

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สุจิตรา สาทา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2563

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

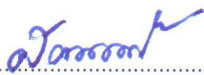
สุจิรา สาทา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี


มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เสนอโดย
นางสาวสุจิตรา สาหา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ


..........รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและการจัดการทรัพยากรบุคคลและรายได้
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสินี ศิริโกคาภิรมย์)
วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..........ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอบาส เพียนสูงเนิน)

..........กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

..........กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรยุทธ ทองคำ)

..........กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชตี พวงเพชร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรยุทธ ทองคำ
ชื่อนักศึกษา	สุจิรา สาหา
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2) เปรียบเทียบการจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเมื่อจำแนกตามอายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร และ 3) ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 154 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน ตามประเภทบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐาน F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการจัดการความรู้ และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 3 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 38.8

Thesis Title	Knowledge Management Affecting Support Staff's Work Performance in Thepsatri Rajabhat University
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Panitsupa Thamapramuan Assistant Professor Dr. Sutasinee Siripokapirom
Name-Surname	Sujira Saha
Program	Management
Academic Year	2020

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study knowledge management and work performance of support staff in Thepsatri Rajabhat University, 2) compare knowledge management and work performance of support staff in Thepsatri Rajabhat University classified by age, educational level, working experience, and type of staff, and 3) examine knowledge management affecting support staff's work performance in Thepsatri Rajabhat University. Research samples were 154 support staff members in Thepsatri Rajabhat University. The samples were selected by the stratified sampling technique, classified by type of staff. A research instrument was a questionnaire. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, F-test (One-Way ANOVA), Least significant difference by Scheffe's method, and Multiple Regression Analysis.

The research findings were as follows:

1. The arithmetic mean of knowledge management and work performance of support staff in Thepsatri Rajabhat University was overall at high level.
2. The comparison of support staff's working performance in Thepsatri Rajabhat University as classified by work experience was statistically different at the .05 level.
3. Three aspects of knowledge management, including implementation and inspection, knowledge storage, and knowledge acquisition, had an effect on support staff's work performance in Thepsatri Rajabhat University at the .05 level of significance with the prediction of their work performance at 38.8%.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. พนิตสุภา ธรรมประมวล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรยุทธ ทองคำ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบผลงานและให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ นอกเหนือจากการทำวิทยานิพนธ์แล้วท่านยังให้ความรู้และแบบอย่างของการทำงานที่ดี ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณนี้และขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ เรือนนระการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชัย หาญกล้า และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ สมหวัง ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุน และสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามจนได้ ข้อมูลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอภาส เพ็ญสูงเนิน ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา แจ่มสว่าง ที่กรุณาเป็น คณะกรรมการสอบร่วมพิจารณาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการ ปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถ นำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้ และอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ ความสำเร็จและความภาคภูมิใจอันเกิดจาก วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นผลมาจากพลังใจที่ได้รับจากครอบครัวที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนร่วมเป็นส่วน หนึ่งของผลสำเร็จในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ที่มีส่วนร่วมเกื้อกูลให้ กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ให้สำเร็จตามความมุ่งหมายด้วยดี คุณค่า อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเพื่อบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณ ทุกท่าน

สุจิตรา สาหา

สารบัญ

	หน้า
หน้าอ้อมมีติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	11
ความหมายของประสิทธิภาพ.....	11
องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	12
แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.....	16
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน.....	19
ต้นทุนการดำเนินงาน.....	19
คุณภาพของงาน.....	20
ปริมาณงาน.....	21
เวลาการปฏิบัติงาน.....	23
วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน.....	24

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	25
ความหมายของการจัดการความรู้.....	25
ความสำคัญของการจัดการความรู้.....	27
ประโยชน์ในการจัดการความรู้.....	29
กระบวนการจัดการความรู้.....	31
การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน.....	36
การแสวงหาความรู้.....	36
การสร้างความรู้.....	37
การจัดเก็บความรู้.....	39
การประมวลและกลั่นกรองความรู้.....	40
การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้.....	41
การนำไปใช้และตรวจสอบความถูกต้อง.....	43
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	44
ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	44
โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.....	46
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์.....	48
นโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล.....	48
จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
งานวิจัยในประเทศ.....	52
งานวิจัยต่างประเทศ.....	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	64
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	65
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี..... 51
ตาราง 2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี..... 63
ตาราง 3	อายุ และประสบการณ์การเข้ารับการอบรมของบุคลากรสายสนับสนุน..... 73
ตาราง 4	ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน..... 74
ตาราง 5	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวม..... 75
ตาราง 6	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการแสวงหาความรู้..... 76
ตาราง 7	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการสร้างความรู้..... 77
ตาราง 8	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการจัดเก็บความรู้..... 78
ตาราง 9	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้..... 78
ตาราง 10	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้..... 79
ตาราง 11	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง..... 80
ตาราง 12	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ภาพรวม..... 81
ตาราง 13	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินงาน..... 81
ตาราง 14	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ด้านคุณภาพของงาน..... 82
ตาราง 15	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ด้านปริมาณงาน..... 83

	หน้า
ตาราง 16	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน..... 84
ตาราง 17	ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน..... 85
ตาราง 18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ..... 86
ตาราง 19	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับ การอบรม..... 87
ตาราง 20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 88
ตาราง 21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน..... 89
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้องเมื่อ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 90
ตาราง 23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร..... 90
ตาราง 24	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ..... 92
ตาราง 25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การ เข้ารับการอบรม..... 93
ตาราง 26	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามระดับ การศึกษา..... 94
ตาราง 27	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การ ทำงาน..... 95

ตาราง 28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินการ เมื่อจำแนกตามประเภทการทำงาน.....	96
ตาราง 29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านคุณภาพของงาน เมื่อจำแนกตามประเภทการทำงาน.....	96
ตาราง 30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านปริมาณงาน เมื่อจำแนกตามประเภทการทำงาน.....	97
ตาราง 31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามประเภทการทำงาน.....	97
ตาราง 32	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานเมื่อจำแนกตามประเภทการทำงาน.....	98
ตาราง 33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามประเภทการทำงาน.....	98
ตาราง 34	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร.....	99
ตาราง 35	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านภาพรวม.....	100
ตาราง 36	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินการ.....	101
ตาราง 37	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านคุณภาพของงาน.....	103

	หน้า
ตาราง 38	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านปริมาณงาน..... 104
ตาราง 39	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน..... 105
ตาราง 40	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน..... 106
ตาราง 41	ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี..... 109
ตาราง 42	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ภาพรวม..... 110
ตาราง 43	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการแสวงหาความรู้..... 111
ตาราง 44	ระดับการจัดการความรู้ที่ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการสร้างความรู้..... 112
ตาราง 45	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการจัดเก็บความรู้..... 113
ตาราง 46	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้..... 114
ตาราง 47	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้..... 115
ตาราง 48	ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง..... 116
ตาราง 49	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ภาพรวม..... 117
ตาราง 50	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านต้นทุนการดำเนินงาน..... 117

	หน้า
ตาราง 51	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านคุณภาพของงาน..... 118
ตาราง 52	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านปริมาณงาน..... 119
ตาราง 53	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านเวลาการปฏิบัติงาน..... 120
ตาราง 54	ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน 121
ตาราง 55	สรุปผลการสอบทานระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนและในทัศนะ ของบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวม..... 122
ตาราง 56	สรุปผลการสอบทานระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนและในทัศนะ ของบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวม..... 123

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพ 2 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ.....	13
ภาพ 3 แสดงการจัดการความรู้โมเดลปลาหู.....	33
ภาพ 4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย.....	47

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้องค์กรเกิดการเติบโต แต่ละองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้และจัดการความรู้ เพื่อที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายของกระแสโลกซึ่งมีอิทธิพลมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และความซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ ทำให้การดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกิดการแข่งขันในด้านต่าง ๆ แม้กระทั่งการบริหารจัดการภาครัฐก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบใหม่ให้รองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ต้องใช้การบริหารจัดการความรู้เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การจัดการความรู้ยังเป็นเครื่องมือ นำพาให้หน่วยงานมีการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน โดยการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนองค์กร การจัดการกับองค์ความรู้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การเพิ่มอำนาจพลวัต การเรียนรู้ ดังนั้น การบริหารจัดการความรู้ จึงมีความสำคัญกับทุกองค์กร นอกจากนี้การจัดการความรู้ ยังจะมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การลดต้นทุน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย (อังศุมา แผลตสูงเนิน, 2560, หน้า 1)

องค์กรจำนวนมากประสบปัญหาในการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรให้ดำรงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรมักขึ้นอยู่กับบุคคลบางกลุ่มเท่านั้น เมื่อกลุ่มบุคคลดังกล่าวออกจากองค์กรไปไม่ว่าจะเป็นด้วยเหตุผลใดก็ตาม ความรู้และความเชี่ยวชาญต่าง ๆ ที่เคยเป็นส่วนที่สร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรมักหายไปพร้อมกับบุคคลกลุ่มดังกล่าวด้วย กรณีเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กร บางองค์กรอาจหยุดชะงักชั่วคราว หรือบางองค์กรอาจถึงขั้นวิกฤติหรือต้องเลิกดำเนินกิจการเลยก็ได้ ปัญหาที่กล่าวมาเหล่านี้ ล้วนเป็นเรื่องของการจัดการความรู้ทั้งสิ้น กระแสการจัดการความรู้ในประเทศไทยเริ่มต้นเมื่อประมาณ 10 กว่าปีที่ผ่านมา มีกิจกรรมส่งเสริมการจัดการความรู้ในระดับหลายรูปแบบ เช่น การจัดตั้งหน่วยงานสำหรับส่งเสริมการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ การกำหนดเป็นวิชาเรียนในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ทั้งในหลักสูตรบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยหลายแห่ง และการกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นดัชนีชี้วัดตัวหนึ่งในเกณฑ์ประเมินผลองค์กร เป็นต้น (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2558, หน้า 3)

การดำเนินงานขององค์กรต่างๆ บุคลากรกลุ่มหนึ่งที่ดีว่ามีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ คือ บุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนเป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการภายใน เช่น บุคลากรสายวิชาการ และผู้รับบริการภายนอก เช่น ผู้ที่มาติดต่องานหรือมาร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรเป็นผู้จัด บุคลากรสายสนับสนุนประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันไปตามสายงาน ได้แก่ งานธุรการ การบริหารจัดการเอกสาร/หนังสือราชการ การให้บริการต่างๆ การประสานงานในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ หรืองานด้านอื่นๆ ตามพันธกิจขององค์กรรวมถึงการรักษาความปลอดภัย และการดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการทำหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการ โดยต้องทำงานประสานกับบุคลากร สายวิชาการอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์ สามารถเพิ่มผลลัพธ์และความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญและมีคุณค่าสายงานหนึ่งขององค์กร จากข้อมูลข้างต้น การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนจึงเป็นเรื่องสำคัญและเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านความรู้ ความสามารถทักษะ และทัศนคติในการทำงาน รวมถึงวิธีการทำงานอันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรของแต่ละองค์กรมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งการกำหนดแนวทางในการพัฒนาจำเป็นต้องมีการศึกษารูปแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทขององค์กร รวมถึงความต้องการของบุคลากร ทั้งนี้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นการพัฒนาบุคลากรแต่ละบุคคลให้เกิดความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร (ชมพู เนินหาด, สุชาติดา นิมวัฒนากุล, และปาลีรัญญ์ ฐาสีรสวัสดิ์, 2561, หน้า 219)

การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนและให้ความสำคัญมากขึ้นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เหมาะสมทั้งด้านความรู้ความสามารถทักษะต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรจะไปในทางใดนั้น ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการผลักดันให้ผลงานเป็นไปในทางใดทางหนึ่งได้เสมอ (พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา, 2557, หน้า 1) นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่นในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูง เวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพ ในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกันคนที่มีประสิทธิภาพในการ

ทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่างๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2560, หน้า 60)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีเป้าหมายและนโยบาย ดังนี้ 1) ส่งเสริม สนับสนุน ให้คณาจารย์ ใช้พื้นที่ของจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี และสระบุรี เป็นสถานที่เพื่อดำเนินการตามพันธกิจทั้งด้านการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม มีความคาดหวังว่าการดำเนินการดังกล่าวจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ การทำงาน ร่วมกันระหว่างชุมชน คณาจารย์และนักศึกษา จะเกิดการพัฒนาของชุมชนในระดับชุมชน หมู่บ้าน เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี 2) เร่งรัดให้การผลิต การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพ ทางสังคม เป็นครูที่มีจิตวิญญาณความเป็นครู เป็นครูที่มีทักษะสำคัญในการดูแลเด็กและเยาวชน เป็นครูที่เห็นความสำคัญของการป้องกันปัญหาเด็กเป็นรายบุคคล 3) ส่งเสริมให้คณาจารย์จัดการ เรียนการสอน ให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริง จะทุนส่งเสริมให้นักศึกษาได้ลงสนาม การแข่งขันทักษะที่จำเป็น ตามศาสตร์หรือสาขาที่เรียนจะสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษาทำการ วิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางาน หรืออาชีพของผู้ปกครอง รวมทั้ง ประชาชนในชุมชนของตนเอง 4) บริหารจัดการมหาวิทยาลัย ให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ จะบริหารจัดการตามหลักการมีส่วนร่วมบนฐานข้อมูลที่ต้อง ยึดหลักธรรมาภิบาล เร่งรัดการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์และความสุขของนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และคณาจารย์ของ มหาวิทยาลัย และ 5) เชื่อมโยงสายสัมพันธ์ ของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน กับ ศิษย์เก่า และเครือข่าย ทางวิชาชีพในจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี และสระบุรี เพื่อผนึกกำลังกันทำหน้าที่องค์การภาครัฐที่ดี สร้างความสุข ความเจริญให้กับประชาชนในพื้นที่ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2562)

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อ ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ และเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้นรูปแบบหนึ่ง คือ การจัดการความรู้ ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมนำมาใช้ทุกองค์กร โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษา จึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งมีบทบาทสำคัญใน การบริการงานทั่วไป และงานวิชาการ จึงสอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของมหาวิทยาลัยในข้อ ที่ 4 คือ บริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ บริหารจัดการตามหลักการมี ส่วนร่วมบนฐานข้อมูลที่ต้อง ยึดหลักธรรมาภิบาล เร่งรัดการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์และความสุขของนักเรียน นักศึกษา บุคลากร และคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย

จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับบุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ มีการ แสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอก แต่ในบางครั้งพบว่าแสวงหาความรู้จากภายในหน่วยงาน

อาจต้องไปสอบถามกระบวนการทำงานหรือวิธีการทำงานจากบุคคลอื่นในหน่วยงาน บางครั้งไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร อันอาจเกิดจากภาระงาน ความมีอคติระหว่างบุคคลหรือภาวะทางอารมณ์ของบุคคลนั้นๆ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงาน ทำให้บางครั้งงานอาจเกิดความผิดพลาดได้ 2) บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีการสร้างความรู้ แต่ในบางครั้งพบว่า บุคลากรมีความเคยชินกับความรู้หรือวิธีการทำงานแบบเดิมๆ ดังนั้นการถ่ายทอดความรู้จากบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลหนึ่งจึงไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้าน เวลาการปฏิบัติงาน และ วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีความรู้และวิธีการทำงานแบบเดิมๆ เมื่อมีปริมาณมาก จึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลาได้ ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 3) บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีการจัดเก็บความรู้ แต่บางครั้งพบว่า การจัดเก็บความรู้ในบางหน่วยงานมีการจัดเก็บความรู้ไว้ในเว็บไซต์เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล แต่บุคลากรบางคนไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีจะรู้สึกว่าเป็นวิธีการที่ยากจึงไม่สนใจเรียนรู้ ทำให้ข้อมูลนั้นๆ ไม่เป็นปัจจุบัน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน วิธีการ/กระบวนการ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี จึงทำให้งานมีคุณภาพต่ำ ข้อมูลนั้นๆ ไม่ถูกต้องไม่เป็นปัจจุบัน และต้องใช้เวลามากในการจัดเก็บข้อมูลบนเว็บไซต์แต่ละครั้ง และทำให้เพิ่มปริมาณงานให้กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผู้รับผิดชอบไม่สามารถปฏิบัติได้ ส่งผลให้วิธีการ/กระบวนการดำเนินงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 4) บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีการประมวลและกลั่นกรองความรู้ แต่บางครั้งยังขาดการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน ทำให้ความรู้นั้นเข้าใจยาก 5) บุคลากรสายสนับสนุนมีการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้บ่อย เนื่องจากภาระงานของบุคลากรแต่ละคน จึงทำให้ไม่มีการถ่ายโอนความรู้อย่างจริงจัง และเป็นระบบ ความรู้จึงอยู่ในตัวของบุคคลนั้นๆ การถ่ายโอนความรู้มีเพียงแค่การเล่า การพูดคุย เท่านั้น บางคนไม่สนใจในงานที่ตนเองไม่ได้รับผิดชอบ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน กล่าวคือ ถ้าบุคลากรคนใดคนหนึ่งไม่อยู่ เช่น ลา กิจ ลาป่วย ลาคลอด เป็นต้น ซึ่งต้องมีบุคลากรทำงานแทน เนื่องจากไม่มีการถ่ายโอนความรู้และเผยแพร่ความรู้ไว้ ส่งผลให้งานไม่มีคุณภาพ เกิดความผิดพลาด ใช้เวลาในการปฏิบัติงานมาก เพราะไม่รู้ขั้นตอนวิธีการ/กระบวนการดำเนินที่ถูกต้อง และ 6) บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง แต่บางครั้งพบว่า บุคลากรบางกลุ่มยังขาดการนำความรู้ไปใช้อย่างสร้างสรรค์ และขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปใช้

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้วิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อต้องการศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากร

สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเป็นอย่างไรและส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อองค์การสามารถนำมาเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บริหารและหน่วยงานที่สนใจในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยส่วนรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

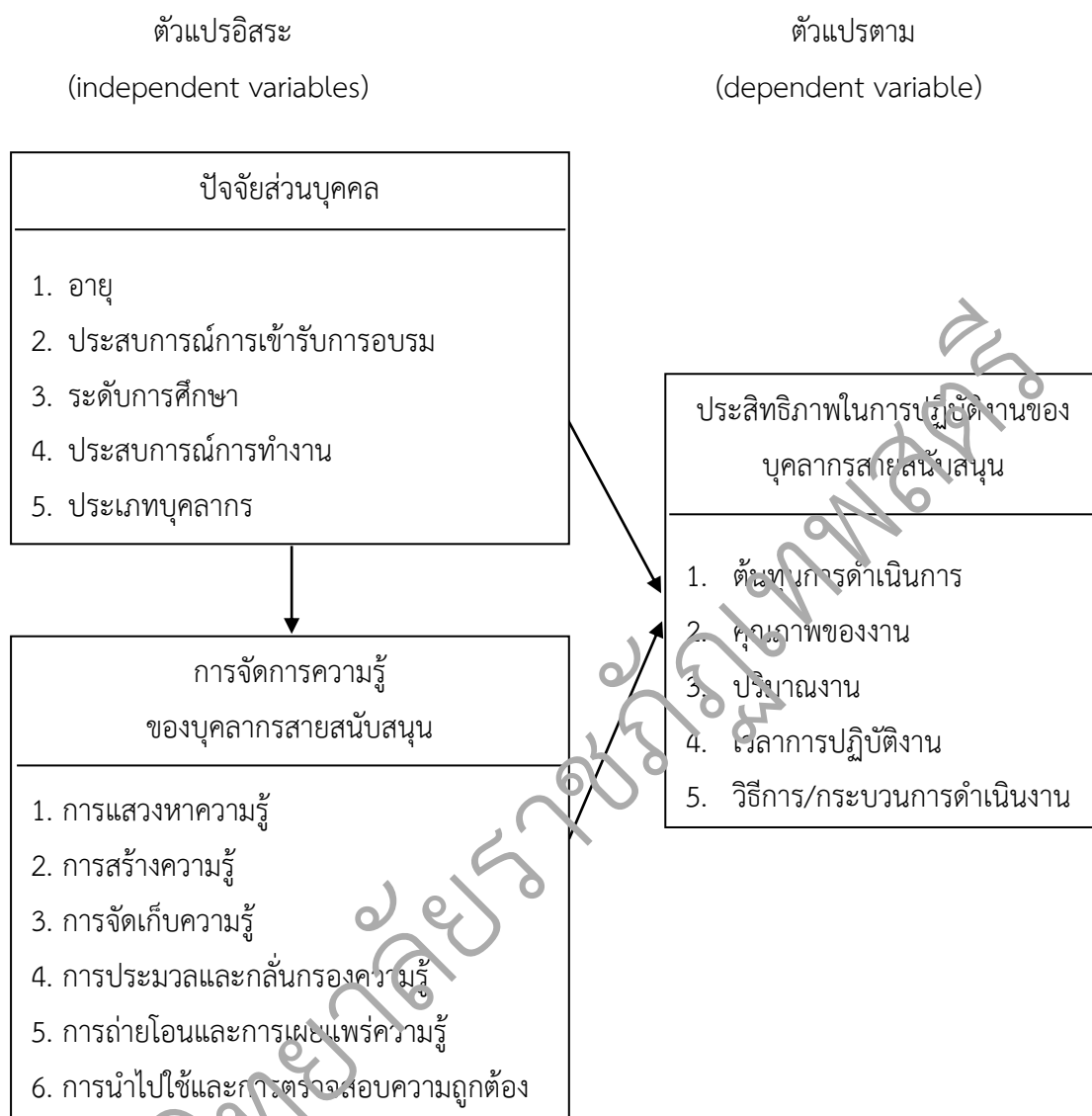
1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อจำแนกตามอายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร
3. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ประเภทบุคลากร
2. การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดการจัดการความรู้ ของกานต์สุดา มาชะศิริานนท์ (2557, หน้า 236) และบุญดี บุญญากิจ, และคณะ (2547, หน้า 56) และนำแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Peterson, & Plowman (1953, p. 433) นำมาประยุกต์ เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 250 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งมีจำนวนที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 0.05 (จานินทร์

ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 154 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ
อย่างมีสัดส่วน ตามประเภทบุคลากร

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการ
ความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1) อายุ.....ปี
 - 1.2) ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม.....ครั้ง/ปี
- 2) ระดับการศึกษา
 - 2.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2.2) ปริญญาตรี
 - 2.3) ปริญญาโท
- 3) ประสบการณ์ทำงาน
 - 3.1) น้อยกว่า 5 ปี
 - 3.2) 5 - 10 ปี
 - 3.3) มากกว่า 10 ปี
- 4) ประเภทบุคลากร
 - 4.1) ข้าราชการ
 - 4.2) พนักงานราชการ
 - 4.3) พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา
- 5) การจัดการความรู้
 - 5.1) การแสวงหาความรู้
 - 5.2) การสร้างความรู้
 - 5.3) การจัดเก็บความรู้
 - 5.4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้
 - 5.5) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้
 - 5.6) การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้แก่

- 1) ต้นทุนการดำเนินการ
- 2) คุณภาพของงาน

- 3) ปริมาณงาน
- 4) เวลาการปฏิบัติงาน
- 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อ

1. บุคลากรสายสนับสนุน ได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้นำข้อมูลมาปรับปรุงนโยบาย และส่งเสริมในเรื่องการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างสูงสุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการพลเรือน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการด้านการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการจัดการความรู้ที่ทำให้ความรู้ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้แก่
 - 2.1 การแสวงหาความรู้ หมายถึง การสืบค้น เสาะหา และรวบรวมความรู้จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การมีวิสัยทัศน์กว้างเพื่อปรับปรุงงาน และสร้างให้เกิดความคิดใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุนการเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง การให้ความรู้ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการปฏิบัติ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อหลากหลาย การร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้
 - 2.2 การสร้างความรู้ หมายถึง การนำความรู้ใหม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ มาสร้างเป็นข้อมูลและความรู้ เช่น การถ่ายทอดความรู้ที่มีในตัวบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลอื่น การรวบรวมความรู้ของบุคคลกับความรู้ที่มีในองค์กรเป็นความรู้ใหม่และนำความรู้ไปใช้ร่วมกัน การเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงาน การเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริงและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
 - 2.3 การจัดเก็บความรู้ หมายถึง วิธีการเก็บรักษา และการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยในการเก็บสะสมความรู้สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือ โครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ต้องเป็นระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีการจำแนกรายการต่าง ๆ สามารถส่งมอบให้ผู้ใช้ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ทันทเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ ส่วนการสืบค้นความรู้เป็นการเข้าถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ทำให้ความรู้นั้นเข้าใจง่าย

2.5 การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ หมายถึง การทำให้ความรู้มีการกระจายและถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสมทั้งองค์กร โดยที่ความรู้มีการถ่ายทอดออกไป เช่น การสื่อสารเป็นภาษาเขียน การประชุม การอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสื่อสาร ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ เครื่องเสียง และวีดิทัศน์ การเยี่ยมชมหรือการไปทัศนศึกษาดูงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงาน

2.6 การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง หมายถึง การนำเอาความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีการตรวจสอบความถูกต้องของงานหรือข้อมูลก่อนนำไปใช้

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพน่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

3.1 ต้นทุนการดำเนินการ หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3.2 คุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ

3.3 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรกระทำในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น

3.4 เวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด

3.5 วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อย่างมีขั้นตอน ชัดเจนไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบและเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 1.3 แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
 - 2.1 ต้นทุนการดำเนินงาน
 - 2.2 คุณภาพของงาน
 - 2.3 ปริมาณงาน
 - 2.4 เวลาการปฏิบัติงาน
 - 2.5 วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้
 - 3.1 ความหมายของการจัดการความรู้
 - 3.2 ความสำคัญของการจัดการความรู้
 - 3.3 ประโยชน์ในการจัดการความรู้
 - 3.4 กระบวนการจัดการความรู้
4. การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน
 - 4.1 การแสวงหาความรู้
 - 4.2 การสร้างความรู้
 - 4.3 การจัดเก็บความรู้
 - 4.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้
 - 4.5 การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้
 - 4.6 การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 5.1 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 5.2 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
 - 5.3 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์

- 5.4 นโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 5.5 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน
- 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ดังนี้

พัชสิริ ชมพุดำ (2552, หน้า 7) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เช่น การที่พนักงานขายในห้างสรรพสินค้าสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะเวลาของพนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรขององค์กร การที่พนักงานใช้เวลาน้อยในการให้บริการลูกค้า ก็คือว่าเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552, หน้า 18) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยสูญเสียพลังงานและเวลาน้อยที่สุดค่านิยมการทำงานที่บ่งสังคมคือ การทำงานได้งานที่ดี และการทำงานได้รวดเร็ว คนทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ คนตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ในความสามารถโดยใช้เทคนิควิธีการทำงานที่ต้องการจะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เวลาน้อย และอุปพลังงาน และเป็นบุคคลที่พอใจในการทำงานและมีความสุขเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ค่านาย อภิปริชญาสกุล (2560, หน้า 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่าประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่ายไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณการบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป เช่น มีงาน 2 ชิ้น บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน แต่ใช้เวลาต่างกัน ผลงานที่ 1 ใช้เวลา 10 นาที ผลงานชิ้นที่ 2 ใช้เวลา 7 นาที ย่อมหมายความว่าผลงานชิ้นที่ 2 มีประสิทธิภาพมากกว่าชิ้นที่ 1 เป็นต้น

