

การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการเคหะแห่งชาติ*

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND OPINION ABOUT PERFORMANCE EFFICIENCY OF THE STALFS IN THE NATIONAL HOUSING AUTHORITY EMPLOYS

ทิวรกร ดิเส้ม* และ อรนันท์ กลันทปุระ

Tirongrong Disam* and Oranan Kantapura

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Social, Sciences Kasetsart University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: tirongrong.d@ku.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ โดยผลการศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการพัฒนางาน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และเป็นข้อมูล การขยายขอบเขตองค์ความรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาดังกล่าว เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการเคหะแห่งชาติ เพิ่มขีดความสามารถและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในหน่วยงาน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือน มกราคม 2567 ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า พนักงานการเคหะแห่งชาติมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวม พบว่า การจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พนักงานการเคหะแห่งชาติ

Abstract

The objectives of this research article are to study 1) the level of opinions regarding the work efficiency of the National Housing Authority employees 2) compare the level of opinions

* Received May 15, 2024; Revised May 24, 2024; Accepted May 30, 2024

regarding the work efficiency of the National Housing Authority employees. Classified according to personal factors 3) To study the relationship between knowledge management and the level of opinions regarding the work efficiency of National Housing Authority employees. This study's findings directly benefit the National Housing Authority. Increase capabilities and create competitive advantages in the organization. By equipping administrators with valuable insights to improve work processes. Additionally, it expands the organization's knowledge base on how these practices impact staff performance. Information obtained from the said study results Therefore, it is useful information for the National Housing Authority. A quantitative research approach, utilizing a survey questionnaire to collect data during January 2024. A sample group of 325 National Housing Authority employees was selected for this study. Data analysis was conducted using a statistical software program, employing techniques Statistics used to analyze data such as frequency distribution, percentages, means, standard deviations, one - way ANOVA, and Pearson correlation coefficient with a significance level of 0.05. The study found that the sample group There is an opinion that National Housing Authority employees Effective in performing tasks Classified according to personal factors, overall at a high level. There were no significant differences in efficiency levels when classified by factors such as gender, age, education level, job level, or work duration. A moderate positive relationship was identified between knowledge management practices and employee performance opinions within the National Housing Authority.

Keywords: Knowledge Management, Staff Performance Efficiency, The National Housing Authority Employs

บทนำ

ปัจจุบันวิวัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยความรู้ได้กลายเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากกว่าทรัพย์สินทางการเงิน หรือทรัพย์สินอื่น ๆ ของหน่วยงาน (บดีรินทร์ วิจารณ์, 2550) หน่วยงานต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันสูง สิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน เพื่อพัฒนาหน่วยงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หน่วยงานจะต้องจัดเก็บและกระจายความรู้เป็นความสามารถที่สำคัญของการเป็นผู้นำในการแข่งขัน ทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว นวัตกรรม ซึ่งการที่หน่วยงานจะสามารถแปลงความรู้เป็นพลังของหน่วยงาน ได้ต้องอาศัยการพัฒนาและการนำเอาระบบและกลไกต่าง ๆ มาใช้ร่วมกัน เพื่อจัดเก็บความรู้ ส่งเสริมและการกระจายความรู้ออกไป เพื่อให้ผู้ที่ต้องการได้นำไปใช้ประโยชน์ (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995) การบริหารจัดการหน่วยงานควรเน้นการใช้ความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน รวมทั้งสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในปฏิบัติงาน (ณพิศิษฐ์ จักรพิทักษ์, 2552) หน่วยงานจึงต้องให้ความสำคัญกับความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวพนักงานหรือในเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ สร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับหน่วยงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจของหน่วยงานได้ นอกจากนี้การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการกำหนดทิศทางหน่วยงานสู่การบรรลุเป้าหมายได้ (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559)



สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ได้มีการกำหนดการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) โดยกำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการจัดการความรู้ตั้งแต่กระบวนการนำกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และมีการติดตามและประเมินผล เมื่อหน่วยงานเกิดสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อธุรกิจของหน่วยงาน ควรมีการนำการจัดการความรู้ในหน่วยงานมาต่อยอด พัฒนา ปรับปรุงในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน โดยนำองค์ความรู้ของพนักงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานมาจัดการองค์ความรู้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2565) ซึ่งปัจจุบันหน่วยงาน มีการจัดการความรู้ และมีการจัดอบรมการจัดการความรู้ แต่ขาดการวัดผลการจัดการความรู้รายบุคคล พร้อมทั้ง พบปัญหาข้อมูลที่กระจัดกระจายทั่วทั้งหน่วยงาน ขาดการนำข้อมูลในปฏิบัติงานของพนักงานมาจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาวิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการเคหะแห่งชาติ โดยการดำเนินวิจัย มีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานการเคหะแห่งชาติ จำนวน 1,735 คน โดยผู้ศึกษาได้เลือกประชากร ในการเคหะแห่งชาติ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสถานที่ศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำนวน 325 คน ใช้วิธีการคำนวณ หา กลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนจากประชากรการเคหะแห่งชาติ โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, T., 1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) ด้านการสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) ด้านการควบความรู้ (Combination) ด้านการฝังความรู้ (Internalization) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดให้พนักงานการเคหะแห่งชาติ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ไปดำเนินการนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ทำการ ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าคำถามที่สร้างขึ้น มีความ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ และนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุง จนได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's alpha ซึ่งจากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปถือว่าแบบสอบถามนั้น มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งเมื่อนำไปทดสอบในภาพรวมค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.93 (Nunnally, J. C., 1978)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ เอกสารทางวิชาการบทความวารสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์และ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการสมบูรณ์และครอบคลุมมากที่สุดในการศึกษาวิจัย

2. จัดทำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษฉบับสมบูรณ์ นำไปทดสอบ 30 ชุด

3. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขอความอนุญาตผู้ว่าการการเคหะแห่งชาติ เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปเก็บข้อมูล จากพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำนวน 325 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม 2567

5. จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน link และรูปคิวอาร์โค้ดเพื่อง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งต่อ link และรูปคิวอาร์โค้ดให้ผู้ตอบแบบสอบถามลงในแอปพลิเคชัน Line ของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มหน่วยงานผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ Line กลุ่มร่วมคิดร่วมแชร์ สื่อสาร องค์กร กลุ่มฝ่ายกลยุทธ์พัฒนาโครงการ 3 และ Facebook

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์โดยข้อมูลที่ได้รับ จะ เชื่อมต่อกับ Gmail ของผู้ศึกษา จากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูล และดำเนินการนำข้อมูลไปประมวลผล และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานและระดับ ความคิดเห็นการจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติ โดยการใช้อธิบายข้อมูลการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนและมาตรฐาน (standard deviation)

2. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference: LSD



3. วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน หาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ผู้ศึกษาวิจัยสรุปผลแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	$\bar{x}$
1	เพศ		
	ชาย	197	60.6
	หญิง	112	34.5
	LGBTQ+	16	4.9
	รวม	325	100.0
2	อายุ		
	22-29 ปี	41	12.6
	30-39 ปี	99	30.5
	40-49 ปี	107	32.9
	50-59 ปี	78	24.0
	รวม	325	100.0
3	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	4.0
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	214	65.8
	ปริญญาโท	97	29.8
	ปริญญาเอก	1	0.3
	รวม	325	100.0
4	ระดับตำแหน่งงาน		
	ระดับตำแหน่ง 1-3	41	12.6
	ระดับตำแหน่ง 4-6	143	44.0
	ระดับตำแหน่ง 7-8	111	34.2
	ระดับตำแหน่ง 9-10	30	9.2
	รวม	325	100.0
5	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
	0-5 ปี	80	24.6
	6-10 ปี	71	21.8
	11-15 ปี	77	23.7
	16-20 ปี	33	10.2
	มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	64	19.7
	รวม	325	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานการเคหะแห่งชาติ เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 อายุ 40-49 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ระดับตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง 4-6 จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติ มีผลการวิจัยดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

ข้อ	การจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization)	3.80	.76	มาก
2	ด้านการสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization)	3.31	.86	ปานกลาง
3	ด้านการควบความรู้ (Combination)	3.70	.76	มาก
4	ด้านการผนึกฝังความรู้ (Internalization)	3.92	.70	มาก
	รวม	3.68	.66	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า พนักงานการเคหะแห่งชาติมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการผนึกฝังความรู้ (Internalization) มากที่สุดเท่ากับ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.76) ด้านการควบความรู้ (Combination) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.76) และด้านการสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.86)

ตอนที่ 3 การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ มีผลการวิจัยดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	4.21	.68	มาก
2	ด้านปริมาณงาน (Quantity)	4.06	.70	มาก
3	ด้านเวลา (Time)	4.10	.71	มาก
4	ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)	4.06	.76	มาก
	รวม	4.11	.64	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า พนักงานการเคหะแห่งชาติ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน (Quality) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านเวลา (Time) ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.71) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.70) และด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.76)



ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีผลการวิจัยดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อ	เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	ระหว่างกลุ่ม	2	.12	.06	.15	.863
		ภายในกลุ่ม	322	131.80	.41		
		รวม	324	131.92			
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	.98	.33	.80	.494
		ภายในกลุ่ม	321	130.94	.41		
		รวม	324	131.92			
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.52	.26	.64	.527
		ภายในกลุ่ม	322	131.40	.41		
		รวม	324	131.92			
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.03	.34	.84	.474
		ภายในกลุ่ม	321	130.90	.41		
		รวม	324	131.92			
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.49	.37	.91	.456
		ภายในกลุ่ม	320	130.43	.41		
		รวม	324	131.92			

จากตารางที่ 4 ผู้ศึกษาวิจัย ได้กำหนดสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีผลการวิจัยดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อ	การจัดการความรู้	ค่าความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
		r	p
1	ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization)	.656*	.000
2	ด้านการสกัดความรู้จากตัวคน(Externalization)	.416*	.000
3	ด้านการควมความรู้ (Combination)	.639*	.000
4	ด้านการผนึกฝังความรู้ (Internalization)	.675*	.000
รวม		.687 *	.000

จากตารางที่ 5 ผู้ศึกษาวิจัย ได้กำหนดสมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการ

วิเคราะห์ความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมการจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .687$) มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.00 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า พนักงานการเคหะแห่งชาติมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในระดับมาก โดยพนักงานได้การวางแผนการปฏิบัติงาน กำหนดขอบเขตในการจัดการปริมาณงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและรวดเร็วตามกำหนดเวลา ใช้เครื่องมือช่วยในการลดระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบก่อนจัดส่ง เพื่อให้งานมีคุณภาพสูง พนักงานจึงมีผลปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพของ Peterson, E. & Plowman, G. E. ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การบริหารงานเน้นคุณภาพ ความสามารถในการผลิต โดยคำนึงถึงผลงาน การลดต้นทุนของการประกอบธุรกิจ และมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานมากที่สุด (Peterson, E. & Plowman, G. E., 1953)

2. จากการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานการเคหะแห่งชาติ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกระดับตำแหน่ง และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ มีความเข้าใจ ได้รับการฝึกฝนในลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ ใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพตามตำแหน่งงานและศักยภาพที่มีเต็มความสามารถ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคสมัยใหม่ พนักงานมีการปรับตัวกับเทคโนโลยีที่ใช้กับงาน หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ใช้เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานในหน่วยงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นส่งต่อประสบการณ์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมาก นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่ ยังมีความสามารถจากประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมา ซึ่งมีความชำนาญและเชี่ยวชาญมากกว่าลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติ โดยได้สั่งสมมาก่อนเข้ามาบรรจุพนักงานในหน่วยงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยแต่ละตำแหน่งงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกันแต่มีลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเท่าเทียมกันในทุกตำแหน่งงาน จึงทำให้แต่ละตำแหน่งงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ทำงานมาก่อนทำงาน ในหน่วยงาน และความรู้เพิ่มเติมที่ได้รู้เรียนมา ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ จึงไม่มีผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson, E. & Plowman, G. E. กล่าวว่า เป็นเพราะพนักงานในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เพื่อทำให้งานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ (Peterson, E. & Plowman, G. E., 1953)

