

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร

เอกลักษณ์ อัดตะหัง\*

บริษัท อะมาดิอุส เอเชีย จำกัด

ศรีสมรภัท อินทุจันทร์ยง

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\*Correspondence: holaguide@gmail.com

doi: 10.14456/jisb.2018.20

วันที่รับบทความ: 31 ก.ค. 2561

วันแก้ไขบทความ: 31 ส.ค. 2561

วันที่ตอบรับบทความ: 14 ก.ย. 2561

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร ด้วยวิจัยเชิงปริมาณที่ประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและแบบจำลองการโน้มน้าวใจโดยใช้ความกลัวมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์กรที่มีระบบจัดการความรู้ใช้งานโดยไม่จำกัดประเภทขององค์กร จำนวน 201 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ตามกรอบการวิจัยที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม และการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร ในขณะที่เจตคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรเนื่องจากช่องทางในการแบ่งปันความรู้มีความแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงให้ผลที่แตกต่างกันในช่วงอายุที่ต่างกัน ประโยชน์จากงานวิจัยนี้ทำให้องค์กรต่างๆ สามารถนำปัจจัยที่มีผลไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบจัดการความรู้หรือปรับปรุงระบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ระบบจัดการความรู้ ความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้

# Factor Affecting the Intention to Use Knowledge Management System in the Organization

**Ekalak Auttanung**

Amadeus Asia Limited

**Srisomruk Intojunyong**

Thammasat Business School, Thammasat University

\*Correspondence: holaguide@gmail.com

doi: 10.14456/jisb.2018.20

Received: 30 Jul 2018

Revised: 31 Aug 2018

Accepted: 14 Sep 2018

## Abstract

The objective of this study is to determine the factors affecting the intention to use knowledge management system in the organization. This research is a quantitative research that applies the Theory of Planned Behavior, Technology Acceptance model and Fear Appeal Model to develop research conceptual model. The data were collected by electronics questionnaire from 201 personnel that work within the organization that implemented knowledge management system regardless of organizational types. The results found that perceived knowledge sharing behavioral control, perceived ease of use, perceived usefulness, perceived threat susceptibility and self-efficacy directly affect the intention to use knowledge management system in the organization. However, attitude toward knowledge sharing behavior and subjective norms do not affect the intention to use knowledge management in the organization. The reason might be that each organization has different channels to share knowledge not only limited to the system and subjective norms show result differently in various ages. The organizations can use these influenced factors to develop or improve knowledge management

**Keywords:** Knowledge Management System, Intention to use Knowledge Management System

## 1. บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันความรู้เป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร (Nonaka, 2007) การจัดการความรู้จึงไม่ใช่สิ่งที่ทำกันตามกระแสแต่เป็นสิ่งที่ต้องกระทำเพราะไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเปลี่ยนแปลงได้ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมที่เป็นปัจจัยหรือเป็นตัวกำหนดให้ต้องแข่งขัน (ลาวัลย์ สุขยิ่ง, 2550) ในหลายๆ กรณีที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องหรือหยุดชะงัก (Hana & Lucie, 2011) เนื่องจากบุคลากรที่ยังคงอยู่หรือบุคลากรที่ถูกจ้างเข้ามาใหม่นั้นไม่สามารถทดแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแบ่งปันความรู้ความสามารถจึงเป็นความจำเป็นที่ทำให้เกิดการพัฒนากิจกรรมใหม่ ๆ และสมรรถนะหลักที่จำเป็นในการทำงานเพื่อเพิ่มมูลค่าและความยั่งยืนที่ช่วยสร้างข้อได้เปรียบให้แก่องค์กร (Renzl, 2008) จากความนิยมของการจัดการความรู้พบว่าผลการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2546 โดยใช้คำว่า “Knowledge Management” หรือ “การจัดการความรู้” เป็นกุญแจในการสืบค้นผ่านเสิร์ชเอนจิน (www.google.com) พบว่ามี 4.8 ล้านเว็บเพจ ที่มีคำว่า “Knowledge Management” หรือ “การจัดการความรู้” ปรากฏอยู่ (ลาวัลย์ สุขยิ่ง, 2550) และผลลัพธ์จากการสืบค้นโดยใช้กุญแจหลักคำเดียวกันผ่านเสิร์ชเอนจิน (www.google.com) เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 26.9 ล้านเว็บเพจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการจัดการความรู้ การจัดการความรู้จะบรรลุเป้าหมายได้ดีต้องทำให้ความรู้ฝังลึกในตัวบุคคลกลายมาเป็นความรู้ชัดแจ้งที่สามารถบันทึกเพื่อให้นักคนอื่นนำไปใช้เพื่อการพัฒนาต่อยอดความรู้และสามารถจัดเก็บการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในฐานความรู้ขององค์กรเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงไม่ให้ความรู้เหล่านั้นหายไปกับตัวบุคคลนั้นๆ (ประพนธ์ ผาสุขยัต, 2547) องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรมี 3 ประการคือ

(1) คน (Human) ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้ที่นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

(2) เทคโนโลยี (Technology) เป็นเครื่องมือในการช่วยค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปใช้งานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

(3) กระบวนการความรู้ (Knowledge process) เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการต้องเชื่อมโยงและบูรณาการเข้าด้วยกันอย่างสมดุลและเหมาะสม การนำวิธีการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร เป็นการเพิ่มคุณภาพและศักยภาพขององค์กรเอง โดยการนำความรู้ที่มีอยู่เดิม มาบูรณาการก่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ ๆ และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นจนกลายเป็นวงจรแห่งการเรียนรู้ที่เพิ่มพูนอย่างไม่รู้ที่สิ้นสุด (ศศิธร สายศักดิ์, 2556)

ระบบจัดการความรู้ (Knowledge management system) หมายถึง ระบบที่มีการนำเข้า เก็บรักษา แลกเปลี่ยนและเข้าถึงความรู้ที่สามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งรวมไปถึงบริบทเกี่ยวกับความรู้ ระบบที่ทำการรวบรวมความรู้ประเภทต่างๆ จากบทเรียนในอดีต ระบบการจำแนกเอกสารความรู้ ระบบที่ช่วยค้นหาผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง โดยมีเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญ (Kulkarni et al., 2006) เทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้งานในระบบจัดการความรู้จะเป็นเครื่องมือในการช่วยปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนพฤติกรรมจัดการความรู้ในองค์กรให้สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความรู้ใหม่ รวมถึงการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรเป็นการอำนวยความสะดวกในกิจกรรมความรู้ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบจัดการความรู้ ความสำคัญของระบบจัดการความรู้ที่มีต่อองค์กรส่งผลให้เกิดความสนใจในปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับและตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร ที่จะนำไปเป็นตัวแบบในการนำระบบจัดการความรู้มาปรับใช้ในองค์กรอื่นๆ ที่สนใจได้ โดยสามารถมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยชีวิตที่ส่งผลถึงความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ได้โดยทันที

ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรเองและเพื่อประโยชน์แห่งการเรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กรสืบต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อกระตุ้นให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญของความรู้ การจัดการความรู้และระบบจัดการความรู้

## 2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้นำทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model) มาเป็นหลักในการศึกษางานวิจัยในอดีตสามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้ดังนี้

**เจตคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (Attitude toward knowledge sharing behavior)** หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกหรือความเชื่อในการกระทำพฤติกรรมใด ที่ส่งผลในเชิงบวก บุคคลนั้นย่อมมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น เมื่อตัวบุคคลมีความเชื่อว่าการแบ่งปันความรู้กับบุคลากรในองค์กรจะส่งผลดีทั้งต่อตนเองและองค์กรแล้ว บุคคลนั้นจะมีเจตคติที่ดีต่อการแบ่งปันความรู้ (Ryu et al., 2003) การแบ่งปัน รวบรวมและจัดเก็บความรู้แบบต่างๆ ให้อยู่กับองค์กรมากกว่าการอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งช่วยทำให้ความรู้นั้นยังคงอยู่และเป็นผลดีต่อองค์กรในระยะยาว ไม่สูญหายไปกับบุคลากรเมื่อบุคคลเหล่านั้นออกจากงาน เช่น การจัดทำฐานข้อมูลที่จัดเก็บรวบรวมความรู้เพื่อการแบ่งปันระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มากขึ้น (Hansen et al., 1999)

**การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการแบ่งปันความรู้ (Subjective norms toward knowledge sharing)** หมายถึง สิ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบทางความคิดจากบุคคลอื่นที่มีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้น อาจเป็นแรงกระตุ้น ความเชื่อหรือแรงจูงใจที่ปฏิบัติตามการกระทำที่มาจากบุคคลนั้น เช่น เพื่อน ครอบครัว ผู้บังคับบัญชา (Ajzen, 1991) การที่บุคลากรเห็นว่าบุคคลใดก็ตามในองค์กรที่มีความสำคัญต่อเขา เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ได้มีการริเริ่มแบ่งปันความรู้เกิดขึ้น บุคคลนั้นก็จะมีความโน้มที่จะแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย (Ryu et al., 2003) ความน่าเชื่อถือและภาวะผู้นำของบุคคลที่สนับสนุนการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคคลนั้น (Yang 2010; DuBrien 1998; Korsgaard et al., 2002)

**การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (Perceived knowledge sharing behavioral control)** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าง่ายหรือยากที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา ซึ่งอาจสะท้อนจากประสบการณ์ในอดีตและการคาดคะเนปัจจัยที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคในการรับรู้การควบคุม บุคคลอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมอาจได้รับอิทธิพลจาก ประสบการณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมในอดีต ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น การสังเกตจากประสบการณ์ของครอบครัว และตัวแปรอื่นๆ ที่เพิ่มหรือลดการรับรู้ความยากง่ายของการกระทำพฤติกรรมนั้น (ปิยภรณ์ อภิฐานจิตติ, 2551) ถ้าบุคคลเชื่อว่ามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมได้และสามารถควบคุมให้เกิดผลได้ตามที่ตั้งใจ บุคคลนั้นจะมีความโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น (สุวรรณาวิริยะประยูร, 2548)

**การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness)** หมายถึง การแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งนั้นจะส่งผลดีกับการทำงาน ความมีประโยชน์จะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับบุคคลว่าเทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Davis, 1989) ซึ่งการที่บุคคลมีความรู้ที่เพิ่มขึ้นย่อมหมายถึงบุคคลนั้นได้รับประโยชน์ทั้งจากการเรียนรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้งานระบบจัดการความรู้เนื่องจากเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Punnoose, 2012; สิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555)

**การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived ease of use)** หมายถึง การที่บุคคลเชื่อมั่นว่าการใช้งานนั้นไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามที่มากเกินไป โดยความง่ายในการใช้งานจะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแง่ของปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงตามความคาดหวังหรือไม่ (Davis, 1989; สิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์ตุรภัทร, 2555)

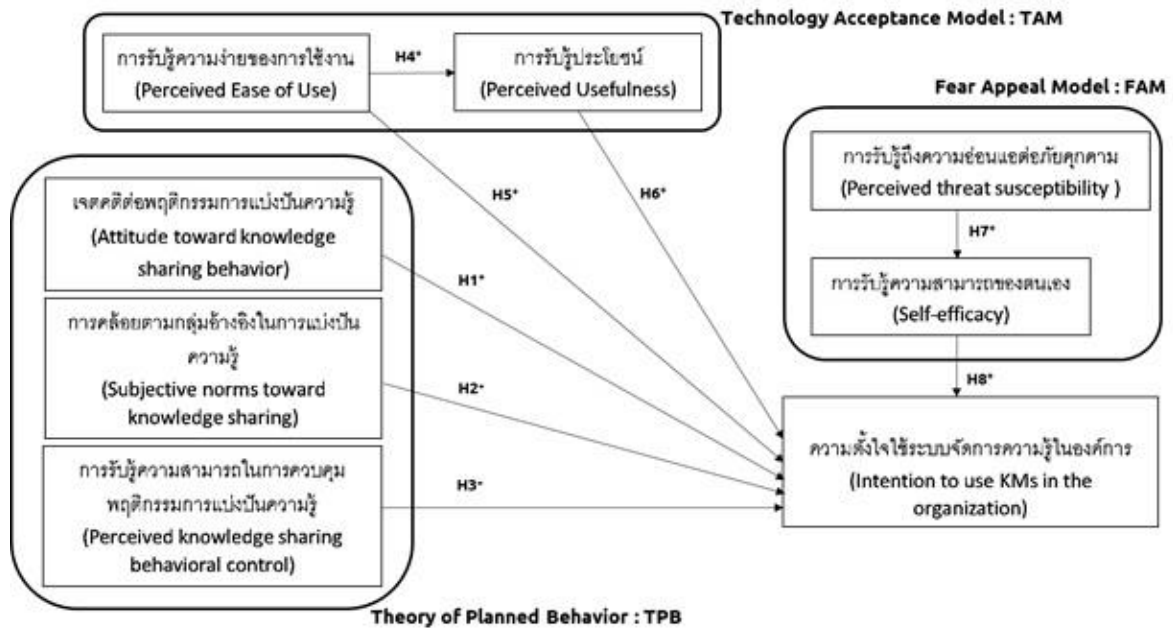
**การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม (Perceived threat susceptibility)** หมายถึง ระดับของความเป็นไปได้และผลกระทบของปัจจัยกระตุ้นจากภายนอกที่มีอยู่ ที่บุคคลนั้นตระหนักถึงได้ เช่นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่ออาชีพหรือหน้าที่การงาน อาจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลกรในองค์กรเกษียณอายุหรือลาออก ยิ่งบุคคลนั้นรับรู้ถึงระดับของความเป็นไปได้และผลกระทบของภัยคุกคามที่มีอยู่ เช่น โอกาสในการก้าวหน้าต่ออาชีพการงาน บุคคลนั้นจะยิ่งตอบสนองต่อปัจจัยกระตุ้นจากภายนอกนั้นได้ดียิ่งขึ้น (Gore & Bracken, 2005)

**การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)** หมายถึง การที่บุคคลนั้นเชื่อในความสามารถของตนเอง และรู้ว่าตนเองจะปฏิบัติตอบสนองตามคำแนะนำนั้นได้ (Witte, 1994 as cited in Johnston & Warkentin, 2010) ความเชื่อหรือความมั่นใจของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่ต้องการนั้นจนประสบผลสำเร็จได้ ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Bandura, 1977)

**ความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร (Intention to use KM in the organization)** หมายถึง เจตนาหรือความต้องการที่จะใช้ระบบจัดการความรู้ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมขั้นตอนการสร้างความรู้ การเก็บรักษาและการสืบค้นข้อมูลความรู้ การแลกเปลี่ยนและการประยุกต์ใช้ข้อมูลความรู้ขององค์กร ทำให้สามารถเตรียมตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง การหมุนเวียน การลดขนาดและการใช้ประโยชน์จากความรู้โดยการทำให้ความเชี่ยวชาญสามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว นอกจากนี้ระบบจัดการความรู้ยังช่วยเรื่องการจัดการความรู้โดยการทำให้ความรู้ถ่ายโอนจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งที่ต้องการความรู้ได้อย่างทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบ (Ajzen, 1991; Alavi & Leidner, 2001; Bose, 2004)

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

จากการประยุกต์ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model) มาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐาน ผสมกับปัจจัยใหม่ 2 ปัจจัยที่งานวิจัยนี้เพิ่มเข้ามา คือ การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral intention) จากแบบจำลองการโน้มน้าวใจโดยใช้ความกลัว (Fear appeal model) เพื่อใช้เป็นกรอบการศึกษาในการหาคำตอบของการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร

การแบ่งปันความรู้ถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้การจัดการความรู้ (Knowledge management) ในองค์กรประสบความสำเร็จ นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคคลใดค้นพบความรู้ใหม่ๆ แต่ไม่มีการนำความรู้นั้นแบ่งปันกับผู้อื่นหรือนำกลับมาใช้ใหม่ก็ถือว่าความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่นั้นเป็นความรู้ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร การรวบรวมและจัดเก็บความรู้แบบต่างๆ ให้อยู่กับองค์กรมากกว่าการอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งช่วยทำให้ความรู้ที่ยังคงอยู่และเป็นผลดีต่อองค์กรในระยะยาว ไม่สูญหายไปกับบุคลากรเมื่อบุคคลเหล่านั้นออกจากงาน เช่น การจัดทำฐานความรู้ที่จัดเก็บรวบรวมความรู้เพื่อการแบ่งปันระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มากขึ้น (Hansen et al., 1999) นอกจากนี้การแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนความรู้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีเจตนาในการแบ่งปันความรู้ก่อน (Qian et al., 2008) ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H1: เจตคติต่อพฤติกรรมแบ่งปันความรู้ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นการรับรู้บุคคลที่มีแรงผลักดันทางสังคมหรือตัวบุคคลอื่นที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นๆ อาจมาจากความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงหรือแรงจูงใจจากกลุ่มอ้างอิงที่จะปฏิบัติตามกลุ่มอ้างอิงนั้น (Ajzen, 1991) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจแสดงถึงพฤติกรรมเรื่องการแบ่งปันความรู้ หากบุคลากรในองค์กรเห็นว่าบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขา เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน มีการแบ่งปันความรู้เกิดขึ้น บุคคลนั้นก็จะมีมุมมองในทางบวกและมีแนวโน้มที่จะแบ่งปันความรู้ โดยความน่าเชื่อถือและภาวะผู้นำของบุคคลที่สนับสนุนการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ของบุคคลนั้น (Yang, 2010; DuBrin, 1998; Korsgaard et al., 2002) ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H2: การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลเป็นการรับรู้ระดับความยากง่ายของการกระทำพฤติกรรมนั้นซึ่งเป็นการสะท้อนจากประสบการณ์ในอดีตและการคาดคะเนปัจจัยที่อาจสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคในการควบคุมพฤติกรรม ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในอดีต ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นจากบุคคลอื่น การสังเกตจากประสบการณ์รอบตัว และตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถเพิ่มหรือลดการรับรู้ความยากง่ายของการกระทำพฤติกรรมนั้น (ปิยภรณ์ อภิฐานนิจิต, 2551) การทบทวนงานวิจัยในอดีตพบว่า การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการของการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการความตั้งใจเพื่อแลกเปลี่ยน กระจายความรู้หรือประสบการณ์ระหว่างบุคคล (Wu et al., 2012) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจมีความเกี่ยวข้องกัน หากบุคคลสามารถสัมผัสได้ถึงประสบการณ์ที่สำเร็จได้จริง เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่เดิมหรือเป็นทักษะที่ถนัด ย่อมส่งผลถึงความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้ (สุวรรณ วิริยะประยูร, 2548) ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

*H3: การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร*

การรับรู้ความง่ายของการใช้งานคือการทำงานที่บุคคลเชื่อว่าจะไม่ต้องใช้ความพยายามใดๆ ในการใช้ทำความเข้าใจหรือใช้งานระบบจัดการความรู้ และถ้าระบบใดๆ มีการใช้งานที่ง่าย จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานได้โดยง่ายและนำไปสู่การมีพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะใช้งาน ดังนั้นหากมีการรับรู้ความง่ายของการใช้งานเกิดขึ้น ย่อมส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานได้และมีผลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง (Said et al., 2007; Abdelrahman, 2013) ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

*H4: การรับรู้ความง่ายของการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์*

*H5: การรับรู้ความง่ายของการใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร*

การรับรู้ประโยชน์คือ ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการแสวงหาความรู้ในระบบจัดการความรู้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Davis, 1989) การที่บุคคลมีความรู้ที่เพิ่มขึ้นหมายถึงบุคคลนั้นได้รับประโยชน์ทั้งจากการเรียนรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้งานระบบจัดการความรู้เนื่องจากเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน บุคคลใดที่เห็นว่าการจัดการความรู้มีประโยชน์ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร (Punnoose, 2012) ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

*H6: การรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร*

การรับรู้ถึงระดับความรุนแรงของภัยคุกคามนำมาซึ่งการรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและการรับรู้ความสามารถของตนเองในความเป็นไปได้ที่จะเผชิญและรับมือกับภัยคุกคามที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้น (Rogers, 1975; Witte, 1992) ในบริบทของการใช้งานระบบจัดการความรู้ การรับรู้ระดับความรุนแรงต่อภัยคุกคามจากภายนอกที่เกิดขึ้นจากความกลัวต่อความไม่ก้าวหน้าในอาชีพอันเนื่องมาจากการขาดความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

