

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

Knowledge Management Affecting to Staffs Performance of the Subdistrict Municipality in KhokPho District, Pattani Province

อาทิตยา คงเมือง Artittaya Kongmuang¹

ปรารถนา หลีกภัย Pradthana Leekpai²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 142 คน ด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรเทศบาลตำบล

ABSTRACT

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: Artittaya.k@psu.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

E-mail: pradthana.l@psu.ac.th

Study of Knowledge Management Affecting to Staffs Performance of the Subdistrict Municipality in KhokPho District, Pattani Province. The objective of this study are as below : 1)To study the level of efficiency performance in personnel sub-district municipality at KhokPho district, Pattani Province 2)To study the comparison level of efficiency performance in personnel sub-district municipality at KhokPho district, Pattani Province by individual factors 3)To study the knowledge of management factors that affect efficiency performance in personnel sub-district municipality at KhokPho district, Pattani Province which 142 samples have been collected through questionnaire. The data have been analyzed using statistic methods like frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The results showed personnel sub-district at KhokPho district municipality, Pattani Province have a high level of efficiency performance. The comparison results which efficiency performance affect by individual factors showed a significant different 0.05 level in statistic which do not so different which statistic in KhokPho District statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Knowledge Management, Efficiency, Staffs of the Subdistrict Municipality

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนมีการแข่งขันและเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ความรู้ เทคโนโลยีที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรมากขึ้น และให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ที่เป็น “สินทรัพย์” โดยเฉพาะองค์ความรู้ใหม่ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขัน รวมถึงความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการ เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานาน ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ หรือเกิดจากปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่สามารถก้าวข้ามผ่านได้ องค์กรจะต้องคิดว่าจะต้องทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้มาเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้ทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการความรู้จึงเป็นหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อน ผลักดัน และทำให้องค์กรดำรงอยู่อย่างยั่งยืน ปัจจัยของการจัดการความรู้ ด้านกลยุทธ์องค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสื่อสารสนเทศที่นำไปใช้ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ภาคภูมิ มิ่งมิตร, 2559 อ้างถึงใน ภาณุวัตร กลิ่นบุปผา นารินี แสงสุข, 2563) และการจัดการความรู้สำหรับ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การเผยแพร่หรือการกระจายความรู้ไปใช้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งาน (Demarest, 1997 อ้างถึงใน ภาณุวัตร กลิ่นบุปผา นารินี แสงสุข, 2563) เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านต้นทุนของการดำเนินงาน คุณภาพของการทำงาน ปริมาณงาน เวลาของการปฏิบัติงาน

และวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน การที่องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะสามารถสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่วางไว้ (กันตยา เพิ่มผล, 2547 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

เทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี มีบุคลากรที่ยังประสบปัญหาในการถ่ายทอดความรู้ เมื่อบุคลากรในองค์กรมีการเกษียณอายุ บรรลุเป็นข้าราชการใหม่ ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน หรือมีช่วงอายุที่ต่างกันทำให้เกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานใหม่ยังมีประสบการณ์น้อย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการความรู้และสร้างการเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่ความสำเร็จ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลตำบลก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ความหมายการจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หรือ KM ซึ่งย่อมาจากคำว่า “Knowledge Management” คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเอง โดยนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูง

ธีระ รุณเจริญ (2550 อ้างถึงใน นันทฉัตร จันทรสว่าง, 2559) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือในการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย 3 ประการไปพร้อม ๆ กัน คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือ เพื่อเพิ่มมูลค่า และคุณค่าขององค์กร หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล องค์กรและพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคมเศรษฐกิจงานพื้นฐานของความรู้

แนวคิดการจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรว่าคืออะไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547)

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้างและแสวงหาความรู้ให้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า และกำจัดความรู้ที่ไร้ประโยชน์ โดยองค์กรจะต้องทราบว่าความรู้มีความจำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็ต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจจะอยู่กระจัดกระจายมารวบรวมไว้ เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) หมายถึง การจัดทำสารบัญญและจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้มีการเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ได้ง่ายและรวดเร็ว

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการจัดทำสารบัญญความรู้อย่างเป็นระบบ

5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) สามารถทำได้หลายวิธีการโดยกรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสารความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบ

7) การเรียนรู้ (Learning) ควรทำการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้มากกว่าการนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson, & Plowman (1953 อ้างถึงใน สุจิรา สาหา, 2563) กล่าวว่าประสิทธิภาพในความหมายแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายกว้าง หมายถึง คุณภาพ(Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น เพื่อสามารถทำการผลิตสินค้าหรือการบริการในคุณภาพและปริมาณที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 อย่างได้แก่ 1)ต้นทุนการดำเนินการ 2)คุณภาพของงาน 3)ปริมาณงาน 4)เวลาการปฏิบัติงาน และ 5)วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีประชากร คือ บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลทั้งหมด 3 แห่งที่อยู่ใน

เขตอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 220 คน (ข้อมูลตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบปีงบประมาณ 2564-2566) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน

เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความรู้ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.4 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 48.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.5 ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 56.3 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้นทุนของการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.78) ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.57)

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ต้นทุนของการดำเนินงาน	4.24	0.78	มากที่สุด
2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน	4.20	0.52	มาก
3. ปริมาณงาน	4.19	0.56	มาก
4. เวลาของการปฏิบัติงาน	4.20	0.55	มาก
5. วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน	4.12	0.57	มาก
รวม	4.18	2.98	มาก

3. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 56 ($R^2 = 0.56$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีในภาพรวม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.38	0.21		6.51	.000
การจัดการความรู้	0.71	0.05	0.75	13.36	.000**

R = 0.75, $R^2 = 0.56$, Adjust R Square = 0.56, F = 178.70, Sig. = .000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน รองลงมา ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรเทศบาลตำบลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ มีการช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรได้อย่างดี ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ได้ ดังที่ ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ คือการดำเนินงานได้ บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติโดยมีส่วนร่วมประกอบที่ทำให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น อีกทั้ง Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ภคนิจ ศรีทธา, 2549) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพทางธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน ด้านคุณภาพ จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ด้านปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ด้านเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย และด้านวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และให้ได้ผลกำไรที่มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิรา สาหา (2563) พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย

ราชภัฏเทพสตรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง (2559) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และวิธีการและกระบวนการดำเนินงานไม่แตกต่าง จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามที่มีการตั้งสมมติฐานไว้ข้างต้น ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมรดา สิริบุลภรณ์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีได้เป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงการจัดการความรู้ที่ดีเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย โดยพบว่าปัจจัยการจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ องค์กรมีการสร้างและแสวงหาความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการเรียนรู้ จึงส่งผลให้บุคลากรเทศบาลตำบล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังที่ธีระ รุณเจริญ (2550 อ้างถึงใน นันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง, 2559) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือในการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย 3 ประการไปพร้อม ๆ กัน คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการ เพื่อเพิ่มมูลค่า หรือคุณค่าขององค์กรกลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล หรือองค์กร การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล องค์กรและพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคมเศรษฐกิจบนพื้นฐานความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดการแข่งขันและการถ่ายโอนความรู้ เกิดการแพร่กระจาย และไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น การจัดการความรู้ในปัจจัยด้านต่าง ๆ จึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร และผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม จะทำให้การดำเนินการของหน่วยงานเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยสุพัตรา โคตะวงศ์ (2562) พบว่า อิทธิพลของการเรียนรู้ การแข่งขันความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การบ่งชี้ความรู้ และการเข้าถึงความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย นันทน์ภัสร์