ภัทรพร ดีกขาว (2561, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

ปีเตอร์สัน, และ โพลแมน (Perterson, & Plowman, 1953, p.433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายอย่างกว้าง หมายถึง

คุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น เพื่อสามารถทำการผลิตสินค้าหรือการบริการในคุณภาพ และปริมาณที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพัน ทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างได้แก่ 1) ต้นทุนการดำเนินการ 2) คุณภาพของงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาการปฏิบัติงาน และ 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millet, 1954, p.12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

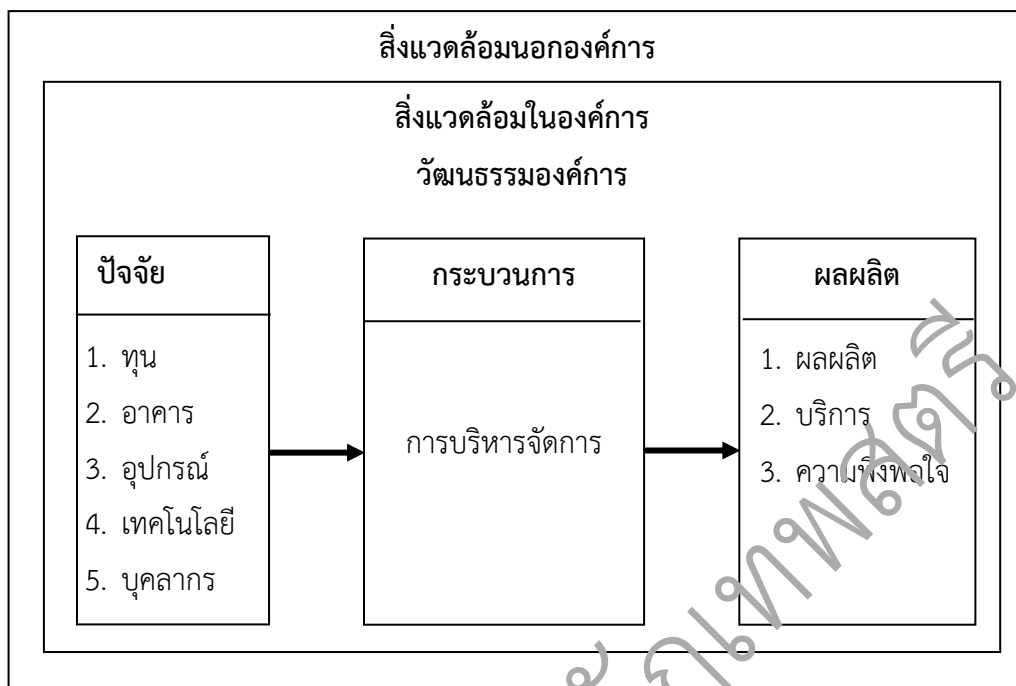
กิปสัน, และคนอื่นๆ (Gibson, et al., 1982, p.37) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (ratio of output to input) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบเข้าด้วยกัน เช่น อัตราการได้ผลตอบแทน (rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (unit cost) อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด

2. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

สมใจ, ลักษณะ (2552, หน้า 10-12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ ดังภาพ 3



ภาพ 3 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพ (สมใจ สักขณู, 2552)

จากภาพ 3 ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronic commerce) สภาพการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันการผลิต แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การ ที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การและการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การบุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้ 1) ปรัชญาและอุดมการณ์ 2) บุคลิกภาพ 3) ความต้องการ 4) ค่านิยม 5) การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน 6) ความสามารถในการสำรวจตนเอง 7) ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และ 8) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนขององค์การ ได้แก่ การจัดสร้างโครงสร้างขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์การเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556, หน้า 15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และของประเทศ เช่น 1) ภาวะเงินเฟ้อ 2) สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร 3) กำลังการซื้อของลูกค้า 4) ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น 1) นิยมฟุ่มเฟือย 2) ต้องการความสะดวกในการบริการ บางลักษณะ เช่น 1) บริการชายครึ่ง 2) บริการสื่อสารขนส่ง 3) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น 1) ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ 2) การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภาวะการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก 3) คู่แข่งขันทางการผลิต 4) การบริการแหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ 5) ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบายวิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้ 1) ปรัชญาและอุดมการณ์ 2) บุคลิกภาพ 3) ความต้องการ 4) คณิตศาสตร์ 5) การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน 6) ความสามารถในการสำรวจตนเอง 7) ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน 8) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560, หน้า 7-8) กล่าวว่า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร สามารถศึกษาวิเคราะห์ได้จากองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะองค์กร ประกอบด้วย เป้าหมาย ทิศทางการทำงาน โครงสร้างองค์กรสายการบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งทรัพยากรที่มีองค์กร

2. ลักษณะบุคลากร เป็นลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานบุคลากรในองค์กรประกอบผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และทีมงาน

3. การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติ ความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์ ความปลอดภัย

4. การพัฒนา ซึ่งทุกองค์กรควรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากร พัฒนาการผลิต พัฒนาทีมงาน

รีอค (Locke, 1976, pp. 1300-1302) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมี 9 ประการ คือ

1. ด้วงงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษา งาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี

6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพักเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงานการให้ข้อมูลที่โทษความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในด้านการบริหารงานของผู้นิเทศ

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน

9. หน่วยงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน

ปีเตอร์สัน, และ โพลแมน (Peterson, & Plowman, 1989, p. 41) กล่าวว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพประกอบด้วย 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

วรูม, และ เดซี (Vroom, & Deci, 1997) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

จากองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย 1) ต้นทุนการดำเนินการ 2) คุณภาพของงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาการปฏิบัติงาน และ 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

3 แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

มีผู้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

สุนันทา เลานันทน์ (2549, หน้า 42) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรนั้นมีลักษณะพอสรุปได้ ดังนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจในบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเป็นอย่างดี
2. สมาชิกมีความเข้าใจในลักษณะของทีมและบทบาทของทีมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร
3. สมาชิกทุกคนมีการสื่อสารถึงกันและกันโดยสะดวกและคล่องตัว

4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
5. สมาชิกแต่ละคนต่างเข้าใจกระบวนการทำงานกลุ่ม เข้าใจพฤติกรรมและพลวัตของกลุ่มที่ช่วยให้กลุ่มทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
6. ทีมมีแนวทางการทำงานและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งระดับกลุ่มและระหว่างกลุ่ม
7. ทีมสามารถใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์มากกว่าที่จะเป็นการทำลาย
8. สมาชิกให้ความร่วมมือ มีการประสานงานอย่างดีระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และลดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายของกลุ่มและองค์การ
9. ทีมมีการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพของทีม โดยประสานกับทีมอื่น
10. สมาชิกทุกคนมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน มีการกำหนดหน้าที่ให้แก่กันและกัน และสนับสนุนกันและกัน

นฤมล สุนสวัสดิ์ (2549, หน้า 135) กล่าวว่า การทำงานที่ได้คุณภาพ มาจากการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานแล้วแสดงความมุ่งมั่น โดยสื่อสารให้ถึงการทำงาน เพื่อตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ ต้องรู้เป้าหมายขององค์การ แล้วทำงานตามขั้นตอนปฏิบัติเพื่อให้ได้งานคุณภาพ คือสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ทั้งด้านคุณภาพ การส่งมอบและต้นทุน สำหรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอ่านเป็นการทำงานที่ประหยัดทรัพยากรได้เสนอแนวคิดของต้นทุนสภาพ 3 อย่าง ได้แก่ 1) ต้นทุนป้องกัน 2) ต้นทุนประเมิน และ 3) ต้นทุนล้มเหลว และการลดความสูญเปล่า 7 ประเภท ได้แก่ 1) ผลิตมากเกินไป 2) ผลิตบกพร่อง 3) เวลารอคอย/ความล่าช้า 4) สินค้าคงคลังมาก/งานอยู่ระหว่างผลิต 5) การขบขอ 6) กระบวนการที่ขาดประสิทธิผล และ 7) การเคลื่อนไหว-การกระทำที่ไม่จำเป็น

ธงชัย สันติพงษ์ (2550, หน้า 196) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ผสมผสานอยู่ด้วยกัน คือ

1. ความพยายามคือ ขนาดของกำลังความพยายามของผู้ทำงานที่ทุ่มเทให้กับงานของกลุ่ม จะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบว่าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถหรือไม่ให้สิทธิ์ในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น
2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้พิชิตงาน และรวมไปถึงการมีทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงานด้วย ทักษะและความรู้นี้เองที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการทำงานได้
3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกัน คิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้วประสิทธิภาพของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

สมใจ ลักษณะ (2552, หน้า 15) กล่าวว่า การมีประสิทธิผลในการดำเนินงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ในองค์กร และการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร จะเพิ่มความสำเร็จ ความสำเร็จก้าวหน้า และความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กร จำเป็นต้องศึกษาแนวคิดแนวปฏิบัติในการปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การบริหารบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของความสำเร็จขององค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง การปรับแต่งบุคลิกภาพ การใช้ประโยชน์จากเรื่องความต้องการของมนุษย์ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาค่านิยม การกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ภัทรพร ตึกขาว (2561, หน้า 1) กล่าวว่า การทำงานในหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะองค์กรข้าราชการรัฐวิสาหกิจหรือเอกชนต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลของการสร้างความสำเร็จในการทำงานหรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่า องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ไม่ว่าจะทำงานอะไรก็ตามต้องมีความสุขในการทำงาน แม้ว่าบางครั้งอาจจะเหนื่อย แต่เมื่อเห็นผลสำเร็จของการทำงานแล้วเราก็มองข้ามอุปสรรคเหล่านั้นไปอย่างง่ายดาย ไม่เพียงแต่ต้องมีความสุขเท่านั้นแต่ต้องมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้ได้ชื่อว่าเป็นคนทำงานดีทำงานเก่งจนเป็นที่พอใจของเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน แต่การทำงานต้องทำอย่างไรจึงจะมีความสุขนั้นเป็นเรื่องที่อธิบายได้ยากเพราะคนทำงานแต่ละคนก็มีวิธีการในการทำงานที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแนวคิดและการปรับใช้

จากแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปได้ว่า การพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เกิดจากสภาพของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน คือการที่คนมีสภาพร่างกายจิตใจการศึกษาความรู้ความสามารถและความถนัดแตกต่างกัน สามารถแยกแยะเรื่องราว วิเคราะห์ปัญหา เกิดการปรับเปลี่ยนและนำมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังเป็นการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการจัดกระบวนการทำงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม การจัดสรรบุคลากร การจัดองค์กร และมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

1. ต้นทุนในการดำเนินงาน

1.1 ความหมายของต้นทุน

มีผู้ให้ความหมายของต้นทุน ดังนี้

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2550) กล่าวว่า ต้นทุน หมายถึง การสูญเสียทรัพยากรขององค์การเพื่อให้วัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งขององค์การได้สำเร็จลง รวมทั้งหมายถึง มูลค่าที่เกิดจากการสูญเสียผลประโยชน์บางอย่างที่กิจการหรือองค์การควรจะได้รับ

อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์ (2555) กล่าวว่า ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่สูญเสียไปเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ โดยมูลค่านั้นจะต้องสามารถวัดได้เป็นหน่วยเงินตรา ซึ่งเป็นลักษณะของการลดลงในสินทรัพย์หรือเพิ่มขึ้นในหนี้สิน ต้นทุนที่เกิดขึ้นอาจทำให้ประโยชน์ในปัจจุบันหรือในอนาคตก็ได้ เมื่อต้นทุนใดที่เกิดขึ้นแล้วและกิจการได้ใช้ประโยชน์ไปทั้งสิ้นแล้ว ต้นทุนนั้นก็จะเป็น “ค่าใช้จ่าย” (Expenses) ดังนั้น ค่าใช้จ่ายจึงหมายถึงต้นทุนที่ได้ให้ประโยชน์และกิจการได้ใช้ประโยชน์ทั้งหมดไปแล้วในขณะนั้นและสำหรับต้นทุนที่กิจการสูญเสียไป แต่จะให้ประโยชน์แก่กิจการในอนาคตเรียกว่า “สินทรัพย์” (Assets)

คานาย อภิปรัชญาสกุล (2560, หน้า 12) กล่าวว่า ต้นทุน หมายถึง การลดการใช้ปัจจัยการผลิตโดยที่ยังคงคุณภาพเดิมไว้ ทั้งนี้ต้นทุนในการดำเนินงานมี 3 ประเภท คือ ต้นทุนวัตถุดิบ ต้นทุนการทำงานของเครื่องจักรอุปกรณ์ และ ต้นทุนแรงงาน

ศศิวิมล มีอำพล (2560, หน้า 2-2) กล่าวว่า ต้นทุน หมายถึง เงินสดหรือสิ่งที่เทียบเท่าเงินสดที่ได้จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ซึ่งนำประโยชน์มาให้กิจการในปัจจุบันหรือในอนาคต ดังนั้นในการนำมาซึ่งประโยชน์แก่กิจการในปัจจุบันหรือในอนาคตให้ได้มากที่สุดนั้น กิจการต้องพยายามลดต้นทุนให้มากที่สุดเพื่อก่อให้เกิดกำไรที่สูงที่สุดแก่กิจการ

จากความหมายของต้นทุน สรุปได้ว่า ต้นทุน หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ดี มีคุณภาพ ตามความต้องการของลูกค้า

1.2 ประเภทของต้นทุน

มีผู้กล่าวถึงประเภทของต้นทุน ดังนี้

อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์ (2559, หน้า 40) กล่าวว่า ต้นทุนสามารถจำแนกตามความสัมพันธ์กับหน่วยต้นทุนได้ 2 ประเภท คือ ต้นทุนทางตรง และต้นทุนทางอ้อมโดยพิจารณาตามความสามารถที่จะระบุได้ว่าต้นทุนใด เป็นต้นทุนของงานใด แผนกใด หรือเขตการขายใด เป็นต้น

ศศิวิมล มีอำพล (2560, หน้า 2-3) กล่าวว่า ต้นทุนจำแนกหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิต แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ต้นทุนการผลิต ประกอบด้วย วัตถุดิบทางตรง แรงงานทางตรง และ

ค่าใช้จ่ายการผลิต และ 2) ต้นทุนที่ไม่ใช่ต้นทุนการผลิต ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการขาย และ ค่าใช้จ่ายในการบริหาร

จากประเภทของต้นทุน สรุปได้ว่า ประเภทของต้นทุน จำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้เพื่อสนองความต้องการของผู้บริหาร ดังนี้ 1) จำแนกตามความสัมพันธ์ของต้นทุนกับแหล่งที่เกิดต้นทุน 2) จำแนกต้นทุนตามหน้าที่การผลิต 3) จำแนกต้นทุนสำหรับการจัดทำรายงานทางการเงิน 4) จำแนกตามต้นทุนสำหรับการตัดสินใจ และ 5) จำแนกตามต้นทุนสำหรับการวางแผนและควบคุม

2. คุณภาพของงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพของงาน

มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพของงาน ดังนี้

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560, หน้า 12) กล่าวว่า คุณภาพของงาน หมายถึง การทำให้ได้ตามข้อกำหนดและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

นุกูล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, และศรัญญ์เกษม เทพวารินทร์ (2562) กล่าวว่าคุณภาพของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด

ปีเตอร์สัน, และโพลแมน (Peterson, & Plowman, 1953) กล่าวว่า คุณภาพของงาน หมายถึง ความมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

จากความหมายของคุณภาพของงาน สรุปได้ว่า คุณภาพของงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

2.2 ประเภทของคุณภาพ

มีผู้กล่าวถึงประเภทของคุณภาพ ดังนี้

ธงชัย สุทธิสม (2556, หน้า 70) กล่าวว่า คุณภาพแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. คุณภาพตามหน้าที่ หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน ความเหมาะสมในการใช้งาน ความทนทาน เช่น พัดลมเครื่องนี้มีมอเตอร์ที่สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่องถึง 24 ชั่วโมง

2. คุณภาพตามลักษณะภายนอก หมายถึง รูปร่างสวยงาม สีสนสดใส เรียบร้อย เหมาะกับการใช้งาน โครงสร้างแข็งแรง ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มักเน้นคุณภาพภายนอก โดยเน้นที่สีสนสดใสหรือรูปลักษณะให้โดดเด่นเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อ

3. คุณภาพในการบริการ หมายถึง การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ หรือมาซื้อสินค้า คุณภาพหมายถึง คุณสมบัติและลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ตรงตามต้องการที่ได้รับหรือแสดงเป็นนัยไว้

ธีรารัตน์ ชื่อศิริกุลชัย (2563) กล่าวว่า คุณภาพที่เกิดจากความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. คุณภาพด้านเทคนิค ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพและความสามารถในการใช้งานที่ส่งผลต่อคุณภาพของสินค้าและบริการเช่นความแข็งแรงของสินค้าระบบป้องกันความปลอดภัย เป็นต้น
2. คุณภาพด้านจิตวิทยา ได้แก่ คุณลักษณะที่มีผลต่อจิตใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเช่นรูปรูปร่างการออกแบบสีสีนภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ เป็นต้น
3. คุณภาพในการให้บริการหลังการขาย เช่นการให้บริการหลังการขายที่ดีการรับประกันสินค้า ฯลฯ
4. คุณภาพด้านเวลา เช่นอายุการใช้งานของสินค้าความยากง่ายในการบำรุงรักษาและความรวดเร็วในการให้บริการ ฯลฯ
5. คุณภาพด้านจริยธรรม เช่นความถูกต้องตรงตามมาตรฐานความซื่อสัตย์ความจริงใจในการให้บริการ

จากประเภทของคุณภาพ สรุปได้ว่า คุณภาพสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ สมรรถนะ ลักษณะเฉพาะ ความเชื่อถือได้ ความสอดคล้องตามที่กำหนด ความทนทาน ความสามารถในการให้บริการ ความสวยงาม และการรับรู้คุณภาพหรือชื่อเสียงของสินค้า 2) คุณภาพของงานบริการ ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า และสามารถรู้สึกได้ในบริการ

3. ปริมาณงาน

3.1 ความหมายของปริมาณงาน

มีผู้ให้ความหมายของปริมาณงาน ดังนี้

จุฑามาส วัฒนาโกศลสิน, และไพบุลย์ ดาวสดใส (2557, หน้า 128) ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการทำงานของคน หน่วยเป็น ชั่วโมงคนทำงาน (man - hour) หรือเท่ากับเวลามาตรฐานของงานคูณด้วยจำนวนผลงาน

นุกูล ชื่นพิง, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, และศรีณัฐลักษณ์ เทพวารินทร์ (2562, หน้า 77) กล่าวว่า ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะทำ ได้ในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการ

ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ปีเตอร์สัน, และโพลแมน (Peterson, & Plowman, 1953) กล่าวว่า ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของปริมาณงาน สรุปได้ว่า ปริมาณงาน หมายถึง ขนาดของงาน หรือ จำนวนความมากมายของงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งต้องพิจารณาถึงระบบการบริหารในหน่วยงานนั้น ๆ

3.2 การเพิ่มปริมาณงาน

มีผู้กล่าวถึงการเพิ่มปริมาณงาน ดังนี้

กรรณิการ์ เสมมณี, และคนอื่น ๆ (2560, หน้า 1) กล่าวว่า การเพิ่มปริมาณงาน (job enlargement) เป็นเครื่องมือการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะเน้นการเพิ่มหน้าที่หรือปริมาณงานให้มากขึ้น แต่ไม่แตกต่างจากขอบเขตงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เป็นได้ทั้งการขยายงานที่มีความแตกต่างเฉพาะเรื่องหรือหน้าที่ในความดูแลรับผิดชอบเพิ่มขึ้น หรืออาจเป็นการขยายขอบเขตงานที่มากขึ้นกว่าเดิม แต่มูลค่าของงานยังเหมือนเดิม

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2563) กล่าวว่า การเพิ่มปริมาณงาน เป็นเครื่องมือการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอีกเครื่องมือหนึ่งที่น่าสนใจ เน้นการมอบหมายปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ด้วยลักษณะงานที่มีมูลค่างาน (job value) ไม่แตกต่างไปจากขอบเขตงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เพียงแต่ปริมาณของงานที่พึงรับผิดชอบจะเพิ่มหรือขยายขอบเขตงานขึ้น เช่น คุณสมชาย ปัจจุบันตำแหน่งหัวหน้างานขายหนังสือพิมพ์รายวัน สังกัดฝ่ายขายและการตลาด หน้าที่ปัจจุบัน : ขายหนังสือพิมพ์รายวันในเขตกรุงเทพฯ และออกเยี่ยมเยียนลูกค้ารายเก่า รวมทั้งติดต่อหาลูกค้าใหม่ การเพิ่มปริมาณงาน : เพิ่มงานให้ขายสิ่งพิมพ์ชนิดอื่นที่บริษัทผลิต เช่น นิตยสารรายปักษ์ นิตยสารรายเดือน หรือเพิ่มงานให้ทำงานเกี่ยวกับธุรการงานขายด้วย ได้แก่ จัดทำรายงานการขาย ประจำเดือน และจัดทำใบแจ้งเปิดและปิดการขาย หรือเพิ่มงานให้ขายหนังสือพิมพ์ในเขตปริมณฑล นอกเหนือจากเขตกรุงเทพฯ

จะเห็นได้ว่าการเพิ่มปริมาณงานนั้นสามารถเป็นได้ทั้งการขยายงานที่มีความแตกต่างเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้น หรือพื้นที่การดูแลรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น โดยมีขั้นตอนการทำงานเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลงไป หรืออาจเป็นการขยายขอบเขตงานที่มากขึ้นกว่าเดิม แต่มูลค่าของงานนั้นยังเหมือนกับงานเดิมที่เคยรับผิดชอบ

จากการเพิ่มปริมาณงาน สรุปได้ว่า การเพิ่มปริมาณงาน คือ เครื่องมือการจัดการที่ใช้เพื่อกระตุ้นให้พนักงานโดยการเพิ่มความรับผิดชอบในงานที่เรียกว่าการเพิ่มคุณค่าของงานขยาย

ขอบเขตกิจกรรมที่ดำเนินการโดยงานในเชิงคุณภาพ เพื่อให้งานมีความท้าทายน่าสนใจและสร้างสรรค์มากขึ้น ผลของการเพิ่มคุณค่าของงานนั้นเป็นไปในทางบวกเสมอ

4. เวลาการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของเวลาการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

จุฑามาส วัฒนาโกศลสิน, และไพบุลย์ ดาวสดใส (2557, หน้า 128) กล่าวว่า เวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการทำงานต่อหน่วยผลผลิตของงาน ในสถานที่ทำงานหนึ่ง โดยมีเงื่อนไข คือ 1) เป็นเวลาที่ใช้ไปในการทำงาน ปฏิบัติโดยผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน มีประสบการณ์ในการทำงานนั้น และผ่านการฝึกอบรม 2) เวลาที่ใช้ในการทำงานเกิดจากการทำงานในภาวะปกติไม่เร็วหรือช้าเกินไป 3) เวลาที่ใช้ในการทำงานจะมีความจำเพาะเจาะจงกับลักษณะงานนั้น ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน หรือมาตรฐานการทำงาน เวลามาตรฐานการทำงานก็จะเปลี่ยนแปลงด้วย

ปีเตอร์สัน, และโพลแมน (Peterson, & Plovman, 1953) กล่าวว่า เวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

จากความหมายของเวลาการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า เวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ

4.2 ความสำคัญของการบริหารเวลา

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารเวลา ดังนี้

สุขใจ น้าผูด (2536, หน้า 44-45) กล่าวว่า คนควรมี การบริหารเวลาโดยมีการจัดสรรเวลา ซึ่งพิจารณาจากเวลา 24 ชั่วโมง ในสัดส่วนที่เหมาะสมกับวัน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านอาชีพ การงาน สุขภาพ และอื่นๆ หรือโดยการจดบันทึกเพื่อให้เห็นว่าได้ใช้เวลาคุ้มค่า การทำงานตามจังหวะเวลา วางแผนให้สอดคล้อง กับจังหวะเวลาทำงานตามแผนที่วางไว้สอดคล้องกับเวลาที่มีอยู่ การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เวลาที่เว้นจากอาชีพ หรือการสร้างสุขภาพย่อมเป็นเวลาว่าง ซึ่งแต่ละคนมีอิสระที่จะเลือกใช้ได้ตามความถนัดและความพอใจการใช้เวลา ให้เกิดประโยชน์ด้วย การทำงานอดิเรกเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการเก็บรวบรวมสะสมสิ่งต่างๆ งานประดิษฐ์ การปลูกต้นไม้ การอ่านหนังสือ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเพลิดเพลินความรู้และเป็นรายได้เป็นอย่างดี

วิภาพร สิทธิศาสตร์ (2542, หน้า 30) กล่าวว่า การบริหารเวลาไม่ใช่เพียงความคิด แต่เป็นทั้ง ความคิด การคิดและการกระทำว่าจะดำเนินการอย่างไร เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในเวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากความสำคัญของการบริหารเวลา สรุปได้ว่า การบริหารเวลา มีความสำคัญดังนี้

- 1) เพื่อช่วยให้ใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น ส่วนหนึ่งของการบริหารเวลาเป็นเรื่องของเทคนิคและทักษะ ซึ่งจะช่วยให้สลัดการเสียเวลาที่ไม่จำเป็นออกไปทำให้ผู้ที่ฝึกฝนรู้สึกว่ามีเวลามากขึ้นและอยากทำอะไรมากขึ้น
- 2) เพื่อรักษาความสมดุลในชีวิตทักษะการบริหารเวลาเป็นเสมือนผู้ช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกบทบาทที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ทั้งเรื่อง ครอบครัว สังคม การเรียน สุขภาพ การเงิน การงาน ฯลฯ
- 3) เพื่อให้มีความสุขกับการใช้ชีวิต คนที่บริหารเวลาได้ดีจะรู้สึกว่ามีคุณค่า สิ่งเหล่านี้นำไปสู่ความสบายใจและสุขใจ
- 5) เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายชีวิตที่ได้ตั้งไว้ การบริหารเวลาที่ดีโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายก็ย่อมมากขึ้น การบริหารเวลาเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์ต่อชีวิตเป็นอย่างยิ่ง

5. วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

5.1 ความหมายของวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

มีผู้ให้ความหมายของวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

ปีเตอร์สัน, และโพลแมน (Peterson, & Plowman, 1953) กล่าวว่า วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

อนันต์ มุ่งวัฒนา (2553, หน้า 4) กล่าวว่า วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

จากความหมายของวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน สรุปได้ว่า วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับ ตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ขั้นตอนดังกล่าวช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

5.2 ขั้นตอนของวิธีการ/กระบวนการ

มีผู้กล่าวถึงขั้นตอนของวิธีการ/กระบวนการ ดังนี้

ชาลีสา มาสุข (2563) กล่าวว่า ขั้นตอนของวิธีการ/กระบวนการทำงานประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์งาน เป็นการวิเคราะห์ว่ามีงานอะไรบ้างที่ต้องทำมีรายละเอียดอย่างไร ต้องทำอะไรบ้าง ขั้นตอนเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนการทำงาน เป็นการนำงานที่วิเคราะห์ไว้มาวางแผนการทำงานว่าจะทำอะไรบ้าง ควรทำอะไรก่อนหลัง ควรใช้เวลาใด มีระยะเวลาเท่าใด ใช้วัสดุอุปกรณ์อะไรบ้างในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 3 การลงมือทำงานตามแผน เป็นขั้นการทำงานตามแผนที่วางไว้ตามขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการทำงาน เป็นการตรวจสอบผลการทำงานว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ก็ต้องดูข้อบกพร่องนำมาปรับปรุงแก้ไข

เดมมิ่ง (Deming, 1986) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นวิธีการ/กระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิ่ง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผนการ ตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาดหรือได้เรียนรู้อะไรมาแล้วบ้าง

จากขั้นตอนของวิธีการ/กระบวนการ สรุปได้ว่า วิธีการ/กระบวนการมีขั้นตอนดังนี้

1) การวิเคราะห์งาน เป็นการมองภาพรวมของงานเมื่อได้รับเป้าหมายว่าเป้าหมายของงานคืออะไร และทำอย่างไรจะได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ 2) การวางแผนในการทำงาน เป็นการกำหนดเป้าหมายของงานระยะเวลาในการดำเนินงานกำลังคนที่ใช้ในการทำงานค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เป็นต้น 3) การลงมือทำงาน เป็นการลงมือทำงานตามแผนที่วางไว้ด้วยความมุ่งมั่นอดทนและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ และ 4) การประเมินผลการทำงาน เป็นการตรวจสอบ ทดสอบหรือทดลองใช้ตั้งแต่การวางแผนการทำงานว่ารองรับ รัดกุม ครอบคลุม และสามารถปฏิบัติตามได้หรือไม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริหารจัดการความรู้

1. ความหมายของการจัดการความรู้

มีผู้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ ดังนี้

บุญดี บุญญากิจ, และคนอื่นๆ (2548, หน้า 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยนและการใช้ความรู้

ธีระ รุณเจริญ (2550, หน้า 214) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมาย 3 ประการไปพร้อม ๆ กัน คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ “การจัดการความรู้” คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือ หรือวิธีการเพิ่มมูลค่า หรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล หรือองค์กร การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล/องค์กรและพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคมเศรษฐกิจบนพื้นฐานความรู้

น้ำทิพย์ วิภาวิน, และนงเยาว์ เปรมกมลเนตร (2551, หน้า 88) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง แนวปฏิบัติที่องค์กรใช้ในการบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต่อการเผยแพร่ความรู้เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างนวัตกรรมโดยกระบวนการของการจัดการความรู้ต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กร

ณัฐยา สินตระการผล, และ วีระวุธ มาฆะศิริานนท์ (2554, หน้า 75) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการสร้าง การหา และการถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรตามความรู้และความเข้าใจใหม่ที่ได้อมา

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558, หน้า 16) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการเพื่อสร้างความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้เดิมและประสบการณ์ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

วิจารณ์ พานิช (2559, หน้า 8-9) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การสร้างและจัดการกระบวนการเพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมไหลไปยังบุคคลที่ถูกต้อง ณ เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้บุคคลแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และนำไปใช้เพื่อเพิ่มการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

มาร์ควอดส์ (Marquardt, 1996, p.38) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ภายในองค์กรเริ่มจากการทำงานร่วมกันเป็นที่มีการจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจน และมีระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใช้เทคโนโลยีภายในองค์กร โครงสร้างการจัดเก็บ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว ซึ่งต้องมีบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ภายในองค์กร และการทำงานร่วมกัน

ฮาร์วิตซ์, และอาร์มาคอส (Harwitch, & Armacost, 2002) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การสร้างการกำหนด การรวบรวม การถ่ายโอน และการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศเพื่อให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้นในการกระทำใดๆ ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ของธุรกิจ

โนนากะ, และทาเคชิ (Nonaka, & Takeuchi, 2004) กล่าวว่า การจัดการความรู้หมายถึง กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่องเผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กร การนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์การบริหารเทคโนโลยีและระบบใหม่ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม สร้าง และจัดระเบียบ ความรู้ที่อยู่ในตัวของบุคคล หรือเอกสาร นำมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

2. ความสำคัญของการจัดการความรู้

มีผู้ให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ ดังนี้

บุญดี บุญญากิจ, และคนอื่นๆ (2548, หน้า 6) กล่าวว่า การจัดการความรู้มีความสำคัญโดยเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนที่สุด โดยเฉพาะโลกยุคปัจจุบันซึ่งถือว่าเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่อาศัยการสร้างการกระจายและการใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่ทำให้เกิดการเติบโตสร้างความมั่งคั่งและสร้างงานในอุตสาหกรรมทุกรูปแบบ ความสำคัญของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้แสดงให้เห็นชัดในกลุ่มประเทศ Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) ซึ่งมีสมาชิก 30 ประเทศจากกลุ่มสหภาพยุโรปทวีปอเมริกา ออสเตรเลีย และเอเชีย เห็นได้จากในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา การผลิตและสินค้าที่มีเทคโนโลยีสูงซึ่งต้องพึ่งพาความรู้และสารสนเทศมีสัดส่วนสูงชันมาก ในขณะที่ความสำคัญของการผลิตและการส่งออกสินค้าที่พึ่งพาแรงงานเครื่องจักรและทรัพยากรธรรมชาติลดลง ในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ของประเทศหลักใน OECD มีขนาดใหญ่กว่า 50% ของ GDP ของประเทศเหล่านั้น

วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 7) กล่าวว่า ความสำคัญของจัดการความรู้แบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนาคน คือ พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานทุกระดับตั้งแต่ขั้นผู้น้อยและระดับกลางซึ่งจะได้ประโยชน์มากที่สุด
3. เพื่อพัฒนาฐานความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นการเพิ่มพูนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการฝ่าความยากลำบาก หรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น

บดินทร์ วิจารณ์ (2549, หน้า 3) กล่าวว่า การจัดการความรู้มีความสำคัญโดย มนุษย์มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วซึ่งจะส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้กับสังคมมนุษย์ที่ยังคงยึดติดกับอำนาจ จึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันขึ้นและมีการชิงความได้เปรียบ โดยใช้ “ความรู้” ที่เหนือกว่าเป็นฐานพลังในการแข่งขัน ยิ่งมองผ่านมานานอนาคต เรายังเห็นสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่องและหลายครั้ง สิ่งที่เราเคยเรียนรู้มาอาจต้องกลับไปตั้งระดับความรู้ของที่มีอยู่เดิมเป็นศูนย์ สืบเนื่องจากองค์ความรู้ใหม่ที่เรามาไม่เคยตั้งนั้นเราจึงต้องเรียนรู้ให้ เป็น เราไม่สามารถเรียนรู้และสามารถทำงานได้ตามลำพังอีกต่อไป องค์กรชั้นนำจึงเห็นความจำเป็นของ “การจัดการองค์ความรู้” (Knowledge Management : KM) และถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร

ธีระ รุญเจริญ (2550, หน้า 215-216) กล่าวว่า การจัดการความรู้มีความสำคัญโดยเริ่มที่ปณิธานความมุ่งมั่น (Purpose) อันยิ่งใหญ่ร่วมกันของสมาชิกองค์กรกลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายที่จะ

รวมกันใช้ความเพียรดำเนินการจัดการความรู้ด้วยวิธีการและยุทธศาสตร์อันหลากหลาย เพื่อใช้ความรู้เป็นพลังหลักในการบรรลุเป้าหมายตามความมุ่งมั่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร กลุ่มบุคคล เครือข่าย และยังประโยชน์อันไพศาลให้แก่สังคมในวงกว้างด้วย การจัดการความรู้มีความหมายกว้างในการจัดการความรู้จะต้องมีการจัดการครบทั้ง 3 องค์ประกอบของความรู้ คือ ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในองค์กร และความรู้เปิดเผย รวมทั้งจะต้องมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนากิจกรรมหลัก (core activities) ขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย การจัดการความรู้จะต้องดำเนินการในลักษณะที่บูรณาการอยู่ในกิจกรรมหรืองานประจำไม่ถือเป็นกิจกรรมที่แยกจากงานประจำ ต้องดำเนินการโดยไม่ทำให้สมาชิกขององค์กรรู้สึกว่ามีการเพิ่มขึ้นการจัดการความรู้เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับคนในองค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ผลของการจัดการความรู้วัดจากผลงานวัฒนธรรมองค์กร สินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กรและความสามารถในการสร้างนวัตกรรมหรือการปรับตัวขององค์กร การจัดการความรู้ที่ดีมีลักษณะลงทุนน้อยแต่ได้ผลกระทบมาก การจัดการความรู้ที่เริ่มเป็นการจัดการความรู้ที่ได้ผลไม่คุ้มค่าในการจัดการความรู้คือ ความเป็นองค์กรเรียนรู้ (learning organization) หรือองค์กรเคอร์ติก (chaordic organization) และการที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้ ไม่มีสิ่งใดหรือหลักการใดสำคัญยิ่งกว่าจินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กลุ่มผู้ดำเนินการจัดการความรู้อย่างเต็มที่มีความเป็นอิสระที่จะคิดมีความมั่นใจที่จะคิด และนำความคิดมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดร่วมกันผ่านการกระทำเพื่อเป้าหมายบรรลุความมุ่งมั่นที่กำหนดร่วมกันในภาพกว้างการจัดการความรู้จะต้องเชื่อมโยงกับกิจกรรมเกี่ยวกับความรู้ที่หลากหลาย

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2553, หน้า 98) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการพัฒนาความรู้ไปอีกระดับหนึ่งที่จะทำให้เกิดปัญญา (wisdom) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการใช้ประสบการณ์และความรู้ในการตัดสินใจหรือการใช้วิจารณญาณได้เป็นอย่างดี การสะสมความรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะทำให้เกิดเป็นแหล่งปัญญาหรือภูมิปัญญาได้ ทำให้เข้าใจหลักการ เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องราวต่างๆ พัฒนาการของการเกิดปัญญาเริ่มจากการนำข้อมูลที่มีอยู่มาประมวลผลใช้เป็นสารสนเทศจะทำให้เกิดความเข้าใจและเห็นความสัมพันธ์มากขึ้น เมื่อเป็นความรู้จะทำให้เข้าใจรูปแบบของความสัมพันธ์ได้ดี และเมื่อเกิดเป็นปัญญาจะช่วยทำให้เข้าใจหลักการโดยการมองพัฒนาการจากข้อมูลมาเป็นสารสนเทศ และจากสารสนเทศเป็นความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัตินั้นไม่สามารถมองแบบหยุดนิ่งได้ แต่จำเป็นต้องพิจารณาบริบทของผู้นำไปใช้ประกอบด้วยพัฒนาการของความรู้

ชดช้อย วัฒนะ (2561, หน้า 220) กล่าวว่า สิ่งสำคัญในการจัดการความรู้ คือ ต้องเริ่มจากเป้าหมายของงาน ได้แก่ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ ซึ่งศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้กล่าวว่า สำหรับนักปฏิบัติการจัดการความรู้จัดเป็นเครื่องมือเพื่อ

การบรรลุเป้าหมายของงาน การพัฒนาคนการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ เป้าหมายความเป็นหมู่คณะ ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ในการจัดการความรู้ไม่ใช้อยู่ที่ เอกสารหรือการบันทึกความรู้ แต่อยู่ที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จุดหมายสำคัญของการจัดการความรู้ไม่ได้อยู่ที่รู้อะไร แต่อยู่ที่การนำความรู้นั้นไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งผู้จัดการความรู้ นับเป็นบุคคลสำคัญในการทำให้ความรู้ถูกนำไปใช้ประโยชน์และเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า เป็นรูปธรรม การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการต่อความรู้ ตามขั้นตอน 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดความรู้ หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมขององค์กร 2) การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ ทั้งจาก ตัวบุคคลหรือเอกสาร 3) การปรับปรุงตัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนขึ้นมาใหม่ เพื่อให้เหมาะต่อ การใช้งาน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ ในงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงานและการ ประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีมงาน และสกัด “องค์ความรู้” ออกมาบันทึกไว้ และ 6) การบันทึก “องค์ความรู้” หรือ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ ครบถ้วน ให้เกิดความเชื่อมโยงมากขึ้นและเหมาะต่อการใช้งาน โดยบูรณาการทั้ง 6 ขั้นตอน เชื่อมโยงกัน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการความรู้มีความสำคัญโดยการจัดการ ความรู้ภายในองค์กรก่อให้เกิดความรู้ที่เป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา แลกเปลี่ยน แบ่งปัน เผยแพร่ และนำมาใช้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กร และการพัฒนาความสามารถและประสิทธิภาพ ของบุคลากรในองค์กร

3. ประโยชน์ในการจัดการความรู้

มีผู้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ดังนี้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547, หน้า 41 – 42) กล่าวว่า ประโยชน์ของการจัดการความรู้มี 8 ประการ คือ

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ และ ความรู้ที่อาจ สูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุการทำงาน หรือ การลาออก จากงาน เป็นต้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยประเภท คุณภาพ และความสะดวกใน การเข้าถึง ความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ ตัดสินใจต้อง สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัวและมี ความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจใน งานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมี การควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนักจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการ ทำงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาดและการแข่งขันทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้

5. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นการพัฒนา ความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

6. การยกระดับผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อีกด้วย

7. การบริการลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการสร้างความ พึงพอใจ และเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่ องค์กรในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548, หน้า 64) กล่าวว่า ประโยชน์ของการจัดการความรู้ มีดังนี้ 1) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยในการจัดการความเปลี่ยนแปลง 2) ปรับปรุงความรับผิดชอบและ การลดต้นทุน 3) เพิ่มการเรียนรู้และนวัตกรรมผ่านกระบวนการจัดการความรู้และมีการขับเคลื่อน อย่างต่อเนื่อง 4) การเรียนรู้ที่มีความสะดวก จะเป็นการสร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน 5) ช่วยในการจัดการความรู้ที่เป็นพื้นฐานขององค์กร โดยการสร้างระบบติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็ว 6) การลดต้นทุนและการเพิ่มผลผลิต โดยการ จัดการกับการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ที่มีประสิทธิภาพ 7) ปรับปรุงความสามารถใน กระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพทำให้องค์กรมีความคล่องตัว 8) จัดการกับตราสินค้า ภาพลักษณ์ และสภาพขององค์กรในตลาดให้อยู่ในแถวหน้า และ 9) ช่วยในการคัดกรองความรู้และประหยัด ต้นทุน

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549, หน้า 21) กล่าวว่าประโยชน์ ของการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ที่ดี ช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ เช่น ช่วยเก็บความรู้ให้ ครอบคลุมองค์การตลอดไป ช่วยลดระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ หรือการเรียนรู้ งานใหม่ ปรับปรุงประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับทุกส่วนขององค์การ เสริมสร้างนวัตกรรม ใหม่ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ แสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยน ความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพ เพิ่มขึ้น และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอัน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ช่วยให้องค์กรมีความพร้อมในการปรับตัวให้เหมาะสม กับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจเพื่อความอยู่รอดและได้เปรียบทางการแข่งขัน

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2551, หน้า 29) กล่าวว่า การจัดการความรู้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ภาพรวมขององค์กร คือ สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ลดความเสี่ยงและทำให้ความศูนย์

เสียค่าลงสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร หรือแม้กระทั่งเป็นการรวมนวัตกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อองค์กร อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในรายละเอียด การจัดการความรู้จะมีประโยชน์หลายประการ ดังนี้ 1) อำนวยความสะดวกในการตัดสินใจให้ดีขึ้น 2) สร้างและสนับสนุนทางปัญญาขององค์กร 3) กระตุ้นให้เกิดการเลื่อนไหล ความคิดอย่างอิสระอันจะนำไปสู่ความเข้าใจและสร้างสรรค์นวัตกรรม 4) ขจัดกระบวนการที่ไม่จำเป็น ทำให้การปฏิบัติงานเลื่อนไหลดีขึ้น 5) เพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานเพื่อที่จะนำมาใช้ได้ตลอดเวลา 6) ปรับปรุงการบริการและประสิทธิภาพการบริการลูกค้า และ 7) นำไปสู่ความสามารถในการผลิตที่ดีกว่า

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558 ,หน้า 17) กล่าวว่า ประโยชน์ของการจัดการความรู้ช่วยให้การเรียนรู้ของบุคลากรดีขึ้น ระยะเวลาในการเรียนรู้สั้นลง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในงาน ทำให้สามารถปรับตัวเพื่อรองรับต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี เมื่อบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้ปัญหาต่างๆ ลดลง และก่อให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในงานที่ทำ รวมทั้งความรู้ยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจและวางแผนได้อย่างมีหลักการและเหตุผล

จากประโยชน์ของการจัดการความรู้ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุลาออก หรือเสียชีวิต อีกทั้งยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็วและดีขึ้น เพราะมีสารสนเทศ หรือแหล่งความรู้เฉพาะที่มีหลักการ เหตุผลและน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานเชื่อมโยงกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ช่วยเพิ่มความกลมเกลียวในหน่วยงาน และยังสามารถแปรรูปรูปร่างให้เป็นทุน ซึ่งเป็นการสร้างความท้าทายให้องค์กร และยังเปลี่ยนวัฒนธรรม จากวัฒนธรรมอำนาจในแนวตั้งไปสู่วัฒนธรรมความรู้ในแนวราบ ซึ่งทุกคนมีสิทธิในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน

4. กระบวนการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 12) กล่าวว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อให้มีการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย

1. การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (define) เป็นการนำวิสัยทัศน์เป้าหมายและวัตถุประสงค์ กำหนดความรู้ที่ต้องการใช้

2. การเสาะหาและยึดกุมความรู้ (capture) เป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการเสาะหาความรู้และยึดกุมความรู้ที่กระจัดกระจายหรือแฝงอยู่ตามที่ต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะและความชำนาญในการเสาะหา ตลอดจนยึดกุม แหล่งความรู้ที่จะเสาะหา หรือจากผู้ที่ทำงานด้วยกันในองค์กร

3. การสร้างความรู้ (create) ในมุมมองเดิม ความรู้จะต้องสร้างโดยผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญในมุมมองใหม่ความรู้เกิดขึ้นทุกจุดของการทำงาน โดยทุกคนที่ทำงานมีความรู้ที่ฝังอยู่ในสมองซึ่งอาจจะ

พูดออกมาไม่ได้ การสร้างความรู้อาจทำได้ทั้งก่อนลงมือทำงาน ระหว่างทำงานและสรุปประมวลประสบการณ์หลังจากการทำงาน

4. การกลั่นกรอง (distill) ความรู้บางอย่างเป็นสิ่งล้ำสมัยบางอย่างเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมกับบริบทหรือสภาพแวดล้อม จำเป็นต้องมีกรกลั่นกรองเพื่อให้สามารถนำความรู้ที่เหมาะสมมาใช้

5. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (share) เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะแต่ละคนมีมุมมองต่อความรู้ไม่เหมือนกัน ต้องมาแลกเปลี่ยนมิฉะนั้นจะเก็บอยู่ภายในตัวไม่มีการยกระดับความรู้จากขาดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่จะเก่าและล้าสมัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งที่ยากที่สุด คนไม่อาจแลกเปลี่ยนเพราะกลัวเสียเปรียบต้องสร้างเงื่อนไขและกติกาที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยน การแบ่งปันให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มีพฤติกรรมแบ่งปันความรู้และไม่ให้ผลประโยชน์แก่ผู้มีพฤติกรรมกักตุนหรือปกปิดความรู้

6. การประยุกต์ใช้ความรู้ (user) ทำให้เกิดผลจากการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริหารพัฒนากระบวนการทำงานพัฒนาสมาชิกองค์กร

จรินทร์ อาสาทรงธรรม (2548, หน้า 44-45) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้มีหลายแนวทาง ผู้บริหารควรมีการวางแผนการจัดการความรู้องค์กร ดังนี้

1. การสำรวจและวางแผนความรู้ (Knowledge Planning) เป็นการสำรวจสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบัน เพื่อบริหาร ระบุว่ามียังมีองค์ความรู้ในองค์กรมากน้อยเพียงใด มีการตั้งวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการไปให้ถึงเป้าหมายนั้นๆ ควรมีการจัดแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับแหล่งพัฒนาความรู้

2. การพัฒนาความรู้ (Knowledge Generation) เป็นการทำให้องค์ความรู้ภายในองค์กรสามารถเพิ่มขึ้น สามารถพัฒนาได้จากการซื้อ เช่น ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปรุ่นใหม่เข้ามาปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆ เป็นต้น หรือจากการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ มาจัดการในส่วนที่องค์กรไม่จำเป็นต้องเข้าไปบริหาร

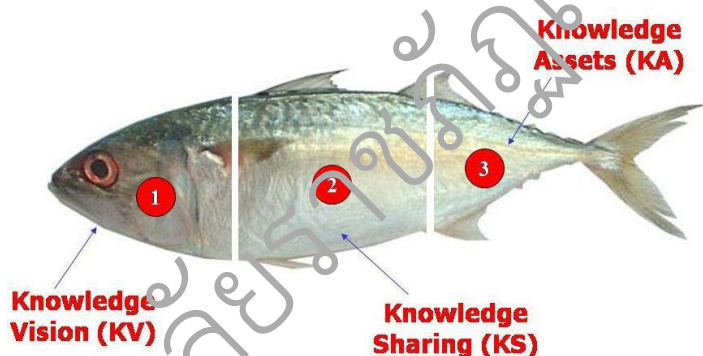
3. การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) เป็นกระบวนการที่เผยแพร่ไปสู่บุคคลที่ต้องการความรู้นั้นจริงๆ ผู้บริหารควรกำหนดกลยุทธ์ก่อนว่าเป้าหมายคือใคร ปริมาณความรู้นั้นมากน้อยหรือไม่ เนื้อหาสำคัญหรือไม่ เพื่อให้การกำหนดรูปแบบในการถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง ตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความรู้นั้นๆ

ประพนธ์ ผาสุขยัต (2549, หน้า 19) กล่าวว่า กระบวนการและรูปแบบการจัดการความรู้เปรียบเทียบกับปลาทุโมเดล เป็นการนำเสนอความสัมพันธ์ของกระบวนการ องค์ประกอบ และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. หัวปลา (Knowledge Vision : KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์หรือทิศทางการจัดการความรู้ โดยจะต้องเป็นส่วนของผู้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมด

2. ตัวปลา (Knowledge Sharing : KS) หมายถึง ส่วนของการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งจะต้องกระตุ้นให้ผู้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่มีอยู่ และอำนวยความสะดวกการเรียนรู้แบบเป็นทีมเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนความรู้และเกิดนวัตกรรมในที่สุด

3. หางปลา (Knowledge Assets : KA) หมายถึง ส่วนของคลังความรู้ที่ได้จากการเก็บสะสมเกร็ดความรู้ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งอาจเก็บส่วนของหางปลาได้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการสกัดความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน นำไปใช้และยกระดับต่อไป



ภาพ 3 แสดงการจัดการความรู้โมเดลปลา (ประพนธ์ ผาสุกยี่ด, 2549)

บดินทร์ วิจารณ์ (2549, หน้า 45 – 46) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา (define) หรือองค์ความรู้ที่ต้องการเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน หรือการหาองค์ความรู้หลัก ๆ ขององค์กรคืออะไร (core competency) และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้อย่างเด่นชัด

2. การสร้างทุนทางปัญญา (create) หรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วด้วยการส่งไปศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานภายในองค์กร หรือหากเป็นองค์ความรู้ใหม่ อาจจำเป็นต้องหาจากภายนอกองค์กร จากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่นและการเทียบเคียง (benchmarking)

3. การเสาะหา (capture) และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่างๆ (explicit knowledge) และในรูปแบบประสบการณ์ (tacit knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้ และขยายความรู้ให้ทั่วทั้งองค์กรได้โดยง่ายต่อไป

4. การแบ่งปัน (share) แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันหรือมีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning เป็นต้น

5. การใช้ประโยชน์ (use) การนำไปประยุกต์ใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น และเกิดเป็นปัญญาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550, หน้า 97) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญคือ การแสวงหาความรู้ เป็นการแสวงหาความรู้ทั้งที่เป็นการหยั่งรู้เอง ทักษะ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้มีประสบการณ์สูง จะมองเห็นแนวโน้มหรือทิศทางของความต้องการใช้ความรู้ด้านต่างๆ แล้ววางแผนและดำเนินภารกิจที่จะจัดหาความรู้นั้น ๆ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เป็นการเผยแพร่ความรู้ การใช้ประโยชน์ความรู้ เป็นการเรียนรู้บูรณาการอยู่ในองค์กร สมาชิกสามารถรับรู้ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา ทั้งการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ และการใช้ประโยชน์ความรู้ จะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยกระบวนการทั้ง 3 ส่วนนี้สามารถแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ชัดเจนเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่ การขี้บ่งความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเผยแพร่และการกระจายความรู้ การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ การเรียนรู้และการนำไปใช้ประโยชน์

สมชาย นานประเสริฐชัย (2558, หน้า 35) กล่าวว่า กระบวนการหลากหลายที่มีชื่อแตกต่างกัน สามารถจัดกลุ่มและสรุปเป็นกระบวนการจัดการความรู้ที่ประกอบด้วย กระบวนการกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการถ่ายทอดความรู้และการนำความรู้ไปใช้งาน

อัมริท (Amrit, 2000, p. 100) ได้อธิบายกระบวนการในการสร้างการจัดการความรู้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

1. ขั้นตอนประเมินโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ (Infrastructural Evaluation)
2. ขั้นการวิเคราะห์ระบบการจัดการความรู้ การออกแบบและการพัฒนา (Knowledge Management System, Design and Development Evaluation)
3. ขั้นตอนการพัฒนาระบบที่ได้มีการประเมินแล้ว (System Development)

4. ขั้นตอนการประเมินระบบการจัดการความรู้ที่ได้สร้าง (Evaluation)

มารเรล (Merail, 2001, pp. 44 - 45) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดความรู้ที่องค์กรต้องการใช้ เพื่อการพัฒนาโดยที่เป็นความรู้ที่ได้จากภายนอกองค์กรทั้งปัญหา และ โอกาสที่จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างความรู้เพื่อให้ได้กลวิธีที่จะใช้ในการแก้ปัญหาและเพิ่มการพัฒนาความรู้ที่สร้างขึ้น ควรเป็นความรู้ใหม่ที่องค์กรยังไม่เคยเกิดขึ้น และอาจได้มาจากความรู้ที่ฝังลึกในคน โดยอาจใช้วิธีการระดมความคิด หรือด้วยวิธีการที่หลากหลายให้ได้ความรู้ที่ฝังลึกในคนออกมาให้ได้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ฝังลึกในคนที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 มาจัดเก็บในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้ การเก็บความรู้ในขั้นตอนนี้จะทำให้ได้ความรู้ประเภทความรู้เปิดเผยออกมา

ขั้นตอนที่ 4 การแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ให้บุคลากรในองค์กรได้นำไปใช้เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อพัฒนางาน การแลกเปลี่ยนรู้นั้น ทำให้ได้ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นมาอีก

ขั้นตอนที่ 5 การแสวงหาความรู้ใหม่ ความรู้ที่องค์กรมีอยู่ ด้วยนานไปอาจจะเก่าและใช้ประโยชน์ไม่ได้ อาจไม่ทันสมัยหรือบริบทขององค์กรเปลี่ยนแปลงไปไม่เหมาะสมกับความรู้ที่องค์กรมีอยู่เดิม การแสวงหาความรู้ใหม่อาจเริ่มจากความรู้ที่ฝังลึกในคนที่อยู่ในองค์กรกระบวนการจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน มีลักษณะเป็นพลวัต ซึ่งต้องมีการดำเนินการอยู่เสมอเพราะความรู้เกิดขึ้นในทุกเวลา จากการแข่งขันทางเทคโนโลยีสารสนเทศในเวทีโลกมีอยู่สูง โดยมีรูปแบบพลวัต กระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 5 ขั้นตอน

แมคคลิน, และสมิธ (McKeen, & Smith, 2003, pp. 51-58) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ ซึ่งต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีความคิดใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่จะสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรได้

2. การเข้าถึงความรู้ ซึ่งองค์กรจะต้องรู้ว่า จะเข้าถึงความรู้ได้อย่างไร อาจได้จากผู้รู้หรือเครือข่ายต่างๆ

3. การยึดกุมความรู้ ส่วนมากจะได้จากความรู้ฝังลึกในคน

4. การสร้างความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ เพราะจะได้จากการแลกเปลี่ยนรู้อะหว่างคน ระหว่างกลุ่มคน หรือระหว่างองค์กร

5. การใช้ความรู้เพื่อประโยชน์ของพนักงาน และองค์กร โดยองค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรมการใฝ่รู้ให้เกิดกับพนักงาน ภายใต้ศาสตร์แห่งการจัดการความรู้

โนนากะ, และ ทาเคอูชิ (Nonaka, & Takeuchi, 2004, pp. 171-178) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนคือ 1) การกำหนด 2) การสร้าง 3) การแสวงหา หรือยึดกุมความรู้ 4) การกลั่นกรอง 5) การแลกเปลี่ยน และ 6) การใช้ความรู้

จากกระบวนการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้มีดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ คือ การบ่งชี้ความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมี หรือการวิเคราะห์รูปแบบและแหล่งความรู้ที่อยู่ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การสร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายทั้งภายใน/ภายนอก เพื่อจัดทำเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ คือ แบ่งชนิดและประเภทของความรู้ เพื่อจัดทำระบบให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การจัดทำรูปแบบและ “ภาษา” ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เรียบเรียงปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการ 5) การเข้าถึงความรู้ คือ ความสามารถในการเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วในเวลาที่ต้องการ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือ การจัดทำเอกสารการจัดทำฐานความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน และ 7) การเรียนรู้ คือ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาและปรับปรุงองค์ ทั้ง 7 ขั้นตอนนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ทั้งที่มีอยู่เดิมภายในองค์กรและความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการความรู้ของบุคคล องค์กรสายสนับสนุน

1. การแสวงหาความรู้

1.1 ความหมายของการแสวงหาความรู้

มีผู้ให้ความหมายของการแสวงหาความรู้ ดังนี้

กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์ (2557, หน้า 66) กล่าวว่า การแสวงหาความรู้ หมายถึง การสะสมรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

กันยปรีณ ทองสามสี, เพ็ญพักตร์ ทองแท้, และอิสระ ทองสามสี (2559, หน้า 85) กล่าวว่า การแสวงหาความรู้ หมายถึง กิจกรรมที่มุ่งหมายแสวงหาหรือสร้างความรู้ใหม่ขึ้น โดยความรู้ นั้นต้องเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยความรู้ในขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น มีการสร้างความร่วมมือ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

มาร์ควอท (Marquardt, 1996, pp.142-169) กล่าวว่า การแสวงหาความรู้หมายถึง การเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

จากความหมายของการแสวงหาความรู้ สรุปได้ว่า การแสวงหาความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การสร้างให้เกิดความคิดใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้

1.2 ความสำคัญของการแสวงหาความรู้

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการแสวงหาความรู้ ดังนี้

กานต์สุดา มาชะศิริรานนท์ (2557, หน้า 238) กล่าวว่า บุคลากรในองค์กรล้วนต้องการความรู้ในจำนวนที่มากขึ้นและหลายประเภทมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแสวงหาความรู้จึงมีความสำคัญเพื่อให้เพียงพอต่อการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของตน ทั้งนี้องค์การส่วนใหญ่มักจะแสวงหาความรู้ และสร้างฐานความรู้ของตนด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558, หน้า 36) กล่าวว่า ปัจจุบันการแสวงหาความรู้จากภายนอกกลายเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรจำนวนมาก เพราะเป็นเรื่องยากที่องค์กรหนึ่งองค์กรใดจะมีความรู้ความสามารถที่ครบถ้วนในทุกๆ ด้านตามที่ต้องการ

จากความสำคัญของการแสวงหาความรู้ สรุปได้ว่า ความสำคัญของการแสวงหาความรู้ต่างๆ ของมนุษย์ประกอบด้วยข้อเท็จจริงและทฤษฎีต่างๆ ซึ่งเมื่อมนุษย์มีความรู้ความเข้าใจสามารถที่จะอธิบาย ควบคุมหรือพยากรณ์เหตุการณ์ต่างๆ ในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้ การแสวงหาความรู้ของมนุษย์เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสติปัญญาและการฝึกฝนต่างๆ

2. การสร้างความรู้

2.1 ความหมายของการสร้างความรู้

มีผู้ให้ความหมายของการสร้างความรู้ ดังนี้

กานต์สุดา มาชะศิริรานนท์ (2557, หน้า 66) กล่าวว่า การสร้างความรู้ หมายถึง ความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยอาศัยกระบวนการมากมายที่แตกต่างกันออกไป เริ่มตั้งแต่แนวคิดกรรมไปจนถึงการวิจัยที่สลับซับซ้อนที่ต้องอาศัยความวิริยะอุตสาหะ นอกจากนี้ มันยังอาจเกิดจากความลงมือในการมองเห็นการเชื่อมโยงใหม่ๆ และการผนวกองค์ประกอบของความรู้ที่เคยรู้มาแล้ว เข้ากับการให้เหตุผลเชิงอุปนัยอันซับซ้อนด้วย

พวงพรรณ แสงนาโก (2559, หน้า 6) กล่าวว่า การสร้างความรู้ หมายถึงการพัฒนาความสามารถในการสร้างและเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอก รวมทั้งการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือบรรยากาศและวัฒนธรรมของโรงเรียนที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้อย่างรวดเร็ว

มาร์ควอท (Marquardt, 1996, pp.142-169) กล่าวว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การพัฒนาความรู้ใหม่หรือนวัตกรรม ซึ่งเกิดขึ้นได้จากความสามารถในการมองเห็นถึงความสัมพันธ์ใหม่โดยมีการเชื่อมโยงกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของความรู้และผสมผสานกันอย่างมีเหตุมีผลตามวิธีการสรุปจากส่วนย่อยไปหาส่วนรวม

จากความหมายของการสร้างความรู้ สรุปได้ว่า การสร้างความรู้ หมายถึง การสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายใน/ภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่คุ้มแล้วออกไป รวมทั้งการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้

2.2 ความสำคัญของการสร้างความรู้

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างความรู้ ดังนี้

เทิตชัย บัวผาย (2563) กล่าวว่า การสร้างความรู้ เป็นหลักรู้ที่สำคัญกับ กระบวนการและวิธีการของบุคคลในการสร้างความรู้ความ เข้าใจจากประสบการณ์ รวมทั้งโครงสร้าง ทางปัญญาและความเชื่อที่ใช้ในการแปลความหมายเหตุการณ์และ สิ่งต่างๆ เป็นกระบวนการที่ผู้เรียน จะต้องจัดกระทำกับข้อมูล นอกจากกระบวนการเรียนรู้อาจเป็น กระบวนการปฏิสัมพันธ์ภายในสมอง แล้ว ยังเป็นกระบวนการทางสังคมด้วย การสร้างความรู้จึงเป็นกระบวนการทั้งด้านสติปัญญา และสังคมควบคู่กันไป หลักการจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีนี้จะมุ่งเน้นไปที่กระบวนการ สร้างความรู้ (process of knowledge construction) เป้าหมายของการสอนจะเปลี่ยนจากการ ถ่ายทอดให้ผู้เรียนได้รับสาระความรู้ที่แน่นอน ตายตัว ไปสู่การสาธิตกระบวนการแปลและสร้าง ความหมายที่หลากหลาย ผู้เรียนจะต้องเป็นผู้จัดกระทำกับข้อมูลหรือประสบการณ์ต่างๆ และจะต้อง สร้างความหมายให้กับสิ่งนั้นด้วยตนเอง โดยการให้ผู้เรียนอยู่ในบริบทจริง ในการจัดการเรียนการสอน ครูจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศทางสังคมจริยธรรมให้ เกิดขึ้น ผู้เรียนได้มีบทบาทในการเรียนรู้ อย่างเต็มที่โดยผู้เรียนจะนำตนเองและควบคุม ตนเองในการเรียนรู้ บทบาทของครูจะเป็นผู้ให้ความ ร่วมมือ อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้เรียนในการเรียนรู้ การประเมินผลการเรียนรู้ตามทฤษฎีนี้ มีลักษณะที่ยืดหยุ่นกันไปในแต่ละบุคคล การประเมินควรใช้วิธีการที่หลากหลาย การวัดผลจะต้องใช้ กิจกรรมหรืองานในบริบทจริงด้วย ซึ่งในกรณีนี้จำเป็นต้องจำลองของจริงมา ก็สามารถทำได้ แต่เกณฑ์ ที่ใช้ควรเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในโลกความจริงด้วย

ทาเคชิ, และโนนากะ (Takeuchi, & Nonaka, 2004) ได้แบ่งรูปแบบการสร้างความรู้ เป็น 4 ประเภท คือ

1. การสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (socialization) คือ การสร้างความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การฝึกอบรม และการแนะนำ เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการจัดทำประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานต่างๆ

2. การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก (externalization) คือ การพูดหรือบรรยายความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง โดยการใช้อุปมาอุปมัยการเปรียบเทียบ และการใช้ตัวแบบ เช่น การนำประสบการณ์จากการไปเห็นหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีคอมพิวเตอร์ในการทำงานเป็นจำนวนมาก แต่การใช้ประโยชน์ยังน้อยมาก จึงมีการเปรียบเทียบว่ามีคอมพิวเตอร์เป็นเสมือนเฟอร์นิเจอร์ที่มาประดับห้องทำงานเท่านั้น การเปรียบเทียบดังกล่าวช่วยทำให้มองเห็นภาพได้ง่ายขึ้น

3. การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (internalization) คือ การสร้างความรู้แบบชัดแจ้งให้เป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ศึกษาจากความรู้ที่ได้เขียนไว้ในคู่มือ เอกสาร เพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สูงขึ้น เช่น การซื้อตำราโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาฝึกฝนจนเกิดความชำนาญขึ้น

4. การผสมผสาน (combination) คือ การสร้างความรู้แบบชัดแจ้งให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง โดยการรวบรวมหรือบูรณาการองค์ความรู้ หรือสังเคราะห์ ความรู้ที่มีอยู่เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมาเช่น การนำองค์ความรู้ของวิชาคอมพิวเตอร์มาผสมผสานกับความรู้ด้านองค์การและการจัดการเกิดเป็นองค์ความรู้ในวิจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

บราวน์, และดูกาเด (Brown, & Duguid, 1989, p. 158) กล่าวว่า ความรู้จะเกิดขึ้น คนทำงานด้วยกันในกลุ่มซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น โดยการสร้างความร่วมมือ และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆ

จากความสำคัญของการสร้างความรู้ สรุปได้ว่า การสร้างความรู้มีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ เป็นการพัฒนาความรู้ นำเอาความรู้ที่ได้มาบริหารจัดการให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ การพัฒนาความรู้มุ่งเน้นที่การพัฒนาทักษะความชำนาญใหม่ๆ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนา

3. การจัดเก็บความรู้

3.1 ความหมายของการจัดเก็บความรู้

มีผู้ให้ความหมายของการจัดเก็บความรู้ ดังนี้

กานต์สุตา มาชะศิริรานนท์ (2557, หน้า 66) กล่าวว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การเข้ารหัส และการเก็บรักษาความรู้ที่มีค่าขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ นั้นได้โดยง่าย ในทุกเวลาและทุกสถานที่

มาร์ควอท (Marquardt, 1996, pp.142-169) กล่าวว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การจัดระบบข้อมูลและการนำไปจัดเก็บไว้สร้างคุณค่าของความรู้ให้ง่ายต่อการเข้าถึงบุคลากรที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาและทุกสถานที่

จากความหมายของการจัดเก็บความรู้ สรุปได้ว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การกำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่าย

3.2 ประโยชน์ของการจัดเก็บความรู้

มีผู้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดเก็บความรู้ ดังนี้

กานต์สุตา มาฆะศิริรานนท์ (2557, หน้า 259) กล่าวว่า ประโยชน์ของการจัดเก็บความรู้ คือ ทำให้องค์กรสามารถเก็บรักษาความรู้ซึ่งก็คือทุนปัญญา ที่เป็นเสมือนทรัพย์สินขององค์กรได้ โดยมันจะไม่สูญหายเมื่อพนักงานลาออกจากองค์กรไป ความรู้ที่อยู่กับตัวพนักงานอื่นที่จริงแล้วมีความสำคัญยิ่งกว่าแฟ้มงานหรือแฟ้มเอกสารใดๆ เพราะที่ว่าอาจกระจัดกระจายอยู่ไม่เป็นที่เป็นทาง (ค้นหาได้ยาก) และยังอาจจะสูญหายไปโดยไร้ร่องรอยก็เป็นได้หากไม่มีการจัดเก็บไว้ให้เป็นระบบ

สมชาย นำประเสริฐ (2558, หน้า 39) กล่าวว่า ประโยชน์ของการจัดเก็บความรู้ คือ ทำให้องค์กรสามารถนำความรู้มาแบ่งปันได้สะดวกยิ่งขึ้น รวมถึงความสามารถนำความรู้กลับมาใช้สร้างประโยชน์ใหม่ๆ ให้กับองค์กรได้ เช่น การขายความรู้แก่หน่วยงานภายนอกที่ต้องการ หรือการนำความรู้ที่จัดเก็บมาต่อยอดความรู้เพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

จากประโยชน์ของการจัดเก็บความรู้ สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการจัดเก็บความรู้ สามารถช่วยลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นซ้ำเดิม ซึ่งเป็นสาเหตุของความสิ้นเปลืองทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย อีกทั้งความรู้ที่เก็บบันทึกไว้นั้นยังเป็นแหล่งความรู้ของบุคลากรคนอื่นๆ อีกด้วย

4. กา ประมวลและกลั่นกรองความรู้

ความหมายของการประมวลและกลั่นกรองความรู้

มีผู้ให้ความหมายของการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ดังนี้

บุญศิริ บุญญ กิจ, และคนอื่นๆ (2548, หน้า 56) กล่าวว่า การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การจัดทำสารบัญชความรู้ อย่างเป็นระบบแล้ว องค์กรต้องประมวลความรู้ ให้อยู่ในรูปแบบและภาษา ที่เข้าใจง่ายซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะ คือ

1. การจัดทำ หรือปรับปรุงแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรจะช่วยให้การป้อนข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวก และรวดเร็ว

2. การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กรนั้น คือ องค์กรควรจัดทำอภิธานศัพท์ ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจซึ่งจะช่วยให้การป้องกันข้อมูลความรู้ การแบ่งประเภทและการจัดเก็บได้มาตรฐานเดียวกันที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงอภิธานศัพท์ให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหา และเปิดใช้ได้อย่างสะดวก

3. การเรียบเรียง/ตัดต่อ/และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่นความครบถ้วน ความเที่ยงตรง ความทันสมัย สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้

พวงพรรณ แสงนาโก (2559, หน้า 6) กล่าวว่า การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การประมวลความรู้ขององค์กรให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและสามารถใช้ได้ง่าย ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะคือ การจัดทำรูปแบบ ปรับปรุงรูปแบบ เรียบเรียงตัดต่อและปรับปรุงเนื้อหาเอกสารให้มีคุณภาพดีและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในแง่ต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร

ลาภา องค์ทวีเกียรติ, และ กฤษฎา มุฮัมหมัด (2560, หน้า 325) กล่าวว่า การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การกลั่นกรองความรู้ที่ได้มาเพื่อจัดระดับว่าเป็นความรู้จำเป็นในระดับใดเชื่อถือได้ในระดับใดมีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการกลั่นกรองความรู้อย่างเป็นระบบและเรียบเรียงความรู้ให้ง่ายต่อการนำมาใช้งานจริง ซึ่งอาจดำเนินการโดยจัดผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มาตรวจสอบวิเคราะห์ว่าความรู้ที่มีอยู่มีความถูกต้องทันสมัยหรือไม่ก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ ให้ใช้ความรู้นั้น เป็นการทำให้เข้าใจง่าย เช่นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

จากความหมายของการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ สรุปได้ว่า การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

5. การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้

5.1 ความหมายของการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้

มีผู้ให้ความหมายของการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ ดังนี้

กานต์เสดา มาณะศิริรานนท์ (2557, หน้า 67) กล่าวว่า การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูลและความรู้ทั้งองค์การ (ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา) ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแม้กระทั่งใช้คนทำก็ตาม

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558, หน้า 38) กล่าวว่า การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การถ่ายทอด/แบ่งปัน/กระจาย/เผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้บุคคลหรือองค์กรสามารถนำความรู้ที่แบ่งปันไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มมากขึ้นและช่วยให้ได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมขึ้นมา

รวี บัวดวง (2556, หน้า 47) กล่าวว่า การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศความรู้ ที่มีการขับเคลื่อนทางกลไกอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระจายและสามารถถ่ายทอดความรู้ไปได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนวิธีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคลทั้งมีเจตนาและไม่เจตนา

จากความหมายของการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ สรุปได้ว่า การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ซึ่งความสามารถในการเคลื่อนย้ายความรู้ขององค์กรนี้ ถือเป็นกำลังความสามารถในการถ่ายโอนอำนาจ และแบ่งปันอำนาจอย่างหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะหากความรู้ไม่ถูกเผยแพร่ไปทั่วทั้งองค์กรอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ องค์กรก็จะประสบกับความล้มเหลว

5.2 กระบวนการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้

มีผู้กล่าวถึงกระบวนการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ ดังนี้

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558, หน้า 38) กล่าวว่า การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยให้บุคคลหรือองค์กรสามารถนำความรู้ที่แบ่งไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น และช่วยให้ได้ความรู้ใหม่เพิ่มเติมขึ้นมา กระบวนการนี้ครอบคลุมการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร และการถ่ายทอดความรู้แฝงและความรู้แบบชัดแจ้งจากต้นทางหรือแหล่งความรู้ ไปยังปลายทางความรู้หรือเป้าหมายความรู้ เช่น กิจกรรมรุ่นพี่สอนรุ่นน้อง เป็นการถ่ายทอดความรู้จากบุคคลไปยังบุคคลหรือกลุ่ม

บัวสัท แม็กซ์ (Boisot, 2002) กล่าวว่า กระบวนการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ ปัจจัยหลักในการเชื่อมโยงความรู้ในองค์กรนั้น ผู้ถ่ายโอน (sender) และผู้รับโอน (receiver) นั้นเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ และความรู้ที่ถูกถ่ายโอนไปนั้นจะประสบความสำเร็จและทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลมากเพียงใด ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ถ่ายโอนและผู้รับโอน ว่ามีความพร้อมในการสื่อสารเพียงใด มีวิธีการถ่ายโอนความรู้อย่างไร และสามารถนำความรู้ที่นั้นมาใช้ประโยชน์ และสามารถสร้างตัวแทนในการถ่ายโอนความรู้ได้

กุมาร์, และ อาเนส (J Ajith Kumar, & Ganesh, 2009) กล่าวว่า กระบวนการถ่ายโอนความรู้เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความรู้ ที่เป็นความรู้ในรูปแบบความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (tacit) และความรู้แบบชัดแจ้ง (explicit) โดยเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร รวมไปถึงกลุ่มอุตสาหกรรม โดยในกระบวนการแลกเปลี่ยนรูขุมรู้ที่นั้นจะมีองค์ประกอบอยู่สองส่วนประกอบไปด้วย ผู้ถ่ายโอน (sender) เป็นการถ่ายโอนหรือส่งความรู้โดยบุคคลหนึ่ง ผู้รับ (receiver) เป็นการรับและใช้ความรู้โดยบุคคลอื่น ซึ่งหากขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งแล้วนั้นจะทำให้ไม่เกิดการถ่ายโอนความรู้

จากความสำเร็จของการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ สรุปได้ว่า ในกระบวนการถ่ายโอนความรู้จะสำเร็จและสมบูรณ์ได้จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถ่ายโอน (sender) และผู้รับ (receiver) โดยทั้งสององค์ประกอบจะต้องมีการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมในรูปแบบของการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง โดยผู้ถ่ายโอนจะต้องมีความรู้มากเพียงพอและผู้รับจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการดูดซับความรู้และมีความไว้วางใจต่อผู้ถ่ายโอนความรู้จะส่งผลให้การถ่าย

โอนความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความรู้นั้นสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กร

6. การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง

6.1 ความหมายของการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง

มีผู้ให้ความหมายของการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ดังนี้

กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์ (2557, หน้า 67) กล่าวว่า การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง หมายถึง การใช้และการประเมินความถูกต้องของความรู้โดยคนในองค์กร ถือเป็นการนำเอาความรู้และประสบการณ์อันมีค่าขององค์กรมาใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 283) กล่าวว่า การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง หมายถึง การที่นำเอาความรู้และประสบการณ์ขององค์กรมาใช้สร้างสรรค์และต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประยุกต์ความรู้ให้มากขึ้น

จากความหมายของการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง สรุปได้ว่า การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง หมายถึง การนำเอาความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีการตรวจสอบความถูกต้องของงานหรือข้อมูลก่อนนำไปใช้

6.2 ความสำคัญของการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ดังนี้

กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์ (2557, หน้า 67) กล่าวว่า การนำความรู้ไปใช้อย่างเป็นระบบถือว่าเป็นการสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่องค์กร ทั้งนี้ก็ด้วยการนำเอาความรู้และประสบการณ์ขององค์กรมาประยุกต์ใช้สร้างสรรค์และต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

นатарajan, และเชคเคอร์ (Natarajan, & Shekhar, 2001) กล่าวว่า การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในองค์กรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยคลังความรู้ขององค์กร ทั้งนี้การจัดการความรู้ซึ่งองค์กรสามารถใช้ความรู้ที่ฝังลึกของบุคลากรแม้เพียงน้อยนิดเพื่อทำให้องค์กรอยู่รอดได้ การใช้ประโยชน์จากความรู้จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีการเผยแพร่ความรู้และเกิดการแบ่งปันความรู้ รวมถึงการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านการถ่ายทอดความรู้ จากแหล่งทรัพยากรที่เหมาะสม

จากความสำคัญของการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง สรุปได้ว่า การนำความรู้ไปใช้อย่างเป็นระบบสร้างสรรค์และต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งความสามารถที่สูงขึ้นในการให้บริการเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับการนำความรู้ไปใช้ควบคู่ไปกับการตรวจสอบความถูกต้องอยู่เสมอ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เริ่มก่อตั้งจากโรงเรียนละฮอร์ในปี พ.ศ. 2463 และพัฒนาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในปี พ.ศ.2547 โดยมีช่วงเวลาในการวิวัฒนาการตามลำดับ ดังนี้ (แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พ.ศ. 2561-2565 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562))

1.1 โรงเรียนละฮอร์

พ.ศ. 2463 เริ่มก่อตั้งโรงเรียนละฮอร์ โดยใช้อาคารเรียนชั่วคราว ณ พระที่นั่งจันทร์พิศาลในพระนารายณ์ราชนิเวศน์ และพ.ศ.2464 ได้ย้ายมาที่ถนนวิชาเยนทร์ ตำบลท่าหิน เมื่อสร้างอาคารเรียนเสร็จ (ปัจจุบันคือบริเวณสถานีสารวัตรทหาร มทบ.13) โรงเรียนละฮอร์เป็นโรงเรียนสตรีประจำจังหวัดลพบุรี ในระยะเริ่มต้นทำการสอนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 - 3 ต่อมาเปิดสอนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 โดยครูที่สอนและนักเรียนเป็นผู้หญิงทั้งหมดและใน พ.ศ. 2479 ได้เริ่มเปิดสอนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และเนื่องจากห้องเรียนมีจำกัด จึงทำให้โรงเรียนละฮอร์ ต้องดรับนักเรียนระดับประถมศึกษาและสอนนักเรียนระดับมัธยมศึกษา คือ มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6

1.2 โรงเรียนฝึกหัดครู

พ.ศ.2479 โรงเรียนละฮอร์ที่เปิดสอนนักเรียนระดับมัธยมศึกษาได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีลพบุรี เปิดรับนักเรียนฝึกหัดครูหลายหลักสูตร ได้แก่ 1) นักเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัด (ครู ว.) รับนักเรียนฝึกหัดครูผู้หญิงที่จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เรียนหลักสูตร 2 ปี 2) นักเรียนเตรียมครูประชาบาล (ครู ป.ป.) รับนักเรียนที่จบการศึกษาชั้นประถมปีที่ 4 เรียนหลักสูตร 1 ปี ต่อมาปรับหลักสูตรใหม่เป็น 3 ปี

1.3 โรงเรียนสตรีลพบุรี “เทพสตรีวิทยาลัย”

พ.ศ.2483 วันที่ 24 มิถุนายน ได้ย้ายโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีลพบุรีจากถนนวิชาเยนทร์มาอยู่ ณ ที่ปัจจุบันคือถนนนารายณ์มหาราช ซึ่งหน่วยราชการทหารยกที่ดินและสร้างอาคารเรียนให้ ส่วนอาคารเรียนเดิม ยกให้เป็นที่ทำการหน่วยสารวัตรทหารและเมื่อ พ.ศ.2485 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนสตรีลพบุรี “เทพสตรีวิทยาลัย” สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการจัดการศึกษาทั้งแผนกอนุบาล มัธยมและนักเรียนฝึกหัดครูมูล (ครู ป.)

1.4 โรงเรียนเทพสตรีวิทยาลัย

พ.ศ.2498 วันที่ 29 มีนาคม เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนเทพสตรีวิทยาลัย เปิดสอนแผนกสาธิต ชั้น ป.1-6 และแผนกฝึกหัดครูระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) และได้เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.สูง) เมื่อ พ.ศ.2500 นับเป็นโรงเรียนส่วนภูมิภาคแห่งแรกที่เปิดสอนระดับนี้

1.5 วิทยาลัยครูเทพสตรี

พ.ศ.2501 วันที่ 1 พฤษภาคม โรงเรียนสตรีลพบุรี “เทพสตรีวิทยาลัย” ได้เลื่อนฐานะเป็น วิทยาลัยครูเทพสตรี (ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการเปลี่ยนชื่อโรงเรียนฝึกหัดครู ลงวันที่ 8 มีนาคม 2501) นอกจากเปิดสอนหลักสูตร ประกาศนียบัตรทางการศึกษา (ป.กศ.) ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.สูง) แล้ววิทยาลัยครูเทพสตรียังได้เปิดสอนหลักสูตร ประกาศนียบัตรครูประถม (ป.ป.) หลักสูตร 1 ปีด้วย เมื่อปี พ.ศ. 2510 และเริ่มเปิดสอนนักศึกษา ระดับปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) เมื่อปี พ.ศ.2517 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาภูมิศาสตร์และสาขาวิชาชีววิทยา

พ.ศ.2518 วิทยาลัยครูเทพสตรีได้รับการยกฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 มีภารกิจคือให้การศึกษาสาขาวิชาการต่างๆ ตามความต้องการของท้องถิ่น ผลิตครูในระดับปริญญาตรี ทำการวิจัย ส่งเสริมวิทยฐานะของครูอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งทำให้วิทยาลัยครูเทพสตรีขยายการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ เพิ่มขึ้นทั้งนักศึกษาภาคปกติ และการอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำการ (กศ.บป.)

พ.ศ.2527 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2527 (วันที่ 27 กันยายน 2527) มีผลทำให้วิทยาลัยครูเทพสตรีสาม วิทยาลัยเปิดสอนสาขาวิชาการต่างๆ เพิ่มขึ้น นอกจากการผลิตครูและได้มีการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการศึกษาศาสาวิทยา ศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์ทั้งระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรี

1.6 สถาบันราชภัฏเทพสตรี

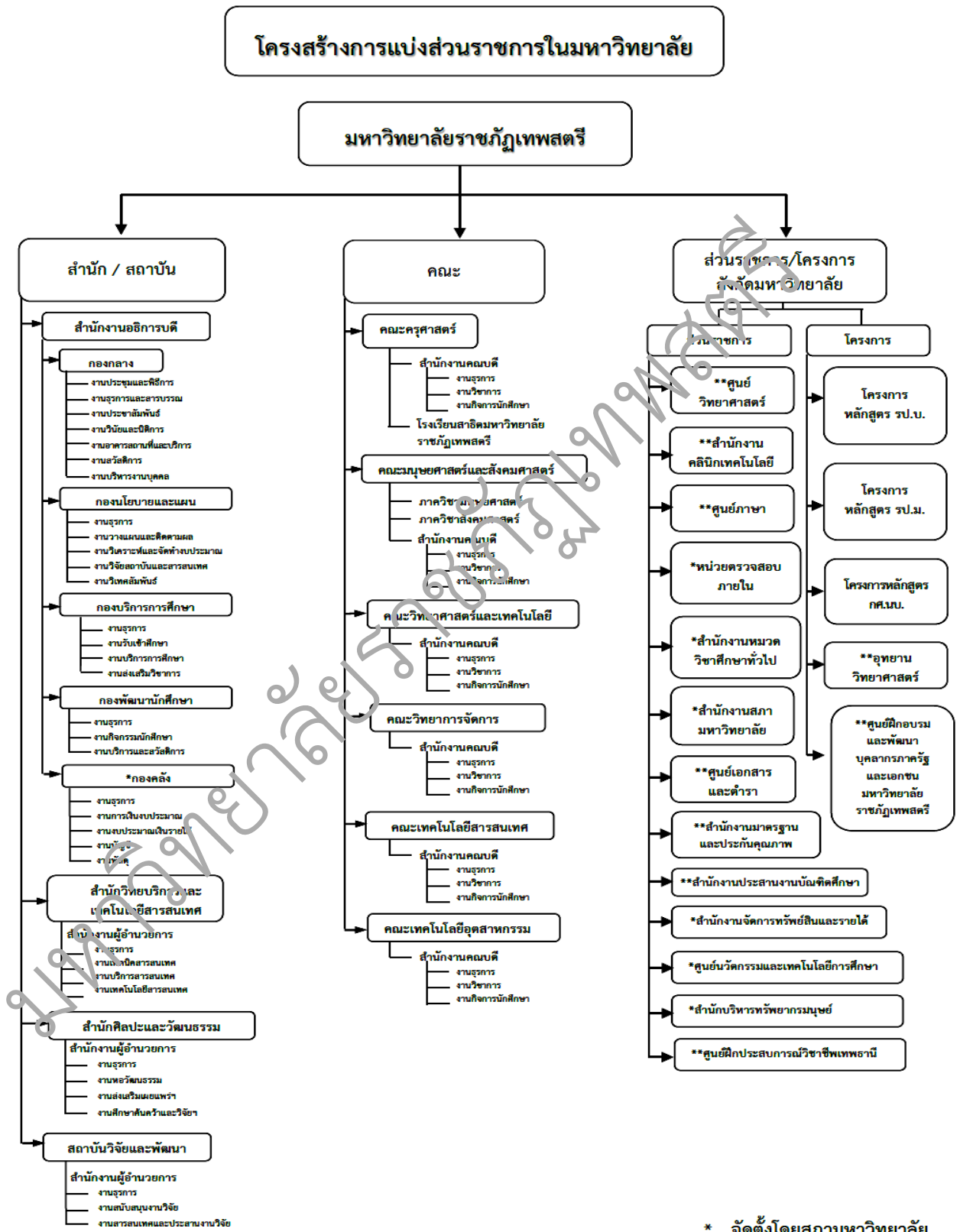
พ.ศ.2535 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ พระราชทานนามใหม่แก่วิทยาลัยครูทั่วประเทศว่า “สถาบันราชภัฏ” และโดยพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 มีผลทำให้วิทยาลัยครูเทพสตรีเปลี่ยนเป็นสถาบันราชภัฏเทพสตรี (Rajabhat Institute Thepsatri) ในวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2538 และมีภารกิจหลักในการจัดการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู ทำให้สถาบันราชภัฏเทพสตรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ดำเนินการผลิตบัณฑิตสาขาอื่น เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ในปี พ.ศ.2543 มีการเปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครูและระดับปริญญาโท โดยเปิดสอนปริญญาโทภาคพิเศษ สาขาบริหารการศึกษา และในปี พ.ศ.2545 เปิดสอนสาขายุทธศาสตร์การพัฒนา และสาขาหลักสูตรและการสอน

1.7 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

พ.ศ.2547 วันที่ 14 มิถุนายน สถาบันราชภัฏเทพสตรีได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (Thepsatri Rajabhat University) ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีได้จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาต่างๆ มากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีการเปิดหลักสูตรนานาชาติ มีโครงการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ มีการขยายหน่วยการจัดการศึกษาออกไปยังจังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดนครสวรรค์

2. โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จัดโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) สำนัก/สถาบัน 2) คณะ และ 3) ส่วนราชการ/โครงการสังกัดมหาวิทยาลัย ซึ่งโครงสร้างแต่ละฝ่าย สอดคล้องกับแนวปฏิบัติมาตรฐานการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดังภาพ 4



* จัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย
** ไม่มีกฎหมายจัดตั้ง

ภาพ 4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2562)

3. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์

- 1) ปรัชญา : นตถิ ปณญาสมา อาภา (แสงสว่างเสมอด้วยปัญญาไม่มี)
- 2) ปณิธาน : สร้างคนดี มีปัญญา พัฒนาท้องถิ่น
- 3) วิสัยทัศน์ : เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในการผลิตบัณฑิตและการพัฒนาท้องถิ่นในเขตภูมิภาคกลาง
- 4) พันธกิจ
 - 4.1) พัฒนาท้องถิ่นด้วยการบูรณาการการวิจัยมีปัญญาศิลปวัฒนธรรมและเทคโนโลยี
 - 4.2) ผลิตและเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู
 - 4.3) ผลิตบัณฑิตที่มีอัตลักษณ์มีคุณภาพมีสมรรถนะและการจัดการศึกษาเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้
 - 4.4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือตามพันธกิจ
 - 4.5) บริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ
- 5) เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์
 - 5.1) เอกลักษณ์ คือ “มหาวิทยาลัยที่ใช้นวัตกรรมต่อยอดภูมิปัญญาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น”
 - 5.2) อัตลักษณ์ คือ “บัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นบัณฑิต มรท”
ม (มืออาชีพ) หมายความว่า มีความรู้และนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ
ร (รับผิดชอบ) หมายความว่า มีความรับผิดชอบ
ท (ทันสมัย) หมายความว่า มีความรู้ที่ทันสมัย ใช้ความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยปฏิบัติงาน

4. นโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ด้วยกรมุ่งพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และมีคุณธรรม บริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ตามหลักการมีส่วนร่วมบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ยึดหลักธรรมาภิบาล เร่งรัดการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สุขของนักเรียน นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบการบริหารมหาวิทยาลัยตามหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยยึดกรอบตามนโยบายและแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) เพื่อก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย และกำหนดมาตรฐานในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและนโยบายสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรม

และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีจึงประกาศนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1. ด้านการสรรหา (Recruitment)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีดำเนินการวางแผนกำลังคนที่เหมาะสม แสวงหาคนตามลักษณะที่หน่วยงานต้องการ เหมาะสมกับลักษณะหน้าที่ ความรับผิดชอบและปริมาณงานด้วยระบบการสรรหาที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และโปร่งใส ภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยยึดถือประโยชน์และความสำเร็จของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 จัดทำแผนกรอบอัตรากำลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อใช้ในการกำหนดโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังที่รองรับต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 จัดทำและดำเนินการตามแผนการสอบแข่งขัน คัดเลือกและเลือกสรรเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงานเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดแทนการสูญเสียกำลังคน

1.3 การรับสมัครสอบแข่งขัน หรือคัดเลือกเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงานเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา และรับสมัครบุคคลเพื่อเลือกสรรเป็นพนักงานราชการทั่วไปต้องประกาศทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานอื่นเพื่อสร้างการรับรู้และเข้าถึงกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 แต่งตั้งคณะกรรมการในการสอบแข่งขัน หรือคัดเลือก หรือการเลือกสรรบุคคลจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อให้สามารถคัดเลือกหรือเลือกสรรผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบ สอดคล้องตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน

2. ด้านการพัฒนา (Development)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดำเนินการวางแผนการพัฒนาบุคลากร จัดให้มีการเตรียมความพร้อมของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้เป็นบุคลากรผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลายตามเส้นทางการพัฒนาบุคลากรแต่ละประเภทให้สามารถรองรับภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 สำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน พร้อมพิจารณาว่าบุคลากรในสังกัดสมควรที่จะได้รับการพัฒนาในด้านใด เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 จัดทำเส้นทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรในแต่ละระดับ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้พร้อมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2.3 จัดให้มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการอบรมหรือจัดส่งบุคลากรในหน่วยงานเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่ เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงาน และสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

2.4 ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพเข้าสู่มาตรฐานกำหนดตำแหน่งตามที่ ก.พ.อ. กำหนด

3. ด้านการรักษาไว้ (Retention)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี จัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรในด้านความเป็นอยู่ ส่งเสริมสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยในแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 จัดทำและดำเนินการตามแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาทั้ง 3 ด้านตามพันธกิจ 1) พัฒนาระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับให้มีสมรรถนะสูง 3) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร

3.2 กำหนดให้จัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เป็นสื่อกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์และความสามัคคีที่ดีของบุคลากรระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

3.3 ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความก้าวหน้าในแต่ละสายงานอย่างเท่าเทียมกัน

3.4 ปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลบุคลากรในระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลให้เป็นปัจจุบัน

3.5 จัดกิจกรรมยกย่อง ชมเชยบุคลากร เช่น การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น การคัดเลือกเพชรเทพสตรี การให้รางวัลแก่ผู้มีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

3.6 การรับสมัครบุคคลที่จะเข้ารับการประเมินเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ในตำแหน่งต่างๆ จะยึดความรู้ ความสามารถ เป็นเกณฑ์การคัดเลือก และต้องประกาศทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีและทุกหน่วยงานในสังกัด เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับสมัครได้

3.7 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานราชการ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สภามหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีกำหนด พร้อมทั้งให้การเลื่อนเงินเดือน

ข้าราชการ เลื่อนค่าจ้างลูกจ้างประจำ เลื่อนค่าจ้างพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา และเลื่อนค่าตอบแทนพนักงานราชการ เป็นไปตามช่วงเวลาที่กำหนด

4. ด้านการใช้ประโยชน์ (Utilization)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยทุกหน่วยงานต้องร่วมมือกันในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ แจ้งให้บุคลากรเข้าถึงช่องทางการรับทราบข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งควบคุม กำกับ ดูแลให้ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 ให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายภาระงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับความรู้ความสามารถโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4.2 ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย หรือข้อบังคับที่กำหนด รวมทั้งควบคุม กำกับ ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามระเบียบวินัยประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ว่าด้วยจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พ.ศ. 2549 หากผู้ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดหรือทุจริตให้รายงานต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทราบโดยเร็ว

4.3 ให้ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความรู้ ความมุ่งมั่น พุ่มเท เสียสละ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อตนเองและต่อหน่วยงาน โดยให้ยึดถือปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่ทางราชการกำหนด

5. จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน

ตาราง 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประเภทบุคลากร	จำนวน
1) ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	10 คน
2) พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	223 คน
3) พนักงานราชการ	17 คน
4) ลูกจ้างชั่วคราวหมวดแรงงาน	4 คน
5) ลูกจ้างประจำ	14 คน
รวม	268 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ณัฐนันท์ ยอดนพเกล้า (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ ของโรงพยาบาลรวมแพทย์อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ โรงพยาบาล มีการพัฒนาวิธี การปฏิบัติงานเพื่อให้บริการผู้ป่วยรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ด้าน การค้นหาความรู้โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับวิธีปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อ วัสดุภัณฑ์/พันธกิจ/ เป้าหมายของกิจการ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โรงพยาบาลมีการปรับปรุงข้อมูลและ แนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยการนำข้อมูลจากการ อบรมที่ การปฏิบัติงานมาจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน หรือคู่มือการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างเหมาะสม บุคลากรทางการแพทย์ที่มีอายุ/ ประสบการณ์การทำงาน/ตำแหน่ง/แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของ โรงพยาบาลโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้ กับระดับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร 3) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุต่ำกว่า 36 ปี ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2-5 ปี สถานภาพใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว และปฏิบัติงาน ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สรุปผลการวิจัยตาม วัตถุประสงค์ได้ดังนี้ 1) ระดับการจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยภาพรวมพบว่าการจัดการความรู้มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ รองลงมาคือ ด้านการ เข้าถึงความรู้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 2) ความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ ทั้ง 7 ด้านคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้เป็น

ระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการ กระบวนการดำเนินงาน ตามทัศนะของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการบ่งชี้ความรู้และด้านการเข้าถึงความรู้มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบมีความสัมพันธ์ ปานกลางที่มีค่าน้อยที่สุด 3) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน/มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 7 ด้านคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับของตัวแปรที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการ คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ จึงสรุปได้ว่าการจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อดุลเดช ถาวรชาติ ไพศาล ธรรมสวัสดิ์, และพิสิษฐ์ จอมบุญเรือง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรเรื่องการจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 2) ศึกษาระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรเรื่องการจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละตัวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรเรื่องการจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และ 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่มีต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรเรื่องการจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ประกอบด้วยวัฒนธรรมการเรียนรู้การสนับสนุนของผู้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีระดับการจัดการความรู้ทั้ง 4 ด้านประกอบด้วยการสร้างและการแสวงหาความรู้การจัดเก็บและค้นคืนความรู้การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการเผยแพร่และประยุกต์ใช้ความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามพบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์

เชิงบวกต่อการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ การสนับสนุนของผู้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสามารถร่วมพยากรณ์กับการจัดการความรู้ของบุคลากรได้ร้อยละ 77 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธิดา กุลศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความรู้ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์และคัดกรองความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ และการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามสภาพส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ และคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการจัดการความรู้ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การจัดการความรู้ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้และปรับความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการวิเคราะห์และคัดกรองความรู้ และมีการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ 2) นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีเพศต่างกันมีการจัดการความรู้ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์และคัดกรองความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุต่างกันมีการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการวิเคราะห์และคัดกรองความรู้ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษาที่มีอายุ 25-35 ปี และอายุมากกว่า 36 ปี มีการจัดการความรู้สูงกว่านักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และนักศึกษาที่มีมากกว่า 36 ปี มีการจัดการความรู้สูงกว่านักศึกษาที่มีอายุ 25-35 ปี ส่วนนักศึกษาที่มีอายุต่างกันคู่อื่น ๆ มีการจัดการความรู้โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อติต พลจันทิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ 2) ระดับประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

และ 4) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลด้านการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับประสิทธิผลด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกและ 4) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ทำนายนายการมีประสิทธิผลด้านการศึกษา จากความสามารถ การผลิตผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ความสามารถในการพัฒนาทัศนคติทางบวกของผู้เรียน ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา และความสามารถในการพัฒนาสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุวิชชา หอละเอียด (2556) ได้ศึกษาสภาพกระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของกระบวนการจัดการความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การบ่งชี้ความรู้ มีระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ การแบ่งปันความรู้ การเข้าถึงความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ ให้เป็นระบบการเรียนรู้ และการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ตามลำดับ 2) ระดับของประสิทธิผลของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประสิทธิผลของสถานศึกษาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการปรับตัว ความมุ่งมั่นในชีวิตตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด 3) กระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในสถานศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้ ในแต่ละด้าน ทั้งหมด 7 ด้าน กับประสิทธิผลในสถานศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 โดยภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.738 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์ กันในทางบวกทุกด้าน โดยการเรียนรู้ มีค่าระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ตามลำดับ อยู่ในระดับความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ส่วนการบ่งชี้ความรู้ และการสร้างและแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับความสัมพันธ์ต่ำที่สุดตามลำดับ 4) กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 เมื่อทดสอบโดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอบแบบพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่ามี 6 ด้าน คือ การเรียนรู้, การประมวลและกลั่นกรองความรู้, การเข้าถึงความรู้, การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้,

การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการบ่งชี้ความรู้ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของสถานศึกษา ในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญ .01

จงลักษณ์ เวชธรรมมา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรีและ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน ด้านการริเริ่มรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประเมินผลและกลั่นกรองความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาวิณี ดีสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้ของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปี และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) ระดับการจัดการความรู้ของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี พบว่าโดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสร้างความรู้ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ มีการปฏิบัติด้านการแสวงหาความรู้ 3) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี และพบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์สูง เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากคือ การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการแสวงหาความรู้

นันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของการจัดการความรู้ 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์ 3) ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์ เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ ของศูนย์วิทยาศาสตร์ เพื่อการศึกษาในเขตภาคกลางและภาคเหนือ ปีการศึกษา 2560 จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการความรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์ เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานการศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในภาพรวม (X_{tot}) และ (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์ กันทางบวกใน ระดับกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .671$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

อภิวัฒน์ พรหมวรรณ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 2) ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์เขตตรวจราชการที่ 17 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้าน การเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุก ด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ และด้านเวลา พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านต้นทุน และด้านคุณภาพ และผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน กรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 พบว่า 1) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 ด้านต้นทุน คือ ด้านการบ่งชี้

ความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) ด้านคุณภาพ คือ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการเรียนรู้ 3) ด้านเวลา คือ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการเข้าถึงความรู้

อัครเดช ไม้จันทร์, และ นุจรีย์ แซ่จิว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลามิ่วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาาระดับปัจจัยในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่าง 110 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 31 - 35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงานขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธกับบุคคลในที่ทำงาน 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคือคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .054 กล่าวได้ว่าความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.40 ซึ่งความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 94.60 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น โดยพบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สามารถพยากรณ์ผลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นพรัตน์ มีศรี, และอมรินทร์ เทวตา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) ศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร และ 3) ศึกษาอิทธิพลเชิงบวกของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยศิลปากร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) การจัดการความรู้ด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ด้านการแสวงหาความรู้ ($\beta = 0.102$, Sig. = .046) ด้านการสร้างความรู้ ($\beta = 0.201$, Sig. = .000) ด้านการวิเคราะห์และจัดทำคลังความรู้ ($\beta = 0.134$, Sig. = .002) ด้านการประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง ($\beta = 0.425$, Sig. = .000)

พิพรรณ พิเชฐศิริประภา, และชุตินา นุตยะสกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความรู้และการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับ EEC มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) (Eastern Economic Corridor : EEC) 2) ศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับ EEC และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความรู้และการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับ EEC โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างของภาคอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าจำนวน 200 คน และภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ตัวแบบถดถอยพหุคูณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ภาคอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่าภาคอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าเท่ากับ $r=0.571$ และภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เท่ากับ $r= 0.695$ ซึ่งมีความเห็นในทิศทางเดียวกัน โดยให้ความสำคัญกับการแสวงหาความรู้ การเข้าถึงข้อมูลและการจัดการระบบความรู้ให้ได้มาตรฐานตามที่

องค์การกำหนดไว้ 2) ด้านการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นภาคอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่าภาคอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าเท่ากับ $r=639$ และภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เท่ากับ $r=0.787$ ซึ่งมีทิศทางเดียวกัน โดยให้ความสำคัญกับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรในการทำงาน และความมั่นคงและความก้าวหน้าเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร และ 3) สำหรับความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ภาคอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีทิศทางเดียวกันโดยผลลัพธ์ที่ได้คือคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจในการทำงาน และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์การได้อย่างยั่งยืน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

โคโกส ซัมเมิล, และ แอลลินี ดายน์ (Cokkos Semmel, & Eleni Dainne, 2002) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินการใช้ระบบการจัดการความรู้ซึ่งเชื่อมต่อกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัย 2) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ระบบ และประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการจัดการความรู้ 3) พัฒนารูปแบบการจำแนกประสิทธิผลของการจัดการความรู้เครื่องมือในการวิจัยเป็นมาตรฐานค่าเกี่ยวกับกลยุทธ์และกระบวนการ ผลการวิจัย พบว่า 1) มหาวิทยาลัยมีการใช้กลยุทธ์ระดับมาก แต่ใช้กระบวนการในระดับน้อย 2) กลยุทธ์ใช้เทคโนโลยีมากที่สุด 3) ไม่มีความแตกต่างระหว่างการใช้ภาวะผู้นำในกลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน 4) กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้สามารถจำแนกประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 76 มีความแปรปรวนของประสิทธิผลระหว่างร้อยละ 46.6 (ด้านการวัดผล) ถึงร้อยละ 30.1 (ด้านวัฒนธรรม) และ 5) กระบวนการวัดผลเป็นปัจจัยที่มีความวิกฤตมากที่สุดต่อประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้

ฟอนซีกา แอนนา ฟาร์เวีย (Fonseca, Ana Flavia, 2003) ได้ศึกษา เรื่อง การจัดการความรู้นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษารัฐมนตรีโลก/ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการจัดการความรู้ซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การจดบันทึก การวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์การจัดการความรู้ของธนาคารโลกได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ปรับปรุงการแบ่งปันข้อมูลความรู้ภายในองค์กร และส่งเสริมการออกแบบและประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้อย่างมีส่วนร่วม ผลผลิตของความรู้ การมีส่วนร่วม และความเป็นเจ้าของโครงการมีผลต่อการจัดการความรู้ อย่างไรก็ตามผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นอิทธิพลของการจัดการความรู้ต่อกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ผลกระทบที่มีอิทธิพลในการทำให้การจัดการความรู้ครบถ้วน คือ กระบวนการจัดการความรู้และผลผลิตความรู้และบริการควบคู่กันไป และสำหรับสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแนวราบ เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในแง่บวก แม้ว่าหลักการการจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญ แต่การนำผลของความรู้ไปปฏิบัติยังมีความแตกต่างระหว่างประเทศต่าง ๆ

ไคร์เซอร์ (Keyser, 2004) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างบริษัทไฟฟ้ารัฐเทนเนสซี ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของการจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรบริษัทไฟฟ้าในรัฐเทนเนสซี ซึ่งเดิมการจัดการความรู้จะมุ่งเน้นการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลางและสูง และสำหรับการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งไปที่กลุ่มพนักงานระดับล่าง ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้และผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และนอกจากนั้นการรับรู้และความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ยังมีการแตกต่างกันในกลุ่มของบุคลากรในงานต่าง ๆ ขององค์กร

เอล ฮาวารี เมนท์ (Al-Hawari, Maen, 2004) ได้ทำการวิจัย เรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ และผลการดำเนินงาน กรณีศึกษาช่องว่างของความรู้จากทฤษฎีและประสบการณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล ระบบของการจัดการความรู้ สำหรับผู้จัดการบริษัทที่ต้องการขยายขนาดของระบบฐานข้อมูล เช่น ระบบการจัดการความรู้สำหรับผู้จัดการบริษัทที่ต้องการขยายขนาดของระบบฐานข้อมูล เช่น ระบบการจัดการความรู้ การเลือกใช้รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการช่วยปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานองค์กร การจัดการความรู้ให้เพียงพอ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประยุกต์ใช้ความรู้ และรูปแบบของการจัดการความรู้ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ 3 รูปแบบที่คล้ายคลึงกัน คือ ความสามารถในการใช้ความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการประยุกต์ใช้ความรู้ ทั้ง 3 รูปแบบนี้จะช่วยปิดช่องว่างของการเรียนรู้ และนอกจากนี้ยังได้ศึกษารูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้กับผลการดำเนินงานองค์กร โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 118 องค์กรจากโรงงานอุตสาหกรรมทั่วออสเตรเลีย โดยผลการวิจัยได้ยืนยันว่าองค์กรจะสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานองค์กรได้โดยการจัดการความรู้ ซึ่งจะมีประโยชน์ในการพัฒนาความสมดุลของการจัดการความรู้ และรูปแบบการจัดการความรู้ในเชิงบวก เพื่อสร้างความพอเพียงในการนำไปใช้ ซึ่งการประยุกต์ใช้ความรู้จะเป็นปัจจัยที่เหมาะสมที่สุดในการสร้างผลการดำเนินงานขององค์กร และช่วยให้องค์กรมีศักยภาพ สร้างผลผลิต และนำไปสู่วิธีการปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ต่อไป

เซ็ง (Zheng, 2005) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรโครงสร้างและกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการความรู้ และความมีประสิทธิผลขององค์กร ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมองค์กรโครงสร้าง

และกลยุทธ์ร่วมกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความรู้ โดยวัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบมากที่สุดในเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความรู้ รองลงมาคือกลยุทธ์องค์กร และโครงสร้างองค์กร ตามลำดับและประสิทธิผลการบริหารจัดการความรู้ร่วมกับวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างและกลยุทธ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์กร

หยาง (Yang, 2007) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีต่อการเรียนรู้และประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ขององค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพขององค์กรได้ ซึ่งผู้วิจัยอธิบายว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ขององค์กร สามารถช่วยพัฒนาพฤติกรรมองค์กร โดยการสร้างและพัฒนาความรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น อันจะ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมและการแข่งขันและทำให้องค์กรบรรลุประสิทธิภาพตั้งแต่ระดับล่างขึ้นมา

จากการศึกษาศึกษาเอกสารและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ความรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำความรู้ที่ได้ไปปรับประยุกต์ใช้ในเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อผลักดันให้องค์กรเกิดการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งแนวทางในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การแสวงหาความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ 6) การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อสร้างคุณค่า และเปลี่ยนสินทรัพย์ทางปัญญาให้เป็นทุนของมหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ต้นทุนในการดำเนินงาน 2) คุณภาพของงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาในการปฏิบัติงาน และ 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ดำเนินการวิจัยต่อไป

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้านี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำนวน 250 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2562)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งมีจำนวนที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 0.05 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45) ได้ขนาดตัวอย่าง บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 154 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน ตามประเภทบุคลากร ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ลำดับ	ประเภทบุคลากร	ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.	ข้าราชการ	10	7
2.	พนักงานราชการ	17	10
3.	พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	223	137
	รวม	250	154

ที่มา (มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2562)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) มีลักษณะเป็นตัวเลขวมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating) มี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยแบบสอบถามมีดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม และแบบสอบถามรายการ (check list) ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลักษณะเป็นตัวเลขวมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลักษณะเป็นตัวเลขวมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับความสำคัญเป็นการวัดเพื่อแสดงระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 75)

ด้านการจัดการความรู้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับน้อยที่สุด

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารตำราบทความทางวิชาการแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยกำหนดวัตถุประสงค์กรอบแนวคิดในการวิจัยตลอดจนเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง จำนวน 2 ฉบับ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายวิชาการ โดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสร็จสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามต่อไป
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับร่างตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นการปรับปรุงเนื้อหาข้อคำถามทุกฉบับให้ครอบคลุมเนื้อหาและมีความชัดเจนมากขึ้น

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผศ.ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคล ผศ.ดร.ประเสริฐ เรือนนงการ ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติเพื่อการวิจัย และ ผศ.ดร.จิราวรรณ สมหวัง ผู้เชี่ยวชาญด้านเชิงเนื้อหา
2. แบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน นำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหาและความเที่ยงตรงโดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้
 - ให้คะแนน +1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 - ให้คะแนน 0 ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 - ให้คะแนน -1 ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
3. แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า $IOC < 0.5$ ให้ตัดทิ้งหรือปรับปรุงใหม่ โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตรของ วาโร เฟ็งส์วีสต์ (2551, หน้า 245) ดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน (\Sigma R)}}{\text{จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ (N)}}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับประเด็นหลักที่ศึกษา

ΣR แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 มีความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

ผลการตรวจสอบสรุปประเด็นโดยการหาค่า IOC พบว่า ทุกข้อคำถาม มีค่า ตั้งแต่ 0.67 - 1.0

4. เสนอผลการทดลองใช้แบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรต่อไป

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ทั้งหมดเท่ากับ 0.942

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเสนอคำร้องต่อสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย ภายในหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2. นำหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ ไปเสนอพร้อมแบบสอบถาม ไปยังหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จนครบ 154 ชุด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมา

4. รวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ ทำการสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลต่อไป

5. เพื่อให้ข้อมูลมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และป้องกันความผิดพลาด และไม่ให้เกิดความลำเอียง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำนวน 165 ชุด เพื่อนำข้อมูลด้านระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีมาสอบทานกัน ซึ่งไม่ได้อยู่ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน การวิจัยได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้มาจากแบบสอบถามที่วัดระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. แปลความหมายของคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ แล้วแปลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์ การกำหนดระดับ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 73)

ด้านการจัดการความรู้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49	หมายถึง	มีการจัดการความรู้ในระดับน้อยที่สุด

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

4. ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

5. ทดสอบสมมติฐานของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

6. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา สำหรับคำถามปลายเปิดจากข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการ ความรู้และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

2. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเกี่ยวกับเนื้อหา โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาอย่างน้อย 3 ท่าน โดยแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

-1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น ไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นแล้ว นำ

คะแนนมาแทนค่าในสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาตาม
ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทน ค่าคะแนนความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ถ้าดัชนี IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มนั้น แต่ถ้าข้อคำถามใด มีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นต้องถูกตัดออกไปหรือต้องปรับปรุงใหม่

3. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย โดยหาวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 34-36)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right\}$$

- เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 n แทน จำนวนข้อคำถาม
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ

4. ร้อยละ (percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 148)

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{X \times 100}{N}$$

- เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการมาหาค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5. ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 149)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

- เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

6. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 165)

สำหรับข้อมูลที่ได้จากประชากรทั้งหมด $\sigma = \sqrt{\frac{\sum (x - \mu)^2}{N}}$

สำหรับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง $s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n-1}}$

- เมื่อ σ หรือ S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน
 μ หรือ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น
 N แทน จำนวนข้อมูลจากประชากรทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

7. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม มีสูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 191)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (mean square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (mean square) ภายในกลุ่ม

8. การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ภายหลัง (post hoc test) โดยใช้สูตรเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 197)

$$Sf = \sqrt{Zk - 1)F(\alpha, k - 1, N - k)} \sqrt{MSw \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	MSw	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n_i, n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i และ j
	N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	K	แทน	จำนวนกลุ่ม

9. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) รูปแบบสมการถดถอยพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปคะแนนดิบ โดยใช้สูตรของ (อนูวัติ คุณแก้ว, 2560, 411) ดังนี้

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_kx_k \text{ เมื่อ } i = 1, 2, 3, \dots, n$$

เมื่อ	Y'	แทน	สมการพยากรณ์ของตัวแปรตาม
	a	แทน	จุดตัดแกน Y ซึ่งเป็นค่าคงที่
	$a_1, b_2, b_3, \dots, b_k$	แทน	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k
	$x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$	แทน	คะแนนของตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง (sample size)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเบี่ยงเบน (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (mean of squares)
S.E.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)
Std.Error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ
X ₁	แทน	การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้
X ₂	แทน	การจัดการความรู้ด้านการสร้างความรู้

X ₃	แทน	การจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้
X ₄	แทน	การจัดการความรู้ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้
X ₅	แทน	การจัดการความรู้ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้
X ₆	แทน	การจัดการความรู้ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง
X _{tot}	แทน	การจัดการความรู้
Y ₁	แทน	ประสิทธิภาพด้านต้นทุนการดำเนินการ
Y ₂	แทน	ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน
Y ₃	แทน	ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน
Y ₄	แทน	ประสิทธิภาพด้านเวลาการปฏิบัติงาน
Y ₅	แทน	ประสิทธิภาพด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน
Y _{tot}	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
\hat{y}	แทน	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับจากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
*p ≤ .05	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบทุกชุด ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้มาจากแบบสอบถามที่วัดระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยการวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พิจารณาตามตัวแปรที่เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา สำหรับคำถามปลายเปิดจากข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการความรู้และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อนำข้อมูลมาสอบทานกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยอายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร ดังตาราง 3 - 4

ตาราง 3 อายุ และประสบการณ์การเข้ารับการอบรมของบุคลากรสายสนับสนุน

รายการ	Min	Max	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. อายุ	23.00	57.00	38.93	8.17
2. ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม	0.00	8.00	1.62	1.38

จากตาราง 3 พบว่า อายุของบุคลากรสายสนับสนุน มีอายุสูงสุดเท่ากับ 57 ปี และมีอายุต่ำสุดเท่ากับ 23 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 38.93 ปี มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรม สูงสุดเท่ากับ 8 ครั้งต่อปี และต่ำสุดเท่ากับ 0 ครั้งต่อปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.62 ครั้งต่อปี

ผู้วิจัยได้ทำการปรับข้อมูล อายุ และประสบการณ์การเข้ารับการอบรม จากข้อมูลแบบปลายเปิด ให้เป็นข้อมูลแบบกลุ่ม และทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลใหม่อีกครั้ง ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 4

ตาราง 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 154 คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	1.00	0.65
25 – 35 ปี	50.00	32.47
36 – 45 ปี	74.00	48.05
46 – 55 ปี	21.00	13.64
มากกว่า 55 ปี	8.00	5.19
ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม		
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	78.00	50.65
2-5 ครั้งต่อปี	71.00	46.10
6-10 ครั้งต่อปี	5.00	3.25
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10.00	6.49
ปริญญาตรี	114.00	74.03
ปริญญาโท	30.00	19.48
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	25.00	16.23
5-10 ปี	41.00	26.62
มากกว่า 10 ปี	88.00	57.15
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	7.00	4.55
พนักงานราชการ	10.00	6.49
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	137.00	88.96

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ มีอายุ 36 -45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.05 รองลงมามีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.47 มีอายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.64 มีอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.19 และมีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.65 มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรม น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 50.65 รองลงมา 2-5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 46.10 และ 6-10 ครั้งต่อปีคิดเป็นร้อยละ 3.25 มีการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.03

รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19.48 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.49 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.15 รองลงมาคือ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.62 และน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.23 ประเภทบุคลากรเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 88.96 รองลงมาคือ พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 6.49 และข้าราชการ คิดเป็น 4.55

ตอนที่ 2 ระดับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2.1 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏเทพสตรี 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการแสวงหาความรู้ 2) ด้านการสร้างความรู้ 3) ด้านการจัดเก็บความรู้ 4) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และ 6) การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังตาราง 5 - 11

ตาราง 5 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวม

ด้านการจัดการความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1)	4.24	0.53	มาก
2. ด้านการสร้างความรู้ (X_2)	4.18	0.58	มาก
3. ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3)	4.16	0.61	มาก
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4)	3.84	0.81	มาก
5. ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X_5)	4.10	0.65	มาก
6. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6)	4.24	0.61	มาก
ภาพรวม (X_{tot})	4.13	0.52	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.24$) และด้านการสร้างความรู้ ($\bar{X} = 4.18$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ($\bar{X} = 3.84$)

ตาราง 6 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ด้านการแสวงหาความรู้

ด้านการแสวงหาความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ศึกษาภู ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาระบวนการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	4.12	0.72	มาก
2. มีการแสวงหา/ค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด การอบรมหรือการเข้าร่วมสัมมนา เป็นต้น	4.34	0.70	มาก
3. มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางาน	4.46	0.62	มาก
4. มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่นๆ นอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน	4.41	0.68	มาก
5. ศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง	3.89	0.90	มาก
ภาพรวม	4.24	0.53	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางาน ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่นๆ นอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.41$) และมีการแสวงหา/ค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด การอบรมหรือการเข้าร่วมสัมมนา เป็นต้น ($\bar{X} = 4.34$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง ($\bar{X} = 3.89$)

ตาราง 7 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ด้านการสร้างความรู้

ด้านการสร้างความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	4.30	0.68	มาก
2. นำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	4.34	0.61	มาก
3. ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับการเรียนรู้	4.05	0.84	มาก
4. มีการจัดทำเอกสารความรู้หลักวิธีการและกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงานเช่นแผนภูมิขั้นตอนปฏิบัติงานคู่มือปฏิบัติงานแนวทางปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.06	0.82	มาก
5. รวบรวมความรู้และสร้างความรู้ใหม่ในการทำงาน เช่น วิธีลัด และเทคนิคต่างๆ เป็นต้น	4.14	0.63	มาก
ภาพรวม	4.18	0.58	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ นำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.30$) และสามารถรวบรวมความรู้และสร้างความรู้ใหม่ในการทำงาน เช่น วิธีลัด และเทคนิคต่างๆ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.14$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 8 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ด้านการจัดเก็บความรู้

ด้านการจัดเก็บความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีการจัดเตรียมแฟ้มเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและความรู้โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน	4.10	0.81	มาก
2. ข้อมูลหรือความรู้ต่างๆที่จัดเก็บไว้มีความสะดวกต่อการใช้งานต่อตนเองและผู้อื่น	4.16	0.67	มาก
3. มีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญไว้ในรูปฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์	4.34	0.63	มาก
4. มีการใช้ข้อมูลในรูปเอกสารหรือคู่มือประจำเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	4.05	0.81	มาก
ภาพรวม	4.16	0.61	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการจัดเก็บความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญไว้ในรูปฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา ข้อมูลหรือความรู้ต่างๆที่จัดเก็บไว้มีความสะดวกต่อการใช้งานต่อตนเองและผู้อื่น ($\bar{X} = 4.16$) และ มีการจัดเตรียมแฟ้มเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและความรู้โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.10$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีการใช้ข้อมูลในรูปเอกสารหรือคู่มือประจำ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 9 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้

ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีการประมวลข้อมูลความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน และภาษาที่เข้าใจง่าย	3.94	0.81	มาก
2. นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	3.77	0.94	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3. นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับ			
ความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง	3.82	0.93	มาก
ภาพรวม	3.84	0.81	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการประมวลข้อมูลความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง ($\bar{X} = 3.82$) และ นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.77$)

ตาราง 10 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้

ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ในระหว่างการปฏิบัติงานแต่ละวันมีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน	4.30	0.72	มาก
2. ถ่ายทอดความรู้หรือให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.23	0.72	มาก
3. ทำการเผยแพร่ความรู้ ความคิดในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติการ เอกสารทางวิชาการ เป็นต้น	3.93	0.94	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ โดยผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.95	0.91	มาก
ภาพรวม	4.10	0.65	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ในระหว่างการปฏิบัติงานแต่ละ

วันมีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา ถ่ายทอดความรู้หรือให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 4.23$) และมีการประชาสัมพันธ์ความรู้ โดยผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.95$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ทำการเผยแพร่ความรู้ ความคิดในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติการ เอกสารทางวิชาการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.93$)

ตาราง 11 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง

ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ให้ความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องในการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้เพื่อนำความรู้ไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ	4.08	0.81	มาก
2. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.26	0.65	มาก
3. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน	4.33	0.68	มาก
4. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้	4.31	0.65	มาก
ภาพรวม	4.24	0.61	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ ($\bar{X} = 4.31$) และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.26$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ให้ความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องในการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้เพื่อนำความรู้ไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ($\bar{X} = 4.08$)

2.2 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน 2) ด้านคุณภาพของการ

ปฏิบัติงาน 3) ด้านปริมาณงาน 4) ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตาราง 12 – 17

ตาราง 12 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (y_1)	4.32	0.59	มาก
2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (y_2)	4.36	0.52	มาก
3. ด้านปริมาณงาน (y_3)	4.38	0.55	มาก
4. ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (y_4)	4.43	0.51	มาก
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (y_5)	4.39	0.51	มาก
ภาพรวม (Y_{tot})	4.38	0.46	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.39$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.38$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.32$)

ตาราง 13 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินงาน

ด้านต้นทุนการดำเนินงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	4.37	0.66	มาก
2. ปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ เป็นต้น	4.27	0.77	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านต้นทุนการดำเนินงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3. ใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้	4.35	0.68	มาก
4. มีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า	4.31	0.70	มาก
ภาพรวม	4.32	0.59	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 5 อันดับ ดังนี้ ใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา ใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.35$) และมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.31$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.27$)

ตาราง 14 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผลงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ	4.22	0.68	มาก
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี	4.38	0.66	มาก
3. ปฏิบัติงานอย่างระมัดระวังรอบคอบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ	4.42	0.63	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4. ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.40	0.61	มาก
5. มีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.38	0.63	มาก
ภาพรวม	4.36	0.52	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านคุณภาพของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ปฏิบัติงานอย่างระมัดระวังรอบคอบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.40$) และมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.38$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ผลงานมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.22$)

ตาราง 15 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา	4.43	0.64	มาก
2. ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.40	0.63	มาก
3. มีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน	4.44	0.62	มาก
4. มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.44	0.63	มาก
5. ได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	4.21	0.81	มาก
ภาพรวม	4.38	0.55	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา มีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.44$) และทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา ($\bar{X} = 4.43$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 4.21$)

ตาราง 16 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน

ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	4.26	0.70	มาก
2. จัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง	4.45	0.63	มาก
3. อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถจนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน	4.52	0.61	มากที่สุด
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น	4.43	0.67	มาก
5. มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.49	0.57	มาก
ภาพรวม	4.43	0.51	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถจนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.49$) และจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.45$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.26$)

ตาราง 17 ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีการออกแบบวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.36	0.59	มาก
2. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน	4.35	0.65	มาก
3. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง	4.49	0.57	มาก
4. มีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ	4.36	0.62	มาก
5. หากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	4.41	0.58	มาก
ภาพรวม	4.39	0.51	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนหากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข ($\bar{X} = 4.41$) และมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆ ($\bar{X} = 4.36$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 4.35$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

3.1 การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีจำแนกตามอายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประเภทบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ดังตาราง 18 – 23

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ

การจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.223	4	0.306	1.085	.366
	ภายในกลุ่ม	41.996	149	0.282		
	รวม	43.220	153			
2. ด้านการสร้างความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.382	4	0.846	2.630	.037*
	ภายในกลุ่ม	47.911	149	0.322		
	รวม	51.294	153			
3. ด้านการจัดเก็บความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.122	4	0.031	0.081	.988
	ภายในกลุ่ม	56.480	149	0.379		
	รวม	56.602	153			
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.407	4	0.352	0.527	.716
	ภายในกลุ่ม	99.525	149	0.668		
	รวม	100.933	153			
5. ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.110	4	0.778	1.908	.112
	ภายในกลุ่ม	60.705	149	0.407		
	รวม	63.815	153			
6. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	0.352	4	0.088	0.233	.920
	ภายในกลุ่ม	56.391	149	0.378		
	รวม	56.744	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.380	4	0.095	0.344	.848
	ภายในกลุ่ม	41.163	149	0.276		
	รวม	41.543	153			

*p ≤ .05

จากตาราง 18 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และด้านการนำไปใช้และการเผยแพร่ความรู้ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรม

การจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.206	2	0.103	0.362	.697
	ภายในกลุ่ม	43.013	151	0.285		
	รวม	43.220	153			
2. ด้านการสร้างความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.073	2	0.037	0.108	.898
	ภายในกลุ่ม	51.220	151	0.339		
	รวม	51.294	153			
3. ด้านการจัดเก็บความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.151	2	0.226	0.607	.547
	ภายในกลุ่ม	56.151	151	0.372		
	รวม	56.602	153			
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.202	2	0.101	0.152	.859
	ภายในกลุ่ม	100.730	151	0.667		
	รวม	100.933	153			
5. ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.321	2	0.161	0.382	.683
	ภายในกลุ่ม	63.493	151	0.420		
	รวม	63.815	153			
6. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	0.280	2	0.140	0.375	.688
	ภายในกลุ่ม	56.463	151	0.374		
	รวม	56.744	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.042	2	0.021	0.077	.926
	ภายในกลุ่ม	41.501	151	.275		
	รวม	41.543	153			

จากตาราง 19 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรมในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การจัดการความรู้	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.190	2	0.095	0.333	.717
	ภายในกลุ่ม	43.030	151	0.285		
	รวม	43.220	153			
2. ด้านการสร้างความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.818	2	0.909	2.774	.066
	ภายในกลุ่ม	49.476	151	0.328		
	รวม	51.294	153			
3. ด้านการจัดเก็บความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.193	2	0.097	0.258	.773
	ภายในกลุ่ม	56.409	151	0.374		
	รวม	56.602	153			
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรอง ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.510	2	0.255	0.383	.682
	ภายในกลุ่ม	100.423	151	0.665		
	รวม	100.933	153			
5. ด้านการถ่ายโอนและการ เผยแพร่ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.309	2	0.654	1.581	.209
	ภายในกลุ่ม	62.506	151	0.414		
	รวม	63.815	153			
6. ด้านการนำไปใช้และการ ตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	0.136	2	0.068	0.181	.835
	ภายในกลุ่ม	56.608	151	0.375		
	รวม	56.744	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.457	2	0.228	0.839	.434
	ภายในกลุ่ม	41.087	151	0.272		
	รวม	41.543	153			

จากตาราง 20 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.595	2	0.797	2.892	.059
	ภายในกลุ่ม	41.625	151	0.276		
	รวม	43.220	153			
2. ด้านการสร้างความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.876	2	0.438	1.311	.273
	ภายในกลุ่ม	50.418	151	0.334		
	รวม	51.294	153			
3. ด้านการจัดเก็บความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.644	2	0.822	2.259	.108
	ภายในกลุ่ม	54.958	151	0.364		
	รวม	56.602	153			
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.219	2	0.110	0.164	.849
	ภายในกลุ่ม	100.714	151	0.667		
	รวม	100.933	153			
5. ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.166	2	0.583	1.405	.248
	ภายในกลุ่ม	62.649	151	0.415		
	รวม	63.815	153			
6. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	2.670	2	1.335	3.728	.026*
	ภายในกลุ่ม	54.073	151	0.358		
	รวม	56.744	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.137	2	0.568	2.124	.123
	ภายในกลุ่ม	40.407	151	0.268		
	รวม	41.543	153			

* $p \leq .05$

จากตาราง 21 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 22

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้องเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	4.50	4.09	4.24
น้อยกว่า 5 ปี	4.50	-	0.41*	0.26
5-10 ปี	4.09			0.16
มากกว่า 10 ปี	4.24			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 22 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้องเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี และกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร

การจัดการความรู้	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการแสวงหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.086	2	0.043	0.150	.861
	ภายในกลุ่ม	43.134	151	0.286		
	รวม	43.220	153			
2. ด้านการสร้างความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.436	2	0.218	0.647	.525
	ภายในกลุ่ม	50.857	151	0.337		
	รวม	51.294	153			

ตาราง 23 (ต่อ)

การจัดการความรู้	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านการจัดเก็บความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.543	2	0.272	0.732	.483
	ภายในกลุ่ม	56.059	151	0.371		
	รวม	56.602	153			
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรอง ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.229	2	0.114	0.172	.843
	ภายในกลุ่ม	100.704	151	0.667		
	รวม	100.933	153			
5. ด้านการถ่ายโอนและการ เผยแพร่ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.241	2	0.121	0.286	.751
	ภายในกลุ่ม	63.574	151	0.421		
	รวม	63.815	153			
6. ด้านการนำไปใช้และการ ตรวจสอบความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.556	2	0.778	2.129	.122
	ภายในกลุ่ม	55.187	151	0.365		
	รวม	56.744	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.150	2	0.075	0.274	.760
	ภายในกลุ่ม	41.393	151	0.274		
	รวม	41.543	153			

จากตาราง 23 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา
ประสบการณ์การทำงาน ประเภทบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA)
สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นราย
คู่ ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ดังตาราง 24 - 34

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านต้นทุนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.435	4	0.109	0.304	.875
	ภายในกลุ่ม	53.181	149	0.357		
	รวม	53.616	153			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.308	4	0.327	1.212	.308
	ภายในกลุ่ม	40.186	149	0.270		
	รวม	41.494	153			
3. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.828	4	0.457	1.512	.202
	ภายในกลุ่ม	45.048	149	0.302		
	รวม	46.876	153			
4. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.389	4	0.597	2.374	.055
	ภายในกลุ่ม	37.486	149	0.252		
	รวม	39.874	153			
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการ ดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.746	4	0.687	2.795	.028*
	ภายในกลุ่ม	36.605	149	0.246		
	รวม	39.351	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.353	4	0.338	1.634	.169
	ภายในกลุ่ม	30.853	149	0.207		
	รวม	32.206	153			

* $p \leq .05$

จากตาราง 24 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านต้นทุนการดำเนินการ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านต้นทุนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.307	2	0.154	0.435	648
	ภายในกลุ่ม	53.309	151	0.353		
	รวม	53.616	153			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.273	2	0.137	0.500	.607
	ภายในกลุ่ม	41.221	151	0.273		
	รวม	41.494	153			
3. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.038	2	0.019	0.061	.941
	ภายในกลุ่ม	46.838	151	0.310		
	รวม	46.876	153			
4. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.393	2	0.196	0.751	.474
	ภายในกลุ่ม	39.482	151	0.261		
	รวม	39.874	153			
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการ ดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.226	2	0.113	0.437	.647
	ภายในกลุ่ม	39.124	151	0.259		
	รวม	39.351	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.021	2	0.011	0.050	.952
	ภายในกลุ่ม	32.185	151	0.213		
	รวม	32.206	153			

จากตาราง 25 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรม พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านต้นทุนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.710	2	0.355	1.013	.366
	ภายในกลุ่ม	52.906	151	0.350		
	รวม	53.616	153			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.131	2	0.565	2.115	.124
	ภายในกลุ่ม	40.363	151	0.267		
	รวม	41.494	153			
3. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.207	2	0.104	0.335	.716
	ภายในกลุ่ม	45.669	151	0.309		
	รวม	46.876	153			
4. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.452	2	0.226	0.866	.423
	ภายในกลุ่ม	39.422	151	0.261		
	รวม	39.874	153			
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการ ดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.613	2	0.307	1.196	.305
	ภายในกลุ่ม	38.737	151	0.257		
	รวม	39.351	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.511	2	0.255	1.216	.299
	ภายในกลุ่ม	31.695	151	0.210		
	รวม	32.206	153			

จากตาราง 26 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านต้นทุนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	3.748	2	1.874	5.674	.004*
	ภายในกลุ่ม	49.868	151	0.330		
	รวม	53.616	153			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.524	2	1.262	4.894	.009*
	ภายในกลุ่ม	38.970	151	0.258		
	รวม	41.494	153			
3. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.560	2	1.780	6.205	.003*
	ภายในกลุ่ม	43.316	151	0.287		
	รวม	46.876	153			
4. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.408	2	1.204	4.852	.009*
	ภายในกลุ่ม	37.467	151	0.248		
	รวม	39.874	153			
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการ ดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.308	2	1.654	6.929	.001*
	ภายในกลุ่ม	36.043	151	0.239		
	รวม	39.351	153			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.051	2	1.526	7.902	.001*
	ภายในกลุ่ม	29.154	151	0.193		
	รวม	32.206	153			

* $p \leq .05$

จากตาราง 27 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 28 - 33

ตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินการ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	4.56	4.09	4.36
น้อยกว่า 5 ปี	4.56	-	0.47*	0.20
5-10 ปี	4.09		-	0.27*
มากกว่า 10 ปี	4.36			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 28 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินการ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านคุณภาพของงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	4.56	4.09	4.36
น้อยกว่า 5 ปี	4.50	-	0.34*	0.08
5-10 ปี	4.15		-	0.26*
มากกว่า 10 ปี	4.42			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 29 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านคุณภาพของงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านปริมาณงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{x}	4.50	4.15	4.42
น้อยกว่า 5 ปี	4.54	-	0.41*	0.09
5-10 ปี	4.14		-	0.32*
มากกว่า 10 ปี	4.45			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 30 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านปริมาณงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{x}	4.50	4.15	4.42
น้อยกว่า 5 ปี	4.55	-	0.33*	0.06
5-10 ปี	4.22		-	0.26*
มากกว่า 10 ปี	4.49			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 31 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	4.50	4.15	4.42
น้อยกว่า 5 ปี	4.58	-	0.42*	0.13
5-10 ปี	4.16		-	0.29*
มากกว่า 10 ปี	4.45			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 32 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	4.50	4.15	4.42
น้อยกว่า 5 ปี	4.55	-	0.39*	0.11
5-10 ปี	4.15		-	0.28*
มากกว่า 10 ปี	4.43			-

