



การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของ
ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรองมาตรฐาน

ผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดลำปาง

A Causal Model Development on Knowledge Management Affective in
Intellectual Capital of Small and Medium Enterprises (SMEs) Production to
Community Product Standard Certification in Lampang Province

ดร.จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร*

Dr.Jaturapat Wongsirisathaporn

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดลำปาง ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดลำปาง จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หาค่าความเที่ยง โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค เท่ากับ 0.983_ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติอนุมานใช้วิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล ผลการศึกษาพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดลำปาง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ Chi-square goodness of fit = 69.78 , df = 55 , p-value = 0.08654 , RMSEA = 0.035 , GFI = 0.95 และ AGFI = 0.92 โดยที่โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้กับกระบวนการจัดการความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.95 โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้กับทุนมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.43 โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้กับทุนโครงสร้าง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.55 กระบวนการจัดการความรู้กับทุนมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.46 ส่วนกระบวนการจัดการความรู้กับทุนโครงสร้างมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.35 ซึ่งเป็นค่าที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติ โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับกระบวนการจัดการความรู้ โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง และกระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์ แต่กระบวนการจัดการความรู้ไม่มีอิทธิพลกับทุนโครงสร้างอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ / ทุนทางปัญญาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง



ABSTRACT

This research aimed to develop a Knowledge Management causal model which affects Intellectual Capital of Small and Medium Enterprises (SMEs) Production to Community Product Standard Certification in Lampang Province. Both qualitative and quantitative research methodologies were applied in this research. The research targets are 215 executives of Small and Medium Enterprises (SMEs) Production to Community who were certified a Product Standard Certification in Lampang Province. Research Instrument was a questionnaire which used a content validation by 3 experts to find a relationship between contents and research objectives. The 30 questionnaires was applied for a validity test by Cronbach's Coefficient Alpha equals to 0.983. A Data analyses used descriptive analysis, frequencies, percentages, arithmetic means and standard deviation. On the other hand, Inferential Statistics, correlation analyses and influential path analyses were applied for this research. The research results found that The Knowledge Management causal model which affects Intellectual Capital of Small and Medium Enterprises (SMEs) Production to Community Product Standard Certification in Lampang Province have coherence with an empirical data by statistics of Chi-square goodness of fit =69.78,df= 55 , p-value = 0.08654 , RMSEA =0.035 , GFI =0.95 and, AGFI = 0.92. Knowledge Management infrastructures and Knowledge Management processes have a path coefficient of 0.95, Knowledge Management infrastructures and Human Capitals have a path coefficient of 0.43, Knowledge Management infrastructures and Structural Capitals have a path coefficient of 0.55, Knowledge Management Processes and Human Capitals have a path coefficient of 0.46 and Knowledge Management Processes and Structural Capitals have a path coefficient of 0.35 which have no statistical significance. Knowledge Management Infrastructures have a direct positive relationship with Knowledge Management Processes, Knowledge Management Infrastructures has a direct positive relationship with Human Capitals and Structural Capitals, Knowledge Management Processes a direct positive relationship with Human Capitals but, Knowledge Management Processes have no influence with Structural Capital in statistical significance.

Keywords: Knowledge Management / Intellectual Capital of Small and Medium Enterprises (SMEs) Production

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความรู้เป็นสิ่งที่มีค่าและมีค่าต่อธุรกิจในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การสร้างสินค้าหรือบริการให้เหนือคู่แข่งและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า อันนำไปสู่รายได้ของธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ความรู้ยังช่วยให้ธุรกิจตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำความผิดพลาดที่ได้มีการบันทึกไว้มาใช้ในการแก้ไขหรือพัฒนาสินค้าหรือบริการให้ดียิ่งขึ้น ธุรกิจที่ต้องการสร้างความเปรียบในการแข่งขัน จะต้องนำความรู้ที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งกระจัดกระจายมาจัดให้เป็นระบบ เรียกว่า การจัดการความรู้ (knowledge management) ซึ่งความรู้เป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนที่มีคุณค่าขององค์กร ยิ่งใช้ก็ยิ่งเพิ่มคุณค่า กล่าวคือ องค์กรที่มีความรู้มากและ



นำความรู้เก่ามาบูรณาการกับความรู้ใหม่จะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้น และสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Waltz (2003, p. 1) ที่กล่าวว่า ความรู้มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากความรู้เป็นสินทรัพย์ การจัดการความรู้จะต้องมีการประเมินและการประสานงานกับคน กระบวนการและเทคโนโลยี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และการเจริญเติบโตขององค์กร

ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือที่ทำให้ความรู้คงอยู่ในองค์กร บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จและนำความรู้ของคนที่จะจัดกระจายมาจัดให้เป็นระบบเมื่อมีพนักงานลาออกไปหรือโยกย้ายก็ไม่ทำให้ความรู้หายไปด้วย กระบวนการเกี่ยวกับความรู้ คือ กระบวนการดักจับความรู้ การจัดเก็บความรู้และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาจัดการข้อมูลที่ยังไม่ได้จัดหมวดหมู่และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้วัฒนธรรมขององค์กรจะมีการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในการเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการความรู้สร้างสมรรถนะให้กับทุนทางปัญญา (intellectual capital) ซึ่ง Bontis (1999, p. 435) อธิบายว่า ทุนทางปัญญา มีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ ทุนมนุษย์ (human capital) เป็นการรวบรวมความรู้ การศึกษา ทักษะ ทักษะคติ และประสบการณ์ของพนักงานในธุรกิจ ทุนโครงสร้าง (structural capital) เป็นการรวบรวมระบบงาน กระบวนการและสารสนเทศในองค์กรรวมถึงวัฒนธรรม หรือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สิทธิบัตรและเครื่องหมายการค้า เป็นต้น ช่วยให้พนักงานทำงานเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร และ ทุนความสัมพันธ์ (relationship capital) เป็นความสัมพันธ์ที่มีค่าของผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก (stakeholders external) กับองค์กร เช่น ลูกค้า ซัพพลายเออร์ และตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น เป็นพื้นฐานของการทำงานร่วมกัน

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยมีการสำรวจพบว่าธุรกิจนี้มีมากกว่าร้อยละ 99 นอกจากนี้ยังพบว่าการบริหารงานแบบครอบครัว ขาดความรู้ในการจัดการสมัยใหม่ ไม่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้และยังขาดงานวิจัย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552, หน้า 9)

จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดในภาคเหนือตอนบนมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ สร้างลำปางเป็นนครแห่งการท่องเที่ยว การศึกษาที่มีมาตรฐานสากล เกษตรกรรมยั่งยืน เซรามิกและผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยมีการวางแผนในการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมด้วย (ยุทธศาสตร์การดำเนินงานจังหวัดลำปางมหาวิทยาลัยโยนก, 2551 หน้า 5) และจากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นว่าจัดการความรู้จะส่งผลต่อความสามารถของบุคลากร (human capability) หรือทุนทางปัญญาของบุคลากรในธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันต่อการแข่งขัน จะต้องนำการจัดการสมัยใหม่เข้ามาในองค์กร โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรขององค์กรที่ความรู้ความสามารถสูญเสียไป เช่น ลาออก ตาย เป็นต้น ย่อมทำให้องค์กรประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เพราะความรู้ในตัวบุคลากรที่มีความสามารถก็จะสูญหายไปด้วย นั่นหมายถึงประสิทธิภาพขององค์กรย่อมลดลงด้วยเช่นกัน ดังนั้นหากทราบว่าจัดการความรู้นั้นมีรูปแบบของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอย่างไรกับทุนทางปัญญาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแล้ว ก็จะช่วยทำให้มีแนวทางที่จะเพิ่มความสามารถให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งต่อความสามารถในการผลิตสินค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลทุนทางปัญญาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม



2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผล
ทุนทางปัญญาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม กับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานการวิจัย

1. โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับกระบวนการจัดการความรู้
2. โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์
3. โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับทุนโครงสร้าง
4. กระบวนการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์
5. กระบวนการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับทุนโครงสร้าง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากยุคสังคมเกษตรกรรมได้มีการพัฒนาเป็นสังคมแห่งความรู้ (knowledge-based society) ได้ให้ความสำคัญสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ คือ ทุนทางปัญญา (intellectual capital) ที่ให้ความสำคัญต่อความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์และทรัพย์สินทางปัญญามากกว่าเงินทุน โดยที่ทฤษฎีการจัดการความรู้ คือ ทฤษฎีทุนทางปัญญาของ
Leif Edvinsson (1997) ที่รักษามูลค่าหุ้นในตลาด กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเห็นถึงความสำเร็จและ
ความพึงพอใจในการลงทุน ซึ่งมูลค่าของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ก็มีมูลค่ามากกว่ามูลค่าทรัพย์สินสุทธิของ
บริษัท สำหรับทุนทางปัญญาของบริษัทไม่สามารถคิดเป็นตัวเงิน แต่สะท้อนถึงความสามารถในการใช้ความรู้
และความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร (ณพิศัญญ์ จักรพิทักษ์, 2552, หน้า 121-122)

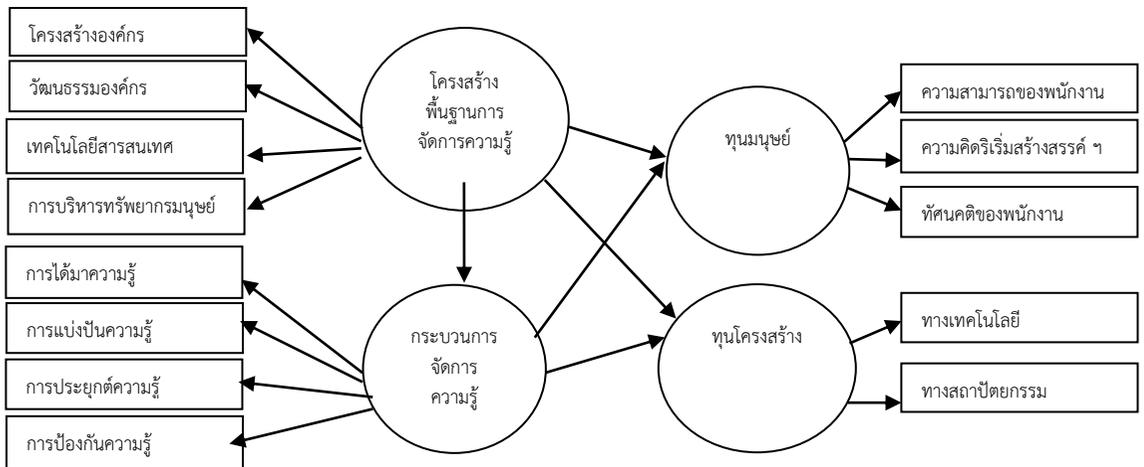
รูปแบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ระดับองค์กรของ Gold et al (2001) และ Lindsey
(2002) แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความสามารถพื้นฐานของการจัดการความรู้ (knowledge
infrastructure capabilities) ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ส่วนความสามารถ
ของกระบวนการจัดการความรู้ (knowledge process capabilities) ประกอบด้วย การได้มาของความรู้ การ
แปลงความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการป้องกันความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ (Lindsey
, 2002, pp. 2085-2090) ส่วนทุนทางปัญญา ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ทุนมนุษย์ ประกอบด้วยความรู้ ความ
ชำนาญและความสามารถของคนที่ปฏิบัติงาน ทุนโครงสร้าง เป็นสิ่งที่เสริมและเป็นพื้นฐานให้แก่ทุนปัญญา และ
ทุนลูกค้าว่าองค์กรมีความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างไร (Edvinsson & Malone , 1997, pp. 368-369) แต่งานวิจัยนี้
จะไม่กล่าวถึงทุนลูกค้า เนื่องจากเป็นศึกษาการจัดการความรู้ภายในองค์กรเท่านั้น

สำหรับโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย นโยบาย ภาวะเป็ยบ กระบวนการทำงานและคู่มือขององค์กร
มีผลต่อการจัดการความรู้ (Smith, 2006, p.106; Mahesh & Suresh, 2009, p. 141) วัฒนธรรมองค์กรมี
ความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ (Lai & Lee, 2007, p.43) วัฒนธรรมองค์กรทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ การ
ร่วมมือร่วมใจ การไว้วางใจ (Lawson, 2003) นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม การให้
โอกาสในการแสดงความคิดเห็น แนวคิดร่วมกัน การให้อำนาจในการตัดสินใจและความมีอิสระส่งผลต่อการ
ดำเนินงานทำให้รายได้เพิ่มขึ้นและมูลค่าหุ้นสูงขึ้น (Kaytz & Thaysen, 2001, p.349) นอกจากนี้เทคโนโลยีช่วย
ในการจัดการความรู้ คือ ได้ข้อมูลในเวลาเดียวกัน สามารถระบุตัวบุคคลผู้ใช้และจัดเก็บความรู้ในฐานข้อมูลได้
และยังมีความสัมพันธ์กับการแบ่งปันความรู้ (Kim & Lee, 2006, p.133) สำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มี
ความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การมีพี่เลี้ยง เป็นต้น ทำให้พนักงานมีความรู้
เพิ่มขึ้น (ทุนทางปัญญา) เกิดการแบ่งปันความรู้ คลังความรู้ กระบวนการทำงาน (Afionuni, 2007, p.124) จาก
งานวิจัยของ Longo & Mura (2007, p. 548) พบว่า ทุนมนุษย์มีผลต่อทุนโครงสร้างและมีผลต่อทัศนคติของ



พนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wan (2007, p.297) นอกจากนี้งานวิจัยของ Tovstiga & Tulugurova (2007, p. 695) พบว่า ปัจจัยในภายในองค์กร (ทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง) มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ การเรียนรู้ในองค์กรส่งผลต่อรายได้เพิ่ม การปรับปรุงการทำงานและลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hamlin (2011, p. 199)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ คือ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการจัดการความรู้ คือ การได้มาของความรู้ การแบ่งปันความรู้ การประยุกต์ความรู้และการป้องกันความรู้ ทั้งสอง องค์ประกอบ จะส่งผลต่อทุนทางปัญญา คือ ทุนมนุษย์และทุนโครงสร้างอันเป็นผลที่เกิดจากการจัดการความรู้ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของธุรกิจผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้บริหารขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดลำปาง จำนวน 727 ธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน จังหวัดลำปางจำนวน 252 ธุรกิจการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณตามสูตร Zikmund (2003) กำหนดให้มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ ทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้การพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา(content validity)ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพความสอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาของเครื่องมือกับวัตถุประสงค์การวิจัย และคำนวณหาค่าIOC (Item Objective Congruency: IOC) และกำหนดค่าIOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 ถือว่าใช้ได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่ม



ตัวอย่าง (try out) จำนวน 30 ธุรกิจ เลือกมาจากประชากรที่ไม่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง นำมาหาค่าความเที่ยง (reliability) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า เท่ากับ 0.983 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามแต่ละด้าน ดังนี้ โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับ 0.813, 0.777, 0.783 และ 0.749 ตามลำดับ กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การได้มาของความรู้ การป้องกันความรู้ การประยุกต์ความรู้และการป้องกันความรู้ เท่ากับ 0.706, 0.746, 0.704 และ 0.933 ตามลำดับ ทุนมนุษย์ ประกอบด้วย ความสามารถของพนักงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานและทัศนคติของพนักงาน เท่ากับ 0.786, 0.812 และ 0.882 ตามลำดับและ ทุนโครงสร้าง ประกอบด้วย โครงสร้างทางเทคโนโลยีและโครงสร้างทางสถาปัตยกรรม เท่ากับ 0.897 และ 0.809 ตามลำดับซึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคผ่านเกณฑ์ 0.70 ที่กำหนด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม 2556 - สิงหาคม 2556 โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และออกเก็บข้อมูลแจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด 215 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 85.32

4. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนาใช้วิเคราะห์ จำนวน ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และเส้นทางอิทธิพล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ จำนวนพนักงาน ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน หาค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตอนที่ 3 กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การได้มาของความรู้ การแบ่งปันความรู้ การประยุกต์ความรู้และการป้องกันความรู้และตอนที่ 4 ทุนทางปัญญา ประกอบด้วย ทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง ทั้งตอนที่ 2, 3 และ 4 นำมาวิเคราะห์สหสัมพันธ์และเส้นทางอิทธิพล ซึ่งผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.342 ถึง 0.748 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.85 (Munro, 2005) แสดงว่า ค่าสถิติที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน ทำให้สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาได้ จากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของธุรกิจ ผู้วิจัยได้ปรับโมเดลโดยเลือกดัชนีการปรับโมเดล (modification index หรือ MI) ที่มีค่ามากกว่า 3.84 (สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล วิทยุภาณุวัฒน์, 2551, หน้า 27) ปรับโมเดลครั้งที่ 1 คือ ปรับการป้องกันความรู้กับทุนโครงสร้างทางเทคโนโลยี (ค่า MI เท่ากับ 20.40) การป้องกันความรู้กับทัศนคติพนักงาน (ค่า MI เท่ากับ 14.20) โครงสร้างองค์กรกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ค่า MI เท่ากับ 35.16) และวัฒนธรรมองค์กรกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่า MI เท่ากับ 146.86) ผลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ทำการปรับครั้งสุดท้าย คือ ปรับการได้มาของความรู้กับการประยุกต์ความรู้ (ค่า MI=8.60) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้โมเดลที่สอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลทุนทางปัญญาของธุรกิจ ผู้ผลิตสินค้าขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง พบว่า โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับกระบวนการจัดการความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.95 สามารถทำนายได้



ร้อยละ 83 โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.43 สามารถทำนายได้ร้อยละ 79 โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับทุนโครงสร้าง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.55 สามารถทำนายได้ร้อยละ 82 กระบวนการจัดการความรู้ส่งผลทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.46 สามารถทำนายได้ร้อยละ 79 และกระบวนการจัดการความรู้ไม่มีอิทธิพลกับทุนโครงสร้าง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.35 ผลการตรวจสอบโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่า X^2/df เท่ากับ 1.2687, ค่า p-value เท่ากับ 0.08654, ค่า GFI เท่ากับ 0.95, ค่า AGFI เท่ากับ 0.92, ค่า CFI เท่ากับ 1.00, ค่า Standardized RMR เท่ากับ 0.031 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.035 ผลการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์ทุกตัวชี้วัด แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากโมเดลการจัดการความรู้ ของ Gold et al (2001) และ Lindsey (2002) มี 2 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม และเทคโนโลยี และผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้เพิ่มการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การได้มาของความรู้ การแบ่งปันความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการป้องกันความรู้ส่งผลทางปัญหาตามทฤษฎีทุนทางปัญญาของ Leif Edvinsson (1997) ประกอบด้วย ทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง ผลจากงานวิจัย พบว่าโครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับกระบวนการจัดการความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith (2006), Mahesh & Suresh (2009), Lai & Lee (2007), Lawson (2003), Kaytz & Thaysen (2001), Afioni (2007) โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Longo & Mura (2007), Wan (2007) กระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับทุนมนุษย์และทุนโครงสร้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tovstiga & Tulugurova (2007), Hamlin (2011) โมเดลที่ได้รับการพัฒนาสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการนำการจัดการความรู้มาปฏิบัติในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งโครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การได้มาของความรู้ การแบ่งปันความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้และการป้องกันความรู้ ที่จะส่งผลต่อทุนทางปัญญาในการเพิ่มความสามารถของบุคลากร การพัฒนาทุนทางปัญญาโดยการสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การอบรมและพัฒนา ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมควรวิจัยประเด็นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน



เอกสารอ้างอิง

- ณพิศิษฐ์ จักรพิทักษ์. (2552). **ทฤษฎีการจัดการความรู้**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธนา แซ่เตียว .(2547). **การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ**. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- โยนก, มหาวิทยาลัย. (2551). **รายงานการจัดทำยุทธศาสตร์การค้ำจังหวัดลำปาง**. ลำปาง: เอกสารเผยแพร่.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2555). [online]. Available: <http://tisi.go.th>. [2555, มกราคม 5].
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2552). **การกำหนดเกณฑ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- สุภมาส อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม Lisrel**. กรุงเทพฯ: มิสชั่น มีเดีย.
- Afiouni, F. (2007). **Human resource management and knowledge management: road map toward improving organizational performance**, *Journal of American Academy of Business Cambridge*, 11(2), 124- 130.
- Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *International Journal of Technology Management*, 18(5), 433-462.
- Edvinsson, L. & Malone, M.S. (1997). **Intellectual capital: Realizing your company's truevalue by finding its hidden roots**. New York: Harper Business.
- Hamlin, B. (2011). What is HRD? A definitional review and synthesis of the HRD domain. *Journal of European Industrial Training*, 35(3), 199 -220.
- Kaytz, K., & Thaysen, K. (2001). **Knowledge, learning and IT support in a small software company**. *Journal of Knowledge Management*, 5, 349-357.
- Kim, S. & Lee, H. (2010). Factors affecting employee knowledge acquisition and application capabilities. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 2(2), 133-152.
- Lai, M. F., & Lee, G. G. (2007). Relationships of organization culture toward knowledge activities. *Business Process Management Journal*, 13(2), 43.
- Lawson, S. (2003). **Examining the relationship between organization culture and management**. Unpublished doctoral dissertation, Nova Southeastern University, Florida.
- Lindsey, K. (2002). **Measuring knowledge management effectiveness: A task-contingent organizational capability perspective**. Proceeding of the 8th Americas Conference on Information System, pp. 2085-2090.



- Longo, M. & Mura, M. (2007). A multidimensional measure of employees' intangibles a managerial implementation of the tool. **Management Research News**, 30(8), 548-569.
- Mahesh, K., & Suresh, J. K. (2009). Knowledge criteria for organization design. **Journal of Knowledge Management**, 13(4), 41-51.
- Munro, B. H. (2005). **Statistical method for healthcare research** (5th ed.). R.R. Donnelley-Crawfordsvill : United State of America.
- Smith, T.A. (2006). **Knowledge management and its capabilities linked to the Business strategy for organizational effectiveness**. Unpublished doctoral dissertation, Nova Southeastern University, Florida
- Tovstiga, G. & Tulugurova, E. (2007). Intellectual capital practices and performance in Russian enterprises. **Journal of Intellectual Capital**, 8(4), 695- 707.
- Waltz, E. (2003). **Knowledge management in the intelligence enterprise**. Norwood, Artech House.
- Wan, H.L. (2007). Human capital development policies: enhancing employees' satisfaction. **Journal of European Industrial Training**, 31, (4), 297-322.
- Zikmund, W. G. (2003). **Business Research Methods**. Ohio : United States of America.