



การจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการทหารภายใน
สังกัดสำนักงานอัยการภาค 2

สวรินทร์ สุชีชล

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
ปีการศึกษา 2563

การจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการ
ภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2

KNOWLEDGE MANAGEMENT OF PARCEL INSPECTOR : A CASE
STUDY OF THE INTERNAL ADMINISTRATIVE STAFF UNDER
THE OFFICE OF PUBLIC PROSECUTORS, REGION 2

นางสาวสวรินทร์ สุชีล¹ อาจารย์ ดร.สุรภา ไถ่บ้านกวย²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เรื่องการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 และ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 ข้าราชการอัยการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 มีประชากรทั้งหมดจำนวน 555 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 406 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ในการกระจายแบบสอบถามผ่านออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test สถิติ F-test (ANOVA) การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 อายุ 31-40 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61 ประเภทตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.03 และประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ 2 – 5 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19 พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.49) และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ และ (2) ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ ด้านเพศ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ผู้ตรวจรับพัสดุ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 20 สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มีการจัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่างกัน เว้นแต่ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการเรียนรู้
ที่ไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ ด้านประเภทตำแหน่งงาน และด้านประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ มีการ
จัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

This research study on the knowledge management of the receiving inspectors : a case study of the internal administrative servants under the Office of the Public Prosecutor, Region 2, aims (1) to study the level of opinions on the knowledge management of the receiving inspectors : a case study. Internal Administrative Officers under the Office of Public Prosecutors, Region 2 and (2) to study the differences between personal factors and knowledge management of the receiving inspectors : a case study of internal administrative officials Office of Public Prosecutor Region 2 The internal administrative bureaucracy under the Office of the Public Prosecutor Region 2 had a total population of 555 people and the sample used in the study. The number of 406 people by means of sampling and convenience (convenience sampling) for distribution through online questionnaires. The statistics used in the analysis of descriptive statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics, including statistics, t-test statistics F-test (ANOVA) tests different pairs with the Least Significant Difference (LSD).

The study found that Respondents Most of the female memory of 311 people, representing 76.60 aged 31 - 40 years, 173 people representing 42.61 types of jobs the execution of 195 people representing 48.03 and the experience was. Check the package 2 - 5 years, 151 people representing 37.19 found that (1) the comments on the knowledge of inspectors pick. Overview at a high level ($\bar{X} = 4.19$, the $SD = 0.47$), considering that aspect. Learning In the first ($\bar{X} = 4.25$, the $SD = 0.51$), followed by the field of access to knowledge. Were at the highest level ($\bar{X} = 4.22$, $SD = 0.49$) and the knowledge management to be systematic was at the highest level ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.54$), respectively, and (2) the study results. person With the knowledge management of the inspector to receive the parcel In all aspects of the gender, knowledge is handled differently except for the processing and filtering of knowledge. And the learning did not differ in age, the type of job and the experience is sure to get a parcel. Knowledge is managed in all areas differently. Statistically significant at a level of 0.05.

บทนำ

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐมีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ และมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม การดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างจะคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน มีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐซึ่งเป็นมาตรการหนึ่งเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

สำหรับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างไว้ 3 วิธี คือ วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป วิธีคัดเลือก และวิธีเฉพาะเจาะจง ซึ่งในการจัดซื้อจัดจ้างมุ่งเน้นให้การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของหน่วยงานภาครัฐ เกิดความโปร่งใส คุ้มค่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตรวจสอบได้ กำหนดเรื่องการทำสัญญา ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องจัดทำสัญญาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ พ.ศ. 2560 ฉบับนี้ กำหนดเรื่องการบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุอย่างชัดเจน ทั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในกรณีที่มีการจัดซื้อจัดจ้างวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินเล็กน้อยไม่เกิน 100,000 บาท

ทุกปีข้าราชการตุรกรภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 จะมีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงอยู่เป็นประจำ ทำให้ข้าราชการตุรกรซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจรับพัสดุที่มีความรู้และความชำนาญในการตรวจรับพัสดุนำความรู้ที่มีติดตัวไปด้วย ซึ่งความรู้ที่ติดตัวไปนั้นสามารถรวบรวมและถ่ายทอดได้ แต่ที่ผ่านมายังไม่มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากตัวบุคคลไปยังผู้อื่น จึงไม่มีการรวบรวมหรือการจัดทำเป็นองค์ความรู้ไว้ให้แก่บุคคลอื่นหรือข้าราชการตุรกรที่มาทดแทนไว้ใช้ศึกษาและปฏิบัติ ทำให้บุคคลอื่นหรือข้าราชการตุรกรที่ย้ายมาปฏิบัติงานต้องเสียเวลาในการศึกษากฎระเบียบ ข้อกฎหมายโดยไม่มีแนวทางการทำงานที่ง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงเป็นปัญหาของข้าราชการตุรกรซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ตรวจรับพัสดุที่จะต้องศึกษารายละเอียดระเบียบ คุณลักษณะของพัสดุ และหนังสืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่จะต้องเจอ ดังนั้นผู้ตรวจรับพัสดุจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อกฎหมายและกระบวนการสินค้าที่ผู้ตรวจรับพัสดุจะต้องรับผิดชอบ ทำให้การทำงานเกิดปัญหาขึ้นได้ สำหรับปัญหาเกี่ยวกับข้าราชการตุรกรที่ต้องโยกย้ายบ่อย ทำให้ข้าราชการตุรกรที่ย้ายมาแทนไม่มีความรู้และความชำนาญในการตรวจรับพัสดุ

จากปัญหาดังกล่าวสำนักงานอัยการภาค 2 เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ เนื่องจากทุกองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลสามารถถ่ายทอดออกมาให้บุคคลอื่นได้ศึกษาและมีแนวทางในการปฏิบัติต่อได้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาในหัวข้อวิจัยนี้ และเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาควรให้ผู้ตรวจรับ

พัสดุที่มีองค์ความรู้อยู่ก่อนแล้ว ศึกษาถูกระเบียบ ข้อกฎหมาย จดบันทึกเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อผิดพลาด และแนวทางการแก้ไข และจัดทำคู่มือไว้เป็นเอกสารประกอบเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ และนำความรู้ที่มีอยู่ซึ่งเกิดจากความชำนาญ เชี่ยวชาญ ถ่ายทอดองค์ความรู้ออกมาไปยังบุคคลอื่นหรือบุคลากรที่มาปฏิบัติงาน ความรู้ที่ได้มานี้จะต้องนำมาสร้างเชื่อมั่นว่าสามารถสร้างองค์ความรู้ที่ชัดเจน และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่ศึกษาเรื่องนั้น ๆ จนเกิดความเชี่ยวชาญ โดยผ่านประสบการณ์หรือเคยแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง จนเกิดแนวทางการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องจัดเก็บไว้เป็นเอกสารเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการธุรการ โดยปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุของสำนักงานอัยการภาค 2 ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงต้องการศึกษา “การจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2” เพื่อหาแนวทางการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุไปใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดการเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการตรวจรับพัสดุ ช่วยให้การดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการศึกษาถูกระเบียบ ข้อกฎหมาย และพัสดุนั้น ๆ ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยมีประชากร คือ ข้าราชการธุรการ ภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 จำนวน 555 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากระดับประเภทตำแหน่งงาน ได้แก่ 1.ปฏิบัติงาน 2.ปฏิบัติกร 3.ชำนาญงาน 4. ชำนาญการ 5. อาวุโส 6.ชำนาญการพิเศษ 7. ผู้อำนวยการ จำนวน 406 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ในการกระจายแบบสอบถามผ่านออนไลน์
3. ขอบเขตระยะเวลา ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการทหารภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2
2. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการทหารภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้อื่น ๆ ต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

Marquard.t (2002, pp.30) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. การสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ คือ การสร้างสรรค์ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นจากกระบวนการความรู้ที่แตกต่างกัน ตั้งแต่สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ การวิเคราะห์ปัญหาไปจนถึงความสำเร็จ
2. การแสวงหาความรู้ คือ ความสามารถในการมองเห็นสิ่งใหม่ ๆ ความแตกต่างและรวมถึงองค์ประกอบความรู้ที่ผ่านจากประสบการณ์
3. การจัดเก็บความรู้ คือ การบริหารจัดการข้อมูลและการเก็บรักษา เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
4. การวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ คือ เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการสร้างข้อมูลใหม่เพื่อตรวจสอบและกระบวนการในการค้นหาในรูปแบบในชุดข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งทำไว้ในเหมืองที่ขุดไว้ช่วยให้องค์กรสามารถค้นหาข้อมูลทั้งหมดได้ง่าย
5. การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ คือ เครื่องจักรกลอิเล็กทรอนิกส์และการเคลื่อนย้ายข้อมูลจากความรู้ระหว่างบุคคลเผยแพร่ไปสู่ทั้งองค์กร
6. การประยุกต์ใช้ความรู้ คือ การตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมการใช้ และการประเมินความรู้ของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำความรู้ที่ตรวจสอบแล้วนำไปใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, หน้า 83-87) วางหลักไว้ว่า กระบวนการจัดการความรู้เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1.การบ่งชี้ความรู้ คือ การค้นหาว่ามีความรู้อะไรบ้างในองค์กรที่มีผู้เกี่ยวข้องหรือลูกค้าต้องการทราบแล้วพิจารณาว่ารู้นั้นเป็นรูปแบบใดอยู่ที่ใครหรือความรู้อะไรบ้างที่องค์กรจำเป็นต้องมีและเป็นการจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้นเพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การกำหนดวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้ เป็นการจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการหรือลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใช้ และเป็นการสร้างความรู้ขึ้นจากความรู้เดิมที่มีอยู่หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้เพื่อให้องค์กรมีความรู้ที่จำเป็นต้องมี

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ คือ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น การจัดทำสารบัญและจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวมการค้นหาคำนำพาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว และเป็นการแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้โดยคำนึงถึงว่าผู้ใช้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบใด เช่น แบ่งตามความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร หัวข้อ / หัวเรื่องหน้าที่ / กระบวนการ ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้ซึ่งทำได้หลายลักษณะ เช่น จัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์การทำให้การป้อนข้อมูลการจัดเก็บการค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว การใช้ภาษาจะต้องใช้แบบเดียวกันทั่วทั้งองค์การ โดยจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความความหมายของคำต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และเรียบเรียงตัดต่อ ปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่าง ๆ เช่น ครบถ้วนเที่ยงตรงทันสมัยสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ คือ วิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้โดยมีการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้ทั้ง 2 ลักษณะ คือ push (การป้อนความรู้) คือ การส่งข้อมูล / ความรู้ให้ผู้ใช้โดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์การ และ pull (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้ แต่เฉพาะข้อมูล / ความรู้ที่ต้องการเท่านั้นซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป

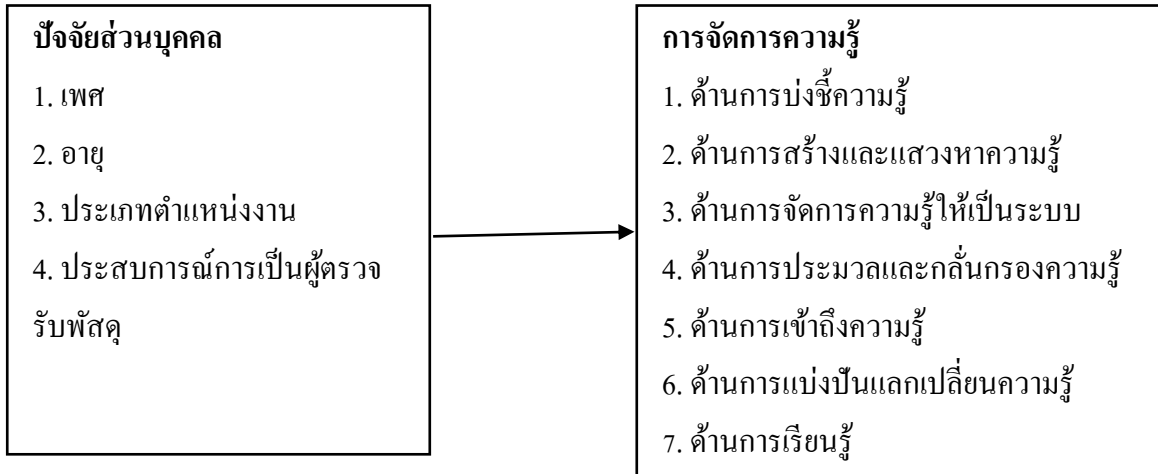
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือ การแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจน โดยวิธีต่าง ๆ เช่น การจัดทำเอกสารจัดทำฐานความรู้หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และการแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ซึ่งอาจใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก

7. ด้านการเรียนรู้ คือ บุคลากรที่เกิดการเรียนรู้ซึ่งอาจสังเกตได้จากความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถแก้ปัญหาในงานได้ดีขึ้น และ / หรือเกิดความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์การที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และนำไปสู่การทำให้องค์การมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันมีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 มีประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 555 คน ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก โดยการกระจายแบบสอบถามผ่านออนไลน์ จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน เพื่อให้ได้ความสมบูรณ์และความถูกต้อง และใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมรับความเคลื่อนที่ได้ที่ร้อยละ 5

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่งงาน ประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีคำตอบหลายตัวเลือก และสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษา ข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2

3. การสร้างเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา พิจารณาจากค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยนำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินค่า IOC ของแบบสอบถามนี้ได้ 0.89 และการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ได้เท่ากับ 0.91

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานใช้สถิติ ได้แก่ สถิติ t-test สถิติ F-test (ANOVA) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 อายุ 31-40 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61 ประเภทตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.03 และประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ 2 – 5 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของการจัดการความรู้ทั้ง 7 ด้าน ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D = 0.47) แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1

สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านการบ่งชี้ความรู้	4.15	0.51	มาก	6
2. ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	4.14	0.56	มาก	7
3. ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	4.21	0.54	มากที่สุด	3
4. ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.19	0.52	มาก	4
5. ด้านการเข้าถึงความรู้	4.22	0.49	มากที่สุด	2
6. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	4.17	0.53	มาก	5
7. ด้านการเรียนรู้	4.25	0.51	มากที่สุด	1
รวม	4.19	0.47	มาก	

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการจัดการความรู้ทั้ง 7 ด้าน ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$,

S.D = 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเรียนรู้ ในระดับมากที่สุดอันดับแรก (\bar{X} = 4.25, S.D = 0.51) รองลงมาคือด้านการเข้าถึงความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.22, S.D = 0.49) ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.21, S.D = 0.54) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.19, S.D = 0.49) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.17, S.D = 0.53) ด้านการบ่งชี้ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.15, S.D = 0.51) และด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.14, S.D = 0.56) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีการจัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่างกัน เว้นแต่ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ ด้านประเภทตำแหน่งงาน และด้านประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ มีการจัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2

สรุปความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้

ปัจจัยส่วนบุคคล	การจัดการความรู้						
	ด้านการบ่งชี้ความรู้	ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้	ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	ด้านการเข้าถึงความรู้	ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	ด้านการเรียนรู้
เพศ	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ประเภทตำแหน่งงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ประสบการณ์เป็นผู้ตรวจรับพัสดุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05							

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$ และ $S.D. = 0.47$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทวัฒน์ จันทร์สว่าง (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.02$ และ $S.D. = 0.51$) และเมื่อพิจารณาทางด้านยังพบว่า ด้านที่เห็นด้วยมาก คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤติกา พูลสุวรรณ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 ผลการศึกษาพบว่าระดับการจัดการความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ และ $S.D. = 0.43$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐสุมณฑิตาสิริจิราส (2561) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักสาลยุดิธรรม ประจำภาค 1 ผลการศึกษาพบว่าระดับการจัดการความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$ และ $S.D. = 0.60$)

แสดงให้เห็นว่าผู้ตรวจรับพัสดุมีการจัดการความรู้ทั้ง 3 ด้าน ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้ ซึ่งเกิดจากความสามารถและประสบการณ์ตรงรับพัสดุที่มีการแก้ปัญหาในงานหรือเกิดจากความรู้ใหม่ๆ ทำให้ความรู้ที่มีอยู่แล้วเพิ่มพูนมากขึ้น ด้านการเข้าถึงความรู้ เป็นวิธีการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อส่งต่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถค้นหาและนำความรู้ไปใช้ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เมื่อมีการโยกย้ายผู้ตรวจรับพัสดุมีการจัดการความรู้เรียบร้อยแล้ว ทำให้บุคคลอื่นที่ต้องการศึกษาหรือมาปฏิบัติงานต่อไม่ต้องเสียเวลา และมีแนวทางในการตรวจรับพัสดุ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ : กรณีศึกษาข้าราชการธุรการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2

จากสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่งงาน ประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ) ที่แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุแตกต่างกัน อภิปรายผลได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่างกัน เว้นแต่ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้และด้านการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การจัดการความรู้ทุกด้านขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศ ยกเว้นด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการเรียนรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศ

อายุที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่าง แสดงว่า การจัดการความรู้ทุกด้านขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอายุ

ประเภทตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่าง แสดงว่า การจัดการความรู้ทุกด้านขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประเภทตำแหน่งงาน

ประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุที่แตกต่างกันมีการจัดการความรู้ในทุกด้านแตกต่าง แสดงว่า การจัดการความรู้ทุกด้านขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ ด้านเพศกับด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ และด้านการเรียนรู้ มีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้ อาจเพราะการเรียนรู้และประมวลกลั่นกรองความรู้ในการตรวจรับพัสดุเหมือนกัน และด้านบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเพราะความรู้ที่มีและการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการแลกเปลี่ยนความรู้ของแต่ละคนไม่เท่ากัน จึงทำให้การจัดการความรู้แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีด้านอายุ ประเภทตำแหน่งงาน และประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจรับพัสดุแตกต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก อาจเพราะทุกด้าน อายุ ประเภทตำแหน่งงาน และประสบการณ์เป็นผู้ตรวจรับ จะต้องผ่านการตรวจรับพัสดุมาชำนาญแล้ว จึงเข้าใจ เรียนรู้ พัฒนา สามารถนำไปประยุกต์ใช้ และถ่ายทอดให้แก่บุคคลอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี ของ Marquardt (2002, pp.30) กล่าวคือ การสร้างสรรค์ความรู้ การแสวงหาความรู้มาจากองค์ประกอบที่ผ่านมาจากประสบการณ์ทำงาน การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการเก็บให้เป็นระเบียบและช่วยให้องค์กรสามารถค้นหาได้ง่าย จากนั้น เป็นการถ่ายโอนและเผยแพร่ไปสู่บุคคลอื่น ทำให้บุคคลอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ โดยผ่านกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, หน้า 83-87) ได้วางหลักกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เข้าใจถึงขั้นตอนการเกิดกระบวนการจัดการความรู้ กล่าวคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ จะต้องมีความรู้ ข้อกฎหมาย กฎระเบียบ หนังสือเวียน และพัสดุที่จะตรวจรับ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ จะต้องแสวงหาและสร้างความรู้ที่มีนำมารวมกันและประมวลผลและศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจรับพัสดุนั้นๆ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ จะต้องนำความรู้ที่มีมาแบ่งประเภทเพื่อจัดเก็บไว้เพื่อให้บุคคลอื่นนำไปใช้ได้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ จะต้องประมวลและกลั่นกรองความรู้ออกมาในรูปแบบเข้าใจง่าย ด้านการเข้าถึงความรู้ จะต้องนำความรู้ที่ผ่านกระบวนการเรียบร้อยแล้วมาใช้งาน ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จะต้องมีแบ่งปันความรู้ที่มีให้บุคคลอื่น และด้านการเรียนรู้ จะต้องนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชโลทร ธิปไตย ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมกำลังพลทหารบก กล่าวคือ ด้านแสวงหาความรู้ ด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับความคิดเห็น

มาก โดยด้านแสวงหาความรู้ ต้องศึกษาดูงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและการปฏิบัติงานของกรม กำลังพลทหารบกเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้านน้อยที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ด้าน พบว่า การจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจรับพัสดุ ยังขาดความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการบ่งชี้ความรู้ ผู้ตรวจรับพัสดุมีความรู้ในการตรวจรับพัสดุยังไม่เพียงพอ จำเป็นจะต้องมีความชำนาญในการตรวจรับพัสดุโดยอาศัยจากการตรวจรับพัสดุบ่อยครั้ง และไม่เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการตรวจรับพัสดุอย่างชัดเจน และไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของความรู้ในการตรวจรับพัสดุเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้
2. ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ผู้ตรวจรับพัสดุไม่มีความสามารถในการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการตรวจรับพัสดุ และไม่สามารถค้นคว้าปัญหาและข้อผิดพลาด วิธีการแก้ไข และความรู้ใหม่จากการตรวจรับพัสดุ เนื่องจากไม่มีความชำนาญและขาดความรู้ในการตรวจรับพัสดุ
3. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ผู้ตรวจรับพัสดุไม่สามารถสอนงานแบบตัวต่อตัวไปยังผู้อื่นได้ เนื่องจากขาดความรู้และประสบการณ์ในการตรวจรับพัสดุ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีส่งผลต่อการจัดการความรู้ของผู้ตรวจรับพัสดุ เพื่อขยายผลการวิจัยให้มากขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ความสมบูรณ์ของเนื้อหามากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กฤติกา พูลสุวรรณ. (2559). *การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.*

ณัฐสุมณ ทิตาสิริจิราส. (2561). *รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักศาลยุติธรรม ประจำภาค 1. คุยฎินิพนธ์ปรัชญาคุยฎิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

นันทันท์ภัทร์ จันทร์สว่าง (2559). *การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมและการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *การจัดการความรู้ Knowledge Management.*
กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

Michael J. Marquardt. (2002). *Building the learning organization mastering the 5 elements for corporate learning.* America : Davies-Black .