



การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล  
ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

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

อาทิตยา คงเมือง

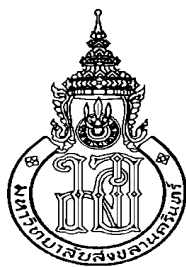
Artittaya Kongmuang

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2566



การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล  
ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

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

อาทิตยา คงเมือง

Artittaya Kongmuang

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2566



**ชื่อสารนิพนธ์** การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
เทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

**ผู้เขียน** นางสาวอาทิตยา คงเมือง

**สาขาวิชา** รัฐประศาสนศาสตร์

**ปีการศึกษา** 2565

### 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

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

**Author** Miss Artittaya Kongmuang

**Major** Public Administration

**Academic Year** 2022

### ABSTRACT

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 subdistrict 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.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าในการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้ความรู้ในระหว่างการทำสารนิพนธ์ตลอดจน การตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขายนีย์ ช.บุญพันธ์ ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและให้ความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ตลอดจนบุคลากร บัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณบุคลากรเทศบาลตำบลทั้ง 3 เทศบาล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีทุก ท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานและคอย อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สำหรับบุคคลที่สำคัญยิ่งและจะขาดเสียมิได้ ผู้เขียนขอขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจ สำคัญมาโดยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยชิ้นนี้ ขอมอบ เป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

อาทิตยา คงเมือง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(10)
<b>บทที่ 1    บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	2
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	25
<b>บทที่ 3    วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	26
3.2 แบบแผนการวิจัย	27
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	28
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้	31
<b>บทที่ 4    ผลการวิจัย</b>	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผลการวิจัย</b>	
5.1 สรุปการวิจัย	45
5.2 อภิปรายผล	47
5.3 ข้อเสนอแนะ	49
<b>บรรณานุกรม</b>	51
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	53
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและการตรวจค่าดัชนีความสอดคล้อง ของเครื่องมือการวิจัย	63
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	74
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	80



## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 การเปรียบเทียบความรู้ 2 ประเภท	7
3.1 จำนวนบุคลากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	27
4.1 แจกแจงความถี่และร้อยละของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.1 แจกแจงความถี่และร้อยละของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)	34
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ในภาพรวม	35
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน	36
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน	36
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านปริมาณงาน	37
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน	37
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านวิธีการและกระบวนการดำเนินงาน	38
4.8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ	39
4.9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง	39
4.10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามอายุ	39

### รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามสถานภาพ	40
4.12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	40
4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	41
4.15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ในภาพรวม	41
4.16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกรายด้าน	42
4.17 ตารางทดสอบสมมติฐาน	43

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 การจำแนกความรู้	8
2.2 ขั้นตอนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marquardt	15
2.3 ขั้นตอนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Merali	16
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	25

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

สถานการณ์ในปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนมีการแข่งขันและเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ความรู้ เทคโนโลยีที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรมากขึ้น และให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ที่เป็น “สินทรัพย์” ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะองค์ความรู้ใหม่ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขัน รวมถึงความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการ เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานาน ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ และประสบการณ์ที่เกิดจากความผิดพลาด หรือเกิดจากปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่สามารถก้าวข้ามผ่านได้ องค์กรจะต้องคิดว่าจะต้องทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้มาเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้ทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ในองค์กร รวมทั้งทำให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลสัมฤทธิ์ให้องค์กรที่มีความสามารถในการแข่งขันสูง ทั้งนี้ความรู้ภายในองค์กรมี 2 ประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เขียนเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือในการปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา และความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ซึ่งความรู้แฝงเร้นมาจากการกระทำ และประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ วัฒนธรรม องค์กร ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ (สำนักก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

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) เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านต้นทุนของการดำเนินงาน คุณภาพของการทำงาน ปริมาณงาน เวลาของการปฏิบัติงาน และวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน การที่องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะสามารถสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่วางไว้ จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ที่มีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ปริมาณงานต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในมาตรฐานและหลักการ และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบได้ด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ซึ่งหากองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (กันตยา เพิ่มผล, 2547 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

เทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2549 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2543) อีกทั้งจะต้องพัฒนาเทศบาลตำบล ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข สาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อที่จะทำให้งานบรรลุมัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลบุคลากรในเทศบาลตำบล จะต้องมีการจัดการความรู้ และพัฒนา ศึกษาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และผลการปฏิบัติงานต้องออกมามีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบกับบุคลากรในเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ยังประสบปัญหาในการถ่ายทอดความรู้ เมื่อบุคลากรในองค์กรมีการเกษียณอายุ บรรลุเป็นข้าราชการใหม่ ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน หรือมีช่วงอายุที่ต่างกันทำให้เกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานใหม่ยังมีประสบการณ์น้อย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการความรู้และสร้างการเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่ความสำเร็จ

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลตำบลก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นได้

## 1.2 วัตถุประสงค์

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

## 1.3 สมมติฐาน

1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

#### 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับการจัดการความรู้และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ที่ดีขึ้นส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นข้อมูล และแนวทางในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

##### 1.ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ประกอบด้วย ข้าราชการ และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลทั้งหมด 3 แห่งที่อยู่ในเขตอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 220 คน (ข้อมูลตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบปีงบประมาณ 2564-2566) โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม เท่ากับ 0.05 และเลขที่ได้จากการคำนวณสูตรของยามาเน่ (Yamane) จำนวน 142 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

##### 2.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยศึกษาขอบเขตเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

- 1) ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และการจัดการความรู้
- 2) ตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1 ตัวแปร ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### 3.ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน
- 2) ปัจจัยการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้(Knowledge Identification) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) การจัดการ

ความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การเรียนรู้ (Knowledge Learning)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost) คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลาของการปฏิบัติงาน (Time) วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน (Method)

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566

##### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บุคลากร (Personnel)** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในส่วนของเทศบาลตำบลทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลตำบลโคกโพธิ์ 2) เทศบาลตำบลมะกรูด 3) เทศบาลตำบลนาประดู่

2. **เทศบาลตำบล (Subdistrict Municipality)** หมายถึง เทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ได้แก่ 1) เทศบาลตำบลโคกโพธิ์ 2) เทศบาลตำบลมะกรูด 3) เทศบาลตำบลนาประดู่

3. **การจัดการความรู้ (knowledge Management)** หมายถึง กระบวนการจัดการความรู้ที่ทำให้ความรู้ถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เช่น บันทึกรายงานการประชุม คู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสะดวกในเวลาที่ต้องการใช้งาน ประกอบด้วย 7 ข้อดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดประเภทความสำคัญและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) หมายถึง การสร้างความรู้ใหม่ โดยการแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอกองค์กร โดยยังรักษาความรู้เก่าที่ยังมีประโยชน์และกำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว

3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบในอนาคต

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน โดยใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ ทำให้เข้าใจได้ง่าย

5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) หมายถึง การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และได้ความรู้ที่ถูกต้อง

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้ การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

การแลกเปลี่ยนความรู้หรือการจัดทำเอกสาร รวมทั้งการนำเทคโนโลยีการเรียนรู้มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

7) การเรียนรู้ (Knowledge Learning) หมายถึง การนำความรู้ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล

**4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency)** หมายถึง การทำงานให้สำเร็จ โดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานที่รวดเร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องเป็นบุคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิคและกลวิธีการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพน่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

1) ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost) หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าเกิดประโยชน์ในการทำงานสูงสุด

2) คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality) หมายถึง ผลงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ

3) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนงานที่บุคลากรของเทศบาลตำบลทำได้ตามที่องค์กรคาดหวังไว้โดยเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

4) เวลาของการปฏิบัติงาน (Time) หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยอยู่ในระยะเวลาตามที่กำหนดไว้

5) วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน (Method) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดและเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

##### 2.1.1 ความหมายของความรู้

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความรู้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ให้ความหมายคำว่า “ความรู้” (Knowledge) ว่าหมายถึง สิ่งที่ได้มาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือความเข้าใจสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์

อลิศรา กฤษมาנית (2546) สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ที่ถูกต้อง ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีความรู้ที่แตกต่างกันออกไป

ชวาล แพรัตนกุล (2546) กล่าวว่า ความรู้เป็นการแสดงออกทางสมรรถภาพทางด้านสมอง ความจำ โดยใช้วิธีให้ระลึกออกมาเป็นหลัก

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550) กล่าวว่า ความรู้ คือ สิ่งที่ได้มาจากการศึกษาเล่าเรียน ค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือความรู้ คือ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง หรือการปฏิบัติ หรือองค์วิชาในแต่ละสาขา

ชริยา จันทร์อินทร์ (2550) กล่าวว่า ความรู้ คือ ข้อมูลและสารสนเทศที่ผ่านการประมวลผล เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ความรู้มักจะสั่งสมอยู่ในรูปแบบของเอกสารหรือแฟ้มเก็บเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งสั่งสมอยู่ในการทำงาน กระบวนการปฏิบัติงาน และอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กรนั้น

อัญชลิ ศรีสมุทร (2552) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ ที่สามารถวัดได้

สมถวิล ผลสะอาด (2555) กล่าวว่า ความรู้นั้นเริ่มต้นจากระดับง่ายก่อนแล้วเพิ่มความสามารถในการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน

คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล ความรู้สามารถวัดได้โดยเครื่องมือที่ใช้ทดสอบความรู้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบอ้อม และแบบตรง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ความรู้มีความหมายที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ การเข้าใจ การวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่บุคคลหนึ่งได้ส่งสมมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ จนเกิดเป็นความเข้าใจ และนำไปสู่พื้นฐานของการเรียนรู้เป็นส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพของบุคคลให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งแต่ละคนมีความรู้ที่แตกต่างกันไปตามสมรรถภาพทางด้านสมอง และความจำที่สามารถวัดได้ว่ามีหรือไม่มี

### 2.1.2 ประเภทของความรู้

ประพนธ์ ผาสุกยัต (2550 อ้างถึงใน นันทน์ณภัทร์ จันทร์สว่าง, 2559) ในเชิงปฏิบัติการได้แบ่งความรู้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่เห็นได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม เป็นความรู้ที่อยู่ในตำรา เช่น หลักวิชาหรือทฤษฎี มาจากกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ที่ผ่านกระบวนการพิสูจน์หรือกระบวนการวิจัย

2) ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) คือสิ่งที่เห็นได้ไม่ชัดเจน เป็นความรู้ที่มาจากการปฏิบัติ เป็นเคล็ดลับหรือภูมิปัญญาเฉพาะตัวบุคคล เป็นสิ่งที่มาจากการใช้ วิจารณ์ญาณ ปฏิภาณไหวพริบ หรือเทคนิคเฉพาะตัวบุคคล แม้ทั้งสองประเภทจะเห็นได้ไม่ชัดเจนเหมือนความรู้ประเภทแรก แต่เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ การเปรียบเทียบความรู้ 2 ประเภท แสดงได้ดังตาราง 2.1

#### ตาราง 2.1 การเปรียบเทียบความรู้ 2 ประเภท

Explicit Knowledge	Tacit Knowledge
วิชาการ หลักวิชา ทฤษฎี (Theory) ปริยัต	เคล็ดลับ ภูมิปัญญา ปฏิบัติ (Practice)
มาจากการสังเคราะห์ วิจัย ใช้สมอง (intellectual)	ประสบการณ์มาจากการวิจารณ์ญาณใช้ไหวพริบ
เป็นเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนที่ผ่านการพิสูจน์	ปฏิภาณ (Intelligence) เฉพาะตัวบุคคล

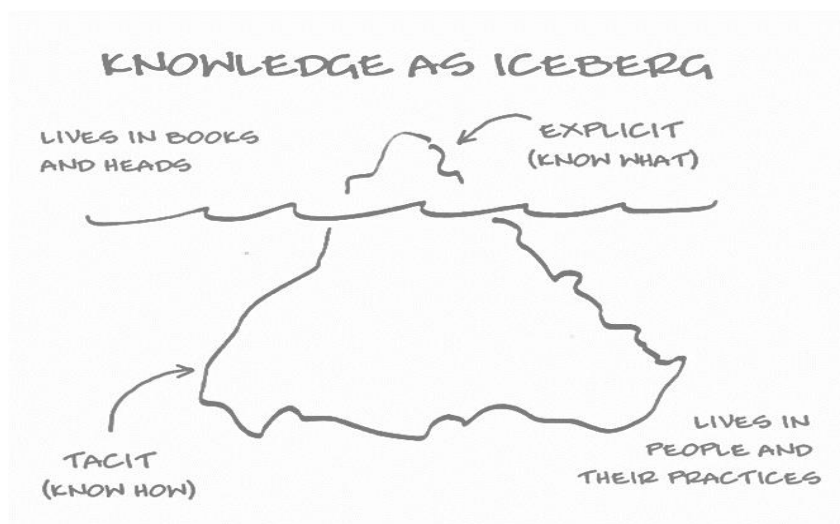
ที่มา : ประพนธ์ ผาสุกยัต (2550 อ้างถึงใน นันทน์ณภัทร์ จันทร์สว่าง, 2559)

Polanyi and Nonaka (1998 อ้างถึงใน นันทน์ณภัทร์ จันทร์สว่าง, 2559) ได้จำแนกความรู้ ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit) ซึ่งมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยมีคำจำกัดความของความรู้ทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่าง ๆ สามารถสื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของ ลายลักษณ์อักษรหรือตัวเลขได้ยาก ความรู้ชนิดนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่ ก่อให้เกิดการเปรียบเทียบในการแข่งขัน

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น คู่มือ หนังสือ เอกสาร หรือรายงานต่าง ๆ

ทำให้คนสามารถเข้าถึงภายในองค์กรได้ จะพบว่าความรู้ส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวตนมากกว่าความรู้ แบบชัดแจ้ง เมื่อเปรียบเทียบความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล: ความรู้ที่ชัดแจ้ง คิดเป็น 80:20 ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 การจำแนกความรู้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547)

จากที่นักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทความรู้ สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ในส่วนขององค์กรและความรู้ทั่วไป สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) คือ ภูมิความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวบุคคล สามารถอธิบายได้ยาก แต่สามารถแบ่งปันและถ่ายทอดได้ 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่อยู่ภายนอกบุคคล มักจะเป็นระบบและเป็นทางการ อาจถูกบันทึกไว้ในรูปแบบของหนังสือ คู่มือ เอกสาร หรือรายงานต่าง ๆ

### 2.1.3 ระดับความรู้

ตามทฤษฎีของ Bloom (1956 อ้างถึงใน ชญานิศ ปลื้มอุดม, 2557) ได้แยกระดับความรู้ไว้ 6 ระดับ คือ

1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นการจำ และการระลึกได้ถึง ความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งที่ง่าย และเป็นอิสระ จนไปถึงความจำที่ซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ความจำให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมที่ต้องเผชิญกับความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุป หรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3) การนำไปใช้ (Application) เป็นการนำความรู้ (Knowledge) และความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องต่างๆ ที่มีอยู่เดิมไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ โดยใช้

ความรู้ต่างๆ โดยเฉพาะวิธีการ กับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการไป  
ความหมาย

4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจและ  
การนำไปใช้ มีลักษณะการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน รวมถึงการ  
สืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่  
จะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้อย่างแท้จริง

5) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย  
หรือส่วนใหญ่ไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นเรื่องราวเดียวกัน การสังเคราะห์มีลักษณะเป็นกระบวนการรวบรวม  
เนื้อหาสาระต่าง ๆ ของเรื่องเข้าไว้เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน ซึ่งเป็น  
กระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตที่กำหนด

6) การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับ  
ค่าความคิด ค่านิยม ผลงาน วิธีการ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีการกำหนด (Criteria) เป็นฐานใน  
การพิจารณาตัดสินใจประเมินผล เป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of  
Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ

อุทุมพร ทองอุไทย (2523) ได้ขยายความรู้ตามทฤษฎีของบลูม (Bloom, 1956) ทั้ง 6 ชั้น  
ประกอบด้วย ความรู้ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ และการประเมินค่าเพิ่มเติม  
ดังนี้

1) ความรู้ความจำ (Knowledge) เป็นความสามารถทางสมองอันที่จะรักษาไว้ซึ่ง  
เรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้ การวัดว่าบุคคลมีความสามารถในการจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้มากน้อย  
เพียงใดนั้น ให้ดูว่าบุคคลนั้นสามารถระลึกได้ถึงสิ่งที่จำไว้ได้เพียงใด

ความรู้ความจำในเนื้อหา (Knowledge of Specifics) จำแนกได้ 2 แบบ คือ  
1) ความรู้ความจำเกี่ยวกับศัพท์และนิยาม (Knowledge of Terminology) เช่น การจำคำศัพท์และ  
ความหมายของคำศัพท์หรือข้อความต่าง ๆ 2) ความรู้ความจำเกี่ยวกับกฎและความจริง (Knowledge  
of Specific Fact) เช่น กฎ ทฤษฎี ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามเรื่องที่ระบุไว้

ความรู้ความจำในสิ่งที่เป็นวิธีดำเนินการ (Knowledge of Way and Means  
of Dealing with Specific) จำแนกได้ 5 ประเภท 1) ความรู้ความจำเกี่ยวกับระเบียบแบบแผน  
(Knowledge of Convention) เช่น การจำและระลึกได้ถึงระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติ รวมถึง  
ระเบียบประเพณีที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่ในการปฏิบัติ หากผู้ใดไม่ปฏิบัติไม่ถือว่าเป็นความผิด  
เพียงแต่คนในสังคมจะมองว่าเป็นสิ่งที่ทำไม่ถูกต้อง 2) ความรู้ความจำเกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม  
(Knowledge of Trends and Sequences) เป็นความรู้ในเรื่องของลำดับขั้นตอน และแนวโน้มการ  
เกิดขึ้นของสิ่งต่าง ๆ 3) ความรู้ความจำเกี่ยวกับการจัดประเภท (Knowledge of Classification and  
Categories) เป็นความรู้เรื่องการแยกพวกตามความเหมือนและความต่างกันของสิ่งต่าง ๆ  
4) ความรู้ความจำเกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) เป็นความรู้ความจำสิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์  
ในการวินิจฉัย และทดสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ โดยค่านึงว่าการวินิจฉัยหรือการตรวจสอบนั้นใช้  
ข้อกำหนดใดบ้าง 5) ความรู้ความจำเกี่ยวกับวิธีการ (Knowledge of Methodology) เป็นความรู้  
ความจำถึงวิธีการหรือเทคนิคที่ต้องทำเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ

ความรู้ความจำเกี่ยวกับความคิดรวบยอดในเรื่อง (Knowledge of the Universals and Abstractions in a Field) ความคิดรวบยอดเป็นการสรุป และขยายหัวใจสำคัญของเนื้อเรื่องซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ความจำเกี่ยวกับหลักวิชาและการขยายหลักวิชา (Knowledge of Principles and Generalizations) หลักวิชาเป็นใจความสำคัญของเรื่องนั้น ส่วนการขยายหลักวิชาเป็นการนำหลักวิชาที่ได้ไปอธิบายเรื่องอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน เช่น ข้อความลงท้ายนิทานสุภาพิตต่าง ๆ 2) ความรู้ความจำเกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) เป็นการหาความสัมพันธ์จากหลาย ๆ หลักวิชามาสรุปเป็นเนื้อความใหม่เป็นการนำหลายหลักวิชามาสัมพันธ์กัน โดยนำหลักวิชาในประเภทเดียวกันมาสัมพันธ์กันจนเป็นโครงสร้างของเนื้อความใหม่ในเรื่องเดียวกัน

2) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการสื่อความหมายให้ผู้อื่นรู้เจตนาของตน และตนเองรู้ความหมายของความต้องการของผู้อื่น เช่น การเห็นท่าท่า ทำทาง แล้วรู้ว่าเป็นการแสดงถึงสิ่งที่เขาต้องการสื่อ โดยพิจารณาจากสถานการณ์หรือท่าทางนั้น ๆ ได้เอง ความเข้าใจ แบ่งได้ 3 แบบ 1) การแปลความ (Translation) เป็นการอธิบายชี้แจงหรือบอกเหตุผลตามข้อความหรือนัยของเรื่องนั้น 2) การตีความ (Interpretation) เป็นการถอดความซ้ำ ๆ ในเรื่องนั้นแล้วเรียบเรียงใหม่ให้ได้ข้อยุติ เป็นผลมาจากความสัมพันธ์กันภายในแต่ละส่วนย่อย ๆ ของเรื่องเป็นการพิจารณาจากหลาย ๆ เหตุการณ์แล้วนำมาถอดความ 3) การขยายความ (Extrapolation) เป็นการมองเหตุการณ์หรือข้อความแล้วนึกคิดให้ไกลกว่าข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่คาดคะเนหรือพยากรณ์ไปสู่การข้างหน้าหรือถอยหลังนับได้ว่าเป็นจินตนาการอย่างมีเหตุผลเป็นการขยายความจากข้อเท็จจริงเดิม

3) การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ ความจำ และความเข้าใจไปใช้ในการแก้ปัญหาใหม่อย่างได้ผล ความสามารถในการนำไปใช้ไม่ได้หมายถึง ถึงการเรียนรู้วิธีการแล้วนำไปทำตามวิธีการที่ได้รับไปเลียนแบบ แต่เป็นความสามารถในการนำไปใช้ในการแก้ปัญหาซึ่งเป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น เป็นความสามารถนำสิ่งที่ได้จากการเปลี่ยนการสอนไปหรือแก้ไขสถานการณ์ให้สำเร็จลุล่วง

4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวใด ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ว่าสิ่งเหล่านั้นมีองค์ประกอบอย่างไร พฤติกรรมนี้แบ่งได้ 3 แบบ 1) การวิเคราะห์ความสำคัญ (Analysis of Elements) เป็นความสามารถในการหาส่วนประกอบที่สำคัญของสิ่งของหรือเรื่องราวต่าง ๆ 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Analysis of Relationships) เป็นความสามารถในการหาความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ 3) การวิเคราะห์หลักการ (Analysis of Organizational Principles) เป็นความสามารถการหาหลักการของความสัมพันธ์ของส่วนสำคัญในเรื่องนั้น ๆ ว่าสัมพันธ์กันโดยอาศัยหลักการใด

5) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถประกอบส่วนย่อยให้เข้ากันเป็นเรื่องราว เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวในหลาย ๆ ลักษณะแล้วนำมาจัดระบบโครงสร้างใหม่ให้เกิดสิ่งใหม่มีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม หรือนำไปใช้ในรูปแบบของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสังเคราะห์สามารถแยกออกได้ 3 แบบ 1) การสังเคราะห์ข้อความ (Production of a Unique Communication) เป็นความสามารถในการเรียบเรียงถ้อยคำให้เป็นเรื่องราวเรื่องใดเรื่อง

หนึ่งอย่างได้ความมากที่สุด 2) การสังเคราะห์แผนงาน (Production of a Plan or Proposed set of Operations) เป็นความสามารถในการสร้างโครงการหรือวางแผนในการดำเนินกิจกรรม โดยจะต้องนำเอาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวต่าง ๆ มากำหนดในแผนงานว่าจะทำอะไร จึงจะทำให้เรื่องเหล่านี้ สามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ 3) การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ (Derivation of a set Abstract Relations) เป็นความสามารถในการจัดระเบียบของข้อเท็จจริงต่าง ๆ ใหม่ให้ได้ประโยชน์มากขึ้น

6) การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตีราคาโดยอาศัยหลักเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐาน (Standard) ที่วางไว้เปรียบได้กับการตัดสินความของผู้พิพากษา ซึ่งผู้พิพากษาจะต้องทำกระบวนการตั้งแต่ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์แล้วจึงประเมินค่าตอนสุดท้ายพฤติกรรมการประเมินค่าแบ่งออกได้ 2 แบบ 1) การประเมินค่าโดยอาศัยข้อเท็จจริงภายใน (Judgments in Terms of Internal Evidence) เป็นการวินิจฉัยหรือลงสรุปตามลักษณะของเนื้อหาของสิ่งนั้น 2) การประเมินค่าโดยอาศัยข้อเท็จจริงภายนอก (Judgments in Terms of External Criteria) เป็นการวินิจฉัยหรือลงสรุปโดยเปรียบเทียบกับเรื่องราวที่มีใช้เฉพาะข้อเท็จจริงในเรื่องราวนั้น

การศึกษาเกี่ยวกับคางความรู้นั้นเพื่อทราบถึงกระบวนการที่ได้มาซึ่งความรู้ที่บุคลากรในเทศบาลตำบล ทำความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ของแต่ละบุคคล เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 2.1.4 ความหมายการจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หรือ KM ซึ่งย่อมาจากคำว่า “Knowledge Management” คือ การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองได้ โดยนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขัน

ธีระ รุณเจริญ (2550 อ้างถึงใน นันทน์ถนอม สว่าง, 2559) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือในการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย 3 ประการ คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือ เพื่อเพิ่มมูลค่า และคุณค่าขององค์กร หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล

รัศมี ทองเกิด (2550 อ้างถึงใน นันทน์ถนอม สว่าง, 2559) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการความรู้ที่เน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กร โดยต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของคนในองค์กรเดียวกัน โดยมีการนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์และจำแนกหรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กร และนำความรู้ไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน

ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย (2550 อ้างถึงใน นันทน์ณภัทร์ จันทร์สว่าง, 2559) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการสร้างความรู้ การรวบรวมความรู้ การจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ เผยแพร่ โดยการบริหารจัดการความรู้ให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรในการปฏิบัติงาน ผลจากการสร้างความรู้ก่อให้เกิดผลงานทางด้านวิชาการและเกิดทักษะความชำนาญสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการแบ่งปันและการถ่ายโอนความรู้ เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์ (2553) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ได้มาซึ่งความรู้ ในลักษณะเป็นแหล่งความรู้ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ที่เหมาะสม เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

รุ่งอรุณ รั้งรองรัตน์ (2556) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้บริหารดำเนินการบริหารบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งแหล่งที่มาของความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างสรรค์และการแบ่งปันองค์ความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ของบุคคลในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ

จากความหมายของการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการค้นหา โดยการรวบรวมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เช่น ความคิด ทักษะ ประสบการณ์ หรือความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร บันทึกข้อความ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นการนำความรู้มาจากคลิปปให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสะดวกในเวลาที่ต้องการใช้งาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ จำแนกหรือจัดระบบใหม่เพื่อนำไปสู่องค์ความรู้ใหม่ ที่สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรและเผยแพร่ต่อสาธารณชนเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

### 2.1.5 ความสำคัญของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ถ้าหากองค์กรไม่มีกระบวนการจัดการความรู้ที่มี องค์กรจะไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจาย หรือที่มีอยู่ในตัวบุคคลออกมา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมได้อย่างเต็มที่ ส่งผลในการทำงานติดขัดในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ หรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เนื่องจากองค์กรหรือบุคคลไม่มีการแบ่งปัน หรือการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และหากองค์กรได้ดำเนินการริเริ่มการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เมื่อมีพนักงานลาออกไป หรือพนักงานใหม่เข้ามาแทนจะได้รับการถ่ายทอดความรู้เป็นอย่างดี

ระบบและสามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงความรู้ที่พนักงานในองค์กรได้รับจากการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา ก็สามารถนำมาถ่ายทอดให้ผู้ที่ไม่ได้รับการอบรมเป็นความรู้ และสามารถนำไปใช้ได้เช่นเดียวกับผู้ที่เข้ารับการอบรม

การจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งกับองค์กรทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา ซึ่งมีผู้สรุปไว้ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2547 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ จันทร์สว่าง, 2559) ได้ระบุว่าเป้าหมายการจัดการความรู้แบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและมีผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้น
- 2) เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน พนักงานทุกระดับตั้งแต่ขั้นผู้น้อยและระดับกลางซึ่งจะได้ประโยชน์มากที่สุด
- 3) เพื่อพัฒนาฐานความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบากหรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552) กล่าวว่า เป้าหมายและจุดประสงค์ในการจัดการความรู้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

- 1) พัฒนาองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
- 2) พัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ มีความคล่องตัวในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 3) พัฒนาระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิผล และเกิดเป็นนวัตกรรมภายในองค์กร

พรรณี สอนเพลง (2552) ได้สรุปประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

- 1) ป้องกันความรู้สูญหาย ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุ หรือการลาออกจากงาน
- 2) เพื่อประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ
- 3) ความสามารถในการปรับตัว และมีความยืดหยุ่น เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเนื้องาน โดยไม่ต้องมีการควบคุมมากนัก จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจผู้รับบริการ แนวโน้มการตลาดและการแข่งขัน ให้สามารถลดช่องว่าง และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน
- 5) การพัฒนาทรัพย์สิน เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่
- 6) การยกระดับผลิตภัณธ์ เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณธ์



7) การบริการลูกค้า เป็นการศึกษาค้นคว้าและความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

8) การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล เป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจ้างและฝึกฝนบุคลากร

ความสำคัญของการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า การจัดการความรู้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาคน พัฒนางานให้มีคุณภาพและในยุคที่มีการแข่งขันสูง การจัดการความรู้ยังเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีศักยภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นไป

### 2.1.6 แนวคิดการจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีแนวคิด หลักการ วิธีการ กระบวนการ ดังต่อไปนี้

Marquardt (2002 อ้างถึงใน นันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง, 2559) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า องค์ประกอบของการจัดการความรู้ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) เป็นขั้นตอนการแสวงหาความรู้จากองค์กรภายในและภายนอก องค์กรความรู้ องค์กรจะมีทั้งแบบ Tacit ซึ่งอยู่ในรูปของประสบการณ์ ความสามารถ ความจำ ความเชื่อ และสมมติฐาน และแหล่งอื่น ๆ ภายนอกองค์กร เช่น สิ่งตีพิมพ์และสื่อต่าง ๆ การแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายในองค์กร กระทำได้โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง การประชุม การสัมมนา และการฝึกอบรม ส่วนการแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายนอกองค์กร ได้แก่ การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) องค์กรอื่น การจ้างที่ปรึกษาและการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

2) ขั้นสร้างความรู้ (Knowledge Creation) เป็นการสร้างความรู้ที่เกิดจากการแก้ปัญหา การทดลอง การสาธิต ทำให้การสร้างความรู้มีลักษณะแบบก่อให้เกิด ซึ่งจะไม่ใช้ลักษณะปรับตัวรูปแบบในการสร้างความรู้ ได้แก่ การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่มาผสมผสานกับความรู้ของตนเองเกิดเป็นความรู้ใหม่

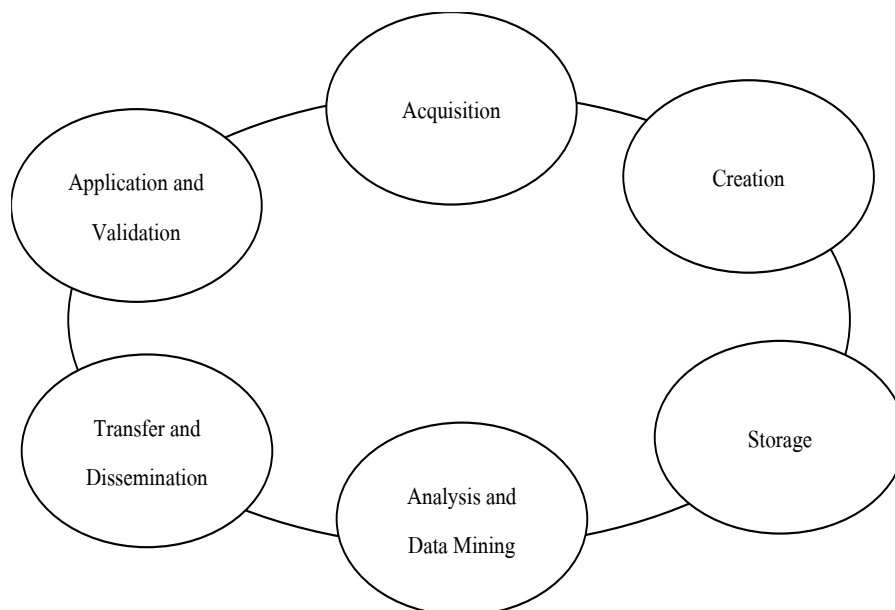
3) ขั้นจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) เป็นการนำความรู้ที่สร้างขึ้น มาจัดเก็บเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการนำไปใช้ในครั้งต่อไป องค์กรจึงต้องกำหนดสิ่งสำคัญในการจัดเก็บองค์ความรู้ และควรมีระเบียบตรวจสอบเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและการส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยอาจแบ่งแยกข้อมูลและสารบัญที่ทันสมัย

4) ขั้นวิเคราะห์ความรู้และการทำเหมืองความรู้ (Knowledge Analysis and Data Mining) เป็นลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้องค์กรสามารถเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการทำเหมืองความรู้ มีการพัฒนาสำคัญนำไปสู่ข้อมูลค้นหารูปแบบ รวมทั้งการใช้กลยุทธ์ใหม่ ๆ ด้วย นอกจากนี้ยังใช้การระบุค่านัยสำคัญทางสถิติรวมถึงค่าการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

5) ขั้นถ่ายทอดและแจกจ่ายความรู้ (Knowledge Transfer and Dissemination) เป็นการนำความรู้ไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และเป็นความจำเป็นขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะเรียนรู้ได้ดีก็ต่อเมื่อเกิดการกระจายความรู้ และถ่ายทอดความรู้ไปอย่างรวดเร็ว โดยที่องค์กรได้ใช้เทคนิคในการเคลื่อนไหวสารสนเทศ ข้อมูลและความรู้ให้ทั่วถึงทั้งองค์กรโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

การถ่ายโอนความรู้โดยตั้งใจ ได้แก่ การฝึกอบรม การประชุม เป็นต้น ส่วนการถ่ายโอนความรู้โดยไม่ตั้งใจ ได้แก่ เรื่องที่เล่าต่อกันมา

