

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 329 คน โดยผู้ศึกษาได้สรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล การจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานระดับ 3-7 ระยะเวลาในการทำงานช่วง 6-10 ปี และ 26 ปีขึ้นไป สังกัดฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา

การจัดการความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าการองค์กรมีการสนับสนุนการจัดการความรู้ในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การประยุกต์ใช้ความรู้ การจัดเก็บความรู้ การสร้างความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ หากจำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

5.1.1.1 การประยุกต์ใช้ความรู้ พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี มีการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยสามารถนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาต่อยอดกับการปฏิบัติงานประจำให้มีผลงานที่ดีขึ้น พัฒนาการบริการ และตอบสนองจุดประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีการสนับสนุนให้ใช้ความรู้มาพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ มากำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

5.1.1.2 การจัดเก็บความรู้ พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี รับรู้ว่าการองค์กรมีการจัดเก็บความรู้ในระดับสูง มีการสนับสนุน

ทรัพยากรในการจัดเก็บข้อมูลที่เพียงพอ จัดหมวดหมู่ขององค์ความรู้อย่างชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ การใช้ทรัพยากรองค์ความรู้ที่เหมาะสม และสามารถเข้าถึงสืบค้นหาองค์ความรู้ได้อย่างสะดวก

5.1.1.3 การสร้างความรู้ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี รับรู้อำนาจการมี การสนับสนุนเรื่องการสามารถนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มาสร้างเป็นองค์ความรู้ในรูปแบบเอกสาร หรือสารสนเทศเพื่อให้ผู้อื่นสามารถใช้ประโยชน์ได้ สนับสนุนให้พนักงานสร้างองค์ความรู้และเผยแพร่บนระบบจัดการความรู้ มีการส่งเสริมจากหน่วยงาน ในการจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

5.1.1.4 การถ่ายทอดความรู้ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ให้ความสำคัญกับเรื่องการทราบถึงวิธีการในสืบค้นฐานข้อมูล เอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ คู่มือ ระเบียบวิธีปฏิบัติ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านบนฐานข้อมูลขององค์กร การสามารถแบ่งปันองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของท่านที่ท่านมีความชำนาญ ให้กับเพื่อน พนักงาน ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี และหน่วยงานของท่าน มีการประชาสัมพันธ์ หนังสือเวียน หรือสื่อสารสนเทศ เพื่อให้ท่านทราบถึงการนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับใช้ให้เป็นปัจจุบัน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นว่าตนเองมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยมีการนำองค์ความรู้ในองค์กร มาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความแม่นยำ มีประสิทธิภาพสูง ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นของแต่ละโครงการ รวมถึงสามารถกำหนดกรอบระยะเวลาให้เหมาะสมกับโครงการได้เป็นอย่างดี

5.1.2 ผลการศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

พบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยจำแนก ออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

5.1.2.1 การสร้างความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.1.2.2 การจัดเก็บความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.1.2.3 การถ่ายทอดความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.1.2.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 การจัดการความรู้

5.2.1.1 การจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ผลการศึกษาพบว่า การสร้างความรู้มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ อินตรา

(2561) ที่พบว่า การสร้างและแสวงหาความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยผลการทดสอบพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ที่พบว่า การสร้างและแสวงหาความรู้มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือการสร้างความรู้ที่เหมาะสมและมีการผลักดันให้มีการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ในหน่วยงาน เช่น การสร้างความรู้ในรูปแบบ One-Point Lesson (OPL) หรือ One-Point Knowledge (OPK) เป็นต้น จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือยกระดับการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ

5.2.1.2 การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บความรู้มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันท์ณัฏฐ์ จันทรสว่าง (2559) พบว่าการจัดเก็บความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของสุจิตรา สาหาสุรยุทธ ทองคำ และพนิตสุภา ธรรมประมวล (2564) พบว่า การจัดเก็บความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ การจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานสามารถดำเนินการสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แยกเป็นหมวดหมู่ของประเภทความรู้ เมื่อพนักงานสามารถสืบค้นความรู้ได้อย่างสะดวก จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการจัดทำระบบจัดเก็บองค์ความรู้กลาง (KM-SI) ซึ่งเป็นระบบที่รวบรวมองค์ความรู้ของพนักงานทั่วประเทศทั้งในรูปแบบเอกสารและสารสนเทศอื่น ๆ มีการให้คะแนนองค์ความรู้และแสดงยอดผู้เข้าชมเพื่อเก็บเป็นสถิติ และมอบรางวัลให้กับผลงานที่มีการเข้าชมสูงสุด

5.2.1.3 การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายทอดความรู้ ผลการศึกษาพบว่า การถ่ายทอดความรู้มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตาภา ขนุนศรี และธัญนันท์ บุญอยู่ (2563) พบว่า การถ่ายทอดความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ ภาวิณี ดีสุข (2558) ที่พบว่า การเข้าถึงความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรีอย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งมานาน จึงมีพนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานที่มีความชำนาญการพิเศษจำนวนมาก ดังนั้น การถ่ายทอดความรู้ในองค์กรจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการ

ทำงานมากสู่พนักงานใหม่หรือพนักงานระดับปฏิบัติการจึงเกิดขึ้นในระดับที่สูง รวมถึงยังมีการส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้ผ่านระบบพี่เลี้ยง เพื่อรักษาองค์ความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ไว้ในองค์กรต่อไป

5.2.1.4 การจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ผลการศึกษา พบว่า การประยุกต์ใช้ความรู้มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิโชค ชูพงศ์พันธุ์ และจิตติมา ไชยะกุล (2566) พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมยานยนต์สัญชาติญี่ปุ่น ที่ปฏิบัติงานในเขตอุตสาหกรรมสยามอีสเทิร์นอินดัสเตรียลพาร์ค จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ ลาภา องค์ทวีเกียรติ (2560) พบว่า การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ เนื่องจากลักษณะงานในสนามบินจะต้องมีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือการนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาประยุกต์ใช้ นอกจากจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีองค์ความรู้ติดตัว สามารถพื้นฐานความรู้ไปสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ ต่อยอดได้ ส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจน ส่งผลให้แต่ละหน่วยงานสามารถดำเนินการตามเกณฑ์ชี้วัด (KPI) ได้ตามกำหนด ส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพผลและมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้มากยิ่งขึ้น สาเหตุที่การประยุกต์ใช้ความรู้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงที่สุด เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีลักษณะรูปแบบงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้องค์ความรู้หลากหลายแขนงเพื่อดำเนินการโครงการใดโครงการหนึ่งให้แล้วเสร็จ ส่งผลให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เข้ากับความถนัดของตนเองได้เป็นอย่างดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและพนักงานที่มีความสนใจนำไปพัฒนาองค์ความรู้และยกระดับความสามารถของตนเอง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพนักงานในสังกัด สามารถนำผลจากการศึกษารั้วนี้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและการพัฒนาตนเองจากการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

5.3.1.1 การประยุกต์ใช้ความรู้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรให้ความสำคัญกับการนำองค์ความรู้มาต่อยอดในการปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดเกณฑ์ชี้วัด (KPI) ให้มีการสร้างหรือใช้นวัตกรรมภายในหน่วยงาน การส่งเสริมให้พนักงานฝึกอบรม หรือเป็นวิทยากรให้กับบุคคลภายนอกและภายใน ส่งเสริมให้มีบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลกันระหว่างพนักงาน สร้างทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ยกย่องการให้บริการลูกค้า และสิ่งที่สำคัญที่สุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน หรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะทักษะในการประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นความสำเร็จเฉพาะตัวบุคคล การยกระดับบุคลากรในหน่วยงาน จะทำให้ประสิทธิผลโดยรวมขององค์กรสูงขึ้น

5.3.1.2 ด้านการสร้างความรู้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานนำประสบการณ์ในการทำงานมาสร้างเป็นองค์ความรู้ในรูปแบบเอกสาร หรือสารสนเทศ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานและการบริการลูกค้า นอกจากนี้ หน่วยงานควรให้การสนับสนุนทรัพยากรในการส่งเสริมให้พนักงานสร้างองค์ความรู้ จัดหาผู้เชี่ยวชาญเพื่ออบรมหรือสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และกำหนดหลักเกณฑ์ให้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ในระบบฐานข้อมูลจัดการความรู้ (Knowledge Management - System Intelligence: KM-SI) ให้รางวัลสำหรับผู้สร้างองค์ความรู้ที่โดดเด่นอย่างเหมาะสม

5.3.1.3 การจัดเก็บความรู้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรให้ความสำคัญกับเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลบนฐานข้อมูลขององค์กร สนับสนุนทรัพยากรในการจัดเก็บข้อมูลเช่น ระบบคลาวด์ หรือระบบโครงข่ายภายในองค์กร (Intranet) จัดแยกหมวดหมู่องค์ความรู้ให้มีความชัดเจน สามารถใช้ค่าเฉพาะสืบค้นได้ พัฒนาระบบระบบฐานข้อมูลจัดการความรู้ (Knowledge Management - System Intelligence: KM-SI) ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกให้พนักงานหรือบุคคลภายนอกเข้าถึงองค์ความรู้ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ให้ง่ายที่สุด

5.3.1.4 การถ่ายทอดความรู้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรกำหนดนโยบายและส่งเสริมสังคมแห่งการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง จากพนักงานที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ให้กับพนักงานใหม่ ส่งเสริมนโยบายระบบพี่เลี้ยงในหน่วยงาน หรือกระจายความรู้ผ่านการประชาสัมพันธ์ เป็นหนังสือเวียน หรือสื่อสารสนเทศ ส่งเสริมบรรยากาศในการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร เช่น

การสร้าง Co-Working Space หรือห้องสมุด กำหนดกรอบนโยบายสำหรับโครงการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานเพื่อให้มีทักษะที่หลากหลาย เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถใช้ตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เพื่อนำมาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เช่น การติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ เป็นต้น

5.3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน ผู้บริหาร ตลอดจนคณะทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เพื่อใช้ในการประกอบในการวิเคราะห์เชิงลึกอีกต่อไป

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานเขตอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษาอันจะนำไปสู่ภาพรวมการจัดการความรู้ขององค์กรทั่วประเทศและกำหนดนโยบายและจัดสรรงบประมาณให้พัฒนาการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด