



ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้
ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

THE FACTORS OF PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL CULTURE
AND KNOWLEDGE MANAGEMENT RELATED TO THE OPERATIONAL EFFICIENCY

พรอนงค์ ภูสุวรรณ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้
ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE FACTORS OF PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL CULTURE
AND KNOWLEDGE MANAGEMENT RALATED TO THE OPERATIONAL EFFICIENCY
OF A STATE BANK EMPLOYEES



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2020
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้

ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

ของ

พรอนงค์ ภูสุวรรณ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พวงศ์)

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.พีพรรณ พิริยะกุล)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อินทกะ พิริยะกุล)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
ผู้วิจัย	พรอนงค์ ภูสุวรรณ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งสถิติในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย Multiple regression ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) พนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การนำความรู้ไปใช้ การประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การรับรู้, วัฒนธรรมองค์กร, การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Title	THE FACTORS OF PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND KNOWLEDGE MANAGEMENT RALATED TO THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF A STATE BANK EMPLOYEES
Author	PONANONG PUSUWAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Dr. Phetcharat Jinnupong

The objectives of this study are as follows: (1) to study the behaviors related to corporate culture perception, such as knowledge management and the performance of state bank employees using the demographic data including gender, age, status, educational level, income and work experience; (2) to study the effect of organizational cultural perception on performance; and (3) to study the influence of knowledge management on the performance of state bank employees. The sample in this study consisted of 400 employees of a state bank and used a questionnaire as a research tool. The statistics in this study were number, percentage, mean, and standard deviation, and tested the hypothesis with multiple regression. The results of the study were as follows: (1) state bank employees with different levels of work experience had different performances at work at a statistically significant level of 0.05; (2) corporate culture perception had no influence on work efficiency at a statistically significant level of 0.05; and (3) knowledge management consisted of applying knowledge, assessment and the improvement of knowledge influencing work efficiency and statistically significant at a level of 0.05.

Keyword : Perception, Corporate culture, Knowledge management, Operational efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์ ที่ได้สละเวลารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการดำเนินการวิจัย และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความเมตตาและได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ที่อบรมเลี้ยงดู สนับสนุนส่งเสริมการศึกษาด้วยความรักและปรารถนาดีเสมอมา ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือแนะนำเป็นอย่างดีด้วยความเต็มใจ ขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมา

คุณค่าและความรู้ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบความความดีงามเหล่านี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

พรอนงค์ ภู่อุวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตงานวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวความคิดในงานวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความหมายแนวคิดและทฤษฎีที่ด้านลักษณะประชากรศาสตร์	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	13

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร	14
หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร	17
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	18
ปัจจัยที่ทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกัน	19
การจัดระเบียบการรับรู้	23
องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้	24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้	30
ความสำคัญของการจัดการความรู้	32
วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้	34
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	39
ความหมายของประสิทธิภาพ	39
การสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน	42
ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	49
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	49
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	49
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	49
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	50
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
วิธีการรวบรวมข้อมูล	56

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	56
การจัดทำข้อมูล.....	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน.....	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	62
ตอนที่ 3 ด้านการจัดการความรู้.....	65
ตอนที่ 4 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	70
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	70
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
การอภิปรายผล	79
ข้อเสนอแนะ	85
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	85
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก.....	91
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ตารางประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง	5
ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง	51
ตาราง 3 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล	62
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม	63
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน	64
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้	65
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการจัดระเบียบความรู้	66
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้	67
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้	68
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้	69
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	70

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษา อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน กับ ประสิทธิภาพใน การทำงาน.....	71
ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษา การรับรู้ วัฒนธรรมองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	72
ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษา การจัดการ ความรู้ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน	74



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ส่วนประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรม.....	29
ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ เทอแบน (Turban: 2001)	36
ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ในมุมมองของชาวล วังษ์ประเสริฐ (2548)	37



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงในโลกเกิดขึ้นตลอดเวลาและรวดเร็ว เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างไม่มีขีดจำกัด โดยความรู้ใหม่ๆ ได้ถูกพัฒนาเพิ่มขึ้นและนำกลับไปใช้ใหม่ ในยุคปัจจุบันนั้นเป็นยุคแห่งการเรียนรู้ การที่องค์กรจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนหลายประการ อย่างเช่น โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมและวิสัยทัศน์และวัฒนธรรมเนื่องจากทุกองค์กรต้องการให้ธุรกิจของตนเติบโตและได้เปรียบทางการแข่งขันอยู่ตลอดเวลาโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ในด้านทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กรได้ โดยการเชื่อมโยงบุคลากรให้เข้ากับองค์กรด้วยค่านิยมขององค์กรเพื่อให้พนักงานผูกพันต่อองค์กร ซึ่งค่านิยมนี้จะแสดงออกมาในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยความผูกพันต่อความเชื่อและค่านิยมขององค์กรที่มีร่วมกัน ผู้นำองค์กรจะต้องรู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรอย่างลึกซึ้งซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรต่าง ๆ สามารถทำให้องค์กรประกอบกิจการรุ่งเรืองหรือเสื่อมลงก็ได้ทั้งสองด้าน(สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2547) ในทางกลับกันถ้าผู้นำรู้วิธีสร้างและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรก็จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้า กล่าวได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยความผูกพันต่อความเชื่อและค่านิยมที่มีร่วมกัน

การปฏิบัติงานในการทำงานในสังคมปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ทั้งทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา การให้บริการ การรับรู้ข่าวสาร และการแข่งขันทำให้คนในสังคมต้องดำเนินชีวิตอย่างเร่งรีบในแต่ละวันเนื่องจากได้รับผลกระทบจากสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว โดยโลกยุคปัจจุบันในเศรษฐกิจยุคใหม่นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และนวัตกรรมการจัดการความรู้มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร (Bhatt, 2001) ในขณะที่ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเองก็ได้เรียนรู้ไปด้วย การทำงานที่ใช้ความรู้ย่อมมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติก็ต้องเรียนรู้ไปด้วยตลอดเวลา การเรียนรู้กลายเป็นความท้าทายเช่นเดียวกับที่เป็นกระบวนการตลอดชีวิต เนื่องจากต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันการจัดการความรู้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถถ่ายทอดกันได้ภายในองค์กร องค์กรก็จะสามารถก้าวตามทันการเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจ การใช้วิธีการจัดการความรู้แบบธรรมชาติ

อาจก้าวไม่ทันยุคโลกาภิวัตน์จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบเพื่อช่วยให้คนในองค์กรอยู่รอดได้อย่างมีความสุข สะดวกสบายและเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่จะผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์กรมีการปรับกระบวนการในการบริหารจัดการด้วยการสะสมทุนมนุษย์ อย่างเช่นการสะสมองค์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทักษะ ประสบการณ์ของคนทีกระจากอยู่ทั่วองค์กร โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวช่วยให้การจัดการความรู้นั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุก ๆ ด้านมากยิ่งขึ้น การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและจากองค์กร (Darroch, 2005) ซึ่งมีอยู่ในรูปแบบนามธรรมและรูปธรรมคือนามธรรมเป็นความรู้ที่ไม่ได้มีการจัดการให้เป็นระบบ และความรู้รูปแบบรูปธรรมคือความรู้ที่มีการจัดระบบระเบียบแล้ว การที่องค์กรมีการจัดการความรู้จะทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลไกในการแข่งขัน ป้องกันการสูญหายของความรู้และการปรับปรุงวิธีการจัดการอยู่ตลอดเวลาจะทำให้องค์กรสามารถบริหารงาน บริหารคนให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรควรมีการวางแผนในการดำเนินงาน ซึ่งวิธีการจัดการความรู้ที่ดีต้องได้รับความร่วมมือทั้งจากบุคลากรและองค์กร ปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (Lettieri, Borga, & Savoldelli, 2004) การจัดการความรู้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถถ่ายทอดกันได้ภายในองค์กร องค์กรก็จะสามารถก้าวตามทันการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อส่งผลให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขององค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน
2. เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
3. เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง โดยทำการศึกษาภายในขอบเขตดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 3255 คน (แหล่งที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้ทำวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1967) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356.22 คน หรือประมาณ 400 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเท่ากับ

0.05

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{3,255}{1 + (3,255 * 0.05^2)}$$

$$n = 356.22 \approx 400$$

จากคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน และเพิ่มจำนวน ตัวอย่างจำนวน 43 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มจากธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ตามสายงานต่างๆ ภายในองค์กรธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้ คือ กลุ่มกรรมการ กลุ่มงานสาขา กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานตลาด กลุ่มงานสินเชื่อ กลุ่มงานปรับโครงสร้างหนี้ กลุ่มปฏิบัติการ กลุ่มงานการเงินและบัญชี เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน (แหล่งที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563)

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามสายงานต่างๆ สามารถคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานได้

n_i แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสายงาน

N_i แทน จำนวนประชากรแต่ละสายงาน

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

ตาราง 1 ตารางประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

กลุ่มงาน	จำนวน พนักงาน	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. กลุ่มกรรมการ	438	$438 \times (400/3,255)$	54
2. กลุ่มงานสาขา	949	$949 \times (400/3,255)$	116
3. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	192	$192 \times (400/3,255)$	23
4. กลุ่มงานตลาด	188	$188 \times (400/3,255)$	23
5. กลุ่มงานสินเชื่อ	186	$186 \times (400/3,255)$	23
6. กลุ่มงานปรับโครงสร้างหนี้	676	$676 \times (400/3,255)$	83
7. กลุ่มปฏิบัติการ	274	$274 \times (400/3,255)$	34
8. กลุ่มงานการเงินและบัญชี	352	$352 \times (400/3,255)$	44
รวม	3,255		400

แหล่งที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นตอนที่ 2

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล

1.1.1 อายุ

1.1.1.1 21 – 30 ปี

1.1.1.2 31 – 40 ปี

1.1.1.3 41 – 50 ปี

1.1.1.4 51 – 60 ปี

1.1.2 สถานภาพ

1.1.2.1 โสด

1.1.2.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.2.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 ปริญญาโท

1.1.3.4 ปริญญาเอก

1.1.4 ตำแหน่งงานที่ได้ปัจจุบัน

1.1.4.1 ลูกจ้าง

1.1.4.2 พนักงานสัญญาจ้าง

1.1.4.3 พนักงานอาวุโส

1.1.5 รายได้

1.1.5.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

1.1.5.2 15,001 – 25,000 บาท

1.1.5.3 25,001 – 35,000 บาท

1.1.5.4 35,001 บาท ขึ้นไป

1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.1.6.1 3 – 5 ปี

1.1.6.2 5 – 10 ปี

1.1.6.3 10 – 15 ปี

1.1.6.4 15 ปีขึ้นไป

1.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

1.2.1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล

1.2.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม

1.2.3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน

1.3 การจัดการความรู้

1.3.1 การสร้างความรู้

1.3.2 การจัดระเบียบความรู้

1.3.3 การแบ่งปันความรู้

1.3.4 การนำความรู้ไปใช้

1.3.5 การประเมินและการปรับปรุงความรู้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ในการวิจัยครั้งนี้จึงขอกำหนดความหมาย และขอบเขตของศัพท์เฉพาะต่างๆ ดังนี้

พนักงาน หมายถึง บุคคลากรที่ทำงานในสำนักงานทั่วไปทั้งส่วนราชการการ และเอกชน ส่วนใหญ่หมายถึงข้าราชการระดับ๑หรือ๒ หรือผู้ที่ทำงานบริษัท

อายุ หมายถึง ประชาชนชายและหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการครองคู่ แบ่งเป็น 3 สถานภาพ คือ โสด สมรส และ หย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง ประชาชนชายและหญิงที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ไม่ได้เรียน หนังสือ จนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี

รายได้ หมายถึง เงินแต่ละเดือนที่ได้รับจากการทำงาน ในอาชีพที่ทำในปัจจุบัน

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง การทำงานที่เกิดจากการเรียนรู้จากการ ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง และเกิดเป็นความชำนาญในการปฏิบัติงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงแบบแผนการประพฤติ ปฏิบัติการอยู่ร่วมกันของคนในองค์กร รวมถึงค่านิยม ความเชื่อ ที่มีผลต่อการ แสดงออกของคนในองค์กร โดยมีผลจากการเรียนรู้และพัฒนาในอดีต และถ่ายทอด มายังสมาชิกรุ่นใหม่เพื่อนำไปเป็นแบบอย่างประพฤติปฏิบัติต่อไป โดยแบ่งการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 3 มิติ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล หมายถึง การรับรู้ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลให้คนในองค์กรเกิดแบบแผนการประพฤติปฏิบัติต่อบุคคล ถ้าได้รับการ พัฒนาสิ่งที่ถนัด บุคคลในองค์กรจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางแผนไว้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม หมายถึง การรับรู้ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลให้คนในองค์กรเกิดแบบแผนการประพฤติปฏิบัติ การประสานงาน การ ร่วมมือ และการประสบความสำเร็จจากการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มได้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิตินงาน หมายถึง การรับรู้ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลให้คนในองค์กร ทำตามแบบแผนที่ปฏิบัติกันไว้เพื่อให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายเสร็จลุล่วงไปด้วยดี

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ ที่อยู่ในตัวบุคคล เช่น ความคิด ทักษะ ประสบการณ์ และความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร เช่น บันทึกรายงานการประชุม คู่มือในการปฏิบัติงาน เป็นการนำความรู้มาจัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคน ในองค์กรสะดวกในเวลาที่ต้องการใช้งาน ประกอบด้วย 5 ข้อ ดังนี้

การจัดระเบียบความรู้ หมายถึง เป็นกิจกรรมขององค์กรที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาหรือสร้างความรู้ใหม่ขึ้น ความรู้จะเกิดขึ้นคนทำงาน ด้วยกันในกลุ่มซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น โดยการสร้างความร่วมมือ และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆ

การประมวลความรู้ หมายถึง การจัดความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้และนำไปประยุกต์ใช้ได้อยู่เสมอ นักวิชาการบางท่านจะเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นการให้รหัส (Codify) ความรู้ เพื่อนำไปเก็บและนำมาใช้ใหม่ได้ในภายหลัง

การแบ่งปันความรู้ หมายถึง การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน เช่น ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ หรือการจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีการเรียนรู้ (Learning)

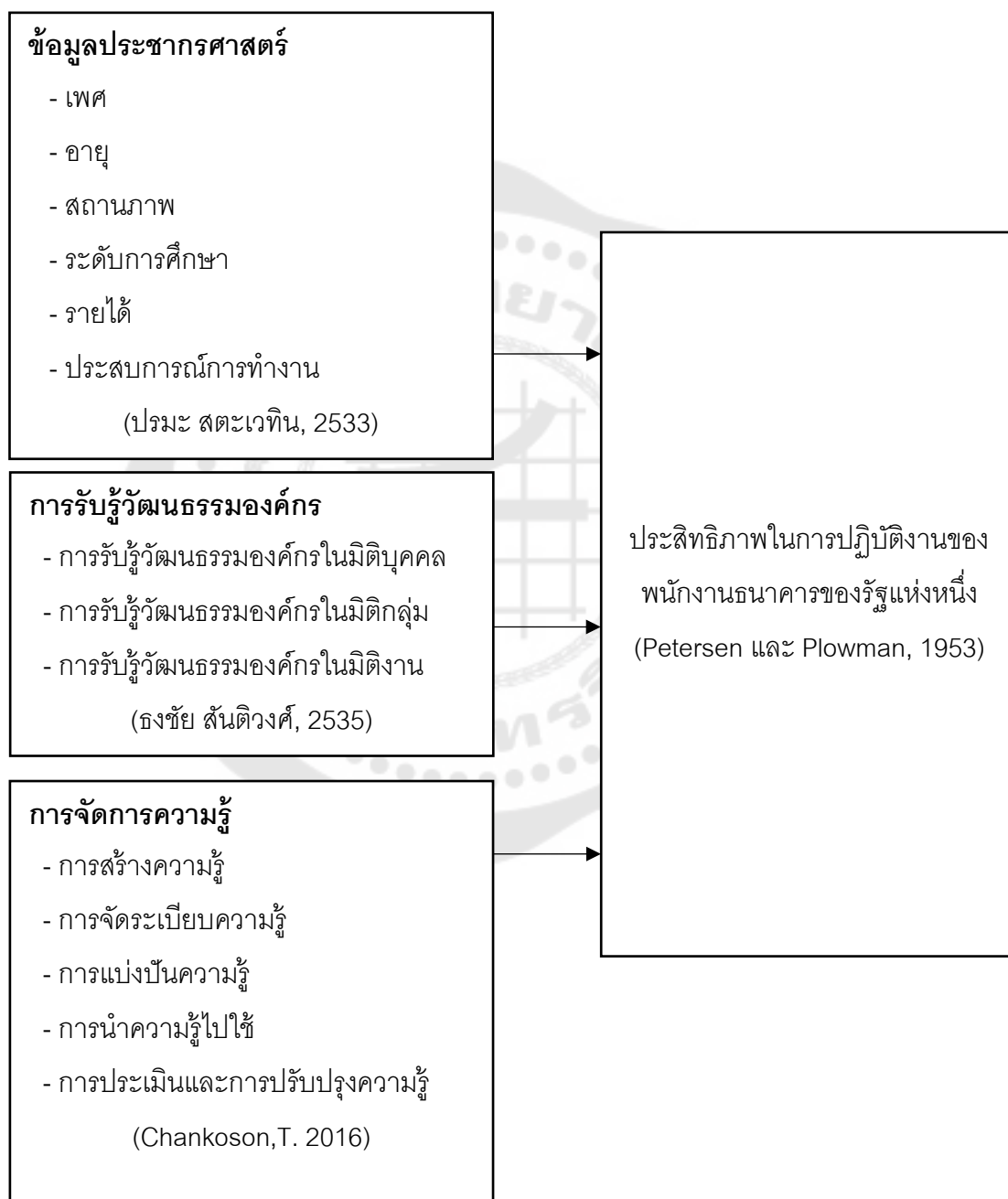
การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง คุณค่าของความรู้อยู่ที่การนำไปใช้ โดยเฉพาะเมื่อมีการประยุกต์ความรู้เพื่อสร้างความสามารถและนำไปปฏิบัติให้เกิดผล ดังนั้น การสนับสนุน และการเพิ่มการใช้ความรู้จึงน่าจะเป็นส่วนที่ให้ความสำคัญขององค์กรในการจัดการความรู้เมื่อมีการสร้างความรู้ และมีการประมวลความรู้

การประเมินและการปรับปรุงความรู้ หมายถึง การที่เรานำความรู้ที่มาใช้ในองค์กรมาประเมินและนำมาปรับปรุงความรู้ให้เข้ากับองค์กร ที่พนักงานได้นำความรู้มาใช้ในการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ ในที่นี้หมายถึง ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตห้วยขวาง โดยใช้เครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก ผลการปฏิบัติงาน ความประพฤตินในการรักษาวินัย คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ/จรรยาบรรณ

กรอบแนวความคิดในงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง” มีกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปร ดังนี้



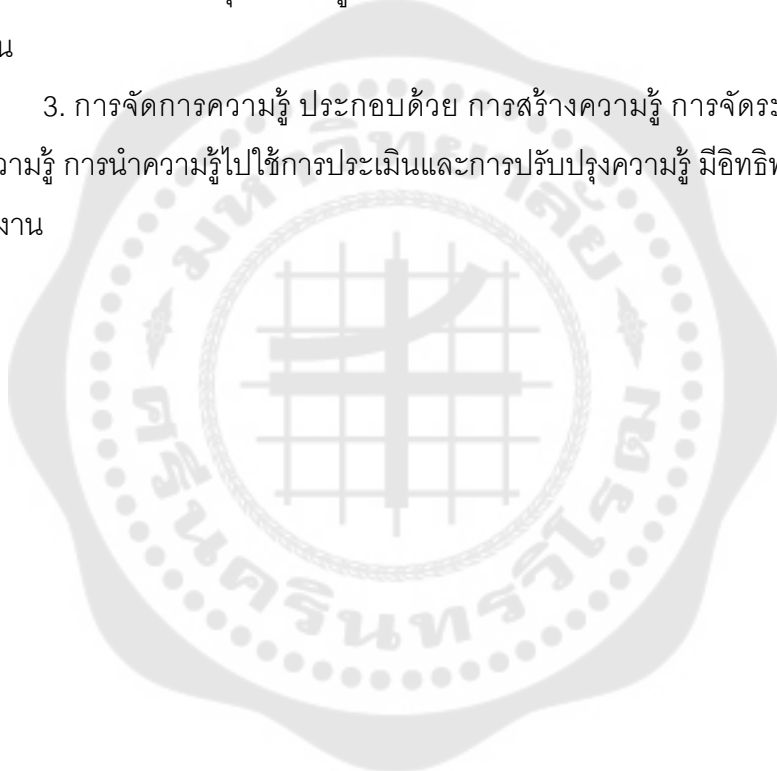
สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

1. บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การสร้างความรู้ การจัดระเบียบความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ในการประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาหลักการ ทฤษฎี และ แนวคิดจากหนังสือ เอกสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยสามารถแบ่งประเด็นโดยสรุป ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่ด้านลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ความหมายแนวคิดและทฤษฎีที่ด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจายสถิติชีพอายุเพศและสถานภาพในทางพลเมืองในขณะใดขณะหนึ่งหรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง (พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2545)

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, 2529)

1. เพศ (Sex) มีการศึกษาที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ แตกต่างกันส่งผลให้การสื่อสารระหว่างชายและหญิงต่างกัน เช่น การชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นเพศชายส่วนใหญ่สนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรม และเด็กวัยรุ่นหญิงส่วนใหญ่สนใจภาพยนตร์แนววิทยาศาสตร์ แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับ สื่อไม่แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยน พฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซีเมเปิล (C. Maple) และไอ แอล เจนิส (I.L. Janis)

ได้ศึกษา และให้ผลสรุปว่า การโน้มน้าวจิตใจของมนุษย์จะยากขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้น อายุ ยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันจะส่งผลให้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน โดย จะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในกลุ่มวัยรุ่นมากกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสาร ดังนั้นจากการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการ สื่อสารแตกต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะสนใจข่าวสาร เปิดรับสื่อ สิ่งพิมพ์หลากหลายช่องทาง และเชื่อถือข่าวสารโดยใช้เหตุผลมากกว่า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และรวมถึงภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ โดยมีรายงานหลายฉบับ ที่พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และสถิติที่วัดได้ของประชากรส่วนใหญ่ช่วยในการกำหนดตลาด เป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึก ของกลุ่มบุคคลเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงบุคคลและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาด เป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์จาก ปัจจัยดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2539)

1. เพศ ความแตกต่างด้านเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อธิบายได้ว่า เพศหญิงมีความต้องการที่จะรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย เพศชายจะมีความต้องการจะสร้างมิตรภาพหรือความสัมพันธ์จากการรับส่งข่าวสารนั้นด้วย โกลด์วอเตอร์และเยตส์ Goldwater; & Yates. 1980, อ้างอิงจาก ปรมะ สตะเวทิน (2539)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมของเพศทั้งสองเพศไว้แล้ว

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม กล่าวคือ ผู้ที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเชิงเสรีนิยม มีอุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าผู้ที่อายุมาก ในขณะที่คน อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ

ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุ น้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตมามากและแตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็แตกต่างกัน คนที่มีอายุ มากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ บ้านเมือง มากกว่าสื่อความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับข่าวสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะให้หลักเหตุและผลในการเชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากกว่า และมีการใช้สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ มาประกอบการตัดสินใจบ้าง ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ มาทำหน้าที่รับข่าวสาร

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากและสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับข่าวสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่บุคคลได้พบเจอ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการ ค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจ ที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายทัศนะสามารถสรุปได้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรอาจเรียกได้ว่าเป็นแบบของความเชื่อและสิ่งที่คาดหวังต่าง ๆ ที่มีอยู่ร่วมกันใน บรรดาสมาชิกขององค์กรและจากความเชื่อและสิ่งที่คาดหวังเหล่านี้เองจะกลายเป็นกฎระเบียบ ของพฤติกรรมกาปฏิบัติ หรือที่เรียกว่า บรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากในการกำกับ พฤติกรรมของบุคคลและของกลุ่มในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม และบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน โดยสมาชิกภายในองค์กรที่ได้กลายเป็นเสาหลักของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในบริษัท

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งต่างๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผน พฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดม การณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐานของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2547) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่า คือ วิถี ชีวิต โดยรวมของคนในองค์กรซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับสมาชิกที่ควรจะต้องทำตาม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ข้อสมมติ ค่านิยม ประเพณี และพฤติกรรม ซึ่งกำหนดการกระทำของบุคคลภายในองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อหน้าที่การจัด การ ในองค์กร

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การ รวบรวม ค่านิยมและบรรทัดฐานบางอย่างที่คนและกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรมาใช้ร่วมกันและปฏิบัติ ตอบซึ่ง กันและกันระหว่างพวกเขากับผู้ที่เกี่ยวข้องที่อยู่นอกองค์กรด้วย

นันท์สภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) ได้สรุปไว้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กระบวนการรับรู้ถึงแบบแผนทางความคิดอันประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจ ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกที่เกิดจากการเรียนรู้ และเป็นที่ยอมรับเป็นบรรทัดฐานขององค์กร และมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์กร ซึ่งมีผลให้ สมาชิกขององค์กรหนึ่งมีความแตกต่างไปจากสมาชิกของอีกองค์กรหนึ่ง

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

เสนาะ ติเยาว์ (2544) กล่าวว่าลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรมี 6 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (collective) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กร ทำให้สิ่งที่มีอยู่ร่วมกัน องค์กรที่ไม่มีวัฒนธรรมองค์กรจะอยู่รวมกันได้ยาก วัฒนธรรมเป็นพลังที่ทำให้คน ร่วมกันทำงานอยู่ในองค์กรเพื่อให้องค์กรนั้นดำเนินงานต่อไปได้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็คือ พลัง รวม (synergy)
2. การก่อให้เกิดอารมณ์ (emotionally charged) คนมักจะเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่ช่วยคุ้มครอง และวัฒนธรรมองค์กรยังช่วยให้คนเหล่านั้นสามารถเผชิญกับปัญหา และ ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นกับตัวเขาได้
3. การอยู่บนพื้นฐานของประวัติศาสตร์ (historically based) การมี ประสบการณ์ร่วมกัน อันยาวนานจะเชื่อมโยงให้คนอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะพบเห็นอยู่เสมอว่าคนที่

ประสบการณ์ในชีวิต คล้ายกันจะรวมกันเป็นวัฒนธรรมเดียวกัน และเวลาที่ยาวนานทำให้ วัฒนธรรมถาวรสัมพันธ์ยั่งยืน กับเวลาเกิดความไว้วางใจกัน และความจงรักภักดีและสามารถใช้ เป็นพื้นฐานในการคาดคะเนคำพูด และการกระทำของคนได้

4. การยึดติดอยู่กับสัญลักษณ์ (inherently Symbolic) การใช้คำพูดบางคำ หรือ คำขวัญ บางประโยคก็สามารถใช้เป็นสัญลักษณ์ที่สำคัญที่มีความหมายต่อองค์กรจนกลายเป็น วัฒนธรรมองค์กร สัญลักษณ์ที่ยึดติดและใช้กันต่อมาจึงสามารถกำหนดรูปแบบของวัฒนธรรม องค์กรได้

5. การเคลื่อนไหว (dynamic) วัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงมีความนส เคลื่อนไหว อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้คนในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจแก่นที่แท้จริงของวัฒนธรรม

6. การยึดติดที่เลือนราง (inherently fuzzy) ความกำกวม ความตรงกันข้ามและ การมี ความหมายหลายอย่างเป็นพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีใครที่จะหาได้ว่าแก่นที่แท้จริง ของวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไรได้ภายในระยะเวลาสั้น ๆ จะต้องใช้เวลายาวนานจึงจะ สังเกตเห็น แก่นสารที่แท้จริงของวัฒนธรรมองค์กรนั้น

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ได้แบ่งคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ออกเป็น ดังนี้คือ

1. ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมการร่วมกลุ่มของคนเป็นปรากฏการณ์ของ คนกลุ่ม จำนวนหนึ่งในหน่วยงาน ไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำของบุคคลเพียง เดียว ซึ่งในหน่วยงานหนึ่งอาจมีความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำแตกต่างกันไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่ วัฒนธรรม เพราะไม่ใช่สิ่งที่มีหรือเห็นร่วมกันในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กร จึงเกิดเป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่หลายคนยอมรับและนำไปปฏิบัติ จนสามารถคาดเดาพฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมองค์กรเดียวกันได้

2. สิ่งที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งสม ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการ กระทำที่คนใน หน่วยงานจำนวนหนึ่งยอมรับและมีอยู่ร่วมกันนั้น มิได้เกิดขึ้นภายในช่วงระยะ 2-4 วัน แต่ต้องอาศัย ระยะเวลาในการทดสอบและพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับร่วมกัน แล้วว่าสามารถ ช่วย แก้ปัญหาต่าง ๆ และสนองความต้องการของหน่วยงานได้

3. สิ่งที่สมาชิกขององค์กรเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วัฒนธรรม องค์กร การมีใช้ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำของสมาชิกที่เกิดจากสัจจาดญาณของ มนุษย์ นอกจากนั้นวัฒนธรรมมิได้เกิดจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์กร ค่อย ๆ เรียนรู้ที่ละเล็กละน้อยนับตั้งแต่วันเริ่มเข้าทำงานในหน่วยงานนั้น พนักงานใหม่เรียนรู้

วัฒนธรรม องค์การผ่านกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่เรียกว่า การอยู่ร่วมกันจนหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร (organizational socialization) โดยหัวหน้างานจะคอยชี้แนะนำวิถีคิดวิธีการทำงานและการวางตัวที่ถูก ต้อง นอกจากนั้นพนักงานใหม่ยังได้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรจากการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ของหน่วยงานและจากการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกตพฤติกรรมของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานและหลักเกณฑ์

การได้ทำความดีความชอบอีกด้วย ผลจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรทำให้พนักงานรู้ว่าตนควรมีพฤติกรรมอย่างไร ในสถานการณ์นั้น ๆ ทำให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้

4. สิ่งที่มาชิกองค์กรไม่สนใจจะตระหนักถึงหลังจากที่วัฒนธรรมองค์กรได้ผ่านการกาล เวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากคนในองค์กรจำนวนหนึ่งแล้วว่า สามารถช่วยแก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการของหน่วยงานได้ คนในองค์กรจะคิดเชื่อและทำสิ่งนั้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นระยะเวลานานจนกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดา นั้นย่อมหมายความว่า สิ่งที่เกิดขึ้นหรือกระทำนั้นกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกองค์กรกระทำไปโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้คำนึงถึงการมีอยู่บางอย่างค่าธรรมเนียมหรือบรรทัดฐานของวัฒนธรรม

5. การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กรพึงพาการใช้สัญลักษณ์ เหตุที่การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กรจึงมักพึ่งพาสัญลักษณ์มีเหตุผลอย่างน้อย 2 ประการคือ ประการแรกเนื่องจากสิ่งที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดให้แก่พนักงานใหม่ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ แนวทางในการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง ซึ่งเป็นเรื่องเชิงนามธรรม ส่วนสัญลักษณ์ที่มีลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนว่า สิ่งที่หน่วยงานต้องการที่จะสื่อความหมาย ประการที่สอง การใช้สัญลักษณ์ เช่น จัดพิธีมอบรางวัลแก่พนักงาน ทำให้พนักงานยอมรับและประทับใจได้มากกว่า และจดจำอยู่ในใจได้ยาวนานกว่าการให้พนักงานอ่านข้อความที่ต้องการสื่อจากคู่มือการทำงานหรือจดหมายประชาสัมพันธ์

6. สิ่งที่ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ ดังที่กล่าวมาแล้วว่า การเกิดวัฒนธรรมองค์กรต้องใช้ เวลาในการพัฒนาจนเป็นหนทางที่ดีและกลุ่มยอมรับว่าช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของกลุ่มได้ ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นจึงมักไปกับกลุ่มและเปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยาก อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

กรีซ สืบสนธิ. (2538) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีหน้าที่ 3 ประการ คือ

1. เป็นเกณฑ์ในการสร้างข้อบังคับ ช่วยให้สมาชิกมีเกณฑ์ในการตีความ หรือแสดงพฤติกรรมในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นสิ่งกระตุ้น ช่วยให้สมาชิกมีศรัทธาเป็นแรงจูงใจให้แต่ละคนปรับลักษณะเฉพาะของตนในการมีบทบาท ค่านิยมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร
3. เป็นเครื่องผนึกกำลัง ช่วยให้สมาชิกติดต่อสมาคมกันและร่วม มือกันช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Gordon (1999) กล่าวถึงหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรดังนี้

1. สนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร
2. กำหนดแนวทางอันเป็นที่ยอมรับ ซึ่งผู้จัดการจะใช้ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกที่มีส่วนร่วมต่อองค์กร
3. การคัดเลือกพนักงาน
4. การตั้งมาตรฐานในการวัดผลงาน ผู้จัดการและพนักงานจะถูกประเมินผลงานการทำงานโดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ทางบริษัทตั้งไว้
5. เน้นแนวทางในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัท
6. เลือกสไตล์การบริการงานได้อย่างเหมาะสม

สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวถึงหน้าที่วัฒนธรรมองค์กรไว้ 4 ประการ

1. วัฒนธรรมจะให้ความรู้สึกที่เป็นเอกลักษณ์แก่สมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะถ้าเป็น วัฒนธรรมที่ดีที่เข้มแข็งแล้วผู้บริหารพยายามปลูกฝังให้อยู่ในจิตใจของพนักงานทุกคนจะเกิดเป็น ความผูกพันที่พนักงานมีให้กับบริษัท และจะเป็นการดึงดูดและพัฒนารักษานักบุคคลที่มีความสามารถ ให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ
2. วัฒนธรรมจะกระตุ้นความผูกพันร่วมกัน รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน
3. วัฒนธรรมจะส่งเสริมความมั่นคงของระบบทางสังคม ในบางบริษัทมี วัฒนธรรม องค์กรที่เน้นระเบียบวินัย มาตรฐาน เพื่อสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ไว้วางใจในคุณภาพพนักงานใน องค์กรจะเกิดความภูมิใจ มั่นใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ผูกพันกับบริษัท
4. วัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจเหตุผลสิ่งแวดล้อมของ พวกเขาได้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) กล่าวถึงหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า

1. สนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรยอมรับ วิธีคิดวิธีทำงานแบบใดที่ทำ แล้วได้รับคำชมเชย สรรเสริญ หรือได้รางวัลและวิธีปฏิบัติใดที่ทำไปแล้วถูกตำหนิติเตียน หรือได้ รับการลงโทษ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้บุคลากรใหม่ ๆ จะค่อย ๆ เรียนรู้จนทราบถึงวิธีคิดวิธีปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรส่วนใหญ่ปรารถนา

2. จัดระเบียบในองค์กร ถ้าพนักงานเรียนรู้ เข้าใจ และยอมรับวิธีการคิดและแนวทางการทำงานที่องค์กรคาดหวัง พนักงานก็จะยึดถือแนวทางดังกล่าวเป็นหลักเมื่อเกิดความเคยชิน แนวทางดังกล่าวจะกลายเป็นบรรทัดฐานของกลุ่มให้ สมาชิกยึดถือและปฏิบัติตาม ผู้ใดฝ่าฝืนย่อมมีการลงโทษ

3. กำหนดนิยามความหมาย แก่ลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว เมื่อบุคลากรในองค์กรเข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมองค์กรของตนเองแล้ว วัฒนธรรมดังกล่าวจะช่วยให้สมาชิกขององค์กรเข้าใจถึงเหตุผลของพฤติกรรมหรือความเป็นไปต่าง ๆ ในองค์กรของตน

4. ลดความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจในกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่เสมอ วัฒนธรรมองค์กรเป็น ค่านิยม ความเชื่อ และแนวปฏิบัติที่สมาชิกขององค์กรทำอยู่เป็นปกติวิสัยจนเคยชินกลายเป็นนิสัย ดังนั้น สมาชิกขององค์กรสามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้โดยอัตโนมัติไม่ต้องตัดสินใจว่าในแต่ละช่วงเวลาเราจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร

5. แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการพื้นฐานขององค์กร

6. ช่วยชี้แนวทางในการทำงานและประพฤติปฏิบัติและถ่ายทอดไปยังสมาชิกรุ่นใหม่ รับรู้ว่าเป็นวิธีคิด วิธีทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมที่จะใช้ภายในหน่วยงาน

7. สร้างเอกลักษณ์ร่วมกันในหมู่สมาชิกว่าเป็นพวกเดียวกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน และทำให้สมาชิกองค์กรรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองมีเอกลักษณ์แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ เช่น การแต่งกาย ระยะเวลาในการทำงาน วิธีการทำงาน ชื่อเสียงและภาพพจน์ของกลุ่ม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของการรับรู้ ได้มีนักบริหารและนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายไว้มากมาย ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ เนื่องมาจากประสบการณ์และการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความหมายของการรับรู้แตกต่างกันไป จึงพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งใดในสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็น การรู้จักสิ่งต่าง ๆ สภาพต่าง ๆ ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลอาการสัมผัสมีความหมายขึ้นมาเกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ

สุชา จันทรเอน (2541) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็น ขบวนการที่คนเรามีประสบการณ์กับวัตถุ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการ ซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ได้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคน ๆ หนึ่งสามารถตีความแตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก

ถวิล ธาราโกชน และ ศรัณย์ ดำริสุข (2544) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้คือกระบวนการที่ผ่านการตีความจากการจัดระเบียบข้อมูลต่าง ๆ

นันทสภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) ได้สรุปการรับรู้หมายถึง กระบวนการที่บุคคล จัดระเบียบและตีความจากสิ่งเร้าต่าง ๆ หรือสิ่งแวดล้อมที่เข้ามาโดยผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่ทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกัน

พรณราย ทพยะประภา (2529) กล่าวว่า การที่คนเรามีการรับรู้ต่างกันเป็น เพราะคนเรามี “เครื่องกรองการรับรู้” คือการรับรู้ของเรามีอคติหรือถูก “กรอง” ด้วย “การปรับที่จะ เลือกรับรู้” จากสภาพแวดล้อมของเรา นั่นคือเราเลือกรับรู้ในบางสิ่งบางอย่างที่เราพอใจ และเรา เลือกที่จะไม่รับรู้ในสิ่งที่เราไม่พอใจ กระบวนการนี้แตกต่างกันไปตามองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ องค์ประกอบทางด้านโครงสร้างทางสรีระ องค์ประกอบทางด้านประสบการณ์เดิม และ ความคาดหวังของเรา รวมทั้งองค์ประกอบทางด้านแรงจูงใจ อารมณ์ และทัศนคติของเรา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การรับรู้ที่แตกต่างกันของ บุคคลเกิดจาก

1. ผู้รับรู้ (the perceiver) เมื่อผู้รับสารมองดูเป้าหมาย และพยายามที่จะตีความหมายถึง สิ่งที่มีอยู่คืออะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลหรือประสบการณ์จากลักษณะส่วนตัวของผู้รับสารที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่

1.1 ทศนคติ (attitudes) คือแนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจ รู้สึก และแสดงพฤติกรรม ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

1.2 เหตุจูงใจ (motive) คือ แรงจูงใจภายในบุคคลที่กระตุ้นความต้องการที่ไม่เป็นที่พอใจ หรือเหตุจูงใจที่กระตุ้นพฤติกรรมบุคคล และอาจมีอิทธิพลต่อการรับรู้อย่างมาก

1.3 ความสนใจ (interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือในทางความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งจะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นในทางที่ดี

1.4 ประสบการณ์ในอดีต (past experiences) คนจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ จากการที่เราเคยเจอ ช้องด้วย

1.5 ความคาดหวัง (expectation) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมซึ่ง นำไปสู่ผลลัพธ์

2. เป้าหมาย (the target) คือ สิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ ลักษณะเป้าหมาย ประกอบด้วยความแปลกใหม่ (novelty) ความเคลื่อนไหว (motion) น้ำเสียง (Sounds) ขนาด (Size) ภูมิหลัง (background) และความใกล้เคียง (proximity) ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น เช่น ภาพขนาดใหญ่ มองเห็นได้ชัดกว่าภาพเล็ก เป้าหมายไม่สามารถถูกมองจากด้านเดียว ดังนั้น ความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งใกล้เคียงกัน และคล้ายกันเข้าด้วยกัน

3. สถานการณ์ (situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็นหรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประกอบด้วย เวลา (time) สภาพงาน (Work setting) และสภาพ สังคม (social setting)

ถวิล ธาราโกชน และ ศรัณย์ ดำวิสุข (2544) กล่าวว่า เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในภูมิหลัง ประสบการณ์ ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล การเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ และเวลาที่เปลี่ยนไปทุกสิ่งทุกอย่างเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวกับการรับรู้ของคนเรา ซึ่งอาจกล่าวได้ดังนี้

1. การใส่ใจ (attention) การใส่ใจที่จะเลือกเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ การที่บุคคลมีการรับรู้ในสิ่งใดบุคคลต้องการเกิดการใส่ใจใน สิ่งนั้น การใส่ใจเหมือนกระบวนการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้เป็นกระบวนการของการกระทำที่มุ่งไป ยังสิ่งเร้า โดยเริ่มตั้งแต่การปรับตัวของอวัยวะรับความรู้สึก ถ้าสิ่งใดได้รับการใส่ใจมากสิ่งนั้นก็จะ มีความเด่นชัดต่อการรับรู้ ซึ่งการเกิดการใส่ใจนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1.1 ภาวะของผู้รับรู้ (state of the perceiver) หมายถึง สภาพของตัวบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ว่าคุณะนั้นบุคคลมีสภาพอย่างไร ซึ่งเกิดจากการมีสถานภาพต่างกัน การเติบโตในสังคมที่ต่างกัน ย่อมส่งผลให้มีความคิดแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งความแตกต่างกันมีดังนี้

1.1.1 ความต้องการ (need) เมื่อบุคคลเกิดภาวะการขาดสมดุล คือ การขาดสิ่งต่าง ๆ ที่จะทำให้ง่ายทำงานไม่ปกติ เช่น การขาดสภาพทางด้านร่างกาย ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ความต้องการทางเพศ การขับถ่ายของเสีย หรือการขาดภาวะทางจิตใจและสังคม ได้แก่ ความรัก ความสำเร็จ และความมีอำนาจ ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะมีความต้องการ ไม่เท่ากัน ซึ่งบุคคลให้ความสำคัญกับบางสิ่งในระดับที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการใส่ใจต่างกันไปด้วย

1.1.2 แรงจูงใจ (motives) เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลได้กระทำหรือมีพฤติกรรม ต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมาย การเกิดแรงจูงใจในสิ่งใดย่อมทำให้บุคคลเกิดการใส่ใจในสิ่งนั้นมากขึ้น

1.1.3 การคาดหวัง (expectancy) เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคคลเกิด การใส่ใจกับสิ่งนั้นมากขึ้นน้อยเพียงใด การที่บุคคลมีความต้องการก็เป็นเสมือนการนำไปสู่แรงจูงใจอันจะเป็น ตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมจะมีความเข้มแข็งหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ทำให้เราเกิดแรงจูงใจในสิ่งนั้น ทำให้เกิดการคาดหวังอย่างไร หากเกิดการคาดหวังสูงพฤติกรรมก็จะเข้มแข็งมาก หากเกิดการคาดหวังต่ำพฤติกรรมก็จะอ่อนลงตามสิ่งนั้น

1.2 คุณลักษณะของสิ่งเร้า (Stimulus characteristics) เป็นสิ่งที่บุคคลที่ได้พบได้รู้สึก และจะทำให้เกิดการใส่ใจมากขึ้นน้อยเพียงใด สามารถพิจารณาได้ดังนี้

1.2.1 ความเข้ม (intensity) เป็นระดับความหนักเบาหรือความเข้มจางของสิ่งเร้า อาจจะเป็นแสง สี เสียง การดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งงานโดยทั่วไปและงานส่วนตัว การใช้แสงจ้า สีที่ เข้มฉูดฉาด และเสียงดังถือเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีการใส่ใจสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น

1.2.2 ขนาด (Size) สิ่งเร้าเมื่อมีขนาดใหญ่มักจะสร้างความสนใจได้มากกว่าสิ่งเร้าขนาดเล็ก ซึ่งเห็นได้จากป้ายโฆษณาต่าง ๆ หรือวัตถุก่อสร้างในสังคมจะทำให้มีขนาดใหญ่เพื่อดึงดูดความสนใจ

1.2.3 ทำตรงกันข้ามหรือทำแปลกออกไป (contrast) การทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ผิด แยกไปจากเดิมจะทำให้เกิดการใส่ใจในสิ่งนั้นมากขึ้น

1.2.4 การทำซ้ำ (repetition) การทำสิ่งนั้นบ่อย ๆ หรือหลาย ๆ ครั้ง การโฆษณา สินค้าทางวิทยุและโทรทัศน์เพื่อให้บุคคลจำสินค้าชนิดนั้นได้

1.2.5 การเคลื่อนไหว (movement) เป็นการนำสิ่งเร้าเคลื่อนที่ หรือ เปลี่ยนแปลงไปมา การโฆษณาที่ใช้ภาพเคลื่อนไหว สามารถดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าภาพนิ่ง บ้ายโฆษณาที่มีไฟประดับ ทำให้ไฟวิ่งไปวิ่งมา หรือดับบ้างติดบ้าง แม้แต่ขายสินค้าในห้างสรรพสินค้ามุม ประหยัดบางวันสินค้าประเภทนี้อยู่ด้านขวา อีกวันเปลี่ยนไปอยู่ด้านซ้าย เป็นต้น

2. ประสบการณ์เดิม (previous experience) เรื่องราวหรือความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นมีอยู่จะมีมาก มีน้อย หรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งใดก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ประสบการณ์เดิมๆ เป็นเหมือนเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดความเข้าใจจากความรู้สึกชัดเจนขึ้น การรับรู้ของบุคคลจะสอดคล้องกับสิ่งเร้านั้นมากขึ้นด้วย ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นจากความว่างเปล่า แต่จะมีหลายองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการรับรู้ โดยเฉพาะประสบการณ์ที่เพิ่มเป็นสิ่งที่บุคคลสะสมกันมาตั้งแต่เริ่มเกิด สิ่งเหล่านี้บุคคลจะนำมาใช้คาดคะเนหรือเตรียมการเพื่อการรับรู้ ย่อมทำให้การรับรู้ที่ได้มีความหมายต่อการดำรงชีวิตของบุคคลมากยิ่งขึ้น

3. การเตรียมการคิดและสถานการณ์ห้อมล้อม (mental set and context) ประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดการคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับเขา การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมาย เขาจะตีความและรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อมพวกเขาอยู่ เขาจึงต้อง วิเคราะห์ พิจารณา ไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมการคิดที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) กล่าวว่า บุคคลจะรับรู้สถานการณ์ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก แค่เพียงบางส่วนเท่านั้นมิใช่ทั้งหมด ดังนั้นการทำความเข้าใจกับการเลือกที่จะรับรู้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในตัวบุคคล รวมถึงพฤติกรรมของเขาได้มากขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่า บุคคลจะรับรู้ต่างกันด้วย 2 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ปัจจัยความสนใจภายนอก (external attention factors) หมายถึง ลักษณะบางอย่างของสิ่งเร้าหรือสถานการณ์เหล่านั้น ได้แก่ ความเข้มของสี แสง เสียง หรือรส ซึ่งบุคคลจะเลือกรับรู้ สิ่งที่มีความเข้มมากกว่าสิ่งที่อ่อนหรือเจือจาง ขนาดสิ่งที่ยิ่งมีขนาดใหญ่ก็จะมีเรียกร้องความสนใจ ได้มากขึ้น ความตรงกันข้ามหรือความขัดแย้งจะทำให้ผู้มองเห็นสิ่งนั้นได้ชัดเจนขึ้น การทำซ้ำ ๆ กันจะเป็นการเรียกความสนใจได้ดีกว่าการเกิดสิ่งเร้าเพียงครั้งเดียว การเคลื่อนไหว บุคคลจะให้ ความสนใจกับสิ่งเคลื่อนไหวมากกว่าสิ่งที่ยืนนิ่งกับที่ เป็นต้น

2. ปัจจัยความสนใจจากภายใน (Internal attention factor) ซึ่งหมายถึง ปัจจัยภายในตัว บุคคลนั้นอาจพิจารณาได้จากประเด็นการจูงใจ การเรียนรู้ และบุคลิกภาพซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ทั้งสิ้น

การจัดระเบียบการรับรู้

Senger (1980) กล่าวว่า การที่แต่ละบุคคลมองสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป เกิดจากการจัดระเบียบการรับรู้ด้วยวิธีต่อไปนี้

1. ภาพและพื้น (figure and ground) การรับรู้สิ่งต่าง ๆ นั้น สิ่ง que บุคคลสนใจจะเป็น ภาพและส่วนที่เหลือเป็นพื้นรูป ซึ่งบางครั้งรูปที่คิดว่ามองเห็นได้ชัดเจนอาจเป็นรูปที่ฝังหรือซ่อน อยู่ในรูปอื่น กระบวนการของภาพและพื้นจะช่วยอธิบายวิธีคิดในการมองสิ่งต่าง ๆ จากประสบการณ์ที่มีและอธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลรับรู้และกระทำเช่นนั้น

2. การจัดกลุ่ม (grouping) การจัดกลุ่มเป็นการจัดกลุ่มสิ่งของ หรือบุคคลที่มีลักษณะ ใกล้เคียงหรือใกล้ชิดกันไว้ด้วยกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบุคคลหรือสิ่งเหล่านั้นอาจไม่เหมือนกัน ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ที่บิดเบือนได้

3. ความตั้งใจ (intention) ความตั้งใจเกิดขึ้นได้ทั้งจากปัจจัยภายนอกและภายใน ปัจจัย ภายนอก เช่น การทำซ้ำบ่อย ๆ หรือการทำให้เกิดความแตกต่างเพื่อให้เห็นที่สนใจของ ผู้รับรู้ ส่วน ปัจจัยภายใน เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และแรงจูงใจของผู้รับรู้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจส่งผลให้การรับรู้บิด เบือนได้ เนื่องจากผู้รับรู้เลือกรับรู้ในสิ่งที่ตรงกับค่านิยม ความเชื่อ และแรงจูงใจของตน

4. การเตรียมการ (set) เนื่องจากรอบตัวมีตัวกระตุ้นมากเกินไปกว่าจะรับรู้ได้ เมื่อผู้รับรู้ คาดหวังอะไรก็จะเตรียมพร้อมที่จะรับรู้สิ่งนั้น การเตรียมการรับรู้จึงทำให้เกิดขึ้นได้ด้วยการสร้าง ความคาดหวังให้กับผู้รับรู้

5. การฉายภาพ (projection) จะฉายสิ่งที่ต้องการ ทศนคติ ความรู้สึกของผู้ส่งสารกับผู้รับสาร หรือเสมือนว่าบุคคลอื่นต้องเป็นเช่นเดียวกับตน ซึ่งเป็นการบิดเบือนการรับรู้เนื่องจากบุคคลนั้นอาจไม่ได้มีความต้องการ ทศนคติ หรือความรู้สึกเดียวกัน

6. การจัดเป็นแบบแผนเดียวกัน (stereotyping) การรับรู้ในลักษณะนี้เป็นการจัดแบบกลุ่ม หรือรูปแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกันและสรุปจากลักษณะใดลักษณะหนึ่งจากข้อมูลเพียงเล็กน้อยว่า เป็นลักษณะของทั้งกลุ่มที่ยอมรับได้

7. การเลือกรับรู้ (selection) โดยปกติบุคคลจะมพฤติกรรมในการเลือกรับรู้ในสถานการณ์ที่มีสิ่งเร้าบางอย่างที่ คุกคามผู้รับรู้ เช่น เป็นสิ่งที่ไม่ตรงกับความต้องการ ความเชื่อ หรือทศนคติ เพราะฉะนั้นผู้รับรู้อาจ ขจัดสิ่งเร้าที่คุกคามออกไปหรือเพิกเฉยต่อสิ่งเร้านั้น

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2547) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทาง สังคมว่า มีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (need) ของผู้รับรู้อาจทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของตนเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการให้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว
2. ประสบการณ์ (experiences) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตาม ภูมิหลัง ของแต่ละบุคคล
3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการ เรียนรู้สิ่งใดมาก่อนทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกันที่เรารับรู้มา
4. บุคลิกภาพ (personality) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น การมีบุคลิกแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าการมีบุคลิกภาพแบบยืดหยุ่น
5. ทศนคติ (attitude) ทศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทศนคติที่ดีต่อใคร คนหนึ่งการกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ
6. ตำแหน่งทางสังคม (Social position) ทำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน
7. วัฒนธรรม (culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้แตกต่างกัน
8. อารมณ์ (emotion) ของผู้รับรู้อาจมีผลต่อการรับรู้

สถิตย์ วงศ์สุวรรณ (2529) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 5 ประการ ดังนี้

1. อวัยวะรับสัมผัส การรับรู้ขึ้นกับความสามารถของประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคล ความผิดปกติของระบบประสาทสัมผัสทำให้การรับรู้แตกต่างกันได้
2. คุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ เช่น ความต้องการ บุคลิกภาพ แรงขับ
3. ประสบการณ์เดิม สิ่งใดพบเห็นอยู่บ่อย ๆ การรับรู้สิ่งนั้นจะเร็วและง่ายขึ้น 4. การใส่ใจ อาจเกิดจากสภาพการณ์ สิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายใน
5. อิทธิพลปัจจุบัน ส่วนมากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับแรงจูงใจและความต้องการพื้นฐานของ คนเราในขณะนั้น อาทิเช่น ความหิว ความวิตกกังวล มี 2 ด้าน คือ ด้านแรกคือ ความอยาก ความ ต้องการ ด้านที่สองคือ ค่านิยมของบุคคล

สุชา จันทรเฒ (2541) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคน มีดังนี้

1. ความตั้งใจ (attention) คือ ในขณะหนึ่งๆ เราไม่ได้รับรู้ทุกสิ่งทุกอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัว เรา เช่น ถ้าเราตั้งใจอ่านหนังสือ เราจะไม่รู้ว่าเพื่อนกลุ่มหนึ่งที่นั่งอยู่ใกล้ๆ คุย

เรื่องอะไร ถ้าหากมี ความตั้งใจที่จะรับรู้หรือสนใจที่จะรับรู้ก็มักจะเห็นหรือได้ยินสิ่งนั้นก่อน บางครั้งสิ่งเร้าเองก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเรา สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของคนเราอาจแยกได้เป็น

1.1 สิ่งเร้าภายนอก คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความตั้งใจของคนได้แก่

1.1.1 ของที่มีขนาดใหญ่ เช่น ป้ายโฆษณาต่าง ๆ ที่มีขนาดใหญ่ย่อมดึงดูดความสนใจได้มากกว่าป้ายโฆษณาที่มีขนาดเล็ก

1.1.2 ระดับความเข้มของสิ่งเร้า เช่น เสียงที่ดังย่อมได้รับความสนใจมากกว่าเสียงค่อย ๆ แสงไฟจ้าจะได้รับความสนใจมากกว่าแสงไฟอ่อน ๆ ภาพที่มีแสง และเงาชัดเจนจะมองเห็นเด่นกว่าส่วนอื่น ๆ ที่ใช้แสงและเงาที่มีความเข้มน้อย

1.1.3 การกระทำซ้ำ ๆ เช่น ถ้าใครมาดแต่รถยนต์ที่หน้าบ้านเพียงครั้งเดียวเรา อาจไม่สนใจ แต่ถ้าเขากดซ้ำหลาย ๆ ครั้งเราจะสนใจและรีบออกไปดูทันที

1.1.4 การเคลื่อนที่หรือการเปลี่ยนระดับ สิ่งเร้าที่เคลื่อนที่ไปมา เช่น ป้ายโฆษณาที่มีไฟวิ่งไปวิ่งมาดึงดูดความสนใจมากกว่าป้ายโฆษณาที่มีไฟฟ้าอ่อน ๆ

1.1.5 การตัดกันสิ่งเร้าที่ตัดกันมักจะดึงดูดความสนใจได้มากกว่าสิ่งที่คล้ายคลึงกัน

1.1.6 สี สีแต่ละสีมีความสามารถในการดึงดูดสายตาคนไม่เท่ากัน ส่วนมากสีที่ เกิดจากช่วงคลื่นยาว เช่น สีแดง สีเหลือง ย่อมดึงดูดความตั้งใจได้ดีกว่าสีที่มีช่วงคลื่นสั้น เช่น สีม่วง สีฟ้า

1.2 สิ่งเร้าภายใน ในบางครั้งเราเกิดความต้องการและความหวังที่จะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะในเมื่อสิ่งนั้นเป็นที่สนใจ สิ่งเร้าภายในอาจแบ่งออกได้เป็น

1.2.1 ความสนใจชั่วขณะ ได้แก่ ความสนใจที่มีอยู่ในขณะนั้น ๆ

1.2.2 ความสนใจที่ติดเป็นนิสัย คือ ความสนใจเดิมที่บุคคลมีจนติดเป็นนิสัย คน มีความพร้อมที่จะเลือกสนใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความสนใจเดิมของตน

2. การเตรียมพร้อมที่จะรับรู้ (Preparatory Set) ถ้าถูกวางเงื่อนไขให้รับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราย่อมมีความพร้อมที่จะรับรู้ในเรื่องนั้นอย่างเต็มที่

มาลี จุฑา (2544) กล่าวว่าแนวคิดองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัส บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าได้ดีถ้าบุคคลนั้นมีอวัยวะรับ สัมผัสที่ดี
2. การแปลความหมาย บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าได้ดีและถูกต้อง ถ้าบุคคลนั้นได้แปลความ หมายได้ถูกต้องโดยอาศัยสมรรถภาพทางสมองเป็นสำคัญ
3. การใช้ประสบการณ์เดิม บุคคลที่มีประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ใหม่ ๆ จะรับรู้สิ่งเร้าได้ดีและถูกต้อง
4. ความตั้งใจที่จะรับรู้ บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าได้ดีและถูกต้องถ้าบุคคลนั้นมีความตั้งใจที่จะรับรู้ในสิ่งเร้า

นันทสภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้จึง แบ่งออกได้เป็นลักษณะของปัจจัยภายนอก สิ่งเร้าทำให้เกิดการรับรู้ได้แตกต่างกันอาจจะมีขนาด สี หรือการเคลื่อนไหวและปัจจัยภายในตัวของผู้รับรู้อย่างได้แก่ ประสิทธิภาพของอวัยวะในการรับรู้ การเตรียมความพร้อม ประสบการณ์เดิม หรือความสนใจ ณ ขณะนั้นของผู้รับรู้และสภาพอารมณ์ของผู้รับรู้จึงมีผลต่อการรับรู้ทั้งสิ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีผู้ศึกษามากมาย โดยได้ให้ความหมายของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

รัชดา อุดมวิจิต (2540) การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายจากสิ่งเร้าที่บุคคลได้รับ โดยสามารถสัมผัสได้ว่าสิ่งนั้นเป็นอย่างไร

บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร (2538) การรับรู้ หมายถึง เป็นกระบวนการที่สมองได้รับกระแสความรู้สึกจากสิ่งแวดล้อมรอบข้างโดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก จากนั้นสมองก็จะแปลผลออกมาว่าสิ่งที่ได้รับนั้นเป็นอย่างไร

Schermerhorn, Hunt, and Osborn (2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการ บุคคลแต่ละบุคคลได้รับ จัดการ และแปลข้อมูลนั้นออกมาจากสภาพแวดล้อม: เขาหรืออาจ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เข้าใจหรือรู้สึกโดยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการแปลความหมายของข่าวสาร โดยการสังเกตของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่สมองแปลความหมาย หรือตีความจากการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นความรู้ ความมาก่อนเป็นเครื่องมือ

การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับวัฒนธรรมองค์กร เพราะวัฒนธรรมองค์กร คือ พฤติกรรมที่ เกิดจากการรับรู้ของบุคคลที่มีความสำคัญมากกว่าข้อเท็จจริง ถึงแม้ว่าการรับรู้จะได้รับอิทธิพล การรับรู้ข้อเท็จจริง แต่บุคคลอาจมองสิ่งเดียวกันแต่มีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้

ดังนั้น การรับรู้ (Perception) จึงเป็นกระบวนการที่บุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกขอ ตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีพลังงานมากระตุ้น อวัยวะ ความรู้สึก ซึ่งเรียกว่าสิ่งที่ส่งมา (Input) การสนองตอบผลที่ออกมา (Output) การทำงานของระบบ การรับรู้มีอยู่ 2 ประการ (รัชนี นพเกตุ, 2540) คือ

1. จะต้องมีความฉับไวต่อพลังงานที่ส่งเข้ามา
2. ต้องสามารถตอบโต้หรือส่งผลออก เมื่อมีพลังงานส่งเข้ามา การที่เราสามารถนำหลักการ รับรู้สร้างเครื่องจักรกลซึ่งเป็นผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ได้ หมายความว่า เราสามารถศึกษาการรับรู้ได้ ในเชิงวิทยาศาสตร์เช่นกัน

อย่างไรก็ตามในการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรนั้น จำเป็นต้องมีกรอบการวิเคราะห์ที่แน่ชัด ซึ่งจะทำให้ประมวลสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นจริงดีที่สุด ผู้ศึกษาจึงพิจารณาแนวความคิดการรับรู้ วัฒนธรรม องค์กรในแต่ละด้าน จากแนวคิดของ (ธงชัย สันติวงศ์, 2535) จะพบว่ามีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. งาน (Task) มีส่วนสำคัญที่สุดที่ถือเป็นหลักขององค์กร คือ การกิจหรืองานที่พึงต้อง กระทำเสร็จนั่นเอง งานต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นงานที่องค์กรจะต้องทำให้ลุล่วงหมดสิ้นไป เพื่อที่จะ บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พิจารณาได้ 2 ระดับต่างกันคือ

ระดับที่ 1 งานที่องค์กร คือ งานที่เชื่อมโยงใกล้ชิดกับกลยุทธ์ขององค์กรโดยตรงและเป็น งานซึ่งหากจะทำให้สำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องเป็นการร่วมมือกันทำงานของคนในองค์กร

ระดับที่ 2 งานย่อย คืองานทั้งหลายที่มีงานแยกย่อยลงมาให้คนและกลุ่มต่าง ๆ เมื่อทำเสร็จ แล้วประมวลรวมกันขึ้นเป็นงานขององค์กร งานย่อยเหล่านี้จะเป็นงานที่แท้จริง เพราะพลังงานของ องค์กรจะเป็นเพียงชื่อเรียกรวม ๆ กันของความพยายามที่จะทำให้ได้เป็นผลสำเร็จที่สูงขึ้น แต่ในทาง ปฏิบัติที่แท้จริงนั้น คนจะเป็นผู้ทำงานทุกอย่างให้ลุล่วงไป เพื่อให้สามารถทำงานได้ ตามขนาดความรู้ ชีตความสามารถที่มีอยู่งานขององค์กร จึงจัดแบ่งเป็นงานย่อยสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่จะทำได้ งานย่อย เหล่านี้จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและต้องการความรู้ความสามารถของบุคคลและกลุ่มบุคคล หน้าที่แตกต่างกัน รวมทั้งต้องการชนิดของรางวัลตอบแทนสำหรับผู้ทำงานแตกต่างกันไปด้วย

2. บุคคล (Individual Person) ส่วนประกอบที่ 2 ขององค์กร คือ คนซึ่งเป็นผู้ทำงานต่าง ๆ กันโดยทั่วไปจะมีลักษณะสำคัญ 3 ทางคือ

2.1 คนแต่ละคนจะมีลักษณะ ความถนัด และความสามารถต่างกัน ดังนั้น การที่ใครจะ เข้ามาทำงานในจุดใดจุดหนึ่งขององค์กร จึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานศักยภาพในการลงมือทำที่แตกต่างกัน เป็นตัวกำหนด

2.2 คนแต่ละคนจะมีบุคลิกลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน อาทิ มีความต้องการที่ แตกต่างกัน มีความเชื่อ และประวัติพื้นฐานความเป็นมาที่แตกต่างกัน

2.3 ทักษะ และพฤติกรรมของแต่ละคน จะแตกต่างกันไปตามอิทธิพล ผลกระทบที่ จากชนิดของงานที่ได้รับมอบให้ลงมือทำ ควบคู่กับปัจจัยทางสังคมต่าง ๆ ตามสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ในงานนั้น ๆ

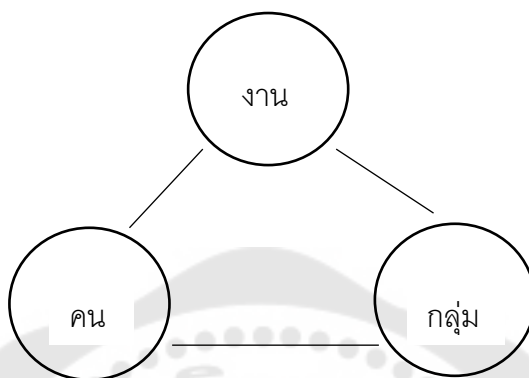
3. กลุ่ม (Group) ส่วนประกอบที่สำคัญส่วนที่ 3 คือ กลุ่มต่าง ๆ ขององค์กร กล่าวคือ ขณะที่ คนแต่ละคนทำงานอยู่นั้น จะเห็นว่งานส่วนใหญ่ขององค์กรต่างต้องอาศัยกลุ่มคนเป็นผู้กระทำ โดยต้องมีการร่วมกัน การรวมกลุ่มทำงานของคนเหล่านั้น ไม่ว่ากลุ่มจะมีขนาดแค่เพียง 2 คนหรือ มากกว่าก็ตาม การเกี่ยวข้องระหว่างกันจะเกิดขึ้น และทำให้เขาเหล่านั้นคิดคำนึงถึงหน่วยที่เป็น ส่วนรวมหรือที่เราเรียกว่า “กลุ่ม” นั่นเอง กลุ่มต่าง ๆ จะมีลักษณะสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

3.1 กลุ่มจะมีลักษณะเป็นการรวมกันหลาย ๆ คน โดยมีบุคคลเข้ามาอยู่เป็นสมาชิกและ จากการมีสมาชิกที่รวมเข้ามาจากหลาย ๆ ฝ่ายนั้นเองทำให้กลุ่มมีลักษณะที่มีความสามารถหลาย ๆ อย่างพร้อมทั้งมีความต้องการหลายชนิดประกอบอยู่ด้วยกันปรากฏอยู่ในกลุ่ม

3.2 กลุ่มทุกกลุ่มต่างที่มีลักษณะและประเภทงานกลุ่มที่ได้รับมอบให้ทำ ปรากฏอยู่ เช่น งานในกลุ่มพนักงานคอมพิวเตอร์ อาจจะไม่จำเป็นต้องติดต่อกับคนภายนอกมากนักต่างไปจาก ในกลุ่มขายสินค้า หรือกลุ่มบริการลูกค้า

3.3 กระบวนการวิธีการทำงานของกลุ่มและความสัมพันธ์ทางสังคมที่เป็นไปภายในกลุ่ม ว่าเป็นอย่างไรภายในบรรดาสมาชิก เช่น หน่วยงานภายในส่วนกลางของธนาคารในสำนักงานใหญ่ ทุกแห่งต่างก็มีการประชุมมากมาย ผู้บริหารระดับสูงจะแต่งกายใส่สูทและมีเอกสารหรือคอมพิวเตอร์ ประดับไว้รับประทานอาหารเที่ยงจะเป็นไปอย่างมีพิธีรีตอง แต่สำหรับพนักงานในสาขาขอ ธนาคาร ทุกคนจะหมกมุ่นอยู่กับงานเอกสาร การบริการและแก้ไข

ปัญหากับลูกค้า มีการใช้เครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์สำนักงานด้วยความรีบเร่ง และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงานก็จะเป็นไปในรูปแบบ ที่แตกต่างกันตามความจำเป็นและเงื่อนไขของงานด้วย



ภาพประกอบ 1 ส่วนประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรม

โดยสรุปส่วนประกอบพื้นฐาน งาน บุคคล และกลุ่มจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญขององค์กร ถึงอย่างไร สิ่งที่สำคัญมากกว่านั้นคือ การที่บุคคลในองค์กรได้รับรู้องค์ประกอบความสัมพันธ์ที่ เป็นอยู่ภายในองค์กรนั่นเอง ผู้ศึกษาจึงใช้แนวทางคิดพื้นฐานของการวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรม องค์กร โดยศึกษาแนวคิด 3 มิติหลัก ได้แก่มิติบุคคล (Individual Dimension) มิติกลุ่ม (Interpersonal Dimension) มิติงาน (Task Dimension) (ธงชัย สันติวงศ์, 2535) มีความหมายและแนวความคิด ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบแผนการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กร รวมถึง ค่านิยม ความคิด รวมทั้งความเชื่อที่มีผลกับการแสดงออกของคนในองค์กร โดยค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเหล่านั้นมีผลมาจากการเรียนรู้และการพัฒนาในอดีต ซึ่งถ่ายทอดมายังสมาชิกรุ่นใหม่ เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแบบในการประพฤติต่อไป

2. วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ 3 มิติ คือ

2.1 มิติบุคคล หมายถึง ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลให้คนในองค์กรเกิดแบบ แผนการประพฤติปฏิบัติที่ให้ความสำคัญต่อคน ซึ่งเป็นผู้ทำงานให้กับองค์กร โดยเชื่อว่า ถ้าหากบุคคล มีอิสระในการทำงาน และได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถในการทำงานที่ดีพอ พวกเขาจะ สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย

2.2 มิติกกลุ่ม หมายถึง ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลให้องค์กรเกิดผลการปฏิบัติ โดยเน้นการประสานงาน ความร่วมมือกันทำงาน และการจะประสบผลจากการทำงานร่วมกันได้นั้น ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงานของกลุ่มตลอดจนการให้รางวัลตามที่กลุ่มต้องการ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการ

2.3 มิติงาน หมายถึง ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลให้คนในองค์กรมีแบบแผนการประพฤติปฏิบัติที่ให้ความสำคัญต่อภารกิจ (Mission) ที่เขาได้รับมอบหมาย ซึ่งถือว่ามิติการทำงานเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ถือเป็นหลักขององค์กร คือ การกิจหรืองานที่จึงต้องกระทำเสร็จนั่นเอง งานต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นงานที่องค์กรจะต้องทำให้ลุล่วงหมดสิ้นไป เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

ความหมายของการจัดการความรู้

ปัจจุบันหลายหน่วยงานให้ความสำคัญ และยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ว่าการจัดการความรู้ที่ได้นำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้ เมื่อศึกษาแนวคิดหรือนิยามของคำว่า “ความรู้” จะพบว่าผู้เชี่ยวชาญท่านได้ให้นิยามไว้หลากหลายดังนี้

บุญส่ง หาญพานิช (2546) จำกัดความคำว่า “ความรู้” หมายถึง ประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ กระบวนการ หรือข้อมูลสารสนเทศ การวินิจฉัยและการตรวจสอบผลกระทบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ภายในบุคคล เช่น ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ มโนทัศน์ ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งสิ่งที่ปลูกฝังลึกอยู่ในตัวบุคคลและความรู้ภายนอกตัว บุคคล ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในสื่อสิ่งพิมพ์ทั่วไป และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คู่มือ บทความ ตำรา วารสาร รายงาน วิจัย สิทธิบัตร ผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งเล่าขานกันมา

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ความรู้ คือ การประสมประสานระหว่างสถานการณ์ที่เจอกับค่านิยม ความรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้จะอยู่ในกิจกรรมมากกว่าข้อมูล และสารสนเทศให้ความสำคัญกับความรู้ ซึ่งประเภทของความรู้แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ความรู้โดยนัย หมายถึง ความรู้เฉพาะตัวที่เกิดจากประสบการณ์ การศึกษา การสนทนา การฝึกอบรม ความเชื่อ ความรู้ประเภทนี้ถือเป็นความรู้ที่ไม่เป็นจัดระบบหมวดหมู่ไม่ได้ แต่สามารถแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้นี้ได้ ซึ่งองค์กรพยายามปรับเปลี่ยนความรู้ให้เป็นความรู้สามารถนำมาใช้ได้จริง 2) ความรู้ที่เห็นชัดเจน คือ เป็นความรู้ที่

ถ่ายทอดจากบุคคล สื่อออกมาในรูปของบันทึกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ เอกสาร มาตรฐาน ลิขสิทธิ์ เป็นต้น 3) ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม คือ เป็นความรู้ที่เกิดจากความเชื่อ ศรัทธา ซึ่งจะเกิดจาก ตัวความรู้ และสภาพแวดล้อมขององค์กร องค์กรที่พัฒนามาเป็นเวลานาน จะมีการพัฒนาความเชื่อร่วมกัน เป็นความสามารถหลักขององค์กรซึ่งก็คือ วัฒนธรรมองค์กร

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550) ได้กล่าวว่า ความรู้ คือ สิ่งที่ได้รับมาจากการศึกษา เล่าเรียนและค้นคว้า ความรู้ หรือประสบการณ์ ตามการปฏิบัติหรือทักษะต่างๆ นอกจากนั้นแล้วความรู้ ยังสามารถได้รับการได้ยิน ได้ฟังและการวิเคราะห์ปฏิบัติ หรือ วิชา ความรู้ในแต่ละสาขาและองค์ประกอบความรู้ได้แก่ประสบการณ์ การลงมือปฏิบัติ เป็นต้น

Marquardt (1996) ได้แบ่งลำดับความรู้ จากล่างขึ้นบนดังนี้ ข้อมูล (Data) คือ ตัวหนังสือ ข้อเท็จจริง รูปภาพที่สามารถสื่อความหมายและรหัสของตัวเลขต่าง ๆ สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่เติม ไปด้วยบริบท ซึ่งรูปแบบและเนื้อหาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้ และสามารถจัดประเภทและประมวลผลได้ ความรู้ (Knowledge) คือ สารระ ประสบการณ์ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและช่วยในการตัดสินใจได้ ความชำนาญ (Expertise) คือ การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและมีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขจากผลการปฏิบัติงาน ความสามารถ (Capability) คือ การใช้ความสามารถและความชำนาญในการแก้ปัญหาของแต่ละองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) กล่าวว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ ผ่านการกลั่นกรอง วิเคราะห์ หรือสังเคราะห์โดยมีการแปลงรูปของการบันทึกและข้อมูลให้ เข้าใจมากขึ้น เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ เช่น การรวบรวม รายชื่อ ผู้ที่ตอบบัตร หรือลงชื่อเข้าทำงานซ้ำเป็นประจำในช่วงเวลา 1 เดือน หรือการประเมินผล ของบุคลากรในองค์กรแต่ละเดือน ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการความคิดเรียบเรียง เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือพร้อมใช้งาน หรือช่วยในการตัดสินใจในการทำงานต่าง ๆ เช่น เมื่อผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เห็นรายงาน สรุปรายชื่อผู้ที่ตอบบัตร หรือลงชื่อเข้าทำงานซ้ำเป็นประจำแล้วทำการคิดหาแนวทางแก้ไข เพื่อ ปรับพฤติกรรมของ พนักงานกลุ่มนี้ หรือ การนำรายงานที่ประเมินผลของบุคลากรว่าแต่ละบุคคลมี อะไรต้องปรับเปลี่ยนหรือแก้ไข เป็นต้น และยังได้กล่าวว่าความรู้ (Knowledge) จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่เจอ ในชีวิตประจำวันหรือ ประสบการณ์ หรือสัญชาตญาณของบุคคลนั้น ๆ ในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือคำพูดได้โดยง่าย เช่น ทักษะ

ในการทำงาน งานประเภทใช้ฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ 2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอด โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร แนวคิด ทฤษฎี และคู่มือต่าง ๆ รวมถึงบุคคล หรือเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรมที่สามารถมองเห็นได้

ความสำคัญของการจัดการความรู้

บดินทร์ วิจารณ์ (2549) อธิบายไว้ว่า มนุษย์มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว ซึ่งส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้กับสังคม มนุษย์ที่ยังคงยึดติดกับอำนาจ จึงก่อให้เกิดการแข่งขัน มีการชิงความได้เปรียบ โดยใช้ “ความรู้” ที่มากกว่าเป็นฐานพลังในการแข่งขันหรือประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มา ยิ่งเรามองอนาคต เรา ยิ่งเห็นสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ หลายครั้ง สิ่งที่เราเคยเรียนรู้มาอาจต้องกลับไปตั้งระดับความรู้ของที่มีอยู่เดิมเป็นศูนย์ เนื่องจากองค์ความรู้ ใหม่ ที่เราไม่คุ้นเคย ดังนั้นเราจึงต้องเรียนรู้ใหม่เพื่อพัฒนาความรู้ เราไม่สามารถเรียนรู้และสามารถทำงานได้ตามลำพังอีกต่อไป องค์การชั้นนำจึงเห็นความจำเป็นใน “การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM) และถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร

วันดาวีสา รัตนสุรงค์ (2550) ได้กล่าวว่า การศึกษาการจัดการด้านความรู้เพื่อมาใช้ ในองค์กร (Knowledge Management) พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้นำมาจัดการความรู้ในองค์กร มาประยุกต์ใช้กับองค์กร ตัวอย่างจากต่างประเทศ ได้แก่ 1) บริษัท 3เอ็ม ประเทศไทย จำกัด (3M) มีเวทีถาม-ตอบ (Forum) และมีการประชุมหรือการอภิปราย (Conference) ภายในสำหรับพนักงานได้มาแลกเปลี่ยนความรู้ และการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ และให้พนักงานในบริษัท ได้แสดง ศักยภาพ ด้านโอกาส ด้านความคิด ด้านไหวพริบในการแก้ปัญหา จนทำให้ 3M เป็นบริษัทชั้นนำที่ได้รับการยอมรับว่า เป็นองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมยอดเยี่ยมของโลก 2) บริษัทดาว เคมิคอล (Dow Chemical) ได้เก็บข้อมูลสิทธิบัตร 25,000 รายการ ไว้เป็นฐานข้อมูลเพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ใหม่ ๆ มาต่อยอด จากความคิดในสิทธิบัตรเดิมๆ 3) บริษัทแอมเวย์ (Am Way) เป็นบริษัทขายตรงเน้นให้ลูกค้าเชื่อและยอมรับทั้งคุณภาพและราคาของ ผลิตภัณฑ์ นั้นด้วย 4) บริษัทฟูจิ ซีร็อก (Fuji Xerox) จัดสร้างห้องกาแฟส่วนกลาง เพื่อให้พนักงาน จากทุกฝ่ายที่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้มาพบปะพูดคุยกันได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการนำการจัดการ ความรู้มาใช้ ในองค์กร ตัวอย่างจากในประเทศได้แก่ 1) บริษัททรู (TRUE) มีการผสมผสานระหว่างการจัดการ ความรู้กับศูนย์บริการข้อมูลให้ความช่วยเหลือ สอบถามปัญหา ข้อเสนอแนะ บริการต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ รวมไว้แห่งเดียวกัน (Call Center) ที่ต้องการความรวดเร็วและความเชี่ยวชาญในการ

ค้นหาข้อมูลจากพนักงานซึ่งจะทำให้ความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีการใช้ซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยบริหารงาน Call Center ในองค์กรให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น 2) บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน): เริ่มจากเป้าหมายของธุรกิจ หรือหน่วยงานมาใช้เป็นตัวกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้โดยรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การเผยแพร่ความรู้ได้ใช้วิธีการผสมผสาน เช่น การจัดอบรมในห้องเรียนรู้อของพนักงานบริษัท การใช้ระบบที่ปรึกษา หรือพี่เลี้ยง (Coaching และ Mentor) การเรียนรู้จาก E-learning ภายในบริษัท เป็นต้น

ธีระ รุญเจริญ (2550) กล่าวว่าการจัดการความรู้เริ่มที่ปณิธานความมุ่งมั่น (Purpose) อันยิ่งใหญ่ร่วมกันของสมาชิกองค์กร หรือเครือข่ายที่ใช้ความเพียรดำเนินการร่วมกันจัดการความรู้ ด้วยวิธีการและยุทธศาสตร์อันหลากหลาย เพื่อใช้ความรู้นั้นบรรลุ เป้าหมายตามความมุ่งมั่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร กลุ่มบุคคล เครือข่าย และยังมีประโยชน์ มากมายให้แก่สังคมในวงกว้างด้วย การจัดการความรู้ มี 3 องค์ประกอบของความรู้ คือ ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในองค์กร และความรู้เปิดเผย รวมทั้งมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการทำงานกิจกรรมหลักของ องค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย การจัดการความรู้จะต้องดำเนินการในรูปแบบที่บูรณาการอยู่ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ ไม่ถือเป็นกิจกรรมที่แยกจากงานประจำ ต้องดำเนินการควบคู่ โดยไม่ทำให้สมาชิกของ องค์กรรู้สึกว่ามีงานเพิ่มขึ้นจากการจัดการความรู้เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับคนในองค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ซึ่งการวัดผลได้จากวัฒนธรรมองค์กร สันติทรัพย์ทางปัญญาขององค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ หรือการปรับตัวเข้ากับองค์กรโดยง่าย การจัดการความรู้ที่ดีจึงมีลักษณะลงทุนน้อยแต่ได้ผลมาก การจัดการความรู้ที่ได้ไม่คุ้มค่าในการจัดการความรู้คือ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลที่แห่งการเรียนรู้ เรื่องการจัดการความรู้ ไม่มีสิ่งใด หรือหลักการใดสำคัญยิ่งกว่าจินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ของกลุ่มผู้ดำเนินการจัดการความรู้อย่างเต็มที่ มีอิสระทางความคิด มีความมั่นใจที่จะคิด และนำความคิดมาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดร่วมกันผ่านการกระบวนการเพื่อบรรลุเป้าหมายความมุ่งมั่นที่กำหนดร่วมกันในองค์กร การจัดการความรู้จะต้องเชื่อมโยงกับกิจกรรมเกี่ยวกับความรู้ที่หลากหลาย จากความหมาย ลำดับขั้น การจัดการความรู้ ความสำคัญของการจัดการความรู้ที่นักวิชาการ และผู้รู้หลายท่านได้อธิบายไว้ สรุปได้ว่าความรู้เกิดจากสมองของมนุษย์ที่ได้สั่งสมมาจากการเรียนรู้ ทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยการจำ การคิด การเขียน การเรียนรู้ ทั้งจากอาจารย์ผู้สอนหรือเรียนรู้ ด้วยตนเองจากหนังสือ เอกสาร หลักฐาน

สารสนเทศ หรือจากปรากฏการณ์ของธรรมชาติ ซึ่งความรู้ สามารถถ่ายทอดได้หลายรูปแบบ เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประเพณี ค่านิยม และการจัดการความรู้มีความสำคัญต่อองค์กรในยุคโลกาภิวัตน์หลายประการ เนื่องจากปัจจุบันโลกมีความเปลี่ยนแปลง และมีคู่แข่งชั้นสูง องค์กรต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ฉะนั้นลูกค้าจึงควรได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ดีและมีคุณภาพ ทุกองค์กรจึงพยายามพัฒนาตนเอง ให้เป็นองค์กรคุณภาพ และการที่จะเป็นองค์กรคุณภาพได้ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อมีการเรียนรู้ มีการเก็บความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรจะทำให้เกิดความฉลาดของบุคลากรซึ่งการเก็บรู้นั้น ต้องมีเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บการจัดความรู้ เป็นไปอย่างมีระบบ และสามารถนำความรู้ มาใช้ได้สะดวกในเวลาที่ต้องการ การจัดการความรู้จึงถือ เป็นการรวบรวมศาสตร์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวคิดทั้งศาสตร์และศิลป์ เช่น ศาสตร์ด้านบุคคล ด้านการบริหาร ด้านสารสนเทศ ด้านการจัดการ เพื่อมาช่วยในการจัดระบบความรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีความรู้ในระดับต่างๆ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร โดยรวบรวม และนำความรู้เหล่านั้นมาสังเคราะห์ให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่และปรับปรุงพัฒนาให้มีระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการต่อยอดความรู้ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงถือได้ว่าการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือสร้างพลังในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO)

วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้

วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันระหว่างองค์กร ซึ่งการจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา เป้าหมายในการจัดการความรู้มีผู้สรุปไว้ ดังนี้

นฤมล พุกษศิลป์ และ พัชรา หาญเจริญกิจ (2543) นฤมล พุกษศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543) กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้สามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในการทำงาน และความรู้ที่อาจสูญหาย เพื่อนำมาถ่ายทอดความรู้ในการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุทำงาน หรือการลาออกจากสายงาน เป็นต้น
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ คุณภาพ และความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจ

ต้องสามารถตัดสินใจ ได้อย่างรอบครอบ รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น การที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ ในการทำงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีข้อจำกัดและควบคุม หรือมีการแทรกแซงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น จิตสำนึก ในการทำงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาดและการแข่งขันทำให้สามารถลดช่องว่าง และเพิ่มโอกาสในการแข่งขันมากขึ้น

5. การพัฒนาสินทรัพย์ เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากความรู้มาพัฒนา ทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

6. การยกระดับผลิตภณต์ด้วยการจัดการความรู้มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตและการบริการ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภณต์นั้น ๆ อีกด้วย

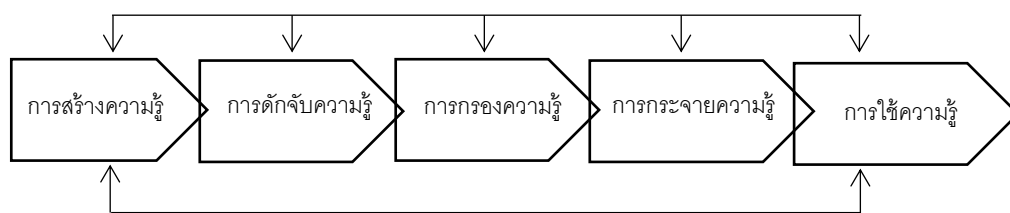
7. การบริการลูกค้า คือ การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพิ่มยอดขาย รวมถึงสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

8. การลงทุนด้านทรัพยากรบุคคล คือ การเพิ่มความรู้ ความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่ องค์กรในการจ้างงานและฝึกฝนบุคลากรให้เก่งมากยิ่งขึ้น

วิจารณ์ พานิช (2548) ได้ระบุว่าเป้าหมายการจัดการความรู้แบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ดียิ่งขึ้น จะได้เปรียบคู่แข่ง
2. เพื่อพัฒนาคคน คือพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ชั้นผู้น้อย และระดับกลาง ซึ่งจะได้ประโยชน์มากที่สุด
3. เพื่อพัฒนารฐานความรู้ขององค์กรเป็นการเพิ่มพูนความรู้หรือทุนด้านปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการทำงานการพร้อมฟันฝ่าความยากลำบากเพื่อแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น หรือความเสี่ยงในอนาคตได้ดีขึ้น

Turban (2001) การจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1)การสร้าง (Create) 2)การดักจับเก็บ (Capture and Store) 3)การเลือกหรือกรอง (Refine) 4)การกระจาย (Distribute) และ 5)การใช้ (Use) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว ปรากฏดังภาพที่ 2

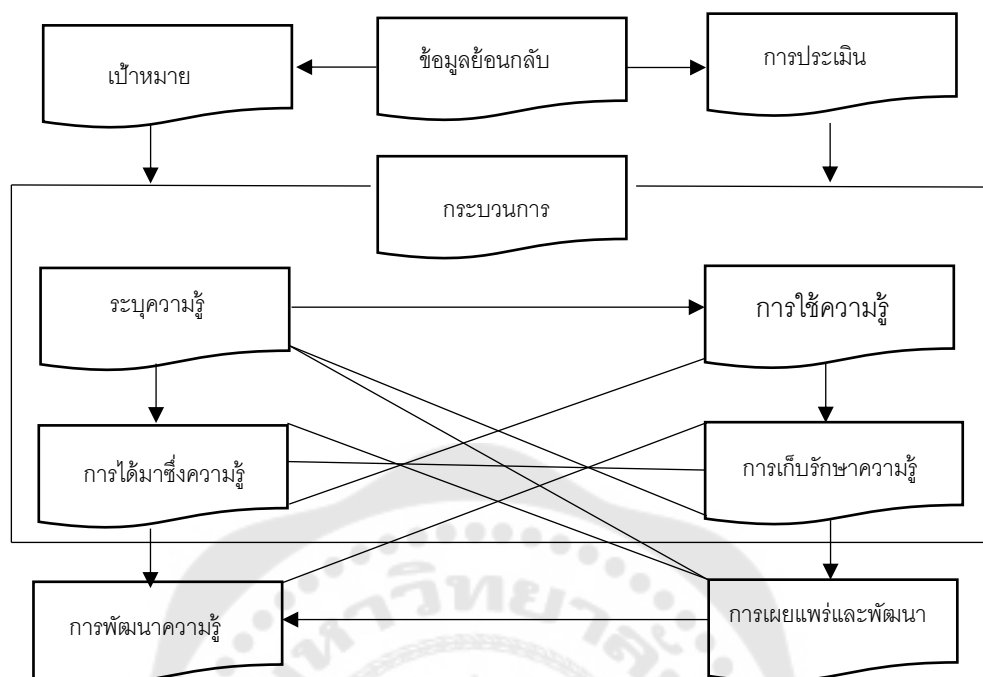


ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ เทอบแน (Turban: 2001)

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ (knowledge Management Process) เป็นการบริหารทรัพยากรความรู้ขององค์กรในลักษณะองค์รวม (Holistic) องค์ประกอบหลักในการจัดการความรู้ประกอบด้วยกิจกรรมหลาย ๆ ประการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ โดยตรง การสร้างระบบการจัดการ การความรู้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการหลายประการ โดยมีหลักการในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ระบบการบริหารภายใน ประกอบด้วย ระบบการนิยามหรือการให้ความหมายขององค์ความรู้ ระบบการแสวงหาหรือสร้างองค์ความรู้ ระบบการพัฒนาองค์ความรู้ ระบบการเผยแพร่ความรู้ ระบบการจัดเก็บและการรักษาความรู้ และระบบการนำความรู้ไปใช้

2. ระบบการบริหารภายนอก คือ ระบบทั้งหมดที่กล่าวมา แต่เพิ่มอีก 2 ระบบ คือ ระบบการวางแผนเป้าหมาย และระบบการวัดและประเมินผล ด้วยการมีเป้าหมายที่จะนำผลประเมินไปใช้ในการ หาแนวทางที่จะนำไปสู่การปฏิบัติจริง การประเมินจึงเน้นการวัดตัวแปรต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรมเห็นได้ ชัดเจน สร้างเป็นแผนภูมิองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ปรากฏดังภาพที่ 3



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ในมุมมองของชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548)

Marquardt (1996) ได้แสดงความคิดไว้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ไม่เน้นการควบคุม เพราะเป็นการแบ่งปัน ร่วมมือ และใช้ทรัพยากรความรู้ร่วมกัน แบ่งออกเป็น 4 กระบวนการ ได้แก่

1. การแสวงหาความรู้ (Knowledge acquisition) เป็นกระบวนการที่องค์กรปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้
2. การสร้างความรู้ (Knowledge creation) เป็นกระบวนการที่บุคคล หรือทีมงานและองค์กรได้สร้างความรู้ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และ เพื่อเพิ่มพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น
3. การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (Knowledge storage and retrieval) เป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่ได้มาหรือที่สร้างขึ้นมาจัดเก็บเพื่อสะดวกในการกลับมาใช้ใหม่
4. การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge transfer and utilization) เป็นกระบวนการที่บุคคลกลุ่ม หรือองค์กร ถ่ายโอนและใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ โดยเกี่ยวข้องกับเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีช่วยในการถ่ายโอนความรู้และข้อมูลข่าวสาร

ธิตินันท์ ชาญโกศล (2557) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ

1.การสร้างความรู้ มันคือกระบวนการได้รับมาส่งต่อ มองหา หรือ รวบรวมและก่พัฒนาความรู้ ที่องค์ความรู้ ทั้งแหล่ง การได้รับความรู้จากภายนอก และการได้รับความรู้จากภายใน เช่น วิจัย การพัฒนาต่างๆ การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน หรือ การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ การมานั่งร่วมกันเพื่อระดมความคิดหรือเป็นการอภิปรายกันเป็นกลุ่ม

2.การจัดระเบียบความรู้ ก็เป็นหนึ่งในความสำคัญในการที่จะเพิ่มคุณค่า ของการจัดตั้งโครงสร้างองค์กรลักษณะเฉพาะเจาะจงของความรู้ ถูกมองข้ามไปไม่ได้เลย ในกระบวนการนี้ เพราะมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ การจัดระเบียบความรู้ กิจกรรมพวกนี้ก็ควรที่จะยืดหยุ่น ควรที่จะมีความเป็นไปได้ที่จะทำงานสอดคล้องกันทั้งทางศิลปและทางวิทยาศาสตร์ รวมถึงการจัดแบ่งความรู้ ประเภทการ แบบจำลองความรู้เป็นแผนผัง แผนที่ หรือการทำโมเดลความรู้ การทำให้ความรู้เป็นพื้นฐาน หรือ บรรทัดฐานเดียวกัน

3.การแบ่งปันความรู้ มันคือ วิธีการที่เราจะส่งต่อความรู้ในระหว่างกลุ่มบุคคล โดยการใช้การสื่อสารระหว่างองค์กร ซึ่งจะเป็นกระบวนการที่มีการเกี่ยวข้องทั้งในการแลกเปลี่ยนความรู้ตัวบุคคลคน และ กลุ่มบุคคลอย่างเช่น ระดมความคิด สื่อสารตัวต่อตัว การทำงานกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม การประชุม การอภิปรายกันทั่วไป การสัมมนาการอบรม การแชร์ข้อมูลกันผ่านทางเอก ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินเตอร์เน็ต รวมถึงทีมงานหลากหลายหน้าที่ และการควบคุมคุณภาพ

4.การนำความรู้ไปใช้ เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่เรา เอาความรู้ไปประยุกต์กับการวางแผนกลยุทธ์ การควบคุมการทำงาน บริหารภายในองค์กรใหญ่ ด้วยของงานปฏิบัติหรืองานธุรการ ซึ่งสามารถที่จะนำความรู้ไปใช้ได้โดยที่อยู่ในรูปแบบของสถานการณ์ เอาไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ระดับนานาชาติ ผ่านระบบการให้บริการความรู้ต่างๆ การแลกเปลี่ยนความรู้ การให้คำปรึกษา การจัดประชุม สัมมนา การจัดอบรม ให้มีทักษะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการนำความรู้ไปใช้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท 1. การจงใจเอาไปใช้ เช่น เขียนอธิบาย เพื่อให้ความรู้ เอาความรู้ไปใช้หรือฝึกอบรม ประชุมภายในองค์กรการสื่อสารภายในองค์กร การโอนย้ายงานไปแผนอื่น หรือใช้ระบบมีคนสอนงาน 2. การนำไปใช้แบบไม่ได้ตั้งใจ การโอนย้ายงาน มีการบอกเล่าเรื่องราวมาการสร้างเครือข่ายกับทีมงาน การสร้างเครือข่ายกันอย่างไม่เป็นทางการ

5 การประเมินและการปรับปรุงความรู้ ควรดำเนินการทั้งก่อนและหลังปฏิบัติเพื่อประเมินความก้าวหน้าของกิจกรรมความรู้และผลผลิตความรู้ในด้านคุณภาพและปริมาณ เช่น

การทบทวนการประเมินการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรม ประโยชน์จากการประเมิน และการปรับปรุงความรู้ และสถานะปัจจุบันความคืบหน้าและผลกระทบของการจัดการความรู้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้ทฤษฎีไว้หลากหลาย เช่น Millet (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่สังคมมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Simon (1960) กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ในลักษณะเดียวกันกับ Millet คือ พิจารณาว่าเนื้องานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทฤษฎีที่กล่าวมานี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียน

สูตรได้ดังนี้

$$E = O - I / S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Ryan and Smith (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น นอกจากแง่มุมของการทำงานในแต่ละบุคคลนั้น ยังต้องพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลนั้นๆ ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากผลงานนั้นๆ

Peterson and Plowanp ได้กล่าวถึง กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ (2542) โดยให้คำนิยามของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า

การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างยังรวมถึงคุณภาพ (quality) จะต้องมีคุณภาพที่สูง กล่าวคือผู้ผลิตและผู้บริโภคได้รับประโยชน์ เกิดความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ กับผลงาน และ ต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว การมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (Competence and capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นสามารถทำให้ผลิตสินค้า/บริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งต้นทุนที่น้อยที่สุดเมื่อคำนึงจากสถานการณ์ และเงื่อนไขด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง ได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการผลิต สำหรับนักวิชาการของประเทศไทยที่ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้ คือ

พจนานุกรมเฉลิมพระเกียรติ (2531) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะให้งานเกิดผลสำเร็จ ขณะที่สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2530) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในการงานและ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2542) ให้ความหมายคำดังกล่าวไว้ว่า หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร สำหรับอินทรา หิรัญสาย (2534, หน้า 20 อ้างถึง ใน ชาญวิทย์ ยิกุลสงฆ์ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน ที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จโดยวิธีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและน้อยที่สุด ทั้งเรื่องเวลา แรงงาน วัสดุดิบ และอื่น ๆ ที่ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประพันธ์ สุหาร อ้างถึงใน กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ (2542) กล่าวว่า การทำงานที่ ต้องส่งผลประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากผลลัพธ์ที่ ลดต้นทุนทางการเงิน ลดต้นทุนด้านแรงงาน ประหยัดเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และได้ของที่มีคุณภาพดี

ติน ปรัชญาพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรยาศินันท์ (2537) พบว่า ความหมายของประสิทธิภาพอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง สามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ การใช้ต้นทุนให้น้อยที่สุด หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียทรัพยากรให้น้อยที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุด
2. ประสิทธิภาพจากมุมมองของกระบวนการการบริหาร หมายถึง สามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ การทำงานด้วยวิธีการ เทคนิคที่ง่ายและสะดวกสบายกว่าเดิม ทำงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้องตามระบบระเบียบขั้นตอนของทางราชการ

3.ประสิทธิภาพจากมุมมองของผลลัพธ์ หมายถึง สามารถแบ่งได้ 5 ลักษณะ การทำงานที่ได้ผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงานข้าราชการด้วยกัน หรือการทำงานที่ทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผล

ภิญโญ สาร (2539) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ ไว้ว่า การกระทำที่ทำให้เกิดรายได้สูงที่สุด แต่มีรายจ่ายต่ำที่สุด ซึ่งมีผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจในการใช้แนวทาง/นโยบายต่าง ๆ โดยมีการคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่น สวัสดิการที่ดี และประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ไม่ใช่เสียประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรจะต้อง ลดต้นทุนเพื่อให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด แต่จะเอาภาษีจากสังคมมาจ่ายแทนไม่ได้ เช่น การปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่เกิด จากการผลิตแต่ไม่ได้ถือว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานต้องต่ำลง เพื่อลดต้นทุนดังกล่าว

อนันท์ งามสะอาด (2551) อรรถาธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการ ดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)
2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ (Material) มีการ คัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินการผลิตว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของผลลัพธ์ที่ดีซึ่งเป็น กระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

นอกจากนี้ วรวิทย์ พงษ์กุลนันท์ (2550) ได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านแล้วสรุป ได้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้คือ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สนับสนุนการทำงานที่สะดวกสบาย คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยสุด ขณะเดียวกันยังคต้องการผลงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (efficiency is to do thing right)

การสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังที่ทราบว่าคุณภาพ คือ การประหยัดทรัพยากรหรือค่าใช้จ่าย จึงมีแนวคิดในการลดต้นทุน ดังนี้ (จิตติมา อัครนิติพงศ์, 2556)

1. การลดต้นทุนคุณภาพ เพื่อเลี่ยงการสูญเสีย ดังนี้

1.1 ต้นทุนคุณภาพ เป็นต้นทุนผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งที่มองเห็นและมองไม่เห็นต่างๆ ใช้ในการซ่อมแซมงาน ซึ่งเป็นต้นทุนที่ทำให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับสินค้า หรือบริการคุณภาพสูง

1.2 การวิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพ ช่วยให้เห็นว่า มีต้นทุนมากมายซ่อนอยู่ ต้นทุน ที่มองเห็นอยู่ เช่น ความบกพร่อง การทำซ้ำ งานแก้ไข ค่าล่วงเวลา ส่วนต้นทุนที่มองไม่เห็นก็มีอีก มากมาย เช่น ค่าเสียโอกาส การรอคอย การสูญเสียลูกค้า

2. การลดความสูญเสีย คือการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าแต่เพิ่มต้นทุนให้แก่องค์กร อาจแยกได้ 7 ประเภท ดังนี้

2.1 ความสูญเสียที่เกิดจากการผลิตมากเกินไป เป็นการใช้จ่ายเงินมากขึ้นทำให้ต้นทุนจม เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ และเสี่ยงต่อการตกรุ่น จึงควรผลิตในปริมาณและเวลาตามที่ต้องการของตลาดหรือลูกค้า

2.2 ความสูญเสียที่เกิดจากการผลิตบกพร่อง/แก้ไขงาน ทำให้ต้นทุนวัตถุดิบ เครื่องจักร แรงงาน สูญไปเปล่าประโยชน์ จึงต้องทำงานให้ถูกต้องแต่แรกเพื่อลดความสูญเสียในการทำงาน

2.3 ความสูญเสียที่เกิดจากเวลารอคอย/ความล่าช้า ทำให้เกิดต้นทุนเสียโอกาส และเกิดปัญหาเรื่องขวัญและกำลังใจ ต้องหาสาเหตุแห่งความล่าช้ามาจากคน หรือเครื่องจักร เพื่อให้ทำงานกันได้อย่างต่อเนื่องไม่มีสะดุด งานก็จะออกมาได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

2.4 ความสูญเสียที่เกิดจากสินค้าคงคลัง/งานอยู่ระหว่างผลิต บางครั้งอาจเสีย วัตถุดิบในที่กักตุนสินค้า ทำให้ต้นทุนจมและยังเสียพื้นที่ในการจัดเก็บ ควรกำหนดระดับการจัดเก็บให้พอดีกับสินค้าที่จะผลิตไม่มากเกินไปไม่น้อยเกินไป ถ้าสินค้ามีไม่พอก็ต้องมีจุดสั่งซื้อที่ชัดเจนหรือเพียงพอตามความต้องการ

2.5 ความสูญเสียที่เกิดจากการขนย้าย ทำให้มีต้นทุนในการขนส่ง ควรใช้อุปกรณ์ การขนส่งที่เหมาะสม

2.6 ความสูญเสียที่เกิดจากกระบวนการขาดประสิทธิผล ทำให้เสียพื้นที่ในการผลิต ใช้เครื่องจักร แรงงานโดยไม่เกิดมูลค่า ต้องลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เพื่อให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

2.7 ความสูญเสียอันเกิดจากการเคลื่อนไหวหรือการกระทำที่ไม่จำเป็น ทำให้เสียเวลาและแรงงานโดยไม่จำเป็น ต้องจัดสภาพการทำงานให้เหมาะสม

ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1) คุณภาพของผลลัพธ์ (Quality) หมายถึง ผลลัพธ์จะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้บริโภคจะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจผู้บริโภค

2) ปริมาณของผลลัพธ์ (Output) หมายถึง ปริมาณผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตาม เป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมานั้นต้องสอดคล้องกับอัตราส่วนของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร มีการ ตรวจสอบวัตถุดิบและเครื่องจักรก่อนใช้ทุกครั้งว่ามีการเก็บวัตถุดิบและเครื่องจักรไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลาที่ใช้ในการทำงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน จะต้องมีการกำหนดเวลาอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาศักยภาพการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลลัพธ์เสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ส่งงานตรงตามกำหนดเวลา และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในส่วนดำเนินงานทั้งหมด จะต้องมีความสอดคล้องกับผลลัพธ์ โดยจะต้องลงทุนให้ต่ำที่สุดและได้ผลกำไรสูงที่สุด และประสิทธิภาพในด้านต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรบุคคล วัตถุดิบ เทคโนโลยี และด้านการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า ที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม หมายถึง การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ซึ่งประสิทธิภาพนี้ เป็นตัวชี้วัดผล ของการทำงานว่าสามารถปฏิบัติหรือใช้ทรัพยากรได้อย่างมีคุณภาพหรืออย่างคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่สูญเสียไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 168 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ มีอายุงาน ระหว่าง 1 - 5 ปี โดยรวมมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก ในรายข้อ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในรายข้อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริกร สุขสุดไพศาล และ กาญจน์ระวี อนันต์อัศรกุล (2556) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการพลเรือนที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 80,506 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติเชิงถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ในด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และเพศชาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และ 05 ตามลำดับ ในด้านแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้าน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ด้านความรับผิดชอบ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการจัดการองค์ความรู้

สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้กับระดับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร ศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร และศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาค กลาง เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน วิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า 1) ในภาพรวมการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 2) การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมี ความสัมพันธ์กันเชิงบวก และอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การ จัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถึงร้อยละ 53.00

อติต พลจันทร์ (2556) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการ จัดการความรู้, ระดับประสิทธิผล, ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิผล, และ ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย จำนวน 437 ราย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติ ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า 1) โดยรวมระดับการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก 2) ระดับ

ประสิทธิผลด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก 3) การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิผลด้านการศึกษา และ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การจัดการความรู้และการมี ประสิทธิผลด้านการศึกษาจากความสามารถในการผลิตผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนาทัศนคติเชิงบวกของ ผู้เรียน สามารถนำมาแก้ปัญหาภายใน สถานศึกษาและความสามารถในการพัฒนาสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

อัศวเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ศักยภาพระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่ม ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 110 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามชนิด เลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ที่ การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับ ปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ ทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความคิดเห็นด้านความรู้และ ความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กิตติยา จิตติคุณรัตน์ (2556) ทำการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทชั้นไนอินเทอร์เน็ต เนชั่นแนลจำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานและ เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชั้นไนซ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่น เนล จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่

การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ จากการศึกษ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานแผนกวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จตรงเวลา ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน และ ในด้านอายุ การศึกษาสูงสุด หน่วยงานและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.05

แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยอ้างอิงของ ปรมะ สตะเวทิน (2539) คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน ซึ่งมีการวิเคราะห์จาก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ และ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยประยุกต์ใช้ในการ ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ผู้วิจัยอ้างอิงของ ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนใน องค์กร รวมถึง ค่านิยม ความคิด รวมทั้งความเชื่อที่มีผลกับการแสดงออกของคนในองค์กร โดย ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเหล่านั้นมีผลมาจากการเรียนรู้และพัฒนาในอดีต และถ่ายทอดมายัง กลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ มิติบุคคล มิติงาน มิติกลุ่ม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ใน การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ผู้วิจัยอ้างอิงของ ธิติพันธุ์ ชาญโกศล (2557) การจัดการความรู้ประกอบด้วย เช่น การสร้างความรู้ การจัดระเบียบความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การประเมินและ การปรับปรุงความรู้ สิ่งเหล่านี้เป็นกระบวนการที่จะทำให้องค์กร ได้จัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่องค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยอ้างอิงของ Peterson and Plowman (1953) ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม หมายถึง การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มี

อยู่ไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรม
องค์กรและการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
ของรัฐ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัย เรื่องปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้
ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง มี
จำนวน 3255 คน (แหล่งที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 1
กุมภาพันธ์ 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่ง
ผู้ทำวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่
(Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน
356.22 คน หรือประมาณ 400 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเท่ากับ
0.05

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{3,255}{1 + (3,255 * 0.05^2)}$$

$$n = 356.22 \approx 400$$

จากคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน และเพิ่มจำนวน ตัวอย่างจำนวน 43 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มจากธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ตามสายงานต่างๆ ภายในองค์กรธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้ คือ กลุ่มกรรมการ กลุ่มงานสาขา กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานตลาด กลุ่มงานสินเชื่อ กลุ่มงานปรับโครงสร้างหนี้ กลุ่มปฏิบัติการ กลุ่มงานการเงินและบัญชี เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน (แหล่งที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563)

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามสายงานต่างๆ สามารถคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานได้

n_i แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสายงาน

N_i แทน จำนวนประชากรแต่ละสายงาน

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

กลุ่มงาน	จำนวน พนักงาน	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. กลุ่มกรรมการ	438	$438 \times (400/3,255)$	54
2. กลุ่มงานสาขา	949	$949 \times (400/3,255)$	116
3. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	192	$192 \times (400/3,255)$	23
4. กลุ่มงานตลาด	188	$188 \times (400/3,255)$	23
5. กลุ่มงานสินเชื่อ	186	$186 \times (400/3,255)$	23
6. กลุ่มงานปรับโครงสร้างหนี้	676	$676 \times (400/3,255)$	83
7. กลุ่มปฏิบัติการ	274	$274 \times (400/3,255)$	34
8. กลุ่มงานการเงินและบัญชี	352	$352 \times (400/3,255)$	44
รวม	3,255		400

แหล่งที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นตอนที่ 2

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดขอบเขตให้ครอบคลุมกับเนื้อหาการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะโดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. ตำแหน่งที่ได้ในปัจจุบัน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Nominal Scale)
6. รายได้ (Ordinal Scale)
7. ประสบการณ์ทำงาน (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งคำถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) จำนวน 15 ข้อ แยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล
2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม
3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ	4	หมายถึง เห็นด้วย
ระดับ	3	หมายถึง ปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท
อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายโดยอาศัยสูตรการคำนวณ
ช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (มัลลิกา บุญนาค. 2537, หน้า 39)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากนั้นนำเกณฑ์ประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ของการรับรู้
วัฒนธรรมองค์กรในการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยอย่างมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการจัดการความรู้ การทำงานของพนักงานธนาคาร
ของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งคำถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale
Method) จำนวน 35 ข้อ แยกเป็นด้าน จำนวนทั้งหมด 25 ข้อ แยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. การสร้างความรู้
2. การจัดระเบียบความรู้
3. การแบ่งปันความรู้
4. การนำความรู้ไปใช้
5. การประเมินและการปรับปรุงความรู้

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมี
ลักษณะเป็นมาตรวัดมี 5 ระดับดังนี้

- | | | |
|-------|---|---------------------------|
| ระดับ | 5 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ระดับ | 4 | หมายถึง เห็นด้วย |
| ระดับ | 3 | หมายถึง ปานกลาง |

ระดับ	2	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ระดับ	1	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปรผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท
อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายโดยอาศัยสูตรการคำนวณ
ช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (มัลลิกา บุญนาค, 2537)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากนั้นนำเกณฑ์ประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับ การมีปฏิสัมพันธ์ของ
การจัดการความรู้ในการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยอย่างมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานธนาคารเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของ
รัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมี
ลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง มากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง มาก
ระดับ	3	หมายถึง ปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง น้อย
ระดับ	1	หมายถึง น้อยที่สุด

การแปรผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท
อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายโดยอาศัยสูตรการคำนวณ
ช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (มัลลิกา บุญนาค, 2537)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}/\text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5-1) / 5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นนำเกณฑ์ประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับ การมีปฏิสัมพันธ์ของประสิทธิภาพงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำมาก

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานของงานวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและนำไปแก้ไขก่อนนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่า ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยนี้ค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตห้วยขวาง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคาร

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำงานงานวิจัย ตลอดจนลักษณะแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถาม โดยมีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อคำถามก่อนทำการเก็บ และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง
4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และทำการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการหา Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วย วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลง รหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติวิเคราะห์ข้อมูลในการบรรยาย โดยนำเสนอข้อมูลแบบแจกแจงความถี่พื้นฐานประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

$$p = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ

p	แทน	ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
f	แทน	ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544, หน้า 35)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ

$\bar{x}$	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544)

$$S = s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ

S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
x	แทน	ข้อมูลดิบแต่ละตัว
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$a = \frac{k \overline{CoVaIance} / \overline{VaIance}}{1 + (k - 1) \overline{CoVaIance} / \overline{VaIance}}$$

เมื่อ

k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{CoVaIance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถาม
$\overline{(VaIance)}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนคำถาม
a	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ได้ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ค่าสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร อยู่ในมาตราอันตรภาคหรือมาตราอัตราส่วน

$$\text{สมการถดถอยพหุคูณ} \quad Y' = a + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_kx_k$$

เมื่อ

Y' แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม

$X_1, X_2, \dots, X_k$ แทน ตัวแปรอิสระ

a แทน จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k

$b_1, b_2, \dots, b_k$ แทน ความชัน ของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k

k แทน จำนวนประชากร (ตัวแปรอิสระ)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ตอนที่ 3 ด้านการจัดการความรู้

ตอนที่ 4 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	136	34.00
หญิง	264	66.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
21 - 30 ปี	48	12.00
31 - 40 ปี	132	33.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
41 - 50 ปี	180	45.00
51 - 60 ปี	40	10.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	332	83.00
ปริญญาโท	68	17.00
รวม	400	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	40	10.00
15,001- 25,000 บาท	104	26.00
25,001 - 35,000 บาท	184	46.00
35,001 บาทขึ้นไป	72	18.00
รวม	400	100.00
5. ประสบการณ์ทำงาน		
3-5 ปี	72	18.00
5-10 ปี	68	17.00
11-15 ปี	116	29.00
16ปีขึ้นไป	144	36.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นพนักงานธนาคารของรัฐ แห่งหนึ่ง จำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประสบการณ์ทำงาน ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และ เพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และ 21-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 และ ปริญญาโท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา 15,001-25,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา 11-15 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และ 3-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตอนที่ 2 ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล

ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่วางไว้	4.02	1.14	มาก
ต้องการงานที่ท้าทายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ	3.70	0.85	มาก
มีความสามารถที่หลากหลายจะสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร	3.75	0.79	มาก
ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.85	0.82	มาก
ได้รับอิสระในการตัดสินใจทำในสิ่งที่เลือก	3.89	0.88	มาก
รวม	3.84	0.89	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลา

ที่ว่างไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา ได้รับอิสระในการตัดสินใจทำในสิ่งที่เลือก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และได้รับการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกกลุ่ม

ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่สุด	3.83	1.18	มาก
การตัดสินใจในการทำงานขั้นสุดท้ายเป็นไปตามความคิดเห็นของทีม	3.45	1.09	มาก
สมาชิกในองค์กรร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อเพื่อสร้างผลงานแก่องค์กร	3.68	1.08	มาก
การปฏิบัติงานตามความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ดี	3.60	0.94	มาก
การปฏิบัติงานเพียงคนเดียวสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้	3.82	1.09	มาก
รวม	3.67	1.08	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา การปฏิบัติงานเพียงคนเดียวสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และสมาชิกในองค์กรร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อเพื่อสร้างผลงานแก่องค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิตินงาน

ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิตินงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
แม้งานที่ง่ายที่สุดก็ควรทำอย่างดีที่สุด	4.10	1.18	มาก
กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีความจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ	3.97	1.05	มาก
คุณภาพของงานต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ	3.49	0.70	มาก
มีความพยายามพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานเสมอ	3.50	0.84	มาก
ควรทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงก่อนภารกิจส่วนตัว	3.99	1.09	มาก
รวม	3.81	0.97	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิตินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า แม้งานที่ง่ายที่สุดก็ควรทำอย่างดีที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ควรทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงก่อนภารกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีความจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตอนที่ 3 ด้านการจัดการความรู้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้

ด้านการสร้างความรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
องค์กรมีการสร้างและพัฒนาทักษะความรู้ในการทำงาน ขึ้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเสมอ	3.57	0.74	มาก
องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานใน แต่ละตำแหน่งต่างๆอย่างเหมาะสม	3.59	0.73	มาก
องค์กรมีการจัดนำพนักงานไปศึกษาดูงานกระบวนการ ทำงานนอกสถานที่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้พัฒนาการทำงาน ขององค์กร	3.58	0.89	มาก
องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงาน ได้แลกเปลี่ยนความรู้และ ความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อการเกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ	3.61	0.84	มาก
องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อ ปรับปรุงการทำงาน	3.78	0.84	มาก
รวม	3.63	0.81	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมา องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงาน ได้แลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อการเกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และองค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานในแต่ละตำแหน่งต่างๆอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดระเบียบความรู้

ด้านการจัดระเบียบความรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
องค์กรมีการจัดระเบียบความรู้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ดี เช่น การจัดรูปแบบการ เรียนรู้อย่างเป็นระบบ	3.66	0.84	มาก
การจัดระเบียบขององค์กรสามารถนำมาเรียนรู้ได้ง่าย และมี ความชัดเจนเป็นระบบ	3.48	0.83	มาก
องค์กรมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาที่ให้ความรู้พื้นฐานที่เป็นไป ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกันส่งผลให้คนในองค์กรทำไป ในทิศทางเดียวกัน	3.83	0.75	มาก
องค์กรมีการจัดระบบความรู้ที่เป็นระบบส่งผลให้การทำงานมี ความยืดหยุ่นและเป็นระบบ	3.70	0.78	มาก
การจัดระเบียบความรู้องค์กรส่งผลให้งานมีคุณค่าและเกิด ความสำเร็จ	3.80	0.83	มาก
รวม	3.69	0.80	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดระเบียบความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า องค์กรมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาที่ให้ความรู้พื้นฐานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกันส่งผลให้คนในองค์กรทำไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา การจัดระเบียบความรู้องค์กรส่งผลให้งานมีคุณค่าและเกิดความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และองค์กรมีการจัดระบบความรู้ที่เป็นระบบส่งผลให้การทำงานมีความยืดหยุ่นและเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้

ด้านการแบ่งปันความรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
องค์กรมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงาน	3.91	1.01	มาก
องค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีมในการปฏิบัติงาน	3.48	0.80	มาก
องค์กรมีการสนับสนุนให้มีระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ให้แก่พนักงานงานใหม่	3.89	0.85	มาก
สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุง สร้างสรรค์ผลงานได้ดียิ่งขึ้น	3.70	0.95	มาก
ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการทำงาน	3.63	0.72	มาก
รวม	3.72	0.87	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า องค์กรมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา องค์กรมีการสนับสนุนให้มีระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ให้แก่พนักงานงานใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุง สร้างสรรค์ผลงานได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้

ด้านการนำความรู้ไปใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้สำเร็จดังเป้าหมายที่วางไว้	3.64	0.82	มาก
สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาในงานที่เกิดขึ้น	3.84	0.69	มาก
สามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น	3.70	0.77	มาก
สามารถนำความรู้ที่ได้มาสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสูงสุด	3.50	0.74	มาก
สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ในด้านการฝึกอบรม การสัมมนา มาประยุกต์ใช้ได้เกิดผลสำเร็จ	3.99	0.76	มาก
รวม	3.73	0.76	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ในด้านการฝึกอบรม การสัมมนา มาประยุกต์ใช้ได้เกิดผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาในงานที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้

ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผลงานเมื่อได้รับการประเมินผลแล้วสามารถเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาได้	3.86	0.83	มาก
การวัดผลองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานและเป็นธรรม	3.83	0.81	มาก
การประเมินผลขององค์กรในปัจจุบันส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น	3.42	0.67	มาก
จากผลการประเมินได้นำข้อผิดพลาดจากการประเมินนำมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น	3.37	0.85	ปานกลาง
จากผลการประเมินส่งผลให้ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	3.58	0.91	มาก
รวม	3.61	0.81	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผลงานเมื่อได้รับการประเมินผลแล้วสามารถเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา การวัดผลองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานและเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และจากผลการประเมินส่งผลให้ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลเป้าหมายในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ตอนที่ 4 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและได้ คุณภาพ	3.62	1.05	มาก
ปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานทันตามเวลาที่ กำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.81	0.78	มาก
รวม	3.72	0.92	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานทันตามเวลาที่กำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและได้คุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษา อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	4.680	.305	15.345	.000
เพศ (X ₁)	-.127	.077	-1.655	.099
อายุ(X ₂)	-.035	.044	-.784	.434
ระดับการศึกษา(X ₃)	-.146	.095	-1.546	.123
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(X ₄)	-.016	.041	-.385	.701
ประสบการณ์ทำงาน(X ₅)	-.107	.033	-3.252	.001*
R square = 0.042 F = 3.426 Sig =0.005*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่13 พบว่า ประสบการณ์ทำงาน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H₁) และ ปฏิเสธสมมติฐาน (H₀) หมายความว่า บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H₀) และ ปฏิเสธสมมติฐาน (H₁) หมายความว่า บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี ประสบการณ์ทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 4.20 (R square = 0.042) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพในการทำงาน}} = 4.680 + (-.127)(X_1) + (-.035)(X_2) + (-.146)(X_3) + (-.016)(X_4) + (-.107)(X_5)$$

โดยที่

X_1 คือ เพศ

X_2 คือ อายุ

X_3 คือ ระดับการศึกษา

X_4 คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

X_5 คือ ประสบการณ์ทำงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษา การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	3.376	.334	10.116	.000
ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล (X_1)	.099	.063	1.571	.117
ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม(X_2)	.024	.070	.344	.731
ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน (X_3)	.034	.076	.440	.660
R square = 0.008 F = 1.038 Sig =0.376				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 0.80 ($R^2 = 0.008$) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพในการทำงาน}} = 3.376 + .099(X_1) + .024(X_2) + .034(X_3)$$

โดยที่

X_1 คือ ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล

X_2 คือ ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม

X_3 คือ ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การสร้างความรู้ การจัดระเบียบความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้การประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การสร้างความรู้ การจัดระเบียบความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การประเมินและการปรับปรุงความรู้ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การสร้างความรู้ การจัดระเบียบความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษา การจัดการ ความรู้ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	2.048	.323	6.348	.000
ด้านการสร้างความรู้ (X ₁)	.012	.072	.173	.862
ด้านการจัดระเบียบความรู้ (X ₂)	-.070	.070	-.996	.320
ด้านการแบ่งปันความรู้ (X ₃)	.070	.074	.948	.344
ด้านการนำความรู้ไปใช้ (X ₄)	-.374	.070	-5.370	.000*
ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ (X ₅)	.835	.065	12.786	.000*
R square = 0.297 F = 33.258 Sig = 0.000*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านการประเมิน และการปรับปรุงความรู้ กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H₁) และ ปฏิเสธสมมติฐาน (H₀) หมายความว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดระเบียบความรู้ และด้านการ แบ่งปันความรู้ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H₀) และ ปฏิเสธสมมติฐาน (H₁) หมายความว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดระเบียบ ความรู้ และด้านการแบ่งปันความรู้ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 29.70 (R square = 0.297) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพในการทำงาน}} = 2.048 + .012 (X_1) + (-.070)(X_2) + .070(X_3) + (-.374)(X_4) + .835(X_5)$$

โดยที่

X_1 คือ ด้านการสร้างความรู้

X_2 คือ ด้านการจัดระเบียบความรู้

X_3 คือ ด้านการแบ่งปันความรู้

X_4 คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้

X_5 คือ ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการทํางานของพนักงาน ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทํางานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทํางานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง มีผลการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และมีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

จากการศึกษา ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา ได้รับอิสระในการตัดสินใจทำในสิ่งที่เลือก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และได้รับการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

2. ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การทํางานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา การปฏิบัติงานเพียงคนเดียวสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และสมาชิกในองค์กรร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อสร้างผลงานแก่องค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

3. ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า แม้งานที่ง่ายที่สุดก็ควรทำอย่างดีที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ควรทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงก่อนภารกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีความจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

จากการศึกษา ด้านการจัดการความรู้ สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมา องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงาน ได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อการเกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และองค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานในแต่ละตำแหน่งต่างๆอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

2. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดระเบียบความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า องค์กรมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาที่ให้ความรู้พื้นฐานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกันส่งผลให้คนในองค์กรทำไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83รองลงมา การจัดระเบียบความรู้ขององค์กรส่งผลให้งานมีคุณค่าและเกิดความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และองค์กรมีการจัดระบบความรู้ที่เป็นระบบส่งผลให้การทำงานมีความยืดหยุ่นและเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

3. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า องค์กรมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา องค์กรมีการสนับสนุนให้มีระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ให้แก่พนักงานงานใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุงสร้างสรรค์ผลงานได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

4. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ในด้านการฝึกอบรม การสัมมนา มาประยุกต์ใช้ได้เกิดผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.99 รองลงมา สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาในงานที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาศักยภาพของตนเอง ได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

5. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผลงานเมื่อได้รับการ ประเมินผลแล้วสามารถเป็นที่ยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา การวัดผลองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานและเป็นธรรม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และจากผลการประเมินส่งผลให้ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผล เป้าหมายในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

จากการศึกษา ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปฏิบัติงานด้วย ความสำเร็จได้ตามปริมาณงานทันตามเวลาที่กำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ อยู่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ทำงานแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี ประสบการณ์ ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถทำนายพยากรณ์บุคลากรพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ที่มี ประสบการณ์ทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 4.20

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรใน มิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้วัฒนธรรม องค์กรในมิติบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน ไม่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การสร้างความรู้ การจัดระเบียบ ความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ไปใช้การประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านการนำความรู้ไปใช้ และ

ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถทำนายพยากรณ์การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านการนำความรู้ไปใช้ และด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 29.70

การอภิปรายผล

จากการศึกษา ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่วางไว้ อีกทั้งยังได้รับอิสระในการตัดสินใจทำในสิ่งที่เลือก และได้รับการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ที่ กริช สืบสนธิ์ (2538) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นเกณฑ์ในการสร้างกฎ ข้อบังคับในสังคมที่ทำงานในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ได้ต้องได้รับแรงจูงใจของสมาชิกร่วมมือกันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐริดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ได้ศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับ การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร สุขสุดไพศาล และ กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2556) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานมีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด

2. ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่สุด อีกทั้งการปฏิบัติงานเพียงคนเดียวสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ และสมาชิกในองค์กรร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อเพื่อสร้างผลงานแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ที่ สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะเกิดจากค่านิยม และบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริการ ซึ่งหากทำเพียงผู้เดียวจะไม่สามารถ

ได้งานตามที่เป้าหมายที่องค์กรวางไว้ได้ สมาชิกขององค์กรจึงกลายเป็นรากฐานของระบบการบริการและการปฏิบัติร่วมกันอย่างทุ่มเท อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์ไฮเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานสามารถทำงานเป็นทีม ทำให้งานออกมาประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา ชูเจริญวัฒน์ (2555) ได้ศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า แม้งานที่พนักงานได้รับจะมีความง่ายที่สุดก็ควรทำอย่างดีที่สุด อีกทั้งควรทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงก่อนภารกิจส่วนตัว และกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีความจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ที่ กริช สืบสนธิ์. (2538) ได้กล่าวว่า กฎ ข้อบังคับ ช่วยให้สมาชิกองค์กรร่วมกันทำงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งกฎ และข้อบังคับดังกล่าวจะทำให้สมาชิกรู้หน้าที่ของตนเองและปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา ชูเจริญวัฒน์ (2555) ได้ศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางได้เป็นอย่างดีเยี่ยม

จากการศึกษา ด้านการจัดการความรู้ สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนวคิด เพื่อปรับปรุงการทำงาน อีกทั้งมีการสนับสนุนให้พนักงาน ได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อก่อเกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ทั้งนี้ องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานในแต่ละตำแหน่งต่างๆอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ที่ บดินทร์ วิจารณ์ (2549)

ได้กล่าวว่า มนุษย์มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว ดังนั้นหากพนักงานนำความนำที่ได้ศึกษามาพัฒนาความรู้เพื่อใช้ในองค์กร และแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในองค์กร จะทำให้องค์กรอยู่รอดและเติบโต อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อทิต พูลจันทิก (2556) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับ ประสิทธิผลด้านการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวก และ 4) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ด้านการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ทนายการมีประสิทธิผลด้านการศึกษาจากความสามารถใน การผลิตผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนาทัศนคติทางบวกของ ผู้เรียน ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษาและความสามารถในการพัฒนาสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดระเบียบความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า องค์กรมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาที่ให้ความรู้พื้นฐานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกันส่งผลให้คนในองค์กรทำไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งมีการจัดระเบียบความรู้ขององค์กรส่งผลให้งานมีคุณค่าและเกิดความสำเร็จ และองค์กรมีการจัดระบบความรู้ที่เป็นระบบส่งผลให้การทำงานมีความยืดหยุ่นและเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ที่ วันดาวิสรา รัตนสุรงค์ (2550) ได้กล่าวว่า การศึกษาการจัดการด้านความรู้เพื่อมาใช้ในองค์กรถือเป็นการประยุกต์ใช้ที่ดีซึ่งการจัดการความรู้ดังกล่าวจะจัดการได้ก็ต่อเมื่อพนักงานในองค์กรได้แสดงศักยภาพด้านความคิด ด้านไหวพริบ เพื่อมาแลกเปลี่ยนความรู้กัน ทำให้ค้นพบความรู้ใหม่ๆ ที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาได้รับการอบรมสัมมนาให้มีความรู้พื้นฐานในการทำงาน จึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ลูติคุณรัตน์ (2556) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท軒軒อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัทมีการจัดอบรมการให้ความรู้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า องค์กรมีการจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและ

ประสบการณ์ทำงาน อีกทั้งองค์กรมีการสนับสนุนให้มีระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ให้แก่พนักงานงานใหม่ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุง สร้างสรรค์ผลงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ที่ วันดาวิสรา รัตนสุรงค์ (2550) ได้กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การประชุม การมีเวทีถามตอบ จะทำให้องค์กรค้นพบสิ่งใหม่และสร้างนวัตกรรมยอดเยี่ยมของโลกได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 2) การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติต พลจันทิก (2556) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับ ประสิทธิผลด้านการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวก และ 4) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ด้านการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ทนายการมีประสิทธิผลด้านการศึกษาจากความสามารถในการผลิตผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนาทัศนคติทางบวกของ ผู้เรียน ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษาและความสามารถในการพัฒนาสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ในด้านการฝึกอบรม การสัมมนา มาประยุกต์ใช้ได้เกิดผลสำเร็จ อีกทั้งยังสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาในงานที่เกิดขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ที่ ธีระ รุญเจริญ (2550) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้เริ่มที่ปณิธานความมุ่งมั่นอันยิ่งใหญ่ร่วมกันของสมาชิกองค์กร หรือเครือข่ายที่ใช้ความเพียร

ดำเนินการรวมกันเพื่อจัดการความรู้ ในการนำไปใช้ ด้วยวิธีการและยุทธศาสตร์อันหลากหลาย จะทำให้แก้ไขปัญหาได้ดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ใน เขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 2) การจัดการ ความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกใน ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการจัดการความรู้ ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก พบว่า ผลงานของพนักงานเมื่อได้รับการประเมินผลแล้วสามารถเป็นที่ยอมรับ จาก ผู้บังคับบัญชาได้ อีกทั้งการวัดผลองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานเป็นธรรม และจากผล การประเมินส่งผลให้ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ที่ Chankoson (2016) ได้กล่าวว่า การประเมินและการปรับปรุงความรู้ ควรดำเนินการทั้งก่อนและหลังปฏิบัติเพื่อประเมิน ความก้าวหน้าของกิจกรรมความรู้และผลผลิตความรู้ในด้านคุณภาพและปริมาณ เช่น การ ทบทวนการประเมินการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรม ประโยชน์จากการประเมิน และการปรับปรุง ความรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรได้พบเจอ หากวิธีการสำเร็จ จากนั้นจึง จัดเป็นมาตรฐานในการดำเนินการต่อไป อีกทั้งยังสอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติต พลจันทิก (2556) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธ ศึกษาทหารอากาศ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับ ประสิทธิภาพด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับ ประสิทธิภาพด้านการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวก และ 4) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ ด้านการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ทนายการมีประสิทธิผลด้านการศึกษาจาก ความสามารถในการผลิตผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนา

ทัศนคติทางบวกของ ผู้เรียน ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษาและความสามารถในการพัฒนาสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา จิตติคุณรัตน์ (2556) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก บริษัทมีการวัดผลการทำงานอย่างเป็น ธรรมชาติตลอดจนมีเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเงินเดือนอีกด้วย

จากการศึกษา ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานทันตามเวลาที่ กำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและได้คุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ที่ Simon (1960) ได้กล่าวว่า การพิจารณาว่าประสิทธิภาพการทำงานสูงจะต้องพิจารณา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิต เช่น หากมีแผนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะ ทำให้งานเสร็จทันเวลาตามที่กำหนดได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาค กลาง พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 2) การจัดการ ความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกใน ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน ภาพรวม ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไผ่จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยัง พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานในระดับมาก ปัจจัยที่มี อิทธิพล คือความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการให้ ความสำคัญใน การปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่ม มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรมีการพิจารณาปรับตำแหน่ง ปรับเงินเดือน ตามผลงานและความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงความก้าวหน้าในการทำงานจากผลงานที่ปฏิบัติและเห็นถึงความสำเร็จในงานที่เกิดขึ้น
2. ควรมีการยอมรับ ยกย่องชมเชย หรือให้รางวัล ประกาศเกียรติคุณกับผลงานที่ออกมาดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีการปรับปรุงพัฒนา องค์การให้มีความสะดวก ให้คำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาการบริหารงานภายในหน่วยงานเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน องค์การทำงานตามลำดับขั้นของการบังคับบัญชาแบ่งแยกงานเป็นหน่วย มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม วิเคราะห์ปัญหา อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องเนื่องจากพบว่า รายด้านดังกล่าว ควรให้ความสำคัญกับ วัฒนธรรมองค์การในทุกๆด้านเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์การ
4. ควรสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานของพนักงาน ให้เกิดกำลังใจและความสุขในการทำงาน อีกทั้งผู้ที่มีผลงานดี ควรมีนโยบายปรับขึ้นเงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลเชิงลึก อาทิ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้เข้าใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารมากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม
2. ควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ในการวิจัย ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

บรรณานุกรม

- Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organisations: Examining the interaction between technologies, techniques, and people. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/242340596_Knowledge_management_in_organisations_Examining_the_interaction_between_technologies_techniques_and_people
- Chankoson, T. (2016). A Development Model of Knowledge Management for The Readiness of Small and Medium Enterprises in Thailand to Enter the ASEAN Economic Community. *NIDA DEVELOPMENT JOURNAL*, 56(2), 1-30.
- Darroch, J. (2005). Knowledge management, innovation and firm performance. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), 101-115.
- Gordon, J. R. (1999). *Organizational Behavior: A Diagnostic Approach* (6 ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lettieri, E., Borga, F., & Savoldelli, A. (2004). Knowledge Management in Non-Profit Organizations. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 16-30.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the Learning Organization: A System Approach to Quantum Improvement and Global Success*. New York: McGraw-Hill.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Mcnanla Press Company.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2002). Basic Organizational Behavior. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/200047863_Basic_Organizational_Behavior
- Senger. (1980). *Individuals groups and the organization* Massachusetts: Winthrop.

Simon, H. A. (1960). *The new science of management decision*. New York: Harper.

Turban, D. B. (2001). Organizational Attractiveness as an Employer on College Campuses: An Examination of the Applicant Population. *Journal of Vocational Behavior*, 58(1), 293–312.

Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ ศึกษากรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า. . (รายงานการวิจัย หลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน), คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

กริช สืบสนธิ. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร: สามลดา.

กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่น แลจํากัด. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม.), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จันทบุรี.

จิตติมา อัครนิติพงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ชาญวิทย์ ยุกสังข์. (2545). สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชุมพร. (ปริญญานิพนธ์ (วท.ม.)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์. (2555). วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)), คณะบริหารธุรกิจ

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์. (2537). การใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ถวิล ธาราโกชน และ ศรัณย์ ดำริสุข. (2544). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลักษณะ.
- ทรงพล ภูมิพัฒน์. (2540). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ ฉบับปรับปรุงใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธิตินันท์ ชาญโกศล. (2557). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการบริการโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 8(1), 207-227.
- ธีระ รุญเจริญ. (2550). ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4 ed.). กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง.
- นฤมล พุกขศิลป์ และ พัชรา หาญเจริญกิจ. (2543). การจัดการความรู้ (Knowledge management). รังสิตสารสนเทศ, 6(1), 60-71.
- นันท์สภรณ์ อภิศักดิ์กุล. (2548). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม.), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2549). การจัดการความรู้--สู่ปัญญาปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญส่ง หาญพานิช. (2546). ศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย. (ปริญญานิพนธ์ (ศ.ด.)), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- บุญสิริ สุวรรณเพ็ชร. (2538). พจนานุกรมจิตวิทยาฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: เอสแอนเคปส์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2539). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรมเฉลิมพระเกียรติ. (2531). พจนานุกรมเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2531. กรุงเทพมหานคร:

ไทยวัฒนาพานิช.

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ภิญโญ สาร. (2539). การบริหารงานวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ปรี้นเซส.

มัลลิกา บุณนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มาลี จุฑา. (2544). การประยุกต์จิตวิทยาเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์.

รัจวี นพเกตุ. (2540). จิตวิทยาเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: ปรกาศพิริก.

รัชดา อุดมวิทิต. (2540). การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตกระแสไฟฟ้า

(ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)), บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วรัท พุกษากุลนันท์. (2550). ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness).

Retrieved from

<http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiencyeffectivenessadministrator.html>

วันดาวิสรา รัตนสุรงค์. (2550). การพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ในส่วนราชการของกองการ

เจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ปริญญาานิพนธ์ (ร.ม.)), บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วีระฟิล์ม.

สถิตย์ วงศ์สุวรรณ. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดบำรุงสาสน์.

สมจิตร สุวัณษ์. (2554). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง.

(ปริญญาานิพนธ์ ศ.ม. (เทคโนโลยีบริหารการศึกษา))

), คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ เรื่องการจูงใจ: จากแนวความคิดไปสู่การ

ประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2542). เอกสารเผยแพร่. Retrieved from

<http://www.mua.go.th/index2.html>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). ผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการ

ปฏิบัติราชการ. Retrieved from <https://opdc.go.th/content/NzM1>

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2530). ศัพท์บัญญัติสำนักงานราชบัณฑิตยสภา. Retrieved from

<https://coined-word.orst.go.th/>

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2547). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์ กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด
ยูเคชั่น.

สิริกร สุขสุดไพศาล และ กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. (2556). วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรี
นครินทร์วิโรฒ, 4(2), 41-53.

สุชา จันทรเฒ. (2541). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 11 ed.). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิดงานวิจัยและประสบการณ์.

กรุงเทพมหานคร: โฟร์เพช.

เสนาะ ดิยาว. (2544). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). กลยุทธ์การตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อหิต พลจันทิก. (2556). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษากองกรมยุทธศึกษา
ทหารอากาศ. (ปริญญานิพนธ์ ศ.ม (เทคโนโลยีบริหารการศึกษ)), คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่างกันอย่างไร. Retrieved from

http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187

%.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรม
ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม.),

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). การจัดการความรู้แบบปฐมนิเทศ นครปฐม: เพชรเกษม พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ทำขึ้นเพื่อใช้ ในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดย นางสาวพรอนงค์ ภูสุวรรณ์ เป็นผู้วิจัย และขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามโดยใช้เครื่องหมาย (✓) หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ แบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 ☐ 15,001- 25,000 บาท
☐ 25,001 - 35,000 บาท
 ☐ 35,001 บาทขึ้นไป

5. ประสบการณ์ทำงาน

- ☐ 3-5 ปี
 ☐ 5-10 ปี
☐ 11-15 ปี
 ☐ 16ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิติบุคคล					
ท่านรู้สึกว่าคุณสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่วางไว้					
ท่านรู้สึกว่าคุณต้องการการทำงานที่ท้าทายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ					
ท่านมีความสามารถที่หลากหลายจะสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร					
ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับอิสระในการตัดสินใจทำในสิ่งที่ท่านเลือก					

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิตกลุ่ม					
ท่านรู้สึกว่าการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่สุด					
การตัดสินใจในการทำงานขั้นสุดท้ายเป็นไปตามความคิดเห็นของทีม					
สมาชิกในองค์กรของท่านร่วมกันอย่างทุ่มเทเพื่อเพื่อสร้างผลงานแก่องค์กร					
ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ดี					
ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานเพียงคนเดียวสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้					
ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในมิตงาน					
ท่านคิดว่าแม้งานที่ง่ายที่สุดก็ควรทำอย่างดีที่สุด					
ท่านคิดว่ากฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีความจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ					
ท่านคิดว่าคุณภาพของงานต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ					
ท่านมีความพยายามพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานเสมอ					
ท่านคิดว่าควรทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงก่อนภารกิจส่วนตัว					

ส่วนที่ 3 ด้านการจัดการความรู้

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการสร้างความรู้					
1.องค์กรมีการสร้างและพัฒนาทักษะความรู้ในการทำงานขึ้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเสมอ					
2. องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานในแต่ละตำแหน่งต่างๆอย่างเหมาะสม					
3.องค์กรมีการจัดนำพนักงานไปศึกษาดูงาน กระบวนการทำงานนอกสถานที่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้พัฒนาการทำงานขององค์กร					
4. องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงาน ได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อการเกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ					
5. องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงาน					
ด้านการจัดระเบียบความรู้					
1.องค์กรมีการจัดระเบียบความรู้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เช่น การจัดรูปแบบการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ					
2.การจัดระเบียบขององค์กรของท่านสามารถนำมาเรียนรู้ได้ง่าย และมีความชัดเจนเป็นระบบ					

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.องค์กรของท่านมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาที่ให้ความรู้พื้นฐานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกันส่งผลให้คนในองค์กรทำไปในทิศทางเดียวกัน					
4.องค์กรของท่านมีการจัดระบบความรู้ที่เป็นระบบส่งผลให้การทำงานมีความยืดหยุ่นและเป็นระบบ					
5.การจัดระเบียบความรู้ขององค์กรของท่านส่งผลให้งานมีคุณค่าและเกิดความสำเร็จ					
ด้านการแบ่งปันความรู้					
1. องค์กรของท่านมีการจัดเวทีเสวนา แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงาน					
2. องค์กรของท่านมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีมในการปฏิบัติงาน					
3.องค์กรของท่านมีการสนับสนุนให้มีระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ ให้แก่พนักงานงานใหม่					
4.ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมสัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุงสร้างสรรค์ผลงานได้ดียิ่งขึ้น					
5.ท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการทำงานของ ท่าน					

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการนำความรู้ไปใช้					
1. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้สำเร็จดังเป้าหมายที่วางไว้					
2. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อแก้ปัญหาในงานที่เกิดขึ้น					
3. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสูงสุด					
5. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ในด้านการฝึกอบรม การสัมมนา มาประยุกต์ใช้ได้เกิดผลสำเร็จ					
ด้านการประเมินและการปรับปรุงความรู้					
1. ผลงานของท่านเมื่อได้รับการประเมินผลแล้วสามารถเป็นที่ยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาได้					
2. การวัดผลองค์กรของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานและเป็นธรรม					
3. การประเมินผลขององค์กรในปัจจุบันส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของท่านดีขึ้น					
4. จากผลการประเมินท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการประเมินนำมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการทำงานของท่านให้ดีขึ้น					

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.จากผลการประเมินส่งผลให้ท่านปรับปรุง วิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลเป้าหมายในการ ปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของรัฐ

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือ
ข้อเท็จจริงมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารของรัฐ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ ความสามารถ					
2.ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธี ปฏิบัติและได้คุณภาพ					
3.ท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานใน หน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
4.ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณ งานทันตามเวลาที่กำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่กำหนดไว้					
5.ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้ เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
6.ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหา					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารของรัฐ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
หรือผลกระทบภายหลังตามมา					
7.การพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทน เงินเดือน เป็นไป ตามความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับผล การปฏิบัติงาน					
8.ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถสร้าง ผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้					
9.ท่านรู้สึกได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธิตินันท์ ชานูโกศล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

อาจารย์ ดร. อินทกะ พิริยะกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พรอนงค์ ภู่อุวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	6 เมษายน 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2563 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	31/1 ถนนเสรีไทย ซอย 38 แขวง 2 แขวงรามอินทรา เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร 10230