

การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Knowledge Management Using Technology for Operational Efficiency of Private Company Employees in Bangkok

กษากรณัฒน์ ผันผาย¹ ดร.ปริญญากรณัฒน์ พจนัฏริยะ²

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มัววัตถุประสงค์ ค็ือ (1)เพื่อศึกษาการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (2)เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (3)เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการใช่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประมวลผล ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบทีเทส ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า (1)ปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งพนักงาน มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (2)กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อภาพรวมการจัดการความรู้ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน จากลำดับสูงสุดคือ ด้านการเรียนรู้, ด้านบุคคล, ด้านองค์กร, เทคโนโลยี และด้านความรู้ ตามลำดับ (3)กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันเรียงลำดับจากสูงสุดไปน้อยสุด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน, ปริมาณงานได้มาตรฐานกำหนด, คุณภาพงานได้ตามมาตรฐาน และผลงานทันตามเวลาที่กำหนด (4)การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงถึงสูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง (r) 0.613 - 0.861 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (5)จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า ด้านที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และด้านที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ (6)การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีแตกต่างกัน

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในทุกด้าน ได้แก่ ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, คุณภาพงานได้ตามมาตรฐาน, ปริมาณงานได้มาตรฐานกำหนด, ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด และประหยัดต้นทุน

จึงสรุปได้ว่า การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีที่ดีส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากมีการส่งเสริมให้ความรู้ และมีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นระบบในแต่ละองค์กรให้ชัดเจน จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นไปเช่นกัน

คำสำคัญ : 1) การจัดการความรู้ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

¹นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objective of this study are (1) To study the knowledge management by using technology of private company employees in Bangkok (2) To study the operational efficiency from knowledge management by using technology of private company employees in Bangkok (3) To study the relationship between knowledge management by using technology and operational efficiency of private company employees in Bangkok. The population used in the study is 400 employees of private companies in Bangkok by accidental sampling method. Use questionnaire as a tool for collecting research data. The data were analyzed by using statistical software program to calculate frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient. And hypothesis testing by using t-Test analysis in the case of comparing 2 groups and using the One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) in the case of comparing more than 2 groups and comparing the differences in pairs by using the method Least-Significant Different (LSD).

The study found that 1) The personal factors, from the research found that most of the respondents are female, 31-40 years old, graduated in bachelor's degree, working as an employee position with monthly income 20,001-30,000 baht. 2) The respondents agreed in giving the importance to the overall of knowledge management at a very high level. And when considering in each aspect, the respondents giving the importance to all aspects at a high level, from the highest ranking is learning, personal, organization, technology and knowledge respectively. 3) The respondents emphasize importance to the operational efficiency at a high level. And when considering in each aspects, the respondents giving the importance to all aspects at a high level. The average values are similar. Sorting from the highest to the lowest as follow; saving cost, standardized work quantity, standardized work quality and work on time. 4) The knowledge management by using technology and operational efficiency are related in the same direction at a very high level. With the correlation coefficient between (r) 0.613 - 0.861 at statistical significance of 0.01 5) The study of personal factors shows that the different of gender, education, job position and income resulting the operational efficiency to be difference. As for the age, the operation efficiency is not difference. 6) The knowledge management by using different technologies resulting in different operational efficiency in all aspects which are operational efficiency overview, standardized work quality, standardized work quantity, work on time and saving cost.

Therefore, it can be concluded that the knowledge management using good technology has resulting in good operational efficiency of employees of private companies in Bangkok. The sample group emphasize the importance of knowledge management and operational efficiency. If promoting knowledge and has a policy systematic knowledge management practices in each organization to be cleared, will help to improve operational efficiency as well.

Keywords: 1) Knowledge Management 2) Operational Efficiency

บทนำ

ในโลกปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนความก้าวหน้าของโลกให้ก้าวกระโดดไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทุกประเทศทุกภาคส่วนต่างต้องวางแผนและเตรียมตัวเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เข้ามากระทบ ประเทศไทยเองก็กำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลภายใต้นโยบายภาครัฐ “ไทยแลนด์ 4.0” ทำให้โครงสร้างเศรษฐกิจในปัจจุบันกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เรียกว่า “Digital Disruption” หมายถึงการปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีและโมเดลธุรกิจแบบใหม่จนส่งผลกระทบต่อกิจการ สินค้าและบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ในโลกของธุรกิจแต่ละองค์กรต่างได้รับผลกระทบของการก้าวกระโดดของความเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยี ใครปรับตัวได้ช้าก็อาจจะถึงกับต้องสูญหายและล้มล้าง หรือสูญเสียตำแหน่งให้กับคู่แข่งที่มีความพร้อมมากกว่า องค์กรต่างต้องวางแผนรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของยุคสมัย ต้องมีการจัดการระบบภายในให้มีความพร้อมเพียงพอที่จะช่วงชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงต้องหาเครื่องมือเข้ามาช่วยในการจัดการระบบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยสิ่งที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดก็คือข้อมูลจำนวนมหาศาล (Big Data) ที่ถาโถมเข้ามา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปลี่ยนรูปแบบข้อมูลเหล่านี้ให้มาอยู่ในรูปแบบของความรู้ที่สามารถใช้งานได้ จึงทำให้เกิดแนวคิดที่เรียกว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการ และเป็นเครื่องมือสำคัญในระบบการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องใหม่หรือเรื่องที่ไกลตัว หลายองค์กรต่างเคยประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เช่นเมื่อผู้เชี่ยวชาญหรือพนักงานที่ใช้ความรู้และทักษะพิเศษในการทำงานลาออกหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ องค์กรก็จะประสบปัญหาในการปฏิบัติงานทันที แม้จะเป็นภาวะการณ์ปัจจุบันที่เทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงและสร้างผลกระทบกับทุกภาคส่วน แต่หากไม่มีการจัดการความรู้ที่ดีพอ ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่บรรลุตามเป้าหมายได้

เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้การแสวงหาความรู้ การกระจายความรู้ การถ่ายทอดความรู้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ องค์กรต่างๆจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีไม่ใช่สิ่งที่รับประกันความสำเร็จของการจัดการความรู้ เพราะเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือ ดังที่ Walsham (2001) กล่าวว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่คำตอบที่แก้ปัญหาคาถการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร” เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถอธิบายความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge ที่ต้องผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์และความเชื่อใจของบุคลากรได้ ดังนั้นความสำเร็จของการจัดการความรู้จึงขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์กรและบุคลากรเป็นสำคัญ และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ขององค์กรคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความปรารถนาในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับตัวสู่รูปแบบองค์กรใหม่ที่เรียกว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นั่นเอง

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้โดยการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการจัดการ เช่น ซอฟต์แวร์ระบบบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร (ERP), ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) หรือ MIS, โปรแกรมบัญชี Express, EASY-ACC, myAccount, ClipAcc, Formula Super GL หรือแม้แต่ประยุกต์ใช้ Microsoft Office ในการบันทึกและประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ได้แก่ (1)คุณภาพของงานได้ตามมาตรฐาน (2)ปริมาณงานได้ตามมาตรฐาน (3)ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด (4)ประหยัดต้นทุน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

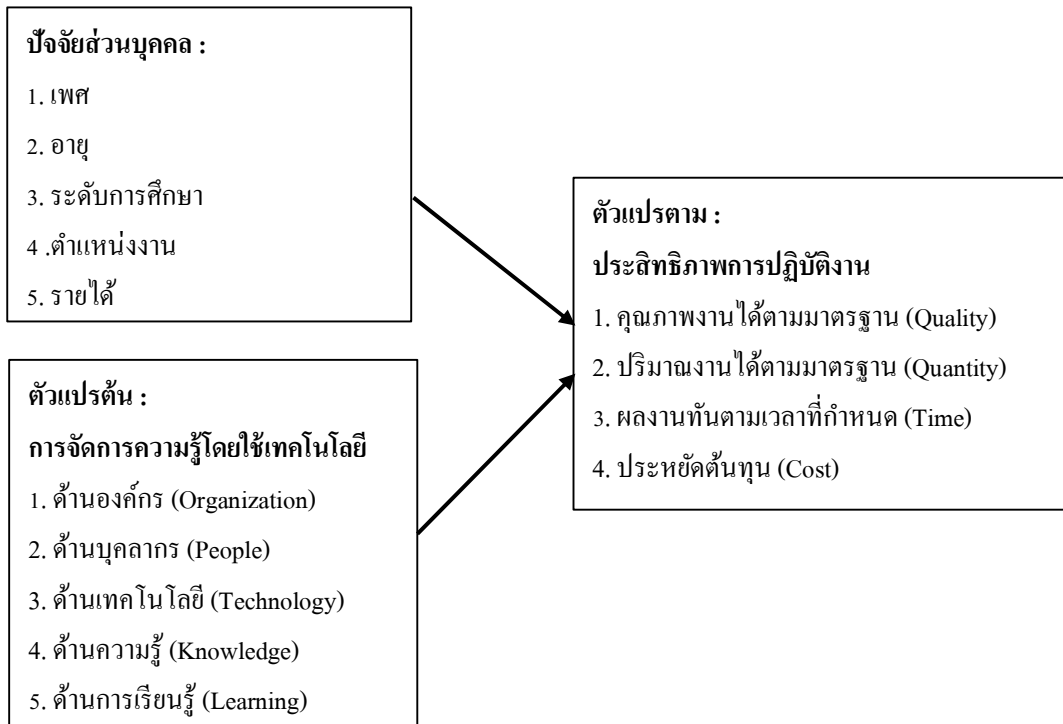
ขอบเขตของการวิจัย

ใช้หลักการจัดการความรู้ของมาควอส (Marquardt) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยี กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของมาควอส (Marquardt)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์

การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยี หมายถึง การจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ ความรู้อย่างเป็นระบบ ระเบียบแบบแผน โดยใช้ซอฟต์แวร์ในการจัดเก็บและจัดรูปแบบไว้สำหรับการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ การบริหารงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพงานได้ตามมาตรฐาน ปริมาณงานได้ตามมาตรฐาน ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด และประหยัดต้นทุน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อใช้วิเคราะห์และกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
5. บริษัทเอกชนและผู้สนใจสามารถนำผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ขนาดหรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอิสระครั้งนี้ มาจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการหาจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของทาโรยามานะ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทดสอบ 2 ค่า คือ

- 2.1 การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลการตรวจค่า IOC พบว่าตัวแปรมีความสอดคล้องเท่ากับ 0.87 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่ยอมรับได้
- 2.2 การวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Cronbach' Alpha เท่ากับ 0.952 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ จึงถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบ 400 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีเทส(t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่(LSD)

สรุปผลวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี ถัดมาอายุ 41-50 ปี และลำดับสุดท้ายอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี และท้ายสุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน รองลงมาคือหน้าแผนก ถัดมาคือตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการ และสุดท้ายตำแหน่งผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ ในด้านรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,001 บาท ถัดมารายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ถัดมารายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท และสุดท้ายรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความเห็นต่อภาพรวมการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับ $\bar{X}=3.95, SD=0.575$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความเห็นสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านการเรียนรู้ (Learning) ที่ระดับ $\bar{X}=4.11, SD=0.652$ รองลงมาคือด้านบุคลากร (People) ที่ระดับ $\bar{X}=4.03, SD=0.619$ ถัดมาคือด้านองค์กร (Organization) ที่ระดับ $\bar{X}=4.02, SD=0.661$ ถัดมาคือด้านเทคโนโลยี (Technology) ที่ระดับ $\bar{X}=3.88, SD=0.659$ และท้ายสุดคือด้านความรู้ (Knowledge) ที่ระดับ $\bar{X}=3.73, SD=0.679$ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความเห็นต่อ ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) ในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับ $\bar{X}=4.01, SD=0.619$ เมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า มีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยระดับความเห็นสูงสุด คือ ประหยัดต้นทุน (Cost) ระดับ $\bar{X}=4.07, SD=0.628$ รองลงมาคือ ปริมาณงานได้ตามมาตรฐาน (Quantity) ที่ระดับ $\bar{X}=4.06, SD=0.685$ ถัดมาคือ คุณภาพงานได้ตาม

มาตรฐาน (Quality) ที่ระดับ $\bar{X}=3.97$, $SD=0.656$ และลำดับสุดท้ายคือ ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด (Time) ที่ระดับ $\bar{X}=3.94$, $SD=0.715$ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์สูงมาก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายชื่อข้อพบว่า การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์สูงถึงสูงมากกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกๆด้าน ได้แก่ คุณภาพงาน ได้ตามมาตรฐาน ปริมาณงาน ได้ตามมาตรฐาน ประหยัดต้นทุน และลำดับสุดท้ายคือ ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพงาน ได้ตามมาตรฐาน ปริมาณงาน ได้ตามมาตรฐาน ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด และประหยัดต้นทุน

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถนำมาอธิบายวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการศึกษาวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งพนักงาน มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

การจัดการความรู้และกระบวนการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยี มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร(Organization) ด้านบุคคล(People) เทคโนโลยี(Technology) ด้านความรู้(Knowledge) ด้านการเรียนรู้(Learning) จากการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อภาพรวมการจัดการความรู้ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงสุดไปน้อยสุดได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเรียนรู้ ได้แก่การแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ การนำความรู้ที่มีมาปรับปรุงและพัฒนา
2. ด้านบุคลากร แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

- 2.1 ผู้ใช้ (User) เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยี เนื่องจากมีระบบงานที่มีความซับซ้อน และมีพัฒนาการที่รวดเร็ว
- 2.2 ผู้บริหาร เป็นผู้สนับสนุนและผลักดัน ทั้งในด้านการวางนโยบายการปฏิบัติงานและงบประมาณ
- 2.3 บุคลากรผู้ดูแลระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี เป็นผู้บำรุงรักษาระบบให้พร้อมใช้งาน
3. ด้านองค์กร ต้องมีนโยบายและให้การสนับสนุนให้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้
4. ด้านเทคโนโลยี ต้องมีความเหมาะสมกับลักษณะขององค์กร และของงานที่ปฏิบัติ เพราะหากใช้เทคโนโลยีสูงเกินงานที่ต้องใช้ การลงทุนก็จะสูงเกินความจำเป็น และค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาระบบก็จะสูงเกินความจำเป็นเช่นกัน
5. ด้านความรู้ ต้องมีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ ทั้งความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) เช่น คู่มือปฏิบัติงาน และความรู้ที่ไม่เป็นทางการ (Tacit Knowledge) เช่น ข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์ในการแก้ปัญหาต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศักดิ์ ธรรมวิสุทธิ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของการยางแห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรการยางแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับ ด้านการเรียนรู้เป็นลำดับสูงสุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพงานได้ตามมาตรฐาน (Quality) ปริมาณงานได้ตามมาตรฐานกำหนด (Quantity) ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด (Time) ประหยัดต้นทุน (Cost) จากการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อภาพรวมการจัดการความรู้ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ใกล้เคียงกัน เรียงลำดับจากสูงสุดไปน้อยสุดได้ ดังต่อไปนี้

1. ประหยัดต้นทุน (Cost) คือการใช้ต้นทุนต่ำสุดให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด
2. ปริมาณงานได้ตามมาตรฐานกำหนด (Quantity) คือปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด
3. คุณภาพงานได้ตามมาตรฐาน (Quality) คือปฏิบัติงานได้คุณภาพงานตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด
4. ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด (Time) คือผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้โดยเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้โดยเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงถึงสูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง (r) 0.613 - 0.861 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่าการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีที่ดีส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเช่นกัน สอดคล้องกับ นวพร กำลังเลิศ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสอดคล้องในการทำงานร่วมกันโดยใช้กิจกรรมทางสังคมเป็นหลัก ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดการความรู้ทำให้โครงการนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ การที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ของทีมงานต่างๆมากขึ้นเท่าไรก็จะทำให้

ความรู้ที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเข้ามาใช้ภายในโครงการ เพื่อให้ทีมงานเกิดความเชื่อใจและเกิดการยอมรับของทีมงาน โครงการ

สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในด้าน เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และมีความเห็นไม่สอดคล้องกัน ในด้าน ตำแหน่งงาน และอายุ

สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในทุกด้าน ได้แก่ ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน(Efficiency) คุณภาพงานได้ตามมาตรฐาน(Quality) ปริมาณงานได้ตามมาตรฐานกำหนด(Quantity) ผลงานทันตามเวลาที่กำหนด(Time) และประหยัดต้นทุน(Cost) ซึ่งสอดคล้องกับ นุชจรินทร์ แฉมอ้อม (2561) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานห้องปฏิบัติการเคมีคลินิกและภูมิคุ้มกันวิทยา กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท การศึกษานี้ได้นำแนวทางของกระบวนการจัดการความรู้(KMP) มาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานห้องปฏิบัติการเคมีคลินิกและภูมิคุ้มกันวิทยา รวมทั้งงานโลหิตวิทยา จุลชีววิทยาคลินิก ที่ตัวชี้วัดคุณภาพยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พบว่า การนำ KMP มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาค่าตัวชี้วัดคุณภาพนั้น มีประโยชน์เหมาะสมกับการพัฒนากระบวนการคุณภาพให้บริการของห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐปัทมา โชติธีระวงศ์ (2561) ได้ศึกษาการบูรณาการข้อมูลเพื่อจัดการการปฏิบัติการผ่านการจัดการองค์ความรู้ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติการ การศึกษาธุรกิจวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยศึกษาว่า การบูรณาการข้อมูลสำหรับวางแผนทรัพยากร การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การจัดการความสัมพันธ์ กับลูกค้า มีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งส่งผลดีโดยตรงต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมเป็นอย่างมาก ส่วนในด้านการปฏิบัติการ ส่งผลให้ลดต้นทุน ลดกำลังคน ลดเวลาการผลิต การวางแผนได้อย่างแม่นยำมากขึ้น และการปฏิบัติการรวดเร็วขึ้น ซึ่งก็คือทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นนั่นเอง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยี เห็นได้จากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก ดังนั้นหากองค์กรและผู้บริหารมีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ และสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีอย่างเป็น

