



การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
KNOWLEDGE MANAGEMENT RESULTING IN PERFORMANCE
EFFECTIVENESS OF PERSONNEL IN A STATE ENTERPRISE
IN BANGKOK

กัญญารัตน์ ทัดเปรม
KANYARAT THADPREM

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2561



การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
KNOWLEDGE MANAGEMENT RESULTING IN PERFORMANCE
EFFECTIVENESS OF PERSONNEL IN A STATE ENTERPRISE
IN BANGKOK


กัญญารัตน์ ทัดเปรม
Kanyarat Thadprem


การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ นามสกุล ว่าที่ร้อยตรีหญิงกัญญารัตน์ ทัดเปรม
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา การจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)


.....กรรมการ
(ดร.ณัฐชา อ่างงาชิตี)


.....กรรมการ
(ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร


.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ดร.ปริญญา มากลิน)

วันที่ 20 เดือน กันยายน พ.ศ. 2561

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ สกุล	กัญญารัตน์ ทัดเปรม
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา และคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 142 คน ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 142 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t - test และ F - test และวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26 - 30 ปี มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 11 - 15 ปี โดยภาพรวมการรับรู้ของการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน ระดับการศึกษา และสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงานตามลำดับ และการจัดการรู้ของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งนี้ ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study	Knowledge Management Resulting in Performance Effectiveness of Personnel in a State Enterprise in Bangkok
Author	Kanyarat Thadprem
Degree	Master of Business Administration
Field Study	Management, Faculty of Business Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

The research on the Knowledge Management Resulting in Performance Effectiveness of Personnel in a State Enterprise in Bangkok is aimed to 1) Study knowledge management of personnel in a state enterprise in Bangkok. 2) Study effectiveness of personnel in a state enterprise in Bangkok. 3) Study knowledge management which results in performance effectiveness of personnel in a state enterprise in Bangkok. The sample groups selected by the Proportional Stratified Random Sampling consisted of 142 staffs of a state enterprise. The researcher received 142 returned questionnaires. The statistics for data analysis consisted of percentage, mean, and standard deviation. T - test and F - test were used to test the hypothesis. Moreover, the Stepwise Multiple Regression Analysis was conducted at the significance level of 0.05.

Data analyzing results found that most of the sample groups were females aged 26 -30 and educated at the bachelor degree. Employment duration of the sample groups was 11-15 years. In general, the perception of knowledge management within an organization was at a high level.

The hypothesis testing results found that different personal factors on educational background and status caused difference in the deviant working effectiveness on quality and quantity, respectively. Knowledge management of staffs in this state enterprise resulted in working effectiveness

Keyword: Knowledge Management, Performance Effectiveness

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ดร. สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร. ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี และดร.ณัฐชา อ่างโชติ คณะกรรมการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้แนวทางในการปรับปรุงการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนด้วยความเอาใจใส่โดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลทุกๆท่าน ผู้ที่มีชื่อในบรรณานุกรม คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ เพื่อนๆ และบิดามารดา พี่น้อง ที่ช่วยชี้แนะแนวทางและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ขอมอบให้แก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ เพื่อนๆ ปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ และผู้ที่สนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่ดียิ่ง ขึ้นไป

กัญญารัตน์ ทัดเปรม



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ของการวิจัย	7
1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	16
2.3 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง	25
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย	46

สารบัญ (ต่อ)

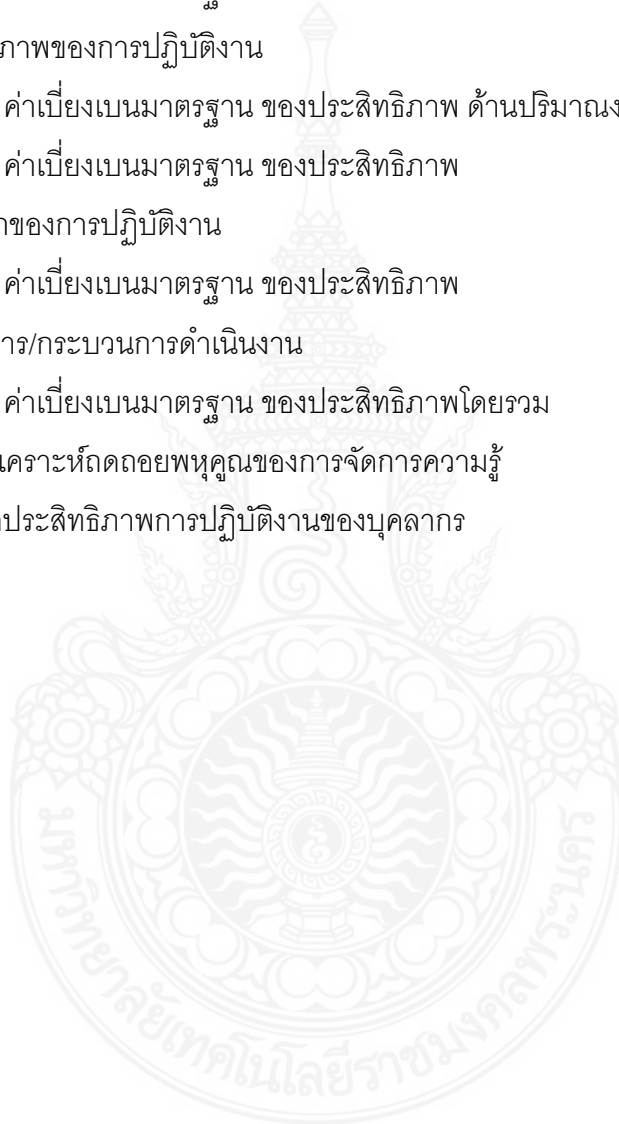
	หน้า
3.4 วิธีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการวิจัย	49
4. ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ของบุคลากร	54
4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของบุคลากร	63
4.4 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร	69
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	72
5.3 สรุปผลการวิจัย	72
5.4 อภิปรายผล	73
5.5 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	83
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	91

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ตารางสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ ความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	28
2.2 ตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านประสิทธิภาพ	38
3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย	41
3.2 คำถามเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย	43
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้	55
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้	56
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	57
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	58
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้	59
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	60
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้	61
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้โดยรวม	62
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน	64
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงาน	65
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน	66
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน	67
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพโดยรวม	68
4.16 ผลการวิเคราะห์ห้ถดถอยพหุคูณของการจัดการความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	69



สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

8



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในด้านต่างๆ เช่น ความรวดเร็วทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ที่ไม่จำกัดแต่เพียงในห้องเรียน รวมถึงการตลาดที่ศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา คู่แข่งขันในองค์กร หรือธุรกิจ ตัวอย่างเช่น การสร้างสรรค์ และผลิตสินค้าที่ต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ สินค้าไฮเทคที่เป็นนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกที่มีมูลค่ามากกว่าสินค้าทั่วไป และเปลี่ยนจากธุรกิจขนาดใหญ่ย่อมมีความได้เปรียบ เป็นธุรกิจที่มีความรวดเร็วกว่า เป็นผู้ได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างความรู้ จะใช้สร้างการได้เปรียบได้ดีกว่าการใช้ทุนมหาศาล เพราะความรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการหาข้อมูลและรวบรวมประสบการณ์ ซึ่งอาจเรียกรวมกันว่าการจัดการความรู้ และกลายเป็นตัวการขับเคลื่อนของเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งในการทำงานประจำเราจะพบปัญหาจากการทำงานซ้ำเหมือนเดิมในทุก ๆ วัน และใช้ทักษะเพียงด้านเดียวเพราะแผนกที่เราอยู่ใช้เพียงทักษะเฉพาะอย่าง จนเราไม่ทราบมาก่อนว่าเราเองมีความชำนาญ และทักษะเฉพาะอย่าง ที่เก็บไว้ภายในตัวเองมากมาย และเมื่อการทำงานเกิดปัญหาเกี่ยวกับข้อสงสัย และต้องการหาคำตอบจากผู้รู้ เราจะต้องไปสอบถามผู้ที่เชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ซึ่งบางครั้งคำตอบอาจได้มาจากผู้ที่เต็มใจให้ข้อมูล หรืออาจไม่ได้คำตอบที่ต้องการ แล้วพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานจริงจะเกิดคำถามว่า ถ้าเวลามีปัญหา หรือข้อสงสัยในการทำงานเราสามารถจะสอบถามได้ที่ไหน และการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์นั้น เราสามารถทำได้แค่เพียงคนที่เราสนิทในที่ทำงานเท่านั้น และการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ จำเป็นต้องใช้เวลานานเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ แต่ไม่ค่อยพบคำตอบที่ต้องการและตรงกับสายงานโดยตรง รวมถึงการทำงานที่มีการผิดพลาดซ้ำ ๆ ในเรื่องเดิม เพราะยังขาดความเข้าใจ และการให้ความรู้ที่ถูกต้องกับพนักงาน

(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546, 3) ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนของราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่ง การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้าน ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับ สถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยน ทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารกับการบริหาร ราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (สมจิตร์ สุวรักษ์, 2554)

“การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การพัฒนาส่วนราชการให้ เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่าง รวดเร็วและสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหาร ราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะ ต้องมีการปรับ แผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นความจริง ฉะนั้น แนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ จากการศึกษา แนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ ตั้งแต่อดีตจน ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการ ตลอดเวลา ในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงกำหนดเป็นหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนา ความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้ต้อง สร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวางต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และ ปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถใน วิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมี คุณธรรมต้องมีการสร้างควมมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและ

กัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ” (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 4)

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปรับตัวเข้ากับโลกยุคปัจจุบัน และโลกของการทำงานที่เปลี่ยนไป แก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน ให้องค์กรก้าวหน้าสู่ระดับโลก มีความเป็นเลิศ และสามารถตอบสนองพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาเพื่อให้เป็นระบบ ให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

การบริหารเพื่อให้ “คน” ที่ต้องการใช้ความรู้ได้รับ “ความรู้” ที่ต้องการใช้ใน “เวลา” ที่ต้องการ (Right Knowledge, Right People, Right Time) (American Productivity and Quality Center : APQC) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ มีความเอื้ออาทร ระวังกันในที่ทำงาน (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือเรียกว่า KM นั้น เป็นแนวคิดของการบริหารองค์กร ที่ได้รับความนิยม และจำเป็นที่ต้องมีการจัดการให้เป็นระบบ เพื่อช่วยให้คนในองค์กร ได้รับความสะดวก และมีความสุขในการทำงาน และยังถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า ที่จะผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิจารณ์ พาณิช, 2550)

ปัจจุบันมีพนักงานในองค์กรที่เกษียณอายุตามเวลา และเกษียณอายุก่อนกำหนดบุคคลเหล่านี้ก็ได้นำเอาความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานออกไปด้วย รวมทั้งอัตราการ

ลาออกของพนักงานใหม่ที่เข้าทำงานให้กับองค์กรในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในหน่วยงานแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร) มีแนวโน้มลาออกที่สูงขึ้นจากเดิมเพิ่มขึ้นชาติ ไชยโฆหาร (2548) ซึ่งปัจจัยสำหรับการลาออกมีดังนี้

1. People They Work With พนักงานที่ลาออกจากองค์กรได้ให้ความสำคัญของเรื่องนี้ เป็นสาเหตุใหญ่ในการลาออก ก็คือไม่ต้องการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน รวมทั้งเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี

2. Type of Work They Do ลักษณะงานที่ทำ ซึ่งการลาออกของพนักงานมาจากการไม่ชอบงานที่ทำอยู่ อาจเป็นงานที่ไม่ตรงกับสิ่งที่เขาต้องการทำ เป็นสิ่งที่ไม่ชำนาญ ไม่ทราบเกี่ยวกับข้อมูลในงานหรืองานนั้นไม่มีความท้าทายมากเพียงพอสำหรับการทำงาน

