรรม ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรมใหม่ ซึ่งกระบวนการในกิจกรรมนี้จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ การได้มาซึ่งความรู้ การนำความรู้กลับมาใช้ใหม่ ซึ่งผลที่ตามมาจากกระบวนการข้างต้นนี้ จะก่อให้เกิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ 2. เป็นองค์ประกอบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อกิจกรรมในการสร้างองค์ความรู้ข้างต้น ซึ่งรวมไปถึงกลยุทธ์ การวัด นโยบาย เนื้อหา กระบวนการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรม
2002	Dale Warwick	การจัดการความรู้นั้นมีเพื่อจัดการ การดำเนินการ และจัดสภาพแวดล้อม เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานในองค์การสามารถประยุกต์ พัฒนา แบ่งปัน เชื่อมโยงความรู้เข้าด้วยกัน ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรธุรกิจปัจจุบันนำมาใช้ในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้
2002	DestinationKM.com	การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงการทำงานร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ และการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2002	Expernet	การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ วิธีคิด ปัญญา ของพนักงานในองค์กร ซึ่งมาจากการทำงาน การตัดสินใจประจำวัน ทั้งสำเร็จและผิดพลาดในองค์กร เป็นทั้งฐานข้อมูล และเว็บไซต์ขององค์กร ระดับฝ่ายหรือแผนก พนักงานหรือบริษัทคู่ค้า จุดศูนย์รวมระหว่างวัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดความชำนาญและศูนย์รวมข้อมูล เป็นพื้นฐานของโครงสร้างการขับเคลื่อนทางธุรกิจให้กับองค์กรและเป็นการสร้างบุคลากรที่มีความรู้
2002	Gardner Research	การจัดการความรู้ คือการทำงานกับผู้อื่นอย่างสมานสามัคคี และร่วมแบ่งปันองค์ความรู้ ซึ่งจะเป็นสินทรัพย์ทาง

		ปัญญาที่มีค่าของธุรกิจ และควรค่าแก่การลงทุนเป็นอันดับแรกในทั้งองค์การภาครัฐและเอกชน
2002	Greg Macsweeney	การจัดการความรู้นั้น เป็นยิ่งกว่ากลยุทธ์ที่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีธรรมดา เพราะเนื่องจากเราสามารถวิเคราะห์ถึงคุณภาพ และอาจส่งผลต่อการลงทุนของเราได้
2002	Hibbard	การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ได้มาซึ่งความรู้ ที่บริษัทรวบรวมจากผู้เชี่ยวชาญ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานข้อมูล หรือความรู้ในตัวบุคคลที่มีอยู่ นำมาเผยแพร่ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท
2002	IBM ประเทศไทย	การจัดการภูมินั้นเป็นมากกว่าเรื่องของเทคโนโลยีหรือเรื่องของคอมพิวเตอร์ ถ้าเรายอมรับหลักที่ว่าการจัดการภูมิปัญญานั้นเกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหมดในการค้นหาและสร้าง กระจาย และใช้ประโยชน์จากความรู้และประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมานาน ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยที่ในบางครั้งเราอาจจะรับรู้หรือไม่ก็ตาม การจัดการภูมิปัญญาก็ยังคงมีผลกระทบอย่างลึกๆ ต่อการตัดสินใจและการกระทำ การจัดการภูมิปัญญานั้นเป็นเรื่องที่ต้องนำวัฒนธรรม กระบวนการ และ เทคโนโลยี มาพิจารณาร่วมกัน ดังนั้นเราจึงอาจจะสรุปได้สั้นๆ ว่าการจัดการภูมิปัญญานั้นน่าจะหมายถึง ศิลป์ในการสร้างคุณค่าจากทุนทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร ซึ่งรวมถึงการเก็บเกี่ยว จัดการ แบ่งปัน และวิเคราะห์ความรู้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2002	Larry Prusak	การจัดการความรู้นั้นเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการรวมพลังกันระหว่างบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องและในเศรษฐกิจยุคฐานความรู้ นี้ "องค์ความรู้" นี่เองที่จะเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร
2002	MITRE	การจัดการความรู้ หมายถึงกลยุทธ์องค์การ นวัตกรรม การถ่ายโอนความรู้ การพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ การส่งเสริมการเรียนรู้โดยการสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะแก่การเรียนรู้ โดยมีการสร้างความรู้ การแบ่งปัน และการนำมาใช้ใหม่ ซึ่งจะสามารถสะท้อนให้เราเห็นถึงคุณค่า สิ่งที่เราคาดหวัง สิ่งที่เราควรสนับสนุน และสิ่งที่เราควรจะ

		ได้รับ
2002	Nick Bonlis	การจัดการความรู้ หมายถึงการมุ่งประเด็นไปที่วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ กลยุทธ์ การประยุกต์ใช้สิ่งที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จ และผลที่มุ่งหวังขององค์การ
2002	Steve Barth	การจัดการความรู้นั้นเป็นกลยุทธ์ และโครงสร้างแหล่งที่รวบรวมความรู้ และข้อมูลต่างๆ เนื่องมาจาก intellectual นั่นหมายถึง (การศึกษาของมนุษย์, ประสบการณ์ และความชำนาญ) และความรู้ภายนอกนั้นขึ้นอยู่กับ วัฒนธรรมองค์การและกระบวนการของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ส่วนเป้าหมายที่จัดการความรู้นั่นก็คือ เพื่อพัฒนาให้คนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถทำงานได้เป็นกลุ่ม ซึ่งมีการตัดสินใจที่เฉียบคมรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น
2002	Umesh Harigopal, Member, IEEE and Antony Satyadas, Senior Member, IEEE	การจัดการความรู้ คือการจัดหากลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยี เพื่อนำมาแบ่งปัน และเผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญ คอยช่วยเหลือ สร้างความเข้าใจเพื่อการแก้ปัญหา และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2002	Wigg	การจัดการความรู้ เป็นการจัดการที่เป็นระบบ และนำเครื่องมือมาใช้เพื่อขยายองค์ความรู้ที่มีในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าทางการลงทุนในทรัพย์สินทางปัญญาสูงสุดเช่นเดียวกัน
2002	กรมวิชาการ	การจัดการความรู้ (Knowledge management) คือ การหาความรู้ การสังเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ และการเผยแพร่ถ่ายทอด เพื่อให้เกิดประโยชน์
2002	บดินทร์ วิจารณ์	การจัดการความรู้นั้น คือการที่ทำให้ความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์การนั้นเกิดประโยชน์ และสามารถใช้ประโยชน์จากทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) นั้นได้อีกด้วย
2002	ยืน ภู่วรรณ	การจัดการความรู้ วิธีการจัดการความรู้ เป็นเทคนิคที่ผสมผสานวิธีการต่างๆ เข้าด้วยกัน ตั้งแต่เรื่องการจัดการ

		ฐานข้อมูล ดาต้าแวร์เฮาส์ ดาต้ามายนิ่ง ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ในองค์กร ซึ่งในระบบการจัดการองค์กร มี CIO ทำหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศขององค์กร ปัจจุบันมีผู้กล่าวถึง CKO คือ Chief Knowledge Officer หรือผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ บริหารและจัดการในเรื่องความรอบรู้ขององค์กร
2002	โลตัส	Knowledge management เป็นขบวนการที่สร้างเสริมระบบการทำงานประสานร่วมกัน (Collaborative) อย่างเป็นระบบ ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม โดยการนำข้อมูลข่าวสารและความรู้ในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งความชำนาญในแต่ละบุคคลมาทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดอันจะก่อให้เกิดผลบริบูรณ์ทางธุรกิจและสามารถแข่งขันในตลาดได้ ทั้งนี้การบริหารและการจัดการด้านความรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องอยู่ที่ว่าองค์กรนั้นๆ สามารถรู้ว่ามีอะไรบ้างที่พวกเขารู้ และนำสิ่งที่รู้มาถกให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ในมุมมองของโลตัสเชื่อว่า องค์ประกอบสำคัญของการบริหารและจัดการความรู้ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก (PPT) ดังนี้ 1. People หมายถึง บุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นนักประพันธ์ เพื่อนร่วมงาน ผู้เชี่ยวชาญ ลูกค้า เพื่อน หรืออื่นๆ หรือแม้แต่ผู้ที่กำลังสนทนา กำลังแลกเปลี่ยนและเชื่อมต่อข้อมูลอยู่บนออนไลน์ หรือบนอิเล็กทรอนิกส์เมล์ระหว่างการประชุมผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการใช้งานบนคอร์ปอเรต เยลโล่ ซึ่งโลตัสมีผลิตภัณฑ์ที่สามารถรองรับการทำงานตรงนี้ คือ Sameime และ ExpertNetwork 2. Places หมายถึง สถานที่ซึ่งมีการถ่ายทอดและร่วมกันใช้ข้อมูลความรู้ ไม่ว่าจะด้วยการตั้งคำถามหรือการแสดงความคิดเห็น เช่น การประชุมบนเครือข่าย (Online Meeting) และบนระบบการทำงานประสานร่วมกัน (Collaborative) โดย Places จะเป็นที่ซึ่ง People สามารถทำงานประสานร่วมกันได้ สามารถแชร์ความคิดเห็น สามารถตั้งคำถามและหาคำตอบ โดยโลตัสมีผลิตภัณฑ์ที่รองรับส่วนนี้ได้ คือ Domino R5 quickPlace และ

