

การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ¹

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND WORK EFFICIENCY OF
PERSONNEL IN THE DIGITAL ERA OF SOCIAL SECURITY OFFICE,
IN NORTHERN PART OF THAILAND

ศาลีณี จาจิ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างใช้ประชากรทั้งหมด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานประกันสังคม ในสังกัดสำนักงานประกันสังคม ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 120 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) การจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research objectives are to study the level of Efficiency and Knowledge management level of Personnel in Digital era of Social Security Office in Northern Part of Thailand Also, to study how knowledge management related to and affects work efficiency of social security office personnel too. The sample group used the whole population, namely civil servants, permanent employees, government employees. and social security employees Under the Office of the Permanent Secretary for Social Affairs in the Northern Region, 120 people. This research is survey research questionnaires. The results of the study revealed that 1) the level of efficiency in the performance of social security office personnel in the digital age is at the highest level 2) The level of knowledge management of social security office personnel in the digital era is at high level, with statistical significance at the 0.05 level and 3) Knowledge management was positively correlated with work efficiency at statistically significant of 0.05 level, 4) Knowledge management in learning skill influence on work efficiency at statistically significant of 0.05 level, But Knowledge Identification, Creating and Seeking knowledge, Systematic storage of knowledge, Knowledge Processing and Sifting Knowledge, Access to knowledge and Knowledge Sharing have no influence on employee performance

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ปัจจุบันนี้ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านต่าง ๆ ทำให้โลกนี้ มีการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์การแข่งขันการตลาด การบริการ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริโภคการเปลี่ยนแปลงภูมิศาสตร์นวัตกรรมของโลก โดยเฉพาะในด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ ที่ถูกเผยแพร่ไปอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยี การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนตลอดจน ภาคการศึกษา ต้องส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้มากยิ่งขึ้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า โลกกำลังเข้าสู่ “ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้” ในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคม ได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน โดยนำนวัตกรรมการให้บริการแบบ E-Self service E-claim และ Mobile Application ที่มีความทันสมัย นายจ้าง ลูกจ้างและผู้ประกันตนมาใช้บริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ทุกที่ทุกเวลา การรับ การจ่ายเงินของนายจ้าง ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมต้องจ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากที่สุด โดยผ่านระบบ E-payment หรือระบบ Prompt pay เป็นต้น รวมถึงพัฒนาการสื่อสารสร้างการรับรู้เรื่องการประกันสังคมและภาพลักษณ์องค์กรที่ตรงใจ กระชับ ฉับไว เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ภายในองค์กรเน้นการสื่อสารให้คนในองค์กร รู้ก่อนสื่อสารออกสู่คนภายนอก และภายนอกองค์กรมีเนื้อหาในการสื่อสารที่เข้าใจง่ายเป็นที่จดจำและพูดถึงในแง่บวก ข้อมูลถูกต้อง เผยแพร่ทันการณ์ มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลอย่างง่ายและรวดเร็ว การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่ง ของหน่วยงานราชการของไทย ส่วนหนึ่งแผนยุทธศาสตร์องค์กร เป็นการจัดการบริหารความรู้ของบุคลากรหรือองค์กร เป็นเครื่องมือทางการบริหาร โดยกำหนดไว้คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 83-87) ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ การสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในสังกัดให้ตระหนักรู้ความสำคัญในการจัดการความรู้ภายในองค์กร เพื่อให้ส่งผลสำเร็จเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ เพื่อศึกษาว่าบุคลากรมีการจัดการความรู้ในสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนืออยู่ในระดับใด การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ มีความสัมพันธ์กันอย่างไร และมีแนวทางในการพัฒนาจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนืออย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปเพิ่มพูนความรู้และประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ ในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถขับเคลื่อนองค์กรก้าวไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ อยู่ในระดับใด
2. บุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ มีการจัดการความรู้ อยู่ในระดับใด
3. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

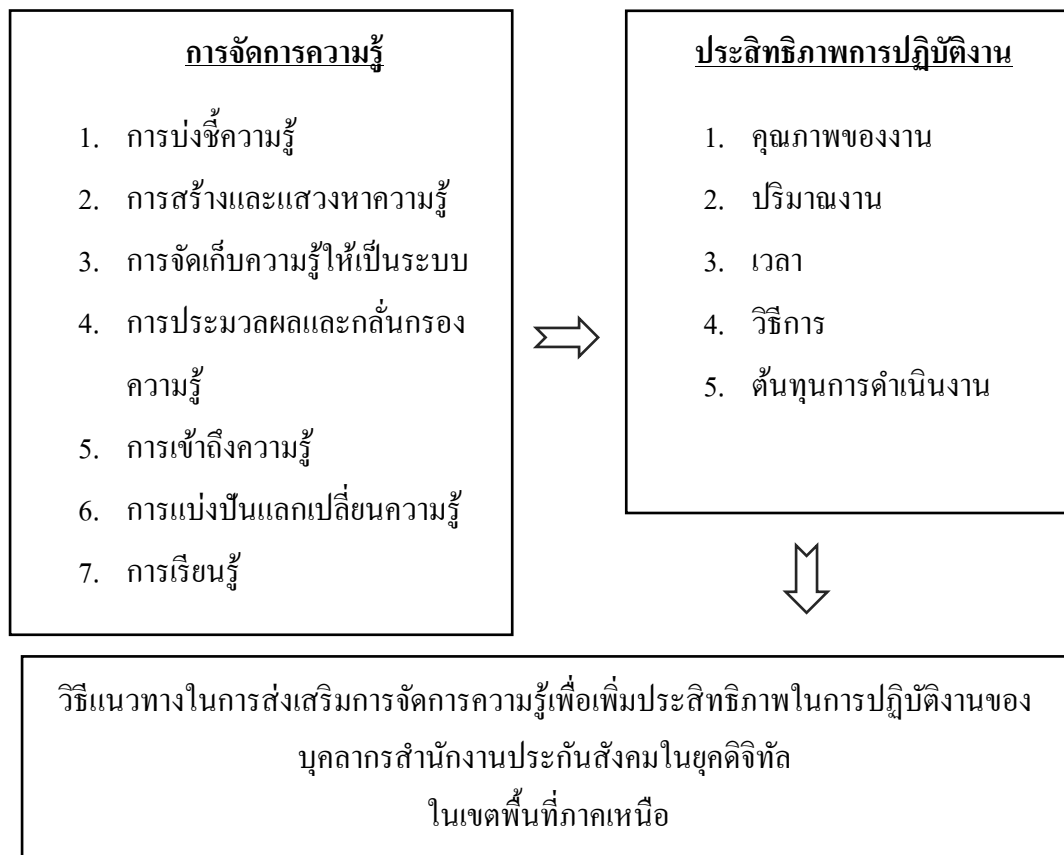
1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
3. เพื่อศึกษาว่าการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ หรือไม่
4. เพื่อศึกษาว่าการจัดการความรู้มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ เช่นไร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานความคิดที่จะนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวความคิด และเป็นข้อมูลในการประกอบการศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ทำได้โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ได้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานประกันสังคม ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 120 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้
ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

กระบวนการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน

- 1) การบ่งชี้ความรู้
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้
- 3) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้
- 5) การเข้าถึงความรู้
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
- 7) การเรียนรู้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 1) คุณภาพของงาน
- 2) ปริมาณงาน
- 3) เวลา
- 4) วิธีการ
- 5) ต้นทุนการดำเนินงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งปัจจุบัน ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในบทบาทใด โดยเป็นชนิดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน จำนวน 29 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่วัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธี/แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

4.1 ความเที่ยงตรง (validity) สร้างชุดคำถามขึ้นจากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) และผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ ของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) มีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจาก โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แจ้งขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัยกับบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย
2. นำหนังสือที่ได้รับจากทาง โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่งไปยังส่วนงานบริหารทั่วไปสำนักงานประกันสังคมจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก และ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย
3. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัยโดยแจ้งเวียนไปในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องขอความอนุเคราะห์บุคลากรตอบแบบสอบถามตามคิวอาร์โค้ด ซึ่งแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลสมบูรณ์ มีจำนวน 120 ชุด
4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นระเบียบวิธีการวิจัย จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้รวบรวมจากประชากรที่กำหนดไว้หลังจากนั้น กำหนดรหัสให้กับตัวแปร เริ่มป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่การแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage)

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

	ระดับความสัมพันธ์
0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน มาทดสอบหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามหรือไม่ อย่างไร

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัลในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 45-55 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพการปฏิบัติงานเป็นพนักงานประกันสังคม มีประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งปัจจุบัน 6-15 ปี และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในบทบาทของผู้ปฏิบัติ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านวิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านต้นทุนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ การบ่งชี้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 การสร้างและแสวงหาความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การเข้าถึงความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยรวมมีการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. สมมติฐานที่ 2 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อบุคลากรสำนักงานประกันสังคม มีการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่าไร ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. สมมติฐานที่ 4 การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในยุคดิจิทัล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเรียนรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานประกันสังคม ควรมีการสื่อสารให้กับบุคลากรได้เข้าใจในเรื่องของการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการทำงาน โดยไม่ทำให้รู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระของงาน ควรที่จะมีการกำหนดแนวทางให้บุคลากรแต่ละส่วนงานนั้น ได้นำการจัดการความรู้ เน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

สำนักงานประกันสังคม ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร สำนักงานประกันสังคม รับรู้ว่าความรู้ในยุคดิจิทัลอยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร เช่น การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน การสื่อสารกับผู้ประกันตน ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำนักงานควรทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค และ โอกาส ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงานประกันสังคมควรมีการศึกษา การนำเทคโนโลยี หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ในยุคดิจิทัล เพื่อบุคลากรจะได้นำองค์ความรู้มาใช้ในการให้บริการประชาชน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับ ลิขซึ่ง จำกัด.
- จิตติพันธ์ ชีวรุ่งโรจน์. (2561). ประสิทธิภาพของการให้บริการงานโยธาของสำนักงาน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารจัดการองค์กร, มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร
- จุฑามาศ อินตรา. (2564). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพมหานคร
- ชมณภัศ วิจิตรชัยกุล. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร
- ชมสุภักดิ์ ครุฑทะ. (2560). ตำราหลักการการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- บุญดี บุญญาภิจ (3 ธันวาคม 2560). ทริส คอร์ปอเรชั่น. KM สำคัญกับองค์กรอย่างไร. เข้าถึงได้จาก: <https://m.facebook.com/edpex/posts/2747312758636213:0>, 15 กรกฎาคม 2565.
- ปิยะฉัตร จารุธีรสานต์. (2561). การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ระบบค้นหาคำศัพท์ คำว่า ความรู้. เข้าถึงได้จาก: <https://dictionary.orst.go.th/>, 15 กรกฎาคม 2565
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2564). ระบบค้นหาคำศัพท์คำว่า ประสิทธิภาพ. เข้าถึงได้จาก: <https://dictionary.orst.go.th/>, 15 กรกฎาคม 2565
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (9 ตุลาคม 2546). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120. หน้า 4.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2558). การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Toolkits) ฉบับปรับปรุง เรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลง และเรื่องการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานประกันสังคม. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม เข้าถึงได้จาก: <http://www.sso.go.th/>, 15 กรกฎาคม 2565
- อทิต พลจันทร์ทิ. (2556). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี