

**การพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข**
Developing knowledge management to increase the work efficiency of personnel
Department of Health Service Support Ministry of Public Health

สินีนารถ สิริมานะเจริญชัย และ รศ.ชฎาพร ทีฆาอุตมากร
โครงการ IT-Smart คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sineenat Sirimanacharoenchai , Assoc. Prof. Chadaporn Teekauttamakorn
6414193028@rmail.ru.ac.th, chadapornteeka@gmail.com
M.B.A. for IT-Smart Program, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้ 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข 3) ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) จำนวน 400 คน รูปแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าการถดถอยพหุคูณ เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า

1) การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน จากค่าเฉลี่ยสูงสุดลงไป ได้แก่ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และด้านการบ่งชี้ความรู้ ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณา รายด้านจากค่าเฉลี่ยสูงสุดลงไป ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านคุณภาพงาน ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

2) การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าระดับความสัมพันธ์สูงสุด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.781 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข โดยด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และด้านการเรียนรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) แนวทางที่เหมาะสมพบว่า บุคลากรควรมีโอกาสได้มีการพัฒนาตนเอง โดยการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้วยตนเอง และเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ การเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำความรู้มาแบ่งปันแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในองค์กร

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ , ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

Abstract

The objectives of this research are to study 1) the level of knowledge management 2) the level of performance of personnel in the Department of Health Service Support, Ministry of Public Health 3) The relationship of knowledge management to work efficiency of Department of Health Service Support personnel , Ministry of Public Health.

The sample population used in this research includes civil servants, permanent employees, government employees. and contract services Under the Department of Health Service Support , Ministry of Public Health (central office) , number of 400 people. The research design was quantitative. The research consisted of an opinion questionnaire with a 5-level evaluation scale. Statistics used in data analysis included percentages, averages, and standard deviations. Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of the study found that

1) The overall level of knowledge management of personnel in the Department of Health Service Support was at a high average level. When considering the dimensions of knowledge management. The highest average scores were found in the following dimensions: creation and acquisition of knowledge, systematic knowledge management, access to knowledge, processing and filtering of knowledge, learning, sharing and exchanging knowledge and knowledge identification, respectively. The overall level of performance of personnel in the Department of Health Service Support was also at a high level. When considering the dimensions of performance, the highest average scores were found in the following dimensions: speed of work, quality of work, efficiency of resources, and quantity of work.

2) Knowledge management is positively correlated with operational efficiency. has the highest level of relationship The correlation coefficient (r) is equal to 0.781, with statistical significance at the 0.01

3) The dimensions of knowledge management that affect the performance of personnel in the Department of Health Service Support, Ministry of Public Health, are identification of knowledge, creation and acquisition of knowledge, systematic knowledge management, and learning. These dimensions are statistically significant at the 0.01 level.

4) The appropriate measures found are that personnel should have opportunities to develop themselves by creating and acquiring knowledge on their own, attending training to increase their knowledge and learning, using modern technology to support their work to be efficient, and sharing and exchanging knowledge to create knowledge in the organization.

Keywords: knowledge management, performance, personnel in the Department of Health Service Support, Ministry of Public Health.

บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หน่วยงานราชการ มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้ภาครัฐ และยกระดับไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” หน่วยงานราชการจึงเห็นความสำคัญเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่มีอยู่ โดยนำเอาการจัดการความรู้ (Knowledge Management-KM) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความสำเร็จขององค์กร ผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้ภายในองค์กร ขั้นตอนการจัดการความรู้ รวมถึงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และปัจจัยซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จ สร้างวิสัยทัศน์ ปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้สามารถเรียนรู้ร่วมกันกับผู้อื่นและปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จต่อไป ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร คือ ไม่มีความยั่งยืน ขาดการแบ่งปันความรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้ ควรมีการเก็บความรู้ที่สามารถถ่ายทอดการค้นคว้าศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ให้องค์กรมากที่สุด

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการจัดการความรู้ภายในองค์กรมากขึ้น โดยการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างจริงจัง ทั้งการนำองค์ความรู้จากประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเคยเกิดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และสามารถก้าวข้ามผ่านอุปสรรคนั้นมาได้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้เรียนรู้อย่างทั่วถึง เพราะจริง ๆ แล้วภายในองค์กรมีแหล่งความรู้มากมาย สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กร ทั้งนี้จากการรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ในองค์กรประจำปีงบประมาณ 2565 ทำให้ทราบว่าแต่ละหน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ยังขาดกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดการความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข และกำหนดแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

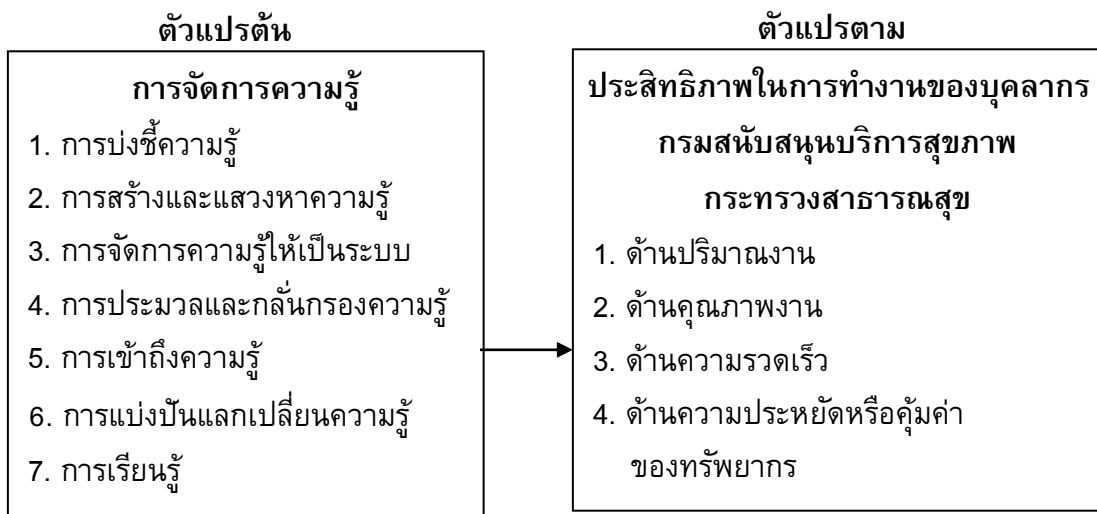
1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และประสิทธิภาพของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
4. เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ให้บุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดของสำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และปรับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Prowman มากำหนดเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วย ประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรภายในส่วนกลาง ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ (ส่วนกลาง) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 759 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2566 ระยะเวลา 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย

1. แนวคิดทฤษฎี การจัดการความรู้ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้
2. แนวคิดทฤษฎี ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎี การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด โดยมีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย วัดค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถาม ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามงานวิจัย ผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยของ IOC มากกว่า 0.5 จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบความเที่ยงตรงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ผล

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบทดสอบ โดยวัดค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธี Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.967 ความน่าเชื่อถือในแต่ละด้าน ดังนี้ การจัดการความรู้ เท่ากับ 0.947 และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เท่ากับ 0.920

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการศึกษาจากการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และค่าการถดถอยพหุคูณ (Enter-Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.3 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 3 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.8 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.8 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสบการณ์ที่พบมากที่สุด คือ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คือ ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมา คือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมา คือ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมา คือ 26 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10 และน้อยที่สุด คือ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5

2. ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จากการวิเคราะห์พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.69 ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ คิดเป็นร้อยละ 3.66 ด้านการเข้าถึงความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.63 ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.60 ด้านการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.57 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.45 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบังคับใช้ความรู้ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.26 ตามลำดับ

3. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จากการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 3.78 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ คิดเป็น

ร้อยละ 3.77 ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 3.70 ส่วนระดับที่น้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณ คิดเป็นร้อยละ 3.66

4. ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวม การจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.781$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

ตารางที่ 1 สรุปสมมติฐานข้อที่ 1 การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ประสิทธิภาพของบุคลากร			
	ด้านปริมาณ	ด้านคุณภาพ	ด้านความรวดเร็ว	ด้านความประหยัดและคุ่มค่าของทรัพยากร
1. การบ่งชี้ความรู้	×	✓	✓	×
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	×	✓	✓	✓
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	✓	×	×	✓
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	×	×	×	×
5. การเข้าถึงความรู้	×	×	×	×
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	×	✓	×	×
7. การเรียนรู้	×	×	×	×

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง มีอิทธิพล

เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่มีอิทธิพล

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 ด้านการบ่งชี้ความรู้ และด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.4 ด้านการจัดการความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากรของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐานข้อที่ 2 การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน

การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน	ประสิทธิภาพของบุคลากร			
	ด้านปริมาณ	ด้านคุณภาพ	ด้านความรวดเร็ว	ด้านความประหยัดและคุ่มค่าของทรัพยากร
1. การบ่งชี้ความรู้	✓			
2. การสร้างและแสวงหาความรู้				✓
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ		✓		
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้		✓		
5. การเข้าถึงความรู้				✓
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	✓			
7. การเรียนรู้				✓

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สัมพันธ์กันมากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน ทุกด้าน โดยในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r=.781$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์มากที่สุดเป็นรายคู่ พบว่า

ด้านการบ่งชี้ความรู้ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดกับด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.493$)

ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดกับด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.754$)

ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดกับด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.703$)

ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดกับด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.697$)

ด้านการเข้าถึงความรู้ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดกับด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.673$)

ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดกับด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.622$) ด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดกับด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.696$)

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข สามารถอภิปรายผลของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.3 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.3 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 3 ระดับ การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.8 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.8 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสบการณ์ที่พบมากที่สุด คือ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คือ ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมา คือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมา คือ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12 รองลงมา คือ 26 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10 และน้อยที่สุด คือ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5

2. ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จากการวิเคราะห์พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.69

2.2 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ คิดเป็นร้อยละ 3.66

2.3 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านการเข้าถึงความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.63

2.4 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.60

2.5 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.57

2.6 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 3.45

2.7 ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านการบ่งชี้ความรู้ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จากการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

3.1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 3.78 ค่าเฉลี่ยสูงสุด

3.2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.77

3.3 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 3.70

3.4 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ด้านปริมาณ คิดเป็นร้อยละ 3.66 อยู่ในระดับที่น้อยที่สุด

4. การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และด้านการเรียนรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน ในภาพรวม การจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=0.781$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการเรียนรู้ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งองค์กรควรมีแนวทางการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความเข้าใจและยอมรับในกลุ่มของบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดกระบวนการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 จัดทำแผนพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เพราะการจัดการความรู้ควรเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคลากรทุกคน ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร

ในองค์กร บ่งชี้ความรู้ เข้าถึงความรู้ และแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อเป็นการพัฒนา ศักยภาพทั้งบุคลากร โดยทำให้ทุกคนเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ ตลอดจนเกิด วัฒนธรรมองค์กรที่ดี เพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร ภายในส่วนกลาง ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เท่านั้น ผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะให้การทำวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนภูมิภาคด้วย

2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามการวิจัยและสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ อินตรา. (2564). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการใน หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(2), 275-286.
- ชญาณิต ปลื้มอุดม. (2557). ความรู้และการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิเด็กของประชาชนในจังหวัด สมุทรปราการ. ปรินญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลาธร แสงถนอม. (2563). การจัดการความรู้และบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์
- นันท์ณภัทร์ จันทร์สว่าง. (2559). การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย. ปรินญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พระสอนสิน ปญญาโวโร. (2563). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ, 3(1), 57-67.
- รุ่งอรุณ รั้งรองรัตน์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาการศึกษาระดับพื้นฐาน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปรินญญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรี สกลเศรษฐ. (2561). การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ. ปรินญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุจิตรา สาหา. (2563). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุพัตรา โคตะวงศ์, นิमित มั่งมีทรัพย์. (2562). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน วิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. วารสาร มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 2, 55-72.
- อาทิตยา คงเมือง. (2566). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลในอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี. ปรินญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.