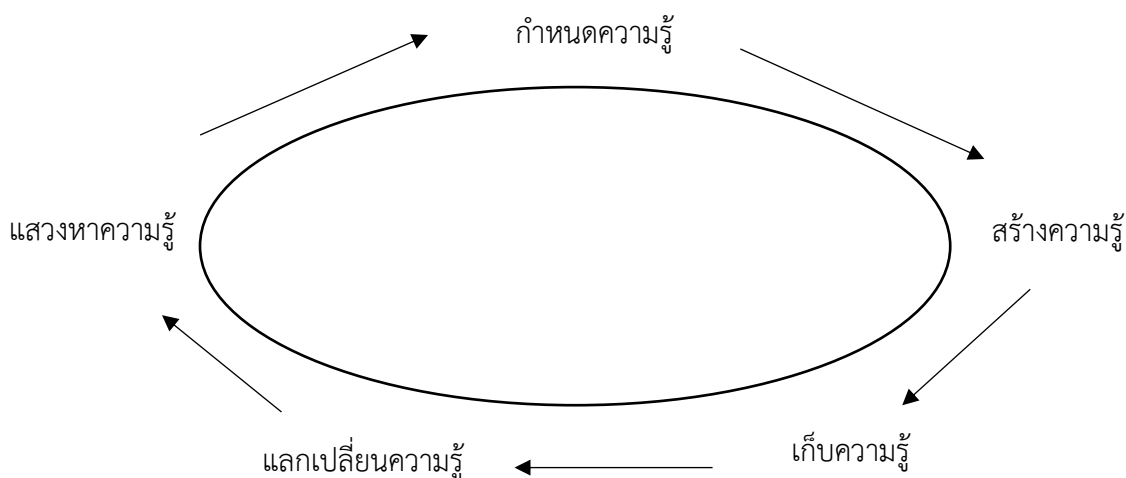
6) ชั้นประยุกต์ใช้ความรู้และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Knowledge Application and Validation) เป็นชั้นที่นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ และสามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างเต็มที่ให้กับองค์กรทั้งในเรื่องของความรู้และประสบการณ์ ดังภาพประกอบ 2.2



ภาพประกอบ 2.2 ขั้นตอนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marquardt (2002)

Merali (2001 อ้างถึงใน นันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง, 2559) ได้เสนอขั้นตอนการจัดการความรู้ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ชั้นระบุ หรือกำหนดความรู้ เป็นขั้นตอนที่องค์กรต้องกำหนดความรู้ที่ต้องการ ซึ่งเป็นความรู้จากภายนอกองค์กรที่สามารถนำมาพัฒนาองค์กรได้
- 2) ชั้นสร้างความรู้ เป็นความรู้ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร ซึ่งความรู้ี้ควรเป็นความรู้ใหม่ที่องค์กรยังมาเคยมีในองค์กร ได้มาจากความรู้แบบ Tacit โดยใช้การระดมความคิดหรือวิธีการอื่นเพื่อให้ได้ความรู้ออกมามากที่สุด
- 3) ชั้นเก็บความรู้ เป็นขั้นตอนที่นำความรู้แบบ Tacit ที่ได้ในขั้นตอนที่ 2 มาจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการนำมาใช้ ความรู้ในขั้นตอนนี้เป็นความรู้แบบ Explicit
- 4) ชั้นแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อนำความรู้นั้นไปใช้ในการแก้ปัญหา หรือพัฒนางาน
- 5) ชั้นแสวงหาความรู้ใหม่ เป็นขั้นตอนที่สร้างความรู้ใหม่จากภายในองค์กรอีกรอบ เมื่อความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไม่สามารถนำมาแก้ปัญหาหรือพัฒนางานได้ ดังภาพประกอบ 2.3



ภาพประกอบ 2.3 ขั้นตอนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Merali (2001)

วิจารณ์ พานิช (2547 อ้างถึงใน นันทน์ภัสร์ จันทร์สว่าง, 2559) ได้เสนอแนวคิดการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมการจัดการ เพื่อให้มีการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย

1) การกำหนดความรู้ที่ต้องใช้ (Define) เป็นการนำความมุ่งมั่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กรมากำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ เพื่อให้มีการจัดการความรู้ที่มีจุดเน้น

2) การเสาะหา (Capture) เป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการเสาะหาความรู้ที่กระจัดกระจายมาใช้ประโยชน์ และมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอจนเกิดทักษะและความชำนาญในการเสาะหาแหล่งความรู้ที่อาจจะมาจากภายนอก หรือผู้ที่ทำงานร่วมกัน

3) การสร้างความรู้ (Creat) มุมมองเดิมความรู้จะต้องสร้างโดยผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ส่วนมุมมองใหม่ ความรู้เกิดขึ้นทุกจุดของการทำงาน โดยความรู้ที่ฝังอยู่ในสมอง ซึ่งอาจจะพูดออกมาไม่ได้ การสร้างความรู้อาจจะทำได้ก่อนลงมือทำ ระหว่างการทำงาน และสรุปประสบการณ์ หลังจากการทำงาน ในการสร้างความรู้อาจจะไม่จำเป็นต้องสร้างใหม่ทั้งหมด

4) การกลั่นกรอง (Distill) ความรู้บางอย่างเป็นสิ่งที่ดีล้ำสมัย บางอย่างเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมสำหรับเรา จึงจำเป็นต้องมีการกลั่นกรอง เพื่อนำความรู้ที่เหมาะสมมาใช้

5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะแต่ละคนมีมุมมองต่อความรู้ที่ไม่เหมือนกันจึงต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มิฉะนั้นจะเก็บอยู่ภายในตัว ไม่มีการยกระดับหรือพัฒนาความรู้

6) การประยุกต์ใช้ความรู้ (Use) ทำให้เกิดผลจากการใช้ความรู้ เพื่อพัฒนาการบริการ พัฒนาระบบงาน พัฒนาสมาชิกในองค์กร การใช้ความรู้ต้องเน้นที่การเอาความรู้มาใช้ในการทำงานให้มาก อย่าเริ่มด้วยการหาความรู้มาใส่ไว้แค้ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเสีงและไม่เกิดประโยชน์

กิจกรรมการจัดการความรู้ทั้ง 6 ขั้นตอน มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน เป็นวัฏจักรที่หมุนเวียน พัฒนา และยกระดับขึ้นไป

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

1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรว่าคืออะไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) ได้ขยายความว่า การบ่งชี้ความรู้ในการค้นหาว่าองค์กรมีองค์ความรู้มีรูปแบบใดบ้าง และความรู้อะไรบ้างที่องค์กรจะต้องมี ซึ่งองค์กรสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่า แผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เพื่อให้องค์กรได้จัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้เหล่านั้นได้ และสามารถวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสรรหาทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้างและแสวงหาความรู้ให้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า และกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้ โดยองค์กรจะต้องทราบว่าความรู้มีความจำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้วองค์กรก็ต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มารวบรวมไว้ เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจจะต้องสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ อีกทั้งนอกจากนี้องค์กรจะต้องกำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็นหรือล้าหลังออกไป เพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้ การกำหนดเนื้อหาความรู้ที่ต้องการ จะทำให้บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรเอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และมีการสร้างความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการวางโครงการสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการจัดทำสารบัญญความรู้อย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจทำได้ในหลายลักษณะคือ

4.1 การจัดทำ หรือปรับปรุงเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.2 การใช้ภาษาเดียวกันทั่วทั้งองค์กร องค์กรอาจจะทำคำจำกัด หรือความหมายของคำที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจช่วยให้การป้องกัน ข้อมูล ความรู้ การแบ่งประเภท และการจัดเก็บได้มาตรฐานเดียวกัน

4.3 การเรียบเรียง ตัดต่อ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ความครบถ้วนของความรู้ ความเที่ยงตรง ความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

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

การเข้าถึงความรู้จะไร้ค่า ก็ต่อเมื่อไม่นำไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้ใช้ประโยชน์ โดยการส่งหรือการกระจายความรู้มี 2 ลักษณะคือ

5.1 การป้อนความรู้ คือ การส่งข้อมูลความรู้ให้ผู้รับโดยไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร ข่าวสารต่าง ๆ

5.2 การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้เฉพาะข้อมูลความรู้ที่ต้องการเท่านั้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) สามารถทำได้หลายวิธีการโดยกรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสารความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบ สถาบันผลผลิตแห่งชาติได้กล่าวไว้ว่า การจัดทำเอกสารฐานความรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งวิธีการดังกล่าวใช้ได้ดีสำหรับความรู้ในกระดาษเท่านั้น สำหรับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในคนนั้นจะต้องทำด้วยการพบปะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่ม

7) การเรียนรู้ (Learning) ควรทำการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้ จากสร้างองค์ความรู้มากกว่าการนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาตลอดจนไปถึงการปรับปรุงองค์กร ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถึงแม้องค์กรจะมีวิธีการในการกำหนดรวบรวม คัดเลือก ถ่ายทอด และแบ่งปันความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าหากบุคลากรไม่เกิดการเรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่า

จากแนวคิดของการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มนุษย์ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและมีค่าที่สุดในองค์กร เป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการค้นหา จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำความรู้ไปใช้ได้สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็นการบริหารจัดการในการนำความรู้ที่มีอยู่จากแหล่งความรู้ภายในและภายนอกองค์กรไปให้ผู้รับบริการ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และเกิดนวัตกรรมขึ้นใหม่ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันผลผลิตแห่งชาติ มาใช้ในการวิจัย เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สำนักก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการดำเนินการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่จะทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

ภิญโญ สาร (2539 อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำให้เกิดรายได้สูงสุดแต่มีรายจ่ายต่ำสุด ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานด้วย คือ สวัสดิการที่ดี และประชาชนในสังคมต้องได้รับประโยชน์ ซึ่งหมายความว่า องค์กรจะต้องลดต้นทุน เพื่อให้มีค่าใช้จ่ายต่ำแต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนหรือสวัสดิการของพนักงานต้องต่ำเพื่อลดต้นทุน

อนันท์ กุลาตี (2551 อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน ที่มีองค์ประกอบดังนี้

1) ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources)

2) เสร็จทันเวลาที่กำหนด (Speed) และประหยัดเวลา (Time)

3) คุณภาพ (Quality) ได้แก่ กระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการผลิต (Process) และผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว และคุณภาพหรือมีกระบวนการดำเนินงานที่ดีหรือไม่

ยุวณู กุลาตี (2548 อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) โดยใช้ทรัพยากรที่ต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) การใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดที่สุดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ คือการดำเนินงานได้ บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติโดยมีส่วนประกอบที่ทำให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น

Peterson, & Plowman (1953 อ้างถึงใน สุจิตรา สาหา, 2563) กล่าวว่าประสิทธิภาพในความหมายแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายกว้าง หมายถึง คุณภาพ(Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (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

John D. Millet (1954 อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจและให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960 อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้ว่า งานที่มีประสิทธิภาพสูงคือนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามความหมายนี้ประสิทธิภาพจึงหมายถึงผลผลิต

ลบด้วยปัจจัยนำเข้า และเป็นการบริการขององค์กร รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีสูตรในการคำนวณ คือ

$$E = O/I/S$$

E = Efficiency (ประสิทธิภาพของงาน)

O = Output (ผลผลิตที่ได้รับออกมา)

I = Input (ปัจจัยนำเข้า)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา)

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติงานและผลลัพธ์หรือผลผลิต ซึ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดในทุก ๆ ด้าน คือ ประหยัดเวลา แรงงาน วัสดุ อีกทั้งประสิทธิภาพยังหมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรในการดำเนินงานให้ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือที่เคยดำเนินการมาได้ เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมีมาตรฐาน

### 2.2.2 แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

หลักการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพของ Edgar L. Morphet ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการดังนี้ (อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560)

- 1) การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์กร
- 2) การมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกันเดียวกัน
- 3) การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา
- 4) มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน
- 5) มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง
- 6) มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน
- 7) มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม
- 8) มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน
- 9) เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลง
- 10) สามารถทำให้คนในองค์กรเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย
- 11) มีการยอมรับนโยบายบุคคลที่มีความสามารถ
- 12) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและส่วนขององค์กร

การทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพนั้น พะยอม แก้วกำเนิด ได้เสนอกลยุทธ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560)

- 1) ควรศึกษาหรือวิเคราะห์นโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
- 2) ควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
- 3) ควรเลือกแนวทางปฏิบัติ เทคนิควิธี โดยใช้ทรัพยากรให้ประหยัดที่สุด
- 4) ติดตามควบคุม นิเทศการปฏิบัติ
- 5) ควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นทีม และให้เข้ารับการอบรมตรมภารกิจงานที่ตน

ปฏิบัติ

- 6) ควรปฏิบัติประสานช่วยเหลือให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 7) ควรมีการประเมินผล
- 8) ควรมีการพัฒนางาน
- 9) ควรมีการเผยแพร่ผลงาน และรายงานผลการปฏิบัติงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ ได้เสนอแนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดย การศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยกย่องว่าประสบความสำเร็จไว้ดังนี้ (อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560) ไว้ดังนี้

1) ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยการยึดผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นหลักในการดำเนินงานที่ มุ่งเน้นผลลัพธ์ โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างกระบวนการทำงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน เพื่อลดค่าใช้จ่าย มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

2) ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลัก ในการดำเนินการรวมทั้งใช้การจูงใจและการให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

Mager and Besch (อ้างถึงใน ฌัทชัย ใจเย็น, 2560) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแนวคิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1) ความสามารถแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะมองเห็นความแตกต่าง หรือความสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง สามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหา ต่าง ๆ การแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างเอกสารและ สาเหตุที่เกิดขึ้น รวมไปถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา

3) ความสามารถจดจำเรื่องราวที่ผ่านมา หมายถึง สามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ระดับและลำดับของการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นความสามารถเชิงสติปัญญา

4) ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักประยุกต์ เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้น

5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการถ่ายทอดหรือการพูด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ และเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการ ทำงาน

ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ตามที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ โดยสามารถสังเกตหรือวัดผลได้จากองค์ประกอบ 5 อย่าง ได้แก่ 1)ต้นทุน การดำเนินการ 2)คุณภาพของงาน 3)ปริมาณงาน 4)เวลาการปฏิบัติงาน และ 5)วิธีการ/กระบวนการ ดำเนินงาน ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยเป็นแนวทาง ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลมากกว่าปัจจัยที่ใช้



### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จงลักษณ์ เวชธรรมมา (2556) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1)การจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน ด้านการเรียนรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง 2)การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทฉัตร จันทร์สว่าง (2559) ได้ศึกษาการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับการจัดการความรู้ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2)ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 3)ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในภาพรวม ( $X_{tot}$ ) และ ( $Y_{tot}$ ) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับกลางโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r = .671$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัทชัย ใจเย็น (2560) ได้ศึกษาปัจจัยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า 1)ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีการกำหนดและมอบหมายงานให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน 2)ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความรู้ของบุคลากร 3)ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ส่งเสริมกำลังใจแก่บุคลากรในรูปแบบของโบนัส ชมเชย รางวัล และประโยชน์พิเศษ 4)ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีแนวทางปฏิบัติในการจัดการสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสมอย่างต่อเนื่องในหมู่พนักงานเพื่อทำให้สำนักงานเป็นสถานที่ที่น่าทำงานมากขึ้น

สาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า 1)กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นหา/บ่งชี้ความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ 2)ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ คือ การประเมินผล การสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ 3)ระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมชาติน้อยกว่าร้อยละ 80 และ 4) ปัญหาที่พบคือ ปัญหาด้านกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การจัดทำหมวดหมู่ข้อมูล การบันทึกจัดเก็บข้อมูล การปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการรวบรวมข้อมูลและจำแนกประเภทอย่างเป็นระบบ รวมทั้งปรับปรุงข้อมูลองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบัน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ และควรประเมินผลการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การออกแบบการจัดการความรู้ในอนาคตต่อไป

พริมรตา สิริบุลภรณ์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และข้าราชการที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุราชการแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค่าจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

สุพัตรา โคตะวงศ์ และนิमित มั่งมีทรัพย์ (2562) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ผลการวิจัยพบว่า 1)การจัดการความรู้ในสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้และการเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การเข้าถึงความรู้ การประมวลกลั่นกรองความรู้ และการจัดความรู้ให้เป็นระบบ 2)ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการพัฒนาหรือดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนเชิงวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ด้านการวัดผลประเมินผล ด้านดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาในสถานศึกษา ด้านการแนะแนว ด้านการคัดเลือกหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา ด้านการนิเทศศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ และด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ 3)อิทธิพลของการเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การบ่งชี้ความรู้ และการเข้าถึงความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 และสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา ร้อยละ 60.5

พระสอนสิน ปญญาวโร (2563) ได้ศึกษาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนอายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน มีความเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากรไม่มีการจดบันทึกปัญหาที่พบในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงควรจดบันทึกปัญหาที่พบในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อนำไปศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขในครั้งต่อไป

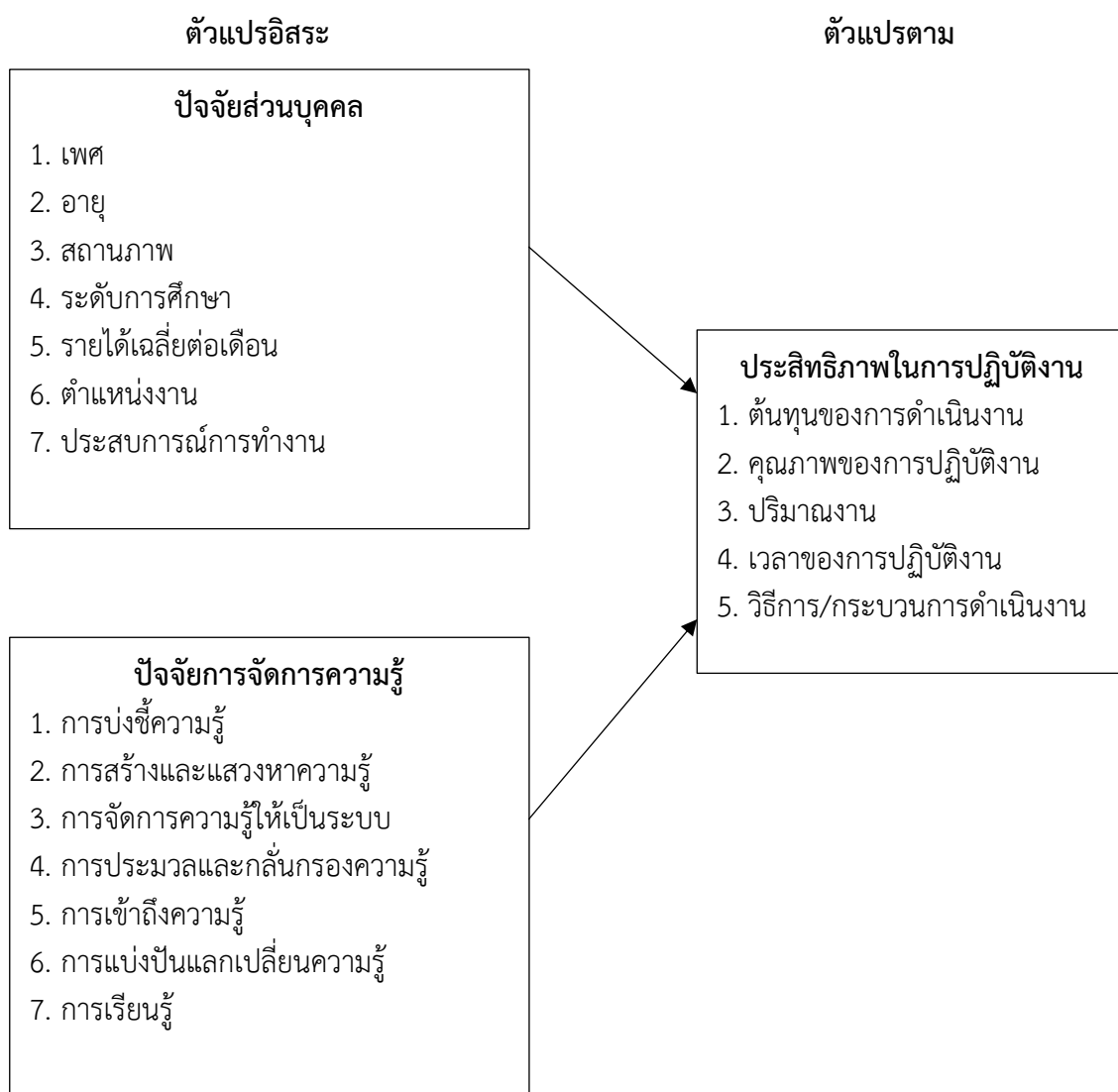
ชลาธร แสงถนอม (2563) ได้ศึกษาการจัดการความรู้และบรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด และด้านการเรียนรู้ร่วมกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2) พนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 4) พนักงานที่ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 5) การจัดการความรู้ ได้แก่ กระบวนการแสวงหาความรู้ กระบวนการสร้างความรู้ กระบวนการจัดเก็บและการเรียกใช้ และกระบวนการถ่ายโอนและการใช้ประโยชน์ความรู้ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 6) บรรยากาศองค์กร ได้แก่ ความยืดหยุ่น ความรู้สึกรับผิดชอบ ระดับของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของการให้รางวัล ความชัดเจน และระดับความผูกพันต่อทีมงานมีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับสูงและปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุจิตรา สาหา (2563) ได้ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการความรู้ และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มี 3 ด้าน คือ ด้านการนำไปใช้และการตรวจสอบความถูกต้อง ด้านการจัดเก็บความรู้ และด้านการแสวงหาความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถทำนายการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 38.8

จากงานวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กระบวนการจัดการความรู้ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นหา/บ่งชี้ความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ คือ การประเมินผล การสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ดังภาพประกอบ 2.5



ภาพประกอบ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี และเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดำเนินการไปตามจุดมุ่งหมาย ในบทนี้จะเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีเนื้อหารายละเอียดประกอบดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลทั้งหมด 3 แห่งที่อยู่ในเขตอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 220 คน (ข้อมูลตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบปีงบประมาณ 2564-2566)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลทั้งหมด 3 แห่งที่อยู่ในเขตอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 220 คน (ข้อมูลตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบปีงบประมาณ 2564-2566) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2540) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และได้ทำการสุ่มตัวอย่างบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลทั้งหมด 3 แห่งที่อยู่ในเขตอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี แบ่งสัดส่วนตามจำนวนบุคลากรของแต่ละเทศบาล เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

1) หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane และที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ .05) ดังสมการ

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

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนของบุคลากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{220}{1 + 220(0.05)^2}$$

$$n = 141.94$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 142 คน

2) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Method) จำนวน 220 คน เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนบุคลากรโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จากนั้นในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จะได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างดังตาราง 3.1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 3.1 จำนวนบุคลากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เทศบาล	จำนวนบุคลากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เทศบาลตำบลโคกโพธิ์	72	46
เทศบาลตำบลมะกรูด	79	51
เทศบาลตำบลนาประดู่	69	45
<b>รวม</b>	<b>220</b>	<b>142</b>

ที่มา : ข้อมูลตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี รอบปีงบประมาณ 2564-2566

### 3.2 แบบแผนการวิจัย

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และบทความทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกคำตอบ (Checklist) ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) ตำแหน่งงาน 7) ประสบการณ์การทำงาน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การเรียนรู้

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวความคิดของ Likert (1961) โดยกำหนดค่าคะแนนการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยการคำนวณและการหาค่าเฉลี่ยคะแนนรวมทั้งหมด แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ต้นทุนของการดำเนินงาน 2) คุณภาพของการปฏิบัติงาน 3) ปริมาณงาน 4) เวลาของการปฏิบัติงาน 5) วิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวความคิดของ Likert (1961)

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยการคำนวณและการหาค่าเฉลี่ยคะแนนรวมทั้งหมด แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความ คิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้สำรวจประเด็นหลัก ๆ ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้ อย่างอิสระ

### 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยมีแบบสอบถามในการวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยจากเอกสาร บทความ วารสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ความรู้กับประสิทธิภาพ

2) ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบตรวจสอบรายการ

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลโดยกำหนดขอบเขตของเนื้อหา เพื่อดำเนินการ สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหา และกรอบแนวคิดของการวิจัย

4) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาที่ควบคุมสาร นิพนธ์ เพื่อตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ จากนั้นนำมาปรับปรุงเนื้อหาการใช้ ภาษาให้ถูกต้องสมบูรณ์

5) นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว นำแบบสอบถามที่สร้าง ขึ้นมาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและ



ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ให้เกิดความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC)

6) การหาค่าความเชื่อมั่นโดยการทำ Try Out ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น และผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทำการทดสอบก่อนการปฏิบัติการจริง โดยการไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha)

7) ดำเนินการปรับปรุงและตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อยอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลต่อไป

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ทำการทดสอบ ดังนี้

**3.5.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity)** ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยจากเอกสาร บทความ วารสารที่เกี่ยวข้องเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อจากแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ซึ่งต้องมีเกณฑ์ IOC มากกว่า 0.66 จะถือว่ามีความเที่ยงตรง (วิไลพร วรจิตตานนท์, 2552) จึงจะสามารถนำไปใช้ได้ ผลการตรวจสอบ พบว่า แบบสอบถามในแต่ละข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 แสดงว่า สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

**3.5.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)** การทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดลอง (Try out) กับบุคลากรที่จะทำการศึกษาวิจัยโดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กรอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีของคอนบาร์ช ซึ่งเรียกว่า การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) และกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชานิประศาสน์, 2545) และจากการเก็บแบบสอบถาม 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) แต่ละด้าน ดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ เท่ากับ 0.974 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.954 โดยผลการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งฉบับโดยรวมค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ 0.979 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามทั้งฉบับสามารถยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1) ทำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยติดต่อประสานงานไปยังเทศบาลทั้ง 3 ตำบล ได้แก่ เทศบาลตำบลโคกโพธิ์ เทศบาลตำบลมะกรูด เทศบาลตำบลนาประดู่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

2) นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ส่งไปยังเทศบาลตำบลทั้ง 3 ตำบล เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ และพนักงานจ้าง โดยกำหนดวัน เวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน

3) เก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้งในรายที่แบบสอบถามสูญหายหรือไม่สมบูรณ์ โดยขยายเวลาอีก 5 วัน

4) ตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และสรุปประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้ ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ ที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน นี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามจากประชากรจำนวน 142 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์และตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
MS	แทน	ค่ากำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต้น
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยในรูปแบบมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละด้านต่อตัวแปรตาม
Std. error	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
R	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรต้นทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากตัวสถิติที่ใช้ทดสอบ
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

#### 4.2 ลำดับชั้นในกานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 แจกแจงความถี่และร้อยละของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	107	75.4
ชาย	35	24.6
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	24	16.9
31-40 ปี	38	26.8
41-50 ปี	55	38.7
51-60 ปี	25	17.6
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	69	48.5
สมรส	61	43.0
อื่น ๆ	12	8.5
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	16.9
ปริญญาตรี	76	53.5
สูงกว่าปริญญาตรี	42	29.6

ตาราง 4.1 แจกแจงความถี่และร้อยละของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 10,000 บาท	23	16.2
10,001-20,000 บาท	49	34.5
20,001-30,000 บาท	24	16.9
30,001-40,000 บาท	28	19.7
มากกว่า 40,000 บาท	18	12.7
<b>ตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการ	62	43.7
พนักงานจ้าง	80	56.3
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	34	23.9
6-10 ปี	29	20.4
11-15 ปี	22	15.5
16-20 ปี	33	23.3
มากกว่า 20 ปี	24	16.9
<b>สถานที่ปฏิบัติงาน</b>		
ตำบลโคกโพธิ์	45	31.7
ตำบลมะกรูด	46	32.4
ตำบลนาประดู่	51	35.9
<b>รวม</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ ดังนี้  
เพศ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

อายุ พบว่า อายุของประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9

สถานภาพ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ระดับการศึกษา พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9

รายได้ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงรายได้ที่มากที่สุด คือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ 30,001-40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 รองลงมา คือ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

ตำแหน่ง พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งที่พบมากที่สุด คือ พนักงานจ้าง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และน้อยที่สุด คือ ข้าราชการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่พบมากที่สุด คือ ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมา คือ 16-20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 รองลงมา คือ มากกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และน้อยที่สุด คือ 11-15 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรตำบลนาประดู่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 บุคลากรเทศบาลตำบลโคกโพธิ์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และบุคลากรเทศบาลตำบลมะกูด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี แสดงดังตาราง 4.2 – 4.7

ตาราง 4.2 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
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>2.98</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้นทุนของการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.78) ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.57)

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน

ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านปฏิบัติตามนโยบายการประหยัดพลังงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเคร่งครัด เช่น การปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวัน และก่อนเลิกงาน	4.16	0.74	มาก
2. ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	4.20	0.67	มาก
3. ท่านใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้	4.40	2.44	มากที่สุด
4. ท่านมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า	4.20	0.77	มาก
<b>รวม</b>	4.24	0.78	มากที่สุด

จากตาราง 4.3 พบว่า ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ระดับที่มากที่สุด คือ การปฏิบัติงานใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 2.44) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติตามนโยบายการประหยัดพลังงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเคร่งครัด เช่น การปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.74)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี	4.21	0.71	มากที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง รอบคอบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	4.20	0.71	มาก
3. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.27	0.71	มากที่สุด
4. ผลงานของท่านมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน และตรงตามความต้องการ	4.18	0.59	มาก
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.15	.595	มาก
<b>รวม</b>	4.20	0.52	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ระดับที่มากที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.72) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.60)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	4.06	0.70	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.25	0.67	มากที่สุด
3. ท่านมีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน	4.14	0.69	มาก
4. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.20	0.70	มาก
5. ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	4.29	.669	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ด้านปริมาณงาน ระดับที่มากที่สุด คือ การรับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.67) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.71)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน

ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล	4.15	0.66	มาก
2. ท่านจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง	4.16	0.68	มาก
3. ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน	4.21	0.66	มากที่สุด
4. ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น	4.24	0.65	มากที่สุด
5. ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.25	0.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>



จากตาราง 4.6 พบว่า ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ระดับที่มากที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.65) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.66)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ด้านวิธีการและกระบวนการดำเนินงาน

ด้านวิธีการและกระบวนการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.11	0.64	มาก
2. ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน	4.19	0.69	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง	4.04	0.71	มาก
4. ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ	4.13	0.67	มาก
5. หากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาท่านสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	4.13	.703	มาก
<b>รวม</b>	4.11	0.56	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่า ด้านวิธีการและกระบวนการดำเนินงาน ระดับที่มากที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.69) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.71)

### ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t - test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัย เพศ ตำแหน่ง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี แสดงดังตาราง 4.8 - 4.14

ตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ

	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย	35	4.09	0.07	-1.31	0.97
	หญิง	107	4.22	0.30		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง

	ตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ	62	4.29	0.46	2.29	0.39
	พนักงานจ้าง	80	4.10	0.51		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ	จำแนกตามอายุ				Sig.
	แปรปรวน	SS	Df	MS	F	
	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.35	0.78
	ภายในกลุ่ม	34.94	138	0.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ		จำแนกตามสถานภาพ			
	แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	0.88	2	0.44	1.79	0.17
	ภายในกลุ่ม	34.32	139	0.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ		จำแนกตามระดับการศึกษา			
	แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	1.22	2	0.61	2.50	0.08
	ภายในกลุ่ม	33.98	139	0.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ		จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	1.55	4	0.38	1.58	0.18
	ภายในกลุ่ม	33.65	137	0.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ	จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน				
	แปรปรวนระหว่างกลุ่ม	SS	Df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	0.83	4	0.21	0.83	0.50
	ภายในกลุ่ม	33.37	137	0.25		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรต้นที่ใช้ในการทดสอบคือปัจจัยการจัดการความรู้ และตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการทดสอบสมมติฐานโดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายดังตาราง 4.15 - 4.16

ตาราง 4.15 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<sup>2</sup> = 0.56, Adjust R Square = 0.56, F = 178.70, Sig. = .000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์การ ถดถอยพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของการจัดการ ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัด ปัตตานี โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งปัจจัยด้าน การจัดการความรู้อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 56 ( $R^2 = 0.56$ ) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 44 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

ตาราง 4.16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกรายด้าน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
ค่าคงที่	1.226	0.19		6.16	.000
1. การบ่งชี้ความรู้	-.076	.062	-.098	-1.230	.221
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	.327	.076	.379	4.304	.000**
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	.120	.088	.139	1.371	.173
4. การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้	-.104	.089	-.121	-1.166	.246
5. การเข้าถึงความรู้	.299	.087	.358	3.44	.001**
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	-.117	.065	-.158	-1.806	.073
7. การเรียนรู้	.281	.070	.356	3.992	.000**

R = 0.80,  $R^2 = 0.64$ , Adjust R Square = 0.6, F = 34.59, Sig. = 0.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ปรากฏผลดังตาราง 4.17

ตาราง 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก		✓
2. บุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
2.1 เพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.2 อายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.3 สถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.4 ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.6 ตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.7 ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
3. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี	✓	

จากตาราง 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

งานวิจัยนี้ยอมรับสมมติฐานการวิจัยจำนวน 1 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 3 การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
บุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

งานวิจัยนี้ปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอ  
โคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 3 บุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ที่มีปัจจัยส่วน  
บุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ  
สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ที่มีความแตกต่าง  
กัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล ตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล 3 เทศบาล จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าที (Independent Sample t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

#### 5.1สรุปผลการวิจัย

#### 5.2อภิปรายผลการศึกษา

#### 5.3ข้อเสนอแนะ

### 5.1สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา“การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี” ผู้วิจัยสามารถแบ่งการศึกษาออกได้เป็น 3 ข้อ คือ ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ดังนี้

**1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ซึ่งช่วงอายุที่มากที่สุด คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และน้อยที่สุด คือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ช่วงรายได้ที่มากที่สุด คือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ 30,001-40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ



ละ 19.7 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 รองลงมา คือ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และช่วงรายได้ที่น้อยที่สุด คือ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตำแหน่งที่พบมากที่สุด คือ พนักงานจ้าง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และตำแหน่งที่พบน้อยที่สุด คือ ข้าราชการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 ประสบการณ์ทำงานที่พบมากที่สุด คือ ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมา คือ 16-20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมา คือ 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 รองลงมา คือ มากกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และน้อยที่สุด คือ 11-15 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 สถานที่ปฏิบัติงานที่พบ บุคลากรตำบลนาประดู่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 บุคลากรเทศบาลตำบลโคกโพธิ์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และบุคลากรเทศบาลตำบลมะกรูด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

**2. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี** พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 2.98) ด้านที่มีระดับมากที่สุด คือ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.78) รองลงมา คือ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.56) และน้อยที่สุด คือ ด้านวิธีการและกระบวนการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.57) โดยพิจารณาแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน พบว่า ระดับที่มากที่สุด คือ การใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 2.44) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเคร่งครัด เช่น การปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.74)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับที่มากที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.72) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.60)

3. ด้านปริมาณงาน พบว่า ระดับที่มากที่สุด คือ การได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.67) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.71)

4. ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับที่มากที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.65) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.66)

5. ด้านวิธีการและกระบวนการดำเนินงาน พบว่า ระดับที่มากที่สุดคือ การปฏิบัติงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.69) ส่วนระดับที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.71)

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

4. การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน รองลงมา ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรเทศบาลตำบลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ มีการช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรได้อย่างดี ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญของการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ได้ ดังที่ ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ คือการดำเนินงานได้ บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติโดยมีส่วนประกอบที่ทำให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น อีกทั้ง Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ภคนิจ ศรีธธา, 2549) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพทางธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน ด้านคุณภาพ จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ด้านปริมาณ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ด้านเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย และด้านวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และให้ได้ผลกำไรที่มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิรา สาหา (2563) พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทน์นภัสร์ จันทร์สว่าง (2559) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

## สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะในด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน และวิธีการและกระบวนการดำเนินงานไม่แตกต่าง จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามที่มีการตั้งสมมติฐานไว้ข้างต้น ซึ่งผลการศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมรตา สิริบุลภรณ์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรมิได้เป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงการจัดการความรู้ที่ดีเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย โดยพบว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ องค์กรมีการสร้างและแสวงหาความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการเรียนรู้ จึงส่งผลให้บุคลากรเทศบาลตำบล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังที่ธีระ รุณเจริญ (2550 อ้างถึงใน นันทน์ถนอม สันต์สว่าง, 2559) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือในการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย 3 ประการไปพร้อม ๆ กัน คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการ เพื่อเพิ่มมูลค่า หรือคุณค่าขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล หรือองค์กร การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล องค์กรและพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคมเศรษฐกิจบนพื้นฐานความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสมเพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดการแบ่งปันและการถ่ายโอนความรู้ เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น การจัดการความรู้ในปัจจัยด้านต่าง ๆ จึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร และผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม จะทำให้การดำเนินการของหน่วยงาน

เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยสุพัตรา โคตะวงศ์ (2562) พบว่า อิทธิพลของการเรียนรู้ การแบ่งปันความรู้ การประมวลผล และกลั่นกรองความรู้ การบ่งชี้ความรู้ และการเข้าถึงความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย นันทน์ภัสร์ จันทรสว่าง (2559) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในภาพรวม ( $X_{tot}$ ) และ ( $Y_{tot}$ ) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับกลางโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r = .671$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย

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

1.2 จากการศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ พบว่า ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี โดยแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะดังนี้

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

1.2.2 ด้านการเข้าถึงความรู้ องค์กรและบุคลากรต้องมีวิธีการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

1.2.3 ด้านการเรียนรู้ บุคลากรในองค์กรควรริเริ่มการเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้จักเลือกวิธีการเรียนรู้ จนถึงการประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเอง โดยจะดำเนินการด้วยตนเอง หรือร่วมมือช่วยเหลือกับผู้อื่น

การจัดการความรู้ ควรเกิดขึ้นจากการร่วมมือของบุคลากรทุกคนและทุกหน่วยงานในเทศบาลตำบล ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรยินดีสร้างและแสวงหาความรู้ เข้าถึงความรู้ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทั้งบุคลากรและองค์กรเอง โดยทำให้ทุกคนเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เพื่อที่จะนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อไป

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้การทำวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบล ในอำเภออื่น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.3 ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความสมบูรณ์ในการตอบคำถามการวิจัยและสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

### บรรณานุกรม

- 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). *นวัตกรรมการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชฎานิช ปลื้มอุดม. (2557). *ความรู้ และการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิเด็กของประชาชนในจังหวัดสมุทรปราการ*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลลธร แสงถนอม. (2563). *การจัดการความรู้และบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชวาล แพรัตนกุล. (2546). *ความรู้และการรับรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ซาริยา จันทรอินทร์. (2550). *การศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*. กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัชชัย ใจเย็น. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- นันท์ณัฏ์สร จันทรสว่าง. (2559). *การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย*. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พระสอนสิน ปญญาโว. (2563). *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ*. *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ*, 3(1), 57-67.
- พริมรดา สิริบุลภรณ์. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ภคินิจ ศรีธธา. (2549). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาณุวัตร กลิ่นบุบผา, นารินี แสงสุข. (2563). *การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งอรุณ รั้งรองรัตน์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศราววุฒิ ดาวกรงแก้ว, พรพนา ศรีสถานนท์, จริเดช ทังสุขบุตร, กฤตภัทร บุญญรัตน์, อัครกฤษ อนุจันทร์. (2565). *การจัดการความรู้ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร*. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(44), 353-370.
- สมถวิล ผลสอาด. (2555). *การรับรู้ของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง(พนัสนิคม) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาวิตรี สกลเศรษฐ. (2561). *การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุจิตรา สาหา. (2563). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุพัตรา โคตะวงศ์, นิमित มั่งมีทรัพย์. (2562). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, ปีที่ 2, 55-72.
- อลิศรา กฤษมานิต. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติต่อเด็กตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กของครุ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญชลี ศรีสมุทร. (2552). *ความรู้ ทักษะและการปฏิบัติของผู้ปกครองเกี่ยวกับโรคติดต่ออินเทอร์เน็ตของเด็กวัยรุ่น*. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). *การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท*. นครปฐม: เพชรเกษม พรีนติ้ง กรุ๊ป.

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล**  
**ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี**

---

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้  
ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. กรุณาตอบคำถามด้วยความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ
3. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับซึ่งจะนำผลข้อมูลมาใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอาทิตยา คงเมือง  
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

### 2. อายุ (ถ้าเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)

- 21 – 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  51 – 60 ปี

### 3. สถานภาพ

- โสด  สมรส  อื่น ๆ

### 4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท  10,001 – 20,000 บาท  
 20,001 – 30,000 บาท  30,001 – 40,000 บาท  
 มากกว่า 40,001 บาท

### 6. ตำแหน่ง

- ข้าราชการ  พนักงานจ้าง

### 7. ประสบการณ์ทำงาน

- ไม่เกิน 5 ปี  6 – 10 ปี  
 11 – 15 ปี  16 – 20 ปี  
 มากกว่า 20 ปี

### 8. สถานที่ปฏิบัติงาน

- เทศบาลตำบลโคกโพธิ์  
 เทศบาลตำบลมะกรูด  
 เทศบาลตำบลนาประดู่

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความรู้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์คะแนน ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด  
 ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก  
 ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง  
 ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย  
 ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)</b>					
1.1 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร					
1.2 ท่านได้กำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
1.3 ท่านให้ความสำคัญกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่					
1.4 ท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ					
1.5 ท่านมีส่วนรับผิดชอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหน่วยงาน					
<b>2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)</b>					
2.1 ท่านได้ศึกษาทฤษฎี ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือ ปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ					
2.2 ท่านมีการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น อินเทอร์เน็ต อบรม สัมมนา					
2.3 ท่านได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน					
2.4 ท่านได้มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ บุคคลอื่นนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน					
2.5 ท่านได้ไปศึกษาดูงานหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานของตนเอง					

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)</b>					
3.1 ท่านมีการรวบรวมข้อมูล เอกสารความรู้ที่สามารถค้นหาได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นปัจจุบัน					
3.2 ท่านมีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเรียนรู้ต่อได้					
3.3 ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้จากเอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานความรู้ที่หน่วยงานของท่านทำขึ้น					
3.4 ท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แฟ้มสะสมผลงานหรือในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
3.5 ท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
<b>4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)</b>					
4.1 ท่านมีการประมวลข้อมูลความรู้และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.2 ท่านมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้					
4.3 ท่านได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นปัจจุบัน					
4.4 ท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรพัฒนา					
4.5 ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
<b>5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)</b>					
5.1 ท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ เอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานไว้ในที่เดียวกันหรือเป็นหลักแหล่งในการค้นหา					
5.2 ท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรและผู้สนใจได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ					

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.3 ท่านมีการแจ้งเวียน หนังสือคำสั่ง กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
5.4 ท่านจะสามารถเข้าถึงความรู้ขององค์กรได้สะดวก รวดเร็วโดยผ่านระบบสารสนเทศ					
5.5 ท่านร่วมทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีส่วนร่วม เพื่อให้รู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน สอดคล้อง					
<b>6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)</b>					
6.1 ท่านได้เผยแพร่ความรู้ให้ทั้งบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานทราบเพื่อแลกเปลี่ยนและสร้างเครือข่ายความรู้					
6.2 ท่านแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างเครือข่ายความรู้					
6.3 ท่านได้เข้าร่วมการเรียนรู้ อบรม หรือสัมมนา กับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก					
6.4 ท่านได้สรุป และเผยแพร่แนวความรู้ที่ได้รับให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ และให้เพื่อนร่วมงานทราบหลังจาก ประชุม อบรม สัมมนา					
6.5 ท่านได้แลกเปลี่ยนความรู้จากการประชุมให้กับ ผู้ร่วมงาน					
6.6 ท่านจัดให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มี ทักษะความรู้ ประสบการณ์ที่มากกว่าให้กับผู้ที่มีความรู้และ ประสบการณ์น้อยกว่า					
<b>7. การเรียนรู้ (Knowledge Learning)</b>					
7.1 ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไป ประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่					
7.2 ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใหม่ มาถ่ายทอดภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง					
7.3 ท่านนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรในหน่วยงานมาใช้ ประโยชน์ในการตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน					

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.4 ท่านมีการส่งเสริมให้เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมในการปฏิบัติงาน					

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ในการตีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>1. ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost)</b>					
1.1 ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเคร่งครัด เช่น การปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน					
1.2 ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร					
1.3 ท่านใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้					
1.4 ท่านมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า					
<b>2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality)</b>					
2.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี ผลงานของ					
2.2 ท่านปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง รอบคอบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด					
2.3 ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
2.4 ท่านมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ					
2.5 ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>3. ปริมาณงาน (Quantity)</b>					
3.1 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ					
3.2 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
3.3 ท่านมีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน					
3.4 ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
3.5 ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
<b>4. เวลาของการปฏิบัติงาน (Time)</b>					
4.1 ท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล					
4.2 ท่านจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง					
4.3 ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน					
4.4 ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น					
4.5 ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
<b>5. วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน (Method)</b>					
5.1 ท่านมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
5.2 ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการทำงาน					
5.3 ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง					
5.4 ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ					
5.5 หากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาท่านสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข					



**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ  
และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย  
(Iten Objective Congruence: IOC)

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

ชื่อ - สกุล                      ดร.สิริวิทย์ อีสโร  
ตำแหน่ง                         รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา  
สถานที่ทำงาน                 คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

ชื่อ - สกุล                         ดร.ธนุวัศ สุวรรณวงศ์  
ตำแหน่ง                         อาจารย์  
สถานที่ทำงาน                 คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3

ชื่อ - สกุล                         ดร.รักเกียรติ อินทับทัน  
ตำแหน่ง                         อาจารย์  
สถานที่ทำงาน                 คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา  
(Content Validity) ของแบบสอบถาม สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
1	เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	อายุ (ถ้าเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี) ( ) 21 - 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี ( ) 41 - 50 ปี ( ) 51 - 60 ปี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	สถานภาพ ( ) โสด ( ) สมรส ( ) อื่น ๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่า ป.ตรี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( ) ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 10,001 – 20,000 บาท ( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท ( ) มากกว่า 40,001 บาท	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	ตำแหน่ง ( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานจ้าง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			$\Sigma R$	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
7	ประสบการณ์ทำงาน <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 ปี <input type="checkbox"/> 6 – 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี <input type="checkbox"/> 16 – 20 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
<b>1.การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)</b>							
1.1	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.2	ท่านได้กำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.3	ท่านให้ความสำคัญกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.4	ท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.5	ท่านมีส่วนรับผิดชอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>2.การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)</b>							
2.1	ท่านได้ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2	ท่านมีการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น อินเทอร์เน็ต อบรม สัมมนา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.3	ท่านได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.4	ท่านได้มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่นผู้เชี่ยวชาญ บุคคลอื่นนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.5	ท่านได้ไปศึกษาดูงานหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานของตนเอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
<b>3.การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)</b>							
3.1	ท่านมีการรวบรวมข้อมูล เอกสารความรู้ที่สามารถค้นหาได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นปัจจุบัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2	ท่านมีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเรียนรู้ต่อได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3	ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้จากเอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานความรู้ที่หน่วยงานของท่านทำขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4	ท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แฟ้มสะสมผลงาน หรือในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.5	ท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)</b>							
4.1	ท่านมีการประมวลข้อมูลความรู้และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2	ท่านมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3	ท่านได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นปัจจุบัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.4	ท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดีและข้อควรพัฒนา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.5	ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
<b>5.การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)</b>							
5.1	ท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ เอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานไว้ในที่เดียวกันหรือเป็นหลักแหล่งในการค้นหา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.2	ท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรและผู้สนใจได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.3	ท่านมีการแจ้งเวียน หนังสือคำสั่ง กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.4	ท่านจะสามารถเข้าถึงความรู้ขององค์กรได้สะดวกรวดเร็วผ่านระบบสารสนเทศ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.5	ท่านร่วมทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีส่วนร่วมเพื่อให้รู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนสอดคล้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>6.การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)</b>							
6.1	ท่านได้เผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานทราบเพื่อแลกเปลี่ยนและสร้างเครือข่ายความรู้	1	1	0	2	0.67	ปรับแก้ข้อความ
6.2	ท่านแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างเครือข่ายความรู้	1	1	0	2	0.67	ปรับแก้ข้อความ
6.3	ท่านได้เข้าร่วมการเรียนรู้ อบรม หรือสัมมนา กับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก	1	1	0	2	0.67	ปรับแก้ข้อความ
6.4	ท่านได้สรุป และเผยแพร่แนวความรู้ที่ได้รับให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และให้เพื่อนร่วมงานทราบ หลังจากประชุม อบรม สัมมนา	1	1	0	2	0.67	ปรับแก้ข้อความ
6.5	ท่านได้แลกเปลี่ยนความรู้จากการประชุมให้กับผู้ร่วมงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้



ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
6.6	ท่านจัดให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีทักษะความรู้ ประสบการณ์ที่มากกว่าให้กับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>7.การเรียนรู้ (Knowledge Learning)</b>							
7.1	ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7.2	ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใหม่ มาถ่ายทอดภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7.3	ท่านนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรในหน่วยงานมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7.4	ท่านมีการส่งเสริมให้เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
<b>1. ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost)</b>							
1.1	ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเคร่งครัด เช่น การปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศ เวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน	1	1	0	2	1.00	ปรับแก้ ข้อความ
1.2	ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.3	ท่านใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
1.4	ท่านมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า	1	1	1	3	1.00	ปรับแก้ ข้อความ
<b>2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality)</b>							
2.1	ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2	ท่านปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง รอบคอบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.3	ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.4	ผลงานของท่านมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.5	ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>3. ปริมาณงาน (Quantity)</b>							
3.1	ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣR	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
3.2	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3	ท่านมีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.5	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	1	1	0	2	0.67	ปรับแก้ ข้อความ
<b>4. เวลาของการปฏิบัติงาน (Time)</b>							
4.1	ท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล	1	1	0	2	0.67	ปรับแก้ ข้อความ
4.2	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง	1	1	0	2	0.67	ปรับแก้ ข้อความ
4.3	ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.4	ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.5	ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
<b>5. วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน (Method)</b>							
5.1	ท่านมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.2	ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			$\Sigma R$	ค่า IOC	ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3			
5.3	ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.4	ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์ และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.5	หากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาท่านสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค  
ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เรื่อง การจัดการความรู้ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ดังนี้

### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ข้อ	ข้อความคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
<b>1.การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)</b>		
1.1	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร	0.979
1.2	ท่านได้กำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	0.979
1.3	ท่านให้ความสำคัญกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่	0.978
1.4	ท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	0.979
1.5	ท่านมีส่วนรับผิดชอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	0.979
<b>2.การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)</b>		
2.1	ท่านได้ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ	0.979
2.2	ท่านมีการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น อินเทอร์เน็ต อบรม สัมมนา	0.979
2.3	ท่านได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	0.978
2.4	ท่านได้มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ บุคคลอื่นนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน	0.979
2.5	ท่านได้ไปศึกษาดูงานหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานของตนเอง	0.979
<b>3.การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)</b>		
3.1	ท่านมีการรวบรวมข้อมูล เอกสารความรู้ที่สามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องเป็นปัจจุบัน	0.978
3.2	ท่านมีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้อื่นสามารถเรียนรู้ต่อได้	0.978
3.3	ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้จากเอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานความรู้ที่หน่วยงานของท่านทำขึ้น	0.979

ข้อ	ข้อความคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
3.4	ท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เพิ่มสะสมผลงาน หรือในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	0.978
3.5	ท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่อง ท่านให้บริการประชาชนอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทที่ดี ไม่มีพฤติกรรมก้าวร้าว	0.978
<b>4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)</b>		
4.1	ท่านมีการประมวลข้อมูลความรู้และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.978
4.2	ท่านมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้	0.978
4.3	ท่านได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นปัจจุบัน	0.979
4.4	ท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดี และข้อควรพัฒนา	0.978
4.5	ท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	0.978
<b>5.การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)</b>		
5.1	ท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ เอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานไว้ในที่เดียวกันหรือเป็นหลักแหล่งในการค้นหา	0.978
5.2	ท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรและผู้สนใจได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ	0.978
5.3	ท่านมีการแจ้งเวียน หนังสือคำสั่ง กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นความรู้และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	0.978
5.4	ท่านจะสามารถเข้าถึงความรู้ขององค์กรได้สะดวกรวดเร็วผ่านระบบสารสนเทศ	0.979
5.5	ท่านร่วมทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีส่วนร่วมเพื่อให้รู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนสอดคล้อง	0.979
<b>6.การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)</b>		
6.1	ท่านได้เผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานทราบเพื่อแลกเปลี่ยนและสร้างเครือข่ายความรู้	0.978
6.2	ท่านแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างเครือข่ายความรู้	0.979
6.3	ท่านได้เข้าร่วมการเรียนรู้ อบรม หรือสัมมนากับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก	0.978

ข้อ	ข้อความคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
6.4	ท่านได้สรุป และเผยแพร่แนวความรู้ที่ได้รับให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และให้เพื่อนร่วมงานทราบหลังจากประชุม อบรม สัมมนา	0.978
6.5	ท่านได้แลกเปลี่ยนความรู้จากการประชุมให้กับผู้ร่วมงาน	0.979
6.6	ท่านจัดให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีทักษะความรู้ ประสบการณ์ที่มากกว่าให้กับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า	0.978
<b>7.การเรียนรู้ (Knowledge Learning)</b>		
7.1	ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่	0.978
7.2	ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใหม่ มาถ่ายทอดภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	0.978
7.3	ท่านนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรในหน่วยงานมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน	0.979
7.4	ท่านมีการส่งเสริมให้เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมในการปฏิบัติงาน	0.979
<b>ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2</b>		<b>0.974</b>



## ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ค่าความ เชื่อมั่น
<b>1. ต้นทุนของการดำเนินงาน (Cost)</b>		
1.1	ท่านปฏิบัติงานตามนโยบายการประหยัดพลังงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างเคร่งครัด เช่น การปิดไฟ และเครื่องปรับอากาศเวลาพักกลางวันและก่อนเลิกงาน	0.979
1.2	ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	0.979
1.3	ท่านใช้งบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้	0.979
1.4	ท่านมีการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า	0.979
<b>2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality)</b>		
2.1	ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันปฏิบัติงานและแก้ปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี	0.979
2.2	ท่านปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง รอบคอบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด	0.979
2.3	ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	0.979
2.4	ผลงานของท่านมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ได้มาตรฐานและตรงตามความต้องการ	0.978
2.5	ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	0.979
<b>3. ปริมาณงาน (Quantity)</b>		
3.1	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา	0.979
3.2	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	0.979
3.3	ท่านมีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณงาน	0.979
3.4	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.979
3.5	ท่านได้รับมอบหมายงานตามปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	0.978
<b>4. เวลาของการปฏิบัติงาน (Time)</b>		
4.1	ท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล	0.979
4.2	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง	0.978
4.3	ท่านอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานเสร็จทันเวลาตามแผนการดำเนินงาน	0.979
4.4	ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น	0.979
4.5	ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	0.979

ข้อ	ข้อความ	ค่าความ เชื่อมั่น
<b>5. วิธีการและกระบวนการดำเนินงาน (Method)</b>		
5.1	ท่านมีการออกแบบวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	0.979
5.2	ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน	0.979
5.3	ท่านปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง	0.978
5.4	ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ	0.979
5.5	หากงานที่ปฏิบัติเกิดปัญหาท่านสามารถหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข	0.979
<b>ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2</b>		<b>0.954</b>
<b>ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3</b>		<b>0.979</b>

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวอาทิตย์ยา คงเมือง  
รหัสประจำตัวนักศึกษา 6410521547  
วุฒิการศึกษา

วุฒิ  
ศิลปศาสตรบัณฑิต

สถาบัน  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่สำเร็จการศึกษา  
2562

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการอุดมศึกษา สังกัดศูนย์บริการวิชาการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110