



ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบจัดการความรู้  
ในอุตสาหกรรมธนาคาร

โดย

นายณัฐพล นันทภาณุวัฒน์

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
พ.ศ. 2553

## บทคัดย่อ

ในโลกของการแข่งขัน องค์กรจำนวนมากได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงานในธุรกิจ องค์ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งขององค์กร การจัดการความรู้เป็นแนวคิดหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด ระบบจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยสร้างรายได้เปรียบอย่างยั่งยืนในการแข่งขันกับองค์กร

ดังนั้นงานวิจัยนี้มุ่งหวังที่จะศึกษาปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบอันมีผลต่อความสำเร็จของระบบจัดการความรู้ในอุตสาหกรรมธนาคารไทย รวมถึงระดับในการส่งผลของปัจจัยต่างๆ ต่อความสำเร็จของระบบบริหารจัดการความรู้ และเพื่อพัฒนารอบแนวคิดของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จระบบจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของอุตสาหกรรมธนาคารไทย

งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean ที่ปรับปรุงในปี 2002, 2003 และ 2004 รวมถึงทฤษฎีความเชื่อ ของ Alavi and Leiner ปี 2001 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับกรอบแนวคิดเบื้องต้นที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบจัดการความรู้ทั้ง 6 ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของความรู้ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ ความเชื่อ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้

ผลของงานวิจัยความสำเร็จของระบบจัดการความรู้พบว่า ปัจจัยการใช้งานระบบและปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของระบบจัดการความรู้ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถค้นหาข้อมูลความรู้ต่างๆ ได้เร็วขึ้น ช่วยลดเวลาในการทำงาน มีการตัดสินใจในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนได้รับความรู้และนวัตกรรมทางความคิดใหม่ๆ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการใช้งานและมีความพึงพอใจในระบบจัดการความรู้ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณภาพของความรู้ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านความเชื่อ ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของความรู้ส่งผลต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการความรู้สูงสุด และปัจจัยด้านความเชื่อส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการความรู้สูงสุด

ผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาระบบจัดการความรู้หรือระบบสารสนเทศ หรือนำไปต่อยอดงานวิจัยในอนาคต เช่น ศึกษาถึงปัจจัยด้านของรางวัลจูงใจ ความมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และผลตอบแทนทางเศรษฐศาสตร์ ทั้งนี้ยังสามารถนำกรอบแนวคิดนี้ไปกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบจัดการความรู้ให้มีความเหมาะสมกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยต่อไป รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ในองค์กรต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น