

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานองค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ที่มีต่อการจัดการความรู้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม จำนวน 10,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1967 อ้างถึงใน ประคอง วรรณสุต, 2542) จำนวนขั้นต่ำ 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ร่วมงาน ตำแหน่งงาน ประเภทองค์กรที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 37 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สามารถตอบได้มากกว่า 1 รายการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับปัญหาในการจัดการความรู้ในองค์กร จำนวน 35 ข้อ เป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขอความร่วมมือไปยังองค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันการจัดการความรู้เพื่อสังคม และจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในระหว่างวันที่ 20 มีนาคม ถึงวันที่ 10 เมษายน 2549 โดยทางไปรษณีย์และด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 385 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 234 คน (ร้อยละ 60.78) และเป็นเพศชาย 151 คน (ร้อยละ 39.22) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 158 คน (ร้อยละ 41.04) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 135 คน (ร้อยละ 35.06) รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 21.04) และกลุ่มที่น้อยที่สุดได้แก่กลุ่มผู้มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.86)

ด้านวุฒิการศึกษาพบว่า ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน (ร้อยละ 68.57) รองลงมาคือระดับปริญญาโทจำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.60) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.71) และสุดท้ายระดับปริญญาเอก จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.12) โดยมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 170 คน (ร้อยละ 44.15) รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 133 คน (ร้อยละ 34.55) และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 21.30)

สำหรับระดับตำแหน่งงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 290 คน (ร้อยละ 75.32) รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.58) สุดท้ายเป็นระดับผู้บริหารจำนวน จำนวน 35 คน (ร้อยละ 9.10) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเอกชน จำนวน 166 คน (ร้อยละ 40.82) รองลงมาคือ องค์กรรัฐบาล จำนวน 152 คน (ร้อยละ 39.48) องค์กรรัฐวิสาหกิจ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 14.29) และสุดท้ายของค์การไม่แสวงหากำไร จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.12)

2. จากการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

2.1 ด้านภาวะผู้นำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านภาวะผู้นำ ว่า ผู้นำมีการกำหนดเป้าหมายของการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.39 รองลงมาคือผู้นำมีวิสัยทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 64.42 และสุดท้ายคือผู้นำสร้างนวัตกรรมในการทำงานขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 33.77

2.2 ด้านวัฒนธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านวัฒนธรรม องค์กรว่า องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 77.66 รองลงมา คือสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.87 และสุดท้าย คือพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี คิดเป็นร้อยละ 25.45

2.3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้าน โครงสร้างพื้นฐานที่มีต่อการจัดการความรู้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้อินเตอร์เน็ตได้คิดเป็นร้อยละ 63.38 รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีมคิดเป็นร้อยละ 57.66 และสุดท้ายคือ การให้รางวัลและยกย่อง ชมเชยแก่หน่วยงานที่เป็นแบบอย่างคิดเป็นร้อยละ 22.34

2.4 ด้านเทคโนโลยี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีที่มีต่อการจัดการความรู้ว่า ช่วยในการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร ความรู้คิดเป็นร้อยละ 75.06 รองลงมา คือ มีเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 65.97 และสุดท้ายคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 35.58

2.5 ด้านการวัดและประเมินผล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการวัดและประเมินผลการจัดการความรู้ว่า มีการกำหนดวิธีการประเมินผลชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 59.22 รองลงมาคือ ตัวชี้วัดสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การคิดเป็นร้อยละ 50.91 และสุดท้ายคือ มีการประเมินเทียบกับองค์การที่ประสบความสำเร็จ (Benchmarking) คิดเป็นร้อยละ 19.74

3. จากการวิจัยเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยในการจัดการความรู้ ในด้านต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย มากที่สุด 3.72 (ระดับมาก) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย 3.71 (ระดับมาก) ด้านวัฒนธรรมองค์การมีค่าเฉลี่ย 3.56 (ระดับมาก) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.48 (ระดับปานกลาง) และสุดท้ายด้านการวัดและประเมินผลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.42 (ระดับปานกลาง)

4. จากการวิจัยเกี่ยวกับระดับปัญหาของปัจจัยในการจัดการความรู้ ในด้านต่างๆพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ระดับปัญหาในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลางด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 2.99 (ระดับปานกลาง) ด้านวัฒนธรรมองค์การมีค่าเฉลี่ย 2.98 (ระดับปานกลาง) ด้านการวัดและประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 2.97 (ระดับปานกลาง) ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ย 2.91 (ระดับปานกลาง) และสุดท้ายด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.83 (ระดับปานกลาง)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ ผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ เช่น การถ่ายทอดความรู้ การแบ่งปันความรู้ การส่งเสริมในพนักงานมีการเรียนรู้และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนตาม นอกจากนี้ผู้นำ

ควรเป็นผู้สนับสนุนเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทดลองดำเนินการในแนวทางใหม่ๆ เพื่อสร้างนวัตกรรมในการทำงานขององค์กรต่อไป

2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร องค์กรควรมีแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีทัศนคติเชิงบวก ส่งเสริมให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรและนโยบายที่สนับสนุนการจัดการความรู้ รวมทั้งการจัดกิจกรรมและการประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานมีความมุ่งมั่นปฏิบัติในเรื่องของการจัดการความรู้

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์กรควรสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีการประสานงานซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีม มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และมีการให้รางวัลและยกย่องชมเชยแก่หน่วยงานที่เป็นตัวอย่างที่ดีของการจัดการความรู้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรได้ปฏิบัติตาม

4. ด้านเทคโนโลยี องค์กรควรมีเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในการประมวลผล และมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในองค์กร รวมทั้งควรพัฒนาให้พนักงานสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านการประเมิน ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผล การกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ การนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนา เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งจะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันการจัดการความรู้เพื่อสังคม ที่มีต่อการจัดการความรู้ เพื่อความหลากหลายของข้อมูลควรขยายเป็นกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ และนำผลมาเปรียบเทียบกัน

2. ควรศึกษารูปแบบและการจัดกิจกรรมในการจัดการความรู้ขององค์กรต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่างๆ

3. ควรศึกษาถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ในแต่ละองค์การ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การต่างๆ