		LearningSpace 3. Things หมายถึง เนื้อหา ความรู้ ภูมิปัญญา หรือข่าวสาร ทั้งที่เป็นโครงสร้างสำเร็จ (Structured Content) และที่ยังไม่เป็นโครงสร้างสำเร็จ (Unstructured content) รวมถึงสิ่งที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นและได้รับมา หรือจากการแยกแยะ การแชร์ข้อมูล จากการสืบค้นหา จากโปรแกรมครอว์เรอร์ จากเอเย่นต์ และจากโปรแกรมไมนิ่ง ซึ่งโลตัสมีผลิตภัณฑ์ที่สามารถรองรับการทำงานตรงนี้ คือ Note Headlines, Domino Catalog, Extended Search, Domino. Doc, และ Domino Workflow
2002	**วีรวุธ มาฆะศิรานนท์**	การจัดการความรู้นั้น เป็นการบริหารคน เพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยน และวัดผลความสามารถ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ได้ นอกจากนี้ยังเป็นการบริหารข้อมูล เพื่อพัฒนา ISM (Information System Management) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคนประกอบด้วย (ข้อมูล + ความรู้ + ประสบการณ์), ระบบ (AI + Expert System)
2002	**ศ. นพ. ประเวศ วะสี**	การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการให้มีการรับรู้จริง สร้างความรู้ สังเคราะห์ความรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งาน นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติ (Action Knowledge) มีการเรียนรู้ในการปฏิบัติ มีการสร้างความรู้ในการปฏิบัติ มีการประเมินผลการปฏิบัติ มีการเอาผลการประเมินมาสู่การเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อยกระดับปัญญาของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เอาปัญญายกระดับกลับไปใช้ในการปฏิบัติอีก เช่นนี้ วนกลับมาซ้ำแล้วซ้ำอีก ทุกรอบปัญญาและการปฏิบัติก็จะดีขึ้นเรื่อยๆ ในกระบวนการนี้มีการสร้างนักสร้างความรู้ (นักวิจัย) สร้างนักจัดการความรู้ การฝึกอบรม และการสร้างเครือข่ายเพิ่มขึ้นตลอดเวลา
2002	**ศ.นพ. วิจารณ์ พานิช**	การจัดการความรู้ นั้นเป็นเครื่องมือนำสติปัญญาของชาติหรือขององค์การมาเพิ่มพลัง (Synergy) นำความรู้จากทั่วโลกมาใช้ประโยชน์ เป็นกระบวนการที่จำเป็นสำหรับสังคมในยุคสังคมเศรษฐกิจ ฐานความรู้ ประเทศ และองค์การที่

		มีความสามารถในการจัดการความรู้จะมีความสามารถในการแข่งขันสูง มีความสามารถในการปรับตัว นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งตัวบุคคล องค์กร เครือข่ายขององค์กรหรือชุมชนและประเทศจะต้องมีทักษะในการดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นพลวัต (Dynamic & Lifelong Learning)
2002	สคค.	การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่ซับซ้อน เพื่อนำความรู้มาใช้ประโยชน์แก่สังคม องค์กร กลุ่มบุคคล และบุคคล นอกจากนี้ยังถือได้ว่าเป็นอาวุธในสังคมเศรษฐกิจบนฐานความรู้อีกด้วย และยังนับได้ว่าเป็นเครื่องมือในการผลิตสินค้า-บริการ หรือในการพัฒนาเป็น "สินค้า"
2002	สถาบันคีนัน แห่งเอเชีย	การจัดการความรู้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรทุกขนาด สำหรับองค์กรขนาดเล็ก และขนาดกลางที่มีความยืดหยุ่นสูง ความรู้ในการตอบสนองอย่างฉับไวต่อความพึงพอใจของลูกค้า และการบริหารความรู้ในองค์กรเพื่อให้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอันจำกัดในองค์กรได้อย่างสูงสุดเป็นหัวใจของความสำเร็จ นอกจากนี้การรักษาความรู้ให้อยู่กับองค์กรโดยไม่ยึดติดกับบุคคลนับเป็นเรื่องสำคัญ สำหรับองค์กรขนาดใหญ่การเชื่อมโยงความรู้ระหว่างหน่วยธุรกิจอีกทั้งการจัดเก็บรวบรวมความรู้เป็นฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Repository) เพื่อเป็นฐานในการต่อยอดความรู้และสะดวกต่อการเรียกใช้เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการจัดการความรู้เป็นหลักสากลขององค์กรที่ประสบความสำเร็จทุกองค์กร

ขั้นตอนการจัดการความรู้

Strapko 1990	Anthes 1991	Davenport 1994	Garvin 1994	Birkett 1995
1. การจัดเก็บความรู้ 2. การบริหารความรู้	1. นโยบาย 2. กระบวนการ 3. เทคโนโลยี 4. การเชื่อมต่อกับเครือข่ายข้อมูล	1. การได้มาซึ่งความรู้ 2. การแบ่งปันความรู้ 3. การเผยแพร่ความรู้ 4. การนำความรู้ไปใช้	1. การสร้างความรู้ 2. การได้มาซึ่งความรู้ 3. การถ่ายโอนความรู้ 4. สามารถนำไปต่อยอดได้	1. การรวบรวมความรู้ 2. การเข้าถึงความรู้ 3. การนำความรู้ไปต่อยอด
Maglitta 1995	**Carl Binder 1995**	**Jennie Starr 1999**	**Larry Prusak 1999**	**Rudy Ruggles 1999**
1. การทำแผนที่ความรู้ 2. การสืบค้นข้อมูล 3. การนำความรู้ไปใช้	1. การได้มาซึ่งความรู้ 2. การแบ่งปันความรู้ 3. การเผยแพร่ความรู้ 4. การนำความรู้ไปใช้	1. การดึงเอาความรู้ 2. การแบ่งปันกัน 3. สามารถนำไปต่อยอดเกิดองค์ความรู้ใหม่	1. การถ่ายโอนความรู้ 2. การนำความรู้ไปใช้ 3. การเพิ่มคุณค่าของความรู้ 4. การสร้างนวัตกรรมใหม่	1. การสร้างความรู้ 2. การทำความรู้ให้เป็นระบบ 3. การแบ่งปันความรู้ 4. การใช้เทคโนโลยี 5. การสร้างนวัตกรรมใหม่

Barron 2000	Bill Ringle 2000	J.C. Thomas, W.A. Kellogg, T. Erickson 2001	Karl-Erik Sveiby 2001	Paul R Gamble & John Blackwell 2001
1. การระบุสิ่งที่ต้องรู้ 2. การบริหารความรู้ 3. การแบ่งปันความรู้ 4. การใช้ความรู้	1. การได้มาซึ่งความรู้ 2. การจัดการความรู้ 3. การสืบค้นความรู้ 4. การถ่ายโอนความรู้	1. การได้มาซึ่งความรู้ 2. การสืบค้นความรู้ 3. การถ่ายโอนความรู้	1. การสร้างความรู้	1. การออกแบบ 2. การถ่ายโอนความรู้ 3. การใช้ความรู้
CIHR Knowledge Management-IGC KM Sub-committee Working Paper 2002	CIO.com 2002	Dale Warwick 2002	DestinationKM.com 2002	Gardner Research 2002
1. การระบุสิ่งที่ต้องรู้ 2. การได้มาซึ่งความรู้ 3. การสร้างความรู้ 4. การแบ่งปันความรู้ 5. การใช้และการเผยแพร่ความรู้	1. การสร้างความรู้ 2. การแบ่งปันความรู้ 3. การใช้เทคโนโลยี	1. การสร้างความรู้ 2. การแบ่งปันความรู้	1. การดึงเอาความรู้ที่มีอยู่ 2. การสร้างความรู้ 3. การเก็บความรู้ 4. การแบ่งปันความรู้ 5. การเชื่อมโยงความรู้	1. การร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน 2. การเพิ่มคุณค่าของความรู้ 3. การแบ่งปันความรู้ 4. การนำความรู้ไปใช้

Hibbard 2002	IBM **ประเทศไทย** 2545	MITRE 2002	Steve Barth 2002	Umesh Harigopal, Member, IEEE and Antony Satyadas, Senior Member, IEEE 2001
1. การได้มาซึ่งความรู้ 2. การเผยแพร่ความรู้	1. การสืบค้นความรู้ 2. การวิเคราะห์ความรู้ 3. การสร้างความรู้ 4. การเผยแพร่ความรู้ 5. การนำความรู้ไปใช้	1. การสร้างความรู้ 2. การแบ่งปันความรู้ 3. การนำความรู้มาใช้ใหม่	1. การรวบรวมความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การแบ่งปันความรู้ 4. การนำความรู้ไปใช้	1. การรวบรวมความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การแบ่งปันความรู้ 4. การนำความรู้ไปใช้
Wigg 2002	**กรมวิชาการ** 2545	**บดินทร์ วิจารณ์** 2545	**โลตัส** 2545	**ศ.นพ. ประเวศ วะสี** 2545
1. การสร้างความรู้ 2. การแบ่งปันความรู้ 3. การนำความรู้ไปใช้ 4. การนำความรู้ไปต่อยอด	1. การแสวงหาความรู้ 2. การสังเคราะห์ 3. การใช้ประโยชน์ 4. การเผยแพร่ ถ่ายทอด	1. การระบุสิ่งที่ต้องรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การได้มาซึ่งความรู้ 4. การแบ่งปันความรู้ 5. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	1. การร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน 2. การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ 3. การเพิ่มคุณค่าของ	1. การรับรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การสังเคราะห์ความรู้ 4. การนำความรู้ไป

			ความรู้ 4. การแบ่งปันความรู้ 5. การนำความรู้ไปใช้	ใช้ 5. การเรียนรู้ 6. การประเมินผล
ศ.นพ. วิจารณ์ พานิช **2545**	**สำนักงานจัดการความรู้** **2545**	**สถาบันคีนัน แห่งเอเชีย** **2545**	Franz Kurfess 1999	Online Learning 1999
1. การรวบรวมความรู้ 2. การจัดระบบความรู้ 3. การจัดเก็บความรู้ 4. การเข้าถึงความรู้ 5. การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย 6. การแบ่งปันความรู้ 7. การนำความรู้ไปใช้ 8. การนำความรู้ไปต่อยอด 9. การดำเนินการอย่างเป็นพลวัต	1. การรวบรวมความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การนำความรู้ไปใช้ 4. การสร้างนวัตกรรมใหม่	1. การจัดเก็บและรวบรวมความรู้เป็นฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2. การนำความรู้มาต่อยอด	1. การระบุสิ่งที่จะเรียนรู้ 2. การแสวงหาความรู้ 3. การได้มาซึ่งความรู้ 4. การแบ่งปันความรู้ 5. การประเมินความรู้	1.การวิเคราะห์ความรู้ 2.การออกแบบความรู้ 3.การสร้างความรู้ 4.การปฏิบัติ 5. การประเมินผล

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย