

แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ณัฐวรรณ กิตติวิโรจน์ (2556). แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้จำแนกตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ประกอบด้วย การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การดึงความรู้ การรวบรวมความรู้ และการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานชาวไทยที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานใหญ่และสาขา รวม 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ด้านความแตกต่างทดสอบรายคู่โดยวิธีกำลังสองอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรสเป็นโสด หม้าย และหย่าร้าง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานในสายงานธุรกิจหลักทรัพย์ มีอายุงานระหว่าง 2-5 ปี และมีลักษณะที่พึงอาศัยเป็นทาว์นเฮ้าส์

1. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกัน

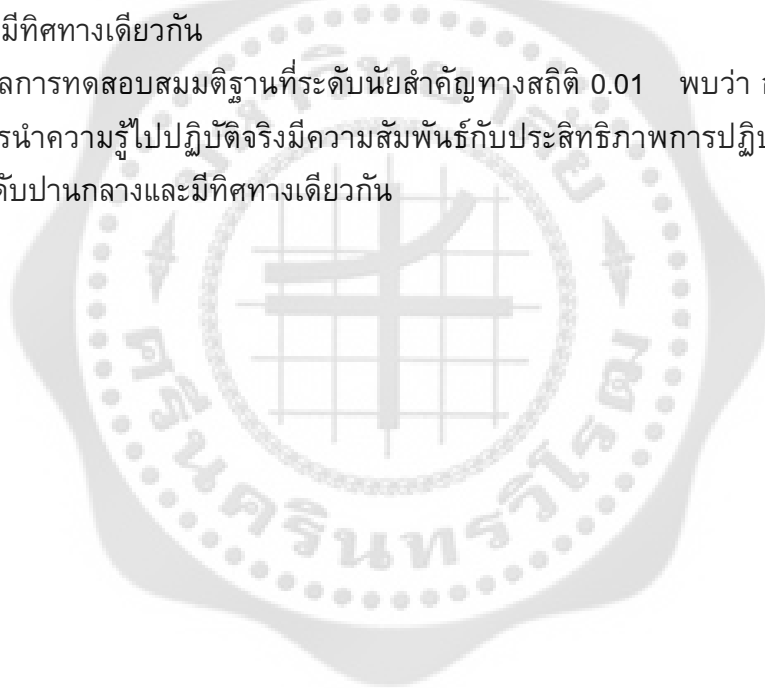
6. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีลักษณะที่
พักอาศัยแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้าน
ปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกัน

7. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า กระบวนการจัดการ
ความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของ
พนักงานในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน

8. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า กระบวนการจัดการ
ความรู้ด้านการดึงความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ใน
ระดับต่ำและมีทิศทางเดียวกัน

9. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า กระบวนการจัดการ
ความรู้ด้านการรวบรวมความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน
ในระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน

10. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า กระบวนการจัดการ
ความรู้ด้านการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของ
พนักงานในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน



KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS AFFECTING COUNTRY GROUP
SECURITIES PUBLIC COMPANY LIMITED (THAILAND)
STAFFS' WORK EFFECTIVENESS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Natthavan Kittiviroj. (2013). *Knowledge Management Process Affecting Country Group Securities Public Company Limited (Thailand) Staffs'work Effectiveness*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr.Tanapoom Ativetin.

This research purposed to study the concept of knowledge management by the four factors such as socialization, externalization, combination and internalization which have influenced in staffs' work effectiveness of Country Group Securities Public Company Limited (Thailand). The research was designed as a case-study survey which collected data from a sample of 400 personnel of Country Group Securities Public Company Limited (Thailand) who work in the head office and branches. Descriptive and inferential statistics applied in data analysis were Percentage, Arithmetic Mean, Standard Deviation, Independent Sample T-test, One Way ANOVA, Least-significant difference (LSD) and Pearson's Correlation Coefficient.

The study revealed that most of the respondents were male, 46 years and above, Single/ Divorced/ Widowed, finished Bachelor Degree or equivalent, worked in a position of Operation workers who worked in the securities business, Aged between 2-5 years old and had the residence is a townhouse.

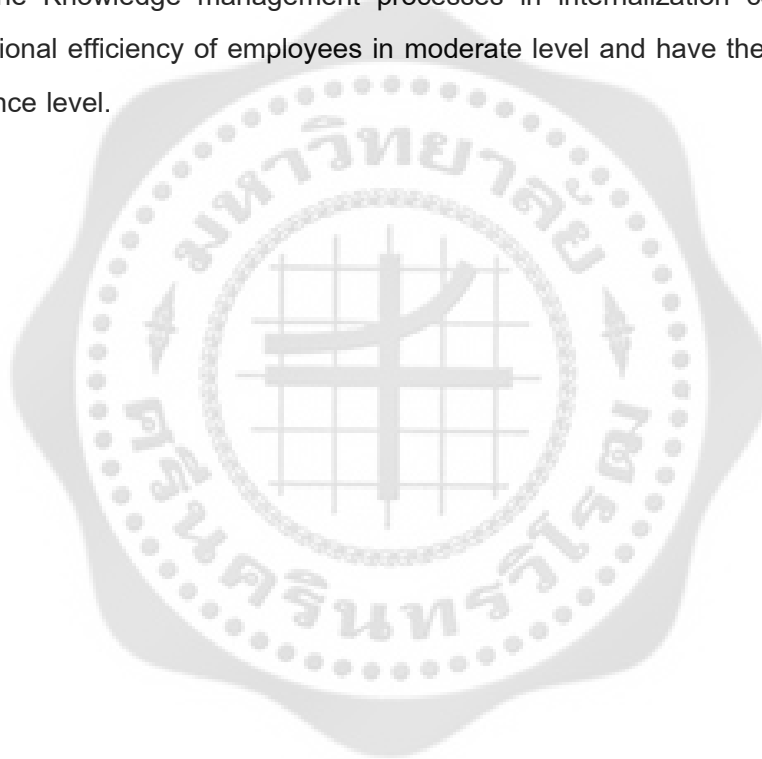
1. The employees who have different age will have the different working efficiency in factors of costing, quality, quantity, time and method at 0.05 significance levels.
2. The employees who have different marriage status will have the different working efficiency in factors of costing, quality, quantity, time and method at 0.05 significance levels.
3. The employees who have different educated level will have the different working efficiency in factors of costing, quality, quantity, time and method at 0.05 significance levels.
4. The employees who have different working position will have the different working efficiency in factors of costing, quality, quantity, time and method at 0.05 significance levels.
5. The employees who have different working period will have the different working efficiency in factors of costing, quality, quantity, time and method at 0.05 significance levels.
6. The employees who have different housing characteristics will have the different working efficiency in factors of costing, quality, quantity, time and method at 0.05 significance levels.

7. The Knowledge management processes in socialization correlated with the overall operational efficiency of employees in moderate level and have the same direction at 0.01 significance level.

8. The Knowledge management processes in externalization correlated with the overall operational efficiency of employees in low level and have the same direction at 0.01 significance level.

9. The Knowledge management processes in combination correlated with the overall operational efficiency of employees in high level and have the same direction at 0.01 significance level.

10. The Knowledge management processes in internalization correlated with the overall operational efficiency of employees in moderate level and have the same direction at 0.01 significance level.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากอาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน อีกทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ และอาจารย์พิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้อบรม สัมนาวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ช่วยประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน, อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กิรติอังกูร, อาจารย์ สิทธิจักร ชูทรัพย์, อาจารย์นาฏอนงค์ นามบุตดี และอาจารย์รสิตา สังข์บุญนาท ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบเครื่องมือ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้ข้อมูลพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา น้องสาว ญาติ และเพื่อนสนิทที่คอยเป็นกำลังใจและช่วยเหลือเสมอ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิต MBA สาขาการจัดการ และ สาขาการตลาดภาคพิเศษ รุ่นที่ 13 ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและคณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ณัฐวรรณ กิตติวิโรจน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	11
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการองค์ความรู้	14
แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพ	24
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน	33
ประวัติความเป็นมาของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	51
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สังเขปการวิจัย	69
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	99
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	110
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก	116
ภาคผนวก ข	123
ภาคผนวก ค	125
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	127

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัย	66
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการจัดกลุ่มใหม่	69
3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วย กระบวนการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	70
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	74
5 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test ...	76
6 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test ..	77
7 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ	77
8 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	78
9 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test	80
10 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน	81
11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มการศึกษา โดยใช้ Levene's test	83
12 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน	84
13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test	85
14 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน	86
15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	87
17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test	88
18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของลักษณะที่พักอาศัยแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test	89
19 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของที่พักอาศัยที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน	90
20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	92
21 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	94



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2 สำนักงานสาขาของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	40
3 โครงสร้างการจัดการของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	44
4 รายชื่อและตำแหน่งผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ...	45
5 โครงสร้างรายได้ของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	46



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงจากอดีตที่ผ่านมาได้มีการแบ่งยุคของการจัดการความรู้ตามระบบเศรษฐกิจในโลกเป็น 3 ยุคโดยเริ่มที่ยุคของสังคมเกษตรแบบดั้งเดิมที่การผลิตต้องพึ่งที่ดินและแรงงาน จึงทำให้ในยุคนี้เป็นยุคของการจับจองที่ดินและการมีบริวาร ต่อมาในยุคของสังคมอุตสาหกรรมซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือเครื่องมือหรือเครื่องจักรกลในการผลิตจึงจำเป็นต้องใช้เงินทุนมหาศาลทำให้ยุคของสังคมอุตสาหกรรมกลายเป็นยุคของนายทุน แต่ในปัจจุบันสังคมของเราได้เคลื่อนเข้าสู่ยุคของการคิดค้นความรู้ใหม่และการประมวลผลข้อมูลข่าวสารในกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน จึงส่งผลให้ความรู้ความสามารถรวมถึงความชำนาญกลายเป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดสำหรับการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ทำให้ยุคนี้เป็นยุคของ “ทุนทรัพย์ทางปัญญา” ผู้ที่เตรียมตัวได้ดีก็จะได้รับผลพวงของการพัฒนาได้เป็นอย่างดี ซึ่งต้นเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบันและอนาคตก็คือการที่สังคมต้องพึ่งและใช้องค์ความรู้มากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ไม่ใช่เป็นเพียงแต่บุคคลทั่วไปเท่านั้น แต่เป็นทั้งชุมชน องค์กร หน่วยงานต่างๆ และรวมถึงประเทศไทยด้วยนั้น โดยในช่วงประมาณ 15 – 20 ปีก่อน ที่เกิดศาสตร์ทางด้านการจัดการความรู้อย่างจริงจังนั้นกล่าวได้ว่าเป็นความรู้ที่สร้างขึ้นโดยนักวิชาการ มีความเป็นวิทยาศาสตร์ที่เน้นความรู้ที่เป็นเหตุและเป็นผล มีการจำแนกแยกแยะเป็นความรู้เฉพาะสาขาวิชาการ เป็นความรู้ที่เน้นความลึกและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialization) ส่วนในปัจจุบันการจัดการความรู้ถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในปัจจุบันเพราะเป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของบุคคลและองค์กร เป็นความรู้ที่ใช้งานและสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง โดยอาจสร้างขึ้นจากการเลือกเอาความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้จากภายนอกมาปรับแต่งเพื่อการใช้งานหรือสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้เหล่านี้มีลักษณะบูรณาการและมีความจำเพาะต่อบริบทของงานกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และองค์กรนั้นๆนั่นเอง

องค์ความรู้ในองค์กรหรือความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรขององค์กรนั้นๆ หากไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบความรู้นั้น ก็จะไม่ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างที่ควรจะเป็น อาทิเช่น เมื่อพนักงานผู้เชี่ยวชาญมีความรู้เรื่องระบบการทำงานของแผนกเป็นอย่างดี ลาออกหรือถูกปลดเกษียณไป องค์กรจะทำอย่างไรจึงจะสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นออกมาถ่ายทอดให้แก่พนักงานใหม่ที่มารับหน้าที่แทนให้สามารถสานต่องานในตำแหน่งนั้นๆได้อย่างราบรื่น หรือเมื่อองค์กรส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาต่างๆ ความรู้ที่พนักงานได้รับมานั้นสามารถนำมาถ่ายทอดสู่ผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรไม่มีการบูรณาการจัดการความรู้ที่ดี องค์กรจะไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจาย หรืออยู่ที่ตัว

บุคคลใดบุคคลหนึ่งออกมาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้การทำงานติดขัดในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ หรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เนื่องจากไม่มีการแบ่งปัน หรือการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในทางตรงกันข้ามหากความรู้จำเป็นสำหรับการทำงาน ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เมื่อพนักงานลาออกไป พนักงานใหม่เข้ามาแทนจะได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบและสามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว หรือความรู้ที่พนักงานได้จากการเข้ารับการอบรม หรือสัมมนา ก็มีการนำมาถ่ายทอดให้ผู้ที่ไม่ได้รับการอบรมเกิดความรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เช่นเดียวกับผู้เข้ารับการอบรม โดยกระบวนการในการจัดการความรู้เริ่มจาก

1. การสร้างความรู้ อาจเป็นการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง หรือจากการประชุม อบรม สัมมนา หรือได้จาก On the job training เป็นต้น

2. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อพนักงานได้รับความรู้จากการประชุม อบรม สัมมนา หรือจากการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง อาจนำมาแลกเปลี่ยน ซึ่งกันและกันผ่านทางเว็บบอร์ด หรือจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับการถ่ายทอดความรู้ใหม่ที่ได้รับมา

3. การสร้างคลังความรู้ เพื่อป้องกันไม่ให้ความรู้สูญหายไป ควรจัดทำเป็นรายงานการอบรมสัมมนา รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงานหรือในรูปแบบ e-Learning, e-Training หัวข้อรายงานใน e-Office ที่บุคลากรอื่นสามารถหยิบจับ หรือเข้าถึงได้สะดวก ทุกเวลาที่ต้องการ

4. การประยุกต์ใช้ความรู้ เมื่อหยิบจับ หรือได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมแล้ว พนักงานอาจเกิดไอเดียใหม่ๆ ที่สามารถนำความรู้นั้นไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดสู่องค์ความรู้ใหม่ๆ ให้กับองค์กรได้เกิดการพัฒนา และมีศักยภาพเพิ่มเติมในการที่จะแข่งขันกับหน่วยงานอื่น เพื่อรองความเป็นหนึ่ง หรือเพื่อไต่อันดับสู่ความเป็นผู้นำตลาดในอนาคต

การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงานจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตัวพนักงานเอง เมื่อได้รับความรู้ใหม่ๆ ก็จะมีทัศนคติที่ดีขึ้น รู้สึกว่าตนเองเก่งขึ้น ผลงานออกมาดีขึ้นเกิดกำลังใจในการทำงานและเกิดความปรารถนาที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งการจัดการความรู้ จึงทำให้เกิดยกระดับความรู้ ความสามารถของบุคลากร ยกระดับคุณภาพการทำงาน และทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน เรียกได้ว่า เป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพช่วยพัฒนาคน พัฒนางาน และยกระดับองค์กร สู่องค์กรการเรียนรู้ ได้ในกระบวนการเดียวกันเอง

บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ โดยเป็นตัวแทนซึ่งทำหน้าที่เป็นนายหน้าในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้กับลูกค้า ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และสถาบันการเงินต่างๆ รวมถึงกองทุน และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่มีความเด่นชัดในการสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นเลิศเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขัน บริษัทฯจึงได้นำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการบริหารข้อมูลความรู้องค์กร ประกอบกับการที่องค์กรมักพบปัญหาเมื่อพนักงานที่มีความรู้และ

ทักษะพิเศษในการทำงานลาออก ก็จะทำให้เกิดความเสียหายต่อระบบงานทันที หรือเมื่อองค์กรส่งพนักงานไปอบรมหรือสัมมนาต่างๆ ความรู้ที่พนักงานได้รับมานั้นมักไม่มีการนำไปถ่ายทอดสู่ผู้อื่น ความรู้ที่องค์กรต้องการลงทุนทั้งเวลาและงบประมาณก็ไม่มีการเผยแพร่ต่อยอด จนค่อยๆ สูญเปล่า ดังนั้นองค์กรจึงตระหนักถึงความจำเป็นในการนำการจัดการความรู้มาจัดเก็บ จัดการและเผยแพร่ความรู้อย่างเป็นระบบ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าบุคลากรของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และสาขา กลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ มีความคาดหวัง การรับรู้จริงและความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างไร และการรับรู้จริงต่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร และแนวโน้ม พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการจัดการองค์ความรู้จะมีลักษณะเป็นอย่างไร เนื่องจากกลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์อย่างบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) นั้น ได้มีการริเริ่มศึกษาแนวทางการจัดการองค์ความรู้ โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดการความรู้ อย่างชัดเจน ผู้บริหารได้ส่งเสริมสนับสนุนและจัดเตรียมความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการจัดการองค์ความรู้เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และสาขา ได้พัฒนาและประยุกต์ใช้การจัดการองค์ความรู้ให้ก้าวหน้าและทัดเทียมในกลุ่มบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ ต่อไป ผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผล จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ของบริษัทฯ และยังสามารถเป็นแนวทางสำหรับองค์กรอื่นๆ ในการนำไปปรับใช้ เพื่อพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกครอบครัว ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาทฤษฎีและกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization), การดึงความรู้ (Externalization), การรวบรวมความรู้ (Combination) และการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ตลอดจนสนับสนุนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และสาขา กลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์

2. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางแก่องค์กรที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสนับสนุนให้พนักงานให้ความร่วมมือในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร

3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทั่วไปในการนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงแนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 881 คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และ 5 สาขา เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548: 193-194) ได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 275 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 31.25% เพื่อจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น โดยจำนวนที่เพิ่มขึ้นเท่ากับ 125 คน ซึ่งรวมได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 881 คน โดยจะเก็บแบบสอบถามเฉพาะพนักงานที่มีความสมัครใจในการให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณได้

3. วิธีการเก็บตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการ สุ่มพนักงานจาก 2 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานบริหารส่วนหน้าและสายงานสนับสนุน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีแบบทอนสัดส่วน โดยกำหนดว่าในแต่ละสายงานมีการเก็บจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

สายงาน		จำนวน พนักงาน (คน)	วิธี ทอนสัดส่วน (คน)
1.สายงานบริหารส่วนหน้า	ด้านธุรกิจหลักทรัพย์	650	295
2.สายงานสนับสนุน	ด้านพาณิชย์ธนกิจ	11	11
	ด้านเทคโนโลยีและ สารสนเทศ	36	36
	ด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์	11	11
	ด้านบัญชีและการเงิน	12	12
	ด้านตรวจสอบและกำกับดูแล	11	11
	ด้านสายบริหารและอื่น ๆ	150	150
รวม		881	400

โดยทำการจับสลากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืนจากจำนวนพนักงานทั้งหมด 400 คน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามความสะดวกเพื่อให้ได้ตัวอย่างพนักงานที่กำหนด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Factor)

1.1.1 เพศ

- 1) หญิง
- 2) ชาย

1.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 2) 26-35 ปี
- 3) 36-45 ปี
- 4) 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

- 1) โสด หม้าย และ หย่าร้าง
- 2) สมรส (ยังไม่มีบุตร)

- 3) สมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี)
- 4) สมรส (บุตรโต อายุ 15ปีขึ้นไป)

1.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 3) ปริญญาโทขึ้นไป

1.1.5 ตำแหน่งงาน

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ
- 2) ผู้บริหารระดับต้น
- 3) ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป

1.1.6 สายการปฏิบัติงาน

- 1) ด้านธุรกิจหลักทรัพย์
- 2) ด้านพาณิชย์ธนกิจ
- 3) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- 4) ด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์
- 5) บัญชีและการเงิน
- 6) ตรวจสอบและกำกับดูแล
- 7) สายบริหารอื่น

1.1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 2) 2-5 ปี
- 3) 6-9 ปี
- 4) 10 ปีขึ้นไป

1.1.8 ลักษณะของที่พักอาศัย

- 1) ห้องเช่า คอนโดมีเนียม
- 2) ทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์
- 3) บ้านเดี่ยว

1.2 แนวคิดการพัฒนาองค์กร: ทฤษฎีและกระบวนการจัดการความรู้

1.2.1 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)

1.2.2 การดึงความรู้ (Externalization)

1.2.3 การรวบรวมความรู้ (Combination)

1.2.4 การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- 2.1 ด้านต้นทุน
- 2.2 ด้านคุณภาพ
- 2.3 ด้านปริมาณงาน
- 2.4 ด้านเวลา
- 2.5 ด้านวิธีการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์ความรู้** หมายถึง ความรู้ที่อยู่ในศาสตร์ ได้แก่ ความคิดรวบยอด หลักการ วิธีการ ที่อยู่ในตำรา อยู่ในห้องสมุด ซึ่งอยู่ภายนอกตัวบุคคลที่สั่งสมกันมาเพื่อให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้ รวมถึง เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ หรือ จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยความรู้เกิดขึ้นนั้นผู้รับสามารถนำไปใช้ได้โดยตรง หรือ สามารถนำมาปรับใช้ได้ เพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์หรืองานที่กระทำอยู่เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยความรู้ที่เกิดขึ้นนั้นผู้รับสามารถนำไปใช้ในลักษณะต่างๆ ได้

2. **การบริหารจัดการองค์ความรู้** คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัด กระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมี ความสามารถในการแข่งขันขั้นสูงสุด

3. **กระบวนการจัดการความรู้** หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของ ความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

3.1 **การบ่งชี้ความรู้** หมายถึง การพิจารณาองค์ความรู้ว่า มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

3.2 **การสร้างและแสวงหาความรู้** หมายถึง การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จาก ภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว

3.3 **การจัดความรู้ให้เป็นระบบ** หมายถึง การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อม สำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

3.4 **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็น มาตรฐานใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

3.5 **การเข้าถึงความรู้** หมายถึง การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

3.7 การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

4. ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และสาขา กลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ ตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยใช้วัตถุดิบ อุปกรณ์ เวลา รวมทั้งแรงงานน้อยที่สุดและเหมาะสมกับผลงานที่ได้รับ

6. ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต หรือการให้บริการเป็นส่วนที่เรียกว่า มูลค่าของปัจจัยเข้า (Input Value) ของระบบ ต้นทุนจึงเป็นเงินสด หรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไปเพื่อจะได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิต ทางธุรกิจ หรือหมายความว่าค่าใช้จ่ายในส่วนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจ

7. คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Juran, 1964) การเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979) คุณภาพของการออกแบบและความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน (Deming, 1940) การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (Ishikawa, 1985) สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า (Feigenbaum, 1961) หรือมาตรฐาน ผลงาน ประสิทธิภาพ และความพอใจ(ทิพวรรณ,2547)

8. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ

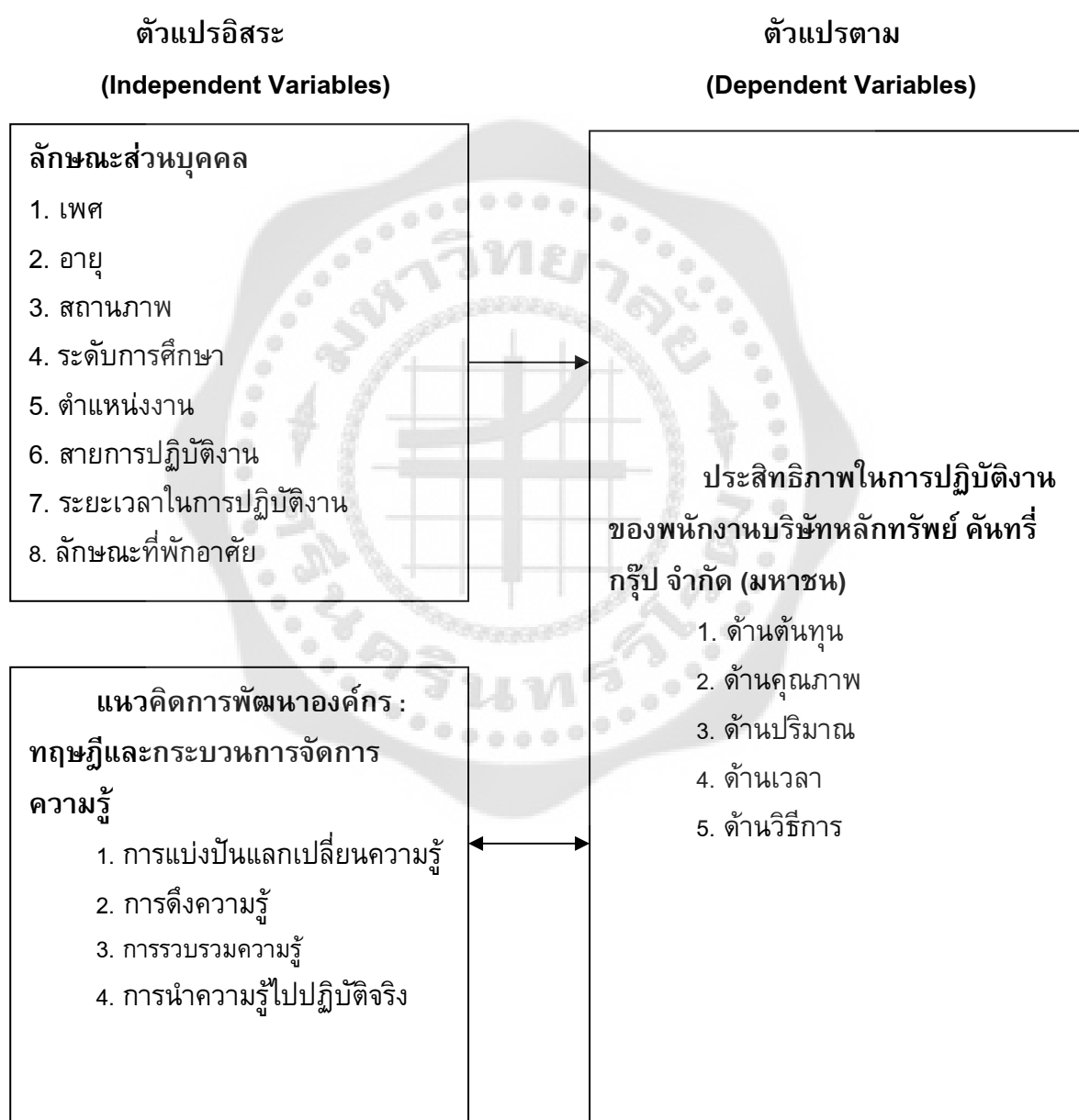
9. การบริหารเวลา คือ กระบวนการทำงานอย่างมีระบบ โดยใช้เวลาน้อยแต่ให้ผลคุ้มค่ามากที่สุด

10. วิธีการทำงาน (Method) มีลักษณะเป็นแผนอีกประเภทหนึ่งซึ่งมีรายละเอียดมากกว่าวิธีการปฏิบัติงาน วิธีการเปรียบเสมือนคู่มือหรือเครื่องมือที่เป็นสื่อในการทำงานแต่ละประเภทให้ประสบความสำเร็จ

11. การประยุกต์องค์ความรู้ หมายถึง การนำความรู้เรื่องหนึ่งไปปรับให้ใช้ได้กับอีกเรื่องหนึ่งที่มีใช้เรื่องเดิม แล้วได้ผลออกมาตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์

2. ทฤษฎีการบริหารจัดการองค์ความรู้

2.1 ทฤษฎีวงจรความรู้

2.1.1 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)

2.1.2 การดึงความรู้ (Externalization)

2.1.3 การรวบรวมความรู้ (Combination)

2.1.4 การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)

2.2 แนวคิดทฤษฎีกระบวนการจัดการความรู้

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต้องมี

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างและแสวงหาความรู้

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดความรู้ให้เป็นระบบ

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประมวลและกลั่นกรองความรู้

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงความรู้

2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันการแลกเปลี่ยนความรู้

2.2.7 แนวคิดการเรียนรู้

3. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพ

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับด้านต้นทุน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับด้านคุณภาพ

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับด้านปริมาณ

3.4 แนวคิดเกี่ยวกับด้านเวลา

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับด้านวิธีการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. ข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524: 109) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะที่ขณะหนึ่งหรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากร และช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันโดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

นอกจากนี้ยังมีอีกหลายแนวความคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ดังนี้

เพศ ลักษณะทางเพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใดๆ ก็ตามจะประกอบด้วยประชากรเพศชาย (Male) และประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านร่างกายที่แตกต่างกันของบุคคลเป็นสถานภาพที่มีมาแต่กำเนิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่มเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลตลอดจนพัฒนาการต่างๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วยความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันกล่าวคือเพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย (กึ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546; อ้างอิงจาก Wilo Goidhaborsadore; & Yates. 2002:114)

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529) ได้กล่าวว่า ทักษะคติและพฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกันไปช่วงอายุ ยิ่งมีอายุมากกว่าการเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น

กึ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) กล่าวเกี่ยวกับอายุว่าเป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคลและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหาและข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่างๆ ได้มากน้อยต่างกัน การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกัน อีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่างๆ เช่น การเมือง ความสนุกสนาน การเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนั้นก็จะชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไปในกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องมาจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุของบุคคล

การบริหารพฤติกรรมองค์กร (2540: 30) ได้กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานเหมือนกันไม่ว่าจะมีสถานภาพเป็นอย่างไร และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ก็จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นเรื่อยๆ จนถึงขั้นสูงสุด

ปรมะ สตะเวทิน (2546: 116) ยังได้กล่าวว่าการศึกษาคือลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย

สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมจะเป็นเครื่องชี้ถึงเรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับข่าวสารบุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันทั้งการประกอบอาชีพ รายได้ ศาสนา รวมไปถึงสถานภาพสมรส ย่อมส่งผลต่อการรับสารที่แตกต่างกันด้วย (ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ. 2551)

อำนาจหรือความสามารถในการซื้อบ้านจะขึ้นอยู่กับรายได้ของผู้ซื้อ รวมทั้งความต้องการเพื่อเลื่อนขั้นที่อยู่อาศัยเป็นการซื้อ เพื่อยกฐานะของตนเองหรือเลื่อนขั้นตนเองเพื่อการซื้อบ้านที่มีคุณภาพสูงขึ้น (จักรพันธ์ ศิริจิตรพงศ์. 2550)

2. การบริหารจัดการองค์ความรู้

ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง พัฒนาสังคม และประเทศให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งในปัจจุบันนั้นมีความเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีความรู้เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก สังคมปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based society) จึงต้องใช้ความรู้ในการขับเคลื่อนองค์กร และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้องค์กรอยู่รอด

การจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีต่อลูกค้า การจัดการองค์ความรู้จะช่วยนำเอาความรู้จากคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ส่วนใหญ่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงที่จัดเป็นความรู้ฝังลึกอยู่ในรูปของทักษะ ประสบการณ์ พรสวรรค์ที่อยู่ในตัวบุคคลเหล่านั้นๆ ฉะนั้นการจัดการความรู้จึงเน้นที่การปฏิบัติเป็นเรื่องสำคัญที่ควบคู่อยู่กับงานประจำ โดยมีความสำคัญอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานหาใช้ผู้รู้หรือนักทฤษฎี การจัดการองค์ความรู้จึงเป็นเครื่องมือที่สามารถปรับเปลี่ยนและประยุกต์ไปตามสถานการณ์อย่างเหมาะสมสำหรับองค์กรปัจจุบันที่มุ่งหวังเป็นองค์กรคุณภาพ ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ต้องมีการเรียนรู้จากลูกค้านั่นเอง

ความหมายขององค์กร

เบิร์น (Brnrd. 1970) กล่าวว่า องค์กร คือ ระบบที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีจิตสำนึก

ฮิกส์ (Hicks. 1972) กล่าวว่า องค์กร คือ กระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลเกิดปฏิสัมพันธ์ (interact) ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 5) กล่าวว่า องค์กร หมายถึง รูปแบบของการทำงานของมนุษย์ที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ที่มีการประสานงานกันตลอดเวลา ตลอดจนต้องมีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงานและติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย

ความหมายของการจัดการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 1-2) กล่าวว่า การจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการออกแบบ และรักษาซึ่งสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 139) กล่าวว่า การจัดองค์การ คือ กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน ในการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งรวมถึงวิธีการทำงานร่วมกัน

โรบินสัน และคูลเตอร์ (Robbins; & Coulter. 2003: 101); สโตนอร์ และวันเคิล (Stoner; & Wankel. 1986: 221-222); เดสเลอร์ (Dessler. 2004: 139); คูนต์ซ์ และไวริช (Koontz; & Weihrich. 1990: 134) กล่าวว่า การจัดองค์การ คือ กระบวนการในการจัดโครงสร้างขององค์การ ซึ่งครอบคลุมเรื่องการแบ่งงานการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดกลุ่มงาน การกำหนดความสัมพันธ์ในสายการบังคับบัญชาและการประสานงานของหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ การจัดองค์การจึงครอบคลุมการจัดงาน จัดคน และ วัตถุประสงค์ของทั้งหมดขององค์การ

ความหมายของการบริหาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2542: 37) ได้ให้ความหมายในการบริหาร คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุตามขั้นตอนการบริหารคือ การวางแผน การจัดการองค์การ การชี้นำ การควบคุม ซึ่งความหมายดังกล่าวคือ กระบวนการ ทรัพยากรและวัตถุประสงค์

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 11) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหาร หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้นำ ซึ่งต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัตถุประสงค์สามารถประสานเข้าด้วยกัน เพื่อร่วมกันบริหารงานในองค์กรมีประสิทธิภาพให้ได้ และในขณะเดียวกันก็ต้องจัดการนำองค์กร ให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างดีที่สุดด้วย

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2540: 72) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการอย่างประสานสัมพันธ์ และมีระบบระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่บุคคลดังกล่าวได้ร่วมกันกำหนด มีความเห็นและรับรู้เข้าใจวัตถุประสงค์นั้นตรงกัน โดยอาศัยทรัพยากรเทคนิคและกระบวนการต่างๆ อย่างเหมาะสม

องค์ประกอบขององค์การ (Elements of Organization) ที่สำคัญ 5 ประการ

1. คน องค์การจะประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่ขององค์การจะมีคนเป็นจำนวนมากปฏิบัติงานร่วมกัน หรือแบ่งงานกันทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยที่คนจะปฏิบัติงานร่วมกันได้ จำเป็นต้องอาศัย “ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์” เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2. เทคนิค การบริหารองค์การต้องอาศัยเทคนิควิทยาการ หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยี เพื่อการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจ หรืออาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบันนี้องค์การไม่สามารถจะบริหารงานได้โดยอาศัยแต่เฉพาะประสบการณ์ ความเฉลียวฉลาดของนักบริหารเท่านั้น ในหลายกรณีผู้บริหารต้องอาศัย เทคนิคทางการบริหารเพื่อการแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจ และในขณะเดียวกันก็เป็นการลดความเสี่ยงอีกด้วย

3. **ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร หรือที่เรียกว่า สารสนเทศ** ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา การอาศัยเทคนิคทางการบริหาร ยังไม่เพียงพอสำหรับการบริหารองค์กร นักบริหารยังต้องอาศัยความรู้ ข้อมูลข่าวสารเพื่อความเข้าใจ เพื่อการวิเคราะห์ ตลอดจนการคาดคะเนแนวโน้มในอนาคตอีกด้วย ดังนั้นเทคนิคเพื่อการบริหารจึงควบคู่ไปกับการรู้และข้อมูลข่าวสาร

4. **โครงสร้าง** เป็นองค์ประกอบที่สำคัญไม่น้อยขององค์กร ซึ่งนักบริหารจะต้องจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงาน เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสม เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. **เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์** มนุษย์จัดตั้งองค์กรขึ้นมาก็เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่มนุษย์ต้องการ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหารและการจัดการ มีความหมายใกล้เคียงกัน แต่ใช้ในบริบทต่างกัน กล่าวคือ การบริหาร (Administration) ใช้ในแวดวงของภาครัฐ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคน ขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่าง ที่บุคคล ร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและใช้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534: 3) ส่วนการจัดการ (Management) ใช้ในแวดวงของภาคเอกชน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัย บุคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร (เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2546: 2)

การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับหลักการกว้างๆ 6 ประการ (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534:

3) คือ

1. มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. กลุ่มบุคคลดังกล่าวร่วมมือกัน
3. ทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างด้วยความประสาน สัมพันธ์และมีระบบ

ระเบียบ กฎเกณฑ์

4. ด้วยการใช้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม
5. ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน
6. วัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ช่วยกันกำหนดขึ้นโดยทุกคนรับรู้และเห็นด้วยตรงกัน

การบริหารจัดการเป็นกระบวนการทางสังคมที่ประกอบด้วยการกระทำต่างๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่เป็นกระบวนการทางสังคมก็เพราะการกระทำเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545: 18; อ้างอิงจาก Schermerhorn.1999: G-6) ทรัพยากรประกอบด้วย มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนทรัพยากรข้อมูลขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545:

18) เพื่อกำหนดและทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสภาพแวดล้อมที่ผันแปรตลอดเวลา การบริหารจัดการ จึง เป็นกระบวนการของการรวบรวมทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดเพื่อไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่ กำหนดโดยผู้บริหารเป็นผู้ชี้แนะทรัพยากรมนุษย์ไปสู่การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรอื่นที่ไม่ใช่ มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการนำทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่นๆ ไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ขององค์กร

การบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นศาสตร์ (Science) เพราะเป็นองค์ความรู้ ที่ เกิดจากการสืบค้น หาความรู้ใหม่ๆ ด้วยวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และ ประมวลผลข้อมูล มีการตั้งสมมุติฐาน และทดสอบสมมุติฐาน เป็นศิลป์ (Art) เพราะบุคคลต้องใช้ ทักษะและความรู้ทางการบริหารที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จากการฝึกฝนจากการทำงาน ร่วมกัน กับบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ (วิโรจน์ สารัตนะ. 2545: 3-4) การบริหารจึง เกี่ยวพัน กับทฤษฎี หลักการ กระบวนการ และปัจจัยที่ช่วยให้มนุษย์สามารถดำเนินงานของ หน่วยงาน องค์กร สังคมและประเทศชาติอย่างมีระบบระเบียบเพื่อให้พัฒนาไปตามแนวทางที่กลุ่ม ชนนั้นมีความประสงค์ ผ่านทางกิจกรรมที่กระทำร่วมกัน เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า ของสังคม (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534: 3)

ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกัน โดยผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กร หรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้าง และใช้ความรู้ในการทำงาน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดี ขึ้นกว่าเดิม การจัดการความรู้ในความหมายนี้ จึงเป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่กิจกรรมของ นักวิชาการ หรือนักทฤษฎี แต่นักวิชาการ หรือนักทฤษฎีอาจได้ประโยชน์ในฐานะแหล่งความรู้ (Resource Person) หรือผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เป้าหมายคือ การพัฒนางาน และพัฒนาคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการ จัดการความรู้เป็นเครื่องมือ (วิจารณ์ พานิช. 2547)

การจัดการความรู้ เป็นการจัดการสารสนเทศและความรู้ที่เป็นนามธรรม (Intangible Asset) ที่องค์กรต้องการใช้เป็นส่วนสำคัญสำหรับสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร การจัดการความรู้ ส่วนใหญ่มาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ (สมชาย นำประเสริฐชัย. 2546: 104)

การจัดการความรู้เป็นความสามารถในการเลือก การเข้าถึงและผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน หรือความมีความรู้ทักษะในการทำงานที่เกี่ยวข้อง สามารถปรับเข้ากับทั้งนายจ้างและลูกจ้างที่เป็น การทำงานส่วนบุคคลและพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Bergeron. 2003: 6)

การจัดการความรู้เป็นระบบ ประกอบด้วยความรู้ที่ชัดเจนและการคิดอย่างรอบคอบในการ สร้างและการใช้ประโยชน์ของความรู้ ความรู้จึงเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและผลตอบแทนจาก สินทรัพย์ความรู้ (Wiig. 1993)

การสร้างความรู้เป็นความสามารถขององค์กรทั้งหมดที่จะสร้างความรู้ใหม่และเผยแพร่ความรู้นั้นสู่องค์กรและก่อให้เกิดผลผลิต บริการและระบบ (Nonaka; & Takeuchi. 1995)

การจัดการความรู้ คือ การก่อให้เกิดความรู้ที่ถูกต้องถ่ายทอดไปสู่คนที่ถูกต้องและตรงกับเวลาที่ต้องการด้วย ดังนั้นคนที่ได้รับความรู้จึงจะสามารถใช้ในการตัดสินใจที่ดีที่สุดได้ (Petrash. 1996)

การจัดการความรู้เป็นระบบที่ประยุกต์วิธีการค้นหา ความเข้าใจและการใช้ความรู้ในการสร้างสรรค์มูลค่า (O'Dell; et al. 1998)

การจัดการความรู้ คือ การควบคุมความรู้ที่ชัดเจนและจัดการความรู้เกี่ยวกับองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Van der Spek. 1997)

ปัจจัยที่ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการองค์ความรู้

การบริหารจัดการความรู้ เริ่มต้นจากแนวทฤษฎีของตะวันตก เช่น สหรัฐอเมริกา มีองค์กรชั้นนำหลายแห่งมีการบริหารจัดการองค์ความรู้ในองค์กรของตนเองอย่างเป็นระบบและฝังลึกในกระบวนการทำงานของตนอยู่โดยไม่ได้แยกออกมาเป็นระบบเหมือนการทำ ISO หรือกิจกรรม 5ส การที่องค์กรชั้นนำเหล่านี้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้ก็เพื่อให้องค์กรของตนเองอยู่รอด ซึ่งปัจจัยภายนอกที่เป็นแรงผลักดันให้องค์กรต้องบริหารจัดการความรู้มี 3 ด้าน คือ

1. **Customer** ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และคาดหวังได้รับคุณภาพสินค้าและบริการที่สูงมากขึ้น การตอบสนองความต้องการของลูกค้าจึงจำเป็นต้องรู้จักกลุ่มเป้าหมายลูกค้าของตน พร้อมศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียดเพื่อให้สามารถพัฒนามาตรฐานสินค้าและการให้บริการ ได้ตรงหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า

2. **Change** การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกในเรื่องเศรษฐกิจ การเมือง สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้องค์กรต้องศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยรอบด้านต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์

3. **Competition** การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้องค์กรมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของตนเองเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ปัญหา อุปสรรค และตลาดคู่แข่ง ได้อย่างตรงทิศทาง ส่งผลให้องค์กรนั้นสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

การจัดประเภทของความรู้

วิจารณ์ พานิช (2548), สมศักดิ์ ภิญญธรรรมากร (2549), ประศักดิ์ หอมสนธิ และอรจริย ฒ ตะกั่วทุ่ง (2548), ซาลิส และโจนส์ (Sallis; & Jones. 2002); ดาเวนพอร์ทและพรุสัค (Davenport; & Prusak.1998) และ บราวน์ (Brown. 2000) กล่าวถึงประเภทของความรู้ในองค์กรมี 2 ประเภท คือ ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ที่แจ้งชัด (Explicit Knowledge)

1. ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)

แนวคิดของความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) สืบสานกำเนิดมาจากการงานของนักปรัชญา ชื่อโพลันยี (Polanyi. 1996) ซึ่งเป็นผู้เขียน The Tacit Dimension in 1966 และ Personal Knowledge ในปี 1973 ได้ข้อสรุปว่าความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) แตกต่างจากความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) แนวคิดของเขามีวลีที่ทุกคนรู้จักคือ “เรารู้มากกว่าที่เราสามารถบอกได้” หมายถึงว่า การจะบอกให้คนอื่นรู้หรือการแบ่งปันความรู้ที่ฝังลึกในคนและ ฝังลึกในสังคมเป็นเรื่องยากที่จะสื่อสารให้คนอื่นทราบได้ ซึ่งสิ่งนี้จะรวมหรือเชื่อมโยงไปถึง การรู้สึกล่วงหน้า (Hunches) การหยั่งรู้ (Insight) ปัญญาญาณ (Intuitions) ความรู้สึก (Feeling) ภาพจินตนาการ (Imagery) และ อารมณ์ (Emotion) ส่วน โนนาเกและ ทาเกอุชิ (Nonaka; & Takeuchi. 1995) เชื่อมโยงแนวคิดไปสู่ ทฤษฎีการจัดการ (Managirail Theory) ได้อธิบายความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ในหนังสือ The Knowledge – Creating Company (1995) ในบริบทขององค์กรว่าความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) คือ บทสรุปทั้งหมดที่ได้จากการกระทำ (Action) ประสบการณ์ (Experiences) ความคิด (Ideals) คุณค่า (Value) และ อารมณ์ (Emotions) ของแต่ละบุคคล ซึ่งการจัดการความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) ไม่สามารถสื่อสาร ผ่านคู่มือ หรือ ทฤษฎี ได้ แต่ เป็นการสื่อสารที่ดีที่สุดโดยผ่านประสบการณ์ของคนโดยจะสำเร็จได้จากการเก็บรวบรวม ความรู้จากคนปฏิบัติงานในองค์กร จากความรู้ที่เขาได้รับผ่านประสบการณ์และความรู้เชื่อมโยงกับ แบบแผนความคิด (Mental Schemas) เจตคติและความเชื่อ ซึ่งความคิดของแต่ละบุคคลมีคุณค่าสูงยิ่งและ ในหนังสือ Enabling Knowledge Creation (2000) ยังได้กล่าวถึงว่าเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยากหากเราจะแยกความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ออกจากกิจกรรม (Activity) ได้ ตัวอย่างของความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ได้แก่ความเชื่ออุดมคติ ความรู้ประเภทนี้อยู่ในสมองของแต่ละบุคคล เป็นทักษะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อหรือความคิดสร้างสรรค์ จากการปฏิบัติงานความรู้ที่ ฝังอยู่ในตัวคน โดยตนเองรู้และไม่รู้ว่ามี ความรู้ในเรื่องนั้น ต้องมีวิธีสกัดออกมา จึงเรียกว่า ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ใน ตัวของคน (Embedded Knowledge) หรือที่เรียกว่าความรู้ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ซึ่งการเข้าถึงสิ่งที่เป็นสัญลักษณ์ต่างๆ ผ่านตัวบุคคลต้องใช้ ความพยายามเป็นพิเศษจึงจะบรรลุผลให้เกิดความสำเร็จได้ ซึ่งมีหลายองค์กรจัดการกับความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) อย่างง่ายๆ โดยผ่านการประชุม ใช้การพูดคุยและเล่าเรื่องเป็นฐาน (Storytelling and Community-based Forums) ซึ่ง การประชุม (Forums) นี้จะจัดเป็น การพูดคุยทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Discussions) หรือ การส่งข้อความผ่านเว็บไซต์ (Posting on an organizational Website) เป็นส่วนใหญ่ และการถ่ายทอดไปยังทีมงาน ด้านวัฒนธรรม ด้านศาสนา ด้านประเพณีดั้งเดิมขององค์กร ดังนั้นความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Personal Knowledge ซึ่ง จะเป็นหัวใจของกระบวนการจัดการความรู้ ดังนั้น หนึ่งใน ประเภท ของความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) บางทีจึงเรียกว่า Procedural Knowledge คือ ตัวที่ใช้ขับเคลื่อนในการเรียนรู้จากทักษะหรือประสบการณ์ หรือกล่าวได้ว่า ความรู้จากแนวทางการดำเนินการปฏิบัติ

2. ความรู้ที่แจ้งชัด (Explicit Knowledge)

ความรู้ที่แจ้งชัด (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ถูกบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือความรู้ที่จับต้องได้ ซึ่งเป็นประเภทสิ่งของต่างๆ ซึ่ง เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Critical Knowledge หรือ Codified หรือ Declarative Knowledge ซึ่งเป็นการอธิบายความรู้อย่างเป็นทางการ (Formal Knowledge) เช่น เอกสาร, สิ่งพิมพ์ฐานข้อมูล, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, เว็บไซต์, บทเรียน E-learning , จดหมายข่าว, คู่มือ, แนวทางการดำเนินการ (Procedure Manuals), สมการทางคณิตศาสตร์ (Mathematical Equations), สิทธิบัตร (Patent) และ รายงานเชิงเทคนิค (Technical Reports) นอกจากนี้ Nonaka และคนอื่นๆ (Nonaka; & Co-Author. 1995) ได้แก่ George Von Knogh และ Kazuo Ichijo ผลการวิจัยพบว่า ยังมีความรู้ (knowledge) บางอย่างที่ไม่สามารถนำมาจัดการได้ทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า การจะจัดการกับความรู้ จะต้องมีการควบคุมกระบวนการ เพราะมีบางกระบวนการและมีบางประสบการณ์ที่ปรากฏอยู่ในองค์กรไม่สามารถควบคุม ได้โดยง่าย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2549) กล่าวถึง ประเภทของความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่เป็นวิทยาการ (Explicit Knowledge) 2) ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาและประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ซึ่ง ความรู้ที่เป็นวิทยาการ (Explicit Knowledge) เป็นหลักวิชา หลักการทฤษฎี ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าแล้วนำมาบันทึกในรูปสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จนเป็นที่ปรากฏได้อย่างชัดเจน และได้มีการจัดเป็นกลุ่ม หมวดหมู่ เพื่อให้สะดวกในการสืบค้น และใช้ประโยชน์ ดังจะเห็นได้จากห้องสมุด หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาและประสบการณ์ (Tacit Knowledge) เสนอว่าเป็นความรู้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานของบุคคล เช่นวิธีการหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้กฎหมาย ระเบียบการปฏิบัติงาน และวิธีการแก้ปัญหา ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องบันทึกความรู้เหล่านี้ไว้ เพราะความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล อาจสูญหายไป เมื่อบุคคลนั้นย้ายหรือสูญหาย ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาและประสบการณ์ จึงมีการบันทึกไว้เป็นรูปเล่ม

กล่าวโดยสรุป การจัดประเภทของความรู้ มี 2 ประเภท คือความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ที่แจ้งชัด (Tacit Knowledge) ซึ่งในองค์กรทางการศึกษา จะเรียกว่า ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาและประสบการณ์ (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เป็นวิทยาการ (Explicit Knowledge) ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาเป็นความรู้แบบฝังลึกจะจับต้องไม่ได้เพราะจะฝังอยู่ในตัวคน แต่สามารถถ่ายทอดออกมาผ่านการพูดหรือเล่าเรื่อง ส่วนความรู้ที่เป็นวิทยาการ เป็นความรู้ที่แจ้งชัดที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ ได้แก่ หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีการจัดการความรู้: วงจรความรู้ (Knowledge Spiral หรือ SECI Model)

ทฤษฎีวงจรความรู้ (Knowledge Spiral: SECI Model) ของ Nonaka & Takeuchi เป็นทฤษฎีหนึ่งของการบริหารจัดการความรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เหมาะกับบริบทของคนไทยที่นิยมการถ่ายทอดความรู้จากคนสู่คน และสามารถอธิบายจากมุมมองของความรู้ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge สลับไปมาได้ จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่ง เป็นวงจรหมุนเวียนตลอดเวลา

SECI Model แบ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ออกเป็น 4 วิธี คือ

1. Socialization เป็นการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้จาก Tacit Knowledge สู่ Tacit Knowledge คือ จากคนไปสู่คน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกันอาจอยู่ในรูปการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ รูปแบบการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิธีแก้ปัญหาในงาน การสอนงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

จิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารจึงควรสร้างวัฒนธรรมในหน่วยงานให้เป็นวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

วอลซาม (Walsham. 2001) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่คำตอบที่แก้ปัญหาการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถอธิบายความรู้ที่เป็น Tacit knowledge ที่ต้องผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรได้ ดังนั้นความสำเร็จของการจัดการความรู้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์กรและบุคลากร สิ่งที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ขององค์กรคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความปรารถนาในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งจะนำไปสู่การปรับตัวสู่รูปแบบองค์กรใหม่ที่เรียกว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

2. Externalization เป็นการดึงความรู้จาก Tacit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือ ดึงความรู้จากภายในตัวคนถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือ ปฏิบัติงาน

บาร์เตอร์ และมาร์ติน (Bartor; & Martin. 1997) เสนาหะ ดีเยวี่ (2541) และเกศรา รักชาติ (2549) ซึ่งให้ความสำคัญในแนวคิดพื้นฐานในส่วนการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลเป็นเครื่องมือและกลไกการจัดการความรู้ในองค์กร

3. Combination เป็นการรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือ รวบรวมความรู้จากหนังสือ ตำรา Explicit Knowledge มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit Knowledge ใหม่ ๆ

ดาสกุปตา (Dasgupta. 1998) ซึ่งเน้นว่าในการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องใช้ยุทธศาสตร์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบนฐานความรู้ ที่ผ่านการอบรมอย่างดีแล้วทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวมความรู้

4. Internalization เป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือ การนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เช่น หัวหน้างานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (เป็น Explicit) เมื่อลูกน้องอ่านแล้วสามารถทำงานได้ จะเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์อยู่ในตัวลูกน้อง

วอนโกรฟี (von Krogh. 1998), เสนาหะ ดีเยวี่ (2541), บาร์เตอร์ และมาร์ติน (Bartor; & Martin. 1997), เกศรา รักชาติ (2549) และเมตต์ เมตต์การุณจิต (2536) ซึ่งให้ความสำคัญในแนวคิด

พื้นฐานที่เป็นเครื่องมือและกลไกการจัดการความรู้ที่จำเป็นต้องอาศัยความไว้วางใจ พลังร่วม และการมีส่วนร่วมของบุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์กร

องค์ประกอบสำคัญของวงจรความรู้

วงจรความรู้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ

1. **คน** เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ หากไม่มีคน จะทำให้ความรู้นั้นไม่สามารถเกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ถ่ายทอดได้ด้วยตัวของมันเอง

2. **เทคโนโลยี** เป็นเครื่องมือที่ทำให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวก ง่ายดาย และรวดเร็วขึ้น

3. **กระบวนการจัดการความรู้** เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ

การบริหารจัดการความรู้และการทำให้เกิดวงจรความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลานั้น **คน** เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดนวัตกรรมใหม่ เพราะ คนเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีเทคโนโลยีและกระบวนการช่วยทำให้คนได้ความรู้ตรงกับความต้องการในเวลาที่เขาต้องการ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นหลักการ (Concept) ของการบริหารจัดการความรู้

Right Knowledge Right People Right Time

ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการความรู้จึงมุ่งพัฒนาบุคลากรและพัฒนางานให้ความรู้อยู่กับองค์กร เป็นการสร้างศักยภาพขององค์กรให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

1.1 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการในการจัดการความรู้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิด **Right Knowledge, Right People, Right Time** ซึ่งมีขั้นตอนในกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้

การบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต้องมี (Knowledge Identification)

- ศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้คนในองค์กรดำเนินการบริหารจัดการความรู้ไปในทิศทางเดียวกัน

- วิเคราะห์รูปแบบและแหล่งความรู้ที่มีอยู่ เพื่อใช้ความรู้นั้นในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร

- ประเมินระดับความรู้ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ว่าภายในองค์กรมีความรู้ในรูปแบบใด

การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

- สร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายทั้งภายใน/ภายนอกเพื่อจัดทำเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการ

การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

- จัดแบ่งชนิดและประเภทความรู้ เพื่อจัดทำระบบให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน

การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

- จัดรูปแบบและ “ภาษา” เอกสารที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
- เรียบเรียงปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการ

การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

- ความสามารถในการเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ (Everytime Everywhere) อย่างสะดวก รวดเร็ว ในเวลาที่ต้องการ

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

- การแลกเปลี่ยนความรู้ถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษร (Tacit Knowledge สู่ Explicit Knowledge)
- การถ่ายทอดความรู้จากคนสู่คน (Tacit Knowledge สู่ Tacit Knowledge) เช่น การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เพื่อเรียนรู้งานอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่เคยทำ

การเรียนรู้ (Learning)

- นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร

ประโยชน์ของการบริหารจัดการความรู้ที่ดี

1. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
2. ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่เกิดบุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต
3. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอด

4. เป็นการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทํายู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาคน และพัฒนาองค์กร

5. ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น เพราะมีสารสนเทศหรือแหล่งความรู้เฉพาะที่มีหลักการ เหตุผล และน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ

6. ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานเชื่อมโยงกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ช่วยเพิ่มความกลมเกลียวในหน่วยงาน

7. เมื่อพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ก็สามารถหาวิธีแก้ไขได้ทันที่

8. แปลงความรู้ให้เป็นทุนซึ่งเป็นการสร้างความท้าทายให้องค์กรผลิตสินค้าและบริการ จาก ความรู้ที่มีเพื่อเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับองค์กร

9. เพื่อการสร้างสรรค์ และบรรลุเป้าหมายของจินตนาการที่ยิ่งใหญ่

10. เปลี่ยนวัฒนธรรม จาก วัฒนธรรมอำนาจ / แนวตั้ง สู่ วัฒนธรรมความรู้ / แนวราบ

11. ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น

12. การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาด และการแข่งขันทำให้เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

13. การพัฒนาทรัพยากรสินทางปัญญาเป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสินทางปัญญาที่มีอยู่

14. การยกระดับผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและบริการ

15. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจและเพิ่มยอดขาย และการสร้างรายได้

16. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการเรียนรู้ร่วมกัน

3. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่าความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกันดังนี้

ปีเตอร์ และเพลอาแมน (วนิดา ลัมจิตสมบุญณ. 2536: 48; อ้างอิงจาก Peterson; & Plowman. n.d.) ได้กล่าวว่า ความหมายของประสิทธิภาพ ในการบริหารงานด้านธุรกิจใน

ความหมายอย่างคับแคบหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น เพื่อสามารถ ผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพ ทางธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ต้นทุน (cost)

ความหมายของต้นทุน

ต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการผลิตสินค้า หรือบริการ ต้นทุนจะเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิต การทดสอบ การจัดเก็บ และการขนส่ง ต้นทุนประกอบด้วย

1. **ต้นทุนวัตถุดิบ** คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบต่างๆ ในกระบวนการผลิตรวมทั้ง ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ
2. **ต้นทุนการทำงานของเครื่องจักร** คือ ต้นทุนในการจัดหา จัดซื้อเครื่องจักร ต้นทุนการทำงาน ต้นทุนพลังงานที่ใช้กับเครื่องจักร และการดูแลรักษาเครื่องจักร
3. **ต้นทุนแรงงาน** คือ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้พนักงานที่มาทำงาน สวัสดิการของพนักงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

ความสำคัญของต้นทุน

ในการดำเนินการทางธุรกิจ สิ่งที่มีผู้ประกอบการและพนักงานทุกคนที่อยู่ในองค์กรคาดหวัง คือ กำไร เพราะกำไรจะนำไปใช้ในการลงทุนต่าง ๆ เช่น ปรับปรุงสถานที่ทำงาน ปรับปรุงระบบการผลิต รวมทั้งเพิ่มสวัสดิการให้พนักงาน และเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งในสภาพปัจจุบันการจะได้มาซึ่งกำไรนั้นมีวิธีที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดคือการลดต้นทุนโดยจะต้องอาศัยความร่วมมือของคนในองค์กร และการลดต้นทุนนั้นจะต้องไม่กระทบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ

การลดต้นทุน

การลดต้นทุน คือ การลดต้นทุนที่ไม่กระทบต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และจะต้องไม่กระทบต่อองค์ประกอบอื่นๆ ในการลดต้นทุนนั้นจะต้องมีการลดต้นทุนอย่างถูกวิธี ดังนี้

1. การลดต้นทุนความสูญเสียต่างๆ และกำจัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป เช่น
 - 1.1 การผลิตมากเกินไป
 - 1.2 กระบวนการผลิตที่ขาดคุณภาพ เช่นการทำงานซ้ำซ้อน จัดลำดับงานไม่ถูกต้อง
 - 1.3 การผลิตของเสีย / การแก้ไขงาน

1.4 การลดการสูญเสียด้านพลังงาน

1.5 การรอคอย การว่างงาน ทำให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

1.6 การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น เช่น พนักงานใช้ท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือเคลื่อนไหวโดยไม่จำเป็น

2. การประหยัดพลังงาน แรงงาน และทรัพยากร

3. การปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการลดต้นทุน

แนวทางการลดต้นทุน มีวิธีการ ดังนี้

1. การลดต้นทุนด้านวัตถุดิบ

1.1 ใช้หลักวิศวกรรมคุณค่าในการวิเคราะห์วัตถุดิบว่ามีความเหมาะสมกับการผลิต การใช้งานหรือไม่ สามารถนำวัตถุดิบอื่นมาทดแทนได้หรือไม่ แล้วจัดทำอย่างไรให้มีการสูญเสียในการผลิตให้น้อยที่สุด

1.2 จัดความสูญเสียของวัตถุดิบ เช่น เปลี่ยนวิธีการผลิตเพื่อให้สูญเสียน้อยลง หรือจัดกระบวนการจัดเก็บวัสดุคงคลังให้มีประสิทธิภาพ

2. ต้นทุนการทำงานของเครื่องจักร

2.1 ทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องจักรให้ถูกต้องเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งจะ ก่อให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง สามารถผลิตสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนดเวลา และทำให้ของเสียลดลง

2.2 เรียนรู้การปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีเพื่อให้เครื่องจักรมีสภาพดีไม่ต้องซ่อมแซมบ่อย ๆ

2.3 อย่าปล่อยให้เครื่องจักรทำงานโดยไม่มีการผลิตเพราะจะเป็นการสูญเสียพลังงานโดยไม่เกิด ประโยชน์

3. ต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

การลดต้นทุนด้านแรงงานนี้ไม่ใช่การลดต้นทุนโดยการลดเงินเดือนของพนักงาน หรือปลดพนักงานออกเพื่อให้ต้นทุนต่ำลง แต่เป็นการปรับปรุง พัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรคำนึงถึงหลักการ ดังนี้

3.1 ฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการทำงาน

3.2 ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่าย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 ฝึกพนักงานให้มีทักษะการทำงานหลายๆ ด้านเพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ เมื่อพนักงานบางคนขาดงาน หรือทำงานไม่ทัน

คุณภาพ (quality)

ความหมายคุณภาพ

เอ็ดเวิร์ด เดมมิง (Edward Demming) คุณภาพ คือ คุณค่าและเกณฑ์ที่ผู้บริโภคเป็นผู้กำหนดขึ้นไม่ใช่ผู้ประกอบการ คุณ ค่าของสินค้าเปลี่ยนไป เนื่องจากความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนตลอดเวลา การปรับปรุงคุณภาพ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการเพื่อผลผลิตสม่ำเสมอ ลดข้อผิดพลาด ลดการแก้ไข ลดการซ่อม ลดการสูญเสียวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ

จูแรน (Joseph Juran) คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ตรงและเหมาะสมกับการใช้งาน (fitness to use) และเป็น ที่พึงพอใจต่อลูกค้า 2 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติของผลผลิตที่ได้ตามความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า เพิ่มยอดขาย

2. ปราศจากความไม่มีประสิทธิภาพ ไร้ข้อบกพร่อง ไม่กลับมาทำใหม่ ลดการสูญเสีย ลดของเสีย ลดการตรวจสอบ ลดการร้องเรียนของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบ Crosby (Philip Crosby)

คุณภาพ หมายถึงคุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของผลิตภัณฑ์ ที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้ เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ส่วนประกอบทั้งหมดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งด้านการตลาด วิศวกรรม การผลิต และการซ่อมบำรุง ที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า สอดคล้องกับมาตรฐานซึ่งเป็นที่ต้องการ และคาดหวัง (ของลูกค้า)

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่สำคัญโดยรวมและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองความต้องการที่กำหนดและความต้องการโดยนัย (ISO 8402. 1994)

โดย สรุป คุณภาพหมายถึงเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดการและการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการดี ผลลัพธ์ที่ออกมา ก็จะดีตามไปด้วยได้ว่าเป็นการตอบสนองผู้ใช้และผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในผลผลิตนั่นเอง

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล Huse และ Cummings ได้ให้คำนิยามของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ไว้ใน 8 มิติคือ

1. การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and Fair Compensation) ค่าถามที่ใช้ในการสำรวจตรวจสอบก็จะเกี่ยวเนื่องกับ ฐานเงินเดือน (มีโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน) สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ

2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้วยการจัดหา ติดตั้ง และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมื่อที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายใดๆ อีกทั้งยังต้องมีแผนระวังภัยที่ดีด้วย

3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) มีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในห้อง นอกห้อง ศึกษาดูงาน รวมถึงการชมเชยให้รางวัลเมื่อมีผลงานที่ดี

4. การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Career Development) ด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน และตำแหน่งงาน ตลอดจนรวมถึงการโยกย้ายสลับสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานที่สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน ที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) การให้รู้จักแบ่งปัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีมทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงาน มีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสิ้น

6. การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) มีระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีช่องทางร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นได้ตามสมควร

7. การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) ให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัวเพื่อความผ่อนคลาย และมีเวลาครอบครัวเพื่อมีชีวิตที่ดีพร้อม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ทำประโยชน์กับสังคมและชุมชน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ไม่อายใครที่จะบอกต่อเพื่อน หรือคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานที่ใด และท่านทำหน้าที่อยู่ในส่วนไหนขององค์กร

ดังนั้น ถ้าองค์กรใดอยากสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานทุกคนแล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะช่วยเพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ถ้าเราลองสำรวจตรวจสอบให้ครบทั้ง 8 มิติ และพยายามทำแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น ย่อมได้ชื่อว่าเป็นองค์กรสร้างสุขให้แก่คนทำงานได้ไม่ยาก ซึ่งความผูกพันที่ลึกซึ้งแน่นแฟ้นนี้ ช่วยทำให้พนักงานทุกคนเป็นมืออาชีพที่สร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีคุณค่าให้แก่องค์กรในที่สุด

ปริมาณ (quantity)

ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ

ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง การควบคุมจำนวนงานที่พนักงานจะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้

การควบคุมปริมาณงาน หมายถึง ควบคุมจำนวนชิ้นงานที่เจ้าหน้าที่ในแผนกต่าง ๆ จะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้ เทคนิคในการควบคุมปริมาณงานอาจใช้แผนภูมิแกนต์ (Gantt Chart) ซึ่งมีลักษณะเป็นแผนภูมิแท่งแสดงความสัมพันธ์ของงานกับเวลา สถิติของผลงาน การตรวจงาน

เวลา (Time)

เวลา (Time) เป็นทรัพยากรที่มีค่า และไม่สามารถหาสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาทดแทนได้ บุคคลผู้ประสบผลสำเร็จ ล้วนแล้วแต่รู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารเวลาจึงถือเป็นความจำเป็นที่นักบริหารจะต้องตระหนัก และให้ความสำคัญ เพราะผู้บริหารเวลาเป็นก็คือผู้บริหารชีวิตเป็น

1. ความหมายของเวลาและความสำคัญของเวลา

1.1 ความหมายของเวลา

เวลา (Time) คือ มาตรวัดทุกสิ่งทุกอย่างอย่างต่อเนื่อง (Continuous Variable)

1.2 ประเภทของเวลา

1.2.1 เวลาทางกายภาพ (Physical Time) เป็นเวลาในเชิงสมมติใช้หน่วยเป็น ปี เดือน สัปดาห์ วัน ชั่วโมง นาที และวินาที

1.2.2 เวลาทางจิต (Psychological Time) เป็นเวลาตามความรู้สึกตามแต่การรับรู้ของบุคคลแต่ละคนซึ่งจะแตกต่างกันไป เช่น วัดเป็นความเร็ว ความช้า และความเบื่อหน่าย ฯลฯ

1.3 ความสำคัญของเวลา

1.3.1 เวลา คือชีวิต ไม่มีวันย้อนกลับ ไม่มีอะไรมาทดแทนได้

1.3.2 การปล่อยให้เวลาเสียไปเปล่า ๆ เท่ากับเป็นการปล่อยให้ชีวิตเสียไปเปล่า

1.3.3 การเป็นนายเหนือเวลาเท่ากับเป็นนายเหนือชีวิตอันจะได้รับประโยชน์สูงสุด

2. การบริหารเวลา

2.1 ความหมายของการบริหารเวลา

ศาสตราจารย์ Harold Koontz ให้ความหมายว่า “การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ เป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานนั้น”

2.2 ความหมายของการบริหาร

การบริหารเวลา คือ กระบวนการทำงานอย่างมีระบบ โดยใช้เวลาน้อยแต่ให้ผลคุ้มค่ามากที่สุด

3. การบริหารเวลาให้เกิดประสิทธิภาพ

3.1 การวางแผน (Planning)

3.1.1 การวางแผน เป็นหลักสำคัญของการทำงานการเรียน การทำงาน จึงต้องกำหนดจุดหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพ

3.1.2 ควรกำหนดแบบงานแต่ละปี เดือน สัปดาห์ และวัน

3.1.3 ฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัย

3.1.4 แม้ว่าการวางแผนจะต้องสิ้นเปลืองเวลาในตอนเริ่มแรก แต่ในขั้นสุดท้าย การวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

3.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน

3.2.1 กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน

3.2.2 งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไป

3.2.3 ให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญ ๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.2.4 แยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกัน เพื่อประหยัดเวลา

3.2.5 ทำให้เสร็จเป็นอย่าง ๆ ไปอย่างมีระบบเสมอ

3.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน

3.3.1 ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงานสังคม หรือการประชุมที่ไม่จำเป็น

3.3.2 ควรปฏิเสธบุคคลที่ขอติดต่อพบปะบ้าง ทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง

3.3.3 ให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร

3.3.4 มอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ควรทำอย่างมีประสิทธิภาพกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน

3.3.5 ควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ หาแนวทางให้รับกวนสมาธิการทำงานให้น้อย

3.4 การสั่งการ/เตือนคนเสมอ

3.4.1 สร้างวิธีที่ฉลาดขึ้น แต่ไม่ใช่คลังการจัดระบบจนเกินไป

3.4.2 ทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน

3.4.3 ทำอะไรมากเกินไป จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงาน

3.4.4 จงทำงานวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวานนี้ และทำวันพรุ่งนี้ให้ดีกว่าวันนี้

3.4.5 การทำอะไรอย่างสมบูรณ์ ชนิดไม่มีดีนั้นเปลืองเวลาโดยใช้เหตุ

3.4.6 ฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

3.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า

3.5.1 การรู้จักใช้เวลาคือการรู้จักวิธีการทำงานที่ฉลาด นั้นแสดงว่าจะมีเวลาสำหรับตัวเอง สำหรับครอบครัวและสำหรับสังคมมากขึ้น

3.5.2 อย่าทำตนเป็นบุคคลที่แยกตนออกจากงานไม่ได้ในบางครั้งหยุดพักผ่อนตามสมควรพอเหมาะ การทำงานติดต่อกันเป็นเวลายาวนาน อาจเกิดผลเสียได้

3.5.3 ฝึกมีวินัยในการทำงาน ไม่พลัดวันประกันพรุ่ง เพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า

3.5.4 การพบปะ/สังสรรค์/ รวมกิจกรรมสังคม จะต้องเป็นเรื่องที่สร้างสรรค์ไม่เสียเวลากับเรื่องไร้สาระ นำไปสู่ปัญหาไม่มีที่สิ้นสุด สิ้นเปลืองเวลาโดยใช่เหตุ

3.5.5 คนที่รู้จักใช้เวลา “เป็น” เท่านั้นจึงจะมีเสรีภาพให้กับ “ชีวิต” ที่แท้จริง

4. การจัดแบ่งเวลาและงาน

4.1 การจัดแบ่งเวลาและงาน

โดยใช้ตารางเมื่อสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานได้แล้ว ก็พิจารณาใช้ตารางแบ่งเวลาและงานเข้าช่วยโดยการเขียนงานใส่ช่องที่เหมาะสมกับการใช้เวลาตามตาราง ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเวลานั้นจะต้องทำอะไร หรือให้ใครไปทำอะไร ข้อสำคัญ ต้องไม่ลืมว่าผู้บริหารที่ดีคือผู้ที่ทำให้งานเสร็จ ไม่ใช่ทำงานให้เสร็จ

4.2 ประโยชน์ของการบริหารเวลา

เมื่อเวลาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มีจำกัด ไม่อาจจะหาสิ่งอื่นมาทดแทนได้ ในฐานะผู้บริหารหากเวลาได้ประโยชน์คุ้มค่า เหมาะสมย่อมเกิดประโยชน์ทั้งส่วนรวมและส่วนตัว เพราะสามารถทำงานที่สำคัญได้เสร็จตามกำหนด ไม่ทำงานซ้ำซ้อน รู้จักสร้างตนสร้างความรับผิดชอบ สร้างทีมงานทั้งการมีส่วนร่วมเลือกทำงานให้คุ้มค่ากับเวลาและที่สำคัญมีความสุขกับการทำงาน

4.3 ข้อเสนอแนะในการบริหารเวลา

เรียงลำดับความสำคัญของงานว่างงานใดควรทำให้เสร็จก่อน และควรหยุดรับทำกิจกรรมหลายอย่างเมื่อมีเวลาจำกัด และควรกำหนดตารางเวลาล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และพยายามทำให้ได้ตามกำหนด โดยเผื่อความยืดหยุ่นไว้บ้าง ตารางเวลาล่วงหน้าที่ควรจัดทำ เช่น ตารางต่อวัน, ตารางต่อสัปดาห์, ตารางต่อเดือน , ตารางต่อภาคเรียนและตารางต่อปี

การบริหารเวลาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ในสังคม ที่มีความสลับซับซ้อน กิจกรรมทางสังคมมีความเคลื่อนไหว (Dynamic) จนตามไม่ทันสภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนไปไม่มีวันสิ้นสุด ผู้ที่มองเห็นคุณค่าของเวลาและสามารถบริหารเวลาที่มีอยู่ให้บังเกิดผลประโยชน์ย่อมเป็นผู้ได้เปรียบ และจะสามารถขจัดปัญหาอันเป็นผลมาจากความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ รอบข้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นย่อมนัยความว่าบุคคลนั้นได้ควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างไว้ในมือได้แล้ว ทั้งนี้ด้วยสาเหตุเพียงประการเดียว คือ การบริหารเวลาเป็น

5. วิธีการ (method)

วิธีการทำงาน (Method) มีลักษณะเป็นแผนอีกประเภทหนึ่งซึ่งมีรายละเอียดมากกว่าวิธีการปฏิบัติงาน วิธีการเปรียบเสมือนคู่มือหรือเครื่องมือที่เป็นสื่อในการทำงานแต่ละประเภทให้ประสบความสำเร็จ

วิธีการทำงาน (method) เป็นลักษณะของแผนชนิดหนึ่งที่บอกให้ทราบแนวทางการปฏิบัติงานที่ละเอียด สมบูรณ์กว่าระเบียบวิธีปฏิบัติ วิธีการทำงานจะพบเห็นในหน่วยงานปฏิบัติซึ่งต้องแจ่มแจ้งถึงกรรมวิธีที่บุคลากร จะต้องกระทำทุกขั้นตอนโดยละเอียด

มิลเลท (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (สถิต คำลาเลี้ยง, 2544: 13; อ้างอิงจาก Simon. n.d.) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

- เมื่อ
- | | | |
|---|---|---|
| E | = | Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน |
| O | = | Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา |
| I | = | Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร |
| S | = | Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ |

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะขวัญ (2510: 5) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้ารวมถึงความพึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (คหาฐ พรหมายน. 2545: 14; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีประสิทธิภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความหมายของการปฏิบัติงาน

เซอร์เมอร์ธอน (Schermerhon. 1966: 785) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และ จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ และ ค่านิยม เป็นต้น

เซอร์เมอร์ธอน (Schermerhon. 1966: 48) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้
2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจ ของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้
3. การสนับสนุนจากองค์กร ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และ 9 สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 56) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถ ความถนัด ทักษะ และประสบการณ์
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัวเอง และเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระตุ้นให้อยากทำงานมากขึ้น
3. การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม
5. ความมั่นคงและปลอดภัย
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน
7. โอกาสในด้านการเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะ ความสามารถด้านวิชาชีพ
8. โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
9. เงินเดือนและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน ที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพ
10. สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ
11. การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานให้ตนเองเป็นเลิศ

สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (คทาฐ พรหมายน. 2545: 12; อ้างอิงจาก Becker; & Neuhauser. n.d.) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าความสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติ และ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาร์น (Katz; & Kahn. 1978: 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความ เป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยอนนท์ (คชาวุธ พรหมายน. 2545: 15-16; อ้างอิงจาก นฤมล กิตตะยอนนท์. ม.ป.ป.) ได้เสนอ ว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทนความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพคุณวุฒิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้ว ให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

ความหมายของ มาตรฐานการปฏิบัติงาน(Performance Standard)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2529: 53) ได้ให้ความหมายไว้ว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีการรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องมาจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปแบบของคุณภาพองค์การจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลใน การปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

หลังจากกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติงาน(Performance Standard) ต้องมีการระบุ เกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงาน(Performance Criteria)ด้วย

มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานสมรรถนะ หรือมาตรฐานอาชีพ และหมายรวมถึงมาตรฐานฝีมือแรงงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายอย่างสรุปได้ ดังนี้

Eliment of Competence ในการกำหนดมาตรฐานอาชีพ หรือมาตรฐานสมรรถนะและมาตรฐานฝีมือแรงงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น จะต้องกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) โดยใช้เทคนิค Functional Analysis เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์และพัฒนาเกณฑ์การปฏิบัติงาน

เกณฑ์การปฏิบัติงาน คือการกำหนดผลลัพธ์ที่วัดได้ของแต่ละสมรรถนะย่อยที่สามารถวัดออกมาเป็นผลของงานได้ชัดเจน โดยมีเงื่อนไขที่ว่า

1. ถ้าสมรรถนะย่อยมีเกณฑ์การปฏิบัติงานน้อยเกินไป ควรกำหนดเป็นสมรรถนะย่อยหรือไม่
2. ถ้าสมรรถนะย่อยมีเกณฑ์การปฏิบัติมากเกินไป ควรแยกเป็นหน่วยสมรรถนะย่อยใหม่หรือไม่

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้คุณค่าและประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามที่อลองกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2539: 71-72) ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐาน

2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

3. ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

4. ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

วิธีกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น เราสามารถทำได้หลายวิธี แต่หลายหน่วยงานจะนิยมใช้มากอยู่ 4 วิธี

1. Historical Standard เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่ม หรือลดให้ต่ำลงให้เหมาะสมกับสภาพหรือสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น

2. Market Standard เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

3. Engineering Standard เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหว และเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and Motion Study) ทั้งนี้ เพื่อหาเวลามาตรฐาน(Standard Time)

4. Subjective Standard เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการ ได้อธิบายแนวทาง พอสรุปได้ดังนี้ (ชลิดา ศรมณี; และพูนศรี สงวนชีพ. 2528: 184-185)

1. เลือกรายงานหลักของแต่ละตำแหน่ง มาทำการวิเคราะห์ โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ประกอบ

2. พิจารณาวางเงื่อนไข หรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใดจากตำแหน่งนั้นไม่ว่าจะเป็น ปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือ ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานองค์กร หรือ สถานประกอบการ

3. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ เพื่อปรึกษาหารือ และหาข้อตกลงร่วมกัน

4. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

5. ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้ว นำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

6. พิจารณาปรับปรุง หรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมด พอสรุปได้ว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น ต้องพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ที่ถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติในงานนั้นๆ ซึ่งสามารถนำแนวคิดข้างต้นนำมาประยุกต์ ในการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานและเป็นแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์การปฏิบัติงานและเกณฑ์การประเมินทักษะฝีมือในกระบวนการฝึกอบรมทักษะฝีมือแรงงานต่อไปได้

5. ข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา และโครงสร้างการบริหารงาน

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์

ชื่อบริษัท	: บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้ง	: 132 อาคารสินธร 1 ชั้น 2, 3 และ 9 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2205-7000 โทรสาร 0-2205-7171 เว็บไซต์ www.cgsec.co.th
ทะเบียนบริษัท	: 0107537000572
ประเภทธุรกิจ	: ประกอบธุรกิจโดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภท ก. จากกระทรวงการคลัง ปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ให้ประกอบธุรกิจ ประเภทต่างๆ ตามใบอนุญาต ได้แก่ 1. การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ 2. การค้าหลักทรัพย์ 3. การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ 4. การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน 5. การจัดการกองทุนรวม 6. การจัดการกองทุนส่วนบุคคล 7. กิจการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ 8. การจัดการเงินร่วมลงทุน 9. กิจการตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
ทุนจดทะเบียน	: 3,149,549,316 บาท
ทุนชำระแล้ว	: 2,330,759,812 บาท
แบ่งออกเป็น	: หุ้นสามัญ 2,330,759,812 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท
สำนักงานสาขา	: สำนักงานสาขาของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 มีดังต่อไปนี้

กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	ภาคกลาง และ ภาค ตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ลาดพร้าว ปิ่นเกล้า 1 ปิ่นเกล้า 2 งามวงศ์วาน บางนา เสริมมิตร สีลม 1 สีลม 2 สีลม 3 บางแค พญาไท สำโรง บางบัวทอง เพลินจิต แจ้งวัฒนะ เซ็นทรัลเวิลด์	เพชรบุรี สระบุรี นครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี ฉะเชิงเทรา ชัยชนะ พัทธยา ระยอง	เชียงใหม่ เชียงใหม่ (นครพิงค์) เชียงใหม่ (แม่เหียะ) ลำปาง พะเยา นครสวรรค์ พิษณุโลก เชียงราย ลำพูน	ภูเก็ต ตรัง นครศรีธรรมราช 1 นครศรีธรรมราช 2 นครศรีธรรมราช 3 สงขลา ชุมพร ลีการ์เด็นส์ พลาซ่า หาดใหญ่ นภลัยเพลส หาดใหญ่ จุลติศ หาดใหญ่	สุรินทร์ ศรีสะเกษ นครราชสีมา 1 เดอะมอลล์นครราชสีมา ขอนแก่น อุบลราชธานี บุรีรัมย์ อุดรธานี

ภาพประกอบ 2 สำนักงานสาขาของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ปี 2509 – ปี 2539

- ปี 2509 จัดทะเบียนก่อตั้ง “บริษัท แอ็ดคินชั่น เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด”
- ปี 2517 สมัครงและได้รับเลือกเป็นบริษัทสมาชิกหมายเลข 3 ของตลาดหลักทรัพย์ฯ
- ปี 2522 เปลี่ยนแปลงชื่อเป็น “บริษัทหลักทรัพย์ แอ็ดคินชั่น จำกัด”
- ปี 2534 หุ้่นสามัญของบริษัทฯ ได้รับอนุมัติให้เป็นหลักทรัพย์รับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์ฯ
- ปี 2536 หุ้่นสามัญของบริษัทฯ ได้รับอนุมัติให้เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน
- ปี 2537 แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 200 ล้านบาท เป็น 600 ล้านบาท

ปี 2540 – ปี 2552

- ปี 2540 แก้ไขข้อบังคับเพื่อขยายสัดส่วนการถือหุ้่นของชาวต่างชาติ จากเดิมร้อยละ 25 เป็นร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้่นที่ออกจำหน่ายทั้งหมด และได้จดทะเบียนเพิ่มทุนเป็นระยะๆ

ปี 2542 เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 1,785 ล้านบาท เพื่อรองรับการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญชุดที่ 1 และชุดที่ 2 ซึ่งได้หมดอายุไปแล้วเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2544 และวันที่ 14 ธันวาคม 2545 ตามลำดับ

ปี 2545 เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 2,414.16 ล้านบาท เพื่อซื้อหุ้นสามัญจำนวนร้อยละ 99.99 ของทุนจดทะเบียนชำระแล้วของ Indosuez W.I. Carr Securities (Thailand) Limited ซึ่งบริษัท ได้ซื้อบริษัทดังกล่าวเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทหลักทรัพย์ โอบี จำกัด” และ “บริษัทหลักทรัพย์ เอเพกซ์ จำกัด” ตามลำดับ

เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 4,916.51 ล้านบาท เพื่อรองรับการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญชุดที่ 3 และชุดที่ 4 ซึ่งได้หมดอายุไปแล้วเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2547 และวันที่ 16 มกราคม 2549 ตามลำดับ

ปี 2546 เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของคณะกรรมการ โดยนายอุดม วิทยากัย ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และนางอาภา คีวฉา ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร

ปี 2547 เพิ่มทุนจดทะเบียนชำระแล้วเป็น 3,223.10 ล้านบาท จากการใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญของใบสำคัญแสดงสิทธิ ชุดที่ 3

ปี 2549 เพิ่มทุนจดทะเบียนชำระแล้วเป็น 4,195.89 ล้านบาท จากการใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญของใบสำคัญแสดงสิทธิ ชุดที่ 4

เปลี่ยนแปลงโครงสร้างของคณะกรรมการ โดยศาสตราจารย์ ประยูร จินดาประดิษฐ์ ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ และนายสตาวัช เตชะอุบล ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

ปิดและควบรวมสาขาจำนวน 23 สาขา

ปี 2550 ปิดและควบรวมสาขาจำนวน 4 สาขา และเปิดสาขาเพิ่มเติมจำนวน 1 สาขา

โอนทุนสำรองและทุนสำรองส่วนล้ามูลค่าหุ้นจำนวน 813.67 ล้านบาท เพื่อชดเชยผลขาดทุนสะสม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ซึ่งมีจำนวน 901.67 ล้านบาท เมื่อแล้วเสร็จคงเหลือผลขาดทุนสะสมจำนวน 87.99 ล้านบาท

เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท

ลดทุนจดทะเบียนชำระแล้วของบริษัทหลักทรัพย์ เอเพกซ์ จำกัด จากเดิม 482.05 ล้านบาท ให้คงเหลือจำนวน 120.51 ล้านบาท เพื่อเตรียมความพร้อมในการจำหน่ายหุ้นทั้งหมดในบริษัทดังกล่าว

ปี 2551 จำหน่ายหุ้นทั้งหมดในบริษัทหลักทรัพย์ เอเพกซ์ จำกัด ให้แก่ Merrill Lynch Holdings (Mauritius)

คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์มอบใบอนุญาตประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าให้แก่บริษัท และเริ่มให้บริการด้านธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเภทการเป็นนายหน้าซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

กระทรวงการคลัง ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์แบบ ก. ซึ่งเป็นใบอนุญาตที่สามารถประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ได้ครบทุกประเภทให้แก่บริษัทฯ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์อนุญาตให้บริษัทฯ เริ่มประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์

ปิดและควบรวมสาขาจำนวน 4 สาขา

ปี 2552 ลงทุนเพิ่มเติมในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) รวม เป็น ร้อยละ 22.5 ของทุนจดทะเบียนของบริษัทดังกล่าว มีผลให้บริษัทดังกล่าวเปลี่ยนสถานะเป็นบริษัทร่วม

เปิดสาขาเพิ่มเติมจำนวน 16 สาขา และปิดและควบรวมสาขาจำนวน 3 สาขา

ลดทุนจดทะเบียนที่ยังไม่ได้เรียกชำระ จากจำนวน 4,916.51 ล้านบาท ให้คงเหลือ 4,195.89 ล้านบาท โดยการตัดหุ้นสามัญที่ยังไม่ได้จำหน่ายจำนวน 720.62 ล้านหุ้น

ลดทุนจดทะเบียนชำระแล้ว จากจำนวน 4,195.89 ล้านบาท ให้คงเหลือ 4,038.14 ล้านบาท โดยการลดจำนวนหุ้นให้น้อยลงจำนวน 157.75 ล้านหุ้น เพื่อชดเชยผลขาดทุนสะสม ณ วันที่ 30 กันยายน 2551 ซึ่งมีจำนวน 157.75 ล้านบาท

ลดทุนจดทะเบียนชำระแล้ว จากจำนวน 4,038.14 ล้านบาท ให้คงเหลือ 2,300.00 ล้านบาท โดยการลดจำนวนหุ้นให้น้อยลงจำนวน 1,738.14 ล้านหุ้น เพื่อคืนเงินทุนบางส่วนจำนวน 1,738.14 ล้านบาท ให้แก่ผู้ถือหุ้น

เปลี่ยนแปลงชื่อจดทะเบียนของบริษัทฯ จากเดิม “บริษัทหลักทรัพย์ แอ็ดคินชั่น จำกัด (มหาชน)” เป็น “บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)”

ลดทุนจดทะเบียนชำระแล้ว จากจำนวน 2,300.00 ล้านบาท ให้คงเหลือ 1,866.37 ล้านบาท โดยการลดจำนวนหุ้นให้น้อยลงจำนวน 433.63 ล้านหุ้น เพื่อชดเชยผลขาดทุนสะสม ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2552 จำนวน 433.63 ล้านบาท

ออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่ จำนวนไม่เกิน 466.59 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.00 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น ในอัตรา 4 หุ้นเดิม ต่อ 1 หุ้นใหม่ ในราคาหุ้นละ 1.30 บาท

ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ รุ่นที่ 5 จำนวนไม่เกิน 466.59 ล้านหน่วย ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมที่จองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนและได้รับการจัดสรรหุ้น ในอัตรา 1 หุ้นสามัญใหม่ ต่อ 1 หน่วยใบสำคัญแสดงสิทธิ โดยไม่คิดมูลค่า ทั้งนี้ ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วย สามารถใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น ในราคาหุ้นละ 1.50 บาท

ออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ ให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และ/หรือที่ปรึกษาของบริษัทฯ ตามโครงการ ESOP ครั้งที่ 1 จำนวนไม่เกิน 350.00 ล้านหน่วย โดยไม่คิดมูลค่า ทั้งนี้ ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วย สามารถใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น ในราคาหุ้นละ 1.50 บาท

เพิ่มทุนจดทะเบียน จากจำนวน 1,866.37 ล้านบาท เป็น 3,149.55 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 1,283.18 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.00 บาท

บุคลากร

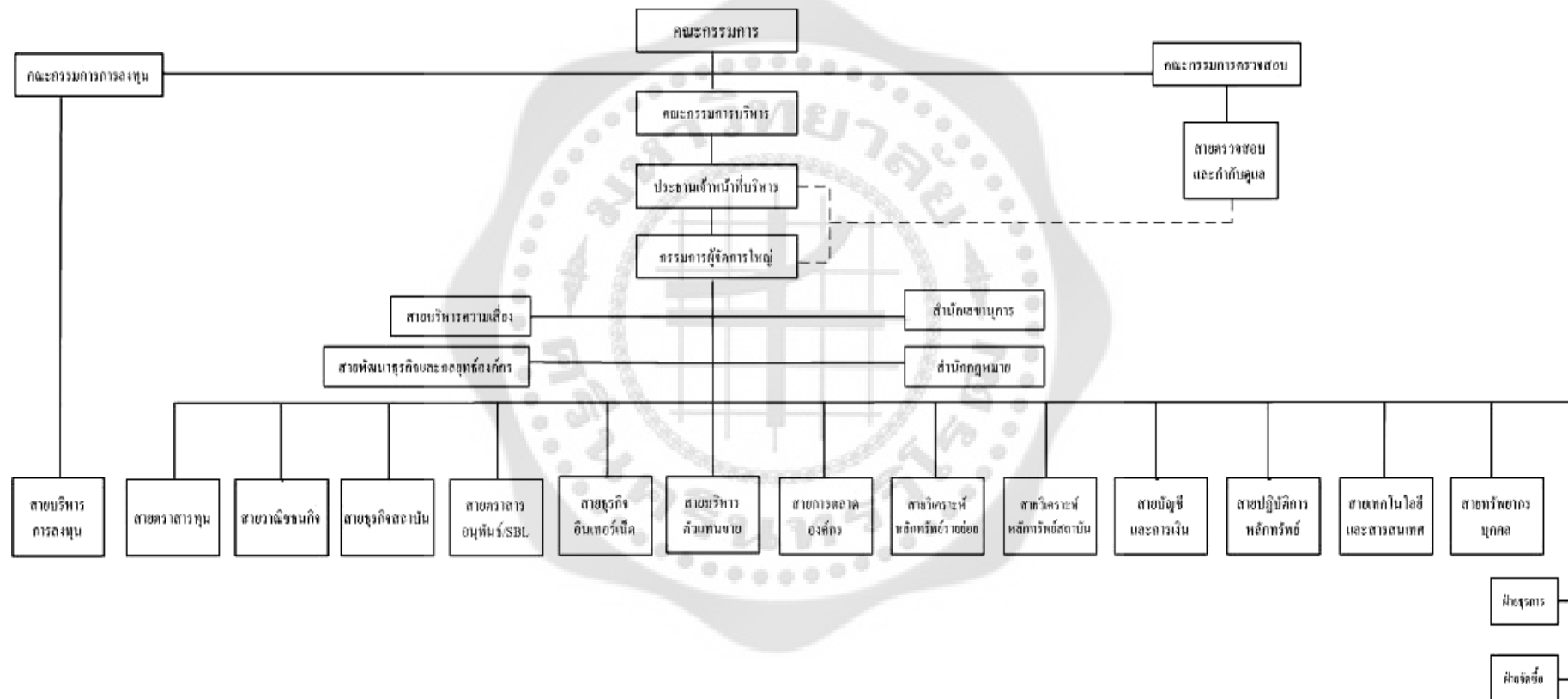
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทฯ มีพนักงานทั้งสิ้น 881 คน เป็นพนักงานที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่จำนวน 343 คน และพนักงานประจำอยู่ที่สำนักงานสาขา 50 แห่ง จำนวน 538 คน ซึ่งสามารถแบ่งตามสายงานหลัก ได้ดังนี้

สายงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์	650 คน
สายงานพาณิชย์	11 คน
สายงานด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	36 คน
สายวิเคราะห์หลักทรัพย์	11 คน
สายบัญชีและการเงิน	12 คน
สายตรวจสอบและกำกับดูแล	11 คน
สายบริหาร และอื่นๆ	150 คน
รวม	881 คน

สำหรับปี 2553 และ ปี 2552 บริษัทฯ จ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงานรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 680.93 ล้านบาท และ 402.33 ล้านบาท ในรูปของเงินเดือน โบนัส เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าครองชีพ ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่การตลาด/ผู้บริหาร ส่วนแบ่งกำไรจากการบริหารสาขา/ทีมค้าหลักทรัพย์ และผลประโยชน์อื่นๆ

โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553

บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แผนภูมิการแบ่งส่วนงาน



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการจัดการของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

รายชื่อและตำแหน่งผู้บริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 ผู้บริหารของบริษัทฯ มี
รายนามดังต่อไปนี้

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
นายสดาวุธ เตชะอุบล	ประธานกรรมการบริหาร
นายสุรพล ขวัญใจธัญญา	กรรมการและรองประธานกรรมการบริหาร
ดร.ประสิทธิ์ ศรีสุวรรณ	รักษาการประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่
น.ส. สุธิตา จิระพัฒน์สกุล	กรรมการและกรรมการผู้จัดการสายตราสารทุน
นายชูพงศ์ ธนเศรษฐกร	กรรมการผู้จัดการ สายวาณิชธนกิจ
นางพรณี เถกิงเกียรติ	กรรมการผู้จัดการ สายตราสารทุน
นายสุวิทย์ รัตนยานนท์	กรรมการผู้จัดการ สายตราสารทุน
นายเดชา แสงคำ	กรรมการผู้จัดการ สายตราสารทุน
น.ส. เนตรชนก อาณาวรรณ	รักษาการผู้ดำรงตำแหน่งสูงสุดสายสายบัญชีและการเงิน และผู้อำนวยการอาวุโส สายบัญชีและการเงิน

ภาพประกอบ 4 รายชื่อและตำแหน่งผู้บริหารของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

การประกอบธุรกิจ ภาพรวมการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัท

บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ 9 ประเภท ตามที่
ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง และคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
ดังต่อไปนี้

1. การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์
2. การค้าหลักทรัพย์
3. การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์
4. การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน
5. การจัดการกองทุนรวม
6. การจัดการกองทุนส่วนบุคคล
7. กิจการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์
8. การจัดการเงินร่วมลงทุน
9. กิจการตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

บริษัทร่วม

บริษัทฯ ได้ลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) รวมแล้ว
เป็นร้อยละ 24.92 ของทุนจดทะเบียนของบริษัทดังกล่าว จึงทำให้บริษัทนั้นมีสถานะเป็นบริษัทร่วม
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักประเภทจัดการ

กองทุน โดยได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภท “กิจการจัดการลงทุน” เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2518 บริษัทดังกล่าวดำเนินธุรกิจรวม 4 ประเภท คือ

1. ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภท “กิจการจัดการลงทุน”
2. เป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
3. เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์
4. ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภท “การจัดการกองทุนส่วนบุคคล”

ปัจจุบัน บริษัทดังกล่าวมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 120 ล้านบาท ประกอบด้วยหุ้นสามัญจำนวน 120 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ

รายได้	งบการเงินที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย *					
	2553		2552		2551**	
	ล้านบาท	ร้อยละ ของ รายได้ รวม	ล้านบาท	ร้อยละ ของ รายได้ รวม	ล้านบาท	ร้อยละ ของ รายได้ รวม
ค่านายหน้า	1,292.00	80.18	794.67	88.54	417.27	74.95
- ค่านายหน้าจากการซื้อขายหลักทรัพย์	1,221.41	75.79	756.18	84.25	412.82	74.15
- ค่านายหน้าจากการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า	70.59	4.38	38.49	4.29	4.45	0.80
ค่าธรรมเนียมและบริการ	16.54	1.03	23.55	2.62	1.37	0.25
กำไร (ขาดทุน) จากการซื้อขายหลักทรัพย์	164.61	10.21	(92.64)	(10.32)	(194.95)	(35.02)
กำไร (ขาดทุน) จากการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า	0.58	0.04	(0.04)	(0.00)	(0.04)	(0.01)
ดอกเบี้ยและเงินปันผล	35.43	2.20	31.16	3.47	93.35	16.77
ดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมเพื่อซื้อหลักทรัพย์	49.85	3.09	32.11	3.58	53.77	9.66
กำไรจากการขายเงินลงทุนในบริษัทย่อย	-	-	-	-	151.40	27.19
ส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนในบริษัทร่วม	45.76	2.84	26.54	2.96	5.96	1.07
ค่านายหน้าจัดการธุรกรรม	-	-	44.33	4.94	-	-
โอนกลับค่าเผื่อการด้อยค่าเงินลงทุน	-	-	19.49	2.17	11.00	1.98
รายได้อื่น	6.70	0.42	18.35	2.04	17.60	3.16
รายได้รวม	1,611.47	100.00	897.52	100.00	556.73	100.00

