

**การบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้เพื่อความเป็นเลิศขององค์กร :
การสังเคราะห์บทความวิชาการ**

จิรวรรณ ศรีวงษ์¹

บทคัดย่อ

การบริหารคุณภาพโดยรวมไปใช้ในองค์กรควบคู่กับการดำเนินงานการจัดการความรู้เป็นประเด็นที่มีการศึกษา เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมการใช้การบริหารคุณภาพโดยรวมควบคู่กับการจัดการความรู้เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้จึงมุ่งสังเคราะห์บทความวิจัยที่มีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวให้ได้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ภายใต้การบริหารงานแบบการบริหารคุณภาพโดยรวม

คำสำคัญ การจัดการความรู้ การบริหารคุณภาพโดยรวม บทความสังเคราะห์

¹อาจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Total Quality Management and Knowledge Management for Organizational Excellence : A Synthesis of Academic Articles

Jirawan Sriwong¹

Abstract

The use of total quality management in the organization along with knowledge management operations is an issue that has been studied to find factors affecting the promotion of the use of total quality management along with knowledge management for Let the organization be able to operate effectively. This article therefore aims to synthesize research papers that have been studied on the issues to gain knowledge about the research approaches on the subject and basic knowledge on the relationship between knowledge management and Total Quality Management.

Keyword: Knowledge Management, Total Quality Management, Review Article

¹ Lecturer, at Library and Information Science Department, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

บทนำ

ปัจจุบัน ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ทุกองค์กรต่างขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพด้วยความรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลผลิต หรือ นำส่งการบริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้องค์กรทั่วโลกต่างนำแนวทางการบริหารคุณภาพ โดยรวม (Total Quality Management) มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานและให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในฐานะของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม จัดระบบ จัดเก็บ การเผยแพร่และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างความรู้ขององค์กรอันเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถวางแผนและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน (Ooi, Keng-Boon, 2014, 5167)

ภายใต้การนำการบริหารคุณภาพโดยรวมไปใช้ในองค์กร ควบคู่กับการดำเนินการจัดการความรู้ นั้น ได้ก่อให้เกิดข้อสังเกตหลายประการ อาทิ การบริหารคุณภาพโดยรวมจะสามารถส่งเสริมการดำเนินการจัดการความรู้ได้หรือไม่ หรือ การจัดการความรู้จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานภายใต้แนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมได้หรือไม่ ตลอดจนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไปในทิศทางใด จากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้มีนักวิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวม และการจัดการความรู้ และ ค้นหาปัจจัยหรือมิติใดของการการบริหารคุณภาพโดยรวม และการจัดการความรู้ที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงาน และ ส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรม และ ประสิทธิภาพขององค์กรได้ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและจัดการเกี่ยวกับผลกระทบจากการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มีผลต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร รวมถึง การเป็นหลักฐานที่สะท้อนถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ในฐานะกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมขององค์กร (Aboyassin, Naser A., et al., 2011, 401-402)

ความสัมพันธ์การจัดการความรู้ภายใต้การบริหารงานแบบการบริหารคุณภาพโดยรวม ผู้ศึกษาจึงได้คัดเลือกบทความจำนวน 6 บทความ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการบริการคุณภาพโดยรวม นำมาดำเนินการสังเคราะห์เนื้อหาตามโครงสร้างของบทความวิชาการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ปัญหาการวิจัย และ วัตถุประสงค์การวิจัย

บทความ/ประเด็น	ปัญหาการวิจัย	วัตถุประสงค์การวิจัย
Ooi, Keng-Boon, et al (2010)	การขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับขอบเขตหรือขนาดของผลกระทบของแนวปฏิบัติของการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มีต่อพฤติกรรมแบ่งปันความรู้ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต เนื่องจากในอุตสาหกรรมผลิตนั้น การบริหารคุณภาพโดยรวมและวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้มีความสำคัญต่อการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน	1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติทางการบริหารคุณภาพโดยรวมต่อการแบ่งปันความรู้
Wang, David Han-Min (2014)	การขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อองค์การในการตัดสินใจในการบริหารคุณภาพโดยรวม และการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร รวมถึงการขาดการศึกษาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติทางการบริหารคุณภาพโดยรวมในฐานะของปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานขององค์กร	1. เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อการนำการบริหารคุณภาพโดยรวม และการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร 2. เพื่อตรวจสอบการบริหารคุณภาพโดยรวมในฐานะปัจจัยหลักที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรและผลการดำเนินงานขององค์กร
Ooi, Keng-Boon (2014)	การขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับผลกระทบของแนวปฏิบัติของการบริหารคุณภาพโดยรวมต่อกระบวนการจัดการความรู้ ในภาคการผลิตและการบริการของประเทศมาเลเซีย	1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติของการบริหารคุณภาพโดยรวมต่อกระบวนการจัดการความรู้
Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)	งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวม การจัดการความรู้ และ นวัตกรรม ยังมีอยู่จำกัด ทำให้ขาดข้อมูลในการระบุว่าปัจจัยใดของการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ที่จะมีผลต่อการพัฒนาการดำเนินงานทางด้านนวัตกรรมขององค์กร	1. เพื่อระบุบทบาทของการจัดการความรู้ต่อการสร้างนวัตกรรมในองค์กรที่ภายใต้กรอบการบริหารงานแบบการบริหารคุณภาพ 2. เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวม การจัดการความรู้ และ ผลการดำเนินงานขององค์กร

