



การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใน
ประเทศไทย

พลกฤษณ์ ไตรอรวงค์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 18

(กลุ่มวิชาเอกการจัดการ)

ปีการศึกษา 2562

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสือ

อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

**OPERATIONAL KNOWLEDGE MANAGEMENT OF
EMPLOYEES IN THE ELECTRONIC BOOK BUSINESS IN
THAILAND**

นาย พลกฤษณ์ โตอูรวงศ์^{*1} ดร. อนรรักษ์ ไกรยุทธ^{*2}

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ในแบบสอบถามจะถามคำถาม 3 ด้าน คือด้านเกี่ยวกับบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.80 อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70 มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.40 โดยพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$) และพิจารณารายด้านพบว่าด้านบุคลากรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือด้านกระบวนการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.14$) อันดับสุดท้ายด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่าในด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุและประสบการณ์ทำงาน ในด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุและประสบการณ์ทำงาน และในด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อีบุ๊ก

*1 นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่

*2 อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purpose of this independent study is to study operational knowledge management of employees in electronic book business in Thailand. This study aimed to (1) study the opinions about knowledge management of employees in electronic book business in Thailand and (2) to study the relationship between personal factors and knowledge management regarding employee performance in electronic book business in Thailand. The population of this study was employees in electronic book business in Thailand. The sample consisted of 403 people using questionnaires as a research tool. The questionnaire will ask questions in 3 areas, which are personnel, Process And technology. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-square analysis.

The result of this study are as follows: most of participants were female at 64.8%, 27.5% was 20-29 years old, 70% of participants got Bachelor's degree, 47.4% got 8 years of working experience or more. It was also found that (1) the result of opinions about knowledge management of employees in the electronic book business in Thailand in overall aspect was regarded as high level ($\bar{X} = 4.17$) and considering in each aspect, it was found that the personnel level was at the high level ($\bar{X} = 4.24$), followed by the process level was also regarded at high level ($\bar{X} = 4.14$). The technology was at the high level ($\bar{X} = 4.12$) respectively, and (2) the result of relationship between personal factors and opinions regarding the knowledge management of the employees in electronic book business. Knicks in a personal factor in age and experience are strongly correlated with a statistically significant level. 0.05

with personnel and process. As for the technology, it is related to the age of personal factors with the statistically significance at the level of 0.05.

Key word : Knowledge Management, Electronic Book, E-Book

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา การทำธุรกิจก็ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีด้วย เมื่อเทคโนโลยีมามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น การทำธุรกิจก็ต้องปรับตัวเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคได้มากขึ้นเช่นกัน ธุรกิจออนไลน์ (E-Commerce) จึงเป็นธุรกิจที่อยู่ใกล้ตัวของผู้บริโภคมากที่สุด สังเกตได้จากมูลค่าการเติบโตธุรกิจออนไลน์ของประเทศไทยในแต่ละปีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

จากมูลค่าของธุรกิจออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามสมัย การพัฒนาของเครื่องมือสื่อสาร การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มากขึ้น ส่งผลให้ตลาดธุรกิจออนไลน์ในประเทศไทยเติบโตขึ้นไปด้วย ธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจออนไลน์ก็เติบโตขึ้นด้วยเช่นกัน แต่ผลจากการที่ธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เติบโตขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจหนังสือมีรายได้ลดลง สิ่งพิมพ์ยักษ์ใหญ่ในประเทศเช่น สำนักพิมพ์วิบูลย์กิจ สำนักพิมพ์นายอินทร์ สำนักพิมพ์บงกช หันมาลงทุนในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น การที่สำนักพิมพ์ยักษ์ใหญ่หันมาลงทุนในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นนั้น บุคลากรในบริษัทจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทางผู้วิจัยจึงมีความคิดว่า ถ้ามีการนำการจัดการความรู้ในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี เกี่ยวกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรจะทำให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้ดียิ่งขึ้น ทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของ

พนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การจัดการความรู้มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร

ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ประเทศไทย

3. ขอบเขตด้านประชากร พนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 400 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ธันวาคม 2562 ถึง มีนาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

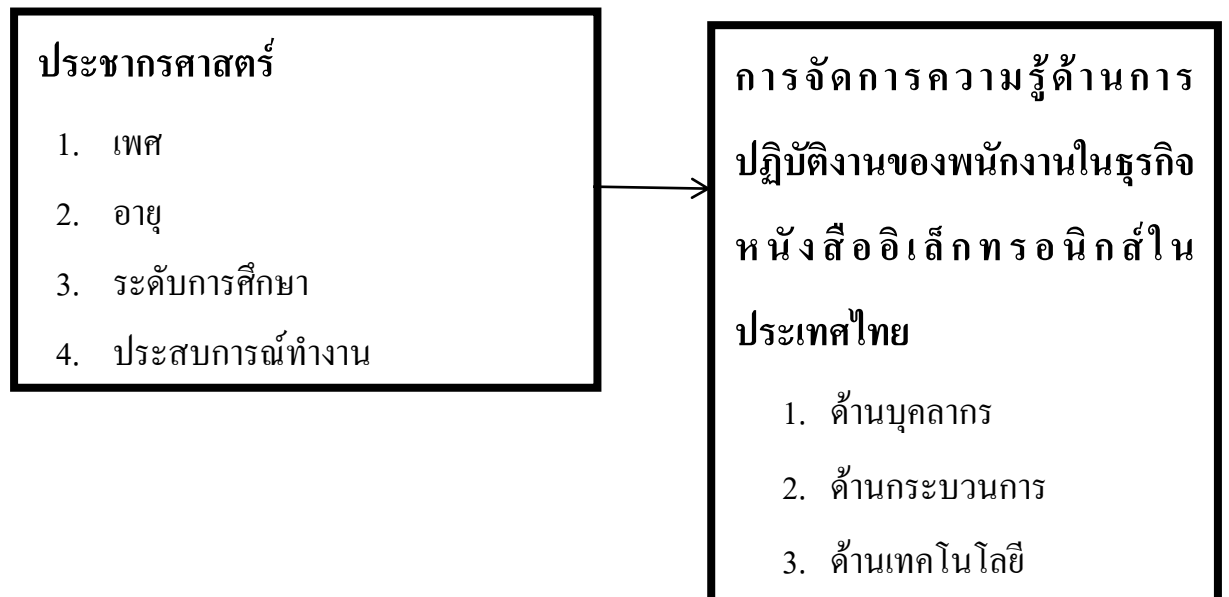
3. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยสำหรับนักวิจัยที่สนใจในประเด็นการจัดการความรู้ของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ Dilip (2000)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ของ Lynda Gratton (2007)
3. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมกระบวนการจัดการของ Margaret, A. White and Garry, D. Bruton (2007)
4. แนวคิดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยของ รัตนะ บัวสนธ์ (2551)

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เก็บตัวอย่างจริงได้ 403 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย คำถามอาศัยแนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิด พร้อมทั้งวัดค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยง

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70 มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไปจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยรวมอยู่

ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 4.14 และ 4.12 ตามลำดับ แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของ พนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านบุคลากร	4.24	0.71	เห็นด้วยมาก
ด้านกระบวนการ	4.14	0.71	เห็นด้วยมาก
ด้านเทคโนโลยี	4.12	0.75	เห็นด้วยมาก
ภาพรวม	4.17	0.73	เห็นด้วยมาก

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุและประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความคิดเห็นของ
การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใน
ประเทศไทยในภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	Sig.
เพศ	7.59	0.27
อายุ	53.44	0*
ระดับการศึกษา	17.36	0.31
ประสบการณ์ทำงาน	47.09	0.05*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพบว่าการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานใน
ธุรกิจ

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยอภิปราย
แยกเป็นประเด็นดังนี้

1.1 ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
มาก เช่น มีความรู้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาในการ
ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ และ
มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในการทำงาน เป็นต้น

1.2 ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น
ด้วยมาก เช่น มีการจัดลำดับบังคับบัญชาในการทำงาน ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการ
ทำงานให้แก่พนักงานใหม่ และมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมในการทำงาน เป็นต้น

1.3 ผลการศึกษาพบว่า ด้านเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
มาก เช่น รู้วิธีใช้งาน โปรแกรมที่ใช้ในการจัดทำอีบุ๊ก การนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้

มีส่วนช่วยให้พนักงานทำงานได้ง่ายขึ้น และ การนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้มีส่วนช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เมื่อพิจารณาเป็นด้านๆ พบว่า

2.1 ด้านบุคลิกภาพ จะมีความสัมพันธ์กับอายุและประสบการณ์ทำงานอย่างมีนัยยะสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยพรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ได้ทำวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวว่ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้น สมรรถนะด้านทักษะที่อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้สามารถเรียงอันดับสมรรถนะจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ($\mu = 3.67$) ด้านบุคลิกภาพประจำตัว ($\mu = 3.59$) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($\mu = 3.54$) ด้านความรู้ ($\mu = 3.51$) และ ด้านทักษะ ($\mu = 3.39$) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน โรงแรมคอล์มน์ แบนด์ กรุงเทพมหานคร มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

2.2 ด้านกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอายุและประสบการณ์ทำงานอย่างมีนัยยะสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของบทความของ กรวิภา งามวุฒิมังค์ (2559) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ของคณะกรรมการเฉพาะกิจ (Ad hoc Committee) และคณะกรรมการประจำ มีความคิดเห็นว่ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และด้านภาวะผู้นำทีม

2.3 ด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับอายุอย่างมีนัยยะสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคนา สิงห์สุ (2559) ได้กล่าวว่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ Intranet / Webpage เข้ามาช่วยให้การแก้ปัญหาดังกล่าว โดยผลที่ได้ พบว่า ผู้ที่

เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวในองค์กรพึงพอใจ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ใช้งานง่าย การเข้าถึงข้อมูลรวดเร็ว และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และยังสืบค้นข้อมูลเก่าได้อย่างง่ายดาย หลังจากนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร และทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องมีระดับความพึงพอใจมากขึ้นมากกว่าร้อยละ 92

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านบุคลากร มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญคือ ความสามารถนำความรู้ไปพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
2. ด้านกระบวนการ มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญคือ การประชุมย่อยเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา
3. ด้านเทคโนโลยี มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญคือ การสร้าง *Data Server* ในการจัดเก็บข้อมูลของอีบุ๊ก

บรรณานุกรม

- กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนาจการดำเนินงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กองบรรณาธิการ TCIJ. (2562). จับตา: 8 ปี (2554-2561) ยอดขาย มหกรรมหนังสือระดับชาติ รวม 2.58 พันล้านบาท. สืบค้น 30 มกราคม 2563, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2019/4/watch/8998>
- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2557). การจัดการความรู้...ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. วารสารปัญญาภิวัตน์, 5, 134-144

กุลธิดา เคนวิทยานันท์. (2561). *อีบุ๊ก โอกาสที่มากับความท้าทายของธุรกิจสิ่งพิมพ์ไทย*. สืบค้น 17 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20180628.html>

คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มช. (ม.ป.ป.). *การจัดการความรู้คืออะไร*. สืบค้น 3 มกราคม 2563 จาก http://203.131.210.100/km/?page_id=7

เทียนฉาย กีระนันท์. (2547). *สังคมศาสตร์วิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยเกริก

พลสุข ปรिवัตถาวรวุฒิ. (2558). *ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้น 24 ธันวาคม 2562, จาก <http://203.131.219.167/km2559/2015/04/17/ประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/>

รัตนะ บัวสนธ์. (2551). *ปรัชญาวิจัย (Philosophy of Research)*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ว่าที่พันตรี ยุทธการ โกษากุล. (2555). *การจัดการทุนมนุษย์ในมิติของแรงงานสัมพันธ์*. สำนักงานแรงงานสัมพันธ์. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). *ETDA เหยื่อมูลค่า e-Commerce ไทย โตต่อเนื่อง ยอดปี 2561 พุ่งสูง 3.2 ล้านล้านบาท*. สืบค้น 17 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.etda.or.th/content/etda-เผย-อีคอมเมิร์ซ-ไทย-โตต่อเนื่อง-2561-3-2-ล้าน-ล้านบาท.html>

อังคณา สิงห์สุ. (2559). *การจัดการความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ กรณีศึกษา
องค์กร ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Dilip Bhatt. (2000). **EFQM Excellence Model and Knowledge Management
Implication**. Retrieved 1 March 2020 from

<http://www.eknowledgecenter.com/articles/1010/1010.html>

Eastman and McCarthy. (2010). **Change Management Strategies for an Effective
EMR Implementation**. HIMSS Publishing

https://www.tkpark.or.th/tha/articles_detail/417/โอกาสและข้อจำกัดของอีบุ๊ก
ไทย

Lynda Gratton. (2007). **Hot Spots : Why Some Teams,Workplaces, and
Organizations Buzz with Energy-and Other Don't**. 1st ed. San Francisco :
Berrett Kochier Publishers

Margaret, A. White and Garry, D. Bruton. (2007). **The Management of Technology
and Innovation : A Strategic Approach**. Boston : Thomson South-
Western

Praornpit Katchwattana. (2562). *อีบุ๊ก(e-book) โอกาสและความท้าทายที่ยังเปิดกว้าง
สำหรับธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ไทย*. สืบค้น 17 ธันวาคม 2562, จาก

<https://www.salika.co/2019/03/18/e-book-business-in-publishing-world/>

Thaiall. (2563). *การจัดการความรู้*. สืบค้น 19 มีนาคม 2563, จาก

<http://www.thaiall.com/km/indexo.html>

TK Park. (2562). *โอกาสและข้อจำกัดของอีบุ๊กไทย*. สืบค้น 26 มกราคม 2563, จาก

[https://www.tkpark.or.th/tha/articles_detail/417/โอกาสและข้อจำกัดของอีบุ๊ก
ไทย](https://www.tkpark.or.th/tha/articles_detail/417/โอกาสและข้อจำกัดของอีบุ๊กไทย)

Tuckkiez. (2562). *กระบวนการจัดการความรู้*. สืบค้น 4 มกราคม 2563, จาก

<https://hathaichanokkm.blogspot.com/2019/03/3.html>

W.G. Cochran. (1963). **Sampling Techniques**. New York : Londo