

## สารบัญ

		หน้า
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
	สมมติฐานการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
	นิยามศัพท์	7
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
<b>บทที่ 2</b>	<b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	10
	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	10
	แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก	23
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	46
	แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีก	57
	ประวัติความเป็นมาของบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด	73
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	76
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	87
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	87
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	89
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	92
	การวิเคราะห์ข้อมูล	93
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	95
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	96
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้	98
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก	105
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	112
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	117

**สารบัญ (ต่อ)**

	<b>หน้า</b>
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	149
สรุปผลการวิจัย	150
อภิปรายผลการวิจัย	158
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์	166
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	172
<b>บรรณานุกรม</b>	173
<b>ภาคผนวก</b>	179
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	192

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	กระบวนการการจัดการความรู้จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	88
ตารางที่ 3	จำนวน และร้อยละของบุคลากร จำแนกตามภูมิหลังส่วนบุคคล	96
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยรวม	98
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการวางแผน	99
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม	100
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการมีส่วนร่วม	101
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้	102
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้	103
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล	104
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักโดยรวม	106
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	107
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	108
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	109
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม	110

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	111
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม	112
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน	113
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประมาณงาน	114
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา	115
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย	116
ตารางที่ 22	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามเพศ	117
ตารางที่ 23	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามอายุ	118
ตารางที่ 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตามอายุ	120
ตารางที่ 25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าจำแนกตามอายุ	120
ตารางที่ 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำแนกตามอายุ	121
ตารางที่ 27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ	121
ตารางที่ 28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามอายุ	122
ตารางที่ 29	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามสถานภาพ	123

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ	124
ตารางที่ 31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ มุ่งเน้นลูกค้าจำแนกตามสถานภาพ	125
ตารางที่ 32	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำแนกตามสถานภาพ	125
ตารางที่ 33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ ประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสถานภาพ	126
ตารางที่ 34	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้าน ความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม จำแนกตามสถานภาพ	126
ตารางที่ 35	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้าน ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามสถานภาพ	127
ตารางที่ 36	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนก ตามระดับการศึกษา	128
ตารางที่ 37	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	129
ตารางที่ 38	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนก ตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	130
ตารางที่ 39	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	132
ตารางที่ 40	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ มุ่งเน้นลูกค้าจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	132
ตารางที่ 41	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	133
ตารางที่ 42	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ ประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	134

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 43	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้าน ความซื่อสัตย์สุจริตและคุณธรรม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	134
ตารางที่ 44	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้าน ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	135
ตารางที่ 45	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	136
ตารางที่ 46	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	138
ตารางที่ 47	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	138
ตารางที่ 48	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการ ประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	139
ตารางที่ 49	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้าน ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	140
ตารางที่ 50	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักของบุคลากร บริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด	141
ตารางที่ 51	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด	145

## สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ภาพที่ 2	องค์ประกอบของระบบสมรรถนะ	29
ภาพที่ 3	ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถ (Competency) กับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	33
ภาพที่ 4	แสดงการบริการของผู้ค้าปลีก	60