

การรับรู้แนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล
ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Perception of Knowledge Management Approach of Personnel Subjected to
Municipality in Suratthani

อุรารัตน์ ทองสัมฤทธิ์¹ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์² พงศ์พันธุ์ คำพรรณ²
Urarat Thongsumrit¹, Somnuk Aujirapongpan², Pongpan Compan²

¹หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

²สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

¹MM Program, School of Management, Walailak University, E-mail: sao_urarat@hotmail.com

²School of Management, Walailak University

บทคัดย่อ

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้แนวทางการจัดการความรู้และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้แนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย คณะผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนและพนักงานสายปฏิบัติการสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวนทั้งสิ้น 806 คน นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test และ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้แนวทางการจัดการความรู้ ทั้งในด้านความหมาย วัตถุประสงค์ ความสำคัญ กระบวนการ ประโยชน์ และปัญหา อุปสรรคในการจัดการความรู้ในระดับมาก สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับการรับรู้แนวทางการจัดการความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน เงินเดือนและการศึกษาต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวทางการจัดการความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านจิตวิทยากับการรับรู้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความต้องการ ทศนคติ ประสบการณ์ในอดีตและแรงจูงใจต่างกันมีการรับรู้แนวทางการจัดการความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านองค์กรกับการรับรู้แนวทางการจัดการความรู้ พบว่า นโยบาย เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร และงบประมาณต่างกัน มีการรับรู้แนวทางการจัดการความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การรับรู้ แนวทางการจัดการความรู้

Abstract

The objective of this study was to examine the perception of knowledge management approach and to investigate the dominant factors influencing perception of knowledge management approach of personnel subjected to municipality in Suratthani. In this study, the population comprised the panel of local executives, Division Heads, operational personnel subjected to municipality in Suratthani, totaled 806 persons and the sample included 235 persons. The questionnaires were instrumental to collect data. t-test and F-test were implemented to analyze data.

The results showed that the respondents perceived the knowledge management approach in definition, objective, significance, procedure, benefits, problems and obstacles highly. A comparison between personnel factors and perception of knowledge management approach demonstrated that the differences in gender, job position, income and education have influenced the perception of knowledge management approach differently at statistically significant level .05. Regarding to psychological factors and perception of knowledge management approach of the respondents, it indicated that the differences in individuals' need, attitude, past experience, and motivation have influenced the perception of knowledge management



approach differently at statistically significant level .05. In addition, it found that the differences in organizational factors have influenced perception of knowledge management approach differently at statistically significant level .05.

Key words: Perception, Knowledge Management Approach

1. บทนำ

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 จะเห็นได้ว่ารัฐได้ให้ความสำคัญในการปกครองและกำหนดนโยบายในการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล นโยบายในด้านการเงินการคลัง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบกับในปัจจุบันนี้ องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนตกอยู่ท่ามกลางกระแสการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์การยุคใหม่จึงต้องมีการตื่นตัวด้านการบริหารจัดการทุกรูปแบบเพื่อความอยู่รอดและยืนหยัดอยู่ในโลกนี้ได้ รวมทั้งต้องอยู่เหนือคู่แข่งอีกด้วย องค์การต้องทุ่มเททรัพยากรทุกประเภทเพื่อการแข่งขันและทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้มากที่สุด นอกเหนือจากทรัพยากรหลักที่เป็นเงินทุน คือ “ความรู้และทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งบางองค์การได้ให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นกลยุทธ์หลักประการหนึ่งทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับ “ความรู้และมนุษย์” ที่ได้รับความนิยมมากแนวคิดหนึ่งคือ “การจัดการความรู้” ซึ่งเชื่อว่าความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ในองค์การที่มีการเรียนรู้เป็นฐานสำคัญ (พริธดา วิเชียรปัญญา, 2547: 23)

ในปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือทางการบริหาร เมื่อมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเนื้อหาของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความรู้ของส่วนราชการใน มาตรา 11 โดยมีข้อความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้”

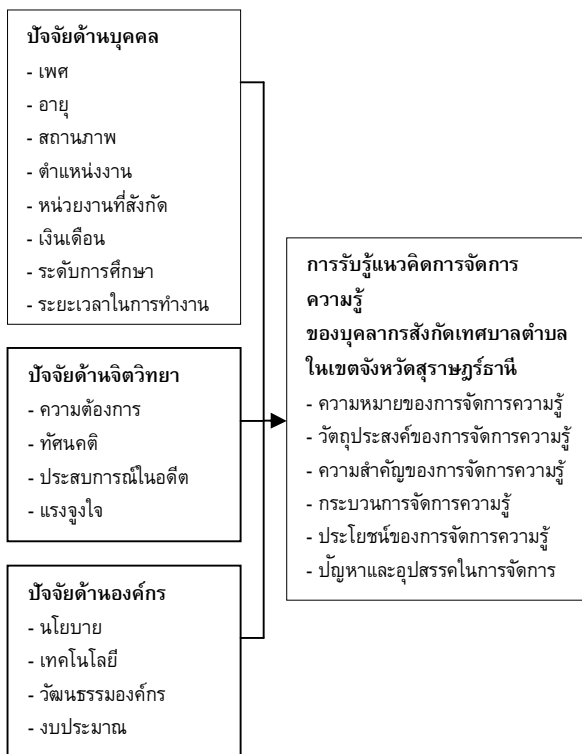
เนื่องจากเทศบาลตำบลซึ่งเป็นส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารความรู้ของส่วนราชการไว้อย่างชัดเจน โดยจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้วิจัย

ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพราะเป็นการศึกษาที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในการทำการศึกษาระยะครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีว่ามีปริมาณการรับรู้มากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อสร้างแนวทางในการวางแผนและนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยการช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) เพราะช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในกระบวนการทำงานลง ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน (Competency) และพนักงานแต่ละคนสามารถเรียนรู้จากพนักงานคนอื่นในองค์กรผ่านการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความไวในการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพราะบุคลากรสามารถหาวิธีการหรือเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อใช้แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วผ่านการจัดระบบการแลกเปลี่ยนความรู้ และยังเพิ่มนวัตกรรมใหม่ให้องค์กร เพราะการเรียนรู้ซึ่งกันและกันจะลดเส้นการเรียนรู้ (Learning curve) ให้สั้นลง ช่วยให้บุคลากรมีเวลามากขึ้นในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และการจัดการความรู้ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรเพราะองค์กรวางแผนและตัดสินใจบนพื้นฐานของความรู้และข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร (Population)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด สุราษฎร์ธานี รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 806 คน ดังนี้

4.1.1 ศึกษาผู้ที่ดำรงตำแหน่งสายงานบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี/รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการ/หัวหน้ากองคลัง ผู้อำนวยการ/หัวหน้ากองช่าง ผู้อำนวยการ/หัวหน้ากองสาธารณสุข

4.1.2 ศึกษาพนักงานสายปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง โดยเลือกศึกษาพนักงานที่สังกัดหน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองสาธารณสุข

4.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

ผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรจำนวน 806 คน โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) และปลายเปิด (Open-ended question)

4.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

5. ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 67.20) มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 48.10) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 55.30) ตำแหน่งงานเป็น พนักงานจ้าง (ร้อยละ 39.10) สังกัดหน่วยงานสำนักปลัดเทศบาล (ร้อยละ 48.10) เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 43.00) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.10) และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี (ร้อยละ 43.00)

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านจิตวิทยาของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านจิตวิทยา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้า จำนวน 227 คน (ร้อยละ 96.60) มีทัศนคติ เชิงบวกเรื่องการรับรู้การจัดการความรู้ จำนวน 213 คน (ร้อยละ 90.60) มีประสบการณ์ในเรื่องการจัดการความรู้ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 48.10) และมีแรงจูงใจที่จะนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 200 คน (ร้อยละ 85.10)

5.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านองค์กร ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านองค์กร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านนโยบาย พบว่าองค์กรของมีนโยบายเน้นให้บุคลากรนำแนวความคิดเรื่องการจัดการความรู้มาใช้ จำนวน 204 คน (ร้อยละ 86.80) ผู้บริหารขององค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น ให้เข้าฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ จำนวน 212 คน (ร้อยละ 90.20)

5.3.2 ด้านเทคโนโลยี พบว่าองค์กรมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 188 คน (ร้อยละ 80) องค์กรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่จะสนับสนุนให้บุคลากรค้นคว้า

หาความรู้ จำนวน 201 คน (ร้อยละ 85.50) องค์กรมีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการการใช้งานของบุคลากร จำนวน 159 คน (ร้อยละ 67.70)

5.3.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าองค์กรมีการระดมความคิดเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา จำนวน 186 คน (ร้อยละ 79.10) พนักงานในองค์กรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น จำนวน 203 คน (ร้อยละ 86.40) องค์กรมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เช่น ประชุมหัวหน้าส่วน ประชุมประจำเดือน จำนวน 221 คน (ร้อยละ 94)

5.3.4 ด้านงบประมาณ พบว่าองค์กรได้มีการตั้งงบประมาณเพื่อสนับสนุนในเรื่องการจัดการความรู้ จำนวน 182 คน (ร้อยละ 77.40) องค์กรมีงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร จำนวน 225 คน (ร้อยละ 95.70)

5.4 ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ทั้ง 6 ด้าน พบว่าโดยรวมมีระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสำคัญของการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.96) รองลงมาคือด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) และด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) ตามลำดับ

ระดับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความหมายของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ ด้านความหมายของการจัดการความรู้โดยรวม พบว่า มีระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกได้แก่ ข้อ 2 การจัดการความรู้คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.70) รองลงมาคือ ข้อ 3 การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการนำความรู้มาถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ไปยังบุคลากร เพื่อพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.69) และข้อ 1 การจัดการความรู้ คือ กระบวนการร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.67) ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้โดยรวม พบว่า มีระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกได้แก่ ข้อ 3 การจัดการความรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและผลักดันส่วน

ราชการให้การดำเนินงานการจัดการความรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและจริงจัง (ค่าเฉลี่ย = 3.85) รองลงมาคือ ข้อ 2 การจัดการความรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการปรับปรุงเทคนิค กระบวนการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 3.84) และข้อ 1 การจัดการความรู้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่มีอยู่ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.54) ตามลำดับ

