



การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
Knowledge Management Affecting Supporting Staff Work Performance
in Thepsatri Rajabhat University

สุจิรา สาทา*, สุรยุต ทองคำ, พนิตสุภา ธรรมประมวล

Sujira Saha, Surayut Tongkum, Panitsupa Thampramuan

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี 15000

Faculty of Management Sciences, Thepsatri Rajabhat University, Lopburi 15000 Thailand

*Corresponding author E-mail: urwinwin@gmail.com

(Received: June 8 2021; Revised: August 20 2021; Accepted: August 27 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2) เปรียบเทียบการจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อจำแนกตามอายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร และ 3) ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 154 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามประเภทบุคลากรอย่างมีสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นครอนบาคเท่ากับ 0.942 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐาน F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการความรู้ และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาวรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 3 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 38.8

คำสำคัญ : การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน



Abstract

The purposes of this research were to 1) study on supporting staff knowledge management and work performance in Thepsatri Rajabhat University, 2) compare supporting staff work performance in Thepsatri Rajabhat University when classified by age, education level, working experience, and type of staffs, and 3) examine knowledge management affecting supporting staff work performance in Thepsatri Rajabhat University. Research samples were 154 supporting staff in Thepsatri Rajabhat University. The samples were selected by using the stratified sampling technique, classified by type of staffs. A research instrument was a set of 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 knowledge management and the work performance of supporting staff in Thepsatri Rajabhat University was at high level. 2) The comparison of supporting staff work performance in Thepsatri Rajabhat University when classified by age and work experience there was a statistically significant difference of .05 3) There were 3 aspects of knowledge management affecting supporting staff work performance in Thepsatri Rajabhat University at 38.8 percent with the significant difference of .05, which were implementation and inspection, knowledge storage, and knowledge acquisition.

Keywords : Knowledge Management, work performance, supporting staff

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้องค์กรเกิดการ พัฒนา แต่ละองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้และ จัดการความรู้ เพื่อที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายของ กระแสโลกซึ่งมีอิทธิพลมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และความ ซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ ทำให้การดำเนินงานทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรเกิดการแข่งขันในด้านต่าง ๆ แม้กระทั่งการบริหาร จัดการภาครัฐก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบใหม่ให้รองรับ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ต้องใช้การจัดการ ความรู้เข้ามาปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดการความรู้ยังเป็นเครื่องมือมาทำให้ หน่วยงานมีการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน โดยการ จัดการความรู้ ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนองค์กร การจัดการกับ องค์กรความรู้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การเพิ่มอำนาจพลวัต การเรียนรู้ ดังนั้น การบริหารจัดการความรู้ จึงมีความสำคัญกับ ทุกองค์กร นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความ สามารถในการแข่งขัน การลดต้นทุน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพ ขององค์กรอีกด้วย (อังศุมา แผลตสูงเนิน, 2560: 1)

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่าง รวดเร็วและไม่มีขีดจำกัด ในการบริหารองค์กรเพื่อรับมือกับการ เปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริหาร และพัฒนาองค์กรควบคู่กันไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการพัฒนาการบริหาร เป็นการเรียนรู้ที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็น ในงานบริหาร ส่วนการพัฒนาองค์กรเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทั้งระบบ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากผู้บริหารองค์กรและ ทุกคนในองค์กร เป็นกระบวนการแก้ปัญหาที่ต้องการการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ บุคลากรกลุ่มหนึ่ง ที่จัดว่ามีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ คือ บุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการภายใน เช่น บุคลากรสายวิชาการ และผู้รับบริการ ภายนอก เช่น ผู้ที่มาติดต่องานหรือมาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กร เป็นผู้จัด บุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่แตกต่างกันไปตามสายงาน ได้แก่ งานธุรการ การบริหาร การ เอกสาร/หนังสือราชการ การให้บริการต่าง ๆ การประสานงาน ในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ หรืองานด้านอื่น ๆ ตามพันธกิจขององค์กร รวมถึงการรักษาความปลอดภัย และการ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ บุคลากรสาย

สนับสนุนมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงาน มีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการทำหน้าที่ของบุคลากร สายวิชาการ โดยต้องทำงานประสานกับบุคลากรสายวิชาการอย่าง เต็มศักยภาพ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์สามารถเพิ่ม ผลลัพธ์และความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงนับว่าบุคลากร สายสนับสนุนเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญและมีคุณค่าสายงานหนึ่ง ขององค์กร จากข้อมูลข้างต้น การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน จึงเป็นเรื่องสำคัญและเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านความรู้ ความสามารถทักษะ และทัศนคติในการ ทำงาน รวมถึงวิธีการทำงานอันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรของแต่ละองค์กรมีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งการกำหนดแนวทางในการพัฒนาจำเป็นต้องมีการศึกษารูปแบบ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทขององค์กร รวมถึง ความต้องการของบุคลากร ทั้งนี้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นการ พัฒนาบุคลากรแต่ละบุคคลให้เกิดความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร (บุญส่ง สีสะชาต, 2559)

ในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อจัดประสบการณ์ การเรียนรู้อย่างเป็นระบบและเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้นรูปแบบหนึ่ง คือ การจัดการ ความรู้ ซึ่งเป็นวิธีการที่นำมาใช้กันทั่วไปในทุกวงการ โดยเฉพาะใน สถาบันการศึกษา

ในส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีการเล็งเห็นถึง คุณค่าและความสำคัญของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งมีบทบาท สำคัญในการบริการงานทั่วไปและงานวิชาการ แต่ที่ผ่านมา การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนยังเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับ การจัดการความรู้ เช่น การถ่ายโอนความรู้ แม้ว่าบุคลากรทุกคน รู้ว่าการแบ่งปันความรู้เป็นสิ่งที่ดี แต่หลายคนยังมีความกังวลในการ แบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่น เนื่องจากโดยส่วนใหญ่คิดว่าความรู้เป็น ตัวที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือเพื่อนร่วมงาน ทำให้ไม่มีใคร ในองค์กรอยากที่จะแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ของตนเอง ให้กับคนอื่น เนื่องจากกลัวว่าคนอื่นจะมีความรู้มากกว่าตนเอง และจะทำงานได้ดีกว่า มีผลงานดีกว่า ซึ่งจะส่งผลให้คนคนนั้นได้รับ ผลตอบแทนที่ดีว่าตนไม่ว่าจะเป็นการทำงานได้เลื่อนขั้น ได้ขึ้นเงินเดือน เป็นต้น (สนทนากลุ่มย่อยบุคลากร : สำนักงานคณะ, สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ, กองพัฒนานักศึกษา, กันยายน, 2562)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัย ต้องการศึกษาวาดการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีอย่างไร จึงเป็นที่มาของการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อยู่ในระดับปานกลาง
2. การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวความคิด

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

สมชาย นำประเสริฐชัย (2558) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ ว่าหมายถึง การจัดการเพื่อสร้างความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้เดิมและประสบการณ์ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

มาร์ควอดส์ (Marquardt, 1996: 38) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ภายในองค์กรเริ่มจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจน และมีระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใช้เทคโนโลยีภายในองค์กร โครงสร้างการจัดเก็บ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว ซึ่งต้องมีบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ภายในองค์กร และการทำงานร่วมกัน

โนนากะ และทาเคชิ (Nonaka and Takeuchi, 2004) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า หมายถึง กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่องเผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กร การนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์ การบริหารเทคโนโลยีและระบบใหม่ ๆ

ดังนั้น การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม สร้างและจัดระเบียบความรู้ที่อยู่ในตัวของบุคคล หรือเอกสาร นำมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง

ความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

ชดช้อย วัฒนะ (2561) ได้ให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ว่า ต้องเริ่มจากเป้าหมายของงาน ได้แก่ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ ซึ่งศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้กล่าวว่า สำหรับนักปฏิบัติการจัดการความรู้จัดเป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายของงาน การพัฒนาคน การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเป้าหมายความเป็นหมู่คณะ ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ในการจัดการความรู้ไม่ใช่อยู่ที่เอกสารหรือการบันทึกความรู้ แต่อยู่ที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน จุดหมายสำคัญของการจัดการความรู้ไม่ได้อยู่ที่รู้อะไร แต่อยู่ที่การนำความรู้นั้นไปสูการปฏิบัติจริง ซึ่งผู้จัดการความรู้จำเป็นบุคคลสำคัญในการทำให้ความรู้ถูกนำไปใช้ประโยชน์และเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า เป็นรูปธรรม การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการต่อความรู้ ตามขั้นตอน 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมขององค์กร 2) การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ ทั้งจากตัวบุคคลหรือเอกสาร 3) การปรับปรุงจัดตั้ง หรือสร้างความรู้บางส่วนขึ้นมาใหม่ เพื่อให้เหมาะต่อการใช้งาน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ในงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีมงาน และสกัด “องค์ความรู้” ออกมาบันทึกไว้ และ 6) การบันทึก “องค์ความรู้” หรือ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ให้เกิดความเชื่อมโยงมากขึ้นและเหมาะต่อการใช้งาน โดยบูรณาการทั้ง 6 ขั้นตอน เชื่อมโยงกัน

2. ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน สุรีย์พร วิสุทธากรณ์, 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพและความสามารถในการผลิตและการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงขึ้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่

จอห์น ดี. มิลเล็ท (1954, อ้างถึงใน ชลดา อักษรศิริวิทยา, 2559) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการ

อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

ดังนั้นความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็วถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

Peterson & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 5 ข้อดังนี้

1. ต้นทุนการดำเนินการ คือ กระบวนการกำหนดทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ตามความต้องการของหน่วยงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีคุณภาพให้องค์กร มอบหมายบุคลากรให้ทำงานเกี่ยวกับด้านวิชาการและธุรการตามเป้าหมายขององค์กร

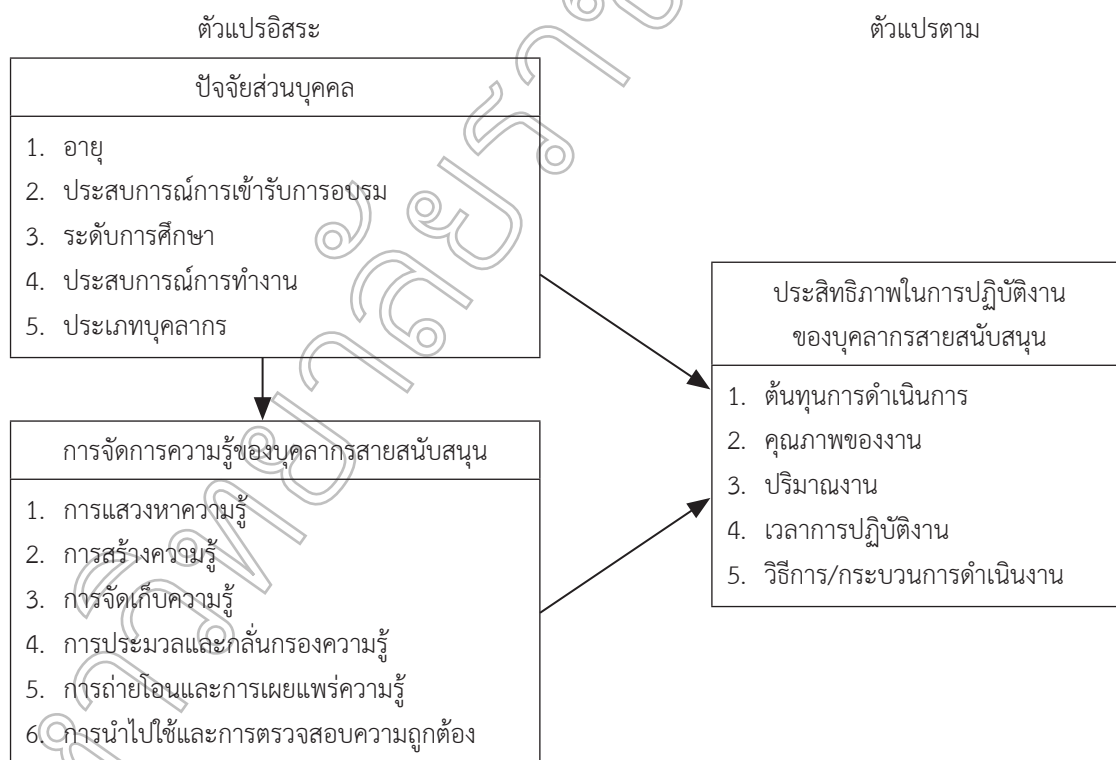
2. คุณภาพของงาน คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตรงตามมาตรฐาน รวดเร็ว เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

3. ปริมาณงาน คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

4. เวลาในการปฏิบัติงาน คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

5. กระบวนการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจในการจัดส่วนประกอบต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกองค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน เตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะทำงานจัดระบบการทำงานทั้งสายงานการผลิต และการบริการ กำหนดแผนการทำงาน ขั้นตอนวิธีการทำงานให้ชัดเจน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพ การทำงานเกี่ยวกับด้านวิชาการและธุรการในองค์กร ดูแลความสงบเรียบร้อย

สำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการจัดการความรู้ ของ Michael J. Marquardt (1996, อ้างถึงใน กานต์สุดา มาชะศิริรานนท์, 2557) และบุญดี บุญญากิจ และคณะ (2547) และนำแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Peterson & Plowman (1953) นำมาประยุกต์ เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำนวน 250 คน ผู้วิจัยจึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 154 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามประเภทบุคลากรอย่างมีสัดส่วน คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบตัวเลข (numerical rating scale) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบตัวเลข (numerical rating scale)

3. แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.0 และ 2) การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปใช้กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของการจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย

สนับสนุนเท่ากับ 0.912 และ 0.949 ตามลำดับ รวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.942 และนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 154 คน

4. กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐาน F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุของบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.05 มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมน้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 50.65 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.03 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.15 และประเภทบุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 88.96

2. ระดับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 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

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.53)

รองลงมาด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.61) และด้านการสร้างความรู้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.58) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านการประมวล และกลั่นกรองความรู้ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 2 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

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.51) รองลงมา ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.51) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.55) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.59)

3. เปรียบเทียบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการ
ทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการจัดการความรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวม

จำแนกตาม	ด้านการจัดการความรู้		ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
	F	p	F	p
1. อายุ	0.344	.848	1.944	.007*
2. ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม	1.220	.291	0.998	.440
3. ระดับการศึกษา	0.839	.434	1.216	.299
4. ประสบการณ์การทำงาน	2.124	.123	7.902	.001*
5. ประเภทบุคลากร	0.274	.760	0.505	.605

*p ≤ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร ส่วนประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เทพสตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ
จำแนกตาม อายุ และประสบการณ์ทำงาน



4. วิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านภาพรวม

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	สัมประสิทธิ์ คะแนนดิบ		สัมประสิทธิ์ คะแนนมาตรฐาน	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta (β)		
ค่าคงที่	1.999	0.254		7.866	.000*
1. ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (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

จากตารางที่ 4 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในด้านภาพรวมมี 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) สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 38.8 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) = 0.376 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Std. Error) = 0.362 ซึ่งแสดงว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง (X_6) ด้านการจัดเก็บความรู้ (X_3) ด้านการแสวงหาความรู้ (X_1) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

1.1 ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรมีการจัดการความรู้

อย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการในหน่วยงาน มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และปัจจุบันบุคลากรได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อทิต พลจันทัก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการศึกษาของ กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ พบว่า ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกรมยุทธศึกษาทหารอากาศได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ และได้ชี้แจงแนวทางการจัดการความรู้ให้กับสถานศึกษา สังกัดกรมยุทธศึกษาทหารอากาศว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา/มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านจัดการความรู้ในทุกสถานศึกษาสังกัดกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

1.2 ระดับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถจนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน และมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตต์ สุวรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง พบว่า ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 5 มหาวิทยาลัย มีแผนปฏิบัติราชการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของ

มหาวิทยาลัย มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จขึ้น โดยจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง และอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน

2. เปรียบเทียบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2.1 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทบุคลากร ทั้งนี้เพราะว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ มีการพัฒนาตนเอง และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ จึงทำให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภณัญญา พัฒนภักดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ และประสบการณ์ทำงาน ทั้งนี้เพราะว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย และประสบการณ์ทำงานน้อย อาจจะยังไม่มีความรู้เท่าบุคลากรที่อายุมากและประสบการณ์ทำงานมากกว่า จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐนันท์ ทาค้า และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือข่ายรัฐ กรู๊ป พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลาของพนักงาน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิรญชญา เสาประโคน และอารีย์ นัยพินิจ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาคตะวันออก เฉียงเหนือ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 3 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในภาพรวม ร้อยละ 38.8

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง คือ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิวัฒน์ พรหมวรรณ (2560) พบว่า 1) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 ด้านต้นทุน คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเข้าถึงความรู้และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 ด้านคุณภาพ คือ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และด้านการเรียนรู้ 3. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 ด้านเวลา คือ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้และด้านการเข้าถึงความรู้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนมาเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 การจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุน ควรจะนำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน และหน่วยงานควรมีการจัดประชุมทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับรูปแบบเอกสารต่าง ๆ ในหน่วยงานให้เป็นมาตรฐาน และใช้ภาษาเดียวกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ดังนั้น หน่วยงานต้นสังกัดควรมีนโยบายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความคุ้มค่า และการประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น นโยบายการปิดไฟ



ปิดเครื่องปรับอากาศ เป็นเวลา การใช้กระดาษรีไซเคิล เป็นต้น เพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยลดต้นทุนและงบประมาณในการดำเนินงาน

1.3 ผลจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ดังนั้น บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ควรมีการพัฒนาตนเองมากขึ้น โดยในการทำงาน ควรไปขอคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำข้อมูลนั้น ๆ ไปใช้ หรือหน่วยงานจัดการประชุมให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มาถ่ายทอดให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเท่านั้น ข้อมูลที่ได้มาจึงเป็นมุมมองของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีเพียงด้านเดียว ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ เช่น กลุ่มครีเอชียา เป็นต้น

2.2 ควรมีทำการวิจัยเชิงคุณภาพแบบสามเส้า โดยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงเจาะลึกบุคลากรทั้งสายสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ถึงปัญหาอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลมาตรวจทาน และปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายสนับสนุน และสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เช่น ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กานต์สุตา มาชะศิริานนท์. (2557). **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- ชตชัย วัฒนะ. (2561). เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การจัดการความรู้ด้วยการถอดบทเรียน. ในการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ “พื้นที่ความคิด สร้างสรรค์” ภาควิชาการขยายการจัดการสุขภาพเพื่อพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ เขตสุขภาพที่ 6 ปี 2561. แชนด์ ดูนส์ เจ้าหลาว ปิชิ ธิสอร์ท จันทบุรี.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ**. สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ณัฐนันท์ ทาคำ และกนกพร ชัยประสิทธิ์. (2562). ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือไทยรัฐกรุ๊ป. **วารสารวิชาการการตลาด และการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. 6 (มกราคม-มิถุนายน) : 76-88.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2547). **การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด.

บุญส่ง สิละชาต. (2559). **ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริญชนาถ เสาะประโคน และอารีย์ นัยพินิจ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มข.** 10 (มกราคม-มิถุนายน) : 42-58.

ศุภณัญญา พัฒนภักดี. (2553). **การจัดการความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

สมจิตร สุวัธน์. (2554). **การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมชาย นำประเสริฐชัย. (2558). **การจัดการความรู้**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุรีย์พร วิสุทธาภรณ์. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อติต พลจันทิก. (2556). **การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อภิวัดน์ พรหมวรรณ. (2560). **การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.



อังศุมา แผลดสูงเนิน. (2560). การจัดการความรู้เกี่ยวกับจีเอฟเอ็มไอเอสที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

Millett, John D. (1954). **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance.** New York: McGraw-Hill.

Marquardt, M. J. (1996). **Building the Learning Organization: A System Approach to Quantum Improvement and Global Success.** New York: McGraw-Hill.

Nonaka and 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.