จันทร์สว่าง (2559) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในภาพรวม (X_{tot}) และ (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับกลางโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .671$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านวิธีการและกระบวนการดำเนินงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ซึ่งองค์กรควรมีรูปแบบการดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างการยอมรับในกลุ่มของบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยการจัดทำ (ร่าง) ระเบียบการบริหารจัดการของบุคลากรในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน ทำให้กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้ข้อมูลที่ต้องการ และเป็นแบบแผนเดียวกัน

2. จากการศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ พบว่า ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ บุคลากรในองค์กรควรศึกษาหาความรู้ตามความสนใจ ความต้องการ และความถนัดอย่างมีเป้าหมาย จากแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยวิธีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ เกิดความเข้าใจและข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น ๆ อย่างถูกต้องและกว้างขวาง ลุ่มลึกยิ่งขึ้น โดยทักษะที่ควรมีในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ ทักษะการสังเกต ทักษะการบันทึก ทักษะการนำเสนอ ทักษะการถาม เป็นต้น

2.2 ด้านการเข้าถึงความรู้ องค์กรและบุคลากรต้องมีวิธีการจัดเก็บและกระจายความรู้ เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2.3 ด้านการเรียนรู้ บุคลากรในองค์กรควรริเริ่มการเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้จักเลือกวิธีการเรียนรู้ จนถึงการประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเอง โดยจะดำเนินการด้วยตนเองหรือร่วมมือช่วยเหลือกับผู้อื่น

การจัดการความรู้ ควรเกิดขึ้นจากการร่วมมือของบุคลากรทุกคนและทุกหน่วยงานในเทศบาลตำบล ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรยินดีสร้างและแสวงหาความรู้ เข้าถึงความรู้ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทั้งบุคลากรและองค์กรเอง โดยทำให้ทุกคนเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เพื่อที่จะนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษาค้างนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้การทำวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง ของเทศบาลตำบล ในอำเภออื่น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความสมบูรณ์ในการตอบคำถามการวิจัยและสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

จงลักษณ์ เวชธรรมมา. (2556). การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี,จันทบุรี.

จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. งบประมาณเงินผลประโยชน์ปี พ.ศ.2555. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

จุฑามาศ อินตรา. (2564). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(2), 275-286.

เจษฎา นกน้อยและคณะ. (2552). นานาทรรศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชฎานิศ ปลื้มอุดม. (2557). ความรู้ และการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิเด็กของประชาชนในจังหวัดสมุทรปราการ. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชลาธร แสงถนอม. (2563). การจัดการความรู้และบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชวาล แพร่ตันกุล. (2546). ความรู้และการรับรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ชาริยา จันท์อินทร์. (2550). การศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัทชัย ใจเย็น. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.

นันท์ณภัสร์ จันท์สว่าง. (2559). การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พระสอนสิน ปณญาวโร. (2563). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ, 3(1), 57-67.

- พริมรดา สิริบุลภรณ์. (ม.ป.ป.). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภคนิจ ศรีธธา. (2549). วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาณุวัตร กลิ่นบุบผา, นาจีนี แสงสุข. (2563). การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งอรุณ รั้งรองรัตน์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศราวุฒิ ดาวกรงแก้ว, พรพนา ศรีสถานนท์, จริเดช ทังสุขบุตร, กฤตภัทร บุญญรัตน์, อัครกฤษ ญุ่นจันทร์. (2565). การจัดการความรู้ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์, 16(44), 353-370.
- สมถวิล ผลสอาด. (2555). การรับรู้ของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง(พนสนคม) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาวิตรี สกลเศรษฐ์. (2561). การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุจิตรา สาหา. (2563). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุพัตรา โคตะวงศ์, นิमित มั่งมีทรัพย์. (2562). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 2, 55-72.
- อลิศรา กฤษมานิต. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติต่อเด็กตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญชลี ศรีสมุทร์. (2552). ความรู้ ทัศนคติและการปฏิบัติของผู้ปกครองเกี่ยวกับโรคติดต่ออินเทอร์เน็ตของเด็กวัยรุ่น. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. นครปฐม: เพชรเกษม พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.