3. Learning and Training Opportunity โอกาสในการเรียนรู้และฝึกอบรม เหตุผลที่พนักงานลาออกเพราะว่าทำงานกับองค์กรนี้แล้ว ไม่มีโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และไม่มีโอกาสในการฝึกอบรมอะไรเลย มีแต่นั่งทำงานแบบเดิมทุกวัน ๆ โดยที่ไม่มีความรู้อะไรใหม่เข้าสู่ตัวเอง

4. Base Pay พนักงานที่ลาออก ให้เหตุผลว่าเงินเดือนมีผลต่อการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะฐานเงินเดือนที่ต่ำกว่าตลาดทั่วไป

5. Total Compensation เรื่องของค่าตอบแทนรวมมีผลทำให้ลาออกจากองค์กรที่ทำงานอยู่ ซึ่งคำว่าค่าตอบแทนรวม คือค่าตอบแทนต่าง ๆ ทั้งค่าจ้าง และเงินได้อื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ย่อมเกิดผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กร

6. Career Opportunities โอกาสความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ของพนักงานเช่นทำงานแล้วไม่มีโอกาสในความก้าวหน้า ไม่มีการเติบโตตามสายอาชีพ ทำงานไปแล้วก็ไม่ทราบว่าตนเองจะไปอยู่ตรงไหนขององค์กรในอนาคต

ประคัลภ์ ปัทมพาลังกูร (2550) ได้อธิบายถึงข้อ 3 ดังกล่าวมาข้างต้น โดยโอกาสในการเรียนรู้ และฝึกอบรม ที่อาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่เข้าใจในงานที่ทำ และไม่สามารถหาคำตอบได้ หรือได้คำตอบมาแล้วแต่ไม่ตรงจึงทำให้ตัดสินใจลาออก แต่ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคล ก็ได้มีมาตรการในการป้องกันและแก้ไข โดยจัดตั้งทีมงานผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการจัดการความรู้ในองค์กรขึ้นมา และมีกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ แต่ด้วยบุคลากรในหน่วยงานให้ความสนใจในกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ น้อยกว่าที่ควรจะเป็น รวมถึงบุคลากรในหน่วยงานมีงานประจำมาก ทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม จึงทำให้การทำงานไปสู่ว่างหาย อาจเห็นเป้าหมายเดียวกันแต่ต่างคนต่างทำ ทิศทางไม่ชัดเจน บางครั้งอาจพลาดเป้าจนเสียเวลาในการทำงาน จนเกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ถึงแม้ยังต่างคนต่างทำ แต่เป้าหมาย ทิศทางใกล้เคียงกัน ผลงานตรงเป้า แต่คุณภาพยังไม่ดี มีเป้าหมายและทิศทางร่วมกัน แต่ต่างคนต่างทำ โดยไม่มีแนวทางที่ถูกต้องอย่างเป็นระบบบางคนล่าช้า ผลงานดี แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการอำนวยความสะดวกพนักงานที่ต้องการข้อมูลความรู้ในหน่วยงาน ซึ่งถ้าเรานำเอาบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์มาถ่ายทอดและบันทึกให้เป็นลักษณะเดียวกันองค์กรก็จะเกิดผลสำเร็จร่วมกัน แต่ปัจจุบันองค์กรได้มีการจัดตั้ง ระบบสารสนเทศภายในองค์กร และมีระบบบริหารจัดการความรู้ Knowledge Management : KM ซึ่งจะมีข่าวสาร กิจกรรมใหม่ ๆ แนะนำเทคนิคการใช้ระบบในหน่วยงาน และการให้ความรู้ในองค์กร แบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งภายในฝ่ายต่าง ๆ ก็ได้นำเอา ความรู้ของแต่ละบุคคล มาถ่ายทอดไว้ในระบบตามขั้นตอน และเข้าถึงได้ง่ายภายในองค์กร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา จึงเห็นความสำคัญของปัญหาของการจัดการความรู้ในองค์กร จึงได้จัดทำกรวิจัย เพื่อศึกษาจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ ของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้ เผยแพร่ข้อมูลต่อสังคม มีพนักงานปฏิบัติงานที่ได้ใช้ประโยชน์จากหน่วยงานที่ให้ข้อมูลความรู้ในองค์กร ผ่านระบบสารสนเทศ ซึ่งผลจากการศึกษา นี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบ เพื่อให้หน่วยงาน ไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ เป็นการสร้างนวัตกรรม โดยการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการต่อคนในองค์กร โดยลดเวลาการตอบกลับ และการค้นหา

เอกสารที่จะส่งข้อมูลไปให้แผนกต่างๆ ลดอัตราการลาออก โดยการให้ความสำคัญกับความรู้ของพนักงาน ลดเวลาการบริหารและลดค่าใช้จ่าย โดยกำจัดกระบวนการที่ไม่สร้างคุณค่าให้กับงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มผลผลิต ให้กับทุกส่วนในองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- การบ่งชี้ความรู้
- การสร้างและแสวงหาความรู้
- การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
- การประเมินผลและกลั่นกรอง

- การเข้าถึงความรู้
- การแบ่งปันแลกเปลี่ยน
- การเรียนรู้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ต้นทุนของการดำเนินงาน
- คุณภาพของการปฏิบัติงาน
- ปริมาณงาน
- ระยะเวลาในการทำงาน
- วิธีการทำงาน

1.3.2 ขอบเขตประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานประจำที่ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านแผนและนโยบาย ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน
(ที่มา : ข้อมูลจำนวนพนักงาน จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 30 กันยายน 2560)

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลาระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือน 1 ธันวาคม 2560 ถึง 31 มีนาคม 2561

1.4 ประโยชน์ของการวิจัย

1.4.1 นำผลการวิจัยไปพัฒนา บุคลากร และนำไปปรับปรุงแก้ไขทักษะ กระบวนการทำงานเพื่อให้งานเกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.4.2 เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากร และวางโครงสร้างในการฝึกอบรมพนักงานในทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านแผนและนโยบายในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งโดยใช้แนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ(Independent Variable) คือ การจัดการความรู้ ใช้แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแนวคิดของ ปีเตอร์สัน และพลาวแมน,1953 (อ้างถึงใน สมจิตร์ สุวรักษ์, 2554)

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพประกอบ



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่าง ๆ ดังนี้

การบ่งชี้ความรู้ หมายถึง วิธีการใช้เครื่องมือ โดยรวบรวม รูปแบบ ความรู้ ทั้งด้าน เอกสาร ตัวบุคคล โดยอาจพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ถึงเป้าหมายขององค์กร ว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

การสร้างและแสวงหาความรู้ หมายถึง การทำให้ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น จากการ แสวงหาทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอก รวมถึงการเก็บรักษาความรู้เก่าที่มีอยู่ และยังคงเป็น ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้

การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การเตรียมโครงสร้าง สำหรับใช้เก็บข้อมูล ความรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกรวบรวมได้ ถูกต้องและรวดเร็ว

การประมวลและกลั่นกรอง หมายถึง การทำให้ข้อมูลมีเนื้อหาที่สมบูรณ์ และเป็น มาตรฐาน เป็นการปรับปรุงให้เหมาะสม

การเข้าถึงความรู้ หมายถึง เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลมีความสะดวก และ เข้าถึงข้อมูลง่ายและเข้าใจ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ในองค์กร

การแบ่งปันแลกเปลี่ยน หมายถึง การกระจายความรู้ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล เพื่อส่งต่อ ให้กับบุคคลที่ต้องการข้อมูล หรือจัดเตรียมไว้ใช้ในอนาคต โดยสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น ทำฐานข้อมูลความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึง เอกสาร กิจกรรมขององค์กร ชุมชนแห่งการ เรียนรู้ การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวพนักงาน และเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

การเรียนรู้ หมายถึง การศึกษาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในองค์กร เพื่อพัฒนาให้เป็นส่วน หนึ่งของงานที่ทำ นำความรู้ไปใช้หมุนเวียน และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น

ต้นทุนของการดำเนินงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต เช่น ค่าแรง หรือเงินเดือน ค่าวัสดุ เพื่อได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ หรือบริการรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

คุณภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีต้นทุนในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม

ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่เกิดขึ้นซึ่งมาจากการมอบหมายงาน จากผู้บังคับบัญชาและเป็นไปตามความความคาดหวังขององค์กร

ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง มีข้อกำหนดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ช่วงเวลาเป็นตัวตั้ง สามารถปฏิบัติงานสำเร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในลักษณะของหลักการ มีความเหมาะสม และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น

วิธีการทำงาน หมายถึง การลงมือปฏิบัติงานอย่างมีหลักการโดยผ่านกระบวนการวางแผน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง มีการได้รับการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์ และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสารตลอดจนเนื้อหา ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดเป็นรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.3 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

บรูซ ซีริมหาสาร และพัชรา กวางทอง (2552) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ว่า มาจากการแปลความหมายของคำว่า Knowledge แปลว่าความรู้และ Management แปลว่าการจัดการ แล้วมารวมกัน เป็นการจัดการความรู้ (KM) ได้สรุปความหมายของ KM เป็น 2 ประเด็นคือ

1. การบริหารงาน การทำงานโดยใช้ความรู้เป็นพื้นฐาน คือการบริหารงานหรือ การทำงานที่ต้องใช้หลักวิชา ไม่ใช่ทำแบบลองผิดลองถูก การทำงานบนพื้นฐานของหลักวิชา เป็นการ ใช้ความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมในการผลิตสินค้า และบริการให้มีคุณภาพเหนือคู่แข่ง หรือใช้ความรู้ ในการทำงานเพื่อให้สินค้ามีมูลค่าเพิ่ม เพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. การบริหารงานการทำงาน ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันคือ การบริหารจัดการ ที่ส่งเสริมให้คนในองค์กร ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อต่อยอดความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ ให้สมบูรณ์ แล้วนำไปใช้สร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานเป็นกระบวนการที่สร้าง

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในการทำงานที่แตกต่างกันในบริบทของตน และเพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองในแต่ละหน่วยงานจะต้องมีการประสานงานและมีการทำงานร่วมกัน สามารถแลกเปลี่ยนความรู้อะและประสบการณ์เพื่อเกิดการพัฒาที่ดี และเหมาะสมที่สุด ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมาย และมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงาน KM ขององค์กร รัฐวิสาหกิจแห่งนี้

หน่วยงานกองพัฒนาบุคลากร งานดูแลจัดการความรู้ภายในองค์กร จากสปีดาห์ส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร (2560) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือสิ่งที่ เป็นเครื่องมือที่จะทำให้บรรลุ 3 เป้าหมายคือ

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

โดยการจัดการตำแหน่งความรู้ ความชำนาญที่อยู่ในตัวบุคคล หาวิธีการนำสิ่งเหล่านั้นออกมาแลกเปลี่ยน และปรับให้เข้ากับกับความต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มสมรรถภาพ โดยการต่อยอดความคิดให้เข้ากับปัจจุบัน การที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ต้องได้รับความร่วมมือจากระดับพนักงาน จนถึงผู้บริหารที่จะร่วมมือกันจัดทำชุดปฏิบัติการภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นอกจากจะช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้นการทำงานราบรื่นถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันแล้วการจัดการความรู้ยังช่วยรวบรวมประโยชน์ขององค์กร ที่จะขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาในอดีตที่ยังคงแก้ไข หรือปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นและยังมีหน่วยงานต่าง ๆ และบุคคลได้ให้คำจำกัดความของการจัดการความรู้ไว้มากมาย อาทิ

ไจชนก ภาคอิต (2557) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า การจัดการความรู้คือกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กร เลือกรสร รวบรวม ตลอดจนเผยแพร่ และโอนย้าย สารสนเทศ

ที่ประกอบด้วยความรู้ ความชำนาญ โดยจัดเก็บไว้ในองค์กรที่เป็นฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และข้อมูลความรู้มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ที่สำคัญองค์กรจะต้องเริ่มต้นด้วยการระบุความรู้ที่ต้องการสร้าง ออกมาเป็นรูปแบบเพื่อให้จัดเก็บอย่างเป็นทางการ และการเพิ่มมูลค่าขององค์ความรู้ คือ การนำความรู้ที่ประสบผลสำเร็จมาปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบ ของทุนทางปัญญา โดยให้บุคคลมาแลกเปลี่ยนและเผยแพร่กระจายข้อมูล อย่างกว้างขวาง และนำไปสู่การสร้างสรรคข้อมูลใหม่ที่จะเกิดขึ้นอย่างไม่มีวันจบ

อาพันธ์ชนิดร์ สุพานิช (2554) กล่าวว่า การเรียนรู้ในองค์กร จะเป็นไปอย่างเป็นระบบ และมีคุณภาพต้องอาศัย ปัจจัยที่เกิดจากความต้องการที่จะรู้ของตนเอง โดยผ่านโครงข่ายในลักษณะกลุ่ม กำหนดรูปแบบการเรียนรู้ไว้อย่างหลากหลาย กำหนดได้เป็นลักษณะ หรือประเภทในการเรียนรู้ เช่น การประชุม การฝึกปฏิบัติ การอบรม ที่เน้นการเรียนรู้ให้ตรงกับความต้องการของผู้ศึกษาหาข้อมูลความรู้ในองค์กร

NASA Knowledge Management Team (2545) อธิบายว่าการจัดการความรู้ขององค์กรน่าช้า ว่าเป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลและเวลา ซึ่งช่วยให้คนในองค์กรได้ปฏิบัติ แบ่งปันสร้างสรรค์ และต่อยอดสมรรถนะขององค์กร โดยสามารถพิสูจน์ได้

นอกจากนี้องค์การอนามัยโลกWorld Health Organization : WHO (2548) ได้มองการจัดการความรู้เป็นความท้าทาย 2 ประการ คือ 1. การสร้างกระบวนการ และการวางตำแหน่งของข้อมูลข่าวสาร 2. การสร้างประสิทธิภาพให้องค์กร จากการนำความรู้ที่สร้างขึ้น ได้มาจากการแบ่งปันจากสภาพแวดล้อม และบุคลากรในองค์กร เป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยใช้กระบวนการโดยนำความรู้มาก่อให้เกิด สิ่งใหม่หรือต่อยอดสิ่งที่มีอยู่โดยทำการประมวลผล และแบ่งปัน สอดคล้องกับ สุจิตรา ธนानันท์ (2552) กล่าวว่า สภาพสิ่งแวดล้อม บรรยากาศ เทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนในการช่วยเหลือให้เกิดการพัฒนา แม้แต่การดึงข้อมูลเก่าที่ถูกกลบหรือสูญหายไป นำกลับมาใช้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไปในการรับมือ กับการเปลี่ยนแปลงที่มีอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับ บุรชัย ศิริมหาสาคร (2550) ได้กล่าวว่า การสร้างประสิทธิภาพงานจากการ

แบ่งปันความรู้ทำให้เกิดการส่งเสริมให้บุคคลมีความสมบูรณ์ ในเรื่องความรู้และพัฒนาสร้างสรรค์
สิ่งใหม่ และขจัดปัญหาต่าง ๆ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กพร. (2548) ได้ให้คำจำกัดความของ KM
คือการเก็บข้อมูลในองค์กรที่เป็นความรู้ซึ่งเป็นสิ่งที่จัดกระจายอยู่ซึ่งข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบ
เอกสาร หรือประสบการณ์ตรงจากบุคคล มาปรับให้เข้ากับระบบ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการได้เข้าไป
ศึกษา ตลอดจนพัฒนาให้ตนเองเป็นผู้มีความรู้ และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่าง
มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้เกิดความสามารถในการแข่งขันในอนาคต และเช่นเดียวกับ
คณะทำงาน และได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า การจัดการความรู้ เป็นขั้นตอนที่จะ
ช่วยให้พัฒนาการของความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรในรูปแบบหนึ่ง หรือเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการ
ที่ทำให้องค์กรนั้นได้เข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดความรู้ ภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

1. การบ่งชี้ความรู้ หมายถึง วิธีการใช้เครื่องมือ โดยรวบรวม รูปแบบ ความรู้ ทั้งด้าน
เอกสาร ตัวบุคคล โดยอาจพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ถึงเป้าหมายขององค์กร
ว่าจะทำอะไรให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร และในปัจจุบันเรามีความรู้
อะไรบ้าง ในรูปแบบใดและอยู่ที่ใคร ในการหาข้อมูลเราใช้วิธีใดในการค้นหา เพื่อให้จัดลำดับ
ความสำคัญของความรู้เหล่านั้น และทำให้ทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไร และสามารถหา
ความรู้ได้นอกจากโครงสร้างพื้นฐาน และสามารถต่อยอดขยายความรู้ต่าง ๆ ได้

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ หมายถึง การทำให้ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น จากการ
แสวงหาทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอก รวมถึงการเก็บรักษาความรู้เก่าที่มีอยู่ และยังคงเป็น
ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ แต่ละองค์กรจะทราบดี ว่าข้อมูลความรู้นั้น ๆ จำเป็นต่อองค์กรหรือไม่ และ
ผู้ที่รับผิดชอบในการเก็บความรู้ต้องหาวิธีดึงความรู้ที่จัดกระจาย นำมารวมกันเพื่อจัดทำเป็น
เนื้อหาที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ให้ทันต่อยุคสมัยและเหตุการณ์ปัจจุบัน

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การวางโครงสร้าง สำหรับใช้เก็บข้อมูลความรู้
อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกเรียกใช้ ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเนื้อหา

ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การจัดทำสารบัญ และการแยกประเภทของความรู้อย่างชัดเจน และการแบ่งชนิดหรือประเภทความรู้นั้น ขึ้นอยู่กับผู้ใช้งานไปใช้อย่างไร และตามลักษณะองค์กรแบบไหน โดยทั่วไปจะแบ่งได้คือ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ชื่อเรื่อง หัวข้อ กระบวนการ หน้าที่ และประเภท

4. การประมวลและกลั่นกรอง หมายถึง การทำให้ข้อมูลมีเนื้อหาที่สมบูรณ์ และเป็นมาตรฐาน เป็นการปรับปรุงให้เหมาะสมในองค์กรต้องมีการประมวลความรู้ให้ใช้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การปรับปรุงพัฒนารูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้การนำเข้าสู่ข้อมูลอื่น ๆ สามารถจัดเก็บและค้นหาสะดวกมากยิ่งขึ้น สำหรับการใช้ภาษาเดียวกันทั้งองค์กรนั้น คือองค์กรต้องทำการให้คำจำกัดความของความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจช่วยให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการเรียบเรียงข้อมูลให้มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง และทันต่อเหตุการณ์

5. การเข้าถึง หมายถึง เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลมีความสะดวก และเข้าถึงข้อมูลง่ายและเข้าใจ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในองค์กรโดยการป้อนความรู้ คือ การส่งข้อมูล ส่งความรู้โดยที่ผู้รับไม่ได้มีการร้องขอ เช่นการส่งหนังสือเวียนแจ้งเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ และการให้ออกาสเลือกใช้ความรู้ คือการที่ผู้รับสามารถรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูลหรือรู้ ที่ต้องการเท่านั้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยน หมายถึง การกระจายความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล เพื่อส่งต่อให้กับบุคคลที่ต้องการข้อมูล หรือจัดเตรียมไว้ใช้ในอนาคต โดยสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น ทำฐานข้อมูลความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึง เอกสาร กิจกรรมขององค์กร ชุมชนแห่งการเรียนรู้ การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวพนักงาน และเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ หมายถึง การศึกษาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในองค์กร เพื่อพัฒนาให้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำ และนำความรู้ไปใช้หมุนเวียน และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เพราะถ้าหากองค์กรมีการกำหนดวิธีการ รวบรวม คัดเลือก

ถ่ายทอด แบ่งปัน แต่หากคนในองค์กรไม่เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลา และทรัพยากรที่ใช้ไป

จากความหมายและคำจำกัดความต่างที่มา จึงสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมนำเอาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จากบุคคลผู้ซึ่งมีประสบการณ์ และยินดีที่จะถ่ายทอด ข้อมูลความรู้ในตัวเอง ส่งต่อให้กับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็น ลายลักษณ์อักษร หรือใส่ลงในอุปกรณ์ที่เป็นระบบเทคโนโลยีในองค์กร มีข้อมูล ที่จะนำมาใช้ และพัฒนา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ และรู้เท่าทันปัจจัยที่ก่อให้เกิดสิ่งที่เป็นผลกระทบให้กับองค์กร ซึ่งแต่ละคนจะมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งถ้าลาออก หรือเกษียณอายุไปความรู้ที่สั่งสมมาก็จะถูกนำไปโดยไม่เกิดประโยชน์ต่อคนรุ่นหลัง หรือพนักงานใหม่ โดยการจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่และวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานไม่ว่าเราจะทำงานอะไรก็ตาม เราต้องมีความสุขในการทำงาน แม้ว่าบางครั้งเราอาจจะบ่นว่าเหนื่อย แต่เมื่อเราเห็นผลสำเร็จของการทำงานแล้ว เราก็จะมองข้ามอุปสรรคเหล่านั้นไปอย่างง่ายดาย หากเราต้องการให้การทำงานของเราเต็มไปด้วยความสุข เราต้องรู้สึกสนุกกับงาน เมื่อเราสนุกกับงานที่เราทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคในการทำงานที่หนักหนาสาหัสเพียงไหน เราก็จะผ่านพ้นไปได้ เพราะเราได้เรียนรู้แล้วว่าเราต้องทำงานอย่างไรจึงจะมีความสุขการทำงาน

ไม่เพียงแต่ต้องมีความสุขเท่านั้น แต่ต้องเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้เรา
ได้ชื่อว่าเป็นคนที่ทำงานดี ทำงานเก่ง จนเป็นที่พึงพอใจของเจ้านาย และเพื่อนร่วมงาน แต่การ
ทำงานต้องทำอย่างไรจึงจะมีความสุขนั้น เป็นเรื่องที่ยาก เพราะคนทำงานแต่ละคนก็มี
วิธีการในการทำงานที่ต่างกันไป ขึ้นอยู่กับแนวคิดและการปรับใช้ ดังนั้นผู้ที่มีประสิทธิภาพใน
การทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลา
อันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือการลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนมากกว่าในเชิง
เศรษฐศาสตร์อาจเน้นความคุ้มค่าหรือความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน (ชฎารัตน์ สุขศิลป์, 2551)

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานด้วยความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง
หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง
ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด (อทิติ พลจันทร์, 2556)

การทำงานให้สำเร็จ โดยใช้เวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้
งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็ม
ความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่
น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด (สิริวดี ชูเชิด, 2556)
ซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย (2548) ที่ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพว่า เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยประสิทธิภาพอาจ
ไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และ
เวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กล
ยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ผล
การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ
หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่าง
เท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่

ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน

กรรณิการ์ สุธรรมศิริบุญกุล (2555) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

1. ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
3. ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
4. ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
5. ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน
6. องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน
7. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล (2557) กล่าวถึงประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับคือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน

และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร บัณฑิตต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

จุฬารัตน์ ตันประเสริฐ และคณะ (2551) กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดยผู้เขียนยกตัวอย่างแนวคิดของนักวิชาการ มีดังนี้

สมจิตร สุวรักษ์ (2554) กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ต้นทุนของการดำเนินงาน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ถูกจัดสรรไป รวมถึงค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการผลิต เช่นค่าแรงงาน เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าวัสดุ เพื่อได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ หรือบริการรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กรต้นทุนที่เกิดขึ้นอาจจะให้ประโยชน์ในปัจจุบันหรือในอนาคตก็ได้

2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุดและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมีต้นทุนในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ซึ่งผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

3. ปริมาณงาน หมายถึงจำนวนงานที่เกิดขึ้นซึ่งมาจากการมอบหมายงาน จากผู้บังคับบัญชาและเป็นไปตามความความคาดหวังขององค์กร

4. ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ข้อกำหนดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ช่วงเวลาเป็นตัวตั้ง อยู่ในลักษณะของหลักการ และมีความเหมาะสม

5. วิธีการทำงาน หมายถึง การลงมือปฏิบัติการอย่างมีหลักการ โดยผ่านกระบวนการวางแผนและวิเคราะห์มาแล้ว

ฉัตรแก้ว ธีระเดชากุล (2551)กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร เป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและหารทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และ

การบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จิตติมา อัครฉติพิงศ์ (2556) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ

ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

พรพิมล วรรณษาภิรมย์โชค (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร มี 7 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร

2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้งานสะดักขึ้น

3. ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

4. ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

6. ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

7. ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมกันเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร

วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2557) ได้กล่าวถึง การที่เราจะพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้น เราควรจะพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1. ความฉับไว เป็นการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้ามีการมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลานาน รวมถึงงานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ เป็นการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่ควรประมาทเดินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร และต้องตรวจทานงานก่อนเสนอผู้บริหารเสมอ

3. ความรู้ คือองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้อยู่ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ เป็นการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นช่างซ่อมบำรุงมานาน เป็นอาจารย์ผู้สอนนักศึกษามาเป็นเวลานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ มานาน บุคคลเหล่านี้เรียกได้ว่าเป็น “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” เพราะคนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้อง รักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะบุคคลเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

ชริยา จันทรอินทร์ (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่ช่วยทำให้บุคลากรทำงานได้ดี และมีประสิทธิภาพ จะต้องคิด วิเคราะห์ ว่ามีวิธีการใดที่ทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้ตัวเองรู้สึกสนุก และมีความสุขในการทำงานด้วย ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มีเคล็ดลับที่คนทำงานสามารถปฏิบัติได้ง่าย โดยอาศัยแนวทางดังต่อไปนี้

1. เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี คือในการทำงานนั้นเราจะต้องรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ และค้นคว้าแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

การที่เราทำตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ไม่เพียงแต่จะทำให้เราทำงานอย่างมีความสุขเท่านั้น แต่ยังเป็น การเพิ่มความก้าวหน้าอีกด้วย การช่วยเหลือคนอื่นอยู่เสมอ จะทำให้เราได้รับความช่วยเหลือ ตอบแทน ดังนั้น เมื่อติดขัดปัญหาอะไรก็ตาม เราก็จะผ่านพ้นไปได้โดยไม่ยากเย็น

2. รักษามารยาทในการทำงาน การทำงานโดยยึดถือระเบียบ และเคารพกฎกติกา จะทำให้ เราอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ไร้อุปสรรคในการทำงาน การรู้จักมารยาทในการทำงาน ไม่เพียง เป็นการเคารพผู้อื่น แต่ยังเป็น การเปิดโอกาสให้คนอื่นได้เคารพเราด้วย เคารพในความเป็นคน ทำงานมืออาชีพ รู้ว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำในที่ทำงาน

3. สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เรามีความสุขมากขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เราเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงาน ปฏิเสธไม่ได้ว่ารอยยิ้มเป็นส่วนหนึ่ง ของความสำเร็จในการทำงาน ทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกได้ถึงความเป็นมิตรของเรา เมื่อมีความสุข ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเกิดขึ้นอย่างไม่ยากเย็น

4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้การทำงานมีความราบรื่นมากขึ้น การให้वानใคร ให้ช่วยเหลือก็ทำได้ง่ายขึ้น เพื่อนร่วมงานจะยอมช่วยเหลือเราด้วยความเต็มใจ เพราะเขารู้อยู่แล้วว่าเราก็พร้อมที่จะช่วยเขา เมื่อคนทำงานที่อยู่ในออฟฟิศเดียวกันพร้อมที่ จะช่วยเหลือกัน การดำเนินงานขององค์กรก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่ช่วยให้การทำงาน มีประสิทธิภาพนั้นมีอยู่หลายแนวทาง ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้วิธีไหน แต่สิ่งหนึ่งที่เราต้องคิดไว้เสมอ คือการทำงานนั้นจะมีประสิทธิภาพได้ ต้องเกิดจากการทำงาน ที่มีความสุขควบคู่กันไป หากวันใด วันหนึ่งเราเริ่มรู้สึกเบื่องาน เราต้องเริ่มคิดแล้วว่าเราจะต้องทำอะไรจึงจะทำให้การทำงานนั้น กลับมามีความสุขอย่างเดิม เพื่อให้การทำงานของเรากลับมามีประสิทธิภาพตามไปด้วย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในหลายทฤษฎีนั้น สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างสมดุล โดยวัดจาก ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กร ได้แก่ คน วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์ เทคโนโลยี และ

เวลา ซึ่งประสิทธิภาพของคน เช่นการมอบหมายภาระหน้าที่ให้เหมาะสมกับคน และบุคคลต้องมีความพร้อม ความสามารถ มุ่งมั่นและพยายาม มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความรู้ และเข้าใจมีความรักในองค์กรที่ทํามีส่วนช่วยในการลดต้นทุนให้กับองค์กร เช่นการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงเทคโนโลยี ได้อย่างถูกต้องเป็นที่พึงพอใจเกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรคาดหวัง จึงเห็นได้ว่าประสิทธิภาพนั้นมีความสำคัญต่อการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน

2.3 งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เป็นงานวิจัยระดับมหาดบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตของไทย ที่ทำการศึกษาถึงการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงาน

สมจิตร สุวรรรัตน์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากเช่นกัน การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.5

กัตติกา ศรีมหาโร (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต 4: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านสระบัวพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากผลการทดสอบของโรงเรียนเพิ่มขึ้น และจากผลการทดสอบระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) เพิ่มขึ้นตามลำดับ ความรู้ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ก่อนและหลังการดำเนินงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ครูมีสารสนเทศและนวัตกรรมเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของครูต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการอยู่ระดับมาก

ปิยนถ บัญมิพิพิธ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษา พบว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ของสถานศึกษาประกอบด้วย 9 องค์ประกอบคือ 1. การเตรียมการตามกระบวนการจัดการความรู้ 2. การนิเทศติดตามผล 3. การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ 4. การจัดเก็บความรู้ 5. การเปลี่ยนแปลงค่านิยม และพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร 6. การวางแผน 7. การติดต่อสื่อสาร 8. การสร้างความรู้ 9. การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล รวมถึง รูปแบบการจัดการความรู้ของสถานศึกษามีความถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปได้ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัยส่งผลต่อการจัดการความรู้ของสถานศึกษา ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.5

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการไทย กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชนกระทรวงมหาดไทย พบว่า กระบวนการจัดการความรู้และผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้กับกระบวนการจัดการความรู้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้มากที่สุด คือด้านวัฒนธรรมองค์กร รองลงมาเป็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารความรู้ ด้านโครงการสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้และด้านภาวะผู้นำตามลำดับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงพหุคูณพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงพหุคูณกับกระบวนการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อทิต พลจันทิก (2556) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศพบว่า ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ระดับประสิทธิผลด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการความรู้กับประสิทธิผลด้านการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวก และ การจัดการความรู้ ที่ส่งผลด้านการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ทำนายการมีประสิทธิผลทางการศึกษาจาก ความสามารถในการผลิตผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงความสามารถในการพัฒนา ทักษะคติทางบวกของผู้เรียน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาภายในสถานศึกษาและ ความสามารถในการพัฒนาสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานวิจัย การจัดการความรู้

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการ วิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
กัตติกา ศรีมหาวโร (2555) การใช้ระบบ การจัดการความรู้เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารงานวิชาการ ของโรงเรียนขยาย โอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต ประถมศึกษา นครศรีธรรมราชเขต 4 (กรณีศึกษาโรงเรียน บ้านสระบัว)	การวิจัย เชิง ปริมาณ ด้วย วิธีการ สำรวจโดย ใช้สถิติเชิง พรรณนา	บุคคลากรระดับ ผู้บริหาร อาจารย์ ประจำโรงเรียน บ้านสระบัว สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 120 คนเป็นการ เลือกแบบ เจาะจง	แบบสอบถาม (Question naire)	ตัวแปรอิสระ เป้าหมายการใช้ระบบการจัดการ ความรู้ความรู้เกี่ยวกับระบบการ จัดการความรู้ ตัวแปรตาม หลักการบริหารจัดการและ ความสามารถในการพัฒนางาน เทคโนโลยีในการทำงานการสร้าง ความร่วมมือภายในองค์กรและการ พัฒนางานวิธีการทำงาน ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการใช้ ระบบการจัดการความรู้	ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนของนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากผลการทดสอบ ของโรงเรียนเพิ่มขึ้น ความรู้ความ เข้าใจของครูเกี่ยวกับระบบการจัดการ ความรู้ก่อนและหลังการดำเนินงานมี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .01 โดยมีสารสนเทศและ นวัตกรรมเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของ ครูต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงาน วิชาการอยู่ระดับมาก

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
สมจิตร สุวรักษ์ (2554) การจัดการความรู้ที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของ บุคลากรในสำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงาน ทะเบียนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง	การวิจัย เชิง ปริมาณ ด้วย วิธีการ สำรวจโดย ใช้สถิติเชิง พรรณนา	บุคลากรทางการ ศึกษาที่ ปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชม งคลในเขตภาค กลาง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ	แบบสอบถาม (Questionnaire)	ตัวแปรอิสระ - การบ่งชี้ความรู้ - การสร้างและการแสวงหา ความรู้ - การจัดการความรู้ให้เป็น ระบบ - การประมวล และการ กลั่นกรอง - การเข้าถึงความรู้ - การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ - การเรียนรู้	ผลการศึกษาพบว่า 1. การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.93 2. การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรใน ภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
		ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 5 มหาวิทยาลัย จำนวน 136 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม ง่าย		ตัวแปรตาม - ต้นทุนของการดำเนินงาน - คุณภาพของการปฏิบัติงาน - ปริมาณงาน - เวลาของการปฏิบัติงาน - วิธีการทำงาน	ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 3. การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ ความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้และการ เรียนรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ปิยนาด บุญมีพิพิธ (2551) การพัฒนา รูปแบบการจัดการ ความรู้ของสถานศึกษา	การวิจัย เชิง ปริมาณ ด้วย วิธีการ สำรวจโดย ใช้สถิติเชิง พรรณนา	สัมภาษณ์ ผู้บริหารใน กระทรวงศึกษา ธิการและผู้บริหาร การจัดการความรู้ ของสถาบัน การศึกษา จำนวน 49 คน และผู้อำนวยการ ครูในโรงเรียนนำ ร่อง จำนวน 174 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire) และการ สัมภาษณ์แบบ ไม่มีโครงสร้าง เพื่อสอบถาม ความคิดเห็น	1. การเตรียมการ จัดการ ความรู้ 2. วิธีการทำงาน และ การ 3. นิเทศติดตามผล 4. การแลกเปลี่ยน แบ่งปัน ความรู้ 5. การจัดเก็บความรู้ การเปลี่ยนแปลงค่านิยม และ พฤติกรรมในการทำงานของ บุคลากร 6. คุณภาพของการ ปฏิบัติงาน 7. ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน	ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ของสถานศึกษา ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบคือ 1. การเตรียมการ ตามกระบวนการ จัดการความรู้ 2. การนิเทศติดตามผล 3. การ แลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ 4. การจัดเก็บความรู้ 5. การเปลี่ยน แปลงค่านิยม และ พฤติกรรมในการ ทำงานของบุคลากร 6. การวางแผน

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
		โดยใช้วิธีการสุ่ม อย่างง่าย		- การสร้างความรู้ - การยกย่องชมเชยและการ ให้รางวัล	7. การติดต่อสื่อสาร 8. การสร้างความรู้ 9. การยกย่องชมเชยและการให้ รางวัล รวมถึง รูปแบบการจัดการ ความรู้ ของสถานศึกษามีความ ถูกต้องเหมาะสมและเป็นไปได้ที่จะ นำมาใช้ประโยชน์ซึ่งสอดคล้องกับ กรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
วรัชยา ศิริวัฒน์ (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ จัดการความรู้ในระบบ ราชการไทย กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย	การวิจัย เชิง คุณภาพ ด้วย วิธีการ สำรวจโดย ใช้สถิติเชิง ปริมาณ	สัมภาษณ์ ผู้บริหาร กรรมการพัฒนา ชุมชน โดยเลือก ตัวอย่างแบบ เฉพาะเจาะจง จำนวน 8 คน และบุคลากรที่ ปฏิบัติงานใน กรมการพัฒนา ชุมชนส่วนกลาง	แบบสอบถาม (Questionnaire) และการ สัมภาษณ์แบบ ไม่มีโครงสร้าง	ตัวแปรต้น - คุณสมบัตินส่วนบุคคล - ต้นทุนการทำงาน - วัฒนธรรมองค์การ - ปริมาณงาน - วิธีการทำงาน - เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร ตัวแปรตาม - การกำหนดความรู้ - การแสวงหาความรู้ - การสร้างความรู้	ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการการ จัดการความรู้และผลลัพธ์ที่ได้ จากการจัดการความรู้ของกรมการ พัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ใน ระดับมากทุกปัจจัย ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการ ความรู้กับกระบวนการจัดการ ความรู้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การจัดการความรู้มากที่สุด คือด้าน วัฒนธรรมองค์การ รองลงมาเป็นด้าน

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
		โดยใช้วิธีการ สุ่มอย่างง่าย จำนวน 234 คน		- การเก็บความรู้ - การแลกเปลี่ยนความรู้ และ การนำไปใช้	เทคโนโลยี สารสนเทศ และการ สื่อสารความรู้ ด้านโครงการสร้าง พื้นฐานการ จัดการความรู้และด้าน ภาวะผู้นำตามลำดับผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงพหุคูณพบว่าปัจจัย กระบวนการการจัดการความรู้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงพหุคูณ และจาก การทดสอบค่า สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พบว่าด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านโครงสร้าง

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
					<p>พื้นฐาน การจัดการความรู้ และ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้</p>

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
อทิต พลจันทร์ (2556) การจัดการความรู้ที่ ส่งผลต่อประสิทธิผล ด้านการศึกษาของกรม ยุทธศึกษาทหารอากาศ	การวิจัย เชิง ปริมาณ ด้วย วิธีการ สำรวจโดย ใช้สถิติเชิง พรรณนา	บุคลากรทาง การศึกษาของ กรมยุทธศึกษา ทหารอากาศ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 437 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม อย่างง่าย	แบบสอบถาม (Questionnaire)	ตัวแปรต้น - การเป็นบุคคลที่รอบรู้ - การมีแบบจำลองความคิด - การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน - การเรียนรู้กันเป็นที่รู้จัก วิธีการทำงาน - การคิดอย่างเป็นระบบ ตัวแปรตาม - ต้นทุนของการดำเนินงาน และความสามารถในการผลิต ผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนสูง	ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2. ระดับประสิทธิผลด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ ความรู้กับประสิทธิภาพด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวก 4. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมี ประสิทธิผลด้านการศึกษาพบว่า การ จัดการความรู้ทำนายนายการมีประสิทธิผล

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการ ดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
				<ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของการปฏิบัติงาน - ความสามารถในการพัฒนา - ทักษะคติทางบวกของผู้เรียน - การมีระยะเวลาในการ - ทำงาน - ความสามารถในการพัฒนา - สถานศึกษา 	<p>ด้านการศึกษาจากความสามารถใน การผลิตผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนสูงความสามารถในการพัฒนา ทัศนคติทางบวกของผู้เรียน ความสามารถในการแก้ปัญหาภายใน สถานศึกษาและความสามารถในการ พัฒนาสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01</p>

ตาราง 2.2 ตารางสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรม สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องประสิทธิภาพ

ชื่อผู้แต่ง	ความมีประสิทธิภาพ												
	ต้นทุนของการดำเนินงาน	คุณภาพของการปฏิบัติงาน	ปริมาณงาน	ระยะเวลาในการทำงาน	วิธีการทำงาน	ความสามารถในการแก้ปัญหา	ความสามารถในการพัฒนางาน	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมในการทำงาน	การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	โครงสร้างองค์กร	วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร	การสร้างความร่วมมือภายในองค์กร
กัตติกา ศรีมหาวโร	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
สมจิตร สุวรักษ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
ปิยนาด บุญมีพิพิธ		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
วรรษยา ศิริวัฒน์	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อทิต พลจันทิก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

จกตารางการสังเคราะห์ตัวแปร สรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่จะใช้ในการทำวิจัย คือ ตัวแปรที่ มีการใช้มากกว่า 60% ซึ่งได้แก่ต้นทุนของการดำเนินงาน คุณภาพของการปฏิบัติงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน วิธีการทำงาน



ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรด้านการจัดการความรู้ คือ การจัดการความรู้ ใช้นิเวศของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งแบ่งการจัดการความรู้ ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1. การบ่งชี้ความรู้ 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ 3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4. การประมวลและกลั่นกรอง 5. การเข้าถึงความรู้ 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยน 7. การเรียนรู้

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแนวคิดของ ปีเตอร์สัน และพลาเวแมน อ้างถึงใน สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ซึ่งแบ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ต้นทุนของการดำเนินงาน 2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน 3. ปริมาณงาน 4. ระยะเวลาในการทำงาน 5. วิธีการทำงาน

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้ง 2 ด้าน จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่ผ่านมา จึงเกิดข้อคำถามในการวิจัยดังนี้

1. การจัดการความรู้ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้วิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

- 3.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
- 3.4 วิธีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง(ส่วนกลาง) ด้านนโยบายและแผนจำนวน 142 คน (ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ณ วันที่ 30 กันยายน 2560)

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงานด้านนโยบายและแผน	จำนวน ประชากร (คน)
ผู้บริหาร ระดับ ผอ.ฝ่าย, รองผอ.ฝ่าย, ผอ.กอง, หัวหน้างาน	33
ฝ่ายวางแผน	2
กองวิจัยการตลาด	1
- งานห้องสมุด	5
- งานวิจัย	5
- งานวิชาการ	5
กองกลยุทธ์การตลาด	1
- งานวิเคราะห์ตลาดในประเทศ	5
- งานวิเคราะห์ตลาดต่างประเทศ	5
- งานกลยุทธ์ตลาดในประเทศ	5
- งานกลยุทธ์ตลาดต่างประเทศ	5
กองแผนและนโยบาย	1
- งานแผนนโยบาย	5
- งานแผนบริหารองค์กร	5
กลุ่มสารสนเทศ	5
กลุ่มสารสนเทศทางการตลาด	6
กลุ่มสารสนเทศองค์กร	6
กลุ่มฐานข้อมูลการตลาด	6
ฝ่ายติดตามและบริหารความเสี่ยง	2
กองบริหารความเสี่ยง	1
- งานควบคุมภายใน	5
- งานบริหารความเสี่ยงองค์กร	5
- งานบริหารภาวะวิกฤต	5

ตาราง 3.1 (ต่อ)

หน่วยงานด้านนโยบายและแผน	จำนวน ประชากร (คน)
กองติดตามและประเมินผล	1
- งานติดตามและประเมินผลตลาดในประเทศ	5
- งานติดตามและประเมินผลตลาดต่างประเทศ	5
- งานติดตามและประเมินผลการบริหารองค์กร	5
- งานติดตามและพัฒนาองค์กรตามระบบประเมิน คุณภาพรัฐวิสาหกิจ	5
รวมทั้งสิ้น	142

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ณ วันที่ 30 กันยายน 2560

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งโดยพัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ สมจิตร สุวรรณรักษ์ (2554) และผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน รวมจำนวน 38 ข้อดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านนโยบายและแผนจำนวน 4 ข้อประกอบด้วยเพศอายุระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานโดยมีลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตาราง 3.2 คำถามเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. อายุ	Ordinal	1 = น้อยกว่า 26 ปี 2 = 26-30 ปี 3 = 31 - 35 ปี 4 = 36 - 40 ปี 5 = 41 - 45 ปี 6 = 46 -50 ปี 7 = 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	Nominal	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์ในการทำงาน	Ordinal	1 = น้อยกว่า 5 ปี 2 = 6 - 10 ปี 3 = 11 - 15 ปี 4 = 16 - 20 ปี 5 = 21 - 25 ปี 6 = 25 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้

หน่วยงานด้านนโยบายและแผนของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มีลักษณะเป็นมาตรฐาน
ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับโดยมีข้อความเกี่ยวกับการจัดการความรู้แบบของบุคลากร
ในหน่วยงานด้านนโยบายและแผน แบบสอบถามมี 7 ด้านจำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ด้านการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 2. ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้
(Knowledge Creation and Acquisition) | จำนวนข้อคำถาม 2 ข้อ |
| 3. ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
(Knowledge Organization) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้
(Knowledge Codification and Refinement) | จำนวนข้อคำถาม 2 ข้อ |
| 5. ด้านการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
(Knowledge Sharing) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 7. ด้านการเรียนรู้ (Learning) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

หน่วยงานด้านนโยบายและแผนของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มีลักษณะเป็นมาตรฐาน
ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับโดยมีข้อความเกี่ยวกับการจัดการความรู้แบบของบุคลากร
ในหน่วยงานด้านนโยบายและแผน แบบสอบถามมี 5 ด้านจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน
(The Cost of Operations) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน
(The Quality of work) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |

- | | |
|--|---------------------|
| 3. ด้านปริมาณงาน (Quantity) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 4. ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (The Time of Work) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 5. ด้านวิธีการ / กระบวนการดำเนินงาน
(Method or Process Operation) | จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ |

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert และกำหนดคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกัน 5 ระดับมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

คะแนนความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น
5 คะแนน หมายถึง	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน หมายถึง	มากหรือเห็นด้วย
3 คะแนน หมายถึง	ปานกลางหรือไม่แน่ใจ
2 คะแนน หมายถึง	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
1 คะแนน หมายถึง	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์สถิติพรรณนาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยน้ำหนักตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Best (1989)

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับประเมินอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับประเมินอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงการจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานด้านแผนและนโยบายของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการเก็บข้อมูลจำนวน 142 ชุดซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวนโดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กรซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการตอบแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self – Administered Questionnaire) และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัส (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมประมวลผลวิจัยทางสถิติ (SPSS)

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือเอกสารตำราวิชาการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4 วิธีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษา“การจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มประชากรจริงดังนี้

3.4.1 การสร้างแบบสอบถาม

3.4.1.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสารบทความทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

3.4.1.2 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

3.4.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

3.4.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปสอบถามกับกลุ่มประชากร

3.4.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามก่อนนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.4.2.1 การตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ให้ครอบคลุมและตรงกับนิยามที่กำหนดและทำการแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะโดยการหาค่าความสมเหตุสมผลเชิงเนื้อหาหรือความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อโดยทำการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์หรือมิติหรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้กับข้อความการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item – Objective Congruence index – IOC) คัดเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

เกณฑ์การให้คะแนนการพิจารณา

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

เกณฑ์การพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) การพิจารณาคัดเลือกข้อที่ใช้ได้ต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถ้าค่า IOC มีค่าเป็นลบ (-) แสดงว่าข้อคำถามนั้นขัดแย้งกับเนื้อหา (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) ซึ่งจากผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาพบว่าไม่มีข้อใดที่ได้ดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 โดยค่าคะแนนของแบบสอบถามทั้ง 4 ตอนอยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00

3.4.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองก่อน (Try - out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่คล้ายคลึงกับประชากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่า Alpha = 0.961 ที่การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงานของหน่วยงานด้านนโยบายและแผน ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2558) ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพอยู่ในระดับสูงโดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังนี้

การจัดการความรู้

- | | |
|--|-------------------|
| 1. ด้านการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) | ค่า Alpha = 0.726 |
| 2. ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) | ค่า Alpha = 0.859 |
| 3. ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) | ค่า Alpha = 0.956 |
| 4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) | ค่า Alpha = 0.954 |
| 5. ด้านการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) | ค่า Alpha = 0.847 |
| 6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) | ค่า Alpha = 0.690 |
| 7. ด้านการเรียนรู้ (Learning) | ค่า Alpha = 0.771 |

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- | | |
|---|-------------------|
| 1. ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (The Cost of Operations) | ค่า Alpha = 0.692 |
| 2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (The Quality of work) | ค่า Alpha = 0.863 |
| 3. ด้านปริมาณงาน (Quantity) | ค่า Alpha = 0.867 |
| 4. ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (The Time of Work) | ค่า Alpha = 0.765 |
| 5. ด้านวิธีการ / กระบวนการดำเนินงาน (Method or Process Operation) | ค่า Alpha = 0.829 |

ดังนั้น จึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากร และรับคืนด้วยตัวเองเพื่อให้ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 142 ชุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้วิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่ม

3.5.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (μ) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ

3.5.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ

3.5.4 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Multiple Linear Regression) และการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients)

สำหรับเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านแผนและนโยบายของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งกำหนดเกณฑ์การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 5 ระดับ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
.81 ขึ้นไป	หมายถึง สูง
ระหว่าง .61 - .80	หมายถึง ค่อนข้างสูง
ระหว่าง .41 - .60	หมายถึง ปานกลาง
ระหว่าง .21 - .40	หมายถึง ค่อนข้างต่ำ
ระหว่าง .20	หมายถึง ต่ำ

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ Regression

ข้อตกลงเบื้องต้น Assumptions ของการใช้ Regression มี 4 ประการได้แก่
(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

1. ค่าคลาดเคลื่อน (error or residual: e) จะต้องมีการแจกแจงแบบปกติ ด้วยค่าเฉลี่ยเป็นศูนย์
2. ค่าแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อนต้องคงที่
3. ค่าคลาดเคลื่อนที่ i และ j ต้องเป็นอิสระกันหรือ E_i และ E_j ต้องเป็นอิสระกัน $i, j = 1, 2, \dots, n; i \neq j$
4. ตัวแปรอิสระต่อกัน X 's ต้องไม่มีความสัมพันธ์กันกรณีที่ตัวแปรอิสระ X 's มีความสัมพันธ์กันจะต้องว่าเกิดปัญหา Multicollinearity



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ขั้นตอนดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ของบุคลากร
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของบุคลากร
- 4.4 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

μ	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากประชากร
σ	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
N	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
P	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
Y	หมายถึง	ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม
S.E.	หมายถึง	การบอกถึงคุณภาพ (Standard Error) ของค่าเฉลี่ยที่เป็นผลจากการสุ่ม
DF	หมายถึง	Degree of Freedom เป็นจำนวนค่าที่ใช้ในการกำหนดคุณสมบัติที่เป็นอิสระต่อกัน
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน แสดงถึงน้ำหนักของความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม

R	หมายถึง	ค่าที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	หมายถึง	ค่าที่แสดงอิทธิพลตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
Adjusted	หมายถึง	R Square ที่ปรับแก้แล้ว
Sig.	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบที
*	หมายถึง	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านแผนและนโยบายในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และสังกัดในฝ่ายงานรายละเอียดดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 142)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	20.4
หญิง	113	79.6
รวม	142	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 142)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	1	0.7
26 - 30 ปี	58	40.9
31 - 35 ปี	57	40.1
36 - 40 ปี	19	13.4
41 - 45 ปี	3	2.1
45 - 50 ปี	1	0.7
51 ปีขึ้นไป	3	2.1
รวม	142	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	4.2
ปริญญาตรี	103	72.6
สูงกว่าปริญญาตรี	33	23.2
รวม	142	100.0
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	10	7.0
6 - 10 ปี	41	28.9
11 - 15 ปี	56	39.5
16 - 20 ปี	24	16.9
21 - 25 ปี	8	5.6
25 ปีขึ้นไป	3	2.1
รวม	142	100.0

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรด้านแผนและนโยบาย ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 และเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ

2. อายุส่วนใหญ่มีระดับช่วงอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ช่วงอายุ 41 - 45 ปี และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

4. ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 11 - 15 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา คือ มีอายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 มีอายุงาน 16 - 20 ปีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีอายุงาน 21 - 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และมีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ของบุคลากร

การจัดการความรู้ของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรอง ด้านการเข้าถึง ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยน และด้านการเรียนรู้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ (N =142)

ด้านการบ่งชี้ความรู้	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่าน มีการกำหนด วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / เป้าหมาย ในการจัดการความรู้ อย่างชัดเจน	4.00	0.72	มาก	2
2. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับความรู้ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.25	0.65	มาก	1
3. หน่วยงานของท่าน มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน รับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้ เป็นลายลักษณ์อักษร	3.98	0.76	มาก	3
ด้านการบ่งชี้ความรู้โดยรวม	4.09	0.64	มาก	

จากตาราง 4.2 พบว่า ปัจจัยด้านการบ่งชี้ความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.09, s = 0.64) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับความรู้ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.25, s = 0.65) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่าน มีการกำหนด วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / เป้าหมาย ในการจัดการความรู้ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.00, s = 0.72) และหน่วยงานของท่าน มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน รับผิดชอบการดำเนินการ การจัดการความรู้ เป็นลายลักษณ์ อักษร(\bar{x} = 3.98, s = 0.76)

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการสร้าง และการแสวงหา
ความรู้ (N =142)

ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่าน มีการสนับสนุนส่งเสริม หรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก มาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และพัฒนางาน เช่น การอบรม การศึกษาดูงาน การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ	3.85	0.77	มาก	1
2. หน่วยงานของท่านมีการเก็บรักษาความรู้เก่าที่มีอยู่และยังคงเป็นความรู้ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อใช้ในการทำงานและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	3.72	0.83	มาก	2
ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้โดยรวม	3.79	0.75	มาก	

จากตาราง 4.3 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, SD = 0.75) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานของท่าน มีการสนับสนุนส่งเสริม หรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายใน และภายนอกมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และพัฒนางาน เช่น การอบรม การศึกษาดูงาน การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, SD = 0.77) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการเก็บรักษาความรู้เก่าที่มีอยู่ และยังคงเป็นความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อใช้ในการทำงานและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, SD = 0.83)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความรู้ ให้เป็นระบบ (N =142)

ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่าน มีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถ ค้นหา นำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้อง	3.91	0.86	มาก	2
2. หน่วยงานของท่าน มีการรวบรวมผลการเรียนรู้ จากประสบการณ์ของบุคลากรด้านต่างๆ ไว้ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากร หรือบุคคลอื่น นำไปเรียนรู้ได้	3.91	0.85	มาก	2
3. หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงข้อมูล และ แนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.91	0.85	มาก	2
ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบโดยรวม	3.93	0.81	มาก	

จากตาราง 4.4 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, SD = 0.81) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานของท่าน มีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคลากรด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากร หรือบุคคลอื่นนำไปเรียนรู้ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, SD = 0.82) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่าน มีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถค้นหา นำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, SD = 0.86) และ หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, SD = 0.75)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการประมวล และ
 กลั่นกรอง ความรู้ (N =142)

ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	□	□	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการทำให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาที่มีความสมบูรณ์ และเป็นมาตรฐาน	3.87	0.83	มาก	2
2. หน่วยงานของท่านมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ และปรับปรุงให้เหมาะสม ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน	3.94	0.81	มาก	1
ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยรวม	3.90	0.80	มาก	

จากตาราง 4.5 พบว่าปัจจัยด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\square = 3.90$, $\square = 0.80$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงานของท่านมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ และปรับปรุงให้เหมาะสม ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\square = 3.94$, $\square = 0.81$) รองลงมาหน่วยงานของท่านมีการทำให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาที่มีความสมบูรณ์ และเป็นมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\square = 3.87$, $\square = 0.83$)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้

(N = 142)

ด้านการเข้าถึงความรู้	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ขององค์การไว้ในที่เดียวกัน เพื่อความสะดวกและเข้าถึงข้อมูลง่าย และเข้าใจ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.54	0.75	มาก	2
2. หน่วยงานของท่านได้จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.61	0.74	มาก	1
3. หน่วยงานของท่านมีการเวียนหนังสือ คำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ	3.50	0.74	มาก	3
ด้านการเข้าถึงความรู้โดยรวม	3.55	0.70	มาก	

จากตาราง 4.6 พบว่าปัจจัยด้านการเข้าถึงความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, $s = 0.70$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านได้จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน และผู้สนใจได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, $s = 0.74$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ขององค์การไว้ในที่เดียวกัน เพื่อความสะดวกและเข้าถึงข้อมูลง่าย และเข้าใจ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, $s = 0.75$) และหน่วยงานของท่านมีการเวียนหนังสือ คำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$, $s = 0.74$)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยน
ความรู้ (N = 142)

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	□	□	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่าน มีการสนับสนุนให้บุคลากร ทุกระดับนำความรู้ต่าง ๆ ไปเผยแพร่ให้บุคคล ภายในและภายนอกหน่วยงานทราบ	3.81	0.79	มาก	2
2. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากร ทุกระดับเข้ารับการอบรม หรือสัมมนากับ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	3.89	0.81	มาก	1
3. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้มีการสอน งานแบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้รุ่นใหม่ ทักษะ และประสบการณ์มากกว่าให้บุคลากร หรือผู้ที่มี ความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า	3.17	0.58	ปาน กลาง	3
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยรวม	3.62	0.62	มาก	

จากตาราง 4.7 พบว่าปัจจัยด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยภาพรวม อยู่ใน
ระดับมาก ($\square = 3.55$, $\square = 0.70$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงาน
ของท่าน มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการอบรม หรือสัมมนากับหน่วยงาน
ทั้งภายในและภายนอก อยู่ในระดับมาก ($\square = 3.89$, $\square = 0.81$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่าน
มีการสนับสนุนให้บุคลากร ทุกระดับนำความรู้ต่าง ๆ ไปเผยแพร่ให้บุคคลภายในและภายนอก
หน่วยงานทราบอยู่ในระดับมาก ($\square = 3.81$, $\square = 0.79$) และหน่วยงานของท่าน มีการสนับสนุน
ให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้รุ่นใหม่ ทั้งทักษะและประสบการณ์มากกว่า
ให้บุคลากร หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่าอยู่ในระดับปานกลาง
($\square = 3.17$, $\square = 0.58$)

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้ (N = 142)

ด้านการเรียนรู้	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์ หรือบูรณาการใช้ เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่และ หมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งหน่วยงาน	3.30	0.52	ปานกลาง	1
2. หน่วยงานของท่านมีการนำความรู้ที่ได้รับจาก บุคลากรมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อ แก้ปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.11	0.65	ปานกลาง	3
3. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้มีการเรียน ร่วมกันเป็นทีมในการปฏิบัติงาน	3.22	0.71	ปานกลาง	2
ด้านการเรียนรู้โดยรวม	3.21	0.53	ปานกลาง	

จากตาราง 4.8 พบว่าปัจจัยด้านการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$, $s = 0.53$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานของท่าน มีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์ หรือบูรณาการใช้ เพื่อให้เกิดความรู้ และ ประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, $s = 0.52$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่าน มีการส่งเสริมให้มีการเรียนร่วมกัน เป็น ทีมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$, $s = 0.71$) และหน่วยงานของท่าน มีการนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากร มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุง การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$, $s = 0.65$)

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการจัดการความรู้โดยรวม (N = 142)

การจัดการความรู้	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการบ่งชี้ความรู้	4.09	0.64	มาก	1
2. ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้	3.79	0.75	มาก	4
3. ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	3.93	0.81	มาก	2
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	3.90	0.80	มาก	3
5. ด้านการเข้าถึงความรู้	3.55	0.70	มาก	6
6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.62	0.62	มาก	5
7. ด้านการเรียนรู้	3.21	0.53	ปานกลาง	7
รวม	3.73	0.55	มาก	

จากตาราง 4.9 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, $s = 0.55$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ เป็นรายด้านพบว่าด้านการบ่งชี้ความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, $s = 0.64$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, $s = 0.81$) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $s = 0.80$) ด้านการสร้าง และการแสวงหาความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, $s = 0.75$) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $s = 0.62$) ด้านการเข้าถึงความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, $s = 0.70$) และด้านการเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$, $s = 0.53$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของบุคลากร

ประสิทธิภาพของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุนของการดำเนินงานด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน
(N = 142)

ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่านมีทรัพยากรที่ถูกต้องสรร อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ	3.57	0.76	มาก	2
2. หน่วยงานของท่านมีต้นทุนในการดำเนินงาน อย่างเหมาะสม	3.73	0.78	มาก	1
3. ท่านสามารถจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ ในปัจจุบันและอนาคตได้	3.55	0.80	มาก	3
ด้านต้นทุนของการดำเนินงานโดยรวม	3.62	0.58	มาก	

จากตาราง 4.10 พบว่าปัจจัยด้านต้นทุนของการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $s = 0.58$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานของท่าน มีต้นทุนในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, $s = 0.78$) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีทรัพยากรที่ถูกต้องสรร อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการดำเนิน กิจกรรมต่างๆอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, $s = 0.76$) และท่านสามารถจัดสรรทรัพยากร ให้เกิด ประโยชน์ในปัจจุบันและอนาคตได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, $s = 0.80$)

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน
(N = 142)

ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	3.73	0.78	มาก	1
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	3.59	0.77	มาก	2
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยมีต้นทุนในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	3.58	0.76	มาก	3
ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานโดยรวม	3.63	0.70	มาก	

จากตาราง 4.11 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.77) และท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยมีต้นทุนในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.76)

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงาน (N = 142)

ด้านปริมาณงาน	\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสม	3.91	0.67	มาก	1
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกภาระงาน และเป็นไปตามคาดหวังขององค์กร	3.59	0.77	มาก	2
3. ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีความสมดุลตามกรอบอัตรากำลัง	3.36	0.78	ปานกลาง	3
ด้านปริมาณงานโดยรวม	3.63	0.57	มาก	

จากตาราง 4.12 พบว่าปัจจัยด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, SD = 0.57) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, SD = 0.67) รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกภาระงาน และเป็นไปตามคาดหวังขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, SD = 0.77) และภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีความสมดุลตามกรอบอัตรากำลังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, SD = 0.78)

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน
(N =142)

ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. หน่วยงานของท่านมีข้อกำหนดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ช่วงเวลาเป็นตัวตั้ง	3.51	0.69	มาก	2
2. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในลักษณะของหลักการ และมีความเหมาะสม	3.49	0.60	ปานกลาง	3
3. ท่านได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น	3.59	0.65	มาก	1
ด้านเวลาของการปฏิบัติงานโดยรวม	3.53	0.57	มาก	

จากตาราง 4.13 พบว่าปัจจัยด้านเวลาของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, $s = 0.57$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าท่านได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, $s = 0.65$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีข้อกำหนดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ช่วงเวลาเป็นตัวตั้งอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$, $s = 0.69$) และท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในลักษณะของหลักการ และมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$, $s = 0.60$)

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ด้านวิธีการ/กระบวนการ
ดำเนินงาน (N = 142)

ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านได้ลงมือปฏิบัติงานอย่างมีหลักการโดยผ่านกระบวนการวางแผน	3.30	0.68	ปานกลาง	3
2. ท่านได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้เป็นอย่างดีและเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง	3.56	0.78	มาก	1
3. ท่านได้รับการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	3.46	0.79	ปานกลาง	2
ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานโดยรวม	3.44	0.68	ปานกลาง	

จากตาราง 4.14 พบว่าปัจจัยด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$, $s = 0.68$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าท่านได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้เป็นอย่างดีและเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, $s = 0.78$) ท่านได้รับการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไขอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$, $s = 0.79$) และท่านได้ลงมือปฏิบัติงานอย่างมีหลักการโดยผ่านกระบวนการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, $s = 0.68$)

ตาราง 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพโดยรวม (N = 142)

ประสิทธิภาพ	\bar{x}	s	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน	3.62	0.58	มาก	2
2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน	3.63	0.70	มาก	1
3. ด้านปริมาณงาน	3.63	0.57	มาก	1
4. ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน	3.53	0.57	มาก	3
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน	3.44	0.68	ปานกลาง	4
รวม	3.57	0.53	มาก	

จากตาราง 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, $s = 0.53$) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, $s = 0.70$)และด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, $s = 0.57$) รองลงมาคือ ด้านต้นทุนของการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, $s = 0.58$) ด้านเวลาของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, $s = 0.57$) และด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$, $s = 0.68$)

4.4 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Method) เป็นวิธีการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการโดยนำตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุดเข้าเป็นสมการแรกแบบเป็นขั้นเป็นตอน และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (N=142)

การจัดการความรู้	Unstandardized		Standardized	t	P-value	Multi Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			VIF	Tolerance
	B	Std.Error	Beta				
(Constant)	.296	.180		1.642	.103		
การเรียนรู้	.598	.048	.600	12.385	.000	1.515	.660
การเข้าถึง	.211	.046	.281	4.562	.000	2.444	.409
ความรู้	.154	.042	.237	3.666	.000	3.900	
การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ						.256	
R = .850		R ² = .723	Adjusted R ² = .708		S.E. = .284	F = 116.239	
Df = 3		P-value = .000		Durbin-Watson = 1.860			

a. =Predictors:(Constant) การเรียนรู้ , การเข้าถึงความรู้ , การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

b.=Dependent Variable : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครการเรียนรู้มีค่า $VIF = 1.515$ Tolerance = .660 การเข้าถึงความรู้มีค่า $VIF = 2.444$ Tolerance = .409 และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีค่า $VIF = 3.900$ Tolerance = .256 แสดงให้เห็นว่าการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกินความสัมพันธ์เชิงพหุ ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เนื่องจากมีค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า .2 และค่า VIF ไม่เกิน 10 และค่า Durbin - Watson มีค่า 1.860 การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์และเป็นไปในทิศทางบวก

แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ $R = .661$ แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยการจัดการความรู้ คือ ด้านการเรียนรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากตารางค่าที่ได้มีค่าไม่เข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง คือเมื่อตัวแปรหนึ่งเพิ่มขึ้นหรือลดลงอีกตัวแปรหนึ่งจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ R Square แสดงถึงการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ ด้านการเรียนรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ร้อยละ 72.30 ส่วนอีก ร้อยละ 27.70 จะเป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแบบสอบถาม หรืออาจกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระการจัดการความรู้ สามารถทำนายระดับความมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 72.30

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R-Square) มีค่าเท่ากับ .708 สามารถอธิบายได้ว่า ความผันแปรของการจัดการความรู้ โดยรวมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 70.80

ผลการวิเคราะห์แบบที่เหมาะสมที่ใช้พยากรณ์ของปัจจัยการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการเรียนรู้ส่งผลมากที่สุด (Beta = .600, P - value = .000) รองลงมาด้านการเข้าถึงความรู้ (Beta = .281, P - value = .000) และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Beta = .237, P - value = .000) แสดงว่า ปัจจัยการจัดการความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับของการจัดการความรู้ ที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ร้อยละ 72.30 ดังสมการข้างล่าง

สมการพยากรณ์ของปัจจัยการจัดการความรู้ ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y}_1 = .296 + .598X_1 + .211X_2 + .154X_3$$

สมการพยากรณ์ของปัจจัยการจัดการความรู้ ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y}_2 = .600X_1 + .281X_2 + .237X_3$$



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านแผนและนโยบายในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครนำผลการวิจัยไปพัฒนา บุคลากร และนำไปปรับปรุงแก้ไขทักษะ กระบวนการทำงาน เพื่อให้งานเกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากร และวางโครงสร้างในการฝึกอบรมพนักงานในทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้ ดังนี้

- 5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.3 สรุปผลการวิจัย
- 5.4 อภิปรายผล
- 5.5 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) และมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน รวมจำนวน 38 ข้อ

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง” ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 142 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0% การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) โดยวิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Multiple Linear Regression) โดยนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมประมวลผลวิจัยทางสถิติ (SPSS)

5.3 สรุปผลการวิจัย

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งจำนวน 142 คน พบว่า

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.3.1.1 เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 และเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

5.3.1.2 อายุ ส่วนใหญ่มีระดับช่วงอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9

5.3.1.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6

5.3.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 11 - 15 ปี จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 39.5

5.3.2 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 7 ด้าน ดังนี้

5.3.2.1 การจัดการความรู้ของบุคลากร การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ลำดับที่ 2 คือ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ลำดับที่ 3 คือ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ลำดับที่ 4 คือ ด้านการสร้างและการแสวงหา

ความรู้ ลำดับที่ 5 คือ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ลำดับที่ 6 คือ ด้านการเข้าถึงความรู้ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการเรียนรู้ ตามลำดับ

5.3.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ดังนี้

5.3.3.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงานลำดับที่ 2 คือ ด้านต้นทุนของการดำเนินงานลำดับที่ 3 คือ ด้านเวลาของการปฏิบัติงานและลำดับสุดท้าย คือ ด้านวิธีการ / กระบวนการดำเนินงานตามลำดับ

5.3.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการเรียนรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

การจัดการความรู้ของบุคลากรด้านการเรียนรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบเมื่อพิจารณาภาพรวมการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรอิสระพบว่า $P\text{-value} = 0.00$ จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาจากทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ .598 .211 และ .154 และค่า $R = .850$ แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามแสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางบวก

5.4 อภิปรายผล

จากการศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านแผนและนโยบายในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)การจัดการความรู้ประกอบด้วยด้านการบ่งชี้ความรู้ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้และปีเตอร์สัน (Peterson) และพลาวแมน (Plowman) (1953) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านต้นทุนของการ

ดำเนินงานด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานด้านเวลาของการปฏิบัติงานและด้านวิธีการ / กระบวนการดำเนินงานสามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายได้ ดังนี้

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านแผนและนโยบายในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการเข้าถึงความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนของการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านเวลาของการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R-Square) มีค่าเท่ากับ .708 สามารถอธิบายได้ว่า ความผันแปรของการจัดการความรู้ โดยรวมที่มีต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 70.80 ผลการวิเคราะห์แบบที่เหมาะสมที่ใช้พยากรณ์ของปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการเรียนรู้ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Beta = .600, p - value = .000) รองลงมา ด้านการเข้าถึงความรู้ (Beta = .281, p - value = .000) และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Beta = .23, p - value = .000) แสดงว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง นั้นหมายความว่าพนักงานด้านแผนและนโยบายในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นว่าการจัดการความรู้ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในด้านการเรียนรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบสามารถทำให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทราบดีถึงปัจจัยด้านใดบ้างที่ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อจะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร สุวรรณ์ (2554) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก การจัดการความรู้ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันทางบวก ในระดับปานกลาง และการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัตติกา ศรีมหาโร (2555) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ก่อนและหลังการดำเนินงานมีความแตกต่างกันการจัดการสารสนเทศและนวัตกรรมเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของการใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชยา ศิริวัฒน์ (2559) กระบวนการการจัดการความรู้และผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงพหุคูณกับกระบวนการการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อทิต พลจันทร์ (2556) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวก

5.5 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทาง

5.5.1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มีดังนี้

5.5.1.1 หน่วยงานควรศึกษาวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับ การเข้าถึงความรู้ เพื่อให้ทราบว่าบุคลากรในองค์กรนั้น ใช้วิธีการหาความรู้ในวิธีใดบ้าง และบรรจุให้อยู่ในนโยบายขอผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการพัฒนา และนำความรู้ไปหมุนเวียน สร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับบุคลากรในองค์กร

5.5.1.2 หน่วยงานควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ผู้บริหารควรมีนโยบายจัดหาอุปกรณ์ ที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างเทคโนโลยี และส่งเสริมค่านิยมที่เป็นเอกลักษณ์ วิธีการปฏิบัติต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

5.5.1.3 หน่วยงานควรสร้างกิจกรรมในการพบปะพูดคุยเพื่อส่งเสริมกิจกรรมในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และหาแนวทางในการแก้ปัญหา และข้อควรปฏิบัติในการทำงานต่อไป

5.5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

5.5.2.1 ควรศึกษาการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้มีการครอบคลุมประชากรให้กว้างขึ้นกว่าเดิม

5.5.2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อธิบายเรื่องผลการปฏิบัติงาน เช่น การติดตามและประเมินผล หรือการวัดผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติเป็นต้น

5.5.2.3 ควรศึกษาประเด็นด้านการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน



ภาคผนวก



แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับสถานภาพของท่าน

1 เพศ

ชาย หญิง

2 อายุ

น้อยกว่า 25 ปี 26 - 30 ปี 31 - 35 ปี 36 - 40 ปี
 41 - 45 ปี 45 - 50 ปี 50 ปี ขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 5 ปี 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี
 16 - 20 ปี 21 - 25 ปี 25 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ในหน่วยงาน
 ด้านนโยบาย และแผน ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดย
 กำหนดค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง การจัดการความรู้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นใน
 หน่วยงานของท่านตามสภาพความเป็นจริง

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)						
5	หน่วยงานของท่าน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ / พันธกิจ / เป้าหมาย ในการจัดการความรู้อย่างชัดเจน					
6	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร					
7	หน่วยงานของท่าน มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้ เป็นลายลักษณ์อักษร					

การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)						
8	หน่วยงานของท่าน มีการสนับสนุน ส่งเสริม หรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายใน และภายนอกมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนา งาน เช่น การอบรม การศึกษาดูงาน การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ					
9	หน่วยงานของท่านมีการเก็บรักษา ความรู้เก่าที่มีอยู่และยังคงเป็นความรู้ที่ จำเป็นต้องใช้เพื่อใช้ในการทำงานและ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)						
10	หน่วยงานของท่าน มีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูล ที่สามารถค้นหา นำไปใช้ประโยชน์ได้ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
11	หน่วยงานของท่าน มีการรวบรวมผลการ เรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคลากร ด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ บุคลากร หรือบุคคลอื่นนำไปเรียนรู้ได้					
12	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงข้อมูล และแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัย อยู่เสมอ					
การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)						
13	หน่วยงานของท่านมีการทำให้ข้อมูลที่มี มีเนื้อหา มีความสมบูรณ์ และเป็น มาตรฐาน					

14	หน่วยงานของท่านมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ และปรับปรุงให้เหมาะสม ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน					
การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)						
15	หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ขององค์กรไว้ในที่เดียวกัน เพื่อความสะดวกและเข้าถึงข้อมูลง่าย และเข้าใจ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
16	หน่วยงานของท่านได้จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจได้รับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
17	หน่วยงานของท่านมีการเวียนหนังสือคำสั่ง กฎ กติกา ข้อบังคับ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ให้บุคลากรทุกคนรับทราบ					
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)						
18	หน่วยงานของท่าน มีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับนำความรู้ต่าง ๆ ไปเผยแพร่ให้บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานทราบ					
19	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการอบรม หรือสัมมนาทั้งภายในและภายนอก					

20	หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้รุ่นใหม่ ทักษะและประสบการณ์มากกว่าให้บุคลากร หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า					
การเรียนรู้ (Learning)						
21	หน่วยงานของท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์หรือ บูรณาการใช้ เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งหน่วยงาน					
22	หน่วยงานของท่านมีการนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
23	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของ
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 3 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นใน
หน่วยงานของท่านตามสภาพความเป็นจริง

ข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ต้นทุนของการดำเนินงาน (The Cost of Operations)						
24	หน่วยงานของท่านมีทรัพยากรที่ถูกจัดสรร อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ					
25	หน่วยงานของท่านมีต้นทุนในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม					
26	ท่านสามารถจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในปัจจุบันและอนาคตได้					
คุณภาพของการปฏิบัติงาน (The Quality of work)						
27	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					

28	ท่านสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด					
29	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยมีต้นทุนในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
ปริมาณงาน (Quantity)						
30	ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสม					
31	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกภาระงาน และเป็นไปตามคาดหวังขององค์กร					
32	ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีความสมดุลตามกรอบอัตรากำลัง					
เวลาของการปฏิบัติงาน (The Time of Work)						
33	หน่วยงานของท่านมีข้อกำหนดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ช่วงเวลาเป็นตัวตั้ง					
34	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในลักษณะของหลักการ และมีความเหมาะสม					
35	ท่านได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น					
วิธีการ / กระบวนการดำเนินงาน (Method or Process Operation)						
36	ท่านได้ลงมือปฏิบัติงานอย่างมีหลักการ โดยผ่านกระบวนการวางแผน					
37	ท่านได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง					

38	ท่านได้รับการตรวจสอบงาน ประเมิน สถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการ ปฏิบัติงานนั้นๆ โดยหาสาเหตุและ แนวทางปรับปรุงแก้ไข					
----	---	--	--	--	--	--

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามทุกข้อมา ณ โอกาสนี้ด้วย

กัญญารัตน์ ทัดเปรม

ผู้วิจัย



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุธรรมศิริบุญกุล. (2555). บทบาทการดำเนินงาน และทักษะ คุณเชื้อ คุณอำนาจ คุณกิจ คุณลิขิต. ลิขิต. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://kmlibrary.bu.ac.th/index.php?option=com>. [สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2560].
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 30 กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2545). ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรไทย.
- เกียรติศักดิ์ พันธุ์ลำเจียก. (2552). การจัดการความรู้ในการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ผู้สังคม. รายงานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย. (2548). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม.มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เข้มชาติ ไชยโหวาร. (2548). การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของแก่น เขต 3. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณเวลา และคณะ. (2540). บนเส้นทางอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬารัตน์ ไสตะ. (2548)เทคนิคการบริหารเวลา. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bbznnet.com/scripts2>. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2560.
- จุฬารัตน์ ต้นประเสริฐ และคณะ. (2551) วิจัยและพัฒนาระบบการจัดการความรู้การเกษตร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.servicenetec.or.th>. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2561.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ใจชนก ภาคอัฐ. (2557). การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. งานวิจัยของการพัฒนาคุณภาพของสถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรแก้ว ธีระเดชากุล. (2551). การบริหารการจัดการความรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชฎารัตน์ สุขศีล. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการความรู้กับผลการ
ดำเนินงานธุรกิจผลิตภัณฑ์ผ้าไหมในเขตจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชรียา จันทรอินทร์. (2550). การศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ใน
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การจัดการความรู้กับคลังความรู้. กรุงเทพฯ. เอสอาร์พรีนติ้งแมสโปรดักส์.
- นาวาอากาศโททิต พลจันทิก. (2556). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการศึกษา
ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา
เทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. (2547). การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- บุรชัย ศิริมหาสาคร, ผศ.พัชรา กวางทอง. (2552). สรรพวิธีจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ประเวศ วะสี. (2548). การจัดการความรู้: กระบวนการปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพ และ
ความสุข. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- พรพิมล ھرรษาภิรมย์โชค. (2550). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานภาครัฐ.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พัชรินทร์ สารมาท, ดร.ไพรินทร์ ธนเลิศโสภิต, ดร.ภทริกา มณีพันธุ์, อรทัย ดุษฎีดำเกิง. (2557). การพัฒนาทักษะงานวิจัยโดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้.งานวิจัยจากกองทุน สันับสนุนวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รองศาสตราจารย์ ดร.วรรษยา ศิริวัฒน์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการไทย กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วรวงษ์ เขี่ยมสำอางค์. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. วสุนธรา กิจประยูร. (2546). การจัดการความรู้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E_Newsletter/dec_2006/enewsletter/knowledge/KM.htm. [สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2560]
- วิจารณ์ พานิช. (2557). การจัดการความรู้คืออะไร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.kmi.or.th/kmi-articles/prof-vicharn-panich/28-0001-intro-to-km.html>. [สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2560].
- วิจารณ์ พานิช. (2547). สถานศึกษากับการจัดการความรู้เพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). KM วันละคำ จากนักปฏิบัติ KM สู่นักปฏิบัติ KM. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- วิจารณ์ พานิช. (2551). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ตาตาพับลิเคชั่น.
- สุจิตรา ธนันทน์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human resource development. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมจิตร สุวรรณ์. (2554). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงาน กพร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้. โครงการพัฒนาส่วนราชการแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ ในส่วนราชการ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

หน่วยงานการจัดการความรู้ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). การจัดการความรู้ในองค์กร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://km.tat.or.th/>. [สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2560].

อาพันธ์ชนิตร์ สุพานิช. (2554). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับข้าราชการ แขวงทางหลวง กรมทางหลวงตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติและการจัดการความรู้. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Best, J.W. (1989). Research in Education. (6th ed). New Delhi: Plentice-Hall.

NASA Knowledge Management Team. 2545. CAT Knowledge Management.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://catkm.cattelcom.com> . [สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2560].

World Health Organization. 2002. Meaning of knowledge management. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก : <http://apps.who.int/iris/>. [สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2560].



ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล กัญญารัตน์ ทัดเปรม
วัน เดือน ปีเกิด 1 ตุลาคม 2533
ภูมิลำเนา อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ประวัติการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
วุฒิมัธยมศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	พ.ศ. 2556

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

2556 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรการ ฝ่ายติดตามและบริหารความเสี่ยง
กองติดตามและประเมินผล
งานติดตามและประเมินผลตลาดในประเทศ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