บทความ/ประเด็น	ปัญหาการวิจัย	วัตถุประสงค์การวิจัย
Aboyassin, Naser A., et al. (2011)	จากการศึกษาพบว่าธุรกิจการประกันภัยในประเทศไทยจอร์แดนให้ผลตอบแทนในการลงทุนต่ำ ซึ่งอาจทำให้องค์การไม่สามารถคงอยู่ได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ด้วยการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร	1. เพื่อสำรวจอิทธิพลของกระบวนการจัดการความรู้ต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมในธุรกิจการประกันภัย
Honarpour, Amir, et al. (2012)	งานวิจัยที่ผ่านมาเป็นเพียงการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และการบริหารคุณภาพโดยรวมในฐานะตัวแปรต้น ตัวแปรตาม แต่ไม่มีการศึกษาถึงอิทธิพลต่อกันและกันระหว่างการจัดการความรู้และการบริหารคุณภาพโดยรวมในฐานะของการเป็นตัวแปรทำนายผลการดำเนินงานทางนวัตกรรมขององค์กร	1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันของการจัดการความรู้และการบริหารคุณภาพโดยรวมในฐานะตัวแปรทำนายผลการดำเนินงานทางนวัตกรรมขององค์กร

จากการวิเคราะห์ประเด็นทางด้านปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัยพบว่า งานวิจัยทั้ง 6 เรื่องได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับปัญหาและความจำเป็นที่ได้นำเสนอ โดยมีงานวิจัยจำนวน 4 เรื่องที่จัดทำขึ้นเนื่องจากการขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างกรอบหรือระเบียบวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนหรือการวางกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่ใช้แนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (Ooi, Keng-Boon, et al (2010), Ooi, Keng-Boon (2014), Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010) และ Honarpour, Amir, et al. (2012))

ส่วนงานวิจัยที่เหลือ อีก 2 ชิ้นได้แก่ งานวิจัยของ Wang, David Han-Min (2014) ที่จัดทำขึ้นเนื่องจากขาดข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรในการตัดสินใจในการบริหารคุณภาพโดยรวม และการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร และ งานวิจัยของ Aboyassin, Naser A., et al. (2011) ที่จัดทำขึ้นเพื่อค้นหาแนวทางในการส่งเสริมดำเนินงานเชิงคุณภาพเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร ด้วยแนวทางการจัดการความรู้

โจทย์การวิจัยของงานวิจัยทั้ง 6 เรื่อง ส่วนให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ ทั้งในรูปแบบของความสัมพันธ์กันโดยตรงระหว่างแนวปฏิบัติทางการบริหารคุณภาพโดยรวม ต่อ กระบวนการจัดการความรู้ (Ooi, Keng-Boon, et al (2010), Wang, David Han-Min (2014), Ooi, Keng-Boon (2014), Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010) และ Aboyassin, Naser A., et al. (2011)) หรือ เฉพาะบางกระบวนการ รวมถึง ความสัมพันธ์ในลักษณะต่อกันและกันในฐานะของตัวแปรที่ใช้ในการทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร หรือ การสร้างนวัตกรรม (Honarpour, Amir, et al. (2012) ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์งานวิจัยทั้ง 6 เรื่อง ได้ชี้ให้เห็นว่าการศึกษาในเรื่องดังกล่าวข้างต้นภายใต้ยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ที่มีความจำเป็น โดยอ้างอิงผลจากงานวิจัยทางด้านการจัดการการดำเนินงานและการเพิ่มผลผลิต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้

ประเด็นที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

บทความ/ประเด็น	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
Ooi, Keng-Boon, et al (2010)	กรอบการวิจัยได้แนวคิดจากงานวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก 1. TQM Dimensions พัฒนขึ้นจากงานวิจัยของ Lau and Idris (2001), Prajogo and Sohal (2003) และ Zhang (2000) 2. Knowledge sharing พัฒนขึ้นจากงานวิจัยของ Lin & Lee, (2004, 2005)
Wang, David Han-Min (2014)	กรอบการวิจัยได้แนวคิดมาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ 1. เกณฑ์มาตรฐาน ISO 9001 2. ผลจากงานวิจัย อาทิ งานวิจัยของ Cinquini et al. (2008), Huynh and Lin (2013)
Ooi, Keng-Boon (2014)	ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเด็น 1. . TQM Dimensions ใช้ตัวแบบของ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) 2. ทฤษฎีการจัดการความรู้ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ Lim et al. (1999) และ Yang (2008) เป็นต้น
Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง อาทิ งานของ McAdam and Leonard (2001), Lin & Lee (2005), Prajogo et al (2004) และ Powell (1995) เป็นต้น

บทความ/ประเด็น	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
Aboyassin, Naser A., et al. (2011)	แนวคิดในการวิจัยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม และ การจัดการความรู้ที่ศึกษาในบริบทของประเทศจอร์แดนและประเทศแถบอาหรับ
Honarpour, Amir, et al. (2012)	แนวคิดในการวิจัยนี้ใช้การทบทวนงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของข้อสรุปเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวม การจัดการความรู้ และ นวัตกรรม และใช้แนวคิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของ Schoen et al. (2011) และ Mood's (1971) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้และอิทธิพลของทั้งสองตัวแปรต่อนวัตกรรม

จากการวิเคราะห์งานวิจัยทั้ง 6 เรื่อง พบว่า งานวิจัยทุกเรื่องใช้การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์แนวคิดสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและสร้างสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ ยังพบว่า ในกำหนดแนวคิดการวิจัยในมิติทางด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมมีการนำแนวคิด หรือ ทฤษฎีมาจากเกณฑ์มาตรฐานในระดับนานาชาติ อาทิ เกณฑ์มาตรฐาน ISO 9001 และ ตัวแบบของ Malcolm Baldrige -National Quality Award (MBNQA) (Wang, David Han-Min (2014) และ Ooi, Keng-Boon (2014)) ซึ่งการสังเคราะห์แนวคิดจากวรรณกรรม ผลการวิจัย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้แนวคิดทางการบริหารคุณภาพโดยรวม และ การจัดการความรู้ อาทิ แนวปฏิบัติ กระบวนการ ปัจจัย บทบาท และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่สอดคล้องกับโจทย์ปัญหาการวิจัยที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ดี ด้วยกระบวนการทบทวนวรรณกรรมที่แตกต่างกันทั้งในเรื่องของขอบเขตการวิจัย หรือ การตีความวรรณกรรมของนักวิจัย ได้ทำให้พบว่า การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยเฉพาะในประเด็นของแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม และ กระบวนการของการจัดการความรู้มีความแตกต่างกันในในงานวิจัย ซึ่งจะนำเสนอต่อไปในส่วนของการสังเคราะห์งานวิจัย

ประเด็นที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากร และ การสุ่มตัวอย่าง

บทความ/ประเด็น	ประชากรและตัวอย่าง	แหล่งอ้างอิงที่มาของประชากรและตัวอย่าง	วิธีการสุ่มตัวอย่าง
Ooi, Keng-Boon, et al (2010)	ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปของบริษัททางการผลิตในประเทศมาเลเซียที่ได้รับการรับรอง ISO9001:2000 จำนวน 450 คน	Federation of Malaysian Manufacturers (FMM) Directory 2007	การสุ่มอย่างง่าย
Wang, David Han-Min (2014)	บุคคลที่ปฏิบัติงานทางการจัดการความรู้หรือการบริหารในบริษัทที่มีรายชื่ออยู่ในตลาดหลักทรัพย์ประเทศเวียดนามจำนวน 705 แห่ง	ตลาดหลักทรัพย์ประเทศเวียดนาม	การสุ่มอย่างง่าย
Ooi, Keng-Boon (2014)	พนักงานตำแหน่งบริหารของบริษัททางด้านการผลิตและบริการในประเทศมาเลเซีย	Federation of Malaysian Manufacturers (FMM) Directory 2009	การสุ่มอย่างง่าย
Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)	ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีขั้นสูง จำนวน 1139 แห่ง ในประเทศไต้หวัน	2004 Taiwanese top 5000 companies	การสุ่มอย่างง่าย
Aboyassin, Naser A., et al. (2011)	พนักงานตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปจำนวน 130 คน จากบริษัทประกันภัยในประเทศจอร์แดน	บริษัทประกันภัยที่มีส่วนแบ่งการตลาดอย่างเด่นชัดในประเทศจอร์แดน ค.ศ. 2008	การสุ่มอย่างง่าย
Honarpour, Amir, et al. (2012)	งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาการบริหารคุณภาพโดยรวม การจัดการความรู้ และ ผลการดำเนินงาน หรือ นวัตกรรมขององค์กรจำนวน 2 เรื่อง	-	-

ในส่วนของการประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างที่น่าเชื่อถือให้กับผลวิจัย จากการวิเคราะห์พบว่าประชากรในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 5 เรื่อง และเป็นบทความวิจัยเชิงประจักษ์จำนวน 1 เรื่อง โดยมีประเด็น ดังนี้

งานวิจัยที่ใช้บทความวิจัยเป็นประชากรในการวิจัย คือ งานวิจัยของ Honarpour, Amir, et al. (2012) ซึ่งใช้งานวิจัย 2 ชิ้น เพื่อหาความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสามตัวแปร ได้แก่ การบริหาร

คุณภาพโดยรวม การจัดการความรู้ และผลการดำเนินงานขององค์กร จำนวน 2 บทความ ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าคัดเลือกโดยใช้ความเกี่ยวข้องเชิงเนื้อหา และ ตัวแปรต่อวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นหลักที่ต้องการตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกันของสามตัวแปรข้างต้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยดังกล่าวไม่ได้กล่าวถึงกระบวนการคัดเลือก และ ค้นหาเอกสารซึ่งมีผลต่อจำนวนเอกสารที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากพื้นที่จำกัดของบทความ หรือ ความตั้งใจของผู้วิจัยที่ต้องการนำเสนอรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูล หรือ เพื่อ ตรวจสอบข้อมูลงานวิจัยที่มีอยู่เดิมเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมา แต่เนื่องจากงานวิจัยนี้ประชากรเพียง 2 บทความ ดังนั้นการนำผลไปใช้จึงควรเป็นไปด้วยความระมัดระวัง

งานวิจัยอีก 5 เรื่องที่เหลือ มีประเด็นที่คล้ายคลึงกันคือ การใช้พนักงานของบริษัท โดยเน้นตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไปเป็นประชากรในการวิจัย โดยให้เหตุผลว่า ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารและการจัดการความรู้ทั้งในระดับปฏิบัติการและเชิงกลยุทธ์ ถือเป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมที่สามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ (Ooi, Keng-Boon, et al (2010) และ Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)) แต่มีขอบเขตที่แตกต่างกันไปตามประเภทของสถานประกอบการ (สายการผลิต สายการประกันภัย สายการบริการ) และ ประเทศ (มาเลเซีย เวียดนาม ใต้หวัน จอร์แดน) เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการการอ้างอิงผลการวิจัยไปใช้งานในเชิงการวางแผนการจัดการ ส่วนที่มาของประชากรพบว่าได้มาจากนามานุกรม หรือ รายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนตลาดหลักทรัพย์ โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นนี้ พบว่า ที่มาของประชากรมีความน่าเชื่อถือ ยกเว้นงานของ Aboyassin, Naser A., et al. (2011) ที่ผู้ศึกษาเห็นว่ายังขาดความชัดเจนของที่มาของประชากร โดยในบทความนักวิจัยได้ระบุว่าประชากรในการวิจัยนั้นพิจารณาจากบริษัทประกันภัยที่มีส่วนแบ่งการตลาดอย่างเด่นชัดในประเทศจอร์แดน ค.ศ. 2008 แต่ไม่มีการกล่าวถึงแหล่งที่มาของข้อมูลส่วนแบ่งการตลาดดังกล่าวเลยในบทความ

3.2 เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และ การวิเคราะห์ข้อมูล

บทความ/ประเด็น	เครื่องมือ	การตรวจสอบเครื่องมือ	การเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
Ooi, Keng-Boon, et al (2010)	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า 5 ระดับของ ลิ เคิร์ท	การตรวจสอบความ ตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ เชี่ยวชาญ และ นำไป ทดลองเก็บข้อมูลกับ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน	ส่งทางไปรษณีย์ พร้อม แนบจดหมายนำและ ซองเพื่อส่งกลับ และ มี การติดตามภายหลังส่ง แบบสอบถามไปแล้ว 4 สัปดาห์ ได้ แบบสอบถามกลับคืน มาจำนวน 129 ชุด คิด เป็นร้อยละ 28.7	1. ค่าร้อยละ 2. การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิง ยืนยัน 3. โมเดลสมการ โครงสร้าง (SEM) ด้วย โปรแกรม AMOS
Wang, David Han-Min (2014)	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า 5 ระดับของ ลิ เคิร์ท	การตรวจสอบค่าความ เชื่อมั่นของ แบบสอบถามด้วย สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค	ส่งทางอีเมลจำนวน 475 แห่ง และ เข้าพบ เพื่อสัมภาษณ์ จำนวน 230 แห่ง ได้กลุ่ม ตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ ข้อมูล 335 ชุด (ร้อยละ 47.5)	1.การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิง สำรวจ 2. วิธีการประมาณ 2 ขั้นตอนตามวิธีของ Heckman 2. การวิเคราะห์ ถดถอยแบบเชิงชั้น
Ooi, Keng-Boon (2014)	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า 7 ระดับของ ลิ เคิร์ท	-	ได้แบบสอบถาม กลับมาจำนวน 203 ชุด	1. การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิง ยืนยัน 2. โมเดลสมการ โครงสร้าง (SEM)
Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า 5 ระดับของ ลิ เคิร์ท	การตรวจสอบค่าความ เชื่อมั่นของ แบบสอบถามด้วย สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค	ส่งทางไปรษณีย์ พร้อม แนบจดหมายนำและ ซองเพื่อส่งกลับ 6 สัปดาห์ต่อมาได้ แบบสอบถามกลับมา	1. การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิง ยืนยัน 2. โมเดลสมการ โครงสร้าง (SEM)

บทความ/ประเด็น	เครื่องมือ	การตรวจสอบเครื่องมือ	การเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
			จำนวน 235 ชุด แต่มีข้อมูลสมบูรณ์ 223 ชุด (ร้อยละ 19.6)	
Aboyassin, Naser A., et al. (2011)	แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ	การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 97 ชุด แต่มีข้อมูลสมบูรณ์ 84 ชุด (ร้อยละ 64.6)	1. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) 2. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Pearson)
Honarpour, Amir, et al. (2012)	ตารางคำนวณของ Shoen et al.	-	-	การวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Joint variance analysis)

จากการวิเคราะห์งานวิจัยทั้ง 6 เรื่อง พบ งานวิจัยจำนวน 5 เรื่อง เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่าของลิเคิร์ต โดยแบ่งเป็น แบบ 5 ระดับ 4 บทความ และ 7 ระดับ 1 บทความและมีการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือด้วยวิธี การตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ (Ooi, Keng-Boon, et al (2010) และ Aboyassin, Naser A., et al. (2011)) การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ และ การหาค่าการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

การเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การส่งแบบสอบถามทางอีเมลล์ ควบคู่กับการสัมภาษณ์ ใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล 4-6 สัปดาห์ จากการวิเคราะห์พบว่า งานวิจัยของ Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010) และ งานวิจัยของ Ooi, Keng-Boon, et al (2010) มีอัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 19.6 และ ร้อยละ 28.7 ตามลำดับ เท่านั้น โดยงานวิจัยทั้งสองเรื่องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งทางไปรษณีย์ จุดนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีอื่นๆเพื่อให้ได้ข้อมูลตอบกลับมากขึ้น อาทิ การใช้การขอเข้าพบเพื่อสัมภาษณ์ เป็นต้น

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่างานวิจัยทุกชิ้นใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ และมีแนวโน้มในการใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ข้อมูล อาทิ การวิเคราะห์องค์ประกอบ และ การใช้โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนด และ ผู้ศึกษาพบว่าการใช้เทคนิคทางสถิติที่ต่างกัน ภายใต้อข้อมูลเดิมก็อาจทำให้เห็นมุม หรือ ประเด็นใหม่ของหัวข้อวิจัยได้ อาทิ บทความของ Honarpour, Amir, et al. (2012) ที่นำเทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (Joint variance analysis) มาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยของ Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010) อีกครั้งเพื่อตรวจสอบลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวม และการจัดการความรู้ จนได้กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองในฐานะตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานและนวัตกรรมขององค์กร เป็นต้น

ประเด็นที่ 4 ผลการวิจัย

บทความ/ประเด็น	ผลการวิจัย
Ooi, Keng-Boon, et al (2010)	1.การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ 2. ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมระดับการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม และการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การมุ่งเป้าหมายที่ลูกค้า 3. ผลวิจัยนี้พบว่าความเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรไม่มีสัมพันธ์ต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งผู้วิจัยอ้างว่าเกิดจากการขาดการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมจากผู้บริหารระดับบน
Wang, David Han-Min (2014)	1.ขนาดขององค์กร และการนำการจัดการความรู้มาใช้ เป็นปัจจัยที่สามารถระบุความเป็นไปได้ที่องค์กรจะรับระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ 2. การนำระบบการบริหารคุณภาพและการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรสามารถพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กรได้ 3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับหรือความเข้มข้นของการนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน
Ooi, Keng-Boon (2014)	1. แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรทุกกระบวนการ 2. การจัดการกระบวนการมีผลต่อกระบวนการจัดหาความรู้และการเผยแพร่ความรู้ 3. ประเด็นการมุ่งลูกค้า ความเป็นผู้นำ และ สารสนเทศและการวิเคราะห์ไม่มี ความสัมพันธ์หรือช่วยสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้

บทความ/ประเด็น	ผลการวิจัย
	4. ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด แนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมสามารถส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จได้
Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)	1. การจัดการความรู้เพียงอย่างเดียวไม่สามารถการพัฒนาดำเนินงานทางนวัตกรรมได้ จำเป็นต้องใช้แนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมกับการดำเนินงานด้วย 2. กระบวนการถ่ายทอดโอนความรู้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเริ่มต้นการจัดการความรู้ในองค์กร 3. การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานการบริหารคุณภาพโดยรวม 4. นวัตกรรมทางด้านกระบวนการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานทางนวัตกรรมขององค์กร
Aboyassin, Naser A., et al. (2011)	1. กระบวนการจัดการความรู้มีผลต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมในทิศทางเดียวกัน 2. การจัดหาความรู้และการนำความรู้ไปใช้เป็นกระบวนการของการจัดการความรู้ที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายคุณภาพได้
Honarpour, Amir, et al. (2012)	1. การบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 2. การนำการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้มาใช้ในเวลาเดียวกันสามารถพัฒนานวัตกรรมและประสิทธิภาพขององค์กรได้

ผลของการวิจัยที่พบในงานวิจัยทั้ง 6 เรื่อง เป็นข้อค้นพบที่มีประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงานของผู้บริหาร เพื่อให้การบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปข้อค้นพบโดยภาพรวมดังนี้

1. การบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้สามารถพัฒนาผลการดำเนินงานและการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรได้ และควรนำมาใช้ในเวลาเดียวกัน (Honarpour, Amir, et al. (2012) Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010) และ Wang, David Han-Min (2014))

2. แนวทางของการบริหารคุณภาพโดยรวมสนับสนุนให้การจัดการความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จได้ อาทิ การมีส่วนร่วมของพนักงาน หรือ การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ คือ ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การให้รางวัล การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร และ การทำงานเป็นทีม

4. จากผลการวิจัย มีงานวิจัย 2 เรื่อง ซึ่งทั้ง 2 เรื่องนี้เก็บข้อมูลในประเทศมาเลเซีย (Ooi, Keng-Boon, et al (2010) และ Ooi, Keng-Boon (2014)) ได้ผลว่าความเป็นผู้นำเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลในแง่ของการส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กร ในประเด็นนี้อาจต้องศึกษาเพิ่มเติมในบริบทของประเทศอื่น เพื่อยืนยันของผลและตรวจสอบว่าบริบท หรือ วัฒนธรรมของประเทศที่ต่างกันมีผลต่อตัวแปรความเป็นผู้นำหรือไม่

ข้อค้นพบเหล่านี้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ชี้ให้เห็นว่าการบริหารคุณภาพโดยรวม และการจัดการความรู้เป็นแนวทางที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรได้ และ ปัจจัยใดที่ผู้บริหารควรส่งเสริมเพื่อให้การดำเนินงานการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

การสังเคราะห์งานวิจัย และ ความคิดเห็นของผู้ศึกษา

จากการวิเคราะห์งานวิจัยในประเด็นการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ จำนวน 6 เรื่อง ผู้ศึกษาสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1. ความจำเป็นของการวิจัย

งานวิจัยทั้ง 6 เรื่องนี้ มีผู้วิจัยเป็นอาจารย์ หรือ นักวิชาการทั้งหมดซึ่งทำให้โจทย์ของการวิจัยค่อนข้างเป็นมุมมองของนักวิชาการ มากกว่าผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะของวัตถุประสงค์การวิจัยจึงไปเพื่อค้นหาคำตอบหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันว่าการนำบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรจะสามารถพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กรได้ หรือ การหาตัวแปรที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานทางการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ อันเป็นความรู้ในเชิงวิชาการ เพื่อการวางแผน มากกว่าการหาแนวทางเพื่อแก้ปัญหา

2. ทฤษฎีในการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยทั้ง 6 เรื่อง แม้เป็นหัวข้อที่ใกล้เคียงกัน แต่ก็มีความแตกต่างในเรื่องของบริบทหรือประเทศที่เก็บข้อมูล อาทิ มาเลเซีย ใต้หวัน จอร์แดน และ เวียดนาม, ประเภทของธุรกิจ อาทิ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจบริการ และ มิติในการศึกษา เช่น ศึกษาความสัมพันธ์ต่อการจัดการความรู้ทั้งกระบวนการ หรือ เพียงแค่กระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง นอกจากนี้ การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยก็มีความเหมือนและแตกต่างกันไปซึ่งได้มาจากการนำเกณฑ์มาตรฐานมาใช้หรือการสังเคราะห์จากงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตัวแปรแบ่งตามมิติการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ ดังนี้

ตัวแปรมิติของการบริหารคุณภาพโดยรวม

เมื่อพิจารณางานวิจัยทั้ง 5 ชิ้น (ยกเว้นงานวิจัยของ Wang, David Han-Min (2014)

เนื่องจากไม่ได้ใช้แนวปฏิบัติของการบริหาร โดยรวมเป็นตัวแปรในการวิจัย) แล้วพบว่าแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพที่เป็นตัวแปรในการงานวิจัย มีความแตกต่างกันไป จากการวิเคราะห์พบว่า กิจกรรมการบริหารคุณภาพโดยรวมที่นำมาใช้เป็นตัวแปรมีอยู่ 9 กิจกรรม ซึ่งกิจกรรมที่ถูกกำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากที่สุด ได้แก่ ความเป็นผู้นำ หรือ การมีส่วนร่วมของผู้นำ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม, การมุ่งเป้าหมายที่ลูกค้า, การทำงานเป็นทีม และ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

2.1 ตารางตัวแปรในมิติของการบริหารคุณภาพโดยรวม

บทความ/ ประเด็น	Leadership	Organizational Culture	Team work	HR management / Training	Customer Focus	Strategic Planning	Process management	Info & analysis	Continuous improvement
Ooi, Keng-Boon, et al (2010)	✓	✓	✓	✓	✓				
Ooi, Keng-Boon (2014)	✓			✓	✓	✓	✓	✓	
Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)	✓		✓		✓				
Abayassin, Naser A., et al. (2011)	✓		✓	✓	✓				✓
Honarpour, Amir, et al. (2012)	✓			✓	✓				✓

ตัวแปรในมิติการจัดการความรู้

งานวิจัยที่มีการใช้กระบวนการของการจัดการความรู้เป็นตัวแปรในการวิจัยมีทั้งสิ้น 5 บทความ (ยกเว้นงานวิจัย Ooi, Keng-Boon, et al (2010) เนื่องจากศึกษาการจัดการความรู้ในประเด็น

ของการแลกเปลี่ยนความรู้เพียงประเด็นเดียว) จากการวิเคราะห์พบว่า กระบวนการที่ถูกใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยมากที่สุดคือ Knowledge application, Knowledge acquisition และ Knowledge transfer and sharing ตามลำดับ

ทั้งนี้พบว่าตัวแปรที่มีชื่อเรียกแตกต่างกัน แต่มีกระบวนการที่ใกล้เคียงกัน คือ Knowledge distribution, Knowledge transfer และ Knowledge sharing ซึ่งผู้ศึกษาพบว่ายังขาดนิยามที่ชัดเจนเกี่ยวกับความหมายที่ชัดเจนของกระบวนการทั้งสามนี้ว่านิยามที่เหมือนกัน หรือ แตกต่างกัน ซึ่งนิยามที่ชัดเจนมีผลต่อการนำไปออกแบบข้อคำถามในการเก็บข้อมูลที่จะแสดงถึงกิจกรรมดังกล่าวได้อย่างครบถ้วนชัดเจน

2.2 ตารางตัวแปรในมิติการจัดการความรู้

บทความ/ประเด็น	Knowledge diagnosing	Knowledge acquisition	Knowledge storage	Knowledge distribution	Knowledge transfer and sharing	Knowledge application	Knowledge creation or generating
Wang, David Han-Min (2014)					√	√	
Ooi, Keng-Boon (2014)		√		√		√	
Hung, Richard Yu-Yuan, et al. (2010)			√		√	√	√
Aboyassin, Naser A., et al. (2011)	√	√	√		√	√	√
Honarpour, Amir, et al. (2012)		√		√		√	

3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยที่นำมาวิเคราะห์ในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้ในองค์กรด้วยการใช้แบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีอัตราการตอบกลับต่ำ และส่งผลกระทบต่อวิเคราะห์ข้อมูลและการอ้างอิงผลการวิจัย นอกจากนี้ ยังพบว่างานวิจัยในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่าง

การบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้มีแนวโน้มในการใช้สถิติขั้นสูงเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล อาทิ การวิเคราะห์องค์ประกอบ และ การใช้โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อยืนยันทฤษฎีมากกว่าเพื่อสร้างทฤษฎีขึ้นใหม่

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากงานวิจัยทั้ง 6 บทความ มีผลเป็นไปในทางที่สอดคล้องกัน คือ การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ โดยมีลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงส่งเสริมกันและกัน ซึ่งสะท้อนว่าการใช้แนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมร่วมกับการจัดการความรู้จะช่วยพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร หรือ การสร้างนวัตกรรมได้มากกว่าการเลือกใช้การบริหารคุณภาพโดยรวมหรือการจัดการความรู้เพียงอย่างเดียว และมีปัจจัยของการบริหารคุณภาพโดยรวมหลายประการที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ อาทิ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการฝึกอบรม การฝึกอบรม และ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการตัดสินใจนำแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวมและการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร หรือ ใช้เพื่อวางแผนในการส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กร อย่างไรก็ตาม เนื่องจากงานวิจัยเหล่านี้มีลักษณะของการศึกษาเพื่อยืนยันทฤษฎีมากกว่าการสร้างทฤษฎีขึ้นใหม่ ผู้ศึกษาจึงไม่เห็นองค์ความรู้หรือทฤษฎีใหม่ๆเกี่ยวกับการจัดการความรู้มากนัก

ข้อจำกัดของบทความ

บทความนี้เป็นการสังเคราะห์บทความเพื่อให้ได้ข้อมูลโดยพื้นฐานว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการความรู้อย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาการวิจัยในขั้นสูงต่อไปได้ และ เพื่อให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแนวทางการสังเคราะห์บทความ จึงอาจขาดความคลุ่มลึกของเนื้อหาการนำผลการศึกษาไปใช้จึงควรทำด้วยความระมัดระวัง

เอกสารอ้างอิง

- Aboyassin, N. A., Alnsour, M., & Alkloub, M. (2011). Achieving total quality management using knowledge management practices: A field study at the Jordanian insurance sector sector. *International Journal Of Commerce & Management*, 21(4), 394-409.
- David Han-Min, W., & Quang Linh, H. (2014). The Relationships among Quality Management System, Knowledge Management and Organizational Performance: An Application of the Heckman Two-step Method. *Journal Of Applied Economics & Business Research*, 4(4), 235-245.
- Honarpour, A., Jusoh, A., & Khalil Md, N. (2012). Knowledge Management, Total Quality Management and Innovation: A New Look. *Journal Of Technology Management & Innovation*, 7(3), 22-31.
- Ooi, K. (2014). TQM: A facilitator to enhance knowledge management? A structural analysis. *Expert Systems With Applications*, 41, 5167-5179.
- Ooi, K. o., Cheah, W. c., Lin, B. B., & Teh, P. p. (2012). TQM practices and knowledge sharing: An empirical study of Malaysia's manufacturing organizations. *Asia Pacific Journal Of Management*, 29(1), 59-78.
- Richard Yu-Yuan, H., Bella Ya-Hui, L., Shih-Chieh, F., & McLean, G. N. (2010). Knowledge as a facilitator for enhancing innovation performance through total quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*. 21(4), 425-438.