ด้านความสำคัญของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ ด้านความสำคัญของการจัดการความรู้โดยรวม พบว่า มีระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 1 การจัดการความรู้มีความสำคัญต่อองค์กรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.09) รองลงมาคือ ข้อ 2 การบริหารจัดการความรู้ในองค์กรมีความสำคัญเป็นพิเศษในองค์กรที่จะสามารถช่วยสมาชิกในทีมเพื่อการพัฒนางานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และข้อ 3 การจัดการความรู้เป็นการจัดการเพื่อนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้โดยรวม พบว่า มีระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 3 กระบวนการในการจัดการความรู้ คือ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ (ค่าเฉลี่ย = 3.86) รองลงมาคือ ข้อ 2 กระบวนการในการจัดการความรู้ คือ การสร้างทุนทางปัญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และข้อ 1 กระบวนการในการจัดการความรู้ คือ การกำหนดชนิดทุนของทุนทางปัญญา (ค่าเฉลี่ย = 3.62) ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ ด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้โดยรวม พบว่า มีระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 2 การจัดการความรู้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รองลงมาคือ ข้อ 1 การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญและความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงบุคลากร เช่น การลาออกจากงาน การโอนย้าย (ค่าเฉลี่ย = 3.72) และข้อ 3 การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรเข้าใจลูกค้า ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน (ค่าเฉลี่ย = 3.71) ตามลำดับ

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้โดยรวม พบว่า มีระดับการรับรู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับ

แรกได้แก่ ข้อ 2 การสื่อสารที่ไม่เข้าใจขององค์กรเป็นอุปสรรคในการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) รองลงมาคือ ข้อ 1 การไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงอย่างเต็มที่ที่เป็นปัญหาในการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.81) และ ข้อ 3 ความสามารถในการรับรู้ของแต่ละบุคคลแต่ละระดับเป็นอุปสรรคในการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ตามลำดับ

5.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.5.1 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ปัจจัยด้านบุคคลกับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

จำแนกตามเพศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ทุก ๆ ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ และด้านความสำคัญของการจัดการความรู้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า t เท่ากับ 1.90 และ 1.59 ตามลำดับ

จำแนกตามอายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

จำแนกตามสถานภาพ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

จำแนกตามตำแหน่งงาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $F = 1.41$ และ 1.13 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละตำแหน่งงานเป็นรายคู่และรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านความหมายของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นนายก/รองนายกเทศมนตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นปลัด/รองปลัดเทศบาล มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ และกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้อำนวยการ/หัวหน้ากอง มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ด้านความสำคัญของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นปลัด/รองปลัดเทศบาลและผู้อำนวยการ/หัวหน้ากอง มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ด้านกระบวนการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นปลัด/รองปลัดเทศบาล มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้อำนวยการ/หัวหน้ากอง มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นนายก/รองนายกเทศมนตรี ปลัด/รองปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการ/หัวหน้ากอง และพนักงานเทศบาล มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านความหมายของการจัดการความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $F = 2.98$

จำแนกตามเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ และด้านกระบวนการจัดการความรู้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $F = 2.27$ และ 2.05 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่และรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านความหมายของการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือน 15,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่ม

ด้านนโยบาย ข้อ 13 องค์การของท่านมีนโยบายเน้นให้บุคลากรนำแนวความคิดเรื่องการจัดการความรู้มาใช้หรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านนโยบาย ข้อ 13 ในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ด้านนโยบาย ข้อ 14 องค์การของท่านผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้เพิ่มเติมหรือไม่ เช่น ให้เข้าฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านนโยบาย ข้อ 14 ในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ด้านเทคโนโลยี ข้อ 15 องค์การของท่านมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านเทคโนโลยี ข้อ 15 ส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านความหมายของการจัดการความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $t = -2.23$

ด้านเทคโนโลยี ข้อ 16 องค์การของท่านมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่จะสนับสนุนให้บุคลากรค้นคว้าหาความรู้หรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านเทคโนโลยี ข้อ 16 ส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $t = -2.23$

ด้านเทคโนโลยี ข้อ 17 องค์การของท่านมีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการการใช้งานของท่านหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านเทคโนโลยี ข้อ 17 ส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $t = -1.85$ และ -1.53 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อ 18 องค์การของท่านมีการระดมความคิดเห็นเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การ

ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อ 18 ส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้ และด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $t = -1.11$ และ 0.35 ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อ 19 องค์การของท่านพนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อ 19 แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อ 20 องค์การของท่านมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันหรือไม่ เช่น ประชุมหัวหน้าส่วน ประชุมประจำเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อ 20 ส่วนใหญ่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ยกเว้นด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ โดยมีค่า $t = -0.88$

ด้านงบประมาณ ข้อ 21 องค์การของท่านได้มีการตั้งงบประมาณเพื่อสนับสนุนในเรื่องการจัดการความรู้หรือไม่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านงบประมาณ ข้อ 21 แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

ด้านงบประมาณ ข้อ 22 องค์การของท่านมีงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรหรือไม่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านงบประมาณ ข้อ 22 แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

5.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้แนวความคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 31.49) สามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.6.1 ควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ อย่างสม่ำเสมอ และกำหนดให้มีแนวทางในการพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การทำงานและผลงานออกมามีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล เช่น การอบรมพนักงานในองค์กร การส่งพนักงาน เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมสัมมนา รวมทั้งการให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย

5.6.2 การจัดการความรู้ในหน่วยงานได้แก่ การส่งเสริมพนักงานเทศบาลเรียนต่อระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และอบรมตามหลักสูตรแต่ละสายงาน ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาจัดการปรับใช้กับการทำงาน แต่ความรู้บางอย่างเพียงไม่พอต้องอาศัยประสบการณ์ เพื่อนำความรู้บวกกับประสบการณ์การจัดการความรู้ การรับรู้จึงจะประสบผลสัมฤทธิ์ได้อย่างดี

5.6.3 การจัดการความรู้ต้องได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและตัวพนักงานเอง ก็ต้องพร้อมที่จะรับรู้และศึกษาเรียนรู้ด้วย เพื่อให้การจัดการความรู้สามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงานของพนักงาน ถ้าได้รับการสนับสนุนก็พร้อมจะเรียนรู้งานและพัฒนาความรู้เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.6.4 คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาลควรมีการพบปะกัน เพื่อพูดคุยปัญหาและแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้จากการไปประชุมหรืออบรมในแต่ละเดือน เพื่อถ่ายทอดความรู้ที่ได้มาในรูปแบบของการยกตัวอย่าง หรือเอกสาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีระบบแบบแผน ซึ่งผู้นำต้องเป็นตัวอย่างให้พนักงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ของหน่วยงาน

5.6.5 การจัดการความรู้ควรเริ่มจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ทั้งนี้เพื่อลดช่องว่างของการสื่อสารแต่ละระดับ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการความรู้ อีกทั้งจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่มีความสนใจสั่งการ เพื่อประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือองค์กรต่อไป

5.6.6 การจัดการความรู้หากดำเนินการได้เป็นรูปธรรมจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและตัวผู้ปฏิบัติมาก แต่ปัญหาเกิดจากขาดตัวผู้ดำเนินการรวบรวม การสร้างความเข้าใจในองค์กร การดึงองค์ความรู้จากตัวบุคคล การปรับทัศนคติของบุคลากร การเป็นผู้ให้ การเสียสละซึ่งมีผลถึงการรวบรวมการจัดการความรู้ทั้งหมด

5.6.7 ควรวางระเบียบแบบแผนการจัดการด้านบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง เช่น จัดให้มีการอบรมในเรื่องของการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในสำนักงานให้มากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร

5.6.8 องค์กรที่มีสนับสนุนในเรื่องการจัดการความรู้อยู่แล้ว ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลรวมถึงการระดมความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ให้ทันต่อสภาวะ

การเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลา และถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคลากรในหน่วยงานให้ทั่วถึง

6. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้อภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

6.1 ระดับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแยกพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

6.1.1 ด้านความหมายของการจัดการความรู้ พบว่าโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก อธิบายได้ว่าบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลมีความสนใจและค้นคว้าหาความรู้เพราะต้องการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการนำความรู้มาถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังผู้อื่นเพื่อช่วยพัฒนาองค์กรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของยุทธรนา แซ่เตียว (2547, 7) กล่าวว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการสรรหาความรู้ หรือกระบวนการในการนำความรู้มาถ่ายทอด แบ่งปันความรู้ไปยังบุคลากร เพื่อพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันเวลา ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับทฤษฎีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2544, 182) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นความสามารถ หรือกระบวนการภายในองค์กรที่จะเพิ่ม หรือพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรโดยอาศัยความรู้ และช่วยให้มีการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยพัฒนาองค์กร และปรับปรุงความสามารถในการดำเนินงาน

6.1.2 ด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ พบว่าโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก อธิบายได้ว่าบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลมีการรับรู้เรื่องวัตถุประสงค์อยู่ในระดับมาก เนื่องจากต้องการที่จะผลักดันส่วนราชการให้การดำเนินการจัดการความรู้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของนฤมล พุกศิลป์ และ พัชรา หายเจริญกิจ (2543, 64) กล่าวว่าการจัดการความรู้ช่วยส่งเสริมและผลักดันส่วนราชการให้การดำเนินการจัดการความรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการหนึ่ง เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะสามารถทำให้ข้าราชการทุกคนพึ่งตนเองในการทำงานในการใช้ชีวิต สามารถรับราชการอย่างมีความเป็นมืออาชีพ ด้วยการเสริมภูมิความรู้ให้ข้าราชการสามารถพึ่งตนเองได้

6.1.3 ด้านความสำคัญของการจัดการความรู้ พบว่าโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก อธิบายได้ว่าบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลต้องการให้หน่วยงานของตนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้

ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ และสามารถเพิ่มศักยภาพให้องค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tannenbaum (2001, อ้างถึงใน ปณิศา พันภัย, 2544: 22) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรเพราะการบริหารความรู้เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้องค์กรต่าง ๆ อยู่รอดและประสบความสำเร็จได้

6.1.4 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ พบว่าโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก อธิบายได้ว่าบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล มีการแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้ซึ่งกันและกัน อยู่เสมอ เช่น มีการอบรมสัมมนาในระดับองค์กรและระหว่างองค์กร การสร้างเว็บไซต์ขององค์กรเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ บดินทร์ วิจิตร (2547, 30) กล่าวว่ากระบวนการจัดการความรู้ คือ การแบ่งปัน (Share) แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอน ความรู้ ซึ่งมีหลายแบบและหลายช่องทาง เช่น การจัดงานสัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันหรือมีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning เป็นต้น และสอดคล้องกับทฤษฎีของชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548, 74) กล่าวว่า องค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของความรู้ การระบุองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม การจัดหาความรู้ การพัฒนาความรู้แก่องค์กร การเผยแพร่ความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้

6.1.5 ด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้ พบว่าโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก อธิบายได้ว่าบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลได้นำเอาการจัดการความรู้มาช่วยใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ พัฒนาคน พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Bacha (2000 อ้างถึงใน พรธิชา วิเชียรปัญญา, 2547: 41) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยประเภทคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึงความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ และสอดคล้องกับทฤษฎีของชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548, 64) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยในการจัดการความเปลี่ยนแปลงซึ่งองค์กรจำเป็นต้องรักษาตำแหน่งของการเป็นผู้นำในยุคเศรษฐกิจความรู้ และยังช่วยในการจัดการความรู้ที่เป็นพื้นฐานขององค์กร โดยสร้างระบบติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็ว

6.1.6 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ พบว่าโดยรวมมีการรับรู้ในระดับมาก อธิบายได้ว่าบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลได้นำเอาการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบว่าการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัดการความรู้ ถ้าสื่อสารกันไม่เข้าใจการจัดการความรู้ก็ไม่สามารถเป็นไปตามเป้าหมายได้ รวมถึงการได้รับการไม่ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บริหารการพัฒนาความรู้ในองค์กรก็ย่อมมีอุปสรรค

6.2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านบุคคลกับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

6.2.1 จำแนกเพศ ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่าเพศชายอาจจะมีเวลาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง หรือเพศชายต้องการมีความก้าวหน้ามากกว่าเพศหญิง จึงมีความสนใจและมีการรับรู้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุซงญอ ไชยชนะ (2550) ศึกษาเรื่องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของข้าราชการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีผลทำให้ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรที่แตกต่างกัน คือ เพศ และคณะ/หน่วยงานที่สังกัด ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่เพศชายมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรได้มากกว่าเพศหญิงนั้น สาเหตุเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่มเพื่อนข้าราชการเพศชาย จะมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่ค่อนข้างเป็นทางการมากกว่าเพศหญิง ดังนั้นหัวข้อการสนทนาในกลุ่มข้าราชการเพศชาย จึงมีการสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดเห็นเรื่องมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมากกว่ากลุ่มข้าราชการซึ่งเป็นหญิง ซึ่งส่วนใหญ่หัวข้อในการสนทนามักจะเป็นเรื่องราวที่ไม่เป็นทางการ เป็นเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปรอบตัวมากกว่า จึงทำให้มีระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรจึงน้อยกว่าเพศชาย

6.2.2 จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่าคนที่มีอายุน้อยก็มีความสนใจที่จะเรียนรู้เพื่อให้เท่าเทียมกับคนที่มีความมากกว่า เพราะองค์กรได้มีการเสริมสร้างและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีการเรียนรู้ในทุก ๆ ด้านร่วมกันและเท่าเทียมกัน โดยมีได้จำกัดคุณวุฒิหรือวัยวุฒิ เพราะการเรียนรู้ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทุกระดับ จึงทำให้การรับรู้ไม่แตกต่างกันถึงแม้ว่าช่วงอายุต่างกันก็ตาม

6.2.3 จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่า ทุกสถานภาพไม่ว่า โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ก็มีความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และต้องการความก้าวหน้าเหมือนกัน การรับรู้ทุกสถานภาพจึงไม่แตกต่างกัน

6.2.4 จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ จะเห็นได้ว่าบุคลากรตำแหน่งนายก/รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล และผู้อำนวยการ/หัวหน้ากอง จะมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง อธิบายได้ว่าตำแหน่งดังกล่าวเป็นสายงานบริหาร จึงมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากกว่าตำแหน่งอื่น ทั้งในด้านศักยภาพในการเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ตอบสนองนโยบายการบริหารงาน ภาวะการเป็นผู้บังคับบัญชาต้องรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มบุคคลอื่น ๆ ซึ่งเป็นพนักงานสายปฏิบัติ การรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้จึงมีมากกว่าตำแหน่งงานอื่นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวารวรรณ ปิ่นสุวรรณ (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท บางชื่อโรงสี ไฟเขียวเม้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันและสังกัดกลุ่มงานต่างกัน มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

6.2.5 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกันก็มีความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนางานเหมือนกัน ทุกคนต้องการความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จเหมือนกัน ทำให้การรับรู้ไม่แตกต่างกัน

6.2.6 จำแนกตามเงินเดือน ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท มีการรับรู้แตกต่างจากกลุ่มอื่น ทั้งนี้ อธิบายได้ว่าบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่ำ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเทศบาลที่เพิ่งบรรจุใหม่หรือพนักงานจ้าง รวมถึงลูกจ้างประจำ การเรียนรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ในเรื่องการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้มีน้อยกว่ากลุ่มอื่น ส่งผลทำให้การรับรู้แตกต่างจากกลุ่มอื่นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร เวชศิริ (2551) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท ไทยเมอริรี่ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

6.2.7 จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการ

ความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ จะเห็นได้ว่ากลุ่มบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อธิบายได้ว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีแบบแผนด้านการคิดอย่างมีระบบมากกว่า จึงมีความสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมนา บุญหลาย (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของพยาบาลในความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลศิริราช การวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ในด้านการคิดอย่างมีระบบต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.025$) หรืออาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงมีความสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารมากกว่า เพื่อนำไปพัฒนาความก้าวหน้าในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณรัตน์ ชันติธีระโชติ (2552) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของข้าราชการตำรวจต่อร่างพระราชบัญญัติ พ.ศ..... การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของข้าราชการตำรวจ เปรียบเทียบการรับรู้ของข้าราชการตำรวจจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง ได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความสนใจ ประสบการณ์ กับการรับรู้ของข้าราชการตำรวจต่อร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ..... ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ..... แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้มากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาระดับสูงจะมีความสนใจในการรับรู้ข่าวสารมากกว่า

6.2.8 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่ากลุ่มบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานมากหรือน้อยไม่ผลต่อการรับรู้การจัดการความรู้บุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ ก็สามารถรับรู้ได้เท่าเทียมกับบุคลากรที่มีอายุการทำงานมานานกว่า ทำให้การรับรู้จึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุดม พงศ์เกียรติไพบูลย์ (2552) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงกับการจัดการความรู้ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้าภูมิภาคผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุงานต่างกันมีการจัดการความรู้ที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

6.3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านจิตวิทยากับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

6.3.1 ด้านความต้องการ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้าน

จิตวิทยาของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความต้องการต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีความต้องการที่จะนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้า มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอื่นอธิบายได้ว่าบุคลากรแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ทำให้มีการรับรู้แตกต่างกัน เนื่องมาจากอิทธิพลส่วนตัวของผู้รับรู้อย่างหรือจากสภาพแวดล้อมและสังคมภายนอกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของฌอง ฌีร์ม็อง (อ้างถึงใน เรื่องศักดิ์วิฑูรย์, 2542, 18) กล่าวว่า การรับรู้หรือการวินิจฉัยต่อสิ่งเร้า ผู้รับรู้จะวินิจฉัยออกไปในรูปใดนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยด้วยกันซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือความต้องการ อิทธิพลความต้องการทั้งทางร่างกายและสังคมจะชักนำให้บุคคลมีการรับรู้ในแบบต่าง ๆ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการรับรู้แตกต่างกันด้วย

6.3.2 ด้านทัศนคติ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านจิตวิทยาของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านทัศนคติต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีทัศนคติเชิงบวกเรื่องแนวคิดการจัดการความรู้ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอื่น อธิบายได้ว่าบุคลากรดังกล่าวที่มีทัศนคติเชิงบวก แสดงว่ามีความเข้าใจและมีความรอบรู้ รวมถึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ส่วนกลุ่มอื่นจะไม่เข้าใจหรือไม่สนใจเรื่องการจัดการความรู้ การรับรู้จึงมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (1998, 371) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในด้านตัวผู้รับรู้ว่า เมื่อบุคคลดูเป้าหมายและพยายามถึงสิ่งที่เขามองว่าเป็นอะไร การตีความนั้นก็จะได้รับอิทธิพลจากส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมาของการรับรู้ได้แก่ ทัศนคติ สิ่งจูงใจ ประสิทธิภาพในอดีต และความคาดหวัง

6.3.3 ด้านประสิทธิผลในอดีตโดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านจิตวิทยาของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิผลในอดีตต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีประสิทธิผลในอดีตเรื่องการจัดการความรู้ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิผลในอดีตเรื่องการจัดการความรู้ อธิบายได้ว่าบุคลากรที่มีประสิทธิผลในอดีตต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกัน บุคลากรที่มีประสิทธิผลเดิมหรือความรู้เดิมจะรับรู้ได้ดี เพราะได้ย่นได้สัมผัสสิ่งต่าง ๆ มากมาย การรับรู้ย่อมกว้างกว่าบุคคลที่มีประสิทธิผลน้อยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (1998, 371) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในด้านตัวผู้รับรู้ว่า เมื่อบุคคล

ดูเป้าหมายและพยายามถึงสิ่งที่เขามองว่าเป็นอะไร การตีความนั้นก็จะได้รับอิทธิพลจากส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมาของการรับรู้ได้แก่ ทัศนคติ สิ่งจูงใจ ประสิทธิภาพในอดีตและความคาดหวัง

6.3.4 ด้านแรงจูงใจ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านจิตวิทยาของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านแรงจูงใจต่างกัน มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ จะเห็นได้ว่าบุคลากรกลุ่มที่มีแรงจูงใจที่จะนำแนวคิดการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีแรงจูงใจ อธิบายได้ว่าบุคลากรแต่ละคนจะมีแรงจูงใจไม่เท่ากันเนื่องจากแต่ละคนอาจมีเป้าหมายที่ไม่เหมือนกัน ทำให้มีผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Newstrom & Davis (อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 73) กล่าวว่า การรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจากหลายปัจจัย ปัจจัยที่สำคัญคือ เหตุจูงใจ (Motives) แรงจูงใจภายใน หรือเหตุจูงใจจะกระตุ้นพฤติกรรมบุคคลและอาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ เช่น การทดลองโดยให้ผู้ถูกทดลองอดอาหารด้วยจำนวนชั่วโมงที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ 1 ถึง 16 ชั่วโมงแล้วให้ผู้ถูกทดลองดูภาพที่ไม่ชัด โดยใช้ความหิวให้มีอิทธิพลเห็นการตีความหมายของภาพที่ไม่ชัดเหล่านั้น ปรากฏว่าผู้ที่อดอาหารถึง 16 ชั่วโมงรับรู้ภาพที่ไม่ชัดเป็นภาพอาหารมากกว่าคนที่อดอาหารในเวลาสั้นกว่า

6.4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านปัจจัยด้านองค์การกับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

6.4.1 ด้านนโยบาย

1) องค์การของท่านมีนโยบายเน้นให้บุคลากรนำแนวความคิดเรื่องการจัดการความรู้มาใช้หรือไม่ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่าแต่ละองค์กรมีนโยบายที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ

2) องค์การของท่านผู้บริหารมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้เพิ่มเติมหรือไม่ เช่น ให้เข้าฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์การต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่าผู้บริหารของแต่ละองค์กรจะมีนโยบายที่แตกต่างกัน ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ก็จะมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้เช่นกัน

6.4.2 ด้านเทคโนโลยี

1) องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการการใช้งานของท่านหรือไม่ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์กรต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่าแต่ละองค์กรมีนโยบายในการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่เหมือนกัน สาเหตุเนื่องมาจากความพร้อมด้านงบประมาณและความพร้อมของบุคลากร

6.4.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กร

1) องค์กรของท่านมีการระดมความคิดเห็นเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาหรือไม่ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์กรต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

2) องค์กรของท่านพนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือไม่ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์กรต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

3) องค์กรของท่านมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันหรือไม่ เช่น ประชุมหัวหน้าส่วนประชุมประจำเดือน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์กรต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

อธิบายได้ว่าแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ผู้นำองค์กรมิได้สร้างค่านิยมร่วม เช่น วัฒนธรรมการทำงานที่เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้มีส่วนในการรับผิดชอบในความสำเร็จและความล้มเหลวในงานที่ทำ แบ่งกันรับผิดชอบความเสี่ยง ทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

6.4.4 ด้านงบประมาณ

1) องค์กรของท่านได้มีการตั้งงบประมาณเพื่อสนับสนุนในเรื่องการจัดการความรู้หรือไม่ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์กรต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่าผู้นำองค์กรบางหน่วยงานไม่มีวิสัยทัศน์และไม่เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ส่งผลให้ไม่มีการตั้งงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้

2) องค์กรของท่านมีงบประมาณเพื่อเป็น

ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรหรือไม่ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านองค์กรต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ อธิบายได้ว่าแต่ละองค์กรมีนโยบายในการตั้งงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรต่างกัน สาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Newstrom & Davis (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 73) กล่าวว่า การรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจากปัจจัยสถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบ ๆ สภาพแวดล้อมที่มีอยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น รับรู้ว่าการที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำจะต้องว่ายน้ำเป็น แต่ในความเป็นจริงบางคนอาจจะว่ายน้ำไม่เป็น ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา (Time) สภาพงาน (Work setting) และสภาพสังคม (Social setting) นั่นคือ ช่วงเวลาที่ต่างกันอาจรับรู้ได้ต่างกัน เช่นเดียวกับสภาพงาน และสภาพสังคมที่ต่างกันก็อาจรับรู้ได้ต่างกัน และแนวคิดของ Robbins (1998, 371) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านสถานการณ์ไว้ว่า เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบ ๆ สภาพแวดล้อมที่มีอยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประกอบด้วย เวลา สภาพงาน และสภาพสังคม

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 ปัจจัยด้านบุคคลกับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จำแนกเพศ จากการศึกษพบว่า เพศชายมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีมากกว่าเพศหญิง เพราะฉะนั้นองค์กรควรมีนโยบายให้ความรู้เพิ่มเติมโดยการจัดฝึกอบรม สนับสนุนปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการรับรู้รวมทั้งการเสริมสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจให้บุคลากรเพศหญิงเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้มากขึ้น เพื่อให้การรับรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

จำแนกตามตำแหน่งงาน จากการศึกษพบว่า บุคลากรตำแหน่งนายก/รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล และผู้อำนวยการ/หัวหน้ากอง จะมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างจากกลุ่มอื่น ซึ่งตำแหน่งงานดังกล่าวเป็นตำแหน่งระดับหัวหน้างาน ซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบมากกว่าตำแหน่งงานอื่น เพราะฉะนั้นองค์กรควรสร้างแรงจูงใจและปลูกฝังให้บุคลากรตำแหน่งงานอื่น ๆ มีความมุ่งมั่น และทำให้เกิดแรงบันดาลใจในชีวิตการทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจ รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง

ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานและระดับผู้ปฏิบัติ เพื่อให้การรับรู้เกิดความสมดุล

จำแนกตามเงินเดือน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่างจากกลุ่มอื่น ซึ่งบุคลากรดังกล่าวส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานเทศบาลที่เพิ่งบรรจุใหม่ ลูกจ้างประจำ รวมถึงพนักงานจ้าง จะได้รับการอบรมไม่มากนัก รวมถึงประสบการณ์ยังน้อยอยู่ เพราะฉะนั้นองค์กรควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมตามตำแหน่งงานทุกสายงานให้ทั่วถึง รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรควรให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาความรู้ที่นอกเหนือจากงานที่ทำเป็นประจำ เพื่อให้บุคลากรมองเห็นโอกาสความก้าวหน้าของตนเอง

จำแนกตามระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญา มีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างจากกลุ่มอื่นมากที่สุด เพราะฉะนั้นองค์กรควรจัดให้มีการอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติม รวมทั้งตั้งงบประมาณเพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และควรมีการจัดให้มีการแบ่งปันความรู้ หรือการสร้างระบบที่เอื้อให้กับบุคลากรกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า

7.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านจิตวิทยากับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความต้องการ ทศนคติ ประสบการณ์ในอดีตและแรงจูงใจ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ได้รับอิทธิพลด้านจิตวิทยาต่างกันมีการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน เพราะคนเราจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ จากการที่เราเกี่ยวข้องและสนใจ เมื่อมีความต้องการ ทศนคติ ประสบการณ์ในอดีต และแรงจูงใจต่างกันการรับรู้ย่อมแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นองค์กรควรสร้างวัฒนธรรมในองค์กรในเรื่องการจัดการความรู้ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการสร้างการรับรู้ร่วมกัน และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

7.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านปัจจัยด้านองค์กรกับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านนโยบาย จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านนโยบายต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นองค์กรควรสร้างการรับรู้โดยขององค์กรอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านเทคโนโลยีต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล

ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน องค์กรควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน และมีการออกแบบระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้สามารถเรียนรู้และค้นคว้าหาความรู้และข้อมูลที่ต้องการที่ทันสมัย มีความรวดเร็ว และแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล และควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ครบถ้วนทุกคน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กรต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน ผู้นำองค์กรควรสร้างค่านิยมร่วม เช่น วัฒนธรรมการทำงานที่เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในความสำเร็จและความล้มเหลวในงานที่ทำ มีความไว้วางใจกันในองค์กร ทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และมีกิจกรรมที่สนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันทั้งในระดับองค์กรและนอกองค์กร

ด้านงบประมาณ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านงบประมาณต่างกัน มีผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน องค์กรควรมีงบประมาณที่จะสนับสนุนให้บุคลากรในการพัฒนาความรู้ และสนับสนุนการเรียนรู้ในองค์กรโดยการจัดหาอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย

7.1.4 ระดับการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 6 ด้าน คือด้านความหมายของการจัดการความรู้ ด้านวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ด้านความสำคัญของการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ด้านประโยชน์ของการจัดการความรู้ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ จากการศึกษาพบว่า โดยรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าองค์กรได้มีการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีศักยภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพราะฉะนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่และเป็นแบบอย่างที่ดี ส่งเสริมการทำงานและกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรได้อย่างชัดเจน สร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้อองค์กรควรจัดตั้งทีมงานเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการวางแผนการจัดการความรู้ รวมถึงการสร้างสภาวะแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งเสริมและเอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากร และต้องหล่อหลอมวัฒนธรรมที่ดีให้แก่คนในองค์กร เพื่อสร้างค่านิยมร่วมและพฤติกรรมร่วม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากร เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ค่านิยม เป็นต้น

7.2.2 ควรมีการศึกษาเรื่องการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล หรือการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบและเสนอแนวคิดในการศึกษาเชิงลึกต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2544. **หนึ่งทศวรรษไอทีจุฬา: การเพิ่มศักยภาพการจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2548. **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เนท.
- ดุขฎิ ไชยชนะ. 2550. **การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของข้าราชการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ทิวารรรถ ปิ่นสุวรรณ. 2550. **การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรกับขวัญในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัทบางซื่อโรสไฟเจียแมง จำกัด**. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ทศพร เวชศิริ. 2551. **การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม: กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท ไทยเมอร์รี่ จำกัด**. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นฤมล พุกศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. 2543. **การจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: รังสิตสารสนเทศ.
- บดินทร์ วิจารย์. 2547. **การจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เนท.
- ปณิดา พันภัย. 2544. **การบริหารความรู้ (Knowledge Management) แนวคิดกรณีศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พริดา วิเชียรปัญญา. 2547. **การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เนท.
- ยุทธนา แซ่เตียว. 2547. **การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ**. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟิกส์.
- เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช. 2542. **การรับรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์กรและทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรณรัตน์ ขันดีธีระโมษิต. 2552. **การรับรู้ของข้าราชการตำรวจต่อร่างพระราชบัญญัติ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- สุมนา บุญหลาย. 2550. **การรับรู้ของพยาบาลในความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลศิริราช**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุดม พึ่งเกียรติไพบูลย์. 2552. **การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการจัดการความรู้ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Robbins, S.P. 1998. **Organization Behavior: Concept Controversies and Applications**. (8th Ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.