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับเกี่ยวกับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ อาจเพราะพนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการอบรม ข้อผิดพลาดในการทำงาน ความรู้ที่ได้รับ จากประชุมมาถ่ายทอดต่อเพื่อนพนักงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาด้านความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีตัวเกลียวความรู้ (SECI MODEL) ของ Nonaka, I. & Takeuchi, H. กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกันจากประสบการณ์แต่ละบุคคล ทำให้ได้รับเทคนิคการเรียนรู้นำมาใช้ในการพัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับวัฒนธรรมหน่วยงานที่กล่าวว่า Skill คือ มุ่งแสวงหาและ



เพิ่มพูนความรู้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และ Sustainability คือ พัฒนาหน่วยงานอย่างยั่งยืน พฤติกรรมของพนักงานในหน่วยงาน ส่งผลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน หากพนักงานมีการแสวงหาความรู้ จะช่วยพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถแก่หน่วยงานได้ (Nonaka, I. & Takeuchi, H., 1995); (บุรชัย ศิริมหาสาคร, 2550)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง การจัดการความรู้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ของพนักงาน การเคหะแห่งชาติ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในระดับมาก ถึงแม้ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในระดับมาก แต่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการสกัดความรู้ออกจากตัวคน ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยงานควรออกนโยบายด้านการจัดการความรู้ส่งเสริมพนักงาน โดยการกำหนดจัดพื้นที่แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในฝ่ายงาน มีการบันทึกความรู้ในการถ่ายทอด และรายงานผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแล นำความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากพนักงานในหน่วยงานมาจัดเก็บในระบบ พร้อมพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีอยู่หลากหลาย เน้นพัฒนาในระบบเดียว ภายใต้อาณาเขตข้อมูลเดียวกันให้ง่ายต่อการเข้าถึงองค์ความรู้ในหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ทุกช่องทางในหน่วยงาน เพื่อพนักงานได้ทราบการจัดการความรู้ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเอง ควรสนับสนุนให้พนักงานศึกษาเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ โดยกำหนดนโยบายการเรียนรู้สัปดาห์ละ 1 ชั่วโมงในการศึกษาเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีการวัดผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการเรียนรู้เป็นรายบุคคล อีกทั้งควรออกนโยบายกำหนดโครงการตลาดนัดความรู้ในหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดองค์ความรู้ร่วมกันทั้งหน่วยงาน และกำหนดโครงการเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นโดยเชิญหน่วยงานหรือบุคคลที่ประสบความสำเร็จของงานลักษณะเดียวกันในหน่วยงานและนอกหน่วยงานเข้ามาในห้ององค์ความรู้กับพนักงานทั้งหน่วยงาน และควรกำหนดโครงการจัดอบรมพัฒนาเทคนิคประจำสายงาน ในรูปแบบ onsite หรือช่องทาง online เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถใช้กับการปฏิบัติงานได้ให้ได้วิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย 1) ควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ของพนักงานการเคหะแห่งชาติ โดยศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาวิธีการการสัมภาษณ์พนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ลงลึกถึงวิธีการสู่การแก้ปัญหาการจัดการความรู้ในหน่วยงาน 2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

เอกสารอ้างอิง

- ณพศิษฐ์ จักรพิทักษ์. (2552). ทฤษฎีการจัดการความรู้. (พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงใหม่: วิทยาลัยศิลปะสือและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2550). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- บุรชัย ศิริมหาสาคร. (2550). จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ Knowledge Management To Excellence Organization. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2565). คู่มือประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ TRIS CORPORATION LIMITED. เรียกใช้เมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <https://www.catc.or.th>

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating company*. New York: Oxford University Press.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed). Bangkok: Bill Irwin.
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice Hall.