

การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้
บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
THE STUDY OF INTERNAL ORGANIZATION FACTORS AFFECTING THE SUCCESS OF
KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS OF ACADEMIC PERSONNEL AND ACADEMIC
PERSONNEL SUPPORT, SUANSUNANDHA RAJAPHAT UNIVERSITY

ยัชมี เจ๊ะเต๊ะ¹ พรเมษฐ์ แสงอ่อน² และ วิลัยลักษณ์ รักบำรุง³

Yasmee Cheteh, Poramet Saeng-on and Wilailuk Rakbumrung

Article History

Received: 17-03-2023; Revised: 21-07-2023; Accepted: 24-07-2023

<https://doi.org/10.14456/issc.2024.3>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 315 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายได้ร้อยละ 46.80 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ผู้วิจัยอธิบายในรูปแบบของคะแนนดิบ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้มากที่สุดคือ ปัจจัยการวัดผลและการประเมินผล (ค่า $B = .378$, Sig. = .000) รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร (ค่า $B = .217$, Sig. = .000) ปัจจัยการสนับสนุน

¹นักศึกษานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Master's degree, College of Innovation and Management, SuanSunandha Rajabhat University

Email: S63463829050@ssru.ac.th *Corresponding author

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Asst. Prof., Ph.D, College of Innovation and Management, SuanSunandha Rajabhat University

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Asst. Prof. Ph.D, College of Innovation and Management, SuanSunandha Rajabhat University

ของผู้บังคับการ (ค่า $B = .177$, Sig. = .000) ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่า $B = .115$, Sig. = .000) และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร (ค่า $B = .088$, Sig. = .017) ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ค่า $B = -.048$, Sig. = .081)

คำสำคัญ: ปัจจัยภายในองค์กร, ความสำเร็จ, กระบวนการจัดการความรู้

ABSTRACT

The purpose of this research was to the study of internal organization factors affecting the success of knowledge management process of academic personnel and academic personnel support, suansunandha rajaphat university. This was quantitative research that, collect data with a sample of 315 cases were drawn from the academic personnel and the support academic personnel of Suan Sunandha Rajabhat University, using a simple random sampling method. The statistical methods used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and hypotheses test by multiple regression analysis.

The research result finds that:

The results of this research indicated that the organization factors affecting the success of knowledge management process, of academic personnel and academic personnel support, suansunandha rajaphat university. The statistically significant level of 0.05, that can predicts 46.80 percentage, when testing independent variables affecting dependent variables. In the form of raw scores, we found that the most predictive variables were measurement and evaluation factors ($B = .378$, Sig. = .000), followed by organizational structure factors ($B = .217$, Sig. = .000), organizational leadership support factors ($B = .177$, Sig. = .000), information technology factors ($B = .115$, Sig. = .000), and organizational culture factors ($B = .088$, Sig. = .017). Suan Sunandha Rajabhat University: Performance motivation factor ($B = -.048$, Sig. = .081)

Keywords: Internal Organization Factors, Success, Knowledge Management Process

1. บทนำ

ในโลกปัจจุบันในยุคที่มีอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ได้นำมาหลายๆ ประเทศเข้าสู่โลกยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ซึ่งนักวิชาการด้านการบริหารจัดการคนสำคัญของโลก ดรักเกอร์ ได้กล่าวไว้ว่า “ในยุคนี้ความรู้คือทรัพยากรที่มีค่าที่สุด” (Peter Drucker, 1995) ทุกองค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของความรู้ และนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจ และช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (เอกลักษณ์ เอี่ยมประดิษฐ์, 2562)

สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ด้วยการจัดการความรู้ เนื่องจากการจัดการความรู้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้สัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น โดยนำความรู้ต่างๆ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งการจัดการความรู้สามารถนำมาใช้ในองค์กร

ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการรวบรวมจัดระเบียบ วิเคราะห์แบบบูรณาการ การวางแผนเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ด้วยการกำหนดแผนกลยุทธ์อย่างมีมาตรฐาน มีการสร้างกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการสร้างคลังความรู้ ในการจัดระบบอย่างเป็นหมวดหมู่เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (สุทธิพร สายทอง, 2559) และจะต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประเทศต่างๆ ในโลกต้องเผชิญกับระบบเศรษฐกิจโลกที่มีการแข่งขันอย่างเสรีและไร้พรมแดนนำมาสู่การก้าวเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of things) ซึ่งอุปกรณ์ต่างๆ มีโปรแกรมใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่งผลให้ปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50 ของประเทศในแถบเอเชีย (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

บุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการ การจัดการความรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยอันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย การระบุนโยบาย การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย การกำหนดแนวปฏิบัติปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งผู้นำควรสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างผู้นำ ผ่านการให้ความเคารพและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้นำต้องเคารพและต้องเชื่อถือความจริงใจของอีกฝ่ายหนึ่ง (พระพรหมบัณฑิต, 2557) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นอีกองค์การหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาองค์การสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ตลอดมาในหลายๆ ส่วน ประกอบด้วย การจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปี การจัดวางระบบการบริหารจัดการความรู้ และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรเพื่อให้บุคลากรในหน่วยได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะแห่งการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น โดยจากผลการดำเนินการที่ผ่านมายังพบประเด็นปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรในด้าน การสนับสนุนของผู้นำองค์กรโครงสร้างองค์กรวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดผลและการประเมินผล (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2555)

จากความสำคัญปัญหาและความต้องการข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการจัดการความรู้และสร้างการเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำผลวิจัยไปปรับใช้เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้นำองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการวัดผลและการประเมินผลส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

4. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

Nonaka และ Takeuchi (1995). กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่ที่ต่อเนื่อง และเผยแพร่ความรู้ที่ได้นั้นไปยังทุกภาคส่วนขององค์กร อันจะนำไปสู่การนวัตกรรมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี ระบบ ฯลฯ สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในทุกภาคส่วนขององค์กรที่อาจจะกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารต่างๆ มาพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งบุคลากรยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถแข่งขัน ซึ่งสรุปได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้จะเป็นการทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมามากมายจากการเรียนรู้ของบุคลากรในการเพิ่มพูนความรู้ที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้น และถูกนำไปใช้เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่สิ้นสุด ดังนั้นองค์กรต้องมั่นใจว่าจะต้องบูรณาการกันทุกองค์ประกอบของการจัดการความรู้ เพื่อให้วงจรแห่งการเรียนรู้สามารถหมุนได้อย่างต่อเนื่อง กระบวนการจัดการความรู้ มีการจำแนกที่แตกต่างกันแล้วแต่องค์กรใดจะเห็นความสำคัญของขั้นตอนใดในแต่ละกระบวนการเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาบุคคลและองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งมากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้นำองค์กร

Koontz และ Wehrich (1988) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพล หรือกระบวนการในใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดหมายของกลุ่ม สอดคล้องกับ รุ่งริศมี บุญดาว (2559) ได้กล่าวไว้ว่า ในองค์กรหนึ่งนั้นมีบุคลากรทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีการแบ่งงานตามสายงาน เช่น จากผู้บังคับบัญชา มีผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยผู้บริหารองค์กรจะมีความรับผิดชอบดังนี้ การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์ในการบริหารองค์กร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร

บุญดี บุญญากิจ และคนอื่น ๆ. (2547) ได้กล่าวไว้ว่า โครงสร้างองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีแผนกลยุทธ์เพื่อการจัดการความรู้ที่ดี ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และพนักงานในทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ก็ตาม กิจกรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้อาจดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นนั้น ถ้าขาดโครงสร้างหรือระบบรองรับสำหรับบุคลากรในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างสะดวก โครงสร้างที่กล่าวถึงนี้อาจจะสามารถเป็นทั้งสิ่งที่จับต้องได้หรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้นอกจากนั้นแล้วผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงโครงสร้างของหน่วยงาน หรือบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้ว่าควรเป็นไปในรูปแบบใดสุดท้ายคือระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเช่นระบบการประเมินผลงาน และระบบการยกย่องชมเชยและให้รางวัลที่ต้องเอื้อต่อการจัดการความรู้ขององค์กร และสอดคล้องกับดินทร์ พานิช (2550) กล่าวว่า โครงสร้างองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ที่ชัดเจน เป็นต้น

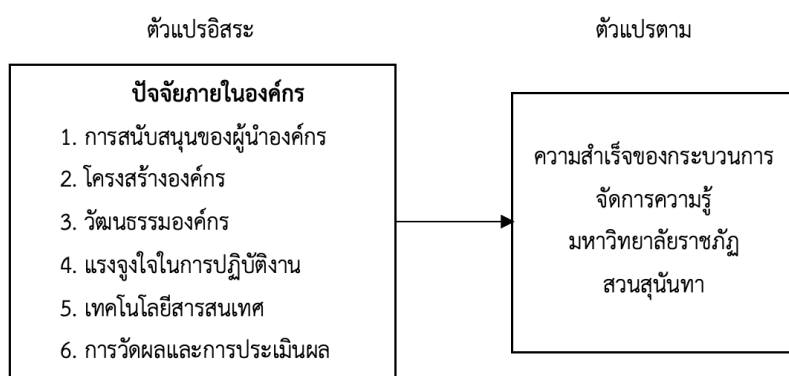
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดผลและการประเมินผล

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ (2548) กล่าวว่า การวัดผลของการบริหารจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรทราบถึงสถานะปัจจุบัน การดำเนินการมีความคืบหน้าเพียงใด และได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่อย่างไร ทำให้องค์กรสามารถทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้ได้ เช่น 1) การวัดและประเมินทรัพยากรเชิงปัญญา 2) การหาความเชื่อมโยงระหว่างผลตอบแทนการลงทุนกับความรู้ขององค์กร 3) ความเชื่อมโยงระหว่างความรู้ความสามารถในตัวบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับผลกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อใช้ในการพิจารณาคุณค่าโดยวิธีดำเนินการต้องมีหลักเกณฑ์นำเชื่อถือ

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,481 คน (ข้อมูลจากเว็บไซต์ฝ่ายบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 315 ราย จากฐานข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2563 ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 เพื่อคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 315 คน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทำการสุ่มตัวอย่างจากกรอบตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมทางสถิติจัดทำตารางเลขสุ่ม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ ผ่านทางอีเมลและไลน์ให้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ ผ่านทางอีเมลและไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เมื่อเก็บข้อมูลเสร็จผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และติดตามจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ คือ 315 ราย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ที่มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open-Ended) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

7. ผลการวิจัย

ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 70.16 และ เพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.84 โดยมีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 49.52 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 ทั้งนี้อยู่ในสายงาน ประเภทสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 60.95 และส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60

ผลการวิจัยปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

Coefficients

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.319	.133		2.393	.017*
X _{2.6} ปัจจัยการวัดผลและการประเมินผล	.378	.036	.421	10.440	.000*
X _{2.2} ปัจจัยโครงสร้างองค์กร	.217	.038	.239	5.770	.000*
X _{2.1} ปัจจัยการสนับสนุนของผู้นาองค์กร	.177	.043	.186	4.143	.000*
X _{2.5} ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ	.115	.028	.149	4.092	.000*
X _{2.3} ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร	.088	.037	.109	2.406	.017*
X _{2.4} ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	-.048	.027	-.067	-1.752	.081
R = .876 R ² = .768 Adjusted R ² = .764					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้นาองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. = 0.000 Beta = .186 ยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. = 0.000 Beta = .239 ยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. = 0.017 Beta = .109 ยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. = 0.081 Beta = -.067 ไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. = 0.000 Beta = .149 ยอมรับสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการวัดผลและการประเมินผลส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า มีค่า Sig. = 0.000 Beta = .421 ยอมรับสมมติฐานที่ 6

โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.421(X_{2.6}) + 0.239(X_{2.2}) + 0.186(X_{2.1}) + 0.149(X_{2.5}) + 0.109(X_{2.3})$$

8. อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า การวัดผลและการประเมินผล โครงสร้างองค์กร การสนับสนุนของผู้นาองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ และ วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านการวัดผลและการประเมินผลส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามาก

ที่สุดอาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดการความรู้อยู่เสมอ และมีการตรวจประเมินผลติดตามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จึงทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งน่าจะเป็นสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี บุญเรืองและศราวุธ สังข์วรรณะ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านวัดผลและประเมินผลส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสาวตรี สกลเศรษฐ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สามารถอธิบายได้ว่า การวัดผลและการประเมินผลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้สามารถวัดได้ว่าบุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้และมีการเรียนรู้มีการพัฒนาองค์ความรู้สำหรับการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการตั้งแต่การติดตามและประเมินผลในการจัดการความรู้ รวมถึงการจัดตั้งกลุ่มงานพัฒนาบุคลากรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนการติดตามการดำเนินงานกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมทุกครั้ง ผู้รับผิดชอบกิจกรรมต้องมีการประเมินผลทุกครั้ง เพื่อเป็นการรับรู้ผลสรุปจากการจัดกิจกรรม และสุดท้ายคือการนำผลจากการจัดกิจกรรมมาดำเนินการสร้างแผนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ด้านโครงสร้างองค์กร การสนับสนุนของผู้นำองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามลำดับรองการวัดผลและการประเมินผล เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีโครงสร้างบุคลากรและระบบงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรมีระบบการติดต่อประสานงานและการสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่ดี อาจเป็นเพราะผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จึงทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ โดยการให้อิสระในการคิดและการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรติมา ปลั่งกลาง (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการจัดการความรู้บุคลากรสายวิชาการของศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กร มีระดับการส่งผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการแบ่งงานความรับผิดชอบตามความเหมาะสมและความสามารถมีระดับการส่งผลสูงสุดรองลงมาคือ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการความรู้โดยตรง มีระบบการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และ มีการแต่งตั้งบุคลากรรับผิดชอบการจัดการความรู้โดยตรง มีระดับส่งผลต่ำสุด และปัจจัยการสนับสนุนของผู้นำองค์กร พบว่า มีระดับการส่งผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการกำหนด นโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์และทิศทางการจัดการความรู้ มีระดับการส่งผลสูงสุด รองลงมาคือ ส่งเสริม อำนาจความสะดวกด้านการจัดการความรู้ และ ชี้นำและทำความเข้าใจกับบุคลากร เรื่องการจัดการความรู้ มีระดับส่งผลต่ำสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี บุญเรืองและศราวุธ สังข์วรรณะ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับหน่วยงานให้บุคลากรรับทราบอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และปัจจัยการสนับสนุนของผู้นำองค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถสื่อสารและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กำหนดทิศทางที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ เป้าหมายของการจัดการความรู้เป็นแผนงานและจัดกิจกรรม เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในหน่วยงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย 4.02

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามลำดับรองจากโครงสร้างองค์กร การสนับสนุนของผู้นำองค์กร อาจจะเป็นเพราะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่คอยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่ายสะดวก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วย

ให้องค์กรและบุคลากรมีความรอบรู้และเกิดการเรียนรู้อีกทั้งสามารถจัดเก็บข้อมูลและความรู้ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ฯ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพทันสมัยพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของสาวตรี สกลเศรษฐ (2561) ได้ทำวิจัยเรื่องการจัดการความรู้ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด อันเนื่องมาจากสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้มีโครงสร้างพื้นฐานของสารสนเทศ (IT Infrastructure) ที่มีประสิทธิภาพ มีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถค้นหาความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยความรวดเร็ว และมีระบบฐานข้อมูลที่สามารถจัดเก็บความรู้เป็นระบบและทันสมัย ช่วยในการแสวงหาความรู้จากแหล่งใหม่ๆ ทำให้เกิดการเข้าถึงความรู้ ช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งหากไม่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ย่อมถือได้ว่าองค์กรนั้นจะไม่สามารถเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิกร ตานะโก (2558) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษากรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยประการสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในหน่วยงาน กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยอย่างมาก เป็นเครื่องมือของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาทักษะความรู้ต่างๆ ของบุคลากรในองค์กรมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีในแง่การบริหารงานต่างๆ ให้สะดวกและคล่องตัวขึ้น เป็นการสร้างองค์การให้เติบโตและมีความได้เปรียบในการแข่งขันระหว่างหน่วยงานต่อไปในอนาคต

4. ด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามลำดับรองจากเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอยู่ตลอด ซึ่งการส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันนั้น ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควิชา มิ่งมิตร (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐบาลไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ของรัฐบาล คือ ภาวะผู้นำ/ผู้นำในการจัดการความรู้ ส่วนกลุ่มปัจจัยสำคัญรองลงมา คือ กลยุทธ์องค์กร วัฒนธรรมองค์กร การสร้างเครือข่าย โครงสร้างองค์การและแรงจูงใจ และกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดมาตรวัด และกระบวนการการศึกษาครั้งนี้ถือเป็นปฐมบทในการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐบาลซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ในหน่วยงานอื่นๆ ได้ต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิกร ตานะโก (2558) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษากรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า วัฒนธรรมเสมือนปัจจัยอื่น ๆ ที่มีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างไม่หยุดนิ่ง ด้วยวัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อการจัดการความรู้ในแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เห็นได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้เพิ่มเติมที่ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เปิดโอกาสให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ระดับความคิดอย่างเต็มที่ ด้วยบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีพร้อมทำงานเชิงรุก พร้อมความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจอย่างดี ปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีต่อการดำเนินงานการจัดการความรู้ผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างสนุกสนานจนบุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่ามีความสุขและภูมิใจอย่างมากในการจัดการความรู้เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้ให้บริการนำสู่ภาพลักษณ์และความพึงพอใจที่ดีต่อหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด

5. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เนื่องจากองค์กรไม่ค่อยมีการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนพิเศษให้แก่บุคลากรอาจไม่ค่อยให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่คิดค้นองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งหากมีการให้รางวัลหรือสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอาจจะทำให้บุคลากรอยากจะมี

การเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความรู้มากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งจากผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงภา เสมทับ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ด้านการจูงใจส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เนื่องจากผู้บริหารในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา เข้าใจและเอาใจใส่ต่อบุคลากรทุกคนอย่างทั่วถึง สร้างความตระหนักและให้สมาชิกเห็นความสำคัญของตนเองเพื่อให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ให้ความไว้วางใจให้เกียรติ ยอมรับต่อบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากร รวมถึงให้โอกาสในการฝึกอบรมศึกษาดูงาน และมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติอย่างมีอิสระ และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคภูมิ มิ่งมิตร (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐสภาไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ของรัฐสภา คือ ภาวะผู้นำ/ผู้นำในการจัดการความรู้ ส่วนกลุ่มปัจจัยสำคัญรองลงมา คือ กลยุทธ์องค์การ วัฒนธรรมองค์การ การสร้างเครือข่าย โครงสร้างองค์การและแรงจูงใจ และกลุ่มปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดมาตรวัด และกระบวนการการศึกษาครั้งนี้ถือเป็นปฐมบทในการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐสภาซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ในหน่วยงานอื่นๆ ได้ต่อไป

9. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ได้องค์ความรู้ใหม่ด้านการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงคลังความรู้ หรือแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรได้ง่าย เกิดการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน และเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรให้มีความราบรื่น อีกทั้งยังสร้างโอกาสในการแข่งขัน และทำให้บุคลากรและองค์กรประสบความสำเร็จมากขึ้น

10. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ด้านวิชาการ

1. ปัจจัยการวัดผลและการประเมินผล มหาวิทยาลัยควรมีการติดตามและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีการสอบถามข้อสงสัยจากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่นๆ นอกหน่วยงานเพื่อนำมาแก้ปัญหาในการทำงาน รวมทั้งควรมีบุคลากรที่สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและจากประสบการณ์มาสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่และปรับใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อเผยแพร่ความรู้ภายในองค์กรและในทุกส่วนงานอย่างทั่วถึง
2. ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยการสนับสนุนของผู้นำองค์กร มหาวิทยาลัยควรกำหนดทิศทางที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ เป้าหมายของการจัดการความรู้เป็นแผนงาน และผู้บริหารควรมีการส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวกด้านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือชุมชนแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
3. ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศให้บุคลากรสามารถเชื่อมโยงและสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงรวดเร็วที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดการความรู้มากที่สุด
4. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร มหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจวิธีการจัดการความรู้ มีความกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันอย่างอยู่ตลอด
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ควรมีการยกย่องและให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่คิดค้นองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจและกำลังใจให้แก่บุคลากรอยากจะทำพัฒนางานมากขึ้น

ด้านนโยบาย

1. เสนอให้มีปรับใช้กระบวนการจัดการความรู้ในบุคลากรให้มากขึ้นโดยมีการฝึก ปฏิบัติบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ในด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาส่งเสริมให้เข้มแข็งขึ้น

2. ควรจัดอบรมโครงการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น ผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามตัวชี้วัดหรือนโยบายองค์กร

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เนื่องจากกระบวนการจัดการความรู้ต้องอาศัยความร่วมมืออย่างเข้มแข็งของบุคลากรในหน่วยงาน โดยทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของการจัดการความรู้ จะเป็นส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในแต่ละหน่วยงานได้

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน โดยเชิงเปรียบเทียบผลของการนำแนวคิดการจัดการความรู้กับหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อความเข้าใจถึงความคุ้มค่าอย่างแท้จริงในการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้

รายการอ้างอิง

- กาญจนาพร พันธเทศ. (2560). *วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงนภา เสมทับ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- ธรร สุนทรายุทธ. (2553). *การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา : หลักการ การประยุกต์ และกรณีศึกษา*. เนติกุลการพิมพ์.
- ภาคภูมิ มิ่งมิตร. (2560). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ของรัฐบาล. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 9(1), 22-34.
- บุญดี บุญญาภิ และคนอื่น ๆ. (2547). *การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2550). *การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฝ่ายบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2555, 23 กุมภาพันธ์). *กรอบภาระงานและอัตรากำลัง*. <https://personnel.ssu.ac.th/useruploads/files/20170911/78ee9f0ab734280b4719b2a18cf3cfa78a5a891f.pdf>
- พระพรหมบัณฑิต. (2557). *ธรรมราชา*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพงษ์ศักดิ์ สุนตมโน (เกษงศรีรอด). (2561). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- รุ่งรัตน์ บุญดาว. (2559). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล*. ลักกี้บุ๊คส์.
- รติมา ปลั่งกลาง. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการจัดการความรู้บุคลากรสายวิชาการของศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- วรัญญา ชื่นชม. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 12. [ค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุทธิพร สายทอง. (2559). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกลุ่มภาคเหนือตอนบน.
วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 8(2), 13-30.
- สุมาลี บุญเรือง. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วารสารมจรสังคมศาสตร์
ปริทรรศน์, 6(4), 1-13.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557. สำนักงาน
คณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. (2548). การจัดการความรู้. โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด.
- สาวิตรี สกลเศรษฐ. (2561). การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. [วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สันจุฑา ชมภูษ. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของ
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อิทธิกร ตานะโก. (2558). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษากรณีศึกษา :มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
[วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกลักษณ์ เอี่ยมประดิษฐ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัด
นครปฐม. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Koontz and Weihrich. (1988). *KM Leadership*. <http://kmladership.weebly.com/>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford University Press.