

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง“การจัดการความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัท โรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียด ในเรื่อง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ One-Way ANOVA รวมทั้งการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันโดยใช้ค่า Pearson Correlations

ส่วนที่ 1 : วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร

ส่วนที่ 3 : วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผลปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงาน

ส่วนที่ 4 : วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.2 มีอายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช คิดเป็นร้อยละ 35.7 ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.8 ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 77.2 ส่วนใหญ่พนักงานทำงานฝ่ายผลิตและซ่อมบำรุงคิดเป็นร้อยละ 48.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

โดยภาพรวมของการจัดการความรู้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เท่ากับ 0.85 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรก คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือ ด้านการส่งผ่านความรู้ มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือ ด้านการรวบรวมความรู้ มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ คือ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก อันดับห้า คือ ด้านการคัดเลือกองค์ความรู้ มีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการรวบรวมความรู้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เท่ากับ 0.93 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านหน่วยงานของท่านมีพนักงานที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อเสนอแนะจากหน่วยงานอื่น ลูกค้า หรือซัพพลายเออร์ เป็นรูปรายงานเพื่อกระจายทั่วทั้งองค์กรในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ ด้านหน่วยงานของท่านมีวิธีการที่หลากหลายในการหาองค์ความรู้ เช่น การได้มาซึ่งข้อมูลจากซัพพลายเออร์ ลูกค้า หรือคู่ค้าทางธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.90$) อันดับสาม คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการวางแผนและมอบหมายหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดไว้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.81$) และอันดับสี่ คือ ด้านองค์กรมีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางจากภายนอก โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.66$) และอันดับห้าคือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการอธิบายและบอกวิธีการในการรวบรวมองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.26$) ตามลำดับ

ด้านการคัดเลือกองค์ความรู้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เท่ากับ 0.86 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านองค์กรของท่านดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงองค์ความรู้ให้เป็น มาตรฐานเดียวกันทั้ง

บริษัท ($\bar{X} = 3.84$) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านหน่วยงานของท่านเลือกองค์ความรู้ที่สมบูรณ์ไม่ขัดแย้งกัน มากำหนด เป็นมาตรฐานองค์ความรู้เดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.84$) อันดับสาม คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการกำหนดองค์ความรู้ที่ได้ให้เป็นระเบียบแบบแผน โดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$) อันดับสี่ คือด้านหน่วยงานของท่านมีการจัดการตรวจสอบและประเมินคุณค่าขององค์ความรู้ที่ถูกคัดเลือกให้อยู่ในฐานข้อมูลของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.81$) และอันดับห้า คือ ด้านองค์กรของท่านให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินและคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อเพิ่มเข้าไปในฐานข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ด้านการจัดเก็บความรู้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 0.94 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านองค์กรของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ หรือฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.88$) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านองค์กรของท่านมีการจัดระบบเอกสารข้อมูลเพื่อให้พนักงานเข้าถึงและนำไปใช้ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.83$) อันดับสาม คือด้านหน่วยงานของท่านมีการระบบจัดเก็บเอกสารเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.83$) อันดับสี่ คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการระบบจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่อัพเดทอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.83$) และอันดับห้า คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการคีย์ข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ หรือการรวบรวมเอกสารเป็นแฟ้มงาน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.82$) และอันดับหก คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีคู่มือแนวทางหรือหนังสือที่แสดงวิธีการแก้ปัญหาในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ด้านการส่งผ่านความรู้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 0.90 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านองค์กรของท่านมีการประชุมเพื่อเป็นช่องทางถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.79$) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลใหม่ๆที่จำเป็นต่อการทำงานภายในและระหว่างฝ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.77$) อันดับสาม คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.74$) และอันดับสี่ คือ ด้านหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น อีเมล เพื่อสื่อสารระหว่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.71$) และอันดับที่ห้า คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอยู่ประจำสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 0.92 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรก กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านหน่วยงานของท่านมีทีมงานหลายฝ่ายที่นำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในงาน

($\bar{x} = 3.68$) ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความรู้จากหน่วยงาน ลูกค้า หรือซัพพลายเออร์ ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.66$) อันดับสาม คือ ด้านข้อมูลที่ถูกรวบรวมจากหลายฝ่ายสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ ได้อย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.64$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผลปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน

โดยภาพรวมของการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 1.00 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือ ด้านทักษะการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 0.97 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ ด้านสินค้าที่ผลิตมีคุณสมบัติที่เสถียรทนนาน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.81$) อันดับสอง คือ ด้านสินค้าที่ผลิตมีคุณสมบัติที่ตรงตามมาตรฐานที่โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.72$) อันดับสาม คือ ด้านสินค้าที่ผลิตมีคุณภาพงานที่สม่ำเสมอไม่เสียหายโดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.72$) อันดับสี่ คือ ด้านสินค้าที่ผลิตสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.74$) ตามลำดับ

ด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 0.98 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย อันดับแรก คือ ด้านท่านมีวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ในงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.55$) อันดับสอง คือ ด้านท่านสามารถนำเสนอแนวทางการทำงานใหม่ๆ ให้กับหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) อันดับสาม คือ ด้านท่านมีวิธีการค้นหาปัญหาใหม่ ๆ อยู่เสมอเมื่อมีโอกาส อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) อันดับสี่ คือ ด้านท่านสามารถเสนอแนะแนวคิดใหม่ ๆ ให้กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.48$) อันดับห้า คือ ด้านท่านมีแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินค้าและกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ

ด้านทักษะการแก้ปัญหา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) เท่ากับ 1.06 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย อันดับแรก คือด้านท่านมักพอใจกับผลการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.75$) อันดับสอง คือ ด้านผลการแก้ปัญหาส่วนใหญ่จะตรงกับสิ่งที่ท่านคาดหวังไว้ตั้งแต่แรก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) อันดับสาม คือ ด้านท่านมั่นใจในความสามารถของท่านในการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) อันดับ

สี่ คือ ด้านท่านสามารถแก้ปัญหาในงานของท่านได้ตลอดทุกครั้งที่เกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเชิงอนุমানของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: พนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ ตำแหน่งงาน ฝ่ายการทำงาน ที่แตกต่างกัน จะมีระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนอกรงค์กรของบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พบว่า ฝ่ายการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนอกรงค์กรของบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานมีผลในเชิงบวกกับ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านทักษะการแก้ปัญหา มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้

การจัดการความรู้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าบริษัทได้มีการทบทวนหรือการประเมินความรู้ของพนักงาน ว่าพนักงานมีความรู้มากน้อยเพียงพอแล้วหรือยังกับตำแหน่งงานนั้น ๆ เมื่อทางบริษัทได้ทราบว่าพนักงานขาดความรู้อะไรแล้ว ก็จะสามารถประเมินได้ว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องเรียนรู้ความรู้ที่จำเป็นเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยด้านองค์การกับการจัดการความรู้ในกรณีศึกษาองค์กรที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจ

การปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่ทำงานในบริษัทมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของงานที่ตัวเองมีหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทำงานแล้วเกิดความสบายใจไม่อึดอัดจึงเกิดการแก้ไขปัญหาคือดีตามมา และการทำงานไม่มีความกดดันในหน้าที่จึงเกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานของตนเอง พอใจและมีความสุขในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงาน ฝ่ายประกันคุณภาพคือ ตรวจรับรองคุณภาพของผลผลิต และ

