

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด¹

KNOWLEDGE MANAGEMENT

THAT AFFECTS THE OPERATIONAL EFFECTIVENESS

DEPARTMENT OF INVESTIGATION, OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL

ขวัญพรชนก ชีอักษร²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด 3) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสูงมาก 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสูงมาก 3) การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

A study on knowledge management that affects operational effectiveness of personnel Department of Investigation, Office of the Attorney General. The objectives are 1) To study knowledge management in the operations of personal of Department of Investigation, Office of the Attorney General. 2) To study the effectiveness in the work of personal of Department of Investigation, Office of

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

the Attorney General.3)To study knowledge management that affects operational effectiveness of personnel Department of Investigation, Office of the Attorney General. This research is a quantitative research. Exploratory study methods were used. The questionnaire was used as a tool for collecting data from a sample of 165 people. Descriptive statistics were used to analyze the data: percentage, mean, standard deviation. Test hypotheses and report results with inferential statistics. Using multiple regression analysis. The research findings were as follows: 1) Knowledge management in the operations of personal of Department of Investigation, Office of the Attorney General very high level. 2) Effectiveness in the performance of personal of Department of Investigation, Office of the Attorney General very high level. 3) Knowledge management affects the operational effectiveness of personnel Department of Investigation, Office of the Attorney General there was a statistically significant positive relationship at the .05 level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพปัจจุบัน โลกอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้หลายองค์การเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพราะทุกองค์การต่างคาดหวังและมีความต้องการให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ กระบวนการต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลขององค์การ ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญมากที่สุดขององค์การ เพราะทรัพยากรบุคคลก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ตามที่ต้องการ ดังนั้นความสำเร็จขององค์การจึงอยู่ที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์การได้วางไว้ ซึ่งตามแนวความคิดในปัจจุบัน ต้องมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผลสำเร็จที่เราต้องการ

สำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เปิดทำการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 32 และมาตรา 68 โดยการสอบสวนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการเกี่ยวกับคดีความผิดนอกราชอาณาจักร ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 20 ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการมีส่วนร่วมในองค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ พ.ศ. 2556 รวมถึงงานร่วมสอบสวนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดี ได้แก่ การเข้าร่วมสอบสวนคดีพิเศษ การร่วมไต่สวนกับ ป.ป.ช. และการเข้า

ร่วมสอบสวนกับ ก.ก.ต. อีกทั้งงานอำนวยความสะดวกชั้นสอบสวน ได้แก่ การร่วมคุ้มครองเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไม่ว่าจะในฐานะผู้เสียหาย พยาน หรือผู้ต้องหา และการเข้าร่วมการชันสูตรพลิกศพคดีวิสามัญฆาตกรรม และกรณีความตายเกิดขึ้น โดยการกระทำของเจ้าพนักงานหรือกรณีที่ถูกตายถูกกล่าวหาว่าต่อสู้อัดขวางเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด จากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า สภาพปัญหาที่สำคัญ คือ การขาดความรู้ในการปฏิบัติราชการ เนื่องจากมีการโยกย้ายสถานที่ทำงาน หรือมีการบรรจุข้าราชการใหม่ทดแทนบุคคลเกษียณอายุราชการ ทำให้ขาดผู้มีประสบการณ์ จึงประสบปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการที่มาทดแทนขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน ขาดความรู้ด้านสารสนเทศที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

การแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีการรวบรวมความรู้ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และเอกสารหรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) นำมาพัฒนาให้เป็นระบบโดยการสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานของบุคลากรในสำนักงานการสอบสวน ที่เป็นความรู้ในการปฏิบัติงานและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนในการจัดเก็บองค์ความรู้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานทดแทนหรือบรรจุใหม่ทุกคนเข้าถึงความรู้ได้ง่าย โดยมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ซึ่งจะทำการปฏิบัติงานในสำนักงานการสอบสวนมีประสิทธิภาพ การจัดการความรู้ยังสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประหยัดเวลา และทรัพยากรในหน่วยงาน เช่น เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานก็สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว โดยการค้นคว้าและตรวจสอบข้อมูลได้จากฐานข้อมูลบนคอมพิวเตอร์

การศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อแก้ไขปัญหา ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) โดยผ่านกระบวนการในการพัฒนาความรู้ 4 กระบวนการ ตามวงจร SECI Model ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกลับไปกลับมาระหว่างความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล และความรู้ชัดแจ้ง (Nonaka., Takeuchi H., 1995) เป็นการประมวลผลเปลี่ยนแปลงไปมาของความรู้ระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพในการเรียนรู้ จากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของผู้มีประสบการณ์การทำงานมาก่อนแล้วนำมาพัฒนา เพื่อสร้างมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำถามในการวิจัย

1. การจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นอย่างไร
3. การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

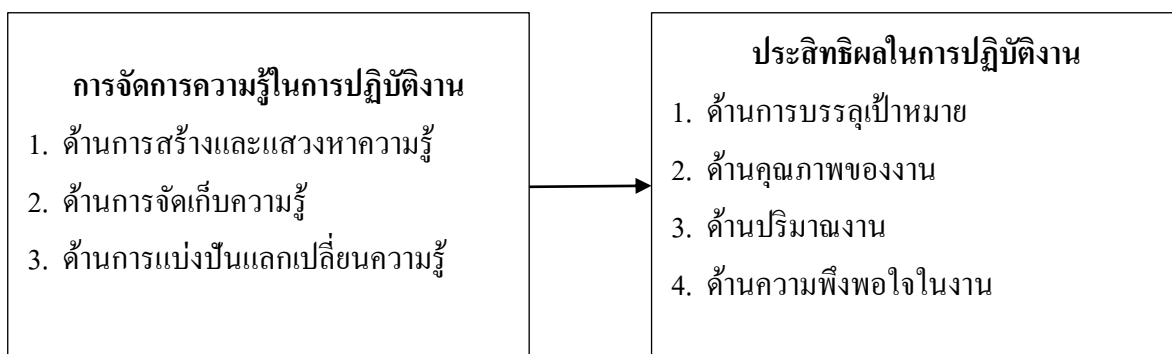
1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด
3. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการ สูงสุด โดยผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดในการวิจัย ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้
 - 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ
 - 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีนวัตกรรมการองค์การ
 - 2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน การสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีวิจัยในรูปแบบของการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งทำการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย รวมถึงบทความต่าง ๆ ที่ได้ระบุในบทที่ 2 สำหรับใช้เป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม ตลอดจนการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสรุปผลการวิจัย เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยไปสู่คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีวิธีการศึกษาวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน การสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีวิจัยในรูปแบบของการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งทำการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงาน การสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 165 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane, 1976 ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำมาพิจารณาเป็นตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ซึ่งน่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด

3.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การบรรลุเป้าหมาย
2. คุณภาพของงาน
3. ปริมาณงาน
4. ความพึงพอใจในงาน

3.2 ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ การจัดการความรู้ ได้แก่

1. การสร้างและแสวงหาความรู้
2. การจัดเก็บความรู้
3. การแลกเปลี่ยนความรู้

4. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมาพิจารณา ดังนี้

1. การจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสูง

2. ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับสูง

3. การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบของงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งรายละเอียดในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คือ แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (close-end response questions)

ส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด

ส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด

ส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 165 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุด เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเป็นวิธีที่ทำให้ได้ตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วง ตุลาคม - ธันวาคม 2565

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดให้มีการตั้งคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเบื้องต้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในสำนักงานอัยการสูงสุด

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล จะดำเนินการภายหลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุด แล้วจึงประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยวิธีการทางสถิติโดยการวิเคราะห์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ การจัดการความรู้ กับ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 95% โดยทดสอบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.82 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ร้อยละ 52.73 สถานภาพโสด ร้อยละ 64.85 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.40 อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.73 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 25,001 – 35,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ด้านการจัดเก็บความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การสร้างและแสวงหาความรู้	4.52	.606	มากที่สุด
2. การจัดเก็บความรู้	4.47	.542	มากที่สุด
3. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	4.11	.578	มาก
รวม	4.37	.575	มากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และสุดท้ายด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ดังตารางต่อไปนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การบรรลุเป้าหมาย	4.94	.230	มากที่สุด
2. คุณภาพของงาน	4.84	.385	มากที่สุด
3. ปริมาณงาน	4.20	.920	มาก
4. ความพึงพอใจในงาน	4.73	.472	มากที่สุด
รวม	4.68	.502	มากที่สุด

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด สรุปผลได้ว่า การจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษา การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน การสอบสวน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการจัดการความรู้

1. ควรส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร ให้มีการประสานงานความร่วมมือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเผยแพร่ความรู้ การหาความรู้ใหม่ การใช้ความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ การสร้างเครือข่ายความรู้ การแปลงความรู้ของบุคคล ตลอดจนการเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2. ควรสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ทุกคนเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่องในการพัฒนาตนเอง ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด พฤติกรรมของบุคลากร รวมทั้งบรรยากาศขององค์กร เพื่อที่จะช่วยให้มีบรรยากาศขององค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในการจัดการความรู้ได้ คือ วัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร องค์กรต้องให้ความสนใจถึงอุปสรรคต่าง ๆ ที่ขัดขวางไม่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และพยายามหาวิธีการที่จะกำจัดอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านั้น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเพื่อให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง

3. องค์กรควรมีการสนับสนุนการจัดการความรู้ในรูปแบบดังนี้ 1) ควรจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิดเห็น ยกตัวอย่างที่พบบ่อย ในการปฏิบัติงานเพื่อทำ Workshop แก้ปัญหา ร่วมกัน ยกกรณีศึกษาที่มักจะเกิดปัญหามากที่สุด และแนวทางแก้ไขเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง 2) จัดฝึกอบรม จัดกิจกรรมเพื่อเรียนรู้ในกรณีมีองค์ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ทันต่อสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป หากเราไม่มีความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาก็จะทำให้ตามโลกภายนอกไม่ทัน

4. การมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ก็มีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ดึงความรู้ไปใช้ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล และช่วยให้ข้อมูลความรู้ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ แต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรต้องมั่นใจว่าระบบเทคโนโลยีนั้น สามารถเชื่อมต่อหรือรวมเข้ากับระบบเดิมที่องค์กรมีอยู่ รวมถึงต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และใช้ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่ม

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด เท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานอื่น ๆ ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด หรืออาจมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดในเชิงลึกมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การต่อไป

2. ควรศึกษาเฉพาะข้าราชการฝ่ายอัยการ หรือพนักงานราชการ เพื่อให้ได้ข้อมูลการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- Abraham H. Maslow. (1943). **A Theory of Human Motivation**. Journal Psychology Review, 50, pp. 370 - 396.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). **The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation**. Oxford: Oxford University Press.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk Leslie Lazar. (1991). **Consumer Behavior**. (4th ed). New Jersey: Englewood Cliffs.
- Thomas Hughes. (1971). **The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the sociology and History of Technology**. Cambridge: M.I.T. Press.
- จิราภรณ์ พงษ์ศรีทัศน์. (2553). **ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คุยฎีนิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต.
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2548). **การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ด. (2547). **การจัดการความรู้ฉบับใหม่หัดขับ**. กรุงเทพฯ: ไยใหม่.
- ปรางทอง เต็งไช้สุน. (2561). **การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ.
- พยัต วุฒิรงค์. (2551). **การบริหารนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาในองค์กรภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์วารสาร, 20 (78), 26-37.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530) **ประสิทธิผลของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์**. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การ คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจิรี ภู่อาระ. (2546). **การเขียนแผนการจัดการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: บั๊กพอยท์.

- เรณู ครูฑไทย. (2550). *การจัดและการบริหารงานธุรการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2545). *เทคนิคและกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟิก.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.