

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Knowledge Management that Affects the
Performance of Personnel Mahasarakham University

เพ็ญประภา ไชยสงคราม¹

Phenprapa chaisongkram¹

Received: August 13, 2023

Revised: October 20, 2023

Accepted: November 2, 2023

CHOPHAYOM JOURNAL

¹สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Research Institute of Northeastern Art and Culture,

Mahasarakham University

(E-mail:Penprapa.c@msu.ac.th)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 175 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมี 3 ด้าน ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการจัดการความรู้ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ด้านละ 5 ข้อและ 6 ข้อ รวมจำนวน 37 ข้อ และแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านละ 6 ข้อและ 5 ข้อ รวมจำนวน 26 ข้อตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานการจัดการความรู้ ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากจำนวน 6 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุดคือด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือด้านการเข้าถึงความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 3.48 และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ค่าเฉลี่ย 2.86 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเวลาของการปฏิบัติ

งาน ค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือด้านวิธีการกระบวนการดำเนินงานค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.50 **คำสำคัญ:** การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

The study of knowledge management affecting working efficiency of Mahasarakham University's staff has the following purposes of this study. 1. It aims to study knowledge management that affects working efficiency of supporting staff in Mahasarkaham University. 2. It aims to investigate levels of working efficiency of supporting staff in Mahasarkaham University. Sample group includes 175 supporting staff in Mahasarakham University, and questionnaires has been applied to collect data. The questionnaire contains 3 sections. Section 1 is general information of respondent. Section 2 includes opinion questionnaires and working efficiency questionnaire. The questionnaires of section 2 aim to develop working efficiency of the staff working on knowledge management. Opinion questionnaires are divided to 7 parts, and each part contain 5 and 6 questions. The total is 37 questions. Working efficiency questionnaires are divided to 5 parts, each part contains 6 and 5 questions. The total is 26 questions. Section 3 is suggestion part to develop knowledge management and evaluate the data by IBM SPSS program.

This research found that 1) overall of knowledge management levels affecting working efficiency of supporting staff

in Mahasarakham University is high level. As it considered partly, overall opinion is high level, containing 6 parts and 1 part in medium level. The highest average is creation and knowledge pursuit, the average is 4.09. On knowledge access is 4.07 and the lowest average is on learning, the average is 3.48 and knowledge management system is 2.86. 2) Overall of working efficiency level of supporting staff in Mahasarakham University is the highest level, containing 4 parts and 1 part in high level. The highest part is working time, the average is 4.78 and on working procedure is 4.62 respectively. The highest average is on quality of work, the average is 4.50

Keywords: Knowledge Management, Working Efficiency, Mahasarakham University

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนมีการแข่งขันและเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ความรู้ เทคโนโลยีที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรมากขึ้น และให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ที่เป็น “สินทรัพย์” ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะองค์กรยุคใหม่ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขัน รวมถึงความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการ เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ มีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้ จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงมานาน ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ และประสบการณ์ที่เกิดจากความผิดพลาด หรือเกิดจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่สามารถก้าวข้ามผ่านได้ องค์กรจะต้องคิดว่าจะต้องทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้มาเผยแพร่ ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้ทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกคน

สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนา ตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ในองค์กร รวมทั้งทำให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลสัมฤทธิ์ ให้องค์กรที่มีความสามารถในการแข่งขันสูง ทั้งนี้ความรู้ภายในองค์กรมี 2 ประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เขียนเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือในการปฏิบัติงาน หนังสือ ตำราและ ความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ซึ่งความรู้แฝงเร้นมาจากการกระทำ และประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อที่ทักษะวัฒนธรรม องค์กร ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

การจัดการความรู้ หรือเรียกว่า KM (Knowledge Management) เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการองค์กรที่ได้รับความนิยม ตามปกติแล้วการจัดการความรู้มักจะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของทุกคน เริ่มจากครอบครัว ด้วยการเรียนรู้จากพ่อแม่สอนลูก ปู่ย่าตายายถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาชาวบ้านให้แก่ลูกหลานในครอบครัวของตน ซึ่งถือปฏิบัติกันมาหลายชั่วอายุคน โดยไม่จำเป็นต้องมีกระบวนการ ที่เป็นระบบแต่อย่างใด เช่น พูดคุย อบรมสั่งสอน จดจำ จนกลายเป็นวัฒนธรรมหรือประเพณี วิธีการดังกล่าวถือว่เป็นการจัดการความรู้อีกรูปแบบหนึ่งที่ได้ผล แต่ในท่ามกลางของยุคปัจจุบันที่ทำให้คนในสังคมต้องดำเนินชีวิตอย่างเร่งรีบในแต่ละวัน ผวนวกกับการได้รับผลกระทบในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา การให้บริการ การรับรู้ข่าวสาร และการแข่งขัน จึงต้องมีการนำวิธีการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ เข้ามาช่วยให้บุคลากรในองค์กรนั้นได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข พัฒนาตนเองสู่การเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงองค์กรจะเกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการบริหารจัดการได้อย่างมีระบบอีกด้วย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีพันธกิจจัดการจัดการเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ภายใต้ปรัชญา “พหุ ภูมิ โท โห วิ ผู้มีปัญญา พึงเป็นอยู่เพื่อมหาชน” ที่มีความมุ่งมั่นที่จะแสวงหาและสะสมความรู้และภูมิปัญญาเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ผ่านการศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและการบูรณาการสาขาวิชาสากล เพื่อการเติบโตทางปัญญาของบุคคล และการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการ จริยธรรม คุณธรรม

การดำเนินงานในการจัดการความรู้ภายใต้ปรัชญาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีการสะสมความรู้และภูมิปัญญาบุคคล โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้มาขับเคลื่อนการดำเนินงานตามประเด็นความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัย ที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเกิดแนวปฏิบัติที่ดี ในการนำไปพัฒนางานของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งได้เล็งเห็นคุณค่าของความรู้ที่ตนเองมี และมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด แต่ในทางกลับกันหากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สูง ขอย้ายหรือขอลาไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ย่อมจะส่งผลให้หน่วยงานประสบปัญหาในการนำองค์ความรู้หรือประสบการณ์ของบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ หรือหากรับบุคคลใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงานอาจจะน้อย ประกอบกับสถานการณ์เป็นลูกจ้างชั่วคราว หรือมีสัญญาจ้างปีต่อปี ขาดความมั่นคงในอาชีพ ประเด็นเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อหน่วยงานได้เช่นกัน ดังนั้นในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง การผิดพลาดในกระบวนการปฏิบัติงานย่อมจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งระบบ โดยตัวจักรสำคัญในการที่จะทำให้การบริหารงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ สามารถดำเนินไปได้อย่างสัมฤทธิ์ผลคือ รูปแบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน โดยเฉพาะการมอบหมายภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องให้อยู่บนฐานของการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถพัฒนาไปทั้งองค์ความรู้ ทั้งความสามารถ และบุคลากรพร้อมที่จะ

ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ซึ่งจะก่อเกิดประโยชน์ต่อส่วนราชการและสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ระบุว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และดำเนินการระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล เอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน

มหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 175 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ และทักษะต่อการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist) มีจำนวน 5 ข้อ โดยเป็นชนิดตอบแบบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการจัดการความรู้ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ด้านๆละ 5 ข้อและ 6 ข้อ รวมจำนวน 37 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการบ่งชี้ความรู้ 2) ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ 3) ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) ด้านการเข้าถึงความรู้ 6) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 7) ด้านการเรียนรู้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

และเป็นแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านๆละ 6 ข้อและ 5 ข้อ รวมจำนวน 26 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน 3) ด้านปริมาณงาน 4) ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน 5) ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดการความรู้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน งานวิจัยฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนาในการดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการวัดและประเมินผลโปรแกรมการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม

4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปตรวจคะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.3 นำข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแบบสอบถามมาลงสื่อบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

4.4 ตรวจสอบความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล ก่อนทำการประมวลผล

4.5 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นหัวข้อวิจัยเรื่อง

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลข้อมูลไว้ 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 - 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 - 4.50 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 - 3.50 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 - 2.50 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 - 1.50 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

5.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปรากฏผลสรุปดังนี้

1. การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน (ร้อยละ 54.86) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 37.71) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 88) ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งประเภทตำแหน่งงาน ดังนี้ หัวหน้ากลุ่มงาน (ร้อยละ 4) นักวิจัย/นักวิชาการ (ร้อยละ 2.86) เจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 93.14) สำหรับช่วงอายุการทำงานนั้นผู้ตอบแบบสอบถาม อายุการทำงาน 11-15 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 42.85) ตามลำดับและส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการจัดการ

ความรู้ จำนวน 155 คน (ร้อยละ 88.57) ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในระดับมาก จำนวน 120 คน (ร้อยละ 68.57) เห็นว่าการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ทำให้เกิดการพัฒนางานที่ทำอยู่ในระดับมาก จำนวน 135 คน (ร้อยละ 77.14) และพอใจในระบบงานด้านการจัดการความรู้ที่อยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 48.57)

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายละเอียด ดังนี้

2.1 ระดับการจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านให้ความสำคัญกับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาท่านได้จัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ท่านมีส่วนร่วมในคณะทำงานรับผิดชอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ท่านได้กำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือพัฒนางานของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.94) ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

2.2 ระดับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าท่านได้แสวงหาความรู้จากผู้รู้ เช่นผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ และบุคคลอื่น ๆ ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนเอกสาร วารสาร และ Internet เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาท่านได้ศึกษาทฤษฎี ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ท่านได้ทำการกำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็นและนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย

4.09) หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนส่งเสริม หรือจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนางาน เช่นการอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ท่านได้จัดบันทึกผลงานที่ผิดพลาดไว้เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.98)

2.3 ระดับการจัดการความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา มีการสรุปผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไว้ในรูปของสมุดบันทึกและหรือในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) หน่วยงานมีการรวบรวมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคลากรด้านต่างๆไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.02) หน่วยงานมีการรวบรวมข้อมูล ความรู้ และสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถค้นหามาใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ท่านสามารถสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้จากฐานข้อมูลที่หน่วยงานของท่านทำขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

2.4 ระดับการจัดการความรู้ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาท่านได้นำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุมาปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ท่านมีการกลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ก่อนที่บุคลากรจะนำไปใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ท่านได้นำสรุปผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญข้อดี และข้อควรพัฒนา (ค่าเฉลี่ย 3.97) ท่านมีการประมวลข้อมูลความรู้และทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

2.5 ระดับการจัดการความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ ภาพรวม

อยู่ในระดับเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าท่านร่วมจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีส่วนร่วมเพื่อให้รู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและสอดคล้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาท่านสามารถเข้าถึงความรู้ของหน่วยงานได้สะดวก รวดเร็ว โดยผ่านระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ท่านมีการแจ้งเวียน หนังสือคำสั่ง กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือข่าวสารต่างๆที่เป็นความรู้ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ท่านมีการจัดเก็บข้อมูล ความรู้ เอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานไว้ในที่เดียวกันหรือเป็นหลักแหล่งในการค้นหา (ค่าเฉลี่ย 4.02) ท่านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานและผู้สนใจได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ อยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

2.6 ระดับการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องต่างๆที่ได้จากการประชุมให้กับผู้ร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อสร้างเครือข่ายความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ท่านสนับสนุน ส่งเสริมนำความรู้ต่างๆไปเผยแพร่ให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานทราบ เพื่อแลกเปลี่ยนและสร้างเครือข่ายความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ท่านสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้เข้ารับการเรียนรู้ อบรม หรือสัมมนากับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ท่านมีโอกาสได้สรุป และได้เผยแพร่แนวคิดความรู้ที่ได้รับให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และให้เพื่อนร่วมงานทราบภายหลังจากอบรม ประชุม สัมมนา (ค่าเฉลี่ย 3.89) ท่านสนับสนุน หรือจัดให้มีการสอนงานแบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้ทักษะ และประสบการณ์ที่มากกว่าให้กับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า (ค่าเฉลี่ย 3.88)

2.7 ระดับการจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความคิด

เห็นด้านการเรียนรู้ในระดับมาก คือ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์หรือบูรณาการ เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ท่านนำความรู้ที่ได้รับจากบุคลากรในหน่วยงานมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ท่านได้นำข้อมูลความรู้ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ท่านมีการส่งเสริมให้เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใหม่ มาถ่ายทอดภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

3.1 ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ ข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ท่านมีความผูกพันและเจตคติที่ดีต่อหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.65) ท่านปฏิบัติตามนโยบายการประหยัดพลังงานอย่างเคร่งครัด เช่น ปิดไฟ-ปิดไฟ ปิด-ปิดแอร์ ในช่วงเวลาที่กำหนด และมีการใช้กระดาษอย่างประหยัด (ค่าเฉลี่ย 4.62) ท่านมีการส่งเสริมให้เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ท่านได้นำความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

(ค่าเฉลี่ย 4.57) ท่านมีความเชื่อมั่นในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

3.2 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ ข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ท่านมีทักษะประสบการณ์ในการปรับกระบวนการทำงานให้งานประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.56) งานที่ท่านปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ท่านมีความสามารถเฉพาะตัวในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

3.3 ด้านปริมาณงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ ข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือท่านได้รับมอบหมายภาระงานตามปริมาณที่เหมาะสม และ งานที่ท่านปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ปริมาณที่ท่านปฏิบัติสำเร็จตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสมดุลกับภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

3.4 ด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายข้อ ข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือท่านจัดลำดับของงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.92) หน่วยงานของท่านมีแผนการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.82) หน่วยงานของท่านมีแผนลดขั้นตอนการทำงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ค่าเฉลี่ย 4.79) ท่านอุทิศเวลาที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ จนงานแล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.73) หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเร็วขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.64)

3.5 ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ข้อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ท่านได้รับการฝึกอบรมให้ทำงานอย่างถูกต้องก่อนลงมือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.87) ท่านมีการตรวจสอบงาน ประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆโดยหาสาเหตุและแนวทางปรับปรุงแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 4.73) หน่วยงานของท่านมีแผนภูมิแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.55) หน่วยงานของท่านกับภาระงานตามกรอบอัตรากำลัง (ค่าเฉลี่ย 4.49) หน่วยงานของท่านมีการออกแบบวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.44)

สรุปผล

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายงานพบว่าด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ด้านการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าด้านเวลาของการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการ/กระบวนการดำเนินงาน ด้านต้นทุนของการดำเนินงาน ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.1 ระดับการจัดการความรู้ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับเห็นด้วยในภาพรวม มาก จำนวน 5 ด้าน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากจากเห็นด้วยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีแนวทางให้ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและมีคู่มือในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นันทภัทร์ จันทรสว่าง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย พบว่าการจัดการความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย หน่วยงานต้นสังกัดของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อศึกษานครสวรรค์ มีนโยบายแนวทางให้ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ อีกทั้งยังสนับสนุนให้ผู้บริหารและบุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง โดยการเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้จากองค์กรในหน่วยงานเอง และจากการได้รับความรู้จากนอกองค์กรด้วย อาทิเช่น การอบรม การประชุม

การสัมมนาทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้จากโครงการที่เสนอขออนุมัติและแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

1.2 การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการประมวลและกลั่นกรองส่งผลในภาพรวมโดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สอดคล้องกับกรรณก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพุดผิคุณ (2548) ที่กล่าวว่าหน่วยงานราชการ ที่เต็มไปด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายทางความคิด ประสบการณ์ และความรู้ ซึ่งเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้ร่วมมือในการสร้างและใช้ความรู้โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างเหมาะสม

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรอุทิศเวลาให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถจนงานเสร็จตามระยะเวลาและตามแผนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง พบว่า ด้านเวลาของการปฏิบัติงานผลการวิจัยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 5 มหาวิทยาลัยมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีการลดขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนมาเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ต้องการให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญในการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กร มีการจัดประชุมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเห็นความสำคัญ

1.2 ควรสร้างและพัฒนาระบบการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถใช้เครือข่ายร่วมกัน

1.3 ควรนำการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานและเป็นวัฒนธรรมของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน

1.4 นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนางานด้านการจัดการความรู้และด้านการปฏิบัติงาน

1.5 บุคลากรทุกคนควรมีส่วนในการนำผลงานด้านการจัดการความรู้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือความดีความชอบ

1.6 ร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายการจัดการความรู้เพื่อให้ผลการจัดการความรู้ที่ได้ออกมาในทิศทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาประเด็นอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการ

บรรณานุกรม

- กรกนก ทิพรสและพิชัย ตั้งภิญโญพุดผิณ. (2545). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพมหานคร:เท็กซ์ แอนด์เจอร์ นัลพับลิเคชั่น,
- จุฑามาศ อินตรา. (2564). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการใน หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม*. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(12), 275-286.
- นันทภัสร์ จันทร์สว่าง. (2559). *การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). แก้ไขเพิ่มเติม กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์เอ็กซ์ เพรส.
- สมจิตร สุวรักษ์. (2554). *การจัดการศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.hii.or.th/haii/wp-content/uploads>.