

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี

ศศิพร สวัสดิชัย

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559

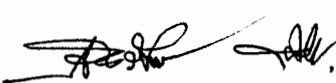
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ศิณีพร สวัสดิชัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

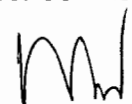
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

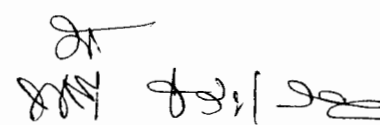
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

  
.....กรรมการ  
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

  
.....กรรมการและเลขานุการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวិจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีสำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และรองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ, ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ และอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ในการดำเนินงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษา สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากพนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ที่มีได้เอื้อนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน

ศินีพร สวัสดิ์ชัย

58930181: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การจัดการความรู้/ ความรู้ของพนักงาน

ศิณีพร สวัสดิชัย: ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี (OPINIONS TOWARDS KNOWLEDGE MANAGEMENT OF THA CHANG MUNICIPALITY, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ค. 76 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 98 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในเรื่องการเข้าถึงความรู้ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการแข่งขันแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก เรื่องการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับมาก เรื่องการบ่งชี้ความรู้ อยู่ในระดับมาก เรื่องการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก เรื่องการสร้างและแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายเรื่องการประมวลและกลั่นกรองความรู้ อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

58930181: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS/ KNOWLEDGE MANAGEMENT/ STAFF KNOWLEDGE

SINEEPORN SAWATDICHAI: OPINIONS TOWARDS KNOWLEDGE  
MANAGEMENT OF THA CHANG MUNICIPALITY, CHANTHABURI PROVINCE

ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D 76 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of opinions among staff towards knowledge management of Tha Chang Municipality and to compare their level of opinions as classified by gender, age, educational level, work position, and work experience. The data were collected from 98 municipal staff, teachers, permanent workers, and hired workers working for Tha Chang Municipality, Chanthaburi Province. These subjects were recruited by Yamane's formula (1973). The test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups. Also, the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among variables with three groups onwards.

The results of this study revealed that the subjects expressed a high level of opinion towards knowledge management of Tha Chang Municipality. Specifically, the aspect in relation to assessing to knowledge was rated the highest, followed by the aspects of knowledge sharing and exchanging, systematic knowledge management, indication of knowledge, learning, knowledge building and seeking, knowledge synthesis and review, respectively. All of these aspects were rated at a high level.

Based on the tests of hypotheses, it was found that there were no statistically significant differences in the level of opinions towards knowledge management of Tha Chang Municipality among the subjects with different gender, age, educational level, work position, and work experience. Thus, the hypothesis was rejected.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	13
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองท่าช้าง.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	44
เกณฑ์การแปลผล.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี.....	49
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	57
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผลการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	72
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	76

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง..... 25
2	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จำแนกตามเพศและช่วงอายุ..... 26
3	จำนวนเด็กนักเรียน โรงเรียน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2557..... 27
4	จำนวนเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2557..... 27
5	จำนวนนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (เทศบาลเมืองท่าช้าง) ประจำปี พ.ศ. 2557..... 27
6	สถิติของบุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือและให้การสงเคราะห์ ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง..... 27
7	จำนวนบุคลากร..... 31
8	สกัดแปรต้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 38
9	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 47
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการบ่งชี้ความรู้..... 49
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้..... 50
12	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ..... 51
13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี การประมวลและกลั่นกรองความรู้..... 52
14	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเข้าถึงความรู้..... 52
15	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้..... 54



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเรียนรู้.....	55
17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อ การจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน.....	56
18 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาล เมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี.....	57
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	57
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	58
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	59
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 พัฒนาการของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้.....	10
3 กระบวนการจัดการความรู้.....	20
4 แผนผังการแบ่งเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง.....	22
5 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองท่าช้าง.....	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy) ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่อาศัยการสร้าง การกระจาย และการใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่ทำให้เกิดการเติบโต สร้างความมั่นคงให้แก่องค์กร และการที่องค์กรจะอยู่รอดได้ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ได้นั้น จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจจากการแข่งขันในเชิงขนาด (Scale-based competition) เป็นการแข่งขันทันทีที่ต้องใช้ความเร็ว (Speed-based competition) ต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยอาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เทคโนโลยี จะเห็นได้ว่าการแข่งขันในธุรกิจการเงินการธนาคารในยุคปัจจุบันทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นตลอดเวลา และองค์กรต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญและสะสมความรู้เป็นทุนทางปัญญา เพื่อให้องค์กรอยู่รอดสามารถแข่งขันได้ ประสบความสำเร็จ และเติบโต (ธีวรินทร์ เจริญแพทย์, 2552)

การจัดการความรู้ (Knowledge management) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากต่อการบริหารราชการไทยในปัจจุบัน ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวดที่ 3 มาตรา 49 ได้กล่าวถึงสิทธิและเสรีภาพในการศึกษาไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิในการจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพหรือเอกชน การศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต บุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองและส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, 2550) และตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 71/1 และ 71/10 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ซึ่งรวมถึง โครงสร้างระบบราชการระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5), 2545, หน้า 8, 10) สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ระบุไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้ง

ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ ในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการจัดการ ความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในส่วน ราชการ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดทำแผนการจัดการความรู้และเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผล ในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ, 2548) และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย พ.ศ. 2556- 2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความ เป็นมืออาชีพ โดยพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัด โครงสร้างองค์กรที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่ คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการ ปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน โดยส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และ จัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2556) ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติ ราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับขีดความสามารถของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้มีสมรรถนะสูง มีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพตาม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555)

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่สังกัดในกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยได้นำแนวคิดและระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บุคลากร ของท้องถิ่นได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ราชการส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีเครื่องมือด้านนโยบายระดับท้องถิ่นที่ใช้ในการพัฒนาตนเอง (ไชยวัฒน์ คำชู และณัชชาภัทร อุ่นตรงจิตร, 2555) ประกอบกับในปัจจุบันข่าวสารข้อมูลเข้ามา มีบทบาทสำคัญ มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงง่ายนี้ จะทำให้เทศบาลประสบความสำเร็จ แต่ต้องอาศัยฐานความรู้ที่มั่นคง เป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง

การจัดการความรู้ที่ดีจะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม

ในปัจจุบันเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ยังไม่มีการบริหารจัดการความรู้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังไม่มีการศึกษากระบวนการจัดการความรู้อย่างจริงจัง การจัดการความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ พนักงานเทศบาลมีความรู้เฉพาะตัว แต่ขาดการถ่ายทอดหรือแนะนำสั่งสอนให้เพื่อนร่วมงานหรือรุ่นน้องและผู้ได้บังคับบัญชาให้เกิดความรอบรู้และได้รับประสบการณ์พร้อมเทคนิคในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และมีการสูญเสียความรู้ไปพร้อมกับคนที่พนักงานที่ได้ลาออกหรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานของเทศบาลเมืองท่าช้างเป็นอย่างยิ่ง หากจะพัฒนาเทศบาลเมืองท่าช้างให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) จากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียว จึงไม่ใช่ทางเลือกที่ดีอีกต่อไปแล้ว จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการความรู้ภายในเทศบาลเมืองท่าช้างให้เป็นระบบ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้จริงและต่อเนื่อง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารงาน การจัดการของเทศบาลท่าช้าง เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

### สมมติฐานของการวิจัย

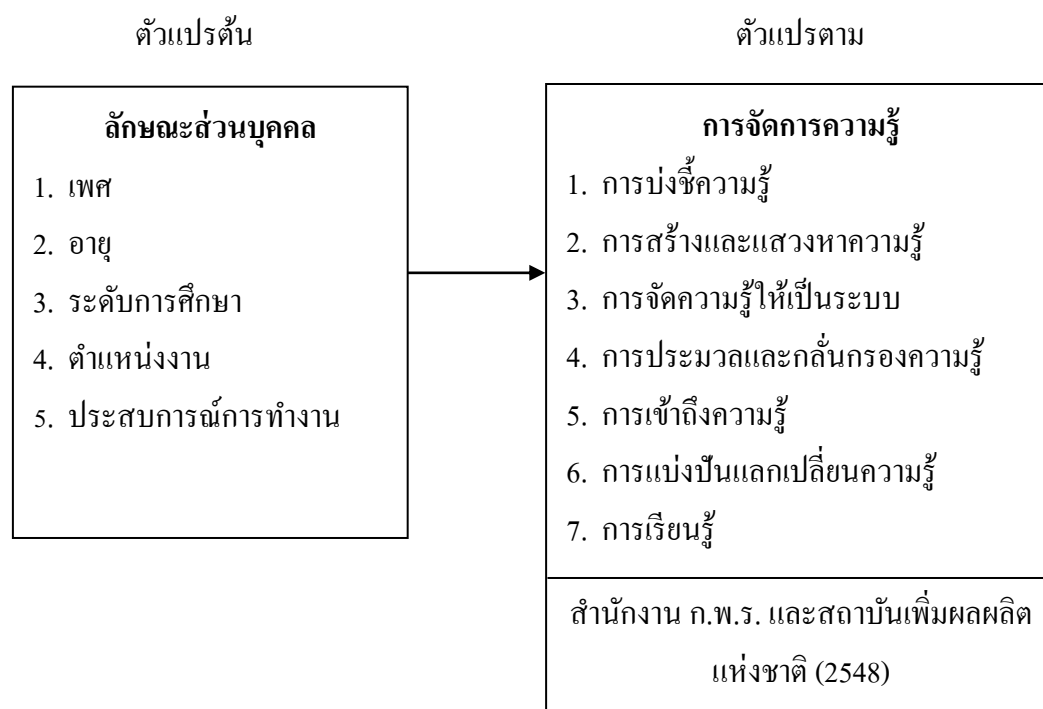
1. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน
2. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน
3. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

4. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

5. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการจัดการความรู้ของ สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ที่ได้กำหนดขอบเขตของการจัดการความรู้ในองค์กรไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ ซึ่งได้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี
3. นำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบงานการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องการจัดการความรู้ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน
2. ตัวแปรตาม คือ การจัดการความรู้ในองค์กรไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ตามแนวทางการจัดการความรู้ของ สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)

### ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง รวมทั้งสิ้น 130 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในช่วงเดือนเมษายน ถึงตุลาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 7 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้  
 การจัดการความรู้ หมายถึง การที่มีรูปแบบที่ชัดเจนของการรวบรวมฐานความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นองค์ความรู้และมีการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้รู้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาเข้าสู่รูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ที่ยั่งยืน

การบ่งชี้ความรู้ หมายถึง พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีการกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้ การจัดลำดับความสำคัญของความรู้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

การสร้างและแสวงหาความรู้ หมายถึง พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีการสร้างและแสวงหาความรู้จากภายนอกและภายในองค์กร การได้รับการสนับสนุน ให้มีผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้ การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม มีการสังเคราะห์ความรู้ที่ได้จากภายนอกและภายในองค์กร มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในองค์กร

การจัดความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีการจัดเก็บและจัดหมวดหมู่ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ในทันที มีการปรับปรุงสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน จัดทำข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ

การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีการปรับปรุงความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ตนเองสามารถเข้าถึงได้ มีการปรับปรุงข้อมูลเนื้อหาให้สมบูรณ์ ทันสมัยอยู่เสมอ

การเข้าถึงความรู้ หมายถึง พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีการสร้างช่องทางหรือวิธีการสืบค้นความรู้ที่หลากหลาย ทำให้ตนเองมีความรู้ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย และสะดวก มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บข้อมูล และสืบค้นข้อมูล

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนด้วยวิธีการที่หลากหลาย รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้



ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้อบรมพัฒนาความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่  
มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ที่ประสบการณ์

การเรียนรู้ หมายถึง พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีการทำให้การเรียนรู้  
เป็นส่วนหนึ่งของงาน มีความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ทำงาน สามารถสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ  
มีการเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์มาปรับปรุง  
แก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง  
ที่สังกัดในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 55 หมู่ที่ 9  
ถนนรักศักดิ์ชุมูล ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือวารสาร บทความ และขอเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
3. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองท่าช้าง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

##### ความหมายของความรู้

Davenport and Prusak (1998) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่าสารสนเทศที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงาน สำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

พรชิตา วิเชียรปัญญา (2547) ได้ให้ความหมายของความรู้ คือ กระบวนการของการจัดเก็บ เลือกรู้ และบูรณาการการใช้สารสนเทศเหล่านั้น จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ (New knowledge) ความรู้ใหม่จึงเกิดขึ้นจากการผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคล เป็นความรู้ที่ไม่ชัดเจน ซึ่งหากได้รับการถ่ายทอดออกมา อยู่ในรูปลายลักษณ์อักษรก็จะกลายเป็นความรู้ที่ชัดเจน และความรู้จะเกิดคุณค่าได้หากมีการนำไปใช้ในการตัดสินใจ

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548) ได้นิยามความหมายของความรู้ คือ “กรอบของการผสมผสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูลและสารสนเทศ ทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความรู้”

วิจารณ์ พานิช (2549) ได้ให้ความหมาย คำว่า “ความรู้” ที่มีความหมายหลายนัยและหลายมิติ ดังนี้

1. ความรู้ คือ สิ่งที่เมื่อนำไปใช้จะไม่หมดหรือสึกหรอ แต่จะยิ่งออกเงยหรืองอกงาม
2. ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ
3. ความรู้เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้

4. ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้

5. ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้น โดยความต้องการ

ในยุคแรก ๆ ของการพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้มองว่าความรู้มาจากการจัดระบบ และตีความสารสนเทศ (Information) ตามบริบท และสารสนเทศก็มาจากการประมวลข้อมูล (Data) ความรู้จะไม่มีประโยชน์ถ้าไม่นำไปสู่การกระทำหรือการตัดสินใจ

โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท ซึ่งแบ่งโดย Polanyi และ Nonaka คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ (2550) ได้กล่าวว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สะสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือ ความรู้ คือ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ หรือองค์วิชาในแต่ละสาขา และองค์ประกอบของความรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ ความจริงที่ได้จากการลงมือปฏิบัติ คุลยพินิจ กฎแห่งมวลประสบการณ์ และสัญชาตญาณ คุณค่า และความเชื่อ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2558) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็น ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้น ไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ ความสามารถในการรู้อย่างนี้เป็นสิ่งสนใจหลักของวิชาปรัชญา (ที่หลายครั้งก็เป็นเรื่องที่มีการโต้เถียงอย่างมาก) และมีสาขาที่ศึกษาด้านนี้โดยเฉพาะเรียกว่า ญาณวิทยา (Epistemology) ความรู้ในทางปฏิบัติมักเป็นสิ่งที่ทราบกันในกลุ่มคน และในความหมายนี้เองที่ความรู้นั้นถูกปรับเปลี่ยนและจัดการในหลาย ๆ แบบ

มานัส ปันหล้า (2558) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็น สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา นิยามของคำว่า ความรู้ นั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะกำหนดขอบเขตของความหมาย แต่ถ้าเราเริ่มจากคำว่า “ข้อมูล” หรือ “ข้อเท็จจริง” สิ่งที่ได้ คือ ความจริงต่าง ๆ ที่ปรากฏเกิดขึ้น การดำเนินการต่าง ๆ ทำให้เกิดข้อมูล เช่น เมื่อเรามีการซื้อขายสินค้าก็มีการจดบันทึกหลักฐาน เช่น

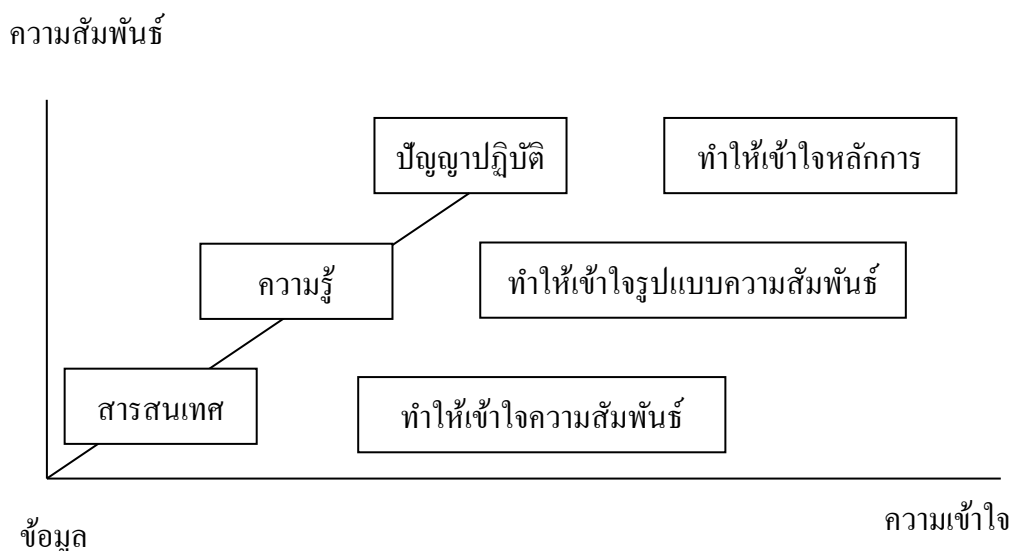
การออกไปเสริม ไขว้ของ เอกสารกำกับ เป็นรายการแสดงการดำเนินการ สิ่งเหล่านี้เรียกว่า ข้อมูล ข้อมูลจึงเป็นเรื่องของข้อเท็จจริงที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เกิดจากปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการ ทั้งในระดับส่วนตัว ระดับการทำงานร่วมกัน และระดับกลุ่มองค์กร ตลอดจนระดับสังคม และชุมชนต่าง ๆ และความรู้นั้นก็มิได้อยู่ 2 ชนิด คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในสมอง (Tacit knowledge) อาจเรียกง่าย ๆ ว่า ความรู้ในตัวคน ได้แก่ ความรู้ที่เป็นทักษะ ประสบการณ์ ความคิดริเริ่ม พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของบุคคล ในการทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ บางครั้งเรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) อาจเรียกว่า ความรู้นอกตัวคน เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ ตำรา เอกสาร กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน เป็นต้น บางครั้งเรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง การนำประสบการณ์จากการเรียนรู้ ความคิด ค่านิยมเชิงบุคคลที่มีอยู่มาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นทักษะ ความสามารถที่ฝังอยู่ในแต่ละบุคคล

นอกจากนี้หากมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องจะเกิดเป็นปัญญา หมายถึง ความสามารถในการใช้ประสบการณ์และความรู้ในการตัดสินใจ หรือการใช้วิจารณญาณ ได้เป็นอย่างดี (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548) ดังที่ได้แสดงด้านล่างนี้



ภาพที่ 2 พัฒนาการของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

จากภาพที่ 2 กระบวนการพัฒนาความรู้ ซึ่งความรู้เป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลในการที่จะตัดสินใจลงมือปฏิบัติงานหรือไม่ปฏิบัติงานของผู้ที่กำลังนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์โดยพื้นฐานของการทำงานแล้วก่อนเกิดความรู้ขึ้นมา จะมีลำดับหรือกระบวนการในการพัฒนาความรู้ดังนี้

ข้อมูล (Data) เป็นข้อเท็จจริงที่ถูกบันทึกลงไปและยังไม่มีการนำมาแปลความหมาย โดยอาจมีจุดประสงค์เพื่อการตรวจสอบหรือสอบกลับว่างานมีปัญหาหรือมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นบ้าง ถือว่าการบันทึกข้อมูลเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องจัดทำ เช่น การบันทึกยอดขายในแต่ละครั้ง หรือระดับปริมาณน้ำฝนในแต่ละวัน เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่ผ่านการกลั่นกรอง วิเคราะห์ หรือสังเคราะห์ ให้ข้อมูลเกิดการตกผลึก มีการแปลงรูปของบันทึกและข้อมูลให้เข้าใจมากขึ้น เช่น การรวบรวมยอดขายในแต่ละวันว่าช่วงเวลาใด หรือสินค้าใดขายดี มีลูกค้าเข้าร้านมากหรือน้อย หรือระดับปริมาณน้ำฝนที่ตกในรอบปีว่าเดือนใดมีฝนตกชุกหรือฝนตกน้อย เป็นต้น

ความรู้ (Knowledge) เป็นสารสนเทศที่มีกระบวนการคิดหรือเรียบเรียงจากสารสนเทศต่าง ๆ แปลงสภาพให้พร้อมใช้งานหรือช่วยในการตัดสินใจกับงานต่าง ๆ เช่น เมื่อเห็นข้อมูลการขายในแต่ละช่วงเวลาแล้วทำการกำหนดจำนวนพนักงานขายให้มีจำนวนมากขึ้นในช่วงที่ลูกค้าเข้าร้านเยอะ และลดจำนวนพนักงานลงในช่วงที่ไม่ค่อยมีลูกค้า หรือการวางแผนการเพาะปลูกในช่วงที่มีน้ำฝนตกสม่ำเสมอ ทำให้ผลผลิตเกิดคุณภาพสูง เป็นต้น

ปัญญา (Wisdom) เป็นความรู้ที่มีอยู่มาคิดหรือต่อ ยอดให้เกิดคุณค่าหรือคุณประโยชน์มากขึ้น เช่น การให้ส่วนลดหรือลดราคาสินค้าเป็นพิเศษในช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้าร้านน้อย ทำให้ช่วงเวลาที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุด ถูกเฉลี่ยมาในช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้าใช้บริการน้อย ทำให้ช่วยลดปัญหาการร้องเรียนการรอคิวชำระเงินนาน ได้ หรือการทำระบบชลประทาน ในการรองรับหรือจ่ายน้ำในช่วงฤดูแล้งไม่ให้ขาดแคลน เป็นต้น

สรุปได้ว่า ข้อมูลเป็นข้อมูลดิบต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความหมาย ส่วนสารสนเทศนั้นเป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเรียบเรียง ตีความ วิเคราะห์ และให้ความหมาย เช่น การนำตัวเลขประชากรมาหาค่าทางสถิติ ส่วนความรู้เกิดจากกระบวนการที่บุคคลรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเป็นความเข้าใจและมีการนำไปใช้ และที่อยู่บนยอดสูงสุดคือ ความรู้เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลจนเกิดเป็นปัญญา ซึ่งเป็นจุดสูงสุดของกระบวนการนี้

### องค์ประกอบของความรู้

องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ประกอบด้วย ประสบการณ์ ข้อเท็จจริง การตัดสินใจ และการประเมินค่าด้วยตนเอง ไม่ใช่ประเมินด้วยข้อเท็จจริง (นิทัศน์ วิเทศ, 2542, หน้า 11-19)

1. ประสบการณ์ หมายถึง สิ่งที่คุณได้กระทำไปแล้ว และสิ่งที่ได้เกิดขึ้นกับบุคคล ในอดีตกลายเป็นความรู้ที่สั่งสมมากขึ้นตามกาลเวลา โดยผ่านประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียน จากหนังสือ หรือจากผู้สอน และจากการเล่าเรียนอย่างไม่เป็นแบบแผน ประโยชน์สูงสุดประการหนึ่งของประสบการณ์ ได้แก่ การให้มุมมองประวัติศาสตร์สำหรับนำมาใช้เป็นฐานในการมอง และการเข้าใจสถานการณ์กับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ความรู้ที่เกิดจากความเข้าใจอย่างลึกซึ้งจากประสบการณ์ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

2. ความจริงพื้นฐาน หรือข้อเท็จจริง หมายถึง การรู้ว่าอะไรใช้ได้หรือใช้ไม่ได้ ซึ่งมีความสำคัญประการหนึ่งของประสบการณ์ และความจริงพื้นฐานในความรู้ คือ ชี้ให้เห็นว่า ความรู้สามารถรับมือกับความยุ่งยากซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และการมีความรู้มากย่อมนำไปสู่ การตัดสินใจที่ดีกว่าการมีความรู้เพียงเล็กน้อย แม้ว่าความรู้เพียงเล็กน้อยนั้นจะเป็นความรู้ที่ชัดเจน เพียงใดก็ตาม

3. ความซับซ้อน หมายถึง ความสำคัญของประสบการณ์และความจริงพื้นฐานในความรู้ ก็คือ เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าความรู้นั้นสามารถจะตอบสนองต่อความยุ่งยากซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ความรู้ที่มีความซับซ้อนนั้นจะช่วยให้คนได้ตระหนักในเรื่องของบริษัท กล่าวคือ แต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะมององค์ประกอบที่แตกต่างกันไป ความรู้ไม่ใช่โครงสร้างตายตัวที่คงที่จนไม่ยอมรับ กับสิ่งใดเข้าไปได้อีก แต่เป็นสิ่งที่สามารถจัดการกับความสลับซับซ้อนได้ด้วยวิธีการที่สลับซับซ้อน เช่นเดียวกัน ดังนั้น ความรู้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

4. การตัดสินใจ เพราะความรู้ต่างจากข้อมูลและสารสนเทศตรงที่มีการตัดสินใจอยู่ ด้วยความรู้ไม่เพียงสามารถตัดสินใจสถานการณ์ใหม่ ๆ เท่านั้น แต่ยังสามารถปรับปรุงตัวเองใหม่ และกลั่นกรองตัวเองให้เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และสารสนเทศใหม่นั้นด้วย

5. การเรียนรู้ผิดถูกด้วยตนเอง เนื่องจากความรู้เกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง พัฒนามาจากการลองผิดลองถูก การสั่งสมประสบการณ์ และการสังเกตเป็นเวลานาน ดังนั้น ความรู้ตามลักษณะข้อนี้ คือ แนวทางในการปฏิบัติที่ยืดหยุ่น จัดเป็นทางลัดในการแก้ไขไปแล้ว โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์

6. ค่านิยมกับความเชื่อ เพราะองค์การประกอบไปด้วยบุคคลที่มีการคิดและแสดงพฤติกรรม ออกมาตามอิทธิพลของค่านิยมและความเชื่อของตนเอง และองค์การเองก็มีเรื่องราวที่เกิดจากการกระทำและคำพูดของคน ซึ่งประวัติเหล่านี้ก็แสดงออกถึงค่านิยมและความเชื่อขององค์การ เช่นกัน ค่านิยมกับความเชื่อจึงนำมาซึ่งความรู้ที่สมบูรณ์เป็นสิ่งที่กำหนดว่าคนเห็นอะไร ชิมชิมอะไร และได้อะไรจากสิ่งที่เห็น ซึ่งแต่ละคนจะมองและรับรู้สิ่งเหล่านี้ต่างกัน และนำมาจัดระเบียบความรู้ของตนเองตามค่านิยมที่ยึดมั่นอยู่

### ระดับของความรู้

ภราดร จินดาวงศ์ (2549, หน้า 25) ได้อธิบายแนวคิดของ Brain Quinn ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับของความรู้ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 Cognitive knowledge: Know-what (รู้ว่าคืออะไร) เป็นความรู้เชิงการรับรู้ เป็นความรู้ในเชิงทฤษฎี ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ฟังจะเรียนจบ เมื่อนำความรู้ไปใช้ในเชิงปฏิบัติการ อาจได้ผลหรืออาจไม่ได้ผลก็ได้ ความรู้นี้เป็นเพียงการรับรู้

ระดับที่ 2 Advance skill: Know-how (รู้วิธีการ) เป็นความรู้ในเชิงทฤษฎีและมีการนำไปปฏิบัติผสมผสานกัน เจ้าของความรู้จะเริ่มมีประสบการณ์และเริ่มเกิดความเข้าใจในสภาพของความเป็นจริง สามารถนำความรู้ที่มีไปปรับใช้ให้ตรงกับสภาพงานมากขึ้น

ระดับที่ 3 System understanding: Know-why (รู้เหตุผล) เป็นความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเชิงเหตุผลที่สลับซับซ้อน อันอยู่ภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้ในระดับนี้สามารถพัฒนาได้บนพื้นฐานของประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา และการอภิปรายเกี่ยวกับประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น เจ้าของความรู้เริ่มที่จะบรรลุผลในความรู้ที่นั่น สามารถอธิบายเหตุและผล หรือที่มาที่ไปผลของการกระทำและผลของการไม่กระทำได้

ระดับที่ 4 Self-motivate creativity: Care-why (ใส่ใจกับเหตุผล) ความรู้ที่อาจกล่าวได้ว่าถึงจุดบรรลุในเรื่องความรู้ที่นั้น ๆ สามารถนำความรู้มาพลิกแพลงหยิบใช้ได้อย่างเหมาะสม เป็นความรู้ในลักษณะการสร้างสรรค์ที่มาจากตัวเอง บุคคลที่มีความรู้ในระดับนี้จะมีเจตจำนงแรงจูงใจ และการปรับตัวเพื่อความสำเร็จ สร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ ต่อยอดจากความรู้เดิมได้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

#### ความหมายของการจัดการความรู้

Timo (2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ กล่าวโดยทั่วไป จะรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้นเพื่อบรรลุถึงความต้องการ

Henrie and Hedgepeth (2003) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นระบบบริหารจัดการทรัพย์สินความรู้ขององค์กร ทั้งที่เป็นความรู้โดยนัยและความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ระบบการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้ และเตรียมการเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้โดยมีหลักการที่สำคัญ คือทำให้ความรู้ถูกใช้ ถูกปรับเปลี่ยน และถูกยกระดับให้สูงขึ้น

Gregory (2005) ได้อธิบายความหมายของการจัดการความรู้ว่า การจัดการความรู้ สำหรับองค์กร ประกอบด้วย กิจกรรมที่รวบรวมความรู้ของบุคคลจากประสบการณ์ของตนเอง และผู้อื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการตอบสนองพันธกิจขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการความรู้ที่ได้มาให้สอดคล้องเข้ากับเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร และการกำหนดกลยุทธ์ โดยใช้สติปัญญาภายใต้พื้นฐานของการใช้ความรู้ในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ

วิจารณ์ พานิช (2546) ได้อธิบายความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า คือ กิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวางในการรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้ขึ้น โดยมีเทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการจัดการความรู้ และการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องอาศัยพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้

บุญดี บุญญากิจ, ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการ เพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้ จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2547) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ว่าเป็นการรวบรวม ระเบียบปฏิบัติขององค์กรและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การนำมาใช้ และเผยแพร่ความรู้ และบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2547) ได้ให้นิยามความหมายของการจัดการความรู้ว่าหมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้

ยุทธนา แซ่เตียว (2547) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพิ่มเติมว่าเป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ การทำให้ความรู้แบบ Tacit ซึ่งเป็นลักษณะของทักษะฝีมือที่ถ่ายทอดได้ยาก กระจายออกไปสู่ลักษณะ Explicit คือ สามารถถ่ายทอดเรียนรู้กัน ได้ระหว่างบุคคลไปสู่ทีมงานหรือกลุ่ม ไปจนถึงการถ่ายทอดกันในองค์กร หรือแม้แต่ระหว่างองค์กรก็ได้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการสารสนเทศ (Information) และการบริหารคน (People) ในทุกองค์กรมีการใช้สารสนเทศที่จัดเก็บไว้ในรูปดิจิทัล และจัดเก็บความรู้ใหม่ที่บุคคลในองค์กรมี เพื่อเผยแพร่และแบ่งปันการใช้สารสนเทศในองค์กร

พรชิตา วิเชียรปัญญา (2547) ได้สรุปความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูล ที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไป



ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่ จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนา ผลผลิตและองค์กร

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ได้อธิบายเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างเข้าใจโดยง่ายไว้ว่า คือ การสามารถสร้างระบบและสภาพแวดล้อมที่เอื้อก่อให้เกิดการเรียนรู้ สร้างและแบ่งปันความรู้ ให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ได้ เพราะโดยพื้นฐานของความสำเร็จในการจัดการความรู้ นั้น เราไม่สามารถ ที่จะจัดการกับตัวความรู้ได้โดยตรง ไม่สามารถสั่งให้ความรู้ที่มีอยู่ในตัวของคนเข้าแถวเรียงหนึ่งแล้ว วิ่งเข้าไปจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ได้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ได้นิยามความหมายของการจัดการความรู้ว่าหมายถึง “กระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้สารสนเทศที่มีคุณค่า เพื่อใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล” (Knowledge sharing) ภายในองค์กร ประกอบกับต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการตีความหมายและประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทาง ในองค์กร รวมทั้งจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง สำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้ การจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับกิจกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคน ไม่ว่าจะเป็นการดึงผู้คนเก่งและดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน การดึงคนที่มี ความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในด้านต้นทุนทางปัญญา (Intellectual capital)

พัชรินทร์ สิริสุนทร (2550) ได้ให้นิยามว่าการจัดการความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่าน กระบวนการคิด เปรียบเทียบ และเชื่อมโยงกับองค์ความรู้อื่น ๆ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะต้องสามารถแสวงหาความรู้ แปลความหมาย หรือทำความเข้าใจ กับความรู้ นั้น และประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่ได้

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ์ (2550) ได้ให้นิยามไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การสร้าง การแสวงหา การค้นคว้ารวบรวม การจำแนกประเภทหรือหมวดหมู่ การจัดระบบ การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยน ความรู้ทุกประเภทจากทุกแหล่ง โดยอาศัยเครื่องมือสำคัญ คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ความรู้ที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลหรือองค์กรในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและองค์กรโดยรวม

ชวลิต ขอดศิริ (2550) การจัดการความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน ซึ่งเป็นทรัพย์สิน ทางปัญญาที่มีค่ายิ่ง เกิดมาจากประสบการณ์ในการทำงาน จากค่านิยม ทัศนคติที่ได้จากการปฏิบัติงาน ในองค์กร หรืออาจจะเกิดมาจากการมีพรสวรรค์ และเมื่อนำไปใช้ในการทำงานใหม่ก็จะทำให้เกิด

ประโยชน์มากมาย ถ้าองค์กรใดมีการจัดการความรู้เช่นนี้ได้ ก็จะทำให้องค์กรนั้นสามารถพัฒนาไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ได้ในที่สุด

ประสิทธิ์ ไชยชาติ (2551) ได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ว่าเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการที่ทำให้สามารถเก็บ รับ สร้าง และต่อยอดองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการพัฒนาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประหยัด เพื่อให้ชุมชนสามารถอยู่รอดและเติบโตได้ โดยอาศัยพลังปัญญาของคนในชุมชนเป็นหลัก และสามารถรวบรวมความรู้ที่ใช้ได้เหล่านั้นเอาไว้ให้คนอื่น ๆ ในชุมชนได้นำไปใช้ต่อได้ง่ายจนกลายเป็นความฉลาดของชุมชน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการสร้าง จัดระบบเก็บภาษา และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อจัดการทรัพยากรความรู้อันมีค่าที่มีอยู่ในตัวบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

#### หลักสำคัญของการจัดการความรู้

หลักสำคัญของการจัดการความรู้ ก็คือ การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจาก Tacit เป็น Explicit ให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความรู้ในองค์กร ดังนั้น การจัดการความรู้ จึงเป็นการจัดการคนให้สามารถนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการบริหารจัดการให้คนที่มีความรู้ฝังอยู่ในตัวถ่ายทอดออกมาสู่คนอื่น ๆ ที่ต้องการความรู้นั้น ๆ ด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม

สรุปได้ว่า “การจัดการความรู้” หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน” ที่ต้องการใช้ความรู้ ได้รับความรู้ที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน (Right knowledge-Right people-Right time) การจัดการความรู้เด่นชัด จะเน้นเครื่องมือและเทคโนโลยี “2T” (Tool & Technology) ในขณะที่ความรู้ซ่อนเร้น เน้นคนและกระบวนการ “2P” (Process & People) ความรู้ซ่อนเร้นมีมากกว่า ในขณะที่ความรู้เด่นชัดจัดการได้ง่ายกว่า

แนวคิด KM ก็คือ การจัดการความรู้ที่ซ่อนอยู่ในคน โดยอาจเริ่มต้นที่ให้คนนั้นทำงานสร้างเวทีให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กัน ใช้กระบวนการทางสังคม ไม่ใช่เทคโนโลยีมากนัก แต่ใช้ “ใจ” เป็นสำคัญ มีการให้และรับอย่างสมดุล โดยการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม สร้างและยกระดับความรู้เพื่อนำไปปรับใช้ เรียนรู้ และยกระดับเป็นความรู้เด่นชัด รวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าถึงเข้าใจได้ และนำไปปรับใช้ได้ ซึ่งเป็นวัฏจักรที่หมุนเวียนอย่างไม่สิ้นสุด

#### วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีเป้าหมายหลัก คือ มุ่งใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยเช่นกัน

และวัตถุประสงค์ทั่วไปของการจัดการความรู้โดยสรุป มีดังต่อไปนี้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, หน้า 23)

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ
3. เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้

และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการจัดการความรู้ขององค์กรนั้น มีจุดเริ่มต้นจากความพยายามที่จะสร้างความรู้ความสามารถในการแข่งขัน โดยการให้คนที่มีความหลากหลายทักษะและวิธีคิดได้ทำงานร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ ร่วมกันทดลองและพัฒนาวิธีทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ และนำเอาความรู้ที่เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริงจากภายนอก ดังนั้น เป้าหมายที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร คือ ประสิทธิภาพขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับมูลค่าเป็นผลตอบแทนสูงสุด ด้วยเหตุที่ความเข้าใจและการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจัดการความรู้นั้นย่อมแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน รวมทั้งกระบวนการทัศนคติของผู้คนและบริบทของสังคมในขณะนั้น ประกอบกับสภาพการณ์ของสังคมในปัจจุบันที่ความรู้ถูกแปรจากความรู้ที่มีคุณค่าไปสู่ความรู้ที่มีมูลค่า เพราะความไม่สามารถสร้างความรู้ เพื่อแก้ปัญหาของสังคมได้อย่างแท้จริงและเหมาะสม ทำให้มาตรฐานคุณภาพชีวิตและวิถีชุมชนเปลี่ยนแปลงไป จึงควรให้คนสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ในการปฏิบัติและผูกพันกับชีวิตประจำวันเป็นสำคัญ ดังนั้น เป้าหมายของการจัดการความรู้ในทุกหน่วยของสังคม จึงมิใช่การให้ความสำคัญเพียงแก่มูลค่า แต่ควรครอบคลุมถึงคุณค่า อันได้แก่ ความดี ความงาม และการอยู่ร่วมกันอย่างมีสันติสุข สามารถเชื่อมโยงประสานความรู้ดั้งเดิม และความรู้สมัยใหม่ เพื่อสร้างศักยภาพและทางเลือกของตนเองได้ รวมทั้งมีจิตวิญญาณในการแบ่งปันความรู้ การจัดการความรู้จึงควรเป็นไปเพื่อให้คนในสังคมสามารถจัดการความรู้ของตนเองได้ สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น รวมทั้งสามารถสร้างมูลค่าและคุณค่าจากการจัดการความรู้ อันก่อประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมได้

นอกจากวัตถุประสงค์หลักของการจัดการความรู้ดังกล่าวแล้ว การจัดการความรู้ยังมีประโยชน์ในอีกหลาย ๆ ด้าน ดังนี้ (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547)

1. ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุการทำงาน หรือการลาออกจากงาน เป็นต้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยประเภท คุณภาพ และความสะดวก ในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ ผู้มีหน้าที่ในการตัดสินใจ ต้องสามารถเรียกและประยุกต์ความรู้ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ ในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนัก จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึก ในการทำงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจในลูกค้า แนวโน้มของตลาดและการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้

5. การพัฒนาทรัพย์สิน เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์ จากทรัพย์สินปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้ให้ความหมายของ การจัดการความรู้ในองค์กรว่า หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กร มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

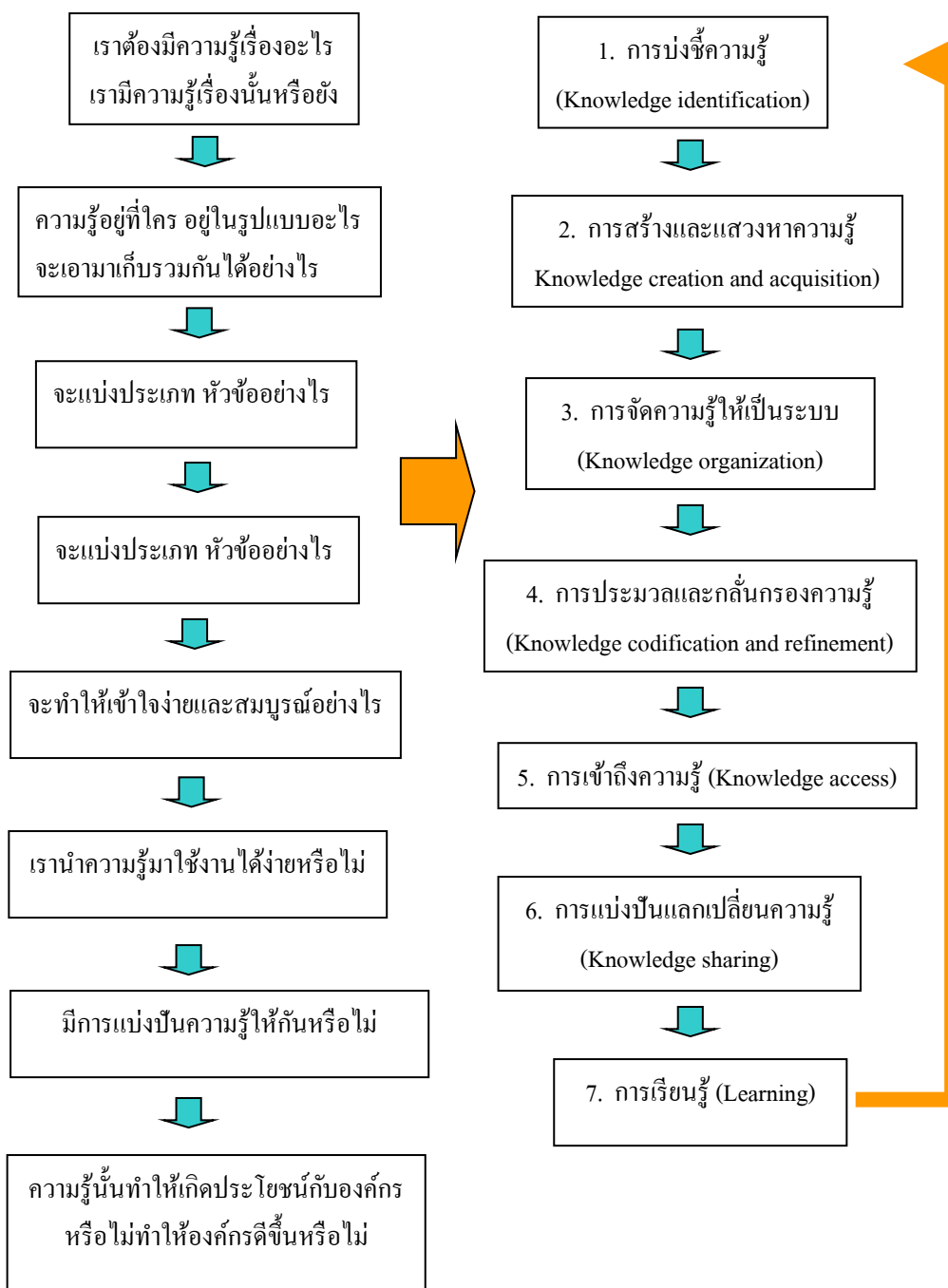
1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอด ออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิด เชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม

แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge management action plan) ตามสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้นำแนวคิดเรื่อง กระบวนการจัดการ ความรู้ (Knowledge management process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change management process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action plan)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge management process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร, ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board, บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 3 กระบวนการจัดการความรู้

## ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองท่าช้าง

### สภาพทั่วไป

เทศบาลเมืองท่าช้าง มีฐานะเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 104 ตอนที่ 125 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลให้เป็นเทศบาลตำบลท่าช้าง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2550 ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลตำบลท่าช้างเป็นเทศบาลเมืองท่าช้าง

เดิมเทศบาลเมืองท่าช้าง มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ ที่ว่าการอำเภอเมืองจันทบุรี ถนนเลียบริน ซึ่งห่างจากสำนักงานเทศบาลเมืองท่าช้างหลังใหม่ประมาณ 3 กิโลเมตร ต่อมาคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลมองการณ์ว่าสำนักงานเทศบาลในสมัยนั้นมีขนาดเล็กคับแคบ และในปี พ.ศ. 2546 มีการปฏิรูประบบราชการและมีการถ่ายโอนภารกิจในด้านต่าง ๆ มาสู่ท้องถิ่น จึงคิดขยับขยายหาที่สร้างสำนักงานแห่งใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2546 ได้รับการบริจาคที่ดินจากนายเจริญไชย โรจนมณเฑียร จำนวน 5 ไร่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการซื้อที่ดินเพิ่มต่อจากที่ดินเดิมอีก จำนวน 15 ไร่ 1 งาน 95 ตารางวา รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 20 ไร่ 1 งาน 95 ตารางวา หมู่ที่ 9 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ห่างจากวัดศิริการประมาณ 300 เมตร และได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารตั้งแต่วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 และเข้าทำการเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 โดยมีอาคาร จำนวน 2 หลัง อาคารหลังแรกเป็นอาคารสำนักงานขนาด 3 ชั้น กว้าง 16.60 เมตร ยาว 25.60 เมตร ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 5,498,000 บาท อาคารหลังที่สองเป็นอาคารสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขนาด 2 ชั้น กว้าง 10.00 เมตร ยาว 19.00 เมตร ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 1,000,000 บาท ปัจจุบันได้มีอาคารสำนักงานเพิ่มอีก 1 หลัง เป็นอาคารที่เชื่อมต่อกับสำนักงานอาคารหลังเก่า ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 10,261,922.80 บาท

### ลักษณะที่ตั้ง/ อาณาเขต

สำนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 55 หมู่ที่ 9 ถนนรักศักดิ์ชุม ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ในเขตการปกครอง จำนวน 11.75 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 4.64% ของพื้นที่อำเภอเมืองจันทบุรี และคิดเป็น 0.18% ของพื้นที่จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ครอบคลุม 6 หมู่บ้าน คือ หมู่ 3, 4, 9 ทั้งหมู่บ้าน และหมู่ 2, 5, 8 (บางส่วน) มีอาณาเขต ดังนี้

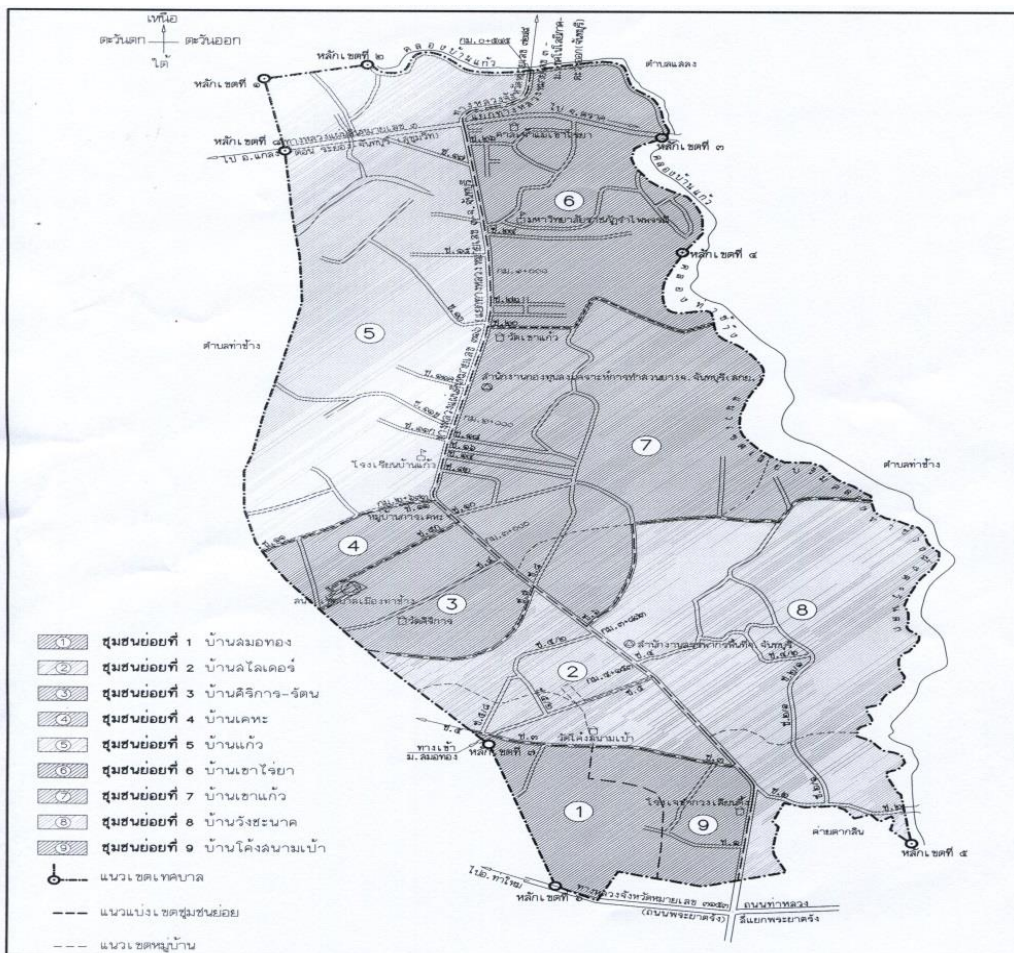
ทิศเหนือ จรดพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสง

ทิศใต้ จรดพื้นที่เทศบาลเมืองจันทบุรี

ทิศตะวันออก จรดพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ทิศตะวันตก จรดพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

แผนผังการแบ่งเขตชุมชนย่อย เพื่อการพัฒนาเทศบาลเมืองท่าช้าง  
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 4 แผนผังการแบ่งเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง (เทศบาลตำบลท่าช้าง, 2559)

**อาณาเขต**

**ทิศเหนือ**

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนระยอง-จันทบุรี ตรง กม. 323.050 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะ 500 เมตร

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนระยอง-จันทบุรี ระยะ 500 เมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งอยู่ริมคลองบ้านแก้วฝั่งใต้



จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบบแนวเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลท่าช้างกับตำบลแสง  
ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3249 แยกทางหลวงหมายเลข 3  
ตอนระยอง-จันทบุรี ฟากใต้ตรงคอสะพานข้ามคลองบ้านแก้ว ฝั่งตะวันตก

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบบริมคลองบ้านแก้วฝั่งตะวันตกไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 4  
ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองบ้านแก้วฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่ริมคลองบ้านแก้วฝั่งตะวันตกบรรจบกับริมคลอง  
ท่าช้าง ฝั่งตะวันตก

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบบริมคลองท่าช้างฝั่งตะวันตก ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้

จากหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองท่าช้างฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่ริมคลองฝั่งตะวันตก

บรรจบกับเส้นแนวเขตค่ายตากสิน

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 7 ตั้งอยู่ใน  
แนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 316 แยกทางหลวงหมายเลข 3-จ.จันทบุรี  
ตรง กม.4000 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ระยะ 900 เมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 316

แยกทางหลวงหมายเลข 3-จ.จันทบุรี ระยะ 900 เมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 8  
เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ บรรจบหลักเขตที่ 1

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบบแนวเขตค่ายตากสิน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้  
และเลียบบเส้นแนวเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนน  
พระยาตรัง ฟากเหนือตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 316 แยกทางหลวง  
หมายเลข 3-จ.จันทบุรี บรรจบกับถนนพระยาตรังและถนนท่าหลวง ตามแนวถนนพระยาตรังไปทาง  
ทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะ 800 เมตร

**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

**ไฟฟ้า**

การไฟฟ้าจังหวัดจันทบุรี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานตั้งอยู่ที่ 1166

ถนนท่าแฉลบ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยจำหน่ายกระแสไฟฟ้าและให้บริการได้  
ทั่วเขต และเทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตั้ง ซ่อมแซม เพื่อให้บริการแสงสว่างตามถนน  
ตรอก ซอย และที่สาธารณะต่าง ๆ

ทั้งหมด  
 ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ คิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่

#### ประปา

สำนักงานประปาจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 5 ถนนศรียานุสรณ์ มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่  
 มีสถานีจ่ายน้ำในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จำนวน 2 สถานี ได้แก่

1. สถานีจ่ายน้ำอำเภอเมืองจันทบุรี ตั้งอยู่ที่สำนักงานประปาจันทบุรี ถนนศรียานุสรณ์
2. สถานีจ่ายน้ำปากแซง ตั้งอยู่ที่ถนนสระแก้ว-จันทบุรี ตำบลพลับพลา

ทั้งหมด  
 ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ คิดเป็นร้อยละ 75 ของพื้นที่

#### การสื่อสาร

##### โทรศัพท์

โทรศัพท์จันทบุรี ตั้งอยู่ที่บริเวณถนนพระยาตรัง ซึ่งเป็นศูนย์ประสานงานและติดต่อ  
 จากหน่วยงานอื่น ๆ ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง

มีผู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 86 แห่ง

##### สถานีวิทยุ

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้างมีสถานีวิทยุ จำนวน 5 แห่ง แยกเป็น

สถานีวิทยุกระจายเสียง จำนวน 1 แห่ง

สถานีวิทยุขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยจังหวัดจันทบุรี (อ.ส.ม.ท.)

FM 95.25 MHz

สถานีวิทยุชุมชน จำนวน 4 แห่ง

1. สถานีวิทยุชุมชนเมืองจันทบุรี ระบบ FM 89.75 MHz
2. สถานีวิทยุชุมชนเสียงธรรมะเพื่อประชาชน ระบบ FM 94.75 MHz
3. สถานีวิทยุชุมชนท่าช้าง ระบบ FM 105.75 MHz
4. สถานีวิทยุชุมชนเพื่อการศึกษาจังหวัดจันทบุรี ระบบ EFM 108.00 MHz

##### การไปรษณีย์โทรเลข

ที่ทำกรไปรษณีย์โทรเลขจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่บริเวณถนนเบญจมาชุกติศ

โดยให้บริการไปรษณีย์โทรเลข และจำหน่ายตราไปรษณียากร บริการรษณาคติและตัวแลกเงินไปรษณีย์  
 ทั้งในและต่างประเทศ

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีผู้ไปรษณีย์ จำนวน 7 ผู้

### ด้านสังคม

การจัดตั้งชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง

เทศบาลเมืองท่าช้าง มีชุมชนย่อย จำนวน 9 ชุมชน ดังนี้

ชุมชนย่อยที่ 1- บ้านสมอทอง	ชุมชนย่อยที่ 6 - บ้านเขาไรรยา
ชุมชนย่อยที่ 2 - บ้านสไลเดอร์	ชุมชนย่อยที่ 7 - บ้านเขาแก้ว
ชุมชนย่อยที่ 3- บ้านศิริการ-รัตน	ชุมชนย่อยที่ 8 - บ้านวังขนาด
ชุมชนย่อยที่ 4- บ้านการเคหะ1-จันทร์กระจ่าง	ชุมชนย่อยที่ 9 - บ้านโค้งสนามเป้า
ชุมชนย่อยที่ 5- บ้านแก้ว	

### การศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลนับถือศาสนาตามความสมัครใจ ซึ่งส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา คือ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม ตามลำดับ วัด มี 3 แห่ง ได้แก่ วัดโค้งสนามเป้า, วัดเขาแก้ว และวัดศิริการ

### ประเพณีและวัฒนธรรม

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีประเพณีที่ปฏิบัติสืบทอดกันมา คือ

1. งานประเพณีวันสงกรานต์ กำหนดจัดงานในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี เป็นการสืบสาน ธรรมเนียมประเพณีของประชาชนชาวไทย ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติไม่ให้อสูญหายไป อีกทั้งเป็นการปลูกฝังให้เยาวชนและประชาชนรุ่นหลังได้สืบทอดประเพณีต่อไป โดยมีพิธีสงฆ์ พระพุทธรูป พระภิกษุสงฆ์ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ฯลฯ

2. งานประเพณีทำบุญทุ่ง กำหนดจัดงานในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี

### ประชากร

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง ปัจจุบันมีครัวเรือน จำนวน 8,905 หลังคาเรือน และมีประชากร เปรียบเทียบ จำนวน 5 ปี ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง

รายการ	ปี 2553	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557
1. ประชากรชาย	5,939	5,991	5,951	6,166	6,312
2. ประชากรหญิง	6,767	6,807	7,237	7,264	7,754
รวมประชากร	12,706	12,798	13,224	13,430	14,066

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จำแนกตามเพศและช่วงอายุ

กลุ่มอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม	% ชาย	% หญิง
0-04	410	388	798	2.91	2.76
05-09	421	389	810	2.99	2.77
10-14	426	393	819	3.03	2.79
15-19	630	976	1,606	4.48	6.94
20-24	505	869	1,374	3.59	6.18
25-29	476	492	968	3.38	3.50
30-34	482	585	1,069	3.43	4.16
35-39	483	565	1,048	3.43	4.02
40-44	456	545	1,001	3.24	3.87
45-49	451	591	1,042	3.21	4.20
50-54	447	544	991	3.18	3.87
55-59	360	476	836	2.56	3.38
60-64	315	354	669	2.24	2.52
65-69	170	226	396	1.21	1.61
70-74	112	129	241	0.80	0.92
75-79	82	110	192	0.58	0.78
80+	78	118	196	0.55	0.84
รวม	6,312	7,754	14,066	44.87	55.13

### การศึกษา

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีมหาวิทยาลัย จำนวน 1 แห่ง, โรงเรียนจำนวน 1 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑ จำนวน 1 แห่ง และศูนย์การศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จันทบุรี (ระดับปริญญาตรี-โท)
2. โรงเรียนบ้านแก้ว (ระดับอนุบาล-มัธยมศึกษาตอนต้น)
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวน 1 แห่ง
4. ศูนย์การเรียนชุมชน (เทศบาลเมืองท่าช้าง)

ตารางที่ 3 จำนวนเด็กนักเรียนโรงเรียน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553-2557

ระดับการศึกษา	ปี พ.ศ.				
	2553	2554	2555	2556	2557
1. อนุบาล	134	108	112	112	141
2. ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	410	401	418	418	413
3. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)	199	203	175	194	201
รวม	743	712	705	724	755

ตารางที่ 4 จำนวนเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2553-2557

	ปี พ.ศ.				
	2553	2554	2555	2556	2557
ชาย	31	42	46	70	93
หญิง	48	44	45	78	69
รวม	79	86	91	148	162

ตารางที่ 5 จำนวนนักเรียนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (เทศบาลเมืองท่าช้าง) ประจำปี พ.ศ. 2557

ระดับ	ชาย	หญิง	รวม
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	7	24
มัธยมศึกษาตอนปลาย	17	14	31

ตารางที่ 6 สถิติของบุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือและให้การสงเคราะห์ ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง

ประเภทสวัสดิการ	ปี พ.ศ. 2555	ปี พ.ศ. 2556	ปี พ.ศ. 2557
ผู้สูงอายุ	984	1056	1127
ผู้พิการ	143	156	162
ผู้ป่วยเอดส์	23	26	28

### ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อม สภาพของสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อประชาชนและระบบนิเวศน์ที่สำคัญ คือ ปัญหามลพิษ โดยเฉพาะน้ำเสียจากชุมชนที่ปล่อยออกจากแหล่งกำเนิดต่าง ๆ เช่น จากห้องน้ำ ห้องส้วม จากกิจกรรมต่าง ๆ ในเขตเมