

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEGDE SYSTEM
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการสนับสนุนในองค์กร ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEGDE SYSTEM และเสนอแนวทางเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM มากขึ้น

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 375 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2551 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2551 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method) โดยใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละเพื่อแสดงข้อมูลทั่วไป ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อแสดงการกระจายข้อมูล ส่วนการทดสอบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (t – test) และ ค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (F-test) ใช้เพื่อในการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการสนับสนุนในองค์กร ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEGDE SYSTEM ใช้สหสัมพันธ์อย่างง่ายโดยใช้การวิเคราะห์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Spearman เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEGDE SYSTEM

5.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 มีสถานภาพโสดจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 มีเงินเดือนในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9

จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ไม่เคยใช้ระบบนี้มาก่อน จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 ปฏิบัติงานในสายงาน Solution จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ระดับตำแหน่ง PG1 – PG6 จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4

5.2 สรุปผลการศึกษาการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเข้ามาใช้ระบบในรอบ 30 วัน น้อยหรือแทบจะไม่ได้ใช้งานในระบบ โดยมีจำนวน 156 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 41.6 กลุ่มตัวอย่างมีการเข้ามาใช้งานในระบบ อย่างเป็นประจำคือนาน ๆ ครั้งถึงจะเข้ามาใช้งานในระบบ มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 การเข้ามาใช้ระบบต่อสัปดาห์ของกลุ่มตัวอย่างนั้นมีการใช้งานในระบบน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 เหตุผลที่มีการเข้ามาใช้ระบบมากที่สุดคือ ค้นหาความรู้จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาในการใช้ระบบ มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และเคยประสบปัญหาจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 โดยปัญหาที่พบของกลุ่มตัวอย่างในการใช้งานระบบมากที่สุดคือการค้นหาข้อมูลไม่เจอ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ซึ่งประกอบด้วย การให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ ขั้นตอนในการเข้าถึงระบบ ความสะดวกในการใช้งานระบบ เครื่องมือสนับสนุนในการใช้งานระบบ และภาพรวมทั้งหมดในด้านปัจจัยแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านการให้รางวัลโดยการให้สิ่งของ เพื่อจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบนั้นยังมีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบอยู่บ้างแต่ยังไม่มียุทธวิธีที่เพียงพอที่จูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ ด้านขั้นตอนการเข้าถึงระบบ ที่เป็นกระบวนการในการเข้ามาใช้ระบบ ที่ผู้ใช้ต้องกรอกชื่อ และรหัสผ่าน ยังมีขั้นตอนในการใช้งาน ที่พนักงานจะสามารถเข้ามาใช้งานในระบบได้ แต่ยังคงมีความยุ่งยากในการกรอก ชื่อ รหัสผ่าน เพื่อจะเข้าไปใช้งานในระบบ ซึ่งประเด็นในเรื่องขั้นตอนในการใช้งานนี้ยังมีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบอยู่บ้าง แต่ก็ยังไม่สามารถจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ ที่ออกแบบให้ผู้ใช้งาน สามารถเข้าใจ และค้นหาเนื้อหาสาระที่ต้องการได้ง่ายนั้น ระบบที่ออกแบบมา ยังใช้งานในระดับที่ใช้งานได้อยู่ แต่อาจจะการที่ใช้งานที่มีความยาก และซับซ้อนต่อการใช้งานอยู่บ้างบางส่วน ด้านเครื่องมือที่สนับสนุนในการใช้งานระบบ เช่น โต๊ะ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่อนั้น พบว่าอุปกรณ์เหล่านี้เอื้ออำนวยต่อการเข้ามาใช้งานในระบบเป็นอย่างดี และสภาพอุปกรณ์ที่ใช้งานมีการบำรุงดูแลรักษาเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากองค์กร พบว่าในภาพรวมทั้งหมดของปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และในภาพรวมของแต่ละประเด็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร ยังมีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบอยู่บ้าง แต่ก็ยังไม่ได้ให้การสนับสนุนต่อการเข้ามาใช้ระบบ อย่างเพียงพอ ซึ่งยังไม่สามารถจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบเพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

เมื่อพิจารณาการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะกล่าวได้ว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเองนั้นอยู่ในระดับที่มีการพูดคุย และช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาในการเข้ามาใช้ระบบอยู่บ้าง แต่ก็ยังมีการปฏิสัมพันธ์ พูดคุย และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ที่ยังไม่ดีมากนัก และยังไม่สามารถจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเด็นของการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานนั้นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจะเห็นได้ว่า การปฏิสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการพูดคุย เจาะจใน เรื่องของการเข้ามาใช้ระบบยังไม่ดีมากนัก ทำให้พนักงานด้วยกันเองมองไม่เห็นว่าการเข้ามามีการเข้ามาใช้ระบบ ซึ่งทำให้พนักงานด้วยกันเองไม่ได้รับการชื่นชม และได้รับการยกย่องระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันอย่าง ที่ควรจะเป็น จึงทำให้อิทธิพลในประเด็นนี้ยังอยู่ในระดับที่ยังไม่ดีพอ

เมื่อพิจารณาการสนับสนุนจากหัวหน้างานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะกล่าวได้ว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในอยู่ในระดับที่มีการพูดคุย และช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาในการเข้ามาใช้ระบบอยู่บ้าง แต่ก็ยังมีการปฏิสัมพันธ์ พูดคุย และช่วยเหลือซึ่งกันและกันที่ยังไม่ดีมากนัก ซึ่งอาจจะมีช่องว่างระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ ในประเด็นนี้ยังไม่สามารถจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ประเด็นในเรื่องของลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนดที่เอื้อต่อการเข้ามาใช้ระบบ นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกล่าวได้ว่า ลักษณะงานที่ทางหัวหน้างานกำหนด เพื่อให้พนักงาน ปฏิบัติงานอยู่ยังไม่สามารถนำความรู้ที่อยู่ในระบบมาประยุกต์ใช้เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสุดท้าย คือประเด็นการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างานอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าหัวหน้างานงานยังมีพิจารณา ความดี ความชอบ และการเลื่อนขั้น เลื่อน ตำแหน่ง เมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM น้อย

เมื่อพิจารณาการสนับสนุนจากองค์กรพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่านโยบายในเรื่องของการเข้ามาใช้ระบบ อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวได้ว่า ถ้าองค์กร มีนโยบายเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM พนักงานก็ยังคงมีการเข้ามาใช้ ระบบอยู่ ซึ่งนโยบายที่ออกมาจะมีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบของพนักงานอยู่บ้างแต่ก็ไม่ใช่ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ประเด็นในเรื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสรุปได้ ว่าถ้าองค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร พนักงานยังมีการเข้ามาใช้ระบบอยู่ ซึ่งถ้าองค์กรมี การปรับเปลี่ยนพนักงานก็ยังคงจำเป็นต้องเข้ามาใช้ระบบอยู่ และสุดท้ายคือประเด็นกฎระเบียบอยู่ใน ระดับน้อย สรุปได้ว่าถ้าองค์กรออกกฎระเบียบในการเข้ามาใช้ระบบ พนักงานจะมีการเข้ามาใช้ ระบบน้อย แต่กฎระเบียบนี้เป็นลักษณะกึ่งบังคับ หรือขอความร่วมมือจากพนักงานในการเข้ามา ใช้ระบบ ซึ่งการกำหนดกฎระเบียบนี้เป็นลักษณะการจูงใจในเชิงลบ (Negative Motivation) ซึ่ง การจูงใจด้วยการออกกฎระเบียบนี้ ใกล้เคียงกับทฤษฎีการจูงใจในองค์กรของ เดวิด ซี. แมคเคลลันด์ (David C. McClelland) ซึ่งพนักงานอาจจะมีความไม่พอใจในการกำหนดกฎระเบียบที่ ออกมาบ้าง แต่ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ

5.4 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการ เข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน พบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา มี การตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่ต่างกัน กล่าวคือ เพศ ระดับ ตำแหน่ง และระดับการศึกษา มีการเข้ามาใช้ระบบที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งระดับการเข้ามาใช้ระบบ โดยจำแนกตามเพศ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา พบว่าทุกส่วนมีระดับการเข้ามาใช้ระบบ ในระดับน้อยเท่ากัน และจากผลการศึกษายังพบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สายงาน และระดับเงินเดือน ที่มีการตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ต่างกัน

ดังตารางที่ 5.1 ส่วนในภาพรวมของการเข้ามาใช้ระบบ โดยจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สายงาน และระดับเงินเดือน พบว่าระดับการเข้ามาใช้ระบบโดยจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สายงาน และระดับเงินเดือน มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อยเท่ากัน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลระดับการเข้ามาใช้ KNOWLEDGE SYSTEM ของพนักงาน จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สายงาน และ ระดับเงินเดือน ที่มีการตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล			
อายุ	ประสบการณ์ในการทำงาน	สายงาน	ระดับเงินเดือน
<u>ระดับมาก</u> - อายุ 41 ปีขึ้นไป	<u>ระดับน้อย</u> - 7 ปีขึ้นไป	<u>ระดับปานกลาง</u> - Administration	<u>ระดับปานกลาง</u> - มากกว่า 60,000 บาท
<u>ระดับน้อย</u> - อายุ 31 – 35 ปี	- 1-3 ปี	<u>ระดับน้อย</u> - Call Center	ขึ้นไป <u>ระดับน้อย</u>
- อายุ 36 – 40 ปี	- น้อยกว่า 1 ปี	- Sale & Marketing	- 10,000 – 20,000 บาท
- อายุ 20 – 24 ปี	<u>ระดับน้อยที่สุด</u>	- Solution	- 30,001 – 40,000 บาท
- อายุ 25 – 30 ปี	- 4-6 ปี	- Service Operation	- 50,001 – 60,000 บาท
		- Operation	<u>ระดับน้อยที่สุด</u>
		<u>ระดับน้อยที่สุด</u>	- 20,001 – 30,000 บาท
		- Engineer	- 40,001 – 50,000 บาท

จากตารางที่ 5.1 เมื่อพิจารณาด้านอายุ และระดับเงินเดือน พบว่าพนักงานที่มีอายุมาก และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูง มีการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับปานกลาง ถึง ระดับมาก ซึ่งพนักงานที่มีอายุสูง และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูง จะเป็นพนักงานในระดับชั้นในการบริหารงานเป็นส่วนใหญ่ และอยู่ในระดับตำแหน่งที่ค่อนข้างสูง พนักงานที่อยู่ในระดับตำแหน่งที่ค่อนข้างสูงแต่ละทำน มีความจำเป็นต้องค้นคว้าหาความรู้ในทุกด้านอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นความรู้จากภายนอกองค์กร หรือความรู้ที่อยู่ในองค์กรเอง และระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ก็เป็นแหล่งความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน และสามารถนำไปใช้เพื่อประกอบในการบริหารงานเป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานที่อายุสูง และพนักงานที่มีระดับเงินเดือน

สูง มีระดับการเข้ามาใช้ระบบ ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก สำหรับพนักงานที่อายุยังไม่มาก และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนที่ไม่สูง ยังเห็นความสำคัญกับการเข้ามาใช้ระบบ ในระดับที่น้อย ถึงน้อยที่สุด โดยพนักงานที่อายุไม่มาก และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนไม่สูง จะอยู่ในระดับชั้นกึ่งบริหาร และพนักงานที่ปฏิบัติงานในเชิงลึกเป็นส่วนใหญ่ พนักงานที่อยู่ในชั้นกึ่งบริหารและปฏิบัติงานในเชิงลึก จะมีความสนใจใฝ่เรียนรู้ในเชิงลึกมากกว่า ซึ่งการปฏิบัติงานในเชิงลึก จำเป็นต้องนำความรู้จากภายนอก หรือที่ปรึกษาจากภายนอกองค์กรเพื่อให้คำปรึกษาในเชิงลึก เป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้พนักงาน มีระดับการเข้ามาใช้ระบบน้อย ถึงระดับที่น้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง (ประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงไม่จำเป็นต้องอยู่ในตำแหน่งที่สูง) จะมีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อย แต่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบเฉลี่ยมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 7 ปี สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 3 ปีลงมา นั้น จะเป็นพนักงานใหม่ ซึ่งมีความกระตือรือร้นในการเข้ามาใช้ระบบมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ระหว่าง 4-6 ปี ทำให้ระดับการเข้ามาใช้ระบบนั้น มีระดับที่สูงกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ระหว่าง 4-6 ปี แต่กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ไม่ว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานในระดับไหน ก็ยังมีการเข้ามาใช้ระบบในระดับที่น้อย ถึงน้อยที่สุด

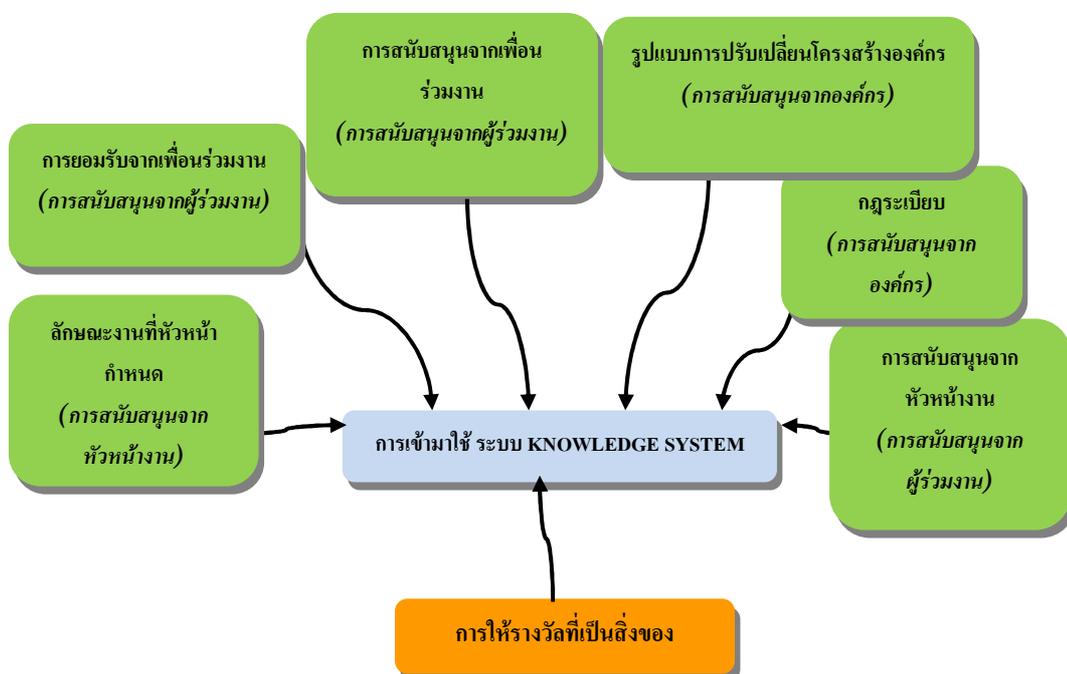
เมื่อพิจารณาด้านสายงาน พบว่าพนักงานที่อยู่ในสายงาน Administration มีการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับปานกลาง พนักงานสายงาน Call Center, Sale and Marketing, Solution, Service Operation, Operation มีการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับน้อย ส่วนพนักงานสายงาน Engineer มีการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับน้อยที่สุด กล่าวคือ พนักงานที่อยู่ในสายงาน Administration นั้นเป็นสายงานที่ทำงานในด้านธุรการทั่วไป มีหน้าที่หลักในการจัดการเอกสาร และติดต่อประสานงานทั่วไปเป็นส่วนใหญ่ แต่องค์กรนั้นเปิดโอกาสให้พนักงานทุกสายงานสามารถปรับเปลี่ยน โยกย้ายงานได้ตามความเหมาะสม และตามความต้องการของพนักงาน ถ้าพนักงานมีความสามารถที่เพียงพอ ดังนั้นพนักงานสายงาน Administration จึงมีความสนใจและใฝ่เรียนรู้ เพื่อค้นหาความรู้ และพร้อมที่จะได้พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อนำตนเองไปสู่ตำแหน่งงาน และสายงานที่ทำทลายความสามารถมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ควรดำเนินงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ให้มากขึ้น โดยองค์กรควรพิจารณาเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานเกิดการเข้ามาใช้ระบบให้มากขึ้นในทุกส่วนขององค์กร ซึ่งจะสังเกตได้ว่า

ในภาพรวมของการเข้ามาใช้ระบบโดยจำแนกตามแต่ละปัจจัยส่วนบุคคลมีระดับการเข้ามาใช้ระบบน้อย สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ควรให้ความสำคัญเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานท่านอื่น ได้แก่พนักงานที่มีอายุค่อนข้างสูง พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และมีระดับเงินเดือนที่มาก รวมถึงพนักงานในสายงาน Administration โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวมานี้มีระดับของการเข้ามาใช้ระบบปานกลาง ถึงระดับมาก พร้อมกันนี้องค์กรควรสนับสนุน ส่งเสริม ให้พนักงานกลุ่มเป้าหมายนี้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ให้คนในองค์กรเห็นความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายนี้ว่าเป็นตัวอย่างที่ดี และควรเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานท่านอื่นนำไปปฏิบัติตาม เพื่อจะได้ให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรที่ดีต่อไป

5.5 สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

จากผลการศึกษา สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

จากภาพที่ 5.1 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีเพียงการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM โดยมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ $-.158$ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ (2-tailed) ส่วนประเด็นอื่น คือ ขั้นตอนในการเข้าถึงระบบ ความสะดวกในการใช้งาน และเครื่องมือที่สนับสนุนในการเข้ามาใช้ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM กล่าวคือ เมื่อองค์กรมีการให้รางวัลมาก จะมีพนักงานเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM น้อย ทั้งนี้เพราะปัจจุบันพนักงาน ส่วนใหญ่ได้รับค่าตอบแทนในปริมาณมากเมื่อเทียบกับองค์กรทั่วไป โดยได้รับการยอมรับระดับหนึ่งว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และจึงยังไม่ให้ความสำคัญกับรางวัล รวมถึงให้ความสำคัญต่อความสบายใจในการทำงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือปัจจุบันพนักงานให้ความสำคัญต่อ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันเอง การสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด ปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร และกฎระเบียบที่พนักงานต้องปฏิบัติในการเข้ามาใช้ระบบ มากกว่าประเด็นของการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ

จากภาพที่ 5.1 พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM คือ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันเอง การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด ปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร และกฎระเบียบที่พนักงานต้องปฏิบัติในการเข้ามาใช้ระบบ และสามารถสรุปผลการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ $.171$ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ (2-tailed) กล่าวคือ เมื่อเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับยกย่องเมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จะทำให้พนักงานทำเช่นนั้นเกิดความพึงพอใจ และเต็มใจที่เข้ามาใช้ระบบมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบด้วยความเต็มใจ และเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

2) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันเอง มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับความสัมพันธ์

น้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .212 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01(2-tailed) กล่าวคือเมื่อเพื่อนร่วมงานสนับสนุน ส่งเสริมเมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM และช่วยเหลือกรณีที่พนักงานท่านนั้นต้องการความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ KNOWLEDGE SYSTEM รวมถึงการที่มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้ระบบของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะใช้ระบบด้วยความเต็มใจ และเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

3) ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนดมีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .197 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed) กล่าวคือถ้าลักษณะงานที่หัวหน้ามอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม โดยงานที่ได้รับมอบหมายนั้นเอื้อต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสามารถที่จะใช้ความรู้ที่อยู่ในระบบ เพื่อนำความรู้ที่ได้มานั้นมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

4) การสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและ ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .108 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01(2-tailed) กล่าวคือ เมื่อหัวหน้างานสนับสนุนส่งเสริมเมื่อพนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM และช่วยเหลือกรณีที่พนักงานท่านนั้นต้องการความช่วยเหลือในการใช้งานระบบ รวมถึงการที่มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้ระบบของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะใช้ระบบด้วยความเต็มใจ และทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

5) กฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับความสัมพันธ์น้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .244 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01(2-tailed) กล่าวคือ การออกกฎระเบียบที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ จะทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การที่องค์กรออกกฎระเบียบเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบนั้นอาจจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจบ้าง แต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามที่องค์กรกำหนด ซึ่งการออกกฎระเบียบนี้ก็สิ่งจูงใจที่จะทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากยิ่งขึ้น

6) การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .113 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรอยู่เสมอ และปรับเปลี่ยนอย่างเหมาะสม ซึ่งการปรับเปลี่ยนนี้จะทำให้พนักงานมีการโยกย้ายงาน รวมถึงหน้าที่ ที่รับผิดชอบได้ เปลี่ยนแปลงไป ทำให้พนักงานต้องค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบ KNOWLEDGE SYSTEM เป็นแหล่งความรู้ที่ดี ทำให้การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรนี้มี อิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ และทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

ดังนั้นการสนับสนุนให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM มากยิ่งขึ้น องค์กรควรต้องเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากยิ่งขึ้น โดยสร้างปัจจัยความสำเร็จให้ เกิดขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่เหมาะสมที่หัวหน้างานกำหนด การสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบในการเข้ามาใช้ระบบที่เหมาะสม การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรที่เอื้อต่อการเข้ามาใช้ ระบบ ให้เกิดขึ้นเพื่อจูงใจให้พนักงานเข้าใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM หรืออาจจะกล่าวอีก ได้ว่า ถ้าต้องการจูงใจให้พนักงาน ใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ต้องจูงใจตามประเด็นที่ กล่าวมานี้ มากกว่าการจูงใจด้วยรางวัลที่เป็นสิ่งของ และองค์กรควรเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานเข้า มาใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และตรงประเด็นมากที่สุด ควรลำดับความสำคัญใน การเพิ่มแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น โดยลำดับความสำคัญ จากมากไปน้อยใน เรื่องดังต่อไปนี้ กฎระเบียบในการเข้ามาใช้ระบบอย่างเหมาะสม การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ลักษณะงานที่เหมาะสมที่หัวหน้างาน กำหนด การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรที่เอื้อต่อการเข้ามา ใช้ระบบ การสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการ สนับสนุนในองค์กร สามารถสรุปผลได้ว่า ขั้นตอนหรือ กระบวนการในการเข้าใช้ระบบ ซึ่งผู้ใช้ต้อง กรอกชื่อ และรหัสผ่าน ไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ ความสะดวกในการใช้ระบบที่ออกแบบ ให้ผู้ใช้งาน สามารถเข้าใจ และค้นหาเนื้อหาสาระที่ต้องการได้ง่ายไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามา ใช้ระบบ เครื่องมือที่สนับสนุนในการเข้ามาใช้เช่น โต๊ะ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่อ ไม่มีอิทธิพลต่อ

การเข้ามาใช้ระบบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างาน ไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ และ นโยบายในการเข้ามาใช้ระบบ ไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1) ประเด็นเรื่องขั้นตอนหรือ กระบวนการในการเข้าใช้ระบบ ซึ่งผู้ใช้ต้องกรอกชื่อ และรหัสผ่าน ไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ และความสะดวกในการใช้ระบบที่ออกแบบให้ ผู้ใช้งาน สามารถเข้าใจ เพื่อค้นหาเนื้อหาสาระที่ต้องการได้ง่าย โดยประเด็นทั้งสองนี้จะเป็น ประเด็นในเรื่องของเทคโนโลยี ซึ่งจากการ ศึกษาของกิตติพงษ์ หาญกุลพงษ์ (2549) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” พบว่าองค์กร ได้มีการนำ เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ ไม่ว่าจะเป็น เทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ Hardware และ Software ต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้การจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ถึงแม้ว่าจะมีการเสริมแรงจูงใจในเรื่อง ขั้นตอนหรือ กระบวนการในการเข้าใช้ระบบ ซึ่งผู้ใช้ต้อง กรอกชื่อ และรหัสผ่าน และความสะดวกในการใช้ระบบที่ออกแบบให้ ผู้ใช้งาน สามารถเข้าใจ เพื่อ ค้นหาเนื้อหาสาระที่ต้องการได้ง่ายก็ไม่ได้ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้น แต่ทั้งสองประเด็นนี้ควรที่ จะต้องดำรงรักษาเพื่อให้สามารถรักษาการจูงใจนี้ให้พนักงานสามารถเข้ามาใช้ระบบอย่าง สม่ำเสมอ

2) ประเด็นเครื่องมือที่สนับสนุนในการเข้ามาใช้เช่น โต๊ะ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เชื่อมต่อ ไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ พบว่าองค์กรให้การสนับสนุน ในเรื่องอุปกรณ์การ ใช้ งานเพื่อเอื้อต่อการเข้ามาใช้ระบบในระดับที่พนักงานสามารถเข้ามาใช้ระบบได้อย่างไม่มีปัญหา แต่ประเด็นดังกล่าวนี้ควรต้องหมั่นบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่หมดอายุในการใช้งาน และอุปกรณ์ที่ เสื่อมสภาพตามการใช้งานอยู่เสมอ เพื่อดำรงรักษาการจูงใจนี้ให้พนักงานสามารถเข้ามาใช้ระบบ อย่างสม่ำเสมอ ด้วยเช่นกัน

3) ประเด็นการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างาน ไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ ระบบ โดยพบว่าโลกปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขันที่เข้มข้น โดยเฉพาะในโลกของการแข่งขันทาง ธุรกิจ บุคคลกรในองค์กรนั้นต้องทำงานที่อยู่ในโลกแห่งการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ทำให้ประเด็นใน การพิจารณาในเรื่องของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างานจะเน้นผลงานที่พนักงาน ปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่า การนำการเข้ามาใช้ระบบของพนักงานมาพิจารณาใน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ทำให้ประเด็นในการนำเอาระบบมาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่งนั้นยังไม่ใช่ประเด็นสำคัญ

4) ประเด็นนโยบายในการเข้ามาใช้ระบบ ไม่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ พบว่าพนักงานยังไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายในการเข้ามาใช้ระบบ และองค์กรยังไม่สื่อสารในเรื่องของนโยบายในการเข้ามาใช้ระบบที่ชัดเจน และสื่อสารให้พนักงานเข้าใจตรงกัน ซึ่งมีผลงานที่ใกล้เคียงกันคือ ผลการศึกษาของ กิตติพงศ์ หาญกุลพงษ์ (2549) พบว่า องค์กรยังไม่ได้มีการดำเนินงานด้านการกำหนดระเบียบ และกระบวนการให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน ทำให้พนักงานจึงยังไม่เห็นความสำคัญกับนโยบายในการเข้ามาใช้ระบบ ว่ามีความสำคัญต่อการเข้ามาใช้ระบบมากน้อยเพียงใด

5.6 อภิปรายผลการศึกษา

พนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และได้รับผลตอบแทนที่สูงในระดับหนึ่ง ดังนั้นการจูงใจพนักงานให้เข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ต้องจูงใจด้วยสิ่งที่พนักงานต้องการ นั่นคือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยตนเอง ลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายเพื่อรับผิดชอบจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา และกฎระเบียบที่เหมาะสมในการเข้ามาใช้ระบบ รวมถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม และเอื้อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ พร้อมทั้งนี้ควรสื่อสารในเรื่องของ กฎระเบียบ รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้พนักงานที่อยู่ในองค์กรมีจุดประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน จากประเด็นที่กล่าวมานี้ เป็นประเด็นที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน แต่สำหรับประเด็นของการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของนั้นพนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับ ลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ กล่าวคือ พนักงานไม่ต้องการการเสริมแรงจูงใจด้วยวัตถุ หรือความต้องการในระดับที่ 1 ในเรื่องแรงจูงใจของมาสโลว์ แต่พนักงานต้องการความต้องการในระดับที่ 4 และ 5 คือ ต้องการการยกย่องนับถือ และความต้องการความสำเร็จมากกว่า

ประเด็นการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยตนเอง และการสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับแนวคิดของ ของเฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg two-factor Theory) ในเรื่องของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ซึ่งเป็น

ปัจจัยภายนอก (Hygiene factors, Maintenance factor) โดยปัจจัยภายนอกนี้จะสร้างความพอใจในการเข้ามาใช้ระบบ โดยปัจจัยภายนอกนี้ จำเป็นจะต้องมีเพื่อรักษาความพึงพอใจในการเข้ามาใช้ระบบของคนในองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะใช้ระบบด้วยความเต็มใจ

ประเด็นลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด และ ประเด็นการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ของเฟรดเดอริค เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg two-factor Theory) ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจในการเข้ามาใช้ระบบ โดยเป็นปัจจัยภายใน (Motivation factor) ที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดีขึ้น และพร้อมที่เข้ามาใช้ระบบ และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประกอบการทำงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับนับถือในการทำงานจากบุคคลอื่น และทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานเอง

จากประเด็นการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ประเด็นการสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ประเด็นลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด และ ประเด็นการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจในองค์กร ของ เดวิด ซี. แมคเคลลแลนด์ (David C. McClelland) ที่เป็นแรงจูงใจในเชิงบวก (Positive Motivation) ซึ่งเป็นวิธีการจูงใจโดยการส่งเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ประเด็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรมีผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงกับประเด็นดังกล่าวคือผลการศึกษาของพยัต วุฒิมรงค์ (2549) เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ภายในองค์กร” ในเรื่องของการจัดการโครงสร้างองค์กร (Structure) ที่เหมาะสม โดยโครงสร้างองค์กรควรมีลักษณะพัฒนาความรู้ในองค์กร มีการเข้าถึงความรู้ได้ง่าย และมีการกำหนดบทบาทของคนและกลุ่มคนให้ชัดเจนในกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งจะเอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้ และร่วมมือกันในการจัดการความรู้ และจะทำให้เกิดระบบการหมุนเวียนคนในองค์กร ทำให้คนในองค์กรมีประสบการณ์ และการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น พร้อมกับได้รับความรู้ที่อยู่ในระบบมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานเอง

ประเด็นกฎระเบียบที่พนักงานต้องปฏิบัติเป็นลักษณะเชิงบังคับหรือขอความร่วมมือจากพนักงานเพื่อให้เข้ามาใช้ระบบ ซึ่งใกล้เคียงกับทฤษฎีการจูงใจในองค์กรของ เดวิด ซี. แมคเคลลแลนด์ (David C. McClelland) ที่เป็นแรงจูงใจในเชิงลบ (Negative Motivation) ซึ่งกล่าวโดยนัย คือถ้าองค์กรมีการกำหนดระเบียบ และกระบวนการในการเข้ามาใช้ระบบที่เหมาะสม พร้อมกับขอความร่วมมือหรือเชิงบังคับก็จะทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

5.7 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.7.1 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM พบว่าพฤติกรรมในการใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในรอบ 30 วันของพนักงาน ส่วนใหญ่จะมีการใช้น้อย/ไม่ได้ใช้ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ และในภาพรวมด้านปัจจัยการสนับสนุนในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องน่าจะพิจารณาถึงการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งน่าจะพิจารณาเพิ่มแรงจูงใจตามประเด็นที่จะกล่าวดังนี้

ในด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องน่าจะนำประเด็น เรื่องของความสะดวกในการใช้งานระบบ KNOWLEDGE SYSTEM เรื่องของเครื่องมือที่สนับสนุนในการใช้งานระบบ มาพิจารณา เพื่อปรับปรุงเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น ถึงแม้ว่าผลจากการศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จะพบว่า ความสะดวกในการใช้งานระบบ KNOWLEDGE SYSTEM และ เครื่องมือที่สนับสนุนในการใช้งานระบบ จะไม่มีความสัมพันธ์ก็ตาม ในเรื่องของความสะดวกในการใช้งานระบบนั้น ควรให้ระบบมีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยระบบควรที่จะออกแบบให้ผู้ใช้งาน สามารถเข้าใจ และค้นหาเนื้อหาสาระที่ต้องการได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น ควรจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้น, ทำหน้า (GUI) Graphic users interface ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น หรือเพิ่มลูกเล่นในการใช้งานให้มากยิ่งขึ้น เช่นเอาระบบ multimedia มาประกอบการศึกษาขณะที่พนักงานเข้ามาใช้งานในระบบ พร้อมทั้งนี้ในเรื่องของเครื่องมือที่สนับสนุนในการใช้งานระบบ เช่น โต๊ะ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เชื่อมต่อ ก็ควรหมั่นดูแล และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ที่คาดว่าจะหมดอายุในการใช้งานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ส่วนการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ พบว่าปัจจุบันพนักงานให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยในด้านการสนับสนุนในองค์กรมากกว่า ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาเพิ่มแรงจูงใจในการเข้ามาใช้ระบบในด้านปัจจัยการสนับสนุนในองค์กรมากกว่าการเพิ่มแรงจูงใจด้วยรางวัลที่เป็นสิ่งของ

ในด้านปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องน่าจะนำประเด็น เรื่องของการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยตนเอง ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา การออกกฎระเบียบที่พนักงานทุกคนเข้ามาใช้ระบบ การปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กร มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงเพื่อให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

เรื่องของการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยตนเอง การสนับสนุนจากหัวหน้างานรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องน่าจะพิจารณาถึงการส่งเสริมการใช้ระบบระหว่างคนในองค์กรด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการใช้ระบบระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างหัวหน้างานให้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจจะจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ในการเรื่องวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้ระบบ พร้อมกับแลกเปลี่ยนความรู้ที่อยู่ในระบบระหว่างคนในองค์กรด้วยตนเอง อีกทั้งการที่ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน อีกทั้งองค์ความรู้มีอยู่ของคนจะถูกถ่ายทอดไว้ในระบบ โดยความรู้ที่อยู่ในบุคคล (Tacit Knowledge) จะสามารถถ่ายทอดไปสู่ฐานข้อมูลในระบบที่แสดงอยู่ในรูปกระดานข่าวที่เป็นความรู้ที่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน (Explicit Knowledge) ความรู้ที่อยู่ในกระดานข่าวนี้จะ เป็นความรู้ที่สามารถจับต้องได้ สามารถถ่ายทอดให้อยู่ในรูปของคำพูด อักษร และตัวเลขได้ และกระบวนการถ่ายทอดความรู้ในลักษณะนี้สามารถต่อยอดองค์ความรู้ที่มีในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปอีกด้วย จากที่กล่าวมาเมื่อเกิดกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้คนในองค์กรมีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น เกิดระบบการช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเกิดขึ้น เพื่อนร่วมงานด้วยตนเองก็จะชื่นชม ยกย่อง นับถือ ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเมื่อมีการเข้ามาใช้ระบบ นอกจากนี้ในเรื่องการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หัวหน้างานควรสนับสนุนให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบ ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยหัวหน้างานควรส่งเสริมพนักงานให้เข้าฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม ภายใน หรือภายนอกองค์กร จากประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ถ้าองค์กรจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในระบบ และหัวหน้างานให้การส่งเสริมแก่พนักงานในด้านการฝึกอบรมมากขึ้น ก็จะทำให้เกิดการจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบเพื่อเกิดกระบวนการจัดการความรู้ในระบบมากขึ้น

เรื่องของลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด หัวหน้างานควรที่จะกำหนดลักษณะงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบที่เอื้อต่อการเข้ามาใช้ระบบ โดยลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติงานนั้น ควรที่ท้าทายความสามารถในระดับที่พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ และงานที่ได้รับมอบหมายนั้นพนักงานสามารถนำความรู้ที่อยู่ในระบบมาประยุกต์ใช้ในการที่ปฏิบัติได้ จากประเด็นของลักษณะงานนั้น ถ้าหัวหน้างานกำหนดลักษณะงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบที่เอื้อต่อการเข้ามาใช้ระบบ ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

เรื่องของกฎระเบียบในการใช้งานในระบบ KNOWLEDGE SYSTEM องค์ควร กำหนดกฎระเบียบในการใช้งานในระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่ชัดเจน และเหมาะสม จะทำให้พนักงาน เข้าใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM มากขึ้น และควรสื่อสารในเรื่องของกฎระเบียบ ในการเข้ามาใช้ระบบ ให้ชัดเจน และทั่วถึง พร้อมกับให้พนักงานเข้าใจถึงกฎระเบียบดังกล่าวว่ามีความสำคัญต่อองค์กรมากน้อยแค่ไหน เพื่อให้พนักงานเข้าใจและมีจุดประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

เรื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรนั้น ถ้าองค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรที่เหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน และตามแต่ละแผนงานที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานมีการโยกย้ายหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำให้พนักงานต้องค้นคว้าหาความรู้เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์กับการใช้งานอยู่เสมอ ก็จะทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่อยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนี้องค์กรควรสื่อสารถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน พร้อมกับสื่อสารให้ทั่วถึง ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรนี้จะเป็สิ่งจูงใจที่จะทำให้พนักงานเข้ามาใช้ระบบมากขึ้น

5.7.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการทำ Focus Group เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของแต่ละเรื่องให้มากยิ่งขึ้น และควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ เช่น วัฒนธรรมที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ช่องทางสำหรับการถ่ายทอดความรู้ที่หลากหลาย ผู้นำด้านความรู้ ความตระหนักในการให้บริการ ทัศนคติในการทำงาน สวัสดิการในการทำงาน หรือความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น พร้อมกันนี้ควรศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยตามกรอบแนวคิดที่ได้ทำการวิจัยไปแล้ว ว่าองค์กรได้มีการเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานมากน้อย

เพียงใด และได้เพิ่มแรงจูงใจในเรื่องใดไปบ้าง พร้อมกับวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ ว่ามีปัจจัยไหนบ้างที่ยังมีความสัมพันธ์อยู่ และมีระดับความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น หรือลดลง อย่างไร และปัจจัยไหนบ้างที่ไม่มีความสัมพันธ์ เป็นเพราะเหตุใด