



ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ

KNOWLEDGE MANAGEMENT FACTORS AFFECTING TO WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES:

A CASE STUDY OF THAI AIRWAYS COMPANY AT SUVARNABHUMI AIRPORT

ลาภา องค์กรวิเกียรติ<sup>1</sup> และ ดร.กฤษฎา มุอัมหมัด<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ (2) ศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ พ.ศ. 2559 จำนวน 10,906 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ค่าสถิติ ร้อยละค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับสถิติเชิงอนุมานคือ Independent Samples t-Test, One Way ANOVA (F-test) LSD และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 75.50) มีอายุ 31-35 ปี (ร้อยละ 23.75) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 56.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 47.25) มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 33.25) และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 27.75) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสร้างแสวงหาความรู้ ร่องลงมา คือ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้และการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ร้อยละ 59.0

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this independent study were to study: (1) Personal characteristics to performance efficiency of personnel Thai Airways International Public Company Limited at Suvarnabhumi airport, and (2) Knowledge management factors to performance efficiency of personnel Thai Airways International Public Company Limited at the Suvarnabhumi airport. The populations totally are 10,906 people in academic year 2559. The samples consisted of 400 participants and descriptive statistics used are frequencies, percentages, means, standard deviations and inferential statistics, i.e. the independent sample t-test, one way ANOVA, LSD and multiple regression analysis.



The research results are as followings: Most of the respondents were female (75.50%) and were in the age range of 31-35 years (23.75%). More than half did not have bachelor's degree (56.50%). Almost half of them were married (47.25%). The monthly income was 15,001-20,000 baht (33.25%) and has been working less than a year (27.75%). The highest average of factors affecting the knowledge management was knowledge creation and acquisition follow by the knowledge organization, knowledge codification and refinement and knowledge access and application. These factors affected with personnel of Thai Airways International Public Company Limited at the Suvarnabhumi airport with the statistical significance level of 0.05 with a co-prediction of the knowledge management of the staffs at 59 percent.

**Keywords:** Knowledge Management, Performance Efficiency

## บทนำ

การจัดการความรู้ในองค์กรนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมาก ที่องค์กรควรมุ่งให้การส่งเสริม และให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ (ธัญนันท์ สินชัย 2551) เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของ “ความรู้” เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กรทุกคนควรมี สำหรับองค์กรเรียกได้ว่า “ทรัพย์สินทางปัญญา” ดังนั้นพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กรจำเป็นที่จะต้องเป็นผู้ที่ความรู้ความสามารถครอบคลุมในทุกเรื่อง โดยนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวพนักงาน หรือบุคลากร เพื่อที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเอาความรู้รอบตัวเฉพาะบุคคล มารวบรวมให้เกิดเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และการนำเอาความรู้ ประสบการณ์ตรง หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรืออาจมีการสร้างความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น และนำความรู้ที่นั้นมาบันทึกในรูปของสื่อต่าง ๆ ซึ่งก่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่ตามมา ต่อการทำงานขององค์กร หรือแม้แต่ต่อตัวพนักงาน หรือบุคลากรเองก็ตาม การบริหารจัดการความรู้ในองค์กรจึงเรียกได้ว่ามีความสำคัญ ในอดีตมีความรู้เกิดขึ้นมากมาย แต่ไม่สามารถนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ใช้อย่างในปัจจุบัน โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการสะสมประสบการณ์ ในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงค่านิยม และพฤติกรรม เมื่อบุคคลที่มีความรู้ที่อยู่ในตัว ต้องออกจากหน่วยงานไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใด ความรู้เหล่านั้นก็จะสูญหายไป ทำให้คนรุ่นหลังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีความรู้ที่ถูกบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ในรูปของสื่อต่าง ๆ เช่น เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ ซึ่งเหล่านี้เป็นความรู้ที่สามารถนำมาเผยแพร่ ให้กับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ หรือคนรุ่นหลังได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการทำงาน เพื่อสร้างผลดีให้กับองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรนำเอาความรู้ทั้งหลายที่มีอยู่มาบริหารจัดการให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้้องค์กรสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติ องค์กรทำการประกาศวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดเป้าหมายสูงสุด และถือเป็นแนวทางที่ทุกฝ่ายมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรระดับใหญ่ ที่มีสำนักงานอยู่หลากหลายสาขา และด้วยบุคลากรที่มีอยู่อย่างกว้างขวาง และหลากหลายระดับ จึงต้องมีการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งถือเป็นการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากยิ่งขึ้น แต่เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากรในองค์กรนั้นมีอยู่มาก และมีพนักงานอยู่หลากหลาย



