

อิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร ในสำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The Influences of Knowledge Management on Competency, Dean Office Faculty of Medicine, Khon Kaen University

ยุทธพงษ์ จักรคม (Yuttaphong Jakkhom)¹ * ดร.วิยุทธ์ จำรัสพันธุ์ (Dr.Viyouth Chamruspanth)**

(Received: October 10, 2018; Revised: January 25, 2019; Accepted: January 29, 2019)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษา 1) กระบวนการจัดการความรู้และสมรรถนะของบุคลากร 2) ความสัมพันธ์ปัจจัยการจัดการความรู้กับสมรรถนะของบุคลากร และ 3) ปัจจัยการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้วิธีแบบผสมผสาน (Mixed Research) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 13 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 247 คน ประชากรคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2561 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมานหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการจัดการความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.77) และสมรรถนะของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.70) โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ ($r = .544^{**}$) สามารถพยากรณ์ ได้ร้อยละ 33 ($R^2 = 0.330$, $p\text{-value} < 0.001$)

ABSTRACT

This research presents the results of a study into 1) knowledge management process and competency 2) factors related to knowledge management and competency and 3) knowledge management factor on competency, Dean Office Faculty of Medicine, Khon Kaen University. By mixed research, Qualitative researches, In-depth Interview from key informants, 13 key informants were In-depth Interview. And Quantitative research the samples were 247 personnel randomly selected, by Simple random sampling. The population was determined from the personnel, At Dean Office Faculty of Medicine, Khon Kaen University. Data collection was carried out from June to September, 2018. Data distribution was performed by descriptive statistics. Inferential statistics were Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple linear regressions were also utilized. The results showed that Knowledge management factor, overview at high level with averages of $\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.77, and personal competency, overview at high level with averages, $\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.70, were found positive correlated as a whole with a high level at 0.01 level of significant. The multiple correlation coefficient ($r = .544^{**}$) could predict at 33 percent ($R^2 = 0.330$, $p\text{-value} < 0.001$).

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ สมรรถนะของบุคลากร

Keywords: Knowledge management, Competency

¹ Correspondent author: yuttja@kku.ac.th

* นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ทำให้เกิดยุคไร้พรมแดนที่ไม่ว่าอยู่แหล่งใดก็สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การเมือง รวมทั้งวิทยาการความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีความรวดเร็วและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กร เพื่อขยายขีดความสามารถการปฏิบัติงาน และเพิ่มศักยภาพในการสร้างผลงานของบุคลากรในองค์กรให้ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนก็มีความจำเป็นจะต้องมีการปรับตัวและสร้างการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง [1] และปัจจุบันยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy: KBE) งานต่างๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ให้กับองค์กร ซึ่งการจัดการความรู้เป็นกระบวนการซึ่งมีเทคนิค วิธีการ กลไกต่างๆ มากมาย ที่จะสามารถสนับสนุนให้การทำงานของแรงงานความรู้ (Knowledge Worker) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมนำพาองค์กรดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน

ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างสูง จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือการแปลงทรัพยากรบุคคล ให้เป็นสินทรัพย์ทางปัญญา (Intellectual Assets) ซึ่งคุณค่าของสินทรัพย์ทางปัญญาเกิดจากทรัพยากรบุคคล ที่มีความสามารถในการปรับปรุงกระบวนการทำงานซึ่งเป็นรากฐานในการปรับปรุงภาคการจัดการ [3] สมรรถนะของบุคคลประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะสำคัญอื่นๆ อันเป็นองค์รวมที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ องค์กรจึงจำเป็นต้องค้นหาสมรรถนะหลักขององค์กรและบุคคลอันถือเป็นการพัฒนาทุนทางปัญญาสำหรับองค์กรเพื่อที่ว่าในที่สุดแล้วสามารถนำไปใช้ในการสร้างหรือก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและประสบความสำเร็จ [4] ซึ่งการบริหารจัดการโดยใช้สมรรถนะได้รับความสนใจ เป็นอันดับต้นๆ จากผู้บริหารในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก ตระหนักถึงการสร้างสมรรถนะให้กับองค์กรและบุคลากรในองค์กรจะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และแข่งขันได้ การส่งเสริมผู้ที่มีทักษะความรู้ความสามารถมุ่งสร้างองค์ความรู้ ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง และแสวงหาความรู้จากแหล่งเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งทุนมนุษย์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากเพราะการพัฒนาทุนมนุษย์มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ หรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลังสำคัญที่มีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ตั้งแต่องค์กรสังคมไปถึงการพัฒนาประเทศ [5] ในองค์กรสมัยใหม่ จึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการนำแนวคิดด้านสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร [6] แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภทคือ สมรรถนะหลักขององค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรทำได้ดีที่สุดเพื่อตอบสนองเป้าหมายทางยุทธศาสตร์และเป็นแนวทางในการศึกษากระบวนการทำงานต่างๆ ที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และสมรรถนะของบุคคลสำหรับตำแหน่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลทำงานในตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น [7] หนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือบุคลากรในองค์กรต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการด้านต่างๆ การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา [8] การจัดการความรู้เป็นการนำสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ไปสร้างคุณค่า (Value Creation) หรือเพิ่มผลิตภาพองค์กร (Productivity) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายหรือตอบสนองการดำเนินการขององค์กร [9] โดยในหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญอย่างมาก ที่จะใช้เป็นกระบวนการในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาประเทศ โดยการขับเคลื่อนตามนโยบายการพัฒนาประเทศ ที่มีกระแสนการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยคณะแพทยศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเป็นคณะภายใต้มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยมี สำนักงานคณบดี นับเป็นสายงานหนึ่งในคณะแพทยศาสตร์ ที่มีบุคลากรสายสนับสนุนเป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรซึ่งมีความตระหนักและต้องการให้มีการจัดการความรู้ขึ้นในหน่วยงาน [10] ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาด้านตนเอง พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องอาศัยการขับเคลื่อนกระบวนการ [11-12] โดยบุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ดำเนินการในการใช้จัดการความรู้เป็นกระบวนการในการพัฒนาโดยจัดการความรู้ภายในองค์กร ซึ่งมีความหลากหลายทั้งที่อยู่ในตัวบุคคลหรืออยู่ในรูปแบบเอกสาร นำมาพัฒนาให้เป็นระบบที่บุคลากรสาขาเข้าถึงความรู้ที่สำคัญได้ง่าย และการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ [13] ผู้การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร (competency) ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes or Personal Characteristics) ที่จะนำพาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง (Knowledge for Change Management) [14] โดยการมุ่งเน้นปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ การจัดการความรู้จะเป็นกระบวนการซึ่งอาจนำไปพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพตนเองให้เกิดการพัฒนาตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลสู่กับพัฒนาระดับองค์กรจนเกิดการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในอนาคต อันจะส่งผลกระทบต่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งจะศึกษากระบวนการการจัดการความรู้และสมรรถนะของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานคณบดี หากพิจารณาว่ากระบวนการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ต่างๆ จะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นหรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์สามารถประยุกต์ใช้เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางในการจัดการความรู้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ให้มีความพร้อมปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐาน บรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. กระบวนการจัดการความรู้และสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ความสัมพันธ์ปัจจัยการจัดการความรู้กับ สมรรถนะของบุคลากรใน สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. ปัจจัยการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) เป็นการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการความรู้และสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ของสำนักงานคณบดี จำนวน 13 คน

ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงาน คณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งจากข้อมูลปี 2561 มีจำนวน 645 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) โดยการใช้สูตรของทาร์โยมานเน่ จำนวน 247 คน