ระบบ จะทำให้ความรู้ของแต่ละส่วนงานถูกจัดเก็บในรูปแบบเดียวกัน และสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างเหมาะสม

2. พนักงานเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร เห็นได้จากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทเอกชนเป็นองค์กรแสวงหาผลกำไร การบริหารงานจึงต้องเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พนักงานเอกชนส่วนใหญ่จึงเห็นความสำคัญขอประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีที่ดี มีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี เนื่องจากการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น มีความครบถ้วน ถูกต้อง ประหยัดเวลาและต้นทุน จึงสามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลให้เป็นความรู้เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนางานได้ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะและงานวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอกชนว่าเห็นความสำคัญและมีการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับไหน เห็นความสำคัญและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไหน การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันมีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างหรือไม่ และระดับการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีที่มี มีผลอย่างไรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการศึกษาเบื้องต้นเพื่อเข้าใจลักษณะและสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติโดยทั่วไป งานวิจัยครั้งต่อไป สิ่งที่ควรศึกษาเพิ่มเติมมีดังนี้

1. ควรศึกษากระบวนการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยี และเครื่องมือในการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีโดยรวมขององค์กร
2. ควรศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความครบถ้วน โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และเพื่อนๆปริญญาโทโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยคิด Visionary Leaders รุ่นที่ 19 (กลุ่มวิชาเอกการจัดการ) ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูล และให้กำลังใจในการทำวิจัยฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่ง ทำวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ ในทุกๆ ด้าน

คชาภรณ์ ผันผาย

บรรณานุกรม

- คทาวุธ แก้วบรรจง (2561), การจัดการความรู้, จังหวัดน่าน, สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560), การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร(พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง จำกัด
- จุทา เทียนไทย (2560), การจัดการมุมมองนักบริหาร:อดีต ปัจจุบัน และอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 6), กรุงเทพมหานคร, บริษัท เอ็น วาย फिल्म จำกัด
- ชวัลกร แก้วแกมทอง (2560), การจัดการความรู้โดยใช้แผนที่ความรู้เป็นเครื่องมือในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรกล, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฐปคัลภ์ โชติธีระวงศ์ (2561), การบูรณาการข้อมูลเพื่อจัดการการปฏิบัติการผ่านการจัดการองค์ความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติการ การศึกษาธุรกิจวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย, สาขาวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธนพงศ์พรณ ธีญญรัตน์ตกุล (2562), Digital Transformation In Action (พิมพ์ครั้งที่ 4), กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์วิซ
- ธีรวุฒิ เอกะกุล (2543), ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, อุบลราชธานี, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
- นภาพร ชันชนภา (2551), การจัดการองค์การและการบริหารธุรกิจ(พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นวพร กำลังเลิศ (2560), ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศ, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นุชจรินทร์ แดมยิ้ม (2561), การประยุกต์ใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานห้องปฏิบัติการเคมีคลินิกและคัมภีร์วิทยา กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท, เทคนิคการแพทย์มหาบัณฑิต คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปิยะฉัตร จารุธีรคันต์ (2556), การจัดการความรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พงศ์ศักดิ์ ธรรมวิสุทธิ (2559), การจัดการความรู้ของการยางแห่งประเทศไทย, แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
- พีรญา กัณฑบุตร (2561), การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก(พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด

- มณฑุปายาส ทองมาก (2559), ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(พิมพ์ครั้งที่ 1), ปทุมธานี, โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วราภรณ์ พรหมวิอินทร์ (2562), Big Data Analytics (พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์ คอร์ฟังก์ชั่น
- วัฒนา เอกปมิตรศิลป์ (2559), ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, โอ.เอส. พรีเมียม
เฮาส์
- วันชัย ปานจันทร์ (2555), หลักการพัฒนางานองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- สัจชัย ลิ่งแท้กุล (2562), การจัดการดำเนินงาน(พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- สิรินดา กมลเขต (2558), ทฤษฎีองค์การและการจัดการ, จังหวัดมหาสารคาม, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม
- สุรัสวดี ราชกุลชัย (2561), การบริหารสำนักงาน(พิมพ์ครั้งที่ 9), กรุงเทพมหานคร, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- อนันต์ชัย คงจันทร์ (2557), การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2), กรุงเทพมหานคร, หจก.ภาพพิมพ์
- อัครเดช ไม้จันทร์ (2560), ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Andreas Weigend (2561), รู้อะไร ไม่รู้ราคา Data For The People(พิมพ์ครั้งที่ 1), กรุงเทพมหานคร, บริษัท
บันลือ พับลิเคชั่นส์ จำกัด