

การจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น

เชษฐิดา กุศลลาไสยานนท์^{1*} วรรณภา ไร่ดี²

^{1,2}ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร, ประเทศไทย

*ผู้ประพันธ์บรรณกิจ อีเมล : chedthida.k@bid.kmutnb.ac.th

รับต้นฉบับ : 7 เมษายน 2566; รับบทความฉบับแก้ไข : 8 พฤษภาคม 2566; ตอบรับบทความ : 6 พฤศจิกายน 2566

เผยแพร่ออนไลน์ : 28 ธันวาคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และ 3) การจัดการองค์ความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน ในธุรกิจเครื่องทำความเย็น (กลุ่ม Compressor) จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า การจัดการองค์ความรู้ด้านการรับรู้และการยอมรับ ด้านรูปแบบการสอนงาน และด้านวิธีการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การจัดการองค์ความรู้ ประสิทธิภาพการทำงาน ธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น

The Knowledge Management Effectuated on the Employee's Performance in the Refrigeration Industrial Business

Chedthida Kusalasaiyanon^{1*} Wanna Raidee²

^{1,2}*Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand*

*Corresponding Author. E-mail address: chedthida.k@bid.kmutnb.ac.th

Received: 7 April 2023; Revised: 8 May 2023; Accepted: 6 November 2023

Published online: 28 December 2023

Abstract

The objective of this research was to study 1) the level opinions of knowledge management, 2) the level opinions of work performance, and 3) the knowledge management effectuated on the employee's performance. The sample of this research was 115 employees, leader level in refrigeration industrial business (Compressor group). The tool for data collecting was questionnaire. The statistics applied for data analysis included frequencies, percentage, means, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results show: 1) the overall opinions of the knowledge management were at medium level, 2) the overall opinions of the performance were at medium level, and 3) the results of multiple regression analysis found the knowledge management as aspects; perception and acceptance, coaching type and communication method effectuated on work performance of employee statistically significant at 0.05 level.

Keywords: Knowledge management, Performance, Refrigeration industrial business

1) บทนำ

จากภาวะตลาดโลกคาดการณ์ว่า อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าเพื่อการส่งออกมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 2-4 โดยประเมินจากปริมาณการผลิต ปี พ.ศ. 2565-2566 มีปัจจัยหนุนจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งการส่งออกมีการขยายตัวต่อเนื่องตามภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น ซึ่งตลาดส่งออกนี้ได้โอกาสจากการกีดกันทางการค้าระหว่างอเมริกาและจีน ทำให้การส่งออกของไทยได้รับผลดีในเชิงบวกกับส่วนแบ่งตลาดในอเมริกา ขณะที่ความต้องการสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในประเทศมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 2-3 (Industry Team, 2021) โดยปัจจัยหลัก ๆ ที่ส่งผลให้คนมีความต้องการเครื่องใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นคือ การทำตลาดของเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่นำเอาเทคโนโลยี 4.0 ในเรื่องการประหยัดพลังงาน รวมถึงการทำงานที่พัฒนาความสามารถในการควบคุมโดยการเชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเรื่องการใช้งาน ทั้งยังมีการทำตลาดของเครื่องปรับอากาศและเครื่องฟอกอากาศ โดยเน้นให้ความสำคัญกับสุขภาพคือ เข้ามาจับกลุ่มคนรักสุขภาพโดยมีระบบฟอกอากาศและกำจัดแบคทีเรีย/กำจัดไวรัสโควิด-19 ป้องกันโรคระบาดและยังบรรเทาในเรื่องฝุ่น PM2.5 เป็นที่นิยมและมีโอกาสเติบโตได้อีกอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสภาพอากาศที่แปรปรวนและส่งผลทำให้อุณหภูมิโลกสูงขึ้น ซึ่งเกิดจากภาวะโลกร้อน การเพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ จากความต้องการเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ตามทิศทางการพัฒนาโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคม 5G ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่มากขึ้น สอดคล้องกับแนวโน้มความก้าวหน้าในการพัฒนาโครงการระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) ที่เป็นพื้นที่นำร่องการลงทุนอุตสาหกรรมใหม่แห่งอนาคตที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสูงตามยุทธศาสตร์อุตสาหกรรม 4.0 ของภาครัฐ ซึ่งจะช่วยดึงดูดเม็ดเงินลงทุนเพื่อพัฒนานวัตกรรมการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าในไทย โดยเฉพาะเครื่องใช้ไฟฟ้ากลุ่มที่มีศักยภาพในการแข่งขันสูง อย่างเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภททำความเย็น ตลาดเครื่องทำความเย็นมีการแข่งขันสูงและต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย การประหยัดพลังงานเพื่อให้ก้าวล้ำกว่าคู่แข่งให้ได้เพื่อธุรกิจอยู่รอด อย่างยั่งยืน รวมถึงเรื่องการพัฒนาวัฒนธรรมควบคู่กับเรื่องราคา เรื่องต้นทุนเป็นตัวแปรสำคัญต้น ๆ ในการพัฒนา

หัวใจหลักของการพัฒนา คือ หลัก 4M หนึ่งใน 4 ที่เป็นหัวใจหลัก คือ คน การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management:

KM) คนเป็นทรัพยากรที่พัฒนาได้ และเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนสร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ สิ่งที่ทำให้สนใจค้นคว้าอิสระหัวข้อเรื่องการจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจเครื่องทำความเย็นคือการถ่ายทอดงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของพนักงานระดับหัวหน้างานจะพบปัญหาตามมาทันที คือ การทำงานในช่วงแรกที่ไม่มีหัวหน้างานควบคุมดูแลหรือการทำงานจะมีความล่าช้า สักระยะหนึ่ง ซึ่งระยะเวลาขึ้นอยู่กับการเรียนรู้งานใหม่และการปรับตัวของคนที่อยู่ในปัจจุบัน (Group of Industrial Companies for the Production of Compressors, 2021) ปัญหาที่ต้องเผชิญ คือ 1) ยอดการผลิตลดลงจากปกติ ในช่วงเดือนแรก ๆ ต้องเพิ่มการทำงานล่วงเวลา 2) งานซ่อมในกระบวนการไม่ได้ถูกตัดสินใจว่าซ่อมได้หรือไม่ และซ่อมด้วยวิธีไหน เอกสารที่กำหนดไว้ไม่มี หรือมีแต่ไม่ครอบคลุม ซึ่งระดับผู้จัดการหรือพนักงานหน้างานยังไม่สามารถตัดสินใจได้อย่างชัดเจน ทำให้เสียเวลา มีงานซ่อมค้างไลน์ 3) สภาพอารมณ์ของพนักงานเมื่อไม่มีหัวหน้างานคอยดูแลคอยถ่ายทอดงานก็ไม่กล้าบอกปัญหากับระดับผู้จัดการ 4) การประติดประต่องานของคนทีละออกบางส่วนหายไป คนที่เหลืออยู่ก็จะทำเฉพาะที่มีกำหนดในเอกสารเท่านั้น เมื่อคนงานที่มีความรู้อยู่ในบริษัทลาออกไป หรือเกษียณอายุไป การทำงานต่าง ๆ ต้องเริ่มนับหนึ่งใหม่ ทำให้ไม่ทันต่อการผลิต และความต้องการของลูกค้า ทำให้สูญเสียเวลาและทรัพยากรไปมากกว่าที่เคยทำได้โดยเปล่าประโยชน์

ความรู้ (knowledge) ในองค์กร หรือความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรขององค์กร หากไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ (knowledge management) ความรู้นั้นก็จะไม่ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างที่ควรจะเป็น เช่น เมื่อพนักงานผู้เชี่ยวชาญงานมีความรู้เรื่องระบบการทำงานของแผนกเป็นอย่างดี ลาออกหรือปลดเกษียณไป ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น องค์กรจะทำได้ยังไงจึงจะสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นออกมาถ่ายทอดให้แก่พนักงานใหม่ที่มารับหน้าที่แทนให้สามารถสานต่อทำงานในตำแหน่งนั้นได้อย่างราบรื่น หรือเมื่อองค์กรส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาต่าง ๆ ความรู้ที่พนักงานได้รับมานั้นสามารถนำมาถ่ายทอดสู่ผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมได้อย่างไรมีประสิทธิภาพได้อย่างไร หากองค์กรไม่มีกระบวนการจัดการความรู้ที่ดี องค์กรจะไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดการ

กระจาย หรืออยู่ที่ตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งออกมาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้การทำงานสะดุดติดขัดในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ หรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เนื่องจากไม่มีการแบ่งปัน หรือการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในทางตรงกันข้ามหากความรู้จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เมื่อพนักงานลาออกไป พนักงานใหม่เข้ามาแทนจะได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบและสามารถใช้ระบบสารสนเทศมาสร้างการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว หรือความรู้ที่พนักงานได้จากการเข้ารับการอบรมสัมมนา ก็มีการนำมาถ่ายทอดให้ผู้ที่ไม่ได้รับการอบรมเกิดความรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เช่นเดียวกับผู้เข้ารับการอบรม โดยกระบวนการในการจัดการความรู้

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยเรื่องการจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น เพื่อให้พนักงานที่สอนงานถ่ายทอดงานและรับการถ่ายทอดงานมีการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่องรวมถึงสามารถพัฒนาตนเองพัฒนาองค์กร พัฒนาความรู้ ทักษะ เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2) วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น
3. เพื่อศึกษาการจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น

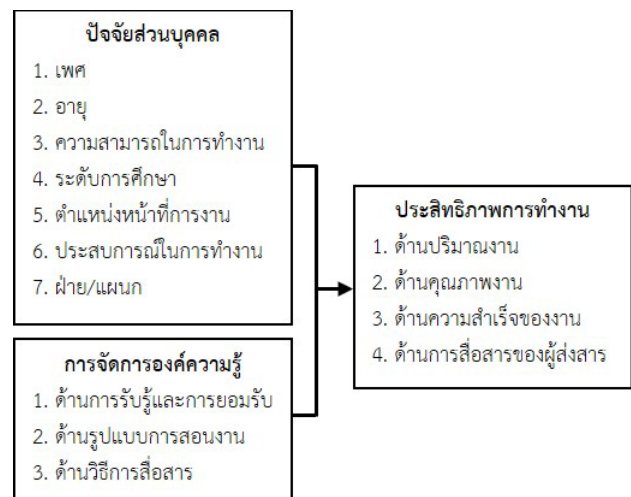
3) วิธีดำเนินการวิจัย

3.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1) *ขอบเขตด้านเนื้อหา* ในการวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาตัวแปรดังต่อไปนี้ 1) การจัดการองค์ความรู้ (Apinyar Chatchorfa & Boonton Dockthaisong, 2019) ประกอบด้วย ด้านการรับรู้และการยอมรับ ด้านรูปแบบการสอนงาน และด้านวิธีการสื่อสาร 2) ประสิทธิภาพการทำงาน (Anon Sakwarawit, 2004) ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการสื่อสารของผู้ส่งสาร

3.1.2) *ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง* ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจเครื่องทำความเย็น ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจเครื่องทำความเย็น กลุ่ม Compressor ซึ่งเป็นบริษัทที่ผลิต Compressor ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดฉะเชิงเทรา และในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน (Theerawut Akakul, 2000) จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) เป็นกลุ่ม Compressor กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (Pragai Jirojanakul, 2009) จำนวน 115 คน จาก 15 บริษัท และสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) (Theerawut Akakul, 2000)

3.1.3) กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : Apinyar Chatchorfa & Boonton Dockthaisong (2019); Anon Sakwarawit (2004)

3.2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3) วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการองค์ความรู้ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ให้มีความครอบคลุมงานวิจัย และสร้างแบบสอบถาม และกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรในงานวิจัยที่กำหนดมากที่สุด

2) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาความสอดคล้องและคุณภาพของเครื่องมือระหว่างตัวแปร ข้อคำถาม และเนื้อหางานวิจัย เพื่อพิจารณาเสนอข้อปรับปรุงตามคำแนะนำ

3) นำแบบสอบถามที่ได้หลังจากการพิจารณาความสอดคล้องแล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)

4) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามทางออนไลน์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 115 คน จาก 115 บริษัท ที่ได้จากการเลือกจากการแบ่งกลุ่ม (cluster) เฉพาะธุรกิจเครื่องทำความเย็นกลุ่ม Compressor ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดฉะเชิงเทรา และในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แล้วกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับและทำการลงรหัส (coding) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

6) สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

3.4) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

3.4.2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.4.3) การวิเคราะห์การจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

4) ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น ได้ผลการวิจัยดังนี้

4.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น

พบว่า ส่วนใหญ่หัวหน้างานเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน (ร้อยละ 60.00) และเพศหญิง จำนวน 46 คน (ร้อยละ 40.00) มีช่วงอายุ 36–40 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 64.30) มีความคิดเห็นในความสามารถในการทำงานระดับ 3 จำนวน 72 คน (ร้อยละ 62.60) จบระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 53.90) มีตำแหน่งงานเป็น Supervisor จำนวน 64 คน (ร้อยละ 55.70) มีประสบการณ์ในการทำงาน 16–25 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 29.60) และฝ่าย/แผนกที่ทํานงาน/สังกัดอยู่ฝ่ายผลิต จำนวน 38 คน (ร้อยละ 33.00)

ตารางที่ 1 : ผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

การจัดการองค์ความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้และการยอมรับ	3.95	0.57	ปานกลาง
2. ด้านรูปแบบการสอนงาน	3.58	0.66	ปานกลาง
3. ด้านการสื่อสาร	3.56	0.64	ปานกลาง
รวม	3.69	0.62	ปานกลาง
ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านปริมาณงาน	3.84	0.59	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพงาน	3.79	0.61	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จของงาน	3.67	0.61	ปานกลาง
4. ด้านการสื่อสารของผู้ส่งสาร	3.68	0.59	ปานกลาง
รวม	3.75	0.59	ปานกลาง

4.2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ของพนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น

พบว่า จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรับรู้และการยอมรับ ($\bar{X} = 3.95$)

รูปแบบการสอนงาน ($\bar{X} = 3.58$) และ การสื่อสาร ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

4.3) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น

พบว่า จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.84$) คุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.79$) การสื่อสารของผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 3.68$) และความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของการจัดการองค์ความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างาน

การจัดการองค์ความรู้	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	1.03	0.22	4.64	0.00*
1. ด้านการรับรู้และการยอมรับ (X_1)	0.21	0.08	2.67	0.00*
2. ด้านรูปแบบการสอนงาน (X_2)	0.30	0.08	3.62	0.00*
3. ด้านวิธีการสื่อสาร (X_3)	0.22	0.08	3.96	0.00*
R = 0.79, R ² = 0.62, Adj R ² = 0.61, F = 60.05, S.E. _{est.} = 0.33				

4.4) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและสมการพยากรณ์

พบว่า จากตารางที่ 2 การจัดการองค์ความรู้ด้านการรับรู้และการยอมรับ (X_1) ด้านรูปแบบการสอนงาน (X_2) และด้านวิธีการสื่อสาร (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเขียนเป็นสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างาน ($\hat{Y}$) ได้ดังนี้

5) สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น สามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้โดยรวม

อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับรู้และการยอมรับ เป็นลำดับแรกเนื่องจาก การจัดการองค์ความรู้มีหลากหลายรูปแบบในการสร้างการรับรู้ก่อนที่จะเกิดการยอมรับ เพราะการรับรู้จะเป็นการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ที่มากระทบประสาทสัมผัสทั้งห้าและประมวลผลด้วยประสาทสัมผัสในแต่ละด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ Katevitu Thippayot (2014) พบว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากการที่มีสิ่งมากระทบประสาทสัมผัสทั้งห้า ทำให้เกิดการรับรู้รู้สึกโดยที่การรับรู้แต่ละด้าน สามารถรับพลังงานได้เฉพาะแต่ละด้านและพลังงานแต่ละชนิดยังมีความแตกต่างกันเมื่อมากระทบประสาทสัมผัสแต่ละด้านจึง ส่งผลให้ เกิดการรู้สึกในแต่ละการรับรู้ ดังนั้น การที่อวัยวะรับสัมผัสหรือประสาทสัมผัสทั้งห้าได้รับสิ่งที่มากระทบหรือได้รับการกระตุ้นจึงเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการรับรู้สามารถอธิบายได้ คือ สิ่งที่มากระทบกับประสาทสัมผัส วิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งศูนย์กลางนั้นอยู่ที่สมอง ซึ่งสมองเป็นตัวแปลงออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ความทรงจำเดิมที่มีอยู่ในสมองประมวลผลออกมา และสอดคล้องกับ Maxwell (2012) พบว่า ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการยอมรับ ยิ่งสร้างความไว้วางใจได้เท่าไรยิ่งมีโอกาสได้รับการยอมรับ นี่เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลา ใช้ความกระตือรือร้น และใช้ความตั้งใจจริง ซึ่งการทำงานจะให้ประสิทธิภาพได้นั้นการยอมรับในผู้ถ่ายทอดหรือความเชื่อถือในผู้ถ่ายทอดมีผลต่อการทำงาน ซึ่งต้องใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์ นอกจากการถ่ายทอดเพียงอย่างเดียวยังต้องคอยสนับสนุนชี้แนะและส่งเสริมให้ผู้รับการถ่ายทอดได้มีแนวคิดประยุกต์ใช้วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาทักษะตนเองด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการรับรู้และการยอมรับเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาและประสบการณ์ของผู้ถ่ายทอดช่วยสร้างหรือช่วยกระตุ้นให้เกิดการสนใจหรืออยากรู้ อยากแสดงความคิดเห็น ซึ่งต้องเป็นคนที่เปิดใจกว้างร่วมคิด ร่วมทำกิจกรรมกับผู้รับการถ่ายทอดอย่างไม่มีอคติ และมีความปรารถนาดีต่อผู้รับการถ่ายทอดรวมถึงสร้างพลังบวกให้กับผู้รับการถ่ายทอดไม่มีข้อจำกัดในเรื่องการถ่ายทอดหรือตีกรอบความคิดทั้งของตนเองและผู้รับการถ่ายทอด

5.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างาน

อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงานเป็นลำดับแรก เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวข้องกับความร่วมมือของพนักงานที่เห็นได้ชัดเจนว่าปริมาณเป็นสิ่งแรกที่มองเห็นได้ชัดเจนในการใช้วัดประสิทธิภาพการทำงาน ปริมาณงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายจะถูกใส่ใจและดำเนินการก่อนเป็นอันดับแรก ๆ เช่นยอดการผลิตในแต่ละวัน หัวหน้างานมีการกระตุ้นและประชุมเพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงยอดการผลิตว่าเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งเมื่อพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการภาพรวมขององค์กรหรือของหน่วยงานแล้วก็จะทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยการมองไปที่เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ Keyser (2004) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างบริษัทไฟฟ้ารัฐเทนเนสซี พบว่า การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวก และนอกจากนั้นการรับรู้และความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ยังมีความแตกต่างกันในกลุ่มของบุคลากรในงานต่าง ๆ ขององค์กร และสอดคล้องกับ Phannakorn Kaewdok (2013) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พบว่า 1) กระบวนการจัดการความรู้ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะบุคลากรและผู้บริหารต่างให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กร และองค์กรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 3) การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก ซึ่งสรุปได้ว่าเป้าหมายที่ชัดเจนนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปริมาณงาน และด้านอื่น ๆ

5.3) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและสมการพยากรณ์

พบว่า การจัดการองค์ความรู้ของพนักงานระดับหัวหน้างานด้านการรับรู้และการยอมรับ ด้านรูปแบบการสอนงาน และด้านวิธีการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการถ่ายทอดงานเป็นสิ่งที่ได้หลากหลายเพื่อมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การพัฒนาทักษะความสามารถของผู้ที่รับการ

ถ่ายทอด ให้สามารถนำเอาความรู้ทักษะที่ได้ไปใช้งานได้จริงให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Anan Thamchalai, Kanit Chaloejyanya, and Wichien Ketsingha (2015) พบว่า การถ่ายทอดงานส่วนใหญ่แล้วมุ่งเน้นและให้ความสำคัญไปที่การพัฒนาทักษะของ “คน” ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรด้วยการให้ความสำคัญกับทั้งผู้ถ่ายทอดและรับการถ่ายทอดงาน สอดคล้องกับ Chedthida Kusalasaiyanon, Pramoch Thammakorn, and Nareekarn Intapat (2021) พบว่า นอกจากในด้านความรู้ความสามารถของพนักงานแล้วนั้น องค์กรยังต้องการพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ซึ่งปัจจัยทางการบริหารอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ ด้วยเหตุนี้เองการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างมากเพราะจะช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถค้นพบศักยภาพที่ตนเองมีและเกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่มีอยู่ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีและเกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น ย่อมทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต และสอดคล้องกับ Manas Choopakar, Teravuti Boonyasopon, Kanit Chaloejyanya, and Supatta Pinthapataya (2016) พบว่า ถ่ายทอดงานและการสอนงานเป็นการอภิปรายตัวต่อตัวระหว่างหัวหน้างานผู้ถ่ายทอดงานกับพนักงานผู้รับการถ่ายทอดในสายการบังคับบัญชา เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไม่พึงประสงค์เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร

6) ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการวิจัยต่อไปดังนี้

6.1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรสนับสนุนให้เกิดการจัดตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ขององค์กร (learning center) เพื่อเป็นศูนย์รวมให้กับวิชาการความรู้ต่าง ๆ ในองค์กร โดยไม่แยกหรือแตกย่อยออกไปเป็นแต่ละแผนก หรือกระจายแต่ละส่วน และหายไปเมื่อหัวหน้างานเกษียณอายุหรือลาออก

2. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจให้กับหัวหน้างานที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความตั้งใจและพยายามในการถ่ายทอดงานและคิดพัฒนารูปแบบต่าง ๆ ในการถ่ายทอดงาน ซึ่งทำได้หลายแนวทางไม่ว่าจะเป็นการ

กำหนดเป้าหมาย เหนือ การถ่ายทอดงานหรือการวางแผน
เส้นทางอาชีพให้เห็นอย่างชัดเจน

6.2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในด้านของผู้รับการถ่ายทอดงานว่าการจัด
การองค์ความรู้ใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้รับ
การถ่ายทอดงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันทั้งด้านผู้รับ
การถ่ายทอดและผู้ถ่ายทอด และพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัจจัยตัวที่
ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้และการถ่ายทอดงาน

2. ควรหาตัวแปรอื่น ๆ มาทำการวิจัยว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงาน หรือการรับการถ่ายทอดงานในด้านต่าง ๆ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณพนักงานระดับหัวหน้างานบริษัท เอ็กซ์ วาย
แซท จำกัด ทุกคน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบ
แบบสอบถามและการให้ข้อมูลเชิงลึก

ขอขอบพระคุณ บริษัท เอ็กซ์ วาย แซท จำกัด ที่ได้ให้การ
สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในเรื่องการติดตามและการเรียก
เก็บแบบสอบถามกลับมาได้อย่างครบถ้วน รวมถึงข้อเสนอแนะที่
เป็นประโยชน์จากการวิจัยที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาบริษัท
เอ็กซ์ วาย แซท ได้จริงในเรื่องของการเตรียมการจัดตั้งศูนย์
ถ่ายทอดความรู้ หรือศูนย์ฝึกอบรมของบริษัทให้เป็นรูปธรรม

ขอขอบพระคุณ คุณณัฐ ดีเสมอ ที่ให้คำปรึกษาในการจัดทำ
และการใช้ข้อมูลทางสถิติ รวมถึงรูปแบบการจัดทำที่เหมาะสม
ช่วยให้ผู้วิจัยได้เข้าใจความหมายทางสถิติบางตัวได้ดียิ่งขึ้น

REFERENCES

Anan Thamchalai, Kanit Chaloejyanya, & Wichien Ketsingha. (2015).
The development of knowledge management model for
petrochemical industry (in Thai). *Journal of Technical Education
Development*, 27(94), 97–104.

Anon Sakwarawit. (2004). The concept of competency: An old
story that we are still lost on (in Thai). *Chulalongkorn Review*,
16(64), 57–78.

Apinyar Chatchorfa, & Boonton Dockthaisong. (2019). Learning
organization (in Thai). *Journal of MCU Humanities Review*,
5(1), 157–170.

Chedthida Kusalasaiyanon, Pramoch Thammakorn, & Nareekarn
Intapat. (2021). Motivational factors influencing employee
performance (in Thai). *Journal of Business and Industrial
Development*, 1(1), 25–31.

Group of Industrial Companies for the Production of Compressors.
(2021). *Supervisor Information Work* (in Thai). Chachoengsao,
Thailand: Thai Compressor Manufacturing Co., Ltd.

Industry Team. (2021, January 11). *Thailand Industry Outlook
2021-2023*. Retrieved from <https://www.krungsri.com/en/research/industry/summary-outlook/industry-summary-outlook-2021-2023>

Katevitu Thippayot. (2014). *Motivation factors that influence
customers' to apply online banking services: A case study of
CIMB Thai Co., Ltd.* (in Thai). (Master's thesis). Lampang,
Thailand: Nation University.

Keyser, R. L. (2004). *Assessing the relationship between knowledge
management and plant performance at the Tennessee
valley authority*. (Doctoral dissertation). Available from ProQuest
Dissertations and Theses database. (UMI No. 3121308)

Manas Choopakar, Teravuti Boonyasopon, Kanit Chaloejyanya, &
Supatta Pinthapataya. (2016). Development of knowledge
transfer model in the rice mill industry (in Thai). *The Journal
of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*,
26(3), 499–505. Retrieved from [https://www.thaiscience.in
fo/journals/Article/TJKM/10984304.pdf](https://www.thaiscience.info/journals/Article/TJKM/10984304.pdf)

Maxwell, J. C. (2012). *The 5 Levels of Leadership* (Wandee
Apirakthanakorn, Trans.) (in Thai). Bangkok, Thailand: Nation
Books.

Phannakorn Kaewdok. (2013). *Knowledge management process
that related to personnel performance efficiency: Secretariat
of the cabinet* (in Thai). (Master's independent study).
Retrieved from [http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/
bitstream/123456789/2032/1/139309.pdf](http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2032/1/139309.pdf)

Pragai Jirojanakul. (2009). *Nursing Research: Concepts, Concepts
and Methods of Practice* (in Thai) (2nd ed.). Nonthaburi,
Thailand: Praboromarajchanok Institute Office of Permanent
Secretary.

Theerawut Akakul. (2000). *Research Methodology in Behavioral
Sciences and Social Sciences* (in Thai). Ubon Ratchathani,
Thailand: Witthaya Offset Printing.