

การศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
กรณีศึกษา บริษัท ABC  
The Study of Operations Management of Operational  
Level Employees Case Study Company ABC

จักรพงษ์ กองช่าง<sup>1\*</sup> และ อนรรักษ์ ไกรยุทธ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\*ผู้รับผิดชอบบทความ

Jakapong Kongchang<sup>1\*</sup> and Anurak Kraiyuth<sup>2</sup>

E-mail: jackel.ku@gmail.com<sup>1</sup>, dranurak.k@gmail.com<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

<sup>2</sup>Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

\*Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ABC มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ABC และ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ABC การดำเนินการวิจัยประชากร คือพนักงานระดับปฏิบัติการและมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นใช้ สถิติในการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ใช้การทดสอบทางสถิติ t-Test เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้การทดสอบทางสถิติ ANOVA (One way Analysis of Variance) เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD แล้วอธิบายผล

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.00 อายุ มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 31 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 การศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 – 16,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.25 และประสบการณ์การทำงาน

น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 โดยพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ABC ทุกด้าน ในภาพรวมของการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้มากที่สุดคือด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.91$ ) และ ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ABC มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา และ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC ด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ABC ต้องมีการเพิ่มเติมความรู้ทักษะในงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ และ ต้องมีการกำหนดขอบเขตการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และส่งเสริมให้มีช่วงเวลาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร รวมถึงการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เพิ่มเติมในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัย

**คำสำคัญ:** การจัดการการปฏิบัติงาน

#### Abstract

The study of operations management of operational level employees case study company ABC. With the Objective (1) to study the level of opinion to preparation in The operations management of operational level employees case study company ABC (2) Study the difference of demographic characteristics of operations management of operational level employees case study company ABC. The population research was carried out of the operational level and there were 400 samples The confidence level was set at 95%. Descriptive statistics were used to describe the individual characteristics of the respondents. The statistics used for the analysis were frequency, percentage, level of opinion analysis. Statistics for analyzing mean and standard deviation data analysis part for statistical hypothesis testing the t-Test statistical test was used to determine the difference between two independent variables. The ANOVA (One Way Analysis of Variance) statistical test was used to determine the difference between personal factors compared to more than 2 groups if there was a statistically significant difference at the 0.05 level, the double difference was tested by the method of comparative study. LSD and then explain the results.

The study found that the majority of the sample were female, 268 people, 67.00 percent, aged between 25 - 31 years 125 people, representing 31.25 percent, having a low or lower secondary education, 154 people, 38.50 percent. Their average

monthly income between 12,000 - 16,000 baht, total 173 people, or 43.25 percent, and 144 people had less than 3 years of work experience, representing 36.00 percent. It was found that (1) the study results, opinions about operations management of operational level employees case study company ABC all aspects of the overall operations management of operational level employees company ABC 's employees at a high level. ( $\bar{X}$  = 3.94) and when considering each side, it was found that all aspects were at a high level by descending order as follows the most were people ( $\bar{X}$  = 4.05) follow by process ( $\bar{X}$  = 3.91) and technology ( $\bar{X}$  = 3.70) respectively and (2) Study results the difference of demographic characteristics of operations management of operational level employees case study company ABC. There were the difference of demographic characteristics educational and average income factors affecting the operations management of operational level employees company ABC. People process and technology however different personal factors, age, and experience affect the operations management of operational level employees case study company ABC technology the difference was statistically significant at the 0.05 level. As the result, an operating level employee case study company ABC must always add more knowledge and skills to the involved jobs, and set the scope of the assigned working and encourage a time for exchanging knowledge in the organization, including providing additional tools and equipment in the work to increase the efficiency of work to be fast, accurate and safe.

**Keywords:** Operations management of operational

## บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีผลกระทบจากโรคระบาด (COVID-19) ส่งผลโดยตรงต่อกลยุทธ์การจัดการขององค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การสร้างให้องค์การสามารถไปสู่ความยั่งยืนในโลกของธุรกิจ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การในการที่จะแสดงให้เห็นถึงความแข็งแกร่งของพื้นฐานองค์การ รวมถึงแสวงหาโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขันจากข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) เป็นดัชนีสำคัญในการสะท้อนทิศทางแนวโน้มทางเศรษฐกิจในประเทศ จากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีการประกาศเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2563 กล่าวว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่ 2/2563 ลดลงร้อยละ 12.2 ต่อเนื่องจากการลดลงร้อยละ 2.0 ในไตรมาสที่ 1/2563 ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของโรคระบาด โดยการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมลดลงร้อยละ 14.4 ต่อเนื่องจากการลดลง ร้อยละ 2.6 ในไตรมาสก่อนหน้าโดยมีสาเหตุสำคัญมาจากการลดลงของการส่งออกสินค้าและบริการ การลงทุนภาคเอกชน และการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคขั้นสุดท้ายของเอกชน จากผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศด้านการผลิตที่มีการขยายตัวที่ลดลงอย่างมาก สภาวะผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ตามรายงานจาก

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยโดยภาพรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 เทียบข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562 มีจำนวนโรงงานที่ขอเลิกกิจการลดลง 738 แห่ง คิดเป็นอัตรา -31.48% และยังพบว่ามีจำนวนคนงานในโรงงานปรับตัวลดลงสูงถึง 94,867 คน คิดเป็นอัตรา -0.39% และกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารตามรายงานปิดตัวสูงเป็นอันดับที่ 3 บริษัท ABC ก็จัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อให้กิจการอยู่รอดได้ในภาวะวิกฤต ซึ่งอาจจะทำยอดขายได้ไม่มากนัก ต้นทุนการผลิตจึงมีความสำคัญอย่างมาก โดยมุ่งเน้นที่การควบคุมต้นทุนการผลิต ซึ่งต้นทุนการผลิตด้านค่าแรงทางตรงที่เกิดขึ้นขององค์การอ้างอิงข้อมูลปี 62 พบว่ามีค่าแรงทางตรงเฉลี่ยอยู่ที่ 10.53 บาทต่อกิโลกรัม ซึ่งเป็นต้นทุนที่สูงด้านหนึ่งในการผลิตและสามารถควบคุมได้ ดังนั้นการทำงานของบุคลากรในองค์การ จึงมีผลต่อต้นทุนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์การจึงต้องปรับกลยุทธ์เพื่อดึงศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงมีการวางนโยบายด้วยการกำหนด KPI ปี 2563 ต้นทุนการผลิตด้านค่าแรงทางตรงใหม่เป็น 9.59 บาทต่อกิโลกรัม เพื่อสามารถต่อสู้กับคู่แข่งทางด้านราคาได้โดยที่คุณภาพสินค้ายังคงดีอยู่

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยเชื่อว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการ การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทัศนศึกษา บริษัท ABC โดยมุ่งเน้นศึกษาการจัดการ บุคลากรเพื่อลดต้นทุนในด้านการผลิต ซึ่งมีองค์ประกอบบูรณาการจากแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ กรอบแนวคิดการจัดการ (PPT) 1. ด้านคน, 2. กระบวนการ และ 3. ด้านเทคโนโลยี เพื่อสร้างรายได้เปรียบ ในการแข่งขันของบริษัท ABC ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทัศนศึกษาบริษัท ABC
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทัศนศึกษาบริษัท ABC

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทัศนศึกษาบริษัท ABC ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการจัดการบุคลากรในด้านการผลิตซึ่งมีองค์ประกอบบูรณาการจากแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ แก้อีสสามขากรอบการจัดการ (PPT) ของ Eastman and McCarthy ประกอบไปด้วย 1. ด้านคน, 2. กระบวนการ และ 3. ด้านเทคโนโลยี

##### ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ABC จำนวนทั้งสิ้น 4,766 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ABC ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณจะได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดค่าระดับ ความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC

### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ.2564

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ ABC
2. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็น การจัดการ การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ ABC
3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้จัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ ABC เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ
4. ประโยชน์สำหรับผู้วิจัย และสนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากวิจัย ในครั้งนี้ไปต่อยอด เพื่อให้เกิดความพัฒนาในองค์การในด้านต่างๆได้อย่างเหมาะสม

### **การทบทวนวรรณกรรม**

แนวคิดที่เกี่ยวข้องทฤษฎี การจัดการความรู้ แก้อัสามขาของการจัดการ (PPT)

Eastman and McCarthy (2010, pp. 4-6) กล่าวว่า การจัดการธุรกิจเพื่อการจัดการต่อการเปลี่ยนแปลง ส่วนใหญ่จะจัดการกับสถานการณ์แนวทางเดิม เพื่อช่วยให้มนุษย์เปลี่ยนจากสภาพปัจจุบันไปสู่อนาคต การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในทุกๆวัน และต้องการผู้นำที่มุ่งมั่น เพื่อทำการรับมือให้เร็วที่สุดและเกิดผลกระทบน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งแม้แต่การจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ดีที่สุด ก็ไม่สามารถแก้ไขได้ ทฤษฎีแนวคิดแก้อัสามขาแสดงถึงส่วนประกอบวิกฤติของการดำเนินการ (The Three-legged Stool) โดยมีองค์ประกอบ 1. คน, 2. กระบวนการ และ 3. เทคโนโลยี ซึ่งกล่าวว่า “คน” สำคัญที่สุด เมื่อโครงการหรือเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ไม่ประสบผลสำเร็จไม่ใช่ความผิดพลาดของเครื่องมือ มันขึ้นอยู่กับ การขาดการใช้งานจากคน คนจึงเป็นส่วนที่ต้องการการจัดการการเปลี่ยนแปลง โดยเป้าหมายคือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อส่งผลดีขึ้นต่อธุรกิจ เพราะคนสามารถเร่งกระบวนการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว การปรับปรุงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ ความรู้และการพัฒนาไปสู่การจัดการความรู้เริ่มที่ คน

Bhat (อ้างถึงใน Shannak, Masa'deh and Akour, 2014, pp.154-155) กล่าวว่า ส่วนประกอบหลักของแนวคิดการจัดการความรู้ (KM) คือการกล่าวถึงด้านคน, ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี ที่มีประเด็นร่วมกันเกี่ยวข้องกันแบบสมดุล ไมโไฟกัสไปองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญมักจะกล่าวว่าเทคโนโลยีเป็น 10% ของความพยายามที่ปรารถนา; กระบวนการคือ 20% และ 70% เป็นคน, วัฒนธรรมองค์การ กลยุทธ์ของ (KM) ควรจัดการกับการดำเนินการเฉพาะเจาะจงประเด็นเช่น การหาข้อมูล การเข้าใจทักษะที่จำเป็นเพื่อให้ความรู้สูงสุด

การพัฒนารูปแบบการตอบสนอง และการวัดความต้องการ พุดอีกนัยหนึ่งคือ โครงการจัดการการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกพัฒนาและดำเนินการ ด้วยนโยบาย ผลลัพธ์คือการสร้างวัฒนธรรมการพัฒนา และการเรียนรู้ภายในองค์กรอีกทั้งต้องมีการตรวจสอบความรู้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจไม่เพียงแต่ การตรวจสอบแสดงให้เห็นช่องว่างที่ต้องการเพิ่มเติม แต่ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงบริเวณที่ข้อมูลที่กำลังมีอยู่ ที่ถูกสร้างขึ้นโดยไม่มีมูลค่า และช่วยแก้ปัญหาเรื่องสมดุลการทำงานและลดความยุ่งยากได้

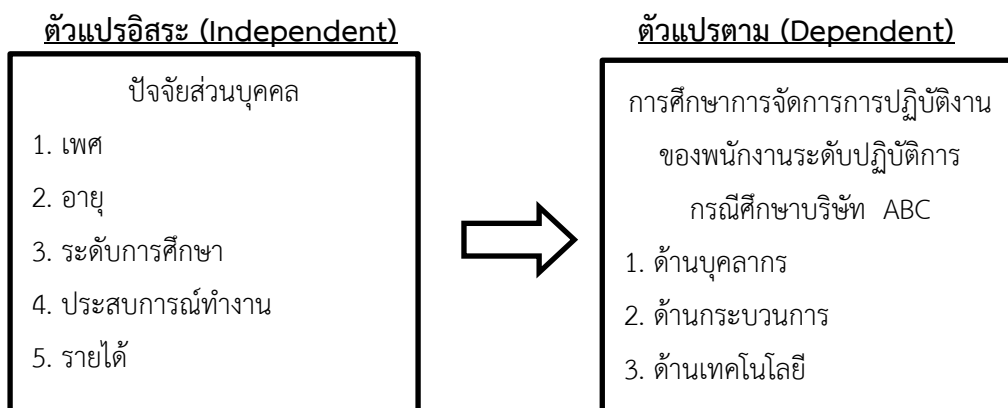
The World Bank. (2016) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสำหรับการแบ่งปันความรู้ เครื่องมือ เทคโนโลยีข้อมูลราคาถูกและง่ายที่จะเข้าถึง หน่วยงานสามารถสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ที่มีค่าและมีจำนวนมากได้ พวกเขาจัดเตรียมการจัดการข้อมูลที่สำคัญ ของความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และให้เกิดความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานที่มุ่งเป้าไปที่ผลลัพธ์ และการร่วมมือระยะยาว อย่างไรก็ตาม ทัวไปมีความคิดที่ผิดคือ การจัดการความรู้เป็นหลักเกี่ยวกับเทคโนโลยี บทเรียนที่เรียนรู้มาหลายปีได้พิสูจน์ว่า เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ที่จะทำให้การแบ่งปันความรู้เกิดขึ้น ระบบและโครงสร้างสามารถช่วยให้มีการแบ่งปันความรู้ได้ แต่มันจะไม่เกิดผลเลยหากระบบที่พัฒนาหรือได้มา ไม่ตรงหรือเหมาะสมกับบริบทองค์กร และสอดคล้องกับกระบวนการแบ่งปันความรู้ ที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานของคุณพร้อมที่จะใช้ สรุปว่า ในขณะที่เทคโนโลยีสำคัญสำหรับ กลยุทธ์การจัดการความรู้ที่ดี สิ่งสำคัญคือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการสนับสนุนที่สมดุลโดยแบ่งเป็นรายด้านดังนี้

ด้านคน เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด การเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว ทำให้คนต้องมี ทักษะที่ดี, มีการเอื้อเพื่อแบ่งปัน, ทักษะประสบการณ์, ความร่วมมือในการทำให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน, แรงจูงใจ, องค์กร, การสื่อสาร, วิสัยทัศน์/วัตถุประสงค์, และปรับมาตรฐานใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน

ด้านกระบวนการ เป็นอีกสิ่งที่เป็นหลักสำคัญของหน่วยงานสารสนเทศ ในองค์กรส่วนใหญ่ คือมีความซับซ้อน เต็มไปด้วยขั้นตอนมากมาย ต้องมีการจัดทำ แผนงานการจัดการความรู้, การไหลของงาน, การควบคุม, แนวปฏิบัติที่ดี, เทคโนโลยี ที่ช่วยในการสรุปภาพรวมของข้อมูลทางธุรกิจ และปรับมาตรฐานใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

ด้านเทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีอาจจะเปลี่ยนวิธีขั้นตอนการของคนในการดำเนินการ แต่กระบวนการยังคงต้องการงานเดิมที่มาตรฐานเดิม ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นเครื่องมือเพื่อปรับไปใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ๆให้เหมาะสมกับเป้าหมายและความท้าทายของแต่ละองค์กร องค์กรต้องใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเพื่อสร้างแนวทางการจัดการของตนเอง นอกจากนี้เทคโนโลยีเฉพาะทางเช่นคลังข้อมูล, เครือข่าย, อินเทอร์เน็ต, การวิเคราะห์ข้อมูล, เครื่องมือในการตัดสินใจ และระบบอัตโนมัติช่วยให้องค์กรจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่หลากหลายได้ องค์กรสามารถขับเคลื่อนและปรับขนาดได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของธุรกิจที่เพิ่มขึ้น

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีการวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (documentary research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม (nonprobability sampling) โดยกำหนดกลุ่มประชากรแบบตามสะดวก (convenience sampling) ผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ช่องทางออนไลน์ (online questionnaire : google drive) คือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ABC

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item - Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) จากการทดสอบใช้ (try Out) แบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลที่ได้มีค่า 0.97 และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปเก็บข้อมูลจริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เก็บจากแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 แหล่ง คือ

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ABC

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5.1 สถิติพรรณนา (description statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

5.2 สถิติอ้างอิง (inferential statistics) ได้แก่ ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One way Analysis of Variance) และการทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Difference)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยาลัยบริษัท ABC สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.00 เพศชาย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 25 – 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 38.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 – 16,000 คิดเป็นร้อยละ 43.25 และประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00

ตอนที่ 2 ผลของระดับความคิดเห็นของการศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยาลัยบริษัท ABC จากบูรณาการจากแนวคิดทฤษฎี การจัดการความรู้ แนวคิดและทฤษฎีแก้อีสามาหา กรอบแนวคิดการจัดการ (PPT) ดังนี้ (1) ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.05$ ) (2) ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.91$ ) (3) ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.70$ ) โดยสรุปเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานแสดงออกที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกทีม ใช้คำพูดที่สุภาพในการติดต่อประสานงาน กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และ แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน

2. ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานระบุได้ถึงกิจกรรมหรืองานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวันได้ เข้าใจถึงขอบเขตขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ชี้แจงสาเหตุที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานประจำของตนได้ และแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้วิธีการกระบวนการทำงานของหน่วยงาน

3. ด้านเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานเรียนรู้วิธีการดูแลรักษา อุปกรณ์เครื่องมือประเภทต่างๆได้ เรียนรู้วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ สามารถอธิบายได้ถึงวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้สมาชิกในทีมได้ และสามารถคิดริเริ่มขั้นตอนวิธีการทำงานใหม่ๆให้กับหน่วยงานได้

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC โดยสรุปเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านบุคลากร ส่งผลต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกันพบว่าการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ความสำคัญระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ให้ความสำคัญน้อยกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าและกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท และกลุ่มรายได้เฉลี่ย



ต่อเดือน 16,001 – 20,000 บาทให้ความสำคัญระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน โดย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 12,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 – 20,000 บาทและ น้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ตามลำดับ ส่วน กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 – 16,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,001 บาท

2. ด้านกระบวนการ ส่งผลต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกัน พบว่า กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ความสำคัญระดับมากกับกระบวนการ โดย การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าให้ความสำคัญ น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ ส่วน กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญา ตรี หรือสูงกว่า และรายได้กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาทให้ความสำคัญระดับมาก กับกระบวนการ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 12,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่า กลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 – 16,000 บาท, 16,001 – 20,000 บาท, น้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนมากกว่า 20,001 บาท ตามลำดับ ส่วนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 – 16,000 บาท ให้ ความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท

3. ด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แตกต่างกันพบว่า กลุ่ม อายุ 25 – 31 ปี ให้ความสำคัญระดับมากกับด้านเทคโนโลยี โดยกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไปให้ ความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มอายุ 39 – 45 ปี, น้อยกว่ากลุ่มอายุ 32 – 38 ปี, น้อยกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี และน้อยกว่ากลุ่มอายุ 25 – 31 ปีตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุ 39 – 45 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่า กลุ่มอายุ 25 – 31 ปี และ กลุ่มอายุ 32 – 38 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มอายุ 25 – 31 กลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าให้ความสำคัญระดับมากกับด้านเทคโนโลยี โดย การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มระดับมัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช, น้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และ น้อยกว่ากลุ่มการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ ส่วนกลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ให้ ความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญระดับมากกับด้านเทคโนโลยี โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 12,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 – 20,000 บาท และ น้อยกว่ากลุ่ม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ตามลำดับ ส่วนกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000 – 16,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 – 20,000 บาท และน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 3 – 7 ปี ให้ความสำคัญระดับมาก กับด้านเทคโนโลยีโดยกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 18 ปีขึ้นไปให้ ความสำเร็จน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี, น้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์การ ทำงาน 8 – 12 ปี และน้อยกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 3 – 7 ปี

### **อภิปรายผลการวิจัย**

จากการศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ABC มีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร เป็นประเด็นที่สำคัญของการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท ABC โดยมีพนักงานแสดงออกที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกทีม ใช้คำพูดที่สุภาพในการติดต่อประสานงาน กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้งานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน บุคลากรมีการร่วมมือและมีสภาพการทำงานช่วยเหลือกันมีความและเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอดุลย์ กองสัมพันธ์. (2557). วิจัยเรื่องการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน :กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นว่าการประสานงาน (co-ordination) เป็นการสร้างความกลมกลืนในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ทุกส่วนในองค์การทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดเป้าหมายตามที่ต้องการโดยการเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การเข้าด้วยกันเป็นการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ

2. ด้านกระบวนการ พนักงานระดับได้ถึงกิจกรรมหรืองานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวันได้ เข้าใจถึงขอบเขตขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ชี้แจงสาเหตุที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานประจำของตนได้ แสวงหาโอกาสในการเรียนรู้วิธีการกระบวนการทำงานของหน่วยงาน แสดงออกถึงความพร้อมในการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและเปิดรับความรู้จากภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ พลกฤษณ์ โตอรวงค์. (2562). วิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีความคิดเห็นว่ารระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มาก เช่น มีความรู้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในการทำงาน เป็นต้น

3. ด้านเทคโนโลยี พนักงานมีความสามารถในการเรียนรู้วิธีการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือประเภทต่างๆได้ เรียนรู้วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ สามารถอธิบายได้ถึงวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆให้สมาชิกในทีมได้ และสามารถคิดริเริ่มขั้นตอนวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้กับหน่วยงานได้ ควรส่งเสริมให้มีการจัดอบรมและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานและจัดเก็บข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐ วัฒนพานิช (2550) วิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับบุคลากรกลุ่มโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ มีความคิดเห็นว่าผลการเรียนรู้ระดับองค์กร พบว่าการเรียนรู้ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มเพิ่มขึ้น ทำให้หน่วยงานมีการกระจายอำนาจในการทำงานและมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น มีคู่มือการทำงานของหน่วยงาน และหน่วยงานให้การสนับสนุนสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีการจัดเก็บพัฒนาส่งผ่านความรู้และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้ในองค์กร

### ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ABC ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การนำข้อมูลไปใช้การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้กลุ่มเป้าหมายสามารถพัฒนาพนักงาน พนักงานแสดงออกที่เป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกทีม ใช้คำพูดที่สุภาพในการติดต่อประสานงาน กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และ แสดงออก

ถึงความตั้งใจที่จะเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ อยู่ในปัจจุบัน แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะด้านใหม่ๆ จากการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก และยังมีโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับองค์กรจากการไม่ปิดกั้นที่จะเรียนรู้และมีทัศนคติดีในการปฏิบัติงาน

2. จะเห็นว่าพนักงานสามารถระบุได้ถึงกิจกรรมและงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน มีความเข้าใจถึงขอบเขตขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังสามารถชี้แจงสาเหตุที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานประจำของตนได้ นั้นแสดงให้เห็นถึงทักษะที่มีติดตัวของพนักงานหากองค์กรสามารถหาเวลาหรือโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทั้งในหน่วยงานเดียวกันหรือข้ามสายงาน (ต่างสายงาน) จะสามารถช่วยให้เกิดการกระจายความรู้ที่ติดตัวพนักงานและยังสามารถนำมาเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ขององค์กรสามารถใช้เพื่อสอนงานให้กับพนักงานใหม่ หรือเพื่อใช้ในการต่อยอดพัฒนาจากความรู้เดิมไปสู่นวัตกรรมที่ช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันในภาวะวิกฤตการณ์ต่างๆ ได้โดยง่าย

3. พื้นฐานของพนักงานด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก พบว่าพนักงานเรียนรู้วิธีการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือประเภทต่างๆ และสามารถเรียนรู้วิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ จากการไม่ปิดกั้นการเรียนรู้พร้อมที่จะรับความรู้ใหม่ สามารถประเมินได้ว่าควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ในการทำงานเข้ามาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถอธิบายได้ถึงวิธีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ให้สมาชิกในทีมได้ย่อมส่งผลที่ดีต่อการจัดทำคู่มือการใช้เก็บเป็นความรู้ให้กับองค์กรเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการทำงานใหม่ๆ ได้ในอนาคต ซึ่งการเก็บนั้นควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บรักษาและสืบค้นจากทุกที่ภายในองค์กรประหยัดเวลาได้ทั้งในส่วนการนำเข้าและเรียกใช้ และส่งเสริมให้พนักงานที่มีประสบการณ์เกิน 18 ปีที่ให้ความสำคัญระดับน้อย ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ABC ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้นี้ศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาจใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการสนทนากลุ่มข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาครอบคลุมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในบริษัท ABC ในจังหวัดปทุมธานี หากมีการทำวิจัยครั้งต่อไป สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรขยายขอบเขตการวิจัยให้เพิ่มมากขึ้น เช่น ไปยังโรงงานสาขาตามภูมิภาค เพื่อเป็นการเพิ่มฐานข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ บุญยั้ง. (2560). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- ณรัฐ วัฒนพานิช. (2550). *รูปแบบการจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับบุคลากรกลุ่มโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ*. คุุชฉินิพนธ์หลักสูตรปริญญา, คุุชฉินิพนธ์บัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2556). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 18). นนทบุรี: บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- บุญเลี้ยง ทุมทอง. (2559). *ระเบียบวิธีวิจัยทางหลักสูตรและการสอน (Research Methodology in Curriculum and Instruction)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- พลกฤษณ์ โตอรวงค์. (2562). *วิจัยเรื่องการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(สศช.). (2563). *อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศด้านการผลิตมูลค่าที่แท้จริง*. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2563, จาก <https://bit.ly/3aenVpN>
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(ส.อ.ท.). (2563). *สถิติการประกอบกิจการโรงงาน (จำนวนโรงงาน) เปรียบเทียบ GDP*. ค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://bit.ly/2Y7zQ2G>
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(ส.อ.ท.). (2563). *สถิติการประกอบกิจการโรงงาน (จำนวนคนงานโรงงาน) เปรียบเทียบ GDP*. ค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2563, จาก <https://bit.ly/364EzGL>
- อดุลย์ กองสัมพันธ์. (2557). *วิจัยเรื่องการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน :กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Eastman, D. and McCarthy, C. *Change Management Strategies for an Effective EMR Implementation*. U.S.A. : HIMSS Mission, 2010.
- The World Bank. (2016). *BECOMING A KNOWLEDGE-SHARING ORGANIZATION*. Source 16 November 2020, Form <https://bit.ly/3oKZ56N>