ภาพประกอบ 5 โครงสร้างรายได้ของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ

* เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2552 บริษัทฯ ได้มีการลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติมจนกระทั่งเปลี่ยนสถานะจากเงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อขายเป็นเงินลงทุนในบริษัทร่วม ดังนั้นงบดุลที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสีย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ได้มีการจัดทำขึ้นใหม่ เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบกับงบการเงินที่แสดงเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้เสียสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2552

** เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551 บริษัทฯ ได้ขายเงินลงทุนในบริษัทหลักทรัพย์ เอเพกซ์ จำกัด ทั้งหมดให้บริษัทแห่งหนึ่ง บริษัทฯ จึงไม่ได้จัดทำงบดุลรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 และงบกำไรขาดทุนรวม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้นรวม และงบกระแสเงินสดรวมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 เนื่องจากรายการค้าที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 9 มกราคม 2551 ไม่เป็นสาระสำคัญ

โปรดดูรายละเอียดประกอบเกี่ยวกับนโยบายเงินลงทุนในหัวข้อสินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง รายได้ของบริษัทฯ ในหัวข้อคำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

การควบคุมภายใน

บริษัทฯ มีคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำหน้าที่พิจารณาทบทวนความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน การบริหาร การจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม การรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน และถูกต้อง การทบทวนการปฏิบัติงานและพัฒนากระบวนการของสายตรวจสอบและกำกับดูแลให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการประชุมร่วมกับฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง ทั้งนี้คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยในปี 2553 คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุม รวมทั้งหมด 8 ครั้ง

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 โดยมีกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยการพิจารณาจากข้อมูลและรายงานต่างๆ รวมถึงการซักถามจากฝ่ายบริหารเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านองค์กรและสภาพแวดล้อม ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และด้านระบบการติดตาม ซึ่งภายหลังจากการประเมินแล้ว คณะกรรมการบริษัทฯ มีความเห็นว่าบริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในในเรื่องดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอแล้ว สำหรับระบบการควบคุมภายในด้านอื่นๆ คณะกรรมการบริษัทฯ เห็นว่าบริษัทฯ ได้มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอแล้วเช่นกัน

การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทฯ เชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า การที่บริษัทฯ มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำบริษัทฯ ไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่สำคัญสูงสุด รวมถึงเสริมสร้างให้บริษัทฯ มีระบบของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานของการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นในระยะยาว คณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้มีนโยบายที่จะส่งเสริม และผลักดันให้เกิดระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับหน่วยงาน และบุคลากรของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ภายใต้หลักของการบริหารจัดการที่ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันกาล ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้ำ บริษัทฯ และผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

กิจกรรมอบรมและสัมมนา

1. การซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.1 หัวข้อการอบรม

1.1.1 กลยุทธ์การลงทุนอย่างมืออาชีพ...สไตร์ล Online Investors

- รู้จักช่องทางการซื้อขาย ของมืออาชีพ
- เลือกหุ้นอย่างมืออาชีพ ด้วยปัจจัยพื้นฐาน
- เลือกหุ้นอย่างมืออาชีพ ด้วยปัจจัยเทคนิค
- ลดความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ ด้วยการบริหารพอร์ต

1.1.2 Internet trading...เทคนิคการลงทุนในหุ้นด้วยตนเอง

- ทำไมต้องลงทุนในหุ้น
- จะซื้อขายหุ้นต้องรู้จักกลไกซื้อขาย
- Internet Trading ง่ายแค่คลิก
- ฉลาดเลือกหุ้นด้วยตัวคุณเอง
- ฉลาดใช้ข้อมูลช่วยตัดสินใจลงทุน

2. การวางแผนและใช้จ่ายเงินอย่างชาญฉลาด

2.1 การซื้อขายอนุพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.1.1 หัวข้อการอบรม

- ความหมายและลักษณะของอนุพันธ์
- ประโยชน์ของอนุพันธ์
- ประเภทของอนุพันธ์
- ภาพรวมตลาดอนุพันธ์ในประเทศไทย
- รู้จักกับสินค้าในตลาดอนุพันธ์
- ซื้อขายอนุพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตง่ายแค่คลิก

- 2.1.2 การซื้อขายหลักทรัพย์ต่างประเทศ
- 2.2 หัวข้อการอบรม
 - 2.2.1 ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถลงทุนในต่างประเทศ
 - 2.2.2 กฎระเบียบ และข้อบังคับสำหรับนักลงทุน
 - 2.2.3 ภาษีสำหรับการลงทุนในต่างประเทศ
 - 2.2.4 Conversion Fee
 - 2.2.5 การลงทุนในกองทุน Exchange Traded Fund (ETF)
 - 2.2.6 ขั้นตอนการเปิดบัญชี และการฝากเงิน - ถอนเงิน
 - 2.2.7 ค่าคอมมิชชั่น, ค่า Foreign Charge และวันชำระราคา
 - 2.2.8 การดูข้อมูล Real time ผ่านโปรแกรม OASIS
 - 2.2.9 การส่งคำสั่งซื้อ - ขายหลักทรัพย์ในต่างประเทศ
 - 2.2.10 ข้อดีของการลงทุนในต่างประเทศ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พริตดา วิเชียรปัญญา (2547: 32-33) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคนสู่คน และคนสู่ข้อมูลข่าวสารในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งหมายถึงกระบวนการที่เป็นเครื่องมือที่เพิ่มมูลค่าของกิจการองค์กร กลุ่มคน หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กรอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้ หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุลเป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์การ

กิตติญาภรณ์ ชุยลา (2548) วิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน กิ่งอำเภอนองหิน จังหวัดเลย สรุปและรายงานการวิจัยว่า เทศบาลตำบลหนองหินมีสภาพการบริหารจัดการที่มีความพร้อมในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณแต่ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี หลังจากใช้การจัดการความรู้โดยแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บและนำความรู้ไปใช้ ก่อให้เกิดคณะทำงานจัดการความรู้หลากหลายมากขึ้น ทุกสัปดาห์ในวันศุกร์เวลา 15.00 น. มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรทำให้เทศบาลตำบลหนองหิน มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ “พร้อมใช้” เกิดประสบการณ์ในการจัดการความรู้ บุคลากรมีวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับองค์กรอื่นๆ จากการจัดการความรู้ ส่งผลให้เทศบาลตำบลหนองหินเกิดการพัฒนางาน คน และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จิราพร ชายสวัสดิ์ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อขั้นตอนการจัดการความรู้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ“ปานกลาง” เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเรียนรู้ และด้านการค้นหาความรู้ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ในระดับ “ปานกลาง”



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงแนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ของบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 881 คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ 31 ธันวาคม 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 1088) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 ตามสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดของประชากร (881 คน)
	e	คือ	ค่าสัดส่วนความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.05)

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าในสูตร)

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$

$$= \frac{881}{1 + (881 \times 0.05^2)}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 275 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 31.25% เพื่อจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น โดยจำนวนที่เพิ่มขึ้นเท่ากับ 125 คน ซึ่งรวมได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการ สุ่มพนักงานจาก 2 สายงานหลัก ได้แก่ สายงานบริหารส่วนหน้าและสายงานสนับสนุน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีแบบทอนสัดส่วน โดยกำหนดว่าในแต่ละสายงานมีการเก็บจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

สายงาน		จำนวน พนักงาน (คน)	วิธี ทอนสัดส่วน (คน)
1.สายงานบริหารส่วนหน้า	ด้านธุรกิจหลักทรัพย์	650	295
2.สายงานสนับสนุน	ด้านพาณิชย์กิจ	11	11
	ด้านเทคโนโลยีและ สารสนเทศ	36	36
	ด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์	11	11
	ด้านบัญชีและการเงิน	12	12
	ด้านตรวจสอบและกำกับดูแล	11	11
	ด้านสายบริหารและอื่นๆ	150	150
รวม		881	400

โดยทำการจับสลากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืนจากจำนวนพนักงานทั้งหมด 400 คน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามความสะดวกเพื่อให้ได้ตัวอย่างพนักงานที่กำหนด

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ผู้วิจัยกำหนดค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ผลดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เท่ากับ 0.7568

ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.7180

ค่าความเชื่อมั่นภาพรวม เท่ากับ 0.8382

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกำหนดไว้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปแจก 400 ชุด ได้รับกลับมา 400 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถาม 1 ชุดประกอบไปด้วย 3 ตอนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ละให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด โดยมีรายละเอียดการใช้ระดับวัดข้อมูลดังนี้

1) เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- ชาย
- หญิง

2) อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เริ่มต้นที่อายุ 25 ปีถึง 46 ปีขึ้นไป โดยถือเกณฑ์ค่าความเฉลี่ยของพนักงานในบริษัท โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 26-35 ปี
- 36-45 ปี
- 46 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- โสด หม้าย และ หย่าร้าง
- สมรส (ยังไม่มีบุตร)
- สมรส (บุตรยังเล็ก อายุ 0-15 ปี)
- สมรส (บุตรโต อายุ 15ปีขึ้นไป)

4) ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ดังนี้

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ปริญญาโทขึ้นไป

5) ระดับตำแหน่งงานของพนักงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- ผู้บริหารระดับต้น
- ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป

6) สายงานการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- ด้านธุรกิจหลักทรัพย์
- ด้านวาณิชธนกิจ
- ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

- ด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์
- บัญชีและการเงิน
- ตรวจสอบและกำกับดูแล
- สายบริหารอื่นๆ

Scale) ดังนี้

7) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 2-5 ปี
- 6-9 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

ดังนี้

8) ลักษณะที่พ้องอาศัย ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ(Nominal Scale)

- ห้องเช่า คอนโดมิเนียม
- ทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์
- บ้านเดี่ยว

ส่วนที่ 2 แนวคิดการพัฒนองค์กร: ทฤษฎีและกระบวนการจัดการความรู้โดยมีองค์ประกอบย่อย 4 ด้านดังนี้

- 1) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)
- 2) การดึงความรู้ (Externalization)
- 3) การรวบรวมความรู้ (Combination)
- 4) การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)

แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert Scale) ทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยการแบ่งแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|----------------------|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | 4 | คะแนน |
| ไม่ทราบแน่ชัด | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1 | คะแนน |

การอภิปรายผลจะใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง การพัฒนาองค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง การพัฒนาองค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง การพัฒนาองค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง การพัฒนาองค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง การพัฒนาองค์กรในการจัดการความรู้อยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์คันทรี กรู๊ป จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert Scale) ทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ โดยการแบ่งแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่ทราบแน่ชัด	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

การอภิปรายผลจะใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
องค์กรมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
องค์กรมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
องค์กรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
องค์กรน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
องค์กรน้อยมาก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษา เกี่ยวกับ แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีแหล่งที่มา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 105) ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แบบเฉพาะเจาะจง เพื่อวัตถุประสงค์ในการสำรวจหาเหตุผลจากการวิจัย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 88; Churchill; & Iacobucci. 2002) โดยการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ถูกรวบรวมหรือได้ถูกบันทึกขึ้นโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาก่อนความต้องการในปัจจุบันของผู้วิจัย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 88; อ้างอิงจาก Zikmund. 2003) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ อินเทอร์เน็ต ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ทฤษฎีและกระบวนการจัดการความรู้, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่เป็นผลค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลด้านข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพ
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
- 1.1.5 ตำแหน่งงาน
- 1.1.6 สายงานการปฏิบัติ
- 1.1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 1.1.8 ลักษณะที่พำนักอาศัย

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่

- 1.2.1 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)
- 1.2.2 การดึงความรู้ (Externalization)
- 1.2.3 การรวบรวมความรู้ (Combination)
- 1.2.4 การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่

- 1.3.1 ด้านต้นทุน
- 1.3.2 ด้านคุณภาพ
- 1.3.3 ด้านปริมาณ
- 1.3.4 ด้านเวลา
- 1.3.5 ด้านวิธีการ

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์ถึงการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

2.1 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้ที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 2 กระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่

2.1.1 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)

2.1.2 การดึงความรู้ (Externalization)

2.1.3 การรวบรวมความรู้ (Combination)

2.1.4 การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)

2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบผลกระทบของลักษณะส่วนบุคคล (Demographic) โดยใช้สถิติ t - test และ One – Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 1 ผู้บริโภคที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

2.2.1 เพศ สถิติที่ใช้ คือ t – test

2.2.2 อายุ สถิติที่ใช้ คือ One – Way ANOVA

2.2.3 สถานภาพ สถิติที่ใช้ คือ t – test

2.2.4 ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ คือ t – test

2.2.5 ตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ คือ t – test

2.2.6 สายงานการปฏิบัติ สถิติที่ใช้ คือ t – test

2.2.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ คือ One – Way ANOVA

2.2.8 ลักษณะของที่พักอาศัย สถิติที่ใช้ คือ t – test

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 56)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 87)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. การวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยวิธีหาค่า Cronbach's Alpha (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 240 - 258)

$$Cronbach's Alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k-1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อคำถาม
	$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ในการทดสอบ สมมติฐานโดยใช้ 1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 40-49)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

แทน t	แทน ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\overline{X}_1, \overline{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
S_1^2, S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	ในกรณีที่ $S_1^2 = S_2^2$
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ $n_1 + n_2 - 2$ ในกรณีที่ $S_1^2 \neq S_2^2$
	ในกรณีที่ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ $n_1 + n_2 - 2$ ในกรณีที่ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

โดยที่ v คือ ค่าองศาอิสระ

$$V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{\frac{n_1}{n_1 - 1}} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{\frac{n_2}{n_2 - 1}}}$$

4. ANOVA (One-Way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 109)

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test

$$F = \frac{MS_{(b)}}{MS_{(w)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบ
นัยสำคัญ

$MS_{(b)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square Between Groups)

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square Within Groups)

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากัน จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-forsythe

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยที่ $MSW = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1}{N} - n_i \right) S_i^2$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)

MSW แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบ
เป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference
(LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549:182-185)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE(1/n_i + 1/n_j)}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาการแจกแจงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ
ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม MS_w

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett's T3)

$$\bar{d}_D = q_D \frac{\sqrt{2(MS \frac{S}{A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dennett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS \frac{S}{A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่ม คือ $K-1$ ภายในกลุ่ม $n-k$ และรวมทั้งกลุ่ม คือ $n-1$

5. ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 314) โดยใช้สูตร

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลจากตัวแปร X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของข้อมูลจากตัวแปร Y

$\sum XY$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร X และ Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร X

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร Y

n แทน จำนวนคนหรือประชากร

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ตัวอย่างเช่น
 หาก ค่า $r < 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
 ค่า $r > 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
 ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทาง
 เดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
 ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกัน
 ข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
 ค่า $r = 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล ความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prop.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization), การดึงความรู้ (Externalization), การรวบรวมความรู้ (Combination) และ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พึงอาศัยดังตาราง

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พึงอาศัย

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	212	53.00
หญิง	188	47.00
รวม	400	100.00
1.2 อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	96	24.00
26 – 35 ปี	94	23.50
36 – 45 ปี	100	25.00
46 ปีขึ้นไป	110	27.50
รวม	400	100.00
1.3 สถานภาพ		
โสด หม้าย และ หย่าร้าง	154	38.50
สมรส (ยังไม่มีบุตร)	64	16.00
สมรส (บุตรเล็ก อายุ 0 – 15 ปี)	112	28.00
สมรส (บุตรโต อายุ 15 ปีขึ้นไป)	70	17.50
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	6.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	322	80.50
ปริญญาโทขึ้นไป	54	17.50
รวม	400	100.00
1.5 ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	190	47.50
ผู้บริหารระดับต้น	100	25.00
ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป	110	27.50
รวม	400	100.00
1.6 สายการปฏิบัติงาน		
ด้านธุรกิจหลักทรัพย์	171	42.80
ด้านพาณิชย์ธนกิจ	11	2.80
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	36	9.00
ด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์	9	2.30
ด้านบัญชีและการเงิน	12	3.00
ด้านตรวจสอบและกำกับดูแล	11	2.80
สายบริหารอื่นๆ	150	37.5
รวม	400	100.00
1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	10	2.50
2 – 5 ปี	236	59.00
6 – 9 ปี	88	22.00
10 ปีขึ้นไป	66	16.50
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.8 ลักษณะของที่พักอาศัย		
ห้องเช่า คอนโดมีเนียม	88	22.00
ทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์	204	51.00
บ้านเดี่ยว	108	27.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศหญิงจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด หม้าย และหย่าร้าง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ สมรส (บุตรเล็ก อายุ 0 – 15 ปี) จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนสมรส (บุตรโต อายุ 15 ปีขึ้นไป) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และสมรส (ยังไม่มีบุตร) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.50 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 เป็นผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และเป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

สายงานการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือสายงานบริหารอื่น จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 สายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 สายงานด้านบัญชีและการเงิน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 สายงานวาณิชธนกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

สายงานตรวจสอบและกำกับดูแล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และสายงานด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 – 5 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ อายุงาน 6 - 9 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ลักษณะของที่พักอาศัย พนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และพักอาศัยเป็นห้องเช่า คอนโดมิเนียม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ สายงานการปฏิบัติงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความถี่ในกลุ่มย่อยน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่ เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่ม ข้อมูลใหม่ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.6 สายการปฏิบัติงาน		
ด้านธุรกิจหลักทรัพย์	171	42.80
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	36	9.00
ด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์	20	5.00
ด้านตรวจสอบและกำกับดูแล	23	5.80
สายบริหารอื่นๆ	150	37.5
รวม	400	100.00
1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
2 – 5 ปี	236	59.00
6 – 9 ปี	88	22.00
10 ปีขึ้นไป	76	19.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน ที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

สายงานการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือสายงานบริหารอื่น จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 สายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 สายงานตรวจสอบและกำกับดูแล จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และสายงานด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 – 5 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ อายุงาน 6 - 9 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) , การดึงความรู้ (Externalization) , การรวบรวมความรู้ (Combination) และ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี่ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

การพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)			
ท่านมีความเข้าใจที่ดีถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของ			
1. องค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ไปในทิศทางเดียวกัน	3.79	.411	ดี
2. องค์กรจัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงานในรูปแบบของการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง	4.03	.494	ดี
3. องค์กรจัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงานในรูปแบบของการประชุมอย่างเป็นทางการ	3.98	.447	ดี

ตาราง 3 (ต่อ)

การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. องค์กรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในรูปแบบของการ สอนงาน – การแก้ปัญหาในงานระหว่างหัวหน้างานและ ลูกน้องอยู่เสมอ	3.96		ดี
ภาพรวม	3.93		ดี
การดึงความรู้ (Externalization)			
5. ท่านสามารถนำความรู้จากคู่มือปฏิบัติงานขององค์กรมาใช้ให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้	3.72	.449	ดี
6. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยการ จัดทำขององค์กรเช่น แผ่นพับให้ความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อ การศึกษาและใช้งาน	3.09	.938	ปานกลาง
7. องค์กรจัดรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆทั้งภายในและ ภายนอกได้ตรงตามความต้องการของท่านผ่านเว็บไซต์ของ บริษัทฯ	3.22	.468	ปานกลาง
8. องค์กรมีการเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาความรู้ให้ทันสมัย อยู่เสมอ	2.29	.904	ปานกลาง
ภาพรวม	3.93	.690	ปานกลาง
การรวบรวมข้อมูล (Combination)			
9. องค์กรมีการจัดทำและรวบรวมความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิด ความรู้ใหม่ๆ	3.68	.590	ดี
10. องค์กรมีระบบการสืบค้นองค์ความรู้ที่ทันสมัยและสะดวกต่อ การค้นหาใช้งาน	3.82	.530	ดี
11. ท่านสามารถเชื่อมโยงความรู้ภายในและความรู้ภายนอก องค์กร เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆในการปฏิบัติงาน	3.83	.543	ดี
12. ท่านสามารถผสมผสานความรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้ สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติได้	4.22	.558	ดีมาก
ภาพรวม	3.88	.555	ดี

ตาราง 3 (ต่อ)

การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)			
13. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้และแก้ไขปัญหาในงานปัจจุบันได้เป็นอย่างดี	3.62	.766	ดี
14. การได้ความรู้ใหม่ ช่วยให้คุณทำงานในตำแหน่งอื่นหรืองานอื่นนอกเหนือความรับผิดชอบตามปกติได้เป็นอย่างดี	3.37	.773	ปานกลาง
15. ท่านสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติจริง จนเกิดเป็นประสบการณ์ใหม่ๆที่ดีกับตัวท่านและองค์กร	3.97	.423	ดี
ภาพรวม	3.64	.654	ดี

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ของ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน พบว่าพนักงานมีระดับความ คิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อ พิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้อยู่ในระดับที่ดี คือ องค์กรแห่งนี้จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงานในรูปแบบของการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในรูปแบบของการสอนงาน – การแก้ปัญหาในงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจที่ดีถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.96 และ 3.79 ตามลำดับ

การดึงความรู้ (Externalization) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง คือ พนักงานขององค์กรแห่งนี้ สามารถนำความรู้จากคู่มือปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยองค์กรได้มีการเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยการจัดทำขององค์กร เช่น แผ่นพับให้ความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์

ต่อการศึกษาและใช้งาน รวมถึงการจัดรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกได้ตรงตามความต้องการของท่านผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.29 3.22 และ 3.09 ตามลำดับ

การรวบรวมข้อมูล (Combination) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ในระดับที่ดี คือ พนักงานขององค์กรแห่งนี้ สามารถผสมผสานความรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติ โดยการเชื่อมโยงความรู้ภายในและความรู้ภายนอก เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับองค์กรมีระบบการสืบค้นองค์ความรู้ที่ทันสมัยและสะดวกต่อการค้นหาใช้งาน จึงทำให้องค์กรมีการจัดทำและรวบรวมความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 3.68 3.83 และ 3.82 ตามลำดับ

การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ในระดับที่ดี คือ พนักงานขององค์กรแห่งนี้ สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติจริง จนเกิดเป็นประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ดีกับตนเองและองค์กร โดยการนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ และแก้ไขปัญหาในงานปัจจุบันได้เป็นอย่างดี รวมถึงการได้ความรู้ใหม่นั้น ช่วยให้พนักงานทำงานในตำแหน่งอื่นหรืองานอื่นนอกเหนือความรับผิดชอบตามปกติได้เป็นอย่างดีนั่นเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.62 และ 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านต้นทุน			
1. ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมอบรมและพัฒนาภายในบริษัทสามารถช่วยลดต้นทุนด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์กร	3.54	.825	มาก
2. ท่านสามารถจัดลำดับงานที่ถูกต้องเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร	3.87	.517	มาก
ภาพรวม	3.71	.671	มาก
ด้านเวลา			
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร	3.79	.351	มาก
4. ท่านสามารถจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับงานที่หลากหลาย	4.03	.693	มาก
ภาพรวม	3.77	.647	มาก
ด้านวิธีการ			
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามแบบแผนงานขององค์กร	3.96	.351	มาก
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร	4.09	.62	มาก
ภาพรวม	3.71	.671	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า

ด้านต้นทุน โดยภาพรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีทุกข้อ คือ การจัดกิจกรรมอบรมและพัฒนาภายในบริษัท สามารถช่วยลดต้นทุนด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์กร รวมทั้งจัดลำดับงานที่ถูกต้องเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 และ 3.87 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพ โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความ คิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีทุกข้อ คือ ผลงานของพนักงานขององค์กรเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ทั้ง จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ แก่ลูกค้า ได้แก่ ลดการร้องเรียนจากลูกค้า เพิ่มยอดขาย ซึ่งก่อให้เกิดผลกำไรและการรับบริการอย่าง ต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานอยู่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และ 4.09 ตามลำดับ

ด้านเวลา โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานสามารถจัดสรรเวลาให้ เหมาะสมกับงานที่หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านวิธีการ โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานให้ สอดคล้องตามแบบแผนงาน และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และ 4.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมุติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัยแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) แตกต่าง กัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานต่างๆได้ดังนี้

เพศ

สมมุติฐานที่ 1.1 พนักงานเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig.
ภาพรวม	ชาย	3.79	.229	.444	398	.667
	หญิง	3.77	.412			

จากภาพประกอบ 5 ผลการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .667 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบ ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐาน ด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown- Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่าง น้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 6 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	sig.
ภาพรวม	12.423	3	396	.000

จากตาราง 6 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุโดยภาพรวม ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ สมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบ สมมติฐาน

ตาราง 7 การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพ การทำงาน	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
อายุ	Brown- Forsythe	43.134	3.000	278.569	0.000

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุของ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยด้าน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ดังต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.6583	-	-.1523(*) 0.004	-	-.3544(*) 0.000
26-35 ปี	3.8106	-	-	.2026(*) 0.000	-.2021(*) 0.000
36-45 ปี	3.6080	-	-	-	-
46 ปีขึ้นไป	4.0127	-	-	-	-

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มี อายุ 26-35 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มี อายุ 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่มี อายุ 26-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.3544

2. พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มี อายุ46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่อายุ46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.1523

3. พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี กับพนักงานที่มี อายุ 36-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มี อายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุ 26-35 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มี อายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2026

4. พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี กับพนักงานที่มี อายุ 46 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุ 26-35 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2021

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการ ทำงาน	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
สถานภาพ	Brown- Forsythe	27.354	3.000	234.082	0.000

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบหรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	โสด หม้าย และหย่า ร้าง	สมรส (ยังไม่มี บุตร)	สมรส (บุตร เล็ก อายุ 0- 15ปี)	สมรส (บุตรโตอายุ 15ปีขึ้นไป)
โสด หม้ายและหย่าร้าง	3.7571	-	-	.1125(*)	-.2971(*)
สมรส (ยังไม่มีบุตร)	3.7656	-	-	.1210(*)	-.2887(*)
สมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15ปี)	3.6446	-	-	-	-.4096(*)
สมรส (บุตรโต อายุ 15 ปีขึ้นไป)	4.0543	-	-	-	0.000

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้างกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15ปี)จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือพนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15ปี)โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ0.1125

2. พนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้างกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ15ปีขึ้นไป)จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ15ปีขึ้นไป)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดย

ภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ 15 ปีขึ้นไป) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2971

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (ยังไม่มีบุตร) กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (ยังไม่มีบุตร) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (ยังไม่มีบุตร) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.1210

4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (ยังไม่มีบุตร) กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ 15 ปีขึ้นไป) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (ยังไม่มีบุตร) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ 15 ปีขึ้นไป) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (ยังไม่มีบุตร) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ 15 ปีขึ้นไป) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2887

5. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี) กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ 15 ปีขึ้นไป) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ 15 ปีขึ้นไป) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส (บุตรโตอายุ 15 ปีขึ้นไป) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4096

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานมีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพ การทำงาน	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
การศึกษา	Brown-Forsythe	9.938	2.000	30.131	0.000

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามการศึกษาของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบหรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพ
ในปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท ขึ้นไป
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.3583	-	- .4417(*) 0.009	-.4824(*) 0.005
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.800	-	-	-
ปริญญาโทขึ้นไป	3.8407	-	-	-

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
โดยภาพรวม จำแนกตามการศึกษา ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือ
เทียบเท่าจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่
มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มี
การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มี
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม น้อยกว่าพนักงานที่มี
การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4417

2. พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปจาก
การวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษา
ต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีปริญญาโทขึ้นไป
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมี
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปโดยมี
ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4824

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตำแหน่งงาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานมีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการ ทำงาน	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
ตำแหน่งงาน	Brown- Forsythe	60.603	2.000	304.011	0.000

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเงื่อนไขอื่น โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ดังต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ	ผู้บริหาร ระดับต้น	ผู้บริหาร ระดับกลางขึ้นไป
พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.7337	-	.1257(*) 0.000	-.2790(*) 0.000
ผู้บริหารระดับต้น	3.6080	-	-	-.4047(*) 0.000
ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป	4.0127	-	-	-

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บริหารระดับต้นจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากผู้บริหารระดับต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมากกว่าผู้บริหารระดับต้นโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.1257

2. พนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมน้อยกว่าผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2790

3. ผู้บริหารระดับต้นกับผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้บริหารระดับต้นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้บริหารระดับต้นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมน้อยกว่าผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4047

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สายการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานมีสายการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานมีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานมีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
สายการปฏิบัติงาน	0.210	4.000	395.000	0.933

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.933 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
สายการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.937	4.000	0.234	2.212	0.067
	ภายในกลุ่ม	41.807	395.000	0.106		
	รวม	42.744	399.000			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.067 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้น คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 1.7 พนักงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการ ทำงาน	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	Brown-Forsythe	3.609	2.000	99.640	0.031

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบ แบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สามารถระบุรายคู่

ลักษณะของที่พักอาศัย

สมมุติฐานที่ 1.8 พนักงานมีลักษณะของที่พักอาศัยต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีลักษณะของที่พักอาศัยแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีลักษณะของที่พักอาศัยแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของลักษณะที่พักอาศัยแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพการทำงาน	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
ลักษณะที่พักอาศัย	Brown-Forsythe	10.823	2.000	397.000	0.000

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะที่พักอาศัยของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของที่พักอาศัยที่แตกต่างกัน
กับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	ห้องเช่า คอนโดมิเนียม	ทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์	บ้านเดี่ยว
ห้องเช่า คอนโดมิเนียม	3.6409	-	-	-0.4017(*) 0.000
ทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์	3.6990	-	-	-0.3436(*) 0.000
บ้านเดี่ยว	4.0426	-	-	-

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม จำแนกตามลักษณะที่พักอาศัย ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นห้องเช่า คอนโดมิเนียมกับพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นห้องเช่า คอนโดมิเนียมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นห้องเช่า คอนโดมิเนียมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4017

2. พนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์กับพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3436

สมมติฐานข้อที่ 2 การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) , การดึงความรู้ (Externalization) , การรวบรวมความรู้ (Combination)

สมมติฐานที่ 2.4 การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ในด้านการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ในด้านการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

H_1 : การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ในด้านการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการ ทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาองค์กรและ กระบวนการจัดการความรู้	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	ค่าความ สัมพันธ์ (r)	ค่า sig	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	.503(**)	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
การดึงความรู้	.207(**)	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
การรวบรวมข้อมูล	.632(**)	0.000	สูง	เดียวกัน
การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง	.519(**)	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.4652	0.000	มีความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง	เดียวกัน

จากตาราง 21 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้โดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.4652 หมายความว่า

ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าหากบริษัทมีการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ที่ดีปานกลาง ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีปานกลาง

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.503 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าหากบริษัทมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่ดีปานกลาง ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีปานกลาง

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการดึงความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การดึงความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.207 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าหากบริษัทมีการดึงความรู้ในระดับต่ำ ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ดีมากนัก

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรวบรวมความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรวบรวมความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.632 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าหากบริษัทมีการรวบรวมความรู้ในระดับสูง ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดี

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรวบรวมความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.519 หมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน สรุปได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าหากบริษัทมีการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงที่ดีปานกลาง ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกของครอบครัวในปัจจุบัน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	One Way Anova
1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	t-test
1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	t-test
1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	t-test
1.6 พนักงานมีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน	t-test
1.7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	One Way Anova
1.8 พนักงานที่มีลักษณะของที่พักอาศัยแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน	t-test

ตาราง 21 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ของ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) , การดึงความรู้ (Externalization) , การรวบรวมความรู้ (Combination) และ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)		
2.1 การพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ใน ด้านการแบ่งปันและเปลี่ยนความรู้มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2 การพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ใน ด้านการดึงความรู้มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3 การพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ใน ด้านการรวบรวมความรู้มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4 การพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ใน ด้านการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	ยอมรับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ใช้กำหนดนโยบายองค์กร ตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อสืบค้นสำหรับผู้สนใจศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ในอนาคต

สังเขปการศึกษาวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พ้องอาศัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาทฤษฎีและกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) การดึงความรู้ (Externalization) การรวบรวมความรู้ (Combination) และการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ตลอดจนสนับสนุนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และสาขา กลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์
2. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางแก่องค์กรที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสนับสนุนให้พนักงานให้ความร่วมมือในการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทั่วไปในการนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. **ประชากร:** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 881 คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ 31 ธันวาคม 2553)

2. **กลุ่มตัวอย่าง:** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จากประชากรทั้งหมด 881 คน ได้จำนวน 400 คน และเนื่องจากทราบขนาดของประชากรจึงสุ่มตัวอย่างแบบเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) โดยมีตัวเลือกให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ มีจำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบ Likert Scale Summated Rating มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ มีจำนวน 10 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีแหล่งที่มา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 105) ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แบบเฉพาะเจาะจง เพื่อวัตถุประสงค์ในการสำรวจหาเหตุผลจากการวิจัย ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และ

คณะ. 2548: 88; อ้างอิงจาก Churchill; & Iacobucci. 2002; อ้างอิงจาก) โดยการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ถูกรวบรวมหรือได้ถูกบันทึกขึ้นโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาก่อนความต้องการในปัจจุบันของผู้วิจัย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 88; อ้างอิงจาก Zikmund. 2003) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ อินเทอร์เน็ต ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ทฤษฎีและกระบวนการจัดการความรู้ .ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

1.2 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ผู้วิจัยกำหนดค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ผลดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เท่ากับ 0.7568

ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.7180

ค่าความเชื่อมั่นภาพรวม เท่ากับ 0.8382

1.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจำนวน 400 ชุดมาลงรหัส (Coding) ในแบบ ลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.4 นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

2.1.2 ข้อมูลด้านการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และข้อมูลด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การหา ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พกอาศัยที่แตกต่าง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแตกต่างกัน

1) การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะที่พกอาศัย

2) การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร ถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

2.2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) . การดึงความรู้ (Externalization) . การรวบรวมความรู้ (Combination) และ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สรุปผลการวิจัยค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศหญิงจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด หม้าย และหย่าร้าง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาคือ สมรส (บุตรเล็ก อายุ 0 – 15 ปี) จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนสมรส (บุตรโต อายุ 15 ปีขึ้นไป) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และสมรส (ยังไม่มีบุตร) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.50 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 เป็นผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และเป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

สายงานการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือสายงานบริหารอื่น จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 สายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 สายงานด้านบัญชีและการเงิน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 สายงานวาณิชธนกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 สายงานตรวจสอบและกำกับดูแล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และสายงานด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 – 5 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ อายุงาน 6 - 9 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ลักษณะของที่พักอาศัย พนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และที่พักอาศัยเป็นห้องเช่า คอนโดมิเนียม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) . การดึงความรู้ (Externalization) . การรวบรวมความรู้ (Combination) และ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) พบว่า

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ในระดับที่ดี คือ องค์กรแห่งนี้จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงานในรูปแบบของการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในรูปแบบของการสอนงาน – การแก้ปัญหาในงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจที่ดีถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.98, 3.96 และ 3.79 ตามลำดับ

การดึงความรู้ (Externalization) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง คือ พนักงานขององค์กรแห่งนี้ สามารถนำความรู้จากคู่มือปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยองค์กรได้มีการเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยการจัดทำขององค์กร เช่น แผ่นพับให้ความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและใช้งาน รวมถึงการจัดรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกได้ตรงตามความต้องการของท่านผ่านเว็บไซต์ของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.29, 3.22 และ 3.09 ตามลำดับ

การรวบรวมข้อมูล (Combination) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ในระดับที่ดี คือ พนักงานขององค์กรแห่งนี้ สามารถผสมผสานความรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติ โดยการเชื่อมโยงความรู้ภายในและความรู้ภายนอก เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับองค์กรมีระบบการสืบค้นองค์ความรู้ที่ทันสมัยและสะดวกต่อการค้นหาใช้งาน จึงทำให้องค์กรมีการจัดทำและรวบรวมความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22, 3.68, 3.83 และ 3.82 ตามลำดับ

การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ในระดับที่ดี คือ พนักงานขององค์กรแห่งนี้ สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติจริง จนเกิดเป็นประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ดีกับตนเองและองค์กร โดยการนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ และแก้ไขปัญหาในงานปัจจุบันได้เป็นอย่างดี รวมถึงการได้ความรู้ใหม่นั้น ช่วยให้พนักงานทำงานใน

ตำแหน่งอื่นหรืองานอื่นนอกเหนือความรับผิดชอบตามปกติได้เป็นอย่างดีนั่นเองโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.62 และ 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน)โดยจำแนกตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการ พบว่า

ด้านต้นทุน โดยภาพรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานอยู่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความ คิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีทุกข้อ คือ การจัดกิจกรรมอบรมและพัฒนาภายในบริษัท สามารถ ช่วยลดต้นทุนด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์กร รวมทั้งจัดลำดับงานที่ถูกต้องเพื่อลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 และ 3.87 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพ โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน อยู่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความ คิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีทุกข้อ คือ ผลงานของพนักงานขององค์กรเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ทั้ง จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ แก่ลูกค้า ได้แก่ ลดการร้องเรียนจากลูกค้า เพิ่มยอดขาย ซึ่งก่อให้เกิดผลกำไรและการรับบริการอย่าง ต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานอยู่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และ 4.09 ตามลำดับ

ด้านเวลา โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานสามารถจัดสรรเวลาให้ เหมาะสมกับงานที่หลากหลายและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านวิธีการ โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานให้ สอดคล้องตามแบบแผนงาน และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และ 4.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัยที่แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) แตกต่าง กัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ไม่แตกต่าง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 สายงานการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่าง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานของ บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 ลักษณะที่พำนักอาศัยที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ของ บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2 การพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัท หลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) . การดึงความรู้ (Externalization) . การรวบรวมความรู้ (Combination) และ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ สามารถสรุป ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้โดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 การดึงความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 การรวบรวมความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 การนำความรู้ไปปฏิบัติจริงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

1. ผลการศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัย พบว่า บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด หม้าย และหย่าร้าง มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านธุรกิจหลักทรัพย์ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 – 5 ปี และมีลักษณะที่พักอาศัยเป็นทาวน์โฮม ทาวน์เฮาส์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า องค์การแห่งนี้ประกอบธุรกิจในกลุ่มของธุรกิจหลักทรัพย์ ประกอบกับในปี 2552 บริษัทหลักทรัพย์แห่งนี้ได้เปลี่ยนแปลงชื่อจดทะเบียนจาก “บริษัทหลักทรัพย์ แอ๊ดคินซัน จำกัด (มหาชน)” เป็น “บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)” จึงทำให้มีการโยกย้าย เปลี่ยนแปลง รวมถึงการเข้างานใหม่ของพนักงานจำนวนมาก พนักงานส่วนใหญ่จึงอยู่ในสายงานของธุรกิจหลักทรัพย์ แต่เนื่องด้วยระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ 2-5 ปี นั้น เกิดจากเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานทำงานถึงระยะเวลาหนึ่งจะได้รับการเลื่อนขั้นให้เป็นระดับผู้บริหาร รวมถึงส่วนใหญ่พนักงานมีอายุ 46 ขึ้นไป ทำให้พนักงานมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน เมื่อพนักงานมีอายุ

มากขึ้นจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น และในปัจจุบันสังคมให้ความสำคัญกับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นนั่นเอง

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการที่สอดคล้องตามการจัดการองค์ความรู้และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ทุกด้าน ได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization), การดึงความรู้ (Externalization), การรวบรวมความรู้ (Combination) และการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งองค์กรได้นำมาใช้ในการบริหารและพัฒนา และพนักงานยอมรับการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าว มีส่วนผลักดันให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ดี

ซึ่งการอภิปรายการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ 4 ด้าน ข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการใช้เครื่องมือการจัดการในองค์การภาครัฐ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549: 48) จึงได้นำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างองค์ความรู้ ประมวลความรู้ และใช้ความรู้ที่ได้มีการจัดไว้อย่างเป็นระบบระเบียบ อันจะมีส่วนสำคัญช่วยให้หน่วยงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ และสามารถนำมาปรับการพัฒนาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะที่พักอาศัย ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ และสายการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศและสายการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานช่วงอายุน้อยกว่า อันเนื่องมาจากบุคลากรที่มีอายุน้อย มีประสบการณ์ปฏิบัติงานน้อย ทำให้มีความเชี่ยวชาญการปฏิบัติงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529) ได้กล่าวว่า ทักษะคติและพฤติกรรมของบุคคลแตกต่างไปช่วงอายุ ยิ่งมีอายุมากกว่าการเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐ์ มงคลศรี(2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่

มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการปฏิบัติงานต่างกัน

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สถานภาพของพนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด หมายถึงและอยู่ร่ำนั้น มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อันเนื่องมาจากบุคลากรที่เป็นโสด หมายถึงและอยู่ร่ำนั้น จะมีการะความรับผิดชอบน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ (การบริหารพฤติกรรมองค์กร 2540:30) ได้กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นพื้นฐาน ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานเหมือนกันไม่ว่าจะมีสถานภาพเป็นอย่างไร และเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ก็จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเรื่อยๆ จนถึงขั้นสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าสถานภาพโสด ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิพงศ์ สุวรรณสาธิต (2549) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที. เอ็นจิเนียริง จำกัดที่พบว่าสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านอัตราผลผลิตและด้านผลผลิตเสียต่อเดือนแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านภาพรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภคินี ศรีทธา (2549) ที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเวลาแตกต่างกัน งานวิจัยของเอกพงศ์ ตันทนีส (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน และงานวิจัยของอัจฉรา บุบผามาลา (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรหมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น มีผลทำให้สามารถบริหารจัดการทางด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการได้ดีกว่า แต่เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า อาจจะมีคามระมัดระวังมากกว่าในการที่

จะปฏิบัติงานให้ออกมามีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการหรือตามที่องค์กรกำหนด จึงอาจทำให้งานออกมามีค่าและเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า

ตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปมีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าบุคลากรตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ อันเนื่องจากบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปมีประสบการณ์ทำงานมากกว่าและรับผิดชอบงานทั้งฝ่าย จึงสามารถมองงานในภาพรวมได้มากกว่า ทำให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529) ได้กล่าวว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน มีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า อันเนื่องมาจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมาก มีการฝึกฝนปฏิบัติงานมานาน ทำให้มีทักษะในการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิไล ตันติลีปกร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลกลางสังกัดการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพยาบาลแตกต่างกัน

ลักษณะที่พักอาศัย พบว่าพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะที่พักเป็นบ้านเดี่ยว ซึ่งมีลักษณะของครอบครัวใหญ่ที่มีสมาชิกอาศัยอยู่ร่วมกันหลายคน มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน และมีที่พักอาศัยที่มั่นคง สะดวกสบาย มีประสิทธิภาพการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีที่พักอาศัยแบบไม่มั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ศิริจักรพงศ์ (2550) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการเพื่อเลื่อนขั้นที่อยู่อาศัยเป็นการซื้อเพื่อยกฐานะของตนเองหรือเลื่อนขั้นตนเองเพื่อการซื้อบ้านที่มีคุณภาพสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2

การพัฒนาด้วยกระบวนการการจัดการความรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization),

การดึงความรู้ (Externalization), การรวบรวมความรู้ (Combination) และ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

การพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับการการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ของพนักงานนั้น อาทิเช่น การประชุมอย่างเป็นทางการ การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งการสอนงาน – การแก้ปัญหาในงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เป็นต้น บริษัทฯยังจัดกิจกรรมต่างๆเหล่านั้นไม่ต่อเนื่องหรือไม่สม่ำเสมอมากนัก โดยพนักงานเองไม่สามารถนำการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ถือเป็นเครือข่ายความรู้และการเชื่อมโยงความรู้ ซึ่งจะทำให้พนักงานบริษัทหลักทรัพย์คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สามารถดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย นโยบาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการขององค์กรดำเนินการจัดการความรู้ ติดตามการดำเนินงาน ตลอดจนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานจัดการความรู้ได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีวรรัตน วุฒิกุลตระกูล (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารจึงควรสร้างวัฒนธรรมในหน่วยงานให้เป็นวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ วอลซาม (Walsham, 2001) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่คำตอบที่แก้ปัญหาการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถอธิบายความรู้ที่เป็น Tacit knowledge ที่ต้องผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์และความเข้าใจของบุคลากรได้ ดังนั้นความสำเร็จของการจัดการความรู้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์กรและบุคลากร สิ่งที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ขององค์กรคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความปรารถนาในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งจะนำไปสู่การปรับตัวสู่รูปแบบองค์กรใหม่เรียกว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

การพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ด้านการดึงความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับการดึงความรู้มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ การดึงความรู้แบบความรู้ฝังลึก ไปเป็นความรู้ชัดแจ้งในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้โดยการเปรียบเทียบ การตั้งสมมติฐาน รวมทั้งกรอบความคิดทำได้โดยผ่านการพูดคุย การเล่าเรื่อง โดยกระบวนการเหล่านี้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความรู้ ซึ่งพนักงานไม่สามารถนำการดึงความรู้มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นองค์กรควรนำกระบวนการสื่อสารความรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

หลักทรัพย์คันธี กรุป จำกัด (มหาชน) ออกมาในรูปของลายลักษณ์อักษร ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กรได้โดยง่ายผ่านวิธีการด้านเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ บาร์เตอร์ และมาร์ติน (Bartor; & Martin. 1997), เสนาะ ดิยาวี (2541) และเกศรา รักษาติ (2549) ซึ่งให้ความสำคัญในแนวคิดพื้นฐานในส่วนการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลเป็นเครื่องมือและกลไกการจัดการความรู้ในองค์กร

การพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ด้านการรวบรวมความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันธี กรุป จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับการรวบรวมความรู้มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ การที่องค์กรใช้ยุทธศาสตร์ด้านของบุคลากรที่ดีในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานความรู้ บุคลากรนั้นๆ ย่อมผ่านการฝึกฝนและเรียนรู้งานมาเป็นอย่างดี จึงสามารถทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวมความรู้ รวมผลงานจากกลุ่มจัดการความรู้ รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ เพื่อเป็นเครือข่ายความรู้ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์ความรู้ให้แก่พนักงาน ลูกค้า และบุคคลทั่วไปได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ดาสกุปตา (Dasgupta. 1998) ซึ่งเน้นว่าในการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องใช้ยุทธศาสตร์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบนฐานความรู้ ที่ผ่านการอบรมอย่างดีแล้วทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวมความรู้

การพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ด้านการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันธี กรุป จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับการนำความรู้ไปปฏิบัติจริงมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันธี กรุป จำกัด (มหาชน) เมื่อมีการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง ได้ใช้กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรในการประยุกต์และแก้ปัญหาในงาน จนเกิดเป็นประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอนโครฟ (von Krogh.1998), เสนาะ ดิยาวี (2541), บาร์เตอร์ และมาร์ติน (Bartor; & Martin. 1997), เกศรา รักษาติ (2549), และเมตต์ เมตต์การุณจิต (2536) ซึ่งให้ความสำคัญในแนวคิดพื้นฐานที่เป็นเครื่องมือและกลไกการจัดการความรู้ที่จำเป็นต้องอาศัยความไว้วางใจ พลังร่วม และการมีส่วนร่วมของบุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์กร

นอกจากนี้ส่วนของปัญหาในการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ได้สรุปไว้ว่า พนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ คันธี กรุป จำกัด (มหาชน) ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลธิชา โตลาภ (2552) ที่ได้กล่าวถึงประเด็นดังกล่าวเช่นกัน ดังนั้นในการดำเนินการจัดการความรู้ของโรงเรียน จึงควรเริ่มต้นจากการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตลอดจนการตระหนักถึงความสำคัญของประโยชน์ของการจัดการความรู้ที่มีต่อการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาโรงเรียนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัย “แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้

1. พนักงานขององค์กร ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจด้านการจัดการความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มากขึ้น โดยผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและควรพิจารณานำความคิดเห็นหรือข้อมูลที่ดีที่พนักงานนำเสนอไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารให้มากขึ้น

2. พนักงานขององค์กรควรมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ เพราะปัจจุบันบุคลากรบางท่านขององค์กร มีภารกิจในการปฏิบัติงานจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ที่ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้ ควรมีเวลาจัดเตรียมการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ที่มากขึ้น

3. องค์กรควรเพิ่มการสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่บุคลากร ทั้งนี้พนักงานขององค์กร ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการให้ความร่วมมือในการจัดการความรู้ โดยผู้บริหารควรเสริมสร้างค่านิยมในการทำงานเป็นทีม มากกว่าการให้พนักงานทำงานเพียงลำพัง เนื่องจากการทำงานแบบโดดเดี่ยว เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากในองค์กร และหากพนักงานเข้าใจในทิศทางขององค์กรแล้ว พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นควรเน้นความรับผิดชอบร่วมกัน จะสามารถทำให้พนักงานปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นได้

4. องค์กรควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยการแบ่งปันประสบการณ์ในการจัดการความรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารควรจัดอบรมความรู้ เพิ่มทักษะ และควรแบ่งปันความรู้ให้กับพนักงานมากขึ้น อาจเป็นการฝึกอบรมความรู้ระหว่างการปฏิบัติงานจริงหรือนอกสถานที่ปฏิบัติงานทั้งในรูปแบบของกลุ่มหรือส่วนบุคคล จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพด้านต้นทุนด้านคุณภาพ ด้านปริมาณด้านเวลา และด้านวิธีการเพิ่มมากยิ่งขึ้น คือ สามารถปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของตนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับองค์กรอื่นในการจัดการความรู้ในภายหน้า

ซึ่งทั้งสี่ข้อนี้ สามารถทำให้พนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน) เกิดการพัฒนางาน บุคลากร และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวโน้มที่จะพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ในด้านอื่นๆ เพื่อจะได้มีแนวทางที่ชัดเจนและเกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้ในองค์กรต่อไป ควรมีการศึกษารูปแบบของการเรียนรู้ร่วมกัน (collaboration) ในการจัดการความรู้ขององค์กรในกลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ เพราะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดการความรู้ในองค์กรและเป็นสิ่งที่มีประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการจัดการความรู้

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ในบริบทด้านการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพราะการจัดการความรู้มีบทบาทในองค์กรต่างๆ ทั้งองค์กรธุรกิจและองค์กรการศึกษา ดังนั้น จึงควรที่จะมีการประยุกต์ การนำรูปแบบการจัดการความรู้มาใช้กับพนักงานขององค์กร เพื่อสร้างความรู้ ความร่วมมือกันกับพนักงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานขององค์กรเป็นบุคคลที่มีการแสวงหาความรู้ และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรกนก ทิพรส; และ พิชัย ตั้งภิญโญพุดคุณ. (2548, มกราคม-มีนาคม). Km ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยงานราชการ Km: the next step of office institutions development. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ Chulalongkorn Business Review*. 24(103): 91- 92.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คชาวรุท พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- จิตติกร พูลภัทรชีวิน. (2554). *ความหมายของการจัดการความรู้*. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2554, จาก <http://sites.google.com/site/gaiusjustthink/thitikorn-on-/khwamhmaykhxngkhawakarcadkarkhwamru>
- จิตติพร ชมภูคำ. (2548, มกราคม-มีนาคม). การบริหารเพื่อจัดการความรู้ Management for Knowledge Management. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ Chulalongkorn Business Review*. 24(103): 21-29.
- เทพนม เมืองแมน; และสรวง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ ฉบับปรับปรุงใหม่..* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการจัดการ: ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ระพี แก้วเจริญ; และชิตยา สุวรรณะชญ. (2510). *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนใน ระดับบริหารอาวุโส*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะ กรณีกองการบินทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นันทา วิทวุฒิศักดิ์. (2545, กันยายน-ธันวาคม). *เส้นทางการจัดการสารสนเทศสู่การจัดการความรู้*. *วารสารสนเทศ*. 3(2): 29–30.

- พยัค วุฒิรงค์. (2549, เมษายน-มิถุนายน). ทฤษฎีการมนุษย์: การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการจัดการความรู้จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. วารสารจุฬาลงกรณ์ *Chulalongkorn Review*. 18(71): 5-28.
- ระพี แก้วเจริญ; และทิตยา สุวรรณะชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนใน ระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- วิจารณ์ พานิช. (2546, พฤศจิกายน-ธันวาคม). การจัดการความรู้. วารสารเพื่อการพัฒนาผลผลิต: *Productivity world*. 8(47): 17-28.
- ศรัณยู พิสิฐอรรถกุล. (2554). รูปแบบการจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2554, จาก <http://www.learners.in.th/blog/manace/466785>.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล; และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- . (2542). องค์การและการจัดการ. (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัทท์ บุญญานนท์ (2546, กันยายน). รู้ไว้ไม่เสียที่ การบริหารความรู้ (knowledge Management) ตอนที่ 1. วารสารสรรพยากรสาส์น. 50(9): 79-93.
- สุภัทท์ บุญญานนท์ (2546, ตุลาคม). รู้ไว้ไม่เสียที่ การบริหารความรู้ (knowledge Management) ตอนที่ 2. วารสารสรรพยากรสาส์น. 50(9): 111-126.
- CAT Knowledge Management. (2011). Retrieved July 22, 2011, from <http://catkm.catttelecom.com>.
- Community of Practice. (2011). เครื่องมือที่ใช้สำหรับการจัดการความรู้ (KM Tools). Retrieved July 22, 2011, from <http://classofcop.blogspot.com/2010/01/km-tools.html>.
- Social Science. (2011). ความหมายของความรู้. Retrieved June 10, 2011, from <http://socialscience.igetweb.com/index.php?mo=3&art=59347>.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง

**แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)**

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อใช้วัดความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปใช้ประกอบการทำสารนิพนธ์ หัวข้อเรื่อง “แนวคิดการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)” หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ 15 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร 10 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐ 26-35 ปี

☐ 36-45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด หม้าย และ หย่าร้าง

☐ สมรส (ยังไม่มีบุตร)

☐ สมรส (บุตรเล็ก อายุ 0-15 ปี)

☐ สมรส (บุตรโต อายุ 15 ปีขึ้นไป)

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ

☐ ผู้บริหารระดับต้น

☐ ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป

6. สายงานการปฏิบัติงาน

☐ ด้านธุรกิจหลักทรัพย์

☐ ด้านพาณิชย์ธุรกิจ

☐ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

☐ ด้านวิเคราะห์หลักทรัพย์

☐ บัญชีและการเงิน

☐ ตรวจสอบและกำกับดูแล

☐ สายบริหารอื่นๆ

7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- ☐ 2-5 ปี
- ☐ 6-9 ปี
- ☐ 10 ปีขึ้นไป

8. ลักษณะของที่พักอาศัย

- ☐ ห้องเช่า คอนโดมิเนียม
- ☐ ทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์
- ☐ บ้านเดี่ยว

ตอนที่ 2 แนวคิดการพัฒนางานองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการพัฒนางานองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ในบริษัทของท่าน

การพัฒนางานองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)					
1) ท่านมีความเข้าใจที่ดีถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในการบริหารจัดการความรู้ไปในทิศทางเดียวกัน					
2) องค์กรจัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงานในรูปแบบของการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง					
3) องค์กรจัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงานในรูปแบบของการประชุมอย่างเป็นทางการ					
4) องค์กรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในรูปแบบของ การสอนงาน - การแก้ปัญหาในงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องอยู่เสมอ					

การพัฒนาองค์กรและกระบวนการจัดการความรู้	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
การดึงความรู้ (Externalization)					
5) ท่านสามารถนำความรู้จากคู่มือปฏิบัติงานขององค์กรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้					
6) ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยการจัดทำขององค์กรเช่น แผ่นพับให้ความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและใช้งาน					
7) องค์กรจัดรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆทั้งภายในและภายนอกได้ตรงตามความต้องการของท่านผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ					
8) องค์กรมีการเรียบเรียงและปรับปรุงเนื้อหาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
การรวบรวมข้อมูล (Combination)					
9) องค์กรมีการจัดทำและรวบรวมความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ					
10) องค์กรมีระบบการสืบค้นองค์ความรู้ที่ทันสมัยและสะดวกต่อการค้นหาใช้งาน					
11) ท่านสามารถเชื่อมโยงความรู้ภายในและความรู้ภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆในการปฏิบัติงาน					
12) ท่านสามารถผสมผสานความรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติได้					
การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง (Internalization)					
13) ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้และแก้ไขปัญหาในงานปัจจุบันได้เป็นอย่างดี					
14) การได้ความรู้ใหม่ ช่วยให้คุณทำงานในตำแหน่งอื่นหรืองานอื่นนอกเหนือความรับผิดชอบตามปกติได้เป็นอย่างดี					
15) ท่านสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติจริง จนเกิดเป็นประสบการณ์ใหม่ๆที่ดีกับตัวท่านและองค์กร					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการ
 พัฒนางค์กรและกระบวนการจัดการความรู้ในบริษัทของท่าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านต้นทุน					
1) ท่านคิดว่าการจัดกิจกรรมอบรมและพัฒนาภายในบริษัท สามารถ ช่วยลดต้นทุนด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์กร					
2) ท่านสามารถจัดลำดับงานที่ถูกต้องเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของ องค์กร					
ด้านคุณภาพ					
3) ท่านสามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการแก่ลูกค้า ได้แก ลดการร้องเรียนจากลูกค้า เพิ่มยอดขาย ซึ่งก่อให้เกิดผลกำไรและ การรับบริการอย่างต่อเนื่อง					
4) ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก					
ด้านปริมาณงาน					
5) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายเป็นอย่างดี					
6) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายและมาตรฐานของ องค์กร					
ด้านเวลา					
7) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายจาก องค์กร					
8) ท่านสามารถจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับงานที่หลากหลาย					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุป จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านวิธีการ					
9) ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามแบบแผนงานขององค์กร					
10) ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้





ภาคผนวก ข

จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ

จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ ดร.กัลยกิตต์ กীরตอังกร
คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์นาฏอนงค์ นามบุตดี
คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวณัฐวรรณ กิตติวิโรจน์
วันเดือนปีเกิด	30 มีนาคม 2529
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88/33 หมู่ที่ 8 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหลักทรัพย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2556	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