เมื่อ

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) คือ บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเรื่องการจัดการความรู้ (key informants) ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 13 คน และประชากรเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการจับสลากจากรายชื่อประชากรทั้งหมดแบบไม่ใส่คืน จนได้จำนวนตัวอย่างครบ 247 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ (interview) ซึ่งเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) มีทั้งหมด 6 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเกี่ยวกับบริบทองค์กร จำนวน 5 ข้อ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำนวน 6 ข้อ 3) ปัญหาอุปสรรค จำนวน 1 ข้อ 4) เงื่อนไขที่มีผลต่อการจัดการความรู้ จำนวน 5 ข้อ 5) กระบวนการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร และ 6) ข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 2 แบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ออกแบบเลือกลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจัดการความรู้ ส่วนที่ 3 สมรรถนะของบุคลากร ซึ่งส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจะถามรวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหา (Content validity) ด้วยการนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อได้ตรวจสอบความครอบคลุมของเครื่องมือในด้านเนื้อหา (Content Validity) ด้านโครงสร้างและรูปแบบ (Structure and Format) ด้านการใช้ภาษา (Wording) ซึ่งจะเป็นการประเมินความเหมาะสมและความครอบคลุมเชิงเนื้อหาของการวัดตัวแปรแต่ละตัว โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.92 ซึ่งมีความเที่ยงตรงอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

2. ดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เป็นพื้นที่ใกล้เคียงกับพื้นที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้อาหาความเชื่อมั่นของข้อมูล (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของคอนบาค โดยการกำหนดค่าแอลฟาไว้ไม่น้อยกว่า 0.60 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย เท่ากับ 0.969

6. การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บระหว่างเดือนมิถุนายน 2561 ถึงเดือนกันยายน 2561 ดังนี้

1. ดำเนินการโดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-dept Interview) ตามแนวทางการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 247 คน

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ชุดที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการความรู้ (key informants)

ชุดที่ 2 วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นับสนับหรือเพิ่มเติมให้ข้อมูลเชิงคุณภาพสมบูรณ์หรือนำเชื่อถือยิ่งขึ้น ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และสมรรถนะของบุคลากร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

8. การแปลผล

การแปลผลคะแนนระดับอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงาน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการนำมาจัดระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ระดับมากที่สุด (4.21 – 5.00 คะแนน) ระดับมาก (3.41 – 4.20 คะแนน) ระดับปานกลาง (2.61 – 3.40 คะแนน) ระดับน้อย (1.81 – 2.60 คะแนน) ระดับน้อยที่สุด (1.00 – 1.80 คะแนน) สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 แบ่งระดับดังนี้ $r = 0$ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ (No Relationship) $r = \pm 0.01$ ถึง ± 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ (Weak Relationship) $r = \pm 0.31$ ถึง ± 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง (Moderate Relationship) $r = \pm 0.71$ ถึง ± 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูง (Strong Relationship) $r = \pm 1$ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันโดยสมบูรณ์ (Perfect Relationship)

ผลการวิจัย

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มแรกยังไม่มีแบบแผนแนวปฏิบัติที่มีความชัดเจน แต่ก็มีวิธีในการดำเนินการจัดการความรู้โดยใช้วิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานอย่างเป็นประจำ เช่น การประชุมพูดคุย เล่าเรื่อง พี่สอนน้อง วิเคราะห์การทำงานก่อนทำและหลังทำ ถ่ายทอดบทเรียนจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง การทบทวนผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการระดมความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น คือจุดเริ่มต้นของการจัดการความรู้ และจากการ

ปฏิรูประบบราชการภาครัฐมีการออก [15] พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในหมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน และ [14] ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (The Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เป็นเครื่องมือพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการศึกษาที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีที่มาจากรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award โดย The National Institute of Standards and Technology (NIST) ซึ่งประเทศไทยได้นำมาปรับใช้กับภาครัฐกิจและภาครัฐคือรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) สำหรับด้านการศึกษา NIST ยังได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศขึ้น [16] เนื่องจากภาครัฐกิจต่างเห็นตรงกันว่าภาคการศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกระบวนการสร้างความเป็นเลิศให้เกิดขึ้น และได้ประกาศใช้ในปี ค.ศ. 1998 ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศนี้มาปรับใช้เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพพัฒนาสู่ความเป็นเลิศที่สามารถเทียบได้ในระดับสากล อย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน [14-15] ในเกณฑ์ดังกล่าวมีการกล่าวถึงในหมวด 4 การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ซึ่งข้อ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การรวบรวมและ ถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้อง ภายนอก นำไปดำเนินการ และสร้างนวัตกรรมและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร พร้อมทั้งให้เกิดการเรียนรู้ฝังลึกลงในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ

โดยมุมมองเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย 6 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

ประเด็นมุมมองเกี่ยวกับบริบทองค์กร สรุปได้ว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ ซึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้คือ “เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถเพิ่มผลิตภาพแก่องค์กรสู่ต้นนวัตกรรมที่เติบโตอย่างยั่งยืน” และเป้าหมายการจัดการความรู้ในพันธกิจการบริหารจัดการ พร้อมทั้งมอบนโยบายการจัดการความรู้ในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานคณบดี จำนวน 12 งาน ให้ดำเนินการทุกหน่วยงานๆ ละ 1 เรื่อง ที่เป็นองค์ความรู้ที่สำคัญและมีผลกระทบต่อองค์กร และมีการกำกับ ติดตาม กำหนดทิศทาง เป้าหมายการจัดการความรู้ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์คณะแพทยศาสตร์เป็น “โรงเรียนแพทยระดับโลกที่มีคุณค่าต่อสังคมไทยและมวลมนุษยชาติ” สอดคล้องค่านิยมหลัก (Core value) คือ Act AMART ของบุคลากร อีกทั้งกลยุทธ์การจัดการความรู้ของสำนักงานคณบดี ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการถ่ายทอดความรู้ เพื่อมุ่งเน้นที่การพัฒนาความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานของแต่ละคนโดยถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรด้วยกันได้ การทำงานเป็นทีม เน้นการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดออกมาเป็นองค์ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสำหรับการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญโดยตรงระหว่างบุคคล

ประเด็นมุมมองเกี่ยวกับการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า ในปัจจุบันภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นงานที่สนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้น การจัดการความรู้ในสำนักงานคณบดี [17-18] จึงดำเนินการ 1) การกำหนดความรู้ 2) การสร้าง/แสวงหาความรู้ 3) การ

จัดเก็บความรู้ 4) การกลั่นกรองความรู้ 5) การแลกเปลี่ยนความรู้ 6) การเรียนรู้ โดยการเลือกจากปัญหาที่พบเจอจากการปฏิบัติงานนำมากำหนดเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ โดยโดยผ่านการประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ และให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการค้นหาองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยงานที่ต้องการดำเนินการพัฒนา ที่เอื้อต่อการพัฒนา และการสร้างวัฒนธรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถเพิ่มผลิตภาพองค์กรสู่การเป็นนวัตกรรมที่เดิมโตอย่างยั่งยืน และคณะฯ มีการจัดงานประชุมวิชาการการจัดการความรู้ Share and Learn เป็นประจำทุกปี เพื่อสร้างบรรยากาศในการมีส่วนร่วมให้กับบุคลากรได้เสนอผลงานการจัดการความรู้แต่ละหน่วยงานมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

ประเด็นมุมมองเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ในสำนักงานคณบดี มีอุปสรรคหลายประการ คือ บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ อีกทั้งในเรื่องของทัศนคติที่ยังมองว่าการจัดการความรู้เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ และได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควร โดยไม่ได้มองว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และเนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เวลาที่จะมาดำเนินการจัดการความรู้มีน้อยลง อีกทั้งขั้นตอน ภารกิจงาน ระบบงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรไม่สนใจและไม่มีความสนใจและไม่มีเวลา เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เวลาที่จะมาดำเนินการจัดการความรู้ที่สำคัญของหน่วยงานน้อยลง อีกทั้งขั้นตอนการทำงาน ระบบการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้บุคลากรมีเวลาในการพัฒนางานน้อยลง

ประเด็นมุมมองเกี่ยวกับเงื่อนไขที่มีผลต่อการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า ปัจจัยต่างๆ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมองค์กร ผู้นำ การพัฒนา/การฝึกอบรม โครงสร้างพื้นฐานการจัดการความรู้ และการวัดและประเมินผล เป็นส่วนหนึ่งที่เป็นปัจจัยในการจัดการความรู้ รวมทั้งการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาในองค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากที่จะช่วยขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในองค์กร โดยการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ซึ่งการจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