*H7: การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง*

การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ ระดับที่บุคคลนั้นเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติตอบสนองตามคำแนะนำ (Witte, 1994) ความเชื่อหรือความมั่นใจของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่ต้องการนั้นจนประสบผลสำเร็จได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Bandura, 1977) หากบุคคลรับรู้ได้ว่าตนเองมีความรู้หรือขีดความสามารถที่ต่ำ บุคคลนั้นจะกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองแล้ว การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองย่อมส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H8: การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร

#### 4. วิธีการวิจัย

ประชากรของงานวิจัยนี้เป็นพนักงานที่ทำงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีสถานที่ทำงานในประเทศไทย และมีระบบจัดการความรู้ในองค์กร รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 ราย ที่คำนวณจากโปรแกรม G\*Power ด้วยแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปรับปรุงขึ้นมาจากการค้นคว้าข้อมูลทางเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ประกอบด้วย ปิยภรณ์ อภิฐานจิตติ, 2551; สุวรรณ วิริยะประยูร, 2548; สิงหะ จวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555; Hansen et al., 1999; Yang, 2010; Said et al., 2007; Abdelrahman, 2013; Punnoose, 2012; Gore & Bracken, 2005; Bandura, 1977; Johnston & Warkentin, 2010; Alavi & Leidner, 2001; Bose 2004) ข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปสอบทานข้อมูลที่ขาดหาย (Missing data) ข้อมูลสุดโต่ง (Outliers) การกระจายตัวของข้อมูล (Normality) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy of the data) ก่อนการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยใช้การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) (เพ็ญแข ศิริวรรณ, 2546) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชที่ควรมากกว่า 0.7 เพื่อนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical regression analysis) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และหาค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมด้วยโปรแกรมจากเว็บ Denielsofer

#### 5. ผลการวิจัย

##### 5.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 57.0) โดยอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี (ร้อยละ 34.4) ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.6) ทำงานอยู่ในหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 73.5) ขนาดขององค์กรมากกว่า 5,000 คน (ร้อยละ 28.7) และทำงานในองค์กรประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 14.6) ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 50.8) ทำงานในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 18.2) และมีอายุงานระหว่าง 3-5 ปี (ร้อยละ 28.7)

##### 5.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ที่กำหนดให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 และค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 ผลการทดสอบพบว่า ค่าสถิติที่ได้ของแต่ละตัวแปรและข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อคำถามสามารถจัดกลุ่มตัวแปรของงานวิจัยได้ครบ 8 ตัวแปร ด้วยข้อคำถาม 37 ข้อคำถาม ทุกตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชมากกว่า 0.7 มีเพียงคำถามข้อ 4-5 ในปัจจัยเพื่อวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และข้อ 5 ในปัจจัยเพื่อวัดการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.5 จึงทำการตัดข้อคำถามนั้นออก ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช	จำนวนข้อคำถาม
เจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้	0.736	3
การคล้อยตามบุคคลอ้างอิงในการแบ่งปันความรู้	0.838	5
การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้	0.815	5
การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน	0.856	4
การรับรู้ประโยชน์	0.861	5
การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม	0.701	5
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.844	5
ความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร	0.846	5

### 5.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยวิธีวิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical regression analysis) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ตามตารางที่ 2 โดยกำหนดค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัยตามตารางที่ 3 ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

**5.3.1 การรับรู้ประโยชน์** ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความง่ายของการใช้งานส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.305 และมีความผันแปรของตัวแปรตามเท่ากับร้อยละ 9.3 ( $R^2 = 0.093$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ที่กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Said et al. (2007) และ Abdelrahman (2013) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายของการใช้งานคือ การที่บุคคลเชื่อว่าไม่ต้องใช้ความพยายามใดๆ ในการใช้ทำความเข้าใจหรือใช้งานระบบจัดการความรู้และถ้าระบบใดๆ มีการใช้งานที่ง่ายจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานได้โดยง่ายและนำไปสู่การมีพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะใช้งาน

**5.3.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง** ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.228 และมีความผันแปรของตัวแปรตามเท่ากับร้อยละ 5.2 ( $R^2 = 0.052$ ) ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่ 7 ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rogers (1975) และ Witte (1992) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและการรับรู้ความสามารถของตนเองในความเป็นไปได้ที่จะเผชิญและรับมือกับภัยคุกคามที่มีอิทธิพลส่งผลต่อบุคคลนั้น

**5.3.3 ความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร** ผลทางสถิติแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับร้อยละ 50.3 ( $R^2 = 0.503$ ) รายละเอียดของอิทธิพลแต่ละปัจจัยมีดังนี้

5.3.3.1 เจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรเท่ากับ (0.039) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ที่กล่าวว่า เจตคติต่อพฤติกรรมแบ่งปันความรู้ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีเครื่องหมายลบ ซึ่งมีทิศทางตรงกันข้ามกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจมีสาเหตุจากบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 70 ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อความถามที่เกี่ยวกับเจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ แต่มีเพียงร้อยละ 30 ที่ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อความถาม “คุณตั้งใจที่จะใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของคุณ” ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิทธิชัย ประชานันท์ (2554) ที่กล่าวว่าความสมัครใจในการใช้ระบบจะส่งผลอย่างยิ่งต่อการใช้งานระบบจัดการความรู้และงานวิจัยของ บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2547) ที่กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก เช่น การจัดทำเป็นเอกสาร ระบบพีซีเลี้ยง การสลับเปลี่ยนหน้าทำงาน เป็นต้น

5.3.3.2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการแบ่งปันความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร เท่ากับ 0.021 ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการแบ่งปันความรู้ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่กล่าวว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ได้ไม่สอดคล้องกับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจมีสาเหตุมาจากบริบทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าช่วงอายุตั้งแต่ 20 – 35 ปี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 67.1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยในจำนวนนี้มีค่าเฉลี่ยของการตอบคำถามในเชิงไม่เห็นด้วยกับข้อความถามของตัวแปรการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการแบ่งปันความรู้เป็นจำนวนร้อยละ 38 ในกลุ่มบุคคลเดียวกันมีค่าเฉลี่ยของการตอบคำถามเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อตัวแปรการตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้เป็นจำนวนร้อยละ 28 เท่านั้น ซึ่งบุคคลในช่วงอายุดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นบุคคลใน Generation Y ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่เติบโตมาในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากของสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง รวมไปถึงเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้นเมื่อเทียบกับยุคก่อนหน้า จึงเป็นปัจจัยทำให้คนใน Generation Y มีลักษณะที่ชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและเงื่อนไข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระวัฒน์ อนันตวรสกุล และคณะ (2553)

5.3.3.3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.172 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยภรณ์ อภิฐานนิจิต (2551) สุวรรณ วิริยะประยูร (2548) และ Wu et al. (2012) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจมีความเกี่ยวข้องกัน หากบุคคลากรสัมผัสได้ถึงประสบการณ์ที่สำเร็จได้จริง การแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่เดิมหรือเป็นทักษะที่ถนัด การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการของการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกัน กระบวนการความตั้งใจเพื่อแลกเปลี่ยนกระจายความรู้หรือประสบการณ์ระหว่างบุคคล ย่อมส่งผลถึงความตั้งใจในการแบ่งปันความรู้

5.3.3.4 การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.305 และทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.109 และค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.294 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 4 และ 5

5.3.3.5 การรับรู้ประโยชน์ ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร ที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.358 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ 6 ที่กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis

(1989) และ Punnoose (2012) ที่กล่าวว่า บุคคลใดที่เห็นว่าระบบจัดการความรู้มีประโยชน์ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร

5.3.3.6 การรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร ที่ค่าสัมประสิทธิ์ทางตรงเท่ากับ 0.239 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ 8 ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bandura (1977) และ Witte (1994) ที่กล่าวว่าหากบุคคลรับรู้ได้ว่าตัวเองมีความรู้หรือขีดความสามารถที่ต่ำ บุคคลนั้นจะกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง การที่บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองย่อมส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้

5.3.3.7 การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม ส่งอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.228 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กรผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.054 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่ 7 ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rogers (1975) และ Witte (1992) ที่กล่าวว่าการรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและการรับรู้ความสามารถของตนเองในความเป็นไปได้ที่จะเผชิญและรับมือกับภัยคุกคามที่มีอิทธิพลส่งผลต่อบุคคลนั้น

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	ผลการทดสอบ
H1	เจตคติต่อพฤติกรรมแบ่งปันความรู้ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร	ไม่สนับสนุน
H2	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร	ไม่สนับสนุน
H3	การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมแบ่งปันความรู้ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร	สนับสนุน
H4	การรับรู้ความง่ายของการใช้งานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์	สนับสนุน
H5	การรับรู้ความง่ายของการใช้งานส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร	สนับสนุน
H6	การรับรู้ประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร	สนับสนุน
H7	การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง	สนับสนุน
H8	การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร	สนับสนุน

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรตาม	R <sup>2</sup>	อิทธิพล	ตัวแปรอิสระ						
			เจตคติ ต่อพฤติ กรรม การ แบ่งปัน ความรู้ (ATT)	การ คล้อย ตาม กลุ่ม อ้างอิง ในการ แบ่งปัน ความรู้ (SN)	การรับรู้ ความ สามารถใน การควบคุม พฤติกรรม การแบ่งปัน ความรู้ (PBC)	การรับรู้ ความง่าย ของการ ใช้งาน (PEU)	การรับรู้ ประโยชน์ (PU)	การรับรู้ถึง ความ อ่อนแอต่อ ภัยคุกคาม (PTS)	การรับรู้ ความ สามารถ ของ ตนเอง (SE)
ความตั้งใจใช้ ระบบจัดการ ความรู้ใน องค์กร (INT)	0.503	ทางตรง	-0.039	0.021	0.172*	0.185*	0.358*	-	0.239*
		ทางอ้อม	-	-	-	0.109*	-	0.054*	-
		โดยรวม	-0.039	0.021	0.172*	0.294*	0.358*	0.054*	0.239*
การรับรู้ความ สามารถของ ตนเอง (SE)	0.052	ทางตรง	-	-	-	-	-	0.228*	-
		ทางอ้อม	-	-	-	-	-	-	-
		โดยรวม	-	-	-	-	-	0.228*	-
การรับรู้ ประโยชน์ (PU)	0.093	ทางตรง	-	-	-	0.305*	-	-	-
		ทางอ้อม	-	-	-	-	-	-	-
		โดยรวม	-	-	-	0.305*	-	-	-

\*p &lt; 0.05

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาข้อมูลทางสถิติพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมแบ่งปันความรู้ (Perceived knowledge sharing behavioral control) การรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived ease of use) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม (Perceived threat susceptibility) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรอบแนวคิดการวิจัยที่ผู้วิจัยจัดทำมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

(1) การรับรู้ความง่ายของการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ กล่าวคือ การรับรู้ความง่ายของการใช้งานคือการที่บุคคลเชื่อว่าไม่ต้องใช้ความพยายามใดๆ ในการใช้ทำความเข้าใจหรือใช้งานระบบจัดการความรู้และถ้าระบบใดๆ มีการใช้งานที่ง่ายจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานได้โดยง่ายและนำไปสู่การมีพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัยของ Said et al. (2007) และ Abdelrahman (2013)

(2) การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง กล่าวคือ การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคามมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและการรับรู้ความสามารถของตนเองในความเป็นไปได้ที่จะเผชิญและรับมือกับภัยคุกคามที่มีอิทธิพลส่งผลต่อบุคคลนั้น ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัยของ Rogers (1975) และ Witte (1992)

อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ (Attitude toward knowledge sharing behavior) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการแบ่งปันความรู้ (Subjective

norms) ต่อความตั้งใจระบบจัดการความรู้ในองค์กร (Intention to use KMs in the organization) ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กล่าวคือ เจตคติต่อพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร อาจมีสาเหตุมาจากความสมัครใจในการใช้ระบบจะส่งผลอย่างยิ่งต่อการใช้งานระบบจัดการความรู้ ตามผลการวิจัยของ สิทธิชัย ประชานันท์ (2554) และงานวิจัยของ บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547) ที่กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก เช่น การจัดทำเป็นเอกสาร ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนหน้าทำงาน เป็นต้น เครื่องมือดังที่กล่าวมาส่งผลให้บุคลากรในองค์กรสามารถเลือกใช้เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับวิธีการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร อนึ่ง เนื่องจากผู้วิจัยมิได้ทำการสอบถามถึงความสมัครใจและวิธีการแบ่งปันความรู้ของผู้ใช้งานระบบ เช่นเดียวกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการแบ่งปันความรู้ที่ไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจมีสาเหตุมาจากการที่ประชากรส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในช่วงอายุ 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.1 ของประชากรในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นคนใน Generation Y ที่มีลักษณะที่ชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและเงื่อนไข ตามผลการวิจัยของ วีระวัฒน์ อนันตวรสกุล และคณะ (2553)

## 6.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผลของงานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบจัดการความรู้ในองค์กร โดยปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายของการใช้งานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ การรับรู้ถึงความอ่อนแอต่อภัยคุกคาม ส่งผลมากที่สุดตามลำดับ ดังนั้นหากหน่วยงานต้องการรณรงค์ให้เกิดการแบ่งปันความรู้และใช้งานระบบจัดการความรู้ในองค์กร ก็ควรพิจารณาหาแนวทางให้บุคลากรในองค์กรได้ตื่นตัวตามปัจจัยที่กล่าวถึงข้างต้น เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดความเชื่อมั่นว่าหากใช้งานแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและบุคลากรอื่นในองค์กร ดังต่อไปนี้

(1) องค์กรควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันให้มากขึ้น

(2) องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เช่น การอบรมการใช้งานระบบ วิธีการใช้งานระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด การผสมผสานโดยการแทรกระบบจัดการความรู้เข้าไปในระบบงานที่บุคลากรใช้งานอยู่เป็นประจำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกเคยชินกับการใช้งานและไม่ก่อให้เกิดความพยายามที่มากเกินไปจนความสามารถจนเกินไป

(3) องค์กรควรมีการแจ้งหรือประกาศเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจโดยทั่วกันถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นกับองค์กร เช่น องค์กรมีแผนจะทำอะไร ทำไปเพื่อวัตถุประสงค์ใด ทำเมื่อไหร่ ทำอย่างไร การเปลี่ยนแปลงนี้รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรหรือบุคลากรหรือไม่ มีการพัฒนาความรู้หรือทักษะในการทำงานเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทราบถึงความเป็นไปในองค์กร นอกจากนี้องค์กรยังควรนำผลความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ ที่สื่อให้เห็นประโยชน์ของการใช้งานระบบจัดการความรู้มานำเสนอเพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงด้านบวกของการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ในองค์กร

### 6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

งานวิจัยต่อเนื่องในอนาคตเพื่อประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ผู้วิจัยขอเสนอการทำวิจัยครั้งต่อไปในบริบทเดียวกัน ดังนี้

(1) จัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีและช่องทางการแบ่งปันความรู้เพื่อศึกษาถึงข้อมูลเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการใช้งานระบบจัดการความรู้ในองค์กร

(2) งานวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยเจตคติต่อพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้และปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้เป็นกลุ่มบุคคลในช่วงอายุ 20-35 ปีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจมีความสนใจและพฤติกรรมที่แตกต่างออกไปกับกลุ่มบุคคลในช่วงอายุอื่น ทั้งนี้การศึกษางานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับสองปัจจัยนี้ให้ข้อสรุปที่ต่างออกไป ดังนั้นงานวิจัยต่อเนื่องจึงควรศึกษาปัจจัยทั้งสองด้วยจำนวนประชากรศาสตร์ที่เทียบเท่ากันในแต่ละช่วงอายุเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

- ธีระวัฒน์ อนันตวรสกุล และพัชลีรี ชมภูคำ. (2553). ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำที่พนักงานยุค Gen Y พึงพอใจ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 32(126), 22-35.
- บุญดี บุญญากิจ และนางลักษณะ ประสพสุขโชคชัย. (2547). การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- ประพนธ์ ผาสุยดี. (2547). การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ. กรุงเทพฯ: โยใหม่.
- ปิยภรณ์ อภิฐานจิตติ. (2551). การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลาวัลย์ สุขยี่ง. (2550). การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา: หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศศิธร สายศักดิ์ดา. (2556). การจัดการความรู้: องค์ประกอบของการจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2560 จาก blogger Web site: [http://km070.blogspot.com/2013/07/blog-post\\_1355.html](http://km070.blogspot.com/2013/07/blog-post_1355.html).
- สิงหะ ฉวีสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง*, 4(2), 15-30.
- สิทธิชัย ประชานันท์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุวรรณา วิริยะประยูร. (2548). พฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2559 จาก [http://www.mea.or.th/upload/download/file\\_746e85c350e52706f3ba6c6bd04361c9.pdf](http://www.mea.or.th/upload/download/file_746e85c350e52706f3ba6c6bd04361c9.pdf).
- Abdelrahman, M. (2013). Knowledge Sharing by Using Knowledge Management System to Support Decision-Making Processes in Multinational Corporations. A Thesis of Doctor of Philosophy. Manchester Business School.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. *Industrial management & data systems*, 104(6), 457-468.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-339.
- Dubrin, J. (1998). *Leadership research finding: Practice and skills*. Boston Houghton: Mifflin.
- Gore, T. D., & Bracken, C. C. (2005). Testing the theoretical design of a health risk message: Reexamining the major tenets of the extended parallel process model. *Health Education and Behavior*, 32(1), 27-41.
- Hana, U., & Lucie, L. (2011). Staff Turnover as a Possible Threat to Knowledge Loss. Retrieved January 7, 2017 from <http://www.cjournal.cz/files/69.pdf>.
- Hansen, H., Nohria, N., & Tierney, T., (1999). What's your strategy for managing knowledge?. *Harvard Business Review*, 77(2), 106-116.
- Johnston, A., & Warkentin, M. (2010). Fear Appeals and Information Security Behaviors: An Empirical Study. *MIS Quarterly*, 34(3), 549-566.
- Korsgaard, A., Brodt, E., & Whitener, M. (2002). Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 312-319.
- Kulkarni, U. R., Ravindran, S., & Freeze, R. (2006). A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*, 23(3), 309-347.
- Nonaka, I. (2007). The Knowledge-Creating Company. Retrieved January 6, 2017 from <https://hbr.org/2007/07/the-knowledge-creating-company>.
- Punnoose, A., C., (2012). Determinants of Intention to use eLearning Based on the Technology Acceptance Model. *Journal of Information Technology Education: Research*, 11(1), 301-337.
- Qian, H., Davison, R. M., Hefu, L., & Jibao, G. (2008). The impact of leadership style on knowledge sharing intentions in China. *Journal of Global Information Management*, 16(4), 67-91.
- Renzi, B., (2008). Trust in Management and Knowledge Sharing: The Mediating Effects of Fear and Knowledge Documentation. *Omega*, 36, 206-220.
- Rogers, R. W. (1975). A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change. *Journal of Psychology*, 91, 93-114.
- Ryu, S., Ho, S. H., & Han, I. (2003). Knowledge sharing behavior of physicians in hospitals. *Expert Systems with Applications*, 25(1), 113-122.
- Said S. A., Geoffrey, S. H., & Wang, J. (2007). Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT. *Information & Management*, 681-691.
- Witte, K. (1992). Putting the Fear Back into Fear Appeals: The Extended Parallel Process Model. *Communication Monographs*, 59, 329-349.

- Witte, K. (1994). Fear Control and Danger Control: A Test of the Extended Parallel Process Model (EPPM). *Communication Monographs*, 61, 113-134.
- Wu, C. S., Lee, C. J., & Tsai, L.F. (2012). Influence of creativity and knowledge sharing on performance. *Journal of Technology Management in China*, 7(1), 64-77.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and Consequences of Knowledge Sharing in International Tourist Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 42-52.