วัตถุดิบขาเข้าบริษัท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบจากลักษณะงานของฝ่ายอื่นแล้ว ฝ่ายประกันคุณภาพมีลักษณะงานที่ง่ายกว่า ผลงานจึงสัมฤทธิ์ผลมากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยชมพู กิตติกุล โชติวุฒ (2557) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความรู้กับความสำเร็จขององค์กร: การศึกษาเชิงประจักษ์ของธุรกิจ โรงแรม ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1: พนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ ตำแหน่งงาน ฝ่ายการทำงาน ที่แตกต่างกัน จะมีระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลจะที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรของบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พบว่า ด้านฝ่ายการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรของบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แตกต่างกัน เพราะคุณภาพของงานของฝ่ายประกันคุณภาพคือ ตรวจรับรองคุณภาพของผลผลิต และวัตถุดิบขาเข้าบริษัท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบจากลักษณะงานของฝ่ายอื่นแล้ว ฝ่ายประกันคุณภาพมีลักษณะงานที่ง่ายกว่า ผลงานจึงสัมฤทธิ์ผลมากกว่า เช่นกล่องที่เข้ามามีขนาดที่อิงไปในค่าลบของมาตรฐาน ฝ่ายประกันคุณภาพจะเป็นผู้เสนอแนะว่า กล่องดังกล่าว จะสามารถนำไปใช้กับงานอื่น งานไหนได้บ้าง หรือถ้าไม่ได้ ก็จะเป็นผู้มีอำนาจคืนสินค้าได้ พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ จึงได้ฝึกและใช้ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ

สมมติฐานที่ 2: การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานมีผลในเชิงบวกกับ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านทักษะการแก้ปัญหา มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง

การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการรวบรวมความรู้ ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ด้านการรวบรวมความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรกด้านหน่วยงานของท่านมีพนักงานที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อเสนอแนะจากหน่วยงานอื่น ลูกค้า หรือซัพพลายเออร์ เป็นรูปรายงานเพื่อกระจายทั่วทั้งองค์กร รองลงมาคือ ด้านหน่วยงานของท่านมีวิธีการที่หลากหลายในการหาองค์ความรู้ เช่น การ

ได้มาซึ่งข้อมูลจากซัพพลายเออร์ ลูกค้า หรือคู่ค้าทางธุรกิจ อันดับสาม คือด้านหน่วยงานของท่านมีการวางแผนและมอบหมายหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดไว้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญอนันต์ พิณภัทรชัย (2552) ได้ศึกษาปัจจัยด้านองค์การกับการจัดการความรู้ในกรณีศึกษาองค์การที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษา 1) การจัดการความรู้ที่สนับสนุนให้องค์การธุรกิจเหล่านี้ประสบความสำเร็จ 2) ความสำคัญของมิติตุติกรรมองค์การ เงื่อนไขที่เป็นอุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการก้าวไปสู่การเป็นองค์การเรียนรู้และการก้าวไปสู่องค์กรอัจฉริยะ และ 3) รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ที่สนับสนุนให้องค์การธุรกิจประสบผลสำเร็จ องค์การสามารถดำเนินการ โดยวางกลยุทธ์การจัดการความรู้ มีการสร้างความรู้ และใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้

2. ด้านการคัดเลือกองค์ความรู้ ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ด้านการคัดเลือกองค์ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่งด้านองค์การของท่านดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงองค์ความรู้ให้เป็น มาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัท อันดับสองคือ ด้านหน่วยงานของท่านเลือกองค์ความรู้ที่สมบูรณ์ไม่ขัดแย้งกัน มากำหนด เป็นมาตรฐานองค์ความรู้เดียวกัน อันดับสาม คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการกำหนดองค์ความรู้ที่ได้ให้เป็นระเบียบแบบแผน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2555) ได้ศึกษาความสามารถในการจัดการความรู้กับความสามารถทางนวัตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสามารถ และความสัมพันธ์ของความสามารถในการจัดการความรู้กับความสามารถทางนวัตกรรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรมในประเทศไทยที่ใช้การคุ้มครองตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ ในการสร้างรูปแบบ พบว่าองค์ประกอบความสามารถในการจัดการความรู้ทั้ง 6 ด้าน จะต้องมีการเชื่อมโยง และบูรณาการผ่านกระบวนการจัดการความรู้ ทั้ง 4 กระบวนการ คือ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บความรู้ และการใช้ความรู้ จึงจะนำไปสู่การสร้างความสามารถทางนวัตกรรม

3. ด้านการจัดเก็บความรู้ ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านองค์การของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ หรือฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ อันดับสอง คือ ด้านองค์การของท่านมีการจัดระบบเอกสารข้อมูลเพื่อให้พนักงานเข้าถึงและนำไปใช้ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อันดับสาม คือด้านหน่วยงานของท่านมีการระบบจัดเก็บเอกสารเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรินทร์ อาสาทรงธรรม (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม

องค์การและการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ซึ่งมีประเด็นสำคัญเริ่มตั้งแต่ความหมาย กระบวนการ ข้อจำกัดของการจัดการความรู้ และยังได้กล่าวถึงความหมายของวัฒนธรรมองค์การและ รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การรูปแบบต่างๆ และมีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม องค์การแบบเดิม และวัฒนธรรมองค์การที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความ เข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมองค์การมากขึ้น นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและ การจัดการความรู้ และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ต้องคำนึงถึง วัฒนธรรมองค์การก่อนที่จะมีการนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในองค์การ

4. ด้านการส่งผ่านความรู้ ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ด้านการส่งผ่านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับ จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านองค์กรของท่านมีการประชุมเพื่อเป็นช่องทางถ่ายทอด ความรู้ให้กับพนักงานอยู่เสมอ อันดับสอง คือ ด้านหน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานภายในและระหว่างฝ่ายโดยมีค่าเฉลี่ยมาก อันดับสาม คือ ด้านหน่วยงานของ ท่านมีรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง โดยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พลอยชมพู กิตติกุล โชติวุฒ (2557) ได้ศึกษาประสิทธิผลการจัดการความรู้กับความ สำเร็จขององค์กร: การศึกษาเชิงประจักษ์ของธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทย โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการความรู้ที่ส่งผล กระทบ ต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทย ทดสอบ สมมติฐานโดยการ วิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย ปรากฏว่า 1) วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับ ประสิทธิผลการจัดการความรู้ 2) กลยุทธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการ จัดการความรู้ และ 3) ประสิทธิผลการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของ องค์กร ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรนำข้อเสนอแนะไป ใช้พัฒนาการเรียนรู้อยู่ภายในองค์กร การทำงาน เป็นทีม การแบ่งปันความรู้ในการทำงานของธุรกิจ เพื่อนำพาธุรกิจให้บรรลุ เป้าหมายที่องค์กร กำหนดไว้ และเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจ

5. ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ด้านการประยุกต์ใช้ ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียง อันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านหน่วยงานของท่านมีทีมงานหลายฝ่าย ที่นำความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในงาน อันดับสอง คือ ด้านความรู้จากหน่วยงาน ลูกค้า หรือซัพพลายเออร์ ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ อันดับสาม คือ ด้านข้อมูลที่ถูกรวบรวมจากหลายฝ่ายสามารถ นำมาประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ ได้อย่างดี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ

6. ด้านคุณภาพของงาน ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ ด้านสินค้าที่ผลิตมีคุณสมบัติที่สอดคล้องตามมาตรฐาน อันดับสอง คือ ด้านสินค้าที่ผลิตมีคุณสมบัติที่ตรงตามมาตรฐานที่ อันดับสาม คือ ด้านสินค้าที่ผลิตมีคุณภาพงานที่สม่ำเสมอไม่เสียหาย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพร ประสมทอง, ณัฐเชษฐ พูลเจริญ, พยอม วงศ์สารศรี, และกังวาน ยอดวิเศษศักดิ์ (2557) ได้ทำการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย และเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ จากประชากรคือเจ้าของกิจการหรือผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการความรู้ ในสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

7. ด้านความคิดสร้างสรรค์ ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ ด้านท่านมีวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ในงานอยู่เสมอ อันดับสอง คือ ด้านท่านสามารถนำเสนอแนวทางการทำงานใหม่ๆ ให้กับหัวหน้างาน อันดับสาม คือ ด้านท่านมีวิธีการค้นหาปัญหาใหม่ ๆ อยู่เสมอเมื่อมีโอกาส โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกร ลีมคุณธรรม โม (2558) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของทรัพยากรและการจัดการความรู้ขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อความสามารถทางการแข่งขัน โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้บริหารของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกที่มีทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 200 ราย ผลวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ทรัพยากรด้านการตลาด การแสวงหาความรู้การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ มีผลกระทบต่อความสามารถทางการแข่งขันปัจจัยเรื่องทรัพยากร ด้านการเงิน ทรัพยากรด้านทรัพย์สินทางปัญญา และการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านทรัพยากรทางกายภาพมีผลกระทบต่อความสามารถ ทางการแข่งขันขององค์กร

8. ด้านทักษะการแก้ปัญหา ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานด้านทักษะการแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือด้านท่านมักพอใจกับผลการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงานของท่าน อันดับสอง คือ ด้านผลการแก้ปัญหาส่วนใหญ่จะตรงกับสิ่งที่ท่านคาดหวังไว้ตั้งแต่แรก อันดับสาม คือ ด้านท่านมั่นใจในความสามารถของท่านในการ โดยสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ อรวรรณ ไพโรจน์วุฒิพงศ์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ การจัดการผลงาน การจัดการทุนมนุษย์และ ผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพล ของการจัดการทุนมนุษย์ในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการจัดการความรู้และการจัดการผลงานสู่ ผลการดำเนินงานขององค์การธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประชากรในการศึกษา คือ ธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 100 บริษัท โดยเลือกแจกผู้บริหารและผู้แทนองค์การ บริษัทละ 4 คน ได้รับการตอบกลับ จำนวน 276 ตัวอย่าง การวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารธุรกิจบริการ จำนวน 5 คน เพื่อยืนยันกรอบแนวความคิดที่พัฒนาขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการรวบรวมความรู้ จากการศึกษา พบว่า การรวบรวมความรู้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หากองค์กรมีความต้องการให้พนักงานมีการรวบรวมความรู้ องค์กรควรจะมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการคิดและการตัดสินใจในการทำงานในหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นค่านิยมในการทำงานทั้งภายในและภายนอก เช่น ให้งานที่ท้าทาย เปิดโอกาสในการทำงาน เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในขณะเดียวกันควรจัดให้มีสวัสดิการที่ดีความมั่นคงปลอดภัยในงาน
2. ด้านการคัดเลือกองค์ความรู้ จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่ใส่ใจการคัดเลือกองค์ความรู้ บริษัทควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงองค์ความรู้ให้เป็น มาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัทและมีการกำหนดองค์ความรู้ที่ได้ให้เป็นระเบียบแบบแผน เพื่อให้มีความชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบถึงนโยบายดังกล่าว เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการจัดเก็บความรู้ จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสารหรือไฟล์ หรือฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบและทำให้การเก็บเอกสารข้อมูลเพื่อให้พนักงานเข้าถึงและนำไปใช้ได้สะดวก เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ดังนั้นแต่ละองค์กรควรมีการส่งเสริมระบบจัดเก็บเอกสารเพื่อให้พนักงานทุกคน

เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพรวมถึงมีการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดี

4. ด้านการส่งผ่านความรู้ ผู้บริหารของบริษัทฯ ควรส่งเสริมช่องทางถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานอยู่เสมอและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลใหม่ๆที่จำเป็นต่อการทำงานภายในเพื่อให้พนักงานได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผลการดำเนินงานผู้บริหารต้องมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกัน และแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมงานของบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5. ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับงาน มีการกำหนดทีมงานหลายฝ่ายที่นำความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในงานอย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการฝึกอบรมพัฒนาตนเองเพื่อให้มีโอกาสในการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีขึ้นและข้อมูลที่ถูกรวบรวมจากหลายฝ่ายสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ ได้อย่างดี มีความก้าวหน้าในงานรวมทั้งควรมีกฎระเบียบและกำหนดมาตรฐานการทำงานอย่างเหมาะสมไม่เคร่งครัดจนเกินไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย การจัดการความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยนำตัวแปรอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายกลุ่มหรือรายบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาและหาตัวแปรอื่นที่สำคัญเพิ่มเติมขึ้นอีก เช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับองค์กร เพื่อให้ครอบคลุมที่จะศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีความกว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น