ประเด็นมุมมองเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาช่วยในการพัฒนางาน บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เนื่องจากมีการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรทุกปี ซึ่งการจัดการความรู้มีผลทำให้ประหยัดเวลาในการเรียนรู้การทำงานในเรื่องต่างๆ ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ยังส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทั้ง 5 ด้าน ไม่ว่าจะเป็น มีการทำงานเป็นทีมแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานข้ามสายงานในเรื่องที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง เก็บเกี่ยวประสบการณ์จากความสำเร็จและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีการค้นคว้า ข้อมูล ศึกษาระเบียบ แนวทางปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อ โดยการยึดมั่นในความถูกต้อง มีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน

ประเด็นมุมมองเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้ (1) ควรมีการให้ความรู้โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อเรียนรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ ให้เป็นแรงจูงใจในการดำเนินการจัดการความรู้ที่เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างแท้จริง (2) ส่งเสริมการนำความรู้ที่มีการถอดบทเรียนไว้ นำไปใช้ประโยชน์เพื่อต่อยอดให้เกิดเป็นนวัตกรรม ที่สามารถนำไปพัฒนางานได้ (3) สร้างวิธีการจัดการความรู้ให้เป็นเรื่องง่าย สามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้จริง (4) จัดเวทีแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้บุคลากรที่มีแนวความคิดการทำงานที่คล้ายคลึงกันได้แลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการปฏิบัติได้เข้าใจในอันเดียวกัน (5) สร้างบรรยากาศการเรียนรู้และการจูงใจให้มีการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

และยกระดับการนำเสนอผลงานแลกเปลี่ยนความรู้ในระดับสากล (5) ควรมีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoPs) ตามกลุ่มภารกิจการทำงาน (Job family)

ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. คุณสมบัติส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 เป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 โดยมีอายุเฉลี่ย 41.07 ปี (S.D = 10.60 ปี) อายุต่ำสุด 24 ปี และอายุสูงสุด 60 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.8 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 51.6 สังกัดงานคลัง คิดเป็นร้อยละ 20.2 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3

2. ระดับปัจจัยการจัดการความรู้

ปัจจัยการจัดการความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = 0.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.49 – 3.78 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ซึ่งด้านที่เป็นปัจจัยมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (อันดับ 1) ด้านความผูกพันต่อองค์กร (อันดับ 2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (อันดับ 3) ด้านการสนับสนุนของผู้นำในองค์กร (อันดับ 4) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้มากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X}$ = 3.78, S.D. = 0.77) รองลงมาเป็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 3.76, S.D. = 0.77) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.68, S.D. = 0.71) ด้านการสนับสนุนของผู้นำในองค์กร ($\bar{X}$ = 3.63, S.D. = 0.76) ด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 0.79) ด้านแรงจูงใจ ($\bar{X}$ = 3.52, S.D. = 0.79) ด้านความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = 0.75) ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทักษะด้านการจัดการความรู้ ($\bar{X}$ = 3.49, S.D. = 0.72)

3. ระดับสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.96 – 4.19 เรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ซึ่งด้านที่เป็นปัจจัยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม (อันดับ 1) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม (อันดับ 2) ด้านบริการที่ดี (อันดับ 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (อันดับ 4) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (อันดับ 5) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานคณบดี มากที่สุดคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.66) รองลงมาเป็นด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.69) ด้านบริการที่ดี ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.72) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.73) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.72)

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ภาพรวมของปัจจัยการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ระดับปัจจัยการจัดการความรู้กับสมรรถนะของบุคลากร ในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ตัวแปรปัจจัยที่การจัดการความรู้ ได้แก่ แรงจูงใจ ความรู้ ทักษะ ความผูกพันต่อองค์กร วัฒนธรรมด้านการเรียนรู้ สภาพแวดล้อม การสนับสนุนของผู้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะของบุคลากรในทุกด้านอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ ($r = .544, p\text{-value} < 0.001$) โดยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .452, p\text{-value} < 0.001$) รองลงมาคือด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .413, p\text{-value} < 0.001$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .405, p\text{-value} < 0.001$) และด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากรในระดับปานกลาง ($r = .400, p\text{-value} < 0.001$) หากบุคลากรมีปัจจัยการจัดการความรู้ที่เหมาะสมตามความจำเป็นแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรมีสมรรถนะในการดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถ

อิทธิพลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์เชิงพหุคูณกับสมรรถนะของบุคลากร โดยตัวแปรปัจจัยการจัดการความรู้ที่ถูกนำเข้ามาในสมการเพื่อทำนายที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ความผูกพันต่อองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และความรู้ พบว่าปัจจัยการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงพหุคูณ กับสมรรถนะของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.330 หมายความว่าปัจจัยการจัดการความรู้สามารถพยากรณ์สมรรถนะของบุคลากรได้ถูกต้อง 33 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งให้เห็นว่ามิติด้านความผูกพันต่อองค์กร [19] หากบุคลากรความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความเติบโตขององค์กร โดยองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมนำไปให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นสิ่งที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ประกอบกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ช่วยในการแสวงหาความรู้จากแหล่งใหม่ๆ [20] ทำให้เกิดการเข้าถึงความรู้ มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้การมีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการจัดการความรู้เป็นการมุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์กรแสวงหาประมวล เผยแพร่ แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่นั้นๆ [18] เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของตนเองในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน การทบทวนแนวคิดทฤษฎีพบว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร องค์กรจำนวนมากได้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พร้อมต่อการดำเนินงาน การเสริมสร้างความรู้ผ่านการเรียนรู้และการศึกษา องค์กรมีความสำคัญและจำเป็นมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน [21] เนื่องจากความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสมโดยไม่มีวันหมดสิ้น การพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ขององค์กรล้วนเกิดขึ้นจากการใช้ความรู้เป็นฐานแห่งการพัฒนาและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานและการปฏิบัติเพื่อสร้างคุณประโยชน์และบรรลุเป้าหมายขององค์กร การจัดการความรู้สามารถ กล่าวได้อย่างชัดเจนคือ การที่บุคลากรทุกคนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดความรู้จากภายในของตนเอง [22] เพื่อเกิดแนวทางการทำงานที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาความรู้ของตนเองจนกลายเป็นความชำนาญและเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างที่สุดจะต้องมีการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปยังบุคลากรคนอื่นๆ ในองค์กร [23] นอกจากนี้ หากองค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญตามภาระงานที่รับผิดชอบ ย่อมส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า การจัดการความรู้สามารถพยากรณ์สมรรถนะของบุคลากร สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ปัจจัยการจัดการความรู้มิติความผูกพันต่อองค์กร มิติเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมิติความรู้ หากหน่วยงานมีบริบทขององค์กรหรือหน่วยงานที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้ปัจจัยการจัดการความรู้ที่แตกต่างกันไปตามบริบท เมื่อปัจจัยการจัดการความรู้มีความแปรผันย่อมส่งผลให้การพยากรณ์

สมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกันออกไป โดยทั้ง 3 มิติ หมายความว่าปัจจัยการจัดการความรู้สามารถพยากรณ์สมรรถนะของบุคลากรได้ถูกต้อง 33 เปอร์เซ็นต์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะบุคลากรในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

1. ควรใช้การจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานและเป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้การจัดการความรู้ของสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดความยั่งยืน ควรจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดการความรู้ตามโครงการที่สำคัญ
3. ผู้บริหารควรวางแผนและจัดทำระบบฐานข้อมูลการจัดการความรู้ให้มีระบบการถอดบทเรียนเป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจริงจากการแบ่งปันความรู้มาสู่มาตรฐาน ของระบบงาน ซึ่งจะประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร
4. ผู้บริหารควรวางกลยุทธ์ในการบริหารด้านการจัดการความรู้ และสมรรถนะของบุคลากรให้มีความชัดเจนของบุคลากรให้เหมาะสม มีการประสานงานหน่วยงานต้นสังกัดในการสนับสนุนการจัดการความรู้ ควรดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจริงจังและมีการวัดผล ประเมินผลการดำเนินงานในรอบด้าน แลในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจนแล้วปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลการจัดการความรู้ในภาพรวมของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบอิทธิพลการจัดการความรู้ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร ของหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน
3. ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique)
4. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร
5. ควรศึกษาการนำองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิฑูรย์ จำรัสพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้ ตลอดจนบุคลากรสำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. Pinyopanuwat R. Causal factor analysis for Competency developing 21st century manpower. 2016. Thai.
2. Kaplan RS, Norton D.P. Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes. Massachusetts: Harvard Business School Press; 2003.
3. Brown J., and Duguid P. Organizing knowledge. California Management Review. 1998; 40 (3): 90-111.
4. Watthanabut B. Human Capital Potential development In 21st century. Dhammathas Academic J. 2016; 16(2): 163-176. Thai.
5. McClelland DC. Testing for Competence rather than for Intelligence. American Psychologist. 1973; 28: 1-14.
6. Parry B S. The quest for competencies: training.1996; 7(33): 48-56.
7. Phornprasit Y. Factors Influencing success of knowledge management of Bangkok Metropolitan Administration: A case study of Southern Bangkok cluster. STOU Journal of Management Science. 2014; 12(1): 50-61. Thai.
8. Asian Productivity Organization. Knowledge management tools and techniques manual. Japan: Asian Productivity Organization; 2010.
9. Tanhakorn T. Success factors for creative entrepreneurs in the creative economy. Veridian E-Journal, Silpakorn University. 11(1): 396-410. Thai.
10. Srisongmuang P. Motivation and organizational climate affecting the knowledge management of personnel at the 7th Office of Disease Prevention and Control, Khon Kaen Province. KKU Res J (GS). 2018; 18(2): 78-89. Thai.
11. Yingyos K. Knowledge Management In Organization & Case. 2006. Thai.
12. Yingyos K. Innovative organization: concept & process.2009. Thai.
13. Smithikrai C. Personnel Training In Organizations. 2011. Thai.
14. Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX 2015-2016. Thai.
15. Thailand Quality Award: TQA. Thai.
16. Government Gazette. Royal Decree on Criteria and Procedures for Good Governance, B.E. 2546 (2013). Thai.
17. Marquard J. Building the learning organization: system approach to quantum improvement and global success. New York: McGraw-Hill; 1996.
18. Nonaka I., Toyama R., Nataga, I. A firm as a knowledge-creating entity: A new perspective on the theory of the firm. Industrial and Corporate Change. 2000; 9(1): 1-12.
19. Kumchai S. An organization commitment of government officer: a case study of Royal Irrigation Department. 2009. Thai.
20. Gunthain S. Achievement of knowledge management towards learning organization at Chiang Mai University Library. 2011. Thai.
21. Analoui BD. Leadership and knowledge management in UK ICT 10 organizations. Journal of Management Development 2013; 32(1): 4-17.
22. Biala J. Process, tools, and culture: three dimensions of knowledge management. Alexandria: Public Manager. 2013.

23. Baran M., Klos M. Competency models and the generational diversity of a company workforce. *Economics and Sociology*. 2014; 7(2): 209-217.

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ของปัจจัยการจัดการความรู้กับสมรรถนะของบุคลากร ในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปัจจัยการจัดการความรู้	สมรรถนะของบุคลากร			
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig (P-Value)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
แรงจูงใจ	.361**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
ความรู้	.413**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
ทักษะ	.391**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
ความผูกพันต่อองค์กร	.452**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
วัฒนธรรมด้านการเรียนรู้	.322**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
สภาพแวดล้อม	.400**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
การสนับสนุนของผู้นำ	.344**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.405**	.000	ปานกลาง	ทางบวก
ปัจจัยการจัดการความรู้	.544**	.000	ปานกลาง	ทางบวก

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise) ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการจัดการความรู้กับตัวแปรตาม คือ สมรรถนะของบุคลากร ในสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตัวแปร	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	15.629	3	5.210	37.088	0.000
Residual	33.432	238	.140		
total	49.062	241			

R = 0.564 R² = 0.319

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี stepwise เพื่อพยากรณ์สมรรถนะของบุคลากร

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	1.970	0.202		9.747	.000
ความผูกพันต่อองค์กร (X ₄)	0.243	0.048	0.301	5.107	.000
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (X ₈)	0.168	0.041	0.240	4.104	.000
ความรู้ (X ₂)	0.162	0.048	0.206	3.395	.001

* p < 0.05