ระดับในแต่ละพื้นที่ และการจัดการความรู้นั้นมีหลายขั้นตอน ทั้งยังต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อาจทำให้เกิดผลกระทบที่บุคลากรอาจไม่สามารถได้รับความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา หรือได้รับการจัดการความรู้โดยตรง และเมื่อบุคลากรแต่ละระดับไม่ได้รับความรู้อย่างลึกซึ้งในการปฏิบัติงาน ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมาได้ในภายหลัง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนงานต่าง และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2559 จำนวน 10,906 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปร 2 ตัวแปร คือ

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

- ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบไปด้วย

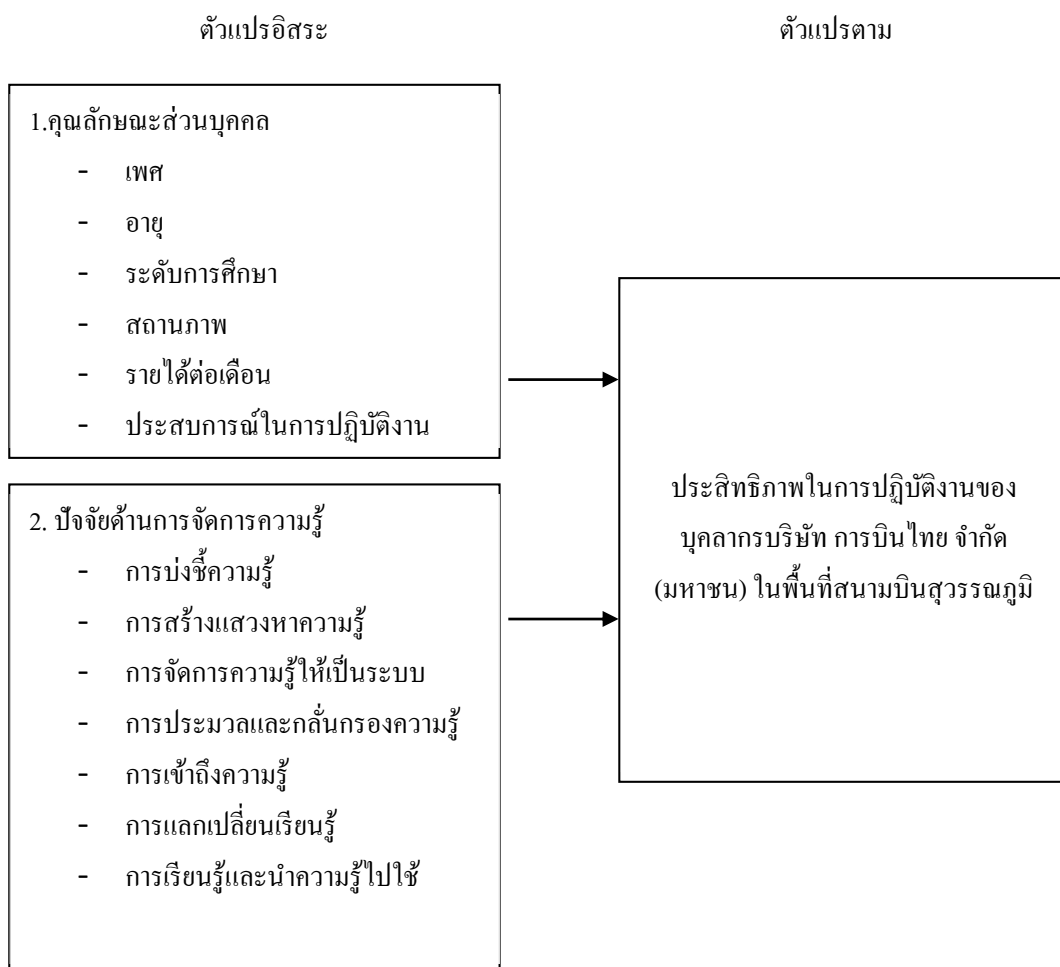
- 1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)
- 2) การสร้างแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
- 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)



- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
- 5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
- 6) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)
- 7) การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ (Learning and Applying)

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อส่งเสริมทักษะเพื่อพัฒนาบุคลากรในเรื่องของการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องของการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป



## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณะ (2547) ได้ให้ความหมาย การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด กล่าวคือ การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน และเป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

สมพิศ สุขแสน (2556) การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมีองค์ประกอบหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องมีความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)
2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เกิดความเสียหายแก่องค์กร
3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่ความรู้ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว
5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

ปีเตอร์สัน และ โพลวแมน (1999) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตส่วนความหมายอย่างกว้างขวาง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ดีว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมกับต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพัน ทางการเมือง ที่มีอยู่ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง ได้แก่

1. ต้นทุน (Cost) คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน
2. คุณภาพ (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คู่มีค่า และมีความพึงพอใจ



3. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
4. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย
5. วิธีการ (Method) ในการผลิต คือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้

สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2557) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ จะทำให้ความรู้ในองค์กรเกิดการหมุนเวียนในลักษณะของเกลียว ความรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสามารถนำความรู้ไปพัฒนาตนเองเพื่อ พัฒนาองค์กรต่อไป กระบวนการจัดการความรู้ประกอบไปด้วย 7 ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการกำหนดความรู้หลัก (Core Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้หลัก ขององค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร โดยการพิจารณาว่าเป้าหมายหลักขององค์กรคืออะไร และต้องการความรู้หลักด้านไหนบ้างเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าวนั้น เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้ อะไรบ้างอยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร (เดือนใจ รักษาพงศ์ 2551)

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการเสาะหาปรับปรุง คัดแปลง สร้างความรู้บางส่วน หรือการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ได้ แล้ว ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน อาจเริ่มจากทุนปัญญา (Intellectual Capital) ที่มีอยู่แล้วภายในองค์กรในรูปของ ผลงานที่เป็นเลิศ หรือความสำเร็จที่สะท้อนจากวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) หรือสร้างนวัตกรรมใหม่

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการจัดการและจัดเก็บความรู้ที่องค์กร สร้างให้เป็นหมวดหมู่ และเก็บลงในฐานข้อมูลพร้อมกับการดำเนินการสร้าง เครือข่ายความรู้กับ โลกภายนอก มีระบบการ รับรู้และตรวจสอบข่าวสารพัฒนาความก้าวหน้าของความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่าย อันเป็นการให้ความสำคัญ กับความรู้ชัดเจนและความรู้ฝังลึกอย่างเท่าเทียมกัน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ขององค์กร

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) หมายถึง การกลั่นกรอง ความรู้ที่ได้มาเพื่อจัดระดับว่าเป็นความรู้จำเป็นในระดับใดเชื่อถือได้ในระดับใดมีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการ กลั่นกรองความรู้อย่างเป็นระบบและเรียบเรียงความรู้ให้ง่ายต่อการนำมาใช้งานจริง ซึ่งอาจดำเนินการ โดยจัด ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ มาตรวจสอบ วิเคราะห์ว่าความรู้ที่มีอยู่มีความถูกต้องทันสมัยหรือไม่ก่อนที่จะนำไปเผยแพร่ ให้ใช้ความรู้นั้นเป็นการทำให้เข้าใจง่าย เช่นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุง เนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและ สะดวกรวดเร็วเข้าถึงได้ด้วยตนเองซึ่งควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาประยุกต์ใช้

6. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) สามารถทำได้หลายวิธี โดยกรณีเป็นความรู้ชัดเจน (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ กรณีเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การ



สืบเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้เป็นต้น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

7. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน และแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาองค์กร เป็นการเรียนรู้และนำความรู้ที่ได้มาใช้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กริชเพชร โสภภาพ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ในสถานศึกษา โรงเรียนบ้านหนองยางห้วยสะแบก จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า สภาพและความต้องการในการจัดการความรู้ในสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร มีการจัดการความรู้ คือการบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนการเรียนรู้รูปแบบการจัดการความรู้โรงเรียนบ้านหนองยางห้วยสะแบก ได้กำหนดเป็นแผนภูมิเพื่อถ่ายทอดการปฏิบัติตามขั้นตอนของรูปแบบการจัดการความรู้ และสามารถนำเสนอได้ง่ายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

ยุภาวดี ภูผาลวง (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนใหญ่เป็นการให้โอกาสบุคลากร อนุญาตให้เดินทางไปศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มทักษะ และแสวงหาความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในเวลาที่ต้องการ ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานดี มีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

อานนท์ วงษ์เชียง และสุรีย์ เข้มทอง (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากคือปัจจัยการบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านลูกค้าและด้านกระบวนการภายใน เช่น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ปีการศึกษา 2559 จำนวน 10,906 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 400 คน ด้วยการใช้สูตรขยำนเำในการคำนวณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้หาความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.953 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้



- คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรการวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ และอายุ ที่เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรการวัดแบบเรียงลำดับ ซึ่งผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

- นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็น โดยรวม รายด้านและรายข้อ

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

- การวิเคราะห์สถิติที่ใช้การทดสอบค่า Independent Sample T-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มและกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระจากกัน และค่า F-Test หรือสถิติที่ใช้ทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม นำมาเปรียบเทียบกับรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD (Least Square Difference)

- การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไป สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.50) มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 226 คน (ร้อยละ 56.50) มีสถานภาพสมรสจำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.25) มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 133 คน (ร้อยละ 33.25) และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 111 คน (ร้อยละ 27.75)

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ แตกต่างกันปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน ผลออกมายอมรับ จึงสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ในขณะที่ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ไม่แตกต่างกัน ผลออกมาปฏิเสธ และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้





สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน		
สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศ	t-Test	ยอมรับ
สมมติฐานข้อที่ 1.2 ระดับการศึกษา	F-Test	ยอมรับ
สมมติฐานข้อที่ 1.3 รายได้ต่อเดือน	F-Test	ยอมรับ

สมมติฐาน 2 ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ผลออกมายอมรับและสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งปัจจัยด้านที่ส่งผลมากที่สุดคือ การสร้างแสวงหาความรู้รองลงมา คือ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบและน้อยที่สุด คือ การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ตามลำดับ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 59.0 ( $R^2 = 0.590$ )

สมมติฐาน	สถิติ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ		
สมมติฐานข้อที่ 2.1 การสร้างแสวงหาความรู้	MRA	ยอมรับ
สมมติฐานข้อที่ 2.2 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	MRA	ยอมรับ
สมมติฐานข้อที่ 2.3 การประมวลและกลั่นกรองความรู้	MRA	ยอมรับ
สมมติฐานข้อที่ 2.4 การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้	MRA	ยอมรับ

### การอภิปรายผล

สมมติฐาน 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของอัครินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมี



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงานของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 2 ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยอภิปรายผลตามค่าน้ำหนักดังนี้

1. การสร้างแสวงหาความรู้
2. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
3. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
4. การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้

ปัจจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า

การสร้างแสวงหาความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งนี้เพราะในอุตสาหกรรมการบินนั้น ต้องใช้ความรู้ที่มีความหลากหลาย กระจายเป็ขบ ข้อมั้บั้งคั้บ รวมถึงความทันสมัยของข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีการแสวงหาความรู้จากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่น ๆ ตลอดจนจนเอกสาร และ Internet เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและยังสามารถนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทาง และให้การประสานงานระหว่างเที่ยวบินเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาวดี ภูผาหลวง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนใหญ่เป็นการให้โอกาสบุคลากร อนุญาตให้เดินทางไปศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มทักษะ และแสวงหาความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในเวลาที่ต้องการ ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานดี มีโอกาสประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

การจัดการความรู้ให้เป็นระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้เพราะการทำงานในสายการบิน ต้องมีการประสานงานกับหลาย ๆ หน่วยงาน ข้อมูลแต่ละหน่วยงานมีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เช่น เมื่อผู้โดยสารมีการจองตั๋วเครื่องบิน หรือมีการจองน้ำหนักเพิ่ม หรือมีอุปกรณ์ สัตว์เลี้ยงเพื่อใช้ในการโหลดใต้ท้องเครื่อง ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะต้องมีการประสานงานกัน การจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นระบบจึงส่งผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอมีการรวบรวมข้อมูลความรู้และสร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถค้นหา นำไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของกริชเพชร โสภภาพ (2552) ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ในสถานศึกษาโรงเรียนบ้านหนองยางห้วยสะแบก จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ในสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร มีการจัดการความรู้ คือการบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้การเข้าถึงความรู้การแลกเปลี่ยนการเรียนรู้รูปแบบการจัดการความรู้โรงเรียนบ้านหนองยางห้วยสะ



แบบ ได้กำหนดเป็นแผนภูมิเพื่อช่วยต่อการปฏิบัติตามขั้นตอนของรูปแบบการจัดการความรู้ และสามารถนำเสนอได้ง่าย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อหน่วยงาน

การประมวลและกลั่นกรองความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติการด้านการบิน จะต้องมียกเว้นที่เป็นระเบียบปฏิบัติงานที่จะต้องมีการวิเคราะห์ ตรวจสอบว่าเนื้อหาในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานนั้นมีความถูกต้อง ทันสมัย และทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย เป็นมาตรฐานเดียวกัน มิเช่นนั้นอาจเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทนันท์ ขอนนพเกล้า (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรทางการแพทย์มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ โรงพยาบาลมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการผู้ป่วยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โรงพยาบาลมีการปรับปรุงข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทันสมัยการนำข้อมูลจากการบันทึกการปฏิบัติงานมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างเหมาะสม บุคลากรทางการแพทย์ที่มีอายุประสบการณ์การทำงานตำแหน่ง ต่างต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้เพราะ บุคลากรทางด้านการบิน ต้องมีการเรียนรู้ สถานการณ์ทำงานใหม่ ๆ เสมอ ๆ และต้องมีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เช่น ระบบการจองตัวเครื่องบิน ระบบมาตรฐานความปลอดภัยสากลตามหลัก ICAO และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นรวมทั้งยังสามารถที่จะรับข้อมูลความรู้ที่ได้จากเพื่อนร่วมงานมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ในการตัดสินใจและปรับปรุงแก้ไขการทำงานได้เพิ่มขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการความรู้ของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่การจัดการความรู้นั้นมี 7 ปัจจัย คือ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและการกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ ควบคู่กัน เนื่องจากทั้ง 7 ปัจจัย นั้นเป็นสิ่งที่บุคลากรนั้นต้องการเพราะเป็นการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานและยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป ดังนั้น ในการศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ได้แนวทางในการศึกษาปัจจัยการจัดการความรู้ โดยได้นำทฤษฎีการจัดการความรู้ของสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มาศึกษาโดยได้พิจารณาแล้วว่ามีความปลอดภัยในทุกๆ ด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญส่ง หาญพานิช (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามีความต้องการในระดับมาก ขณะที่สภาพเป็นจริงในปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้านที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งแลกเปลี่ยนความรู้ การบริการความรู้ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรม การไว้วางใจ วัฒนธรรมพลังร่วมและสิ่งท้าทาย และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ ลักษณะงานที่ผู้บริหารมีความต้องการในระดับมากให้มีการนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งเกิดจากการบริหารจัดการความรู้ไปใช้



### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา “ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ โดยรวมแล้วปัจจัยต่าง ๆ นั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงควรส่งเสริม สนับสนุนทั้งด้านการสร้างแสวงหาความรู้การจัดการความรู้ให้เป็นระบบการประมวลและกลั่นกรองความรู้และการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้อย่างต่อเนื่อง เพราะมีผลทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะและเพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในองค์กร ดังนี้

1. การสร้างแสวงหาความรู้ ผลการศึกษาพบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในหัวข้อ การแสวงหาความรู้จากผู้รู้ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่น ๆ ตลอดจนเอกสาร และ Internet เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดังนั้นในประเด็นนี้จึงควรส่งเสริมให้มีการหาความรู้กันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เช่น การประชุมกลุ่มย่อยก่อนเริ่มปฏิบัติงาน การสรุปงานจากหัวหน้างานหรือผู้รับผิดชอบ (Briet) ก่อนเริ่มปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจในงานที่ตรงกัน หรืออาจมีการจัดมุม Internet เพื่อให้ความรู้ทบทวนเกี่ยวกับมาตรฐานต่างๆ ทางด้านการบิน และการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบบริษัทฯ อาจมีการรวบรวมประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานของบุคคลในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เช่น การรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาค้นหา สืบค้น เพื่อเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจจากประสบการณ์ดังกล่าวได้ เพื่อเป็นการเสริมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับองค์กรต่อไป

3. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ประเด็นนี้บริษัทฯ สามารถนำข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาสรุปหาสาเหตุและทำการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ครั้งต่อไปสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และควรทำการรักษาคู่มือการปฏิบัติงานไว้ให้มีความละเอียด ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ ก่อนที่จะนำไปใช้งาน

4. การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นประเด็นนี้ควรจัดตั้งสังคมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ เช่น แบ่งปันเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ และความคิดใหม่ ๆ ในทุกๆ หน่วยงานและควรให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ในการสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ให้ชัดเจน มีการบูรณาการให้เข้ากับการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำการประเมินผลการจัดการความรู้ ในแต่ละหน่วยงานในองค์กรและนำผลการประเมินนั้นมาปรับปรุงแก้ไขหน่วยงานให้ดีขึ้น มีการพัฒนาความรู้ต่อยอดจากความรู้เดิมที่มีอยู่แล้ว

2. การศึกษาควรศึกษาระบบการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางที่ชัดเจนถึงการสร้างความรู้ให้มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

3. ควรศึกษาระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะในองค์กรมีรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นกิจกรรมมากมาย ซึ่งแต่ละรูปแบบมีข้อดีที่แตกต่างกันออกไป ที่สามารถพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้มากขึ้น



### เอกสารอ้างอิง

- กริชเพชร โสภภาพ. (2552). การนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ในสถานศึกษา โรงเรียนบ้านหนองยางห้วยสะแบก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัฐนันท์ ขอดนพเกล้า. (2548). การจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญส่ง หาญพานิช. (2546). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธัญนันท์ สิ้นชัย. (2551). การจัดการความรู้ของศูนย์ควบคุมโรคไข้หวัดนก กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุภาวดี ภูผาหลวง. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2557). การจัดการความรู้.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2547). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics : An introductory analysis*. Tokyo : Harper International.