* $p \leq .05$

จากตาราง 33 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านต้นทุนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.842	2	0.421	1.204	.303
	ภายในกลุ่ม	52.774	151	0.349		
	รวม	53.616	153			
2. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.019	2	0.009	0.034	.967
	ภายในกลุ่ม	41.475	151	0.275		
	รวม	41.494	153			
3. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.270	2	0.135	0.437	.647
	ภายในกลุ่ม	46.607	151	0.309		
	รวม	46.876	153			
4. ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.324	2	0.162	0.619	.540
	ภายในกลุ่ม	39.550	151	0.262		
	รวม	39.874	153			
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการ ดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.084	2	0.042	0.162	.851
	ภายในกลุ่ม	39.267	151	0.260		
	รวม	39.351	153			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.214	2	0.107	0.505	.605
	ภายในกลุ่ม	31.992	151	0.212		
	รวม	32.206	153			

จากตาราง 34 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านส่งผลต่อตัวแปรตามในภาพรวม เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังตาราง 35 - 40

ตาราง 35 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านภาพรวม

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	สัมประสิทธิ์		สัมประสิทธิ์	t	Sig.
	คะแนนดิบ				
	B	Std. Error	Beta (β)		
ค่าคงที่	1.999	0.254		7.866	.000*
1. ด้านการนำไปใช้และการ					
ตรวจสอบความถูกต้อง (X_6)	0.255	0.065	0.338	3.912	.000*
2. ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3)	0.157	0.065	0.208	2.411	.017*
3. ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1)	0.152	0.073	0.176	2.068	.040*
R = 0.623 R ² = 0.388 R ² _{adj} = 0.376 Std. Error = 0.362					

*p ≤ .05

จากตาราง 35 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในด้านภาพรวมมี 3 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.623 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R²) = 0.388 หมายถึงการจัดการความรู้ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 38.8 ซึ่งความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบว่าปัจจัยด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) และด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) สามารถพยากรณ์ผลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ)

$$\hat{Y} = 1.999 + 0.255(X_6) + 0.157(X_3) + 0.152(X_1)$$

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน)

$$Z = 0.338(X_6) + 0.208(X_3) + 0.176(X_1)$$

จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเพิ่มขึ้น 0.157 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
3. ถ้าตัวแปรด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเพิ่มขึ้น 0.152 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตาราง 36 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านต้นทุนการดำเนินงาน

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	สัมประสิทธิ์		t	Sig.
	คะแนนดิบ	คะแนนมาตรฐาน		
	B	Std. Error	Beta (β)	
ค่าคงที่	1.913	0.349	5.476	.000*
1. ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5)	0.305	0.076	4.015	.000*
2. ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1)	0.273	0.092	2.960	.004*

R = 0.508 R² = 0.258 R²_{adj} = 0.248 Std. Error = 0.513

*p ≤ .05

จากตาราง 36 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในด้านต้นทุนการดำเนินงาน มี 2 ด้าน คือ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5) และด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.508 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.258 หมายถึง ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5) และด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 25.8 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.248 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std.Error) = 0.513 ซึ่งแสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5) และด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ)

$$\hat{Y} = 1.913 + 0.305(X_5) + 0.273(X_1)$$

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน)

$$Z = 0.333(X_5) + 0.245(X_1)$$

จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.305 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.273 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตาราง 37 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	สัมประสิทธิ์		สัมประสิทธิ์คะแนน	t	Sig.
	คะแนนดิบ		มาตรฐาน		
	B	Std. Error	Beta (β)		
ค่าคงที่	1.960	0.301		6.507	.000*
1. ด้านการจัดเก็บความรู้ (X ₃)	0.163	0.088	0.190	1.837	.068
2. ด้านการแสวงหาความรู้ (X ₁)	0.231	0.084	0.235	2.746	.007*
3. ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X ₅)	0.181	0.079	0.225	2.282	.024*
R = 0.559 R ² = 0.312 R ² _{adj} = 0.298 Std. Error = 0.436					

*p ≤ .05

จากตาราง 37 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในด้านคุณภาพของงาน มี 2 ด้าน คือ ด้านการแสวงหาความรู้ (X₁) และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X₅) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.559 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R²) = 0.312 หมายถึง ด้านการแสวงหาความรู้ (X₁) และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X₅) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 31.2 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R²_{adj}) = 0.298 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std.Error) = 0.436 ซึ่ง แสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการจัดเก็บความรู้ (X₃) ด้านการแสวงหาความรู้ (X₁) และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X₅) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ)

$$\hat{y} = 1.960 + 0.231x_1 + 0.181x_5$$

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน)

$$Z = 0.190x_3 + 0.235x_1 + 0.225x_5$$

จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.231 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่

2. ถ้าตัวแปรด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X_5) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่

ตาราง 38 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านปริมาณงาน

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	สัมประสิทธิ์		สัมประสิทธิ์คงที่	t	Sig.
	คะแนนดิบ	มาตรฐาน			
	B	Std. Error	Beta (β)		
ค่าคงที่	2.119	0.296		7.167	.000*
1. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6)	0.319	0.079	0.351	4.043	.000*
2. ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3)	0.218	0.079	0.240	2.760	.006*
R = 0.533 R ² = 0.284 R ² _{adj} = 0.275 Std. Error = 0.471					

*p ≤ .05

จากตาราง 38 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในด้านปริมาณงาน มี 2 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.533 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R²) = 0.284 หมายถึง ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 28.4 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R²_{adj}) = 0.275 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std.Error) = 0.471 ซึ่งแสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ)

$$\hat{y} = 2.119 + 0.319(X_6) + 0.218(X_3)$$

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน)

$$Z = 0.351(X_6) + 0.240(X_3)$$

จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.319 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.218 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตาราง 39 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านเวลาการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	สัมประสิทธิ์		t	Sig.
	คะแนนดิบ	คะแนนมาตรฐาน		
	B	Std. Error	Beta (β)	
ค่าคงที่	2.837	0.261	10.884	.000*
1. ด้าน การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6)	.375	0.061	6.167	.000*

R = 0.447 R² = 0.200 R²_{adj} = 0.195 Std. Error = 0.458

*p ≤ .05

จากตาราง 39 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน มี 1 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.477 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R²) = 0.200 หมายถึง ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 20.0 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับ

แล้ว ($R^2_{adj} = 0.195$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std.Error) = 0.458 ซึ่งแสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ)

$$\hat{Y} = 2.837 + 0.375(X_6)$$

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน)

$$Z = 0.447(X_6)$$

จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้น สามารถแปรความหมายได้ดังนี้

ถ้าตัวแปรด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.375 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตาราง 40 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	สัมประสิทธิ์คะแนนดิบ		สัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐาน	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta (β)		
(ค่าคงที่)	2.018	0.254		7.944	.000*
1. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6)	0.312	0.068	0.375	4.597	.000*
2. ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3)	0.253	0.068	0.303	3.717	.000*

R = 0.609 R² = 0.371 R²_{adj} = 0.362 Std. Error = 0.405

*p ≤ .05

จากตาราง 40 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน มี 2 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้ และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.609 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.371 หมายถึง ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 37.1 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.362 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ($Std.Error$) = 0.405 ซึ่งแสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนดิบ)

$$\hat{Y} = 2.018 + 0.312(X_6) + 0.253(X_3)$$

สมการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (คะแนนมาตรฐาน)

$$Z = 0.375(X_6) + 0.303(X_3)$$

จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้น สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.312 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพิ่มขึ้น 0.253 หน่วย โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา สำหรับคำถามปลายเปิดจากข้อเสนอแนะด้านการจัดการความรู้และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากแบบสอบถามในข้อเสนอแนะด้านการจัดการความรู้และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดังนี้

5.1 ด้านการจัดการความรู้

5.1.1 ควรมีการแสวงหาความรู้โดยการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานต่างๆ ในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตน เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ หรือวิธีการใหม่ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงหรือพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.2 บุคลากรควรศึกษา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรืองานที่ตนปฏิบัติให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และควรเข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างเสมอ

5.1.3 บุคลากรควรหมั่นพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้จากระบบงานเดิม และสร้างความรู้ใหม่ หรือระบบการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น

5.1.4 มหาวิทยาลัยควรมีงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรได้ออกไปศึกษา หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกให้มากยิ่งขึ้น

5.1.5 ผู้บริหารควรสนับสนุน/ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร สร้างองค์ความรู้ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นประโยชน์กับหน่วยงานได้

5.1.6 หน่วยงานควรจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า หรือจัดวิทยากรมาบรรยายในเรื่องของการปฏิบัติงานหรือวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5.1.7 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการทำคู่มือปฏิบัติงาน และเผยแพร่เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และสามารถนำความรู้นั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

5.2 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2.1 บุคลากรควรมีความสำคัญกับการประหยัดพลังงานเพื่อช่วยมหาวิทยาลัยลดต้นทุน และค่าใช้จ่าย

5.2.2 ผู้บริหารควรแบ่งงานให้ตรงกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน (job description) ตำแหน่งงาน และคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาเรื่องปริมาณงาน บุคลากรบางคนรู้สึกรับปริมาณงานที่ได้รับไม่เท่ากัน และไม่ตรงกับตำแหน่งงาน

5.2.3 บุคลากรควรพัฒนาตนเอง ศึกษาวิธีการทำงาน/กระบวนการทำงานที่ลดขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะการศึกษาการใช้เทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จเร็วขึ้น และมีคุณภาพ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อนำข้อมูลมาสอบทานกัน

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อนำข้อมูลด้านระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีมาสอบทานกัน ซึ่งไม่ได้อยู่ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายวิชาการซึ่งประกอบด้วยเพศ และสังกัดคณะ ดังตาราง 41

ตาราง 41 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 165 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	96	58.20
1.2 ชาย	69	41.80
2. สังกัดคณะ		
2.1 คณะวิทยาการจัดการ	32	19.40
2.2 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	14	8.50
2.3 คณะครุศาสตร์	21	12.70
2.4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	45	27.30
2.5 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	17	10.30
2.6 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	36	21.80

จากตาราง 41 พบว่า บุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.20 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 41.80 ส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 27.30 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 21.80 คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 19.40 คณะคณะครุศาสตร์ ร้อยละ 12.70 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ร้อยละ 10.30 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 8.50

6.2 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ

6.2.1 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อนำข้อมูลมาสอบทานกัน 6 ด้าน
ได้แก่ 1) ด้านการแสวงหาความรู้ 2) ด้านการสร้างความรู้ 3) ด้านการจัดเก็บความรู้ 4) ด้านการ
ประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และ 6) การนำไปใช้และ
การตรวจสอบความถูกต้อง โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์
ที่กำหนดไว้ ดังตาราง 42 – 48

ตาราง 42 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ภาพรวม

ด้านการจัดการความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1)	3.92	0.69	มาก
2. ด้านการสร้างความรู้ (X_2)	3.87	0.78	มาก
3. ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3)	3.94	0.73	มาก
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4)	3.54	0.79	มาก
5. ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X_5)	3.82	0.78	มาก
6. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6)	4.04	0.77	มาก
ภาพรวม (X_{tot})	3.85	0.67	มาก

จากตาราง 42 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ภาพรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดรายการ โดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ($\bar{X} =$
4.04) รองลงมา ด้านการจัดเก็บความรู้ ($\bar{X} = 3.94$) และด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 3.92$)
สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ($\bar{X} = 3.54$)

ตาราง 43 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการแสวงหาความรู้

ด้านการแสวงหาความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษา กระบวนการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.89	0.73	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนมีการแสวงหา/ค้นหาความรู้จาก แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายอยู่เสมอ (เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด การอบรมหรือการสัมมนา เป็นต้น)	3.79	0.77	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับท่านหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อพัฒนางาน	3.90	0.77	มาก
4. บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่นๆ นอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน	3.98	0.99	มาก
5. บุคลากรสายสนับสนุนได้ไปศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของ หน่วยงานตนเอง	4.02	0.97	มาก
ภาพรวม	3.92	0.69	มาก

จากตาราง 43 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนได้ไปศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่นๆ นอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.98$) และ บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับท่านหรือเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.90$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมีการ

แสวงหา/ค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายอยู่เสมอ (เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด การอบรม หรือการสัมมนา เป็นต้น) ($\bar{X} = 3.79$)

ตาราง 44 ระดับการจัดการความรู้ที่ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการสร้างความรู้

ด้านการสร้างความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	4.06	0.87	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดการความรู้ที่จำเป็น และนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	3.93	0.82	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนเคยมีการแลกเปลี่ยนการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับการเรียนรู้	3.78	0.93	มาก
4. บุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดทำเอกสารความรู้ หลักวิธีการ และกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติงาน เป็นต้น	3.75	1.02	มาก
5. บุคลากรสายสนับสนุนสามารถรวบรวมความรู้และสร้างความรู้ใหม่ในการทำงาน เช่น วิธีลัด และเทคนิคต่างๆ เป็นต้น	3.82	0.92	มาก
ภาพรวม	3.87	0.78	มาก

จากตาราง 44 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดการความรู้ที่จำเป็น และนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.93$) และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถรวบรวมความรู้และสร้างความรู้ใหม่ในการทำงาน เช่น วิธีลัด และเทคนิคต่างๆ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.82$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดทำเอกสารความรู้ หลักวิธีการ และ

กระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติงาน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.75$)

ตาราง 45 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการจัดเก็บความรู้

ด้านการจัดเก็บความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนมีการเก็บข้อมูลและความรู้โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน	3.87	0.90	มาก
2. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการขอข้อมูลหรือความรู้ต่างๆจากบุคลากรสายสนับสนุน	4.03	0.84	มาก
3. ได้รับข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	4.01	0.81	มาก
4. บุคลากรสายสนับสนุนมีการใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารหรือคู่มือ ในการทำงาน	3.83	0.86	มาก
ภาพรวม	3.94	0.73	มาก

จากตาราง 45 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการจัดเก็บความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการขอข้อมูลหรือความรู้ต่างๆจากบุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมา ได้รับข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.01$) และบุคลากรสายสนับสนุนมีการเก็บข้อมูลและความรู้โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมีการใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารหรือคู่มือ ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.83$)

ตาราง 46 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้

ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนมีการประมวลข้อมูลความรู้ และ ทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบ และภาษาที่เข้าใจง่าย	3.57	0.99	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนได้นำข้อผิดพลาดจากการ ปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	3.45	1.03	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมา วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควร ปรับปรุง	3.61	0.68	มาก
ภาพรวม	3.54	0.79	มาก

จากตาราง 46 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนมีการประมวลข้อมูลความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.57$) และ ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.45$)

ตาราง 47 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้

ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนมีการพูดคุยกับท่านเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล	3.85	0.93	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนได้ให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่ท่าน	3.94	0.84	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนได้ทำการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติการ เอกสารทางวิชาการ	3.60	0.94	มาก
4. บุคลากรสายสนับสนุนมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้ของหน่วยงาน โดยผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ทุกที่ทุกเวลา	3.87	0.93	มาก
ภาพรวม	3.82	0.78	มาก

จากตาราง 47 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนได้ให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่ท่าน ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้ของหน่วยงาน โดยผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X} = 3.87$) และในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนมีการพูดคุยกับท่านเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ($\bar{X} = 3.85$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด บุคลากรสายสนับสนุนได้ทำการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติการ เอกสารทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 48 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง

ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง	ระดับการจัดการความรู้		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสะดวกแก่ท่านในการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้ทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก E-mail เป็นต้น	4.14	0.83	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนมีการตรวจสอบข้อมูลหรืองานที่ท่านเสนอก่อนนำไปใช้จริง	4.01	0.82	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้ที่มีไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.98	0.84	มาก
ภาพรวม	4.04	0.77	มาก

จากตาราง 48 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนให้ความสะดวกแก่ท่านในการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้ทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนมีการตรวจสอบข้อมูลหรืองานที่ท่านเสนอก่อนนำไปใช้จริง ($\bar{X} = 4.01$) และบุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้ที่มีไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$)

6.2.2 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน 3) ด้านปริมาณงาน 4) ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตาราง 49 - 54

ตาราง 49 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (y_1)	4.27	0.70	มาก
2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (y_2)	4.12	0.69	มาก
3. ด้านปริมาณงาน (y_3)	4.11	0.65	มาก
4. ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (y_4)	4.20	0.65	มาก
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (y_5)	4.08	0.68	มาก
ภาพรวม (Y_{tot})	4.16	0.62	มาก

จากตาราง 49 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.20$) และด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.12$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.08$)

ตาราง 50 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านต้นทุนการดำเนินงาน

ด้านต้นทุนการดำเนินงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนใช้อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	4.35	0.68	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ ฯลฯ	4.26	0.76	มาก

ตาราง 50 (ต่อ)

ด้านต้นทุนการดำเนินงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3. บุคลากรสายสนับสนุนใช้งบประมาณที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ	4.21	0.82	มาก
ภาพรวม	4.27	0.70	มาก

จากตาราง 50 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านต้นทุนการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนใช้อุปกรณ์ในการทำงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.26$) และบุคลากรสายสนับสนุนใช้งบประมาณที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.21$)

ตาราง 51 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีความถูกต้องสมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ	4.12	0.74	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนช่วยท่านแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี	4.15	0.80	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนได้ปฏิบัติงานอย่างระมัดระวังรอบคอบ จนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	4.04	0.85	มาก

ตาราง 51 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนบรรลुวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.10	0.85	มาก
5. บุคลากรสายสนับสนุนเอาใจใส่ติดตามงาน	4.16	0.78	มาก
ภาพรวม	4.12	0.69	มาก

จากตาราง 51 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนเอาใจใส่ติดตามงาน ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนช่วยทำงานแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.15$) และผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีความถูกต้องสมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.12$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนได้ปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง รอบคอบ จนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 52 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จคล่องตัวทันเวลา	4.30	0.62	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.21	0.73	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนในการบริหารจัดการปริมาณงาน	3.95	0.85	มาก
4. บุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.98	0.78	มาก
ภาพรวม	4.11	0.65	มาก

จากตาราง 52 พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จจุลวงได้ทันเวลา ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.21$) และบุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมีการวางแผนในการบริหารจัดการปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.95$)

ตาราง 53 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านเวลาการปฏิบัติงาน

ด้านเวลาการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	4.12	0.77	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง	4.08	0.79	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน	4.36	0.74	มากที่สุด
4. บุคลากรสายสนับสนุนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น	4.32	0.76	มาก
5. การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	4.15	0.80	มาก
ภาพรวม	4.20	0.65	มาก

จากตาราง 53 พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านเวลาการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา บุคลากรสายสนับสนุนมีการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.32$) และการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.15$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.08$)

ตาราง 54 ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บุคลากรสายสนับสนุนมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.01	0.85	มาก
2. บุคลากรสายสนับสนุนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน	4.22	0.72	มาก
3. บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.10	0.77	มาก
4. บุคลากรสายสนับสนุนมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	4.01	0.78	มาก
5. บุคลากรสายสนับสนุนมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.08	0.68	มาก
ภาพรวม	4.01	0.83	มาก

จากตาราง 54 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ บุคลากรสายสนับสนุนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.10$) และบุคลากรสายสนับสนุนมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.08$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.01$)

จากผลการวิจัยระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนและในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ สามารถสรุปผลการสอบทานได้ดังตาราง 55 - 56

ตาราง 55 สรุปผลการสอบทานระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนและในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวม

การจัดการความรู้	ระดับการจัดการความรู้			
	สายสนับสนุน		สายวิชาการ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1)	4.24	0.53	3.92	0.69
2. ด้านการสร้างความรู้ (X_2)	4.18	0.58	3.87	0.78
3. ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3)	4.16	0.61	3.94	0.73
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4)	3.84	0.81	3.54	0.79
5. ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X_5)	4.10	0.65	3.82	0.78
6. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6)	4.24	0.61	4.04	0.77
ภาพรวม (\bar{Y}_{tot})	4.13	0.52	3.85	0.67

จากตาราง 55 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนและในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) และในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$)

ตาราง 56 สรุปผลการสอบทานระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนและในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ในภาพรวม

การจัดการความรู้	ระดับการจัดการความรู้			
	สายสนับสนุน		สายวิชาการ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (y_1)	4.32	0.59	4.27	0.70
2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน (y_2)	4.36	0.52	4.12	0.69
3. ด้านปริมาณงาน (y_3)	4.38	0.55	4.11	0.65
4. ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (y_4)	4.43	0.51	4.20	0.65
5. ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน (y_5)	4.39	0.51	4.08	0.68
ภาพรวม (Y_{tot})	4.38	0.46	4.16	0.62

จากตาราง 56 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนและในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน (y_4) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) และในทัศนะของบุคลากรสายวิชาการ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน (y_1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร
3. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ มีอายุ 36 -45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.05 มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรม น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 50.65 มีการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.03 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.15 ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 88.96

ตอนที่ 2 ระดับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. การวิเคราะห์ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการแสวงหาความรู้ 2) ด้านการสร้างความรู้ 3) ด้านการจัดเก็บความรู้ 4) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และ 6) การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง สรุปผลการวิจัยดังนี้

1.1 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านการแสวงหาความรู้ รองลงมา ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง และด้านการสร้างความรู้ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้

1.2 ด้านการแสวงหาความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางาน รองลงมา มีการสอบถามข้อมูลจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่นๆ นอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในกรทำงาน และท่านมีการแสวงหา/ค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุดการอบรมหรือการเข้าร่วมสัมมนา เป็นต้น สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

1.3 ด้านการสร้างความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ นำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน รองลงมา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และรวบรวมความรู้และสร้างความรู้ใหม่ในการทำงาน เช่น วิธีสัด และเทคนิคต่างๆ เป็นต้น สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับการเรียนรู้

1.4 ด้านการจัดเก็บความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญไว้ในฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ รองลงมา ข้อมูลหรือความรู้ต่างๆที่ท่านจัดเก็บไว้มีความสะดวกต่อการใช้งานต่อตนเองและผู้อื่น และมีการจัดเตรียมแฟ้มเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและความรู้โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารหรือคู่มือประจำ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการประมวลผลข้อมูลความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ร่องลงมา นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง และ นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

1.6 ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ในระหว่างการปฏิบัติงานแต่ละวัน มีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน ร่องลงมา ถ่ายทอดความรู้หรือให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ และท่านมีการประชาสัมพันธ์ความรู้ โดยผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ให้ความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องในการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้เพื่อนำความรู้ไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ

1.7 ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน ร่องลงมา นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ และนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ในการปฏิบัติงาน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ให้ความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องในการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้เพื่อนำความรู้ไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ

2. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ต้นทุนของการดำเนินงาน 2) คุณภาพของการปฏิบัติงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาของการปฏิบัติงาน และ 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน สรุปผลการวิจัยดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ร่องลงมา ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน และด้านปริมาณงาน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน

2.2 ด้านต้นทุนการดำเนินงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ร่องลงมา ใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

และท่านมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ เป็นต้น

2.3 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ปฏิบัติงานอย่างระมัดระวังรอบคอบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ รongลงมา ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด และมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ผลงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน และตรงตามความต้องการ

2.4 ด้านปริมาณงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รongลงมา มีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

2.5 ด้านเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถจนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน รongลงมา มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

2.6 ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง รongลงมา มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนหากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาท่านสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข และมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการทำงาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1. การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประเภทบุคลากร สรุปผลการวิจัยดังนี้

1.1 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการแสวงหาความรู้ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และด้านการนำไปใช้และการเผยแพร่ความรู้ ไม่แตกต่างกัน

1.2 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.3 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.4 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังนี้

1.4.1 ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี และ กลุ่ม ประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี

1.5 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประเภทบุคลากร ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านต้นทุนการดำเนินการ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังนี้

2.4.1 ด้านต้นทุนการดำเนินการ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

2.4.2 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

2.4.3 ด้านปริมาณงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี กับกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

2.4.4 ด้านเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การ

ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

2.4.5 ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

2.4.6 ด้านภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี 2) กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ กลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

2.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ว่าตัวแปรอิสระ (X) แต่ละด้านส่งผลต่อตัวแปรตามในภาพรวม สรุปผลการวิจัยดังนี้

1 การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 3 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.623 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.388 หมายถึง การจัดการความรู้ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 38.8 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.376 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std.Error) = 0.362 แสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.1 ด้านต้นทุนการดำเนินงาน การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 2 ด้าน คือ ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5) และด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.508 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.258 หมายถึง ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5) และด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 25.8 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.248 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ($Std.Error$) = 0.513 ซึ่งแสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (X_5) และด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 ด้านคุณภาพของงาน การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 2 ด้าน คือ ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.559 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.312 หมายถึง ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X_5) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 31.2 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.298 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ($Std.Error$) = 0.436 แสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) และด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ (X_5) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ด้านปริมาณงาน การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 2 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.533 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.284 หมายถึง ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 28.4 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.275 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย ($Std.Error$) = 0.471 ซึ่ง แสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ด้านเวลาการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 1 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.477 ค่าประสิทธิภาพใน

การทำนาย (R^2) = 0.200 หมายถึง ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 20.0 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.195 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std.Error) = 0.458 แสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ด้านเวลาการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 2 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.609 ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) = 0.371 หมายถึง ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 37.1 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.362 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std.Error) = 0.404 แสดงว่าการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) และด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา สำหรับคำถามปลายเปิดจากข้อเสนอแนะด้านการจัดการความรู้และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากแบบสอบถามในข้อเสนอแนะด้านการจัดการความรู้และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดังนี้

5.1 ด้านการจัดการความรู้

5.1.1 ควรมีการแสวงหาความรู้โดยการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานต่างๆ ในงานด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตน เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ หรือวิธีการใหม่ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงหรือพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.1.2 บุคลากรควรศึกษา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานหรืองานที่ตนปฏิบัติให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และควรเข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างเสมอ

5.1.3 บุคลากรควรหมั่นพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้จากระบบงานเดิม และสร้างความรู้ใหม่ หรือระบบการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น

5.1.4 มหาวิทยาลัยควรมีงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรได้ออกไปศึกษา หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกให้มากกว่านี้

5.1.5 ผู้บริหารควรสนับสนุน/ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร สร้างองค์ความรู้ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นประโยชน์กับหน่วยงานได้

5.1.6 หน่วยงานควรจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า หรือจัดวิทยากรมาบรรยายในเรื่องของการปฏิบัติงานหรือวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5.1.7 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการทำคู่มือปฏิบัติงาน และเผยแพร่เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และสามารถนำความรู้ที่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

5.2 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2.1 บุคลากรควรให้ความสำคัญกับการประหยัดพลังงานเพื่อช่วยมหาวิทยาลัยลดต้นทุน และค่าใช้จ่าย

5.2.2 ผู้บริหารควรแบ่งงานให้ตรงกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน (job description) ตำแหน่งงาน และคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาเรื่องปริมาณงาน บุคลากรบางคนรู้สึกว่ปริมาณงานที่ได้รับไม่เท่ากัน และไม่ตรงกับตำแหน่งงาน

5.2.3 บุคลากรควรพัฒนาตนเอง ศึกษาวิธีการทำงาน/กระบวนการทำงานที่ลดขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะการศึกษาการใช้เทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จเร็วขึ้น และมีคุณภาพ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1.1 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดการความรู้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในหน่วยงาน มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และปัจจุบันบุคลากรได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อทิต พลจันทิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีการแสวงหา/ค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายอยู่เสมอ ศึกษาภาวะเทียบข้อบังคับตลอดจนคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของของ ภาวินิ ดีสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี พบว่า การจัดการความรู้ของครูศูนย์

พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี ด้านการแสวงหาความรู้ ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการสร้างความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุน สามารถนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถใช้เทคโนโลยีมาสร้างความรู้ใหม่ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิชา กุลศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ในระดับมาก

1.4 ด้านการจัดเก็บความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุน มีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญไว้ในฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ มีการจัดเตรียมแฟ้มเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและความรู้โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความสะดวกต่อการใช้งานต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุดลเดช ถาวรชาติ, ไพศาล สรรสรวิสุทธิ, และ พิสิษฐ์ จอมบุญเรือง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีระดับการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บและค้นคืนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุน มีการประมวลความรู้จากข้อเสนอแนะเพื่อมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กรมีการปรับปรุงความรู้ให้มีเนื้อหาทันสมัย ครบถ้วน เป็นปัจจุบันและมีการตรวจสอบและวิเคราะห์ความรู้จากตัวชี้วัดต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้ได้ความรู้ที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ก่อนบุคลากรจะนำไปใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตร สุวรรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะในระหว่างการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนมีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน และถ่ายทอดความรู้หรือให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิรัตน์ ทรงทวีสิน, และทักษ์ อุดมรัักษ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มอาชีพผ้าทอมือ จังหวัดเลย พบว่า สภาพและปัญหาการจัดการความรู้ในด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้มีการนำไปใช้ในระดับมาก

1.7 ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะ บุคลากรสายสนับสนุนมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่ บุคลากรจะนำไปใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภาวิณี ดีสุข (2557) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ของครูศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ ประโยชน์ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี

2.1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บุคลากรได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และมีการปรับกระบวนการ การดำเนินงาน ผู้บริหารและบุคลากรมีการร่วมกันวางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ ประเมินผล และร่วมกัน ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตต์ สุวรักษ์ (2554) ได้ ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านต้นทุนการดำเนินงาน พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีบางส่วนยังไม่มีคามผูกพัน และเจตคติที่ดีต่อ องค์กรมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เต็มความสามารถ และมีบุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ อภิวัฒน์ พรหมวรรณ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน คือ ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพ และด้านเวลา พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านต้นทุน

2.3 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะบุคลากรสายสนับสนุน มีความสามารถเฉพาะตัวในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีทักษะ

ประสบการณ์ที่ถูกสั่งสมมาภายในตัวบุคลากรได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์, และ นุจรีย์ แซ่จิว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็ว ในการทำงาน รองลงมาคือ คุณภาพงาน และ ปริมาณการผลิต

2.4 ด้านปริมาณงาน พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุน มีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน และมีกาจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐนันท์ ทาคำ, และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือไทยรัฐกรุ๊ป พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จขึ้น โดยจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง และอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐวรา ชมแก้ว, ธนายุ ภูวิทยาธร, และ นิติย์ ทพยวิวงศ์ สุขหงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณ

2.6 ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน พบว่า ระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุน ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและเมื่อเกิดปัญหาสามารถหาสาเหตุและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขต

ภาคกลาง พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ

3. เปรียบเทียบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

3.1 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก และยอมรับการเปลี่ยนแปลงกับสิ่งใหม่ๆ ฉะนั้นอายุจึงไม่ใช่ปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดการความรู้ของบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จงลักษณ์ เวชธรรมมา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลม จังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรีที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

3.2 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรม พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก และสามารถแสวงหาความรู้ต่างๆ จากออนไลน์ได้ ฉะนั้นประสบการณ์การเข้ารับการอบรม จึงไม่ใช่ปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดการความรู้ของบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับทฤษฎีของ สุรัชณี เคนสุโพธิ์ (2560) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ และเป็นการจัดทำอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความชำนาญให้บุคลากร มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นการรองรับกับการทำงานในปัจจุบันได้และเป็นการเตรียมพร้อมให้บุคลากรสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากสถานการณ์มีการปรับเปลี่ยนการผลิตสินค้าและบริการมีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสถานการณ์ที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 จำเป็นต้องอาศัยการใช้ความรู้ที่ได้มาจากการคิดสิ่งใหม่ ค้นคว้า ทดลอง และวิจัย ด้วยการนำเทคโนโลยีเครื่องมือที่ทันสมัยมาประกอบในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่สำคัญที่ผู้บริหารระดับสูงต้องหันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการองค์การด้วยการฝึกอบรม

3.3 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้บุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีการพัฒนาตนเองในการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้

ด้านการถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้องเหมือนกัน ฉะนั้นอายุจึงไม่ใช่ปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดการความรู้ของบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภันญา พัฒนาภักดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้าน เพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรสายสนับสนุน อายุ และตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

3.4 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่สำคัญไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการจัดประชุมอบรม สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรยา พูลทรัพย์ (2563) พบว่า ข้าราชการกรมกำลังพลทหารบก ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

3.5 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภันญา พัฒนาภักดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้าน เพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรสายสนับสนุน อายุ และตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

3.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขียวรักษ์ ฉัตรวิไล, ละมัย ร่มเย็น, และจิตติ คิตติเลิศไพศาล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรม พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) ได้กล่าวว่า เนื่องจาก “คน” เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญยิ่งที่จะเป็นผู้นำเอาปัจจัยการบริหารอื่นๆ ไปจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพัฒนาขององค์กร

จึงควรมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งการฝึกอบรมและศึกษาดูงานก็เป็นวิธีการหนึ่งที่จะพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชนตามกรอบภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ที่กำหนดไว้ให้บรรลุเป้าหมายได้

3.8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วารุณี ขำสวัสดิ์, และสิทธิเดช สิริสุขะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า บุคลากรที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านต้นทุนการดำเนินงาน ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลาการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิรญชานาถ เฮ่ประโคน, และอารีย์ นัยพิพิจ (2560) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.10 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยแต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขียวรักษ์ ฉัตรวิไล, ละมัย ร่มเย็น, และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม ประเภทบุคลากร พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

4.1 การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ด้านการจัดเก็บ

ความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวม ร้อยละ 38.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมจิตร์ สุวรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง คือ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน มาเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า การจัดการความรู้ทุกด้านต่างมีความสำคัญในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์กร และบุคลากรควรเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหากมีการกำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรจะทำให้เกิดเป้าหมายร่วมกัน การทำงานก็จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารควรเปิดโอกาส และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาไม่ว่าเป็นการส่งเข้าอบรม สัมมนา การประชุมกลุ่มย่อย การระดมความคิดเห็นซึ่งจะก่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้

1.2 การจัดการความรู้ ควรเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคลากรทุกคนและทุกหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรยินดี แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันความรู้ และถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทั้งของบุคลากรและองค์กรเอง โดยทำให้ทุกคนเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ ให้การแบ่งปันความรู้เป็นไปอย่างธรรมชาติ จนเกิดวัฒนธรรมองค์การที่ดี เพื่อที่จะนำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ต่อไป

1.3 ผลจากการเปรียบเทียบ การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จากผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ดังนั้น บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ควรมีการพัฒนาตนเองมากขึ้น โดยในการทำงานควรไปขอคำแนะนำ

จากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำข้อมูลนั้นๆ ไปใช้ หรือหน่วยงานจัดการประชุมให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มาถ่ายทอดให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

1.4 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน หน่วยงานต้นสังกัดควรมีนโยบายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความคุ้มค่าและการประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น นโยบายการปิดไฟ ปิดเครื่องปรับอากาศ เป็นเวลา การใช้กระดาษรีไซเคิล เป็นต้น เพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยลดต้นทุนและงบประมาณในการดำเนินงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเท่านั้น ข้อมูลที่ได้มาจึงเป็นมุมมองของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเพียงด้านเดียว ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ เช่น กลุ่มศรีอยุธยา เป็นต้น

2.2 ควรมีทำการวิจัยเชิงคุณภาพแบบสามเส้า โดยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรทั้งสายสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ถึงปัญหาอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลมาตรวจทาน และปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายสนับสนุน และสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เช่น ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เสมอมนี, และคนอื่นๆ. (2560). การเพิ่มปริมาณงานและการเพิ่มคุณค่าในงาน. กรุงเทพฯ : กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.
- กัญยปรีณ ทองสามสี, อีสระ ทองสามสี, และเพ็ญพักตร์ ทองแท้. (2559). การพัฒนาแบบวัดการจัดการความรู้ระดับบุคคลในงานประกัน คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา. **วารสารวิทยาการจัดการ, 33 (1), 77-99**
- กานต์สุดา มาชะศิริานนท์. (2557). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : เล็กซ์เปอร์เน็ท.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ : เพ็ กัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิ่ง.
- จงลักษณ์ เวชธรรมา. (2556). การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษิต มหวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2548). การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในมุมมองนักบริหารรุ่นใหม่. **วารสารนักบริหาร, 25 (1), 42-46.**
- จิตติมา อัครจิตพิงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จุฑามาส วัฒนาโกศลสิน, และไพบุษย์ ตราสดี. (2557). การวัดปริมาณงานและกำหนดอัตรากำลังบุคลากรด้านเภสัชกรรมโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น, **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มข., 7 (2), 125-141.**
- ชดช้อย วัฒนนะ. (2561). เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่องการจัดการความรู้ด้วยการถอดบทเรียน. ในการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “พื้นที่ความคิด สร้างสรรค์” ภาควิชาการจัดการคุณภาพเพื่อพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ เขตสุขภาพที่ 6 ปี 2561. แชนด์ ดูนส์ เจ้าหลาวบีช รีสอร์ท จันทบุรี.
- ชมนพ เนินหาด, สุชาดา นิมวัฒนากุล, และปาลีรัญญ์ ฐาสีรสวัสดิ์. (2561). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางานอย่างสร้างสรรค์ : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี, 29 (2), 219-230.**
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ : เล็กซ์เปอร์เน็ท.

- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2563). **พัฒนาบุคลากรด้วยการเพิ่มปริมาณงาน : Job Enlargement.** สืบค้น พฤศจิกายน 25, 2564, จาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1436&read=true&count=true
- ชาลิสมา มาสุข. (2563). **กระบวนการที่นำผู้ปฏิบัติงาน.** สืบค้น พฤศจิกายน 20, 2564, จาก http://119.46.166.126/self_all/selfaccess8/m2/532/menu1/lesson1.pdf
- ณัฐพันธ์ เชนนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐนันท์ ทาคำ, และกนกพร ชัยประสิทธิ์. (2562). **ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือไทยรัฐกรุ๊ป. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 6 (1), 76-88.**
- ณัฐนันท์ ยอดนพเกล้า. (2548). **การจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- ณัฐยา สันตระการผล, และ วีรวิฑู มาชะศิริานนท์. (2554). **การจัดการความรู้.** กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ณัฐวรา ชมแก้ว, ธนายุ ภูวิทยาธร, และนิศย์ หทัยสรวงศ์ สุขศรี. (2560). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 4 (2), 89-115.**
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2553). **องค์การแห่งความรู้ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : แชนไฟร์ พรินติ้ง.
- เทิดชัย บัวผาย. (2563). **ทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism).** สืบค้น ธันวาคม 10, 2563, จาก <http://071sutamadchuychoonoo.blogspot.com/2018/07/constructivism.html>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2550). **การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7).** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สหกิจสม. (2556). **การเป็นผู้ประกอบการ.** กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- ธานินทร์ คลังจารุ. (2560). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17).** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธิดา กุลศรี. (2556). **การจัดการความรู้ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- ธีระ รุณเจริญ. (2550). **ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคการปฏิรูปการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.

- ธีรรัตน์ ชื่อศิริกุลชัย. (2563). การเป็นผู้ประกอบการ. สืบค้น พฤศจิกายน 20, 2563, จาก <https://sites.google.com/site/fahteerarat77/home/hnwy-thi-6-hlak-beuxng-tn-ni-kar-brihar-ngan-khunphaph/6-3-prapheth-khxng-khunphaph>
- นพรัตน์ มีศรี, และอมรินทร์ เทวตา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11 (2), 21-30.
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : วันทิพย์.
- นันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง. (2559). การจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์ เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน, และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. (2551). นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นุกูล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, และศรัณวลักษณ์ เทพวารินทร์. (2562). โมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6 (2), 73-88.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2549). การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ Knowledge management in action. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญดี บุญญากิจ, และคนอื่นๆ. (2548). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จีวีเอ็ม เอ็กซ์เพรส.
- ประพนธ์ ผาสุขยัต. (2549). การจัดการความรู้ (KM) ฉบับขับเคลื่อน LO. กรุงเทพฯ : โยใหม่.
- ปริญญานภา ฮ่อประโคน, และอารีย์ นัยพินิจ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มข*, 10 (1), 42-58.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ธรรมมลการพิมพ์.
- พวงพรรณ แสงนาโก. (2559). การจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเขาสมิงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชสิรี ชมพุกา. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล.

- พิชัย เสี่ยมจิตต์. (2551). **การบริหารองค์การที่มีประสิทธิผล**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิพรธน์ พิเชฐศิริประภา, และชุตินา นุตยะสกุล. (2562). การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความรู้ และการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับ EEC. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**, 14 (1), 27-38.
- พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. (2557). **รายงานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครือข่ายบริการสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. สมุทรสงคราม : โรงพยาบาลอัมพวา.
- ภัทรพร ตี๊กขาว. (2561). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ภาวิณี ดีสุข. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). **รายงานประจำปี 2562**. ลพบุรี : ผู้แต่ง.
- เยาวรักษ์ ฉัตรวิไล, จิตติ กิตติเลิศไพศาล, และละมัย ร่มเย็น. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, 15 (71), 46-56.
- รวี บัวดวง. (2556). การปฏิบัติด้านการจัดการความรู้ของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง. **Electronic journal of open and distance Innovative leaning**, 3 (2), 43-59.
- ลาภา องค์ทวีเกียรติ, และ กฤษฎา มุฮัมหมัด. (2560). ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ. ใน **การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560** (หน้า 320-332). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วารุณี ขำสวัสดิ์, และสิทธิเดช สิริสุขะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**, 8 (1), 565-581.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิจารณ์ พาณิช. (2547). **การจัดการความรู้เพื่อคุณภาพที่สมดุล**. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.

- _____ (2548). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- _____ (2555). องค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ตาตาพับบลิเคชัน.
- _____ (2559). ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- วิภาพร สิทธิศาสตร์. (2542). ผลของการฝึกทักษะการบริหารเวลาต่อความเครียดและความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัตน์ ทรงทวีสิน, และทักษ์ อุดมรักษ์. (2562). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกลุ่มอาชีพผ้าทอมือจังหวัดเลย. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 21 (2), 297-310.
- ศศิวิมล มีอำพล. (2560). การบัญชีเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศุภัญญา พัฒนภักดี. (2553). การจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมจิตร สุวรักษ์. (2554). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมชาย นี ประเสริฐชัย. (2558). การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สพนิท เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2550). การบัญชีต้นทุน 2. กรุงเทพฯ : ท้อป.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุขใจ น้ำผุด. (2536). ค่าแห่งเวลา. วารสารข้าราชการ, 38 (7), 44-45.
- สุนันทา เลานันทน์. (2549). การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ : แอนด์แมคสตีกเกอร์แอนด์ดีไซน์.
- สุรชนี เคนสุโพธิ์. (2560). การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. อุตรธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.

- สุวิชา หอละเอียด. (2556). **กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม.
- อรยา พูลทรัพย์. (2563). การจัดการความรู้เพื่อขับเคลื่อนกองทัพภคินใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง. **วารสารเสนาธิปัตย์, 69 (3), 1-9.**
- อดุลเดช ถาวรชาติ, ไพศาล สรรสรวิสุทธิ, และพิสิษฐ์ จอมบุญเรือง. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. **วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 7 (20), 123-136**
- อทิติ พลจันทร์. (2556). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนันต์ มุ่งวัฒนา. (2553). การวิจัยและพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการวางแผนความต้องการวัสดุ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุรักษ ทองสุขโขวงศ์. (2555). การบัญชีต้นทุนเพื่อการบริหาร. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- _____. (2559). การบัญชีต้นทุน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อนุวัติ คุณแก้ว. (2560). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิวัฒน์ พรหมวรรณ. (2560). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- อัครเดช ไม้จันทร์, และ นุจรี แซ่จิว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. **วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 5 (1), 95-121.**
- อังศุมา แผลดสูงเนิน. (2560). การจัดการความรู้เกี่ยวกับจีเอฟเอ็มไอเอสที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). การจัดการความรู้แบบปฐมบท. นครปฐม : เพชรเกษมพรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- Al-Hawari, Maen. (2004). Knowledge management styles and performance: a knowledge space model from both theoretical and empirical perspectives. Thesis Ph.D. The University of Wollongong.

- Amrit, T. (2000). **The knowledge management toolkit: Practical techniques for building a knowledge management systems**. Upper Saddle River, N.J. : Prentice-Hall.
- Brown, J.S., Collins A., & Duguid, P. (1989). Situated Cognition and the Culture of Learning. **Educational Researcher**, **18 (2)**, 32-42.
- Boisot, M. (2002). The creation and sharing of knowledge. **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**, **4 (2)**, 65-77.
- Coukos-Semmel, & Eleni Dainne. (2002). **Knowledge Management Process and Strategies used in United States research Universities**. Dissertation Abstracts International. Retrieved April 22, 2005, from <http://thailis.unit.net.th/DAO/main.nsp>.
- Deming, W. Edwards. (1986). **Out of the Crisis**. MIT Press.
- Fonseca, A., F. (2003). **The effect of an integrated knowledge management architecture of organizational performance and impact. The case of the World Bank**. Thesis Ph.D. The University of Maryland, College Park.
- Gibson, J.H., John, M.I., & James H.D. (1982). **Organizations : Behavior structure and Processes** (4th ed.). Austin, TX : Business Publications.
- Harwitch, M., & Armacost, J. (2002). Helping Knowledge management be all it can be. **The Journal of Business Strategy**, **23 (3)**, 26-31.
- J Ajith Kumar, & Ganesh LS. (2009). Research on knowledge transfer in organizations : a morphology. **Journal of Knowledge Management**, **13 (4)**, 161-174.
- Keyser, R. (2004). **Assessing The Relationship Between Knowledge Management and Plant Performance At The Tennessee Valley Authority**. Ph.D. Dissertation (Industrial and System Engineering and Engineering Management), The University of Alabama.
- Locke, E. A. (1976). **The Nature and Causes of Satisfaction**. In **Handbook of industrial and Organizational Psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Marquardt, M. J. (1996). **Building the Learning Organization : A System Approach to Quantum Improvement and Global Success**. New York : McGraw-Hill.

- McKeen, James D., & Smith, Heather A. (2003). **Making IT Happen : Critical Issues in IT Management**. Ontario : Wiley.
- Merali, Y. (2001). **Building and developing capabilities : A cognitive congruence framework**. In R. Sanchez (Ed.), **Knowledge management and organizational competence**. New York : Oxford University Press.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service: The Guest for Effective Performance**. New York : McGraw – Hill.
- Natarajan, G., & Shekhar, S. (2001). **Knowledge management : Enabling business growth**. Malaysia : Mc Graw-Hill.
- Nonaka, & Takeuchi. (2004). **Hitotsubashi on Knowledge Management**. Singapore : John Wiley & Sons (Asia).
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. (3rd ed.). Ill : Irwin.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). **Business Organization and Management**. **Homewood**. Illinois : Richard D. Irwin.
- Vroom, H. V., & L. Edward Deci. (1997). **Management and motivation**. New York : Penguin Book.
- Yang, J., T. (2007). The Impact of Knowledge Sharing on Organizational Learning and Effectiveness. **Journal of Knowledge Management**, **11(2)**, 83-90.
- Zheng, W. (2005). **The Effect of Knowledge Management Resource Inputs on Organizational Effectiveness in the Restaurant industry**. University of Minnesota, ProQuest, UMI Dissertations Publishing.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นแบบสอบถามสำรวจรายการ (Checklist) ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 6 ด้าน คือ 1) การแสวงหาความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ 4) การวิเคราะห์และการทำเหมืองข้อมูล 5) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ และ 6) การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 5 ด้าน คือ 1) ต้นทุนของการดำเนินงาน 2) คุณภาพของการปฏิบัติงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาของการปฏิบัติงาน และ 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบถ้วนทุกข้อด้วย โดยข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะเป็นความลับและการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สุจิตรา สาหา

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. อายุ.....ปี

2. ประสบการณ์เข้ารับการอบรม.....ต่อปี

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) ปริญญาโท

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1) น้อยกว่า 5 ปี 2) 5-10 ปี 3) มากกว่า 10 ปี

5. ประเภทบุคลากร

1) ข้าราชการ 2) พนักงานราชการ 3) พนักงานมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการความรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยกำหนดค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีการจัดการความรู้ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีการจัดการความรู้ในระดับมาก

3 หมายถึง มีการจัดการความรู้ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีการจัดการความรู้ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีการจัดการความรู้ในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่านตามสภาพความเป็นจริง

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. การแสวงหาความรู้						
1.1	ท่านได้ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาระบบการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
1.2	ท่านมีการแสวงหา/ค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายอยู่เสมอ (เช่น อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด การอบรมหรือการเข้าร่วมสัมมนา เป็นต้น)					
1.3	ท่านได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนางาน					
1.4	ท่านได้มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่นๆ นอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน					
1.5	ท่านได้ไปศึกษาดูงานหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง					
2. การสร้างความรู้						
2.1	ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน					
2.2	ท่านได้นำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน					
2.3	ท่านเคยทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ เพื่อเป็นโอกาสสำหรับการเรียนรู้					
2.4	ท่านมีการจัดทำเอกสารความรู้ หลักวิธีการ และกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น แผนภูมิ ขั้นตอนปฏิบัติงาน คู่มือปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติงาน เป็นต้น					
2.5	ท่านสามารถรวบรวมความรู้และสร้างความรู้ใหม่ในการทำงาน เช่น วิถีลัด และเทคนิคต่างๆ เป็นต้น					

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
3. การจัดเก็บความรู้						
3.1	ท่านมีการจัดเตรียมแฟ้มเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและความรู้โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน					
3.2	ข้อมูลหรือความรู้ต่างๆที่ท่านจัดเก็บไว้มีความสะดวกต่อการใช้งานต่อตนเองและผู้อื่น					
3.3	ท่านมีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญไว้ในฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์					
3.4	ท่านมีการใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารหรือคู่มือประจำเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน					
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้						
4.1	ท่านมีการประมวลข้อมูลความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน และภาษาที่เข้าใจง่าย					
4.2	ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน					
4.3	ท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรปรับปรุง					
5. การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้						
5.1	ในระหว่างการปฏิบัติงานแต่ละวันท่านมีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน					
5.2	ท่านได้ถ่ายทอดความรู้หรือให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ					
5.3	ท่านได้ทำการเผยแพร่ความรู้ ความคิดในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดทำคู่มือปฏิบัติการ เอกสารทางวิชาการ เป็นต้น					
5.4	ท่านมีการประชาสัมพันธ์ความรู้ โดยผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ข้อ	การจัดการความรู้	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
6. การนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง						
6.1	ท่านให้ความสะดวกแก่ผู้เกี่ยวข้องในการเข้าถึงความรู้ที่จัดเก็บไว้เพื่อนำความรู้ไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ					
6.2	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
6.3	ท่านนำความรู้มาพัฒนางานให้ดีขึ้น					
6.4	ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยกำหนดค่าน้ำหนักการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นตามสภาพความเป็นจริง

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1. ต้นทุนการดำเนินงาน						
1.1	ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร					
1.2	ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศ เวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ใช้กระดาษ Recycle ในการร่างหนังสือ เป็นต้น					

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1.3	ท่านใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้					
1.4	ท่านมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า					
2. คุณภาพของงาน						
2.1	ผลงานของท่านมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน และตรงตามความต้องการ					
2.2	ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี					
2.3	ท่านได้ปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง รอบคอบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจ					
2.4	ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
2.5	ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
3. ปริมาณงาน						
3.1	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ตามทันเวลา					
3.2	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
3.3	ท่านมีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน					
3.4	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
3.5	ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
4. เวลาการปฏิบัติงาน						
4.1	ท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย					

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
4.2	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง					
4.3	ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน					
4.4	ท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น					
4.5	ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
5. วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน						
5.1	ท่านมีการออกแบบวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
5.2	ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน					
5.3	ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง					
5.4	ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ					
5.5	หากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาท่านสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านการจัดการความรู้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามทุกข้อมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สุจิตรา สาหา

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ สมหวัง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ เรือนนงการ อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาสถิติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๖/๕๕๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชนครินทร์
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ เรือนนະการ

ด้วย นางสาวสุจิตรา สาหา รหัส ๖๐๒๘(๗๐๕๐๑๑๘) นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมี รศ.ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกศลภริมา เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวสุจิตรา สาหา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕-๘๓ ต่อ ๓๐๑๑๘

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : ms@lawasri.tru.ac.th



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๖/๕๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า

ด้วย นางสาวสุจิตรา สาหา รหัส ๖๑๒๗๙๐๕๐๐๑๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมี รศ.ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกศลภรณ์ เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวสุจิตรา สาหา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕-๙๓ ต่อ ๓๐๑๑๘

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : ms@lawasri.tru.ac.th



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๖/๕๕๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ สมหวัง

ด้วย นางสาวสุจิตรา สาหา รหัส ๖๑๒๓.๗๐๕๐๑๐๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมี รศ.ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผศ.ดร.สุธาสนี ศิริโกศลภิญโญ เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวสุจิตรา สาหา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภูแดง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕-๕๓ ต่อ ๓๐๑๑๘

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : ms@lawasri.tru.ac.th

ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสุจิรา สาขา
วัน/เดือน/ปีเกิด	19 พฤษภาคม 2526
สถานที่ติดต่อ	137/16 ม.1 ต.ป่าตาล อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2550-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2538 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวินิตศึกษาในพระราชูปถัมภ์ พ.ศ.2541 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเทคนิคลพบุรี พ.ศ.2544 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โรงเรียนเอเชีย บริหารธุรกิจเทคโนโลยีลพบุรี พ.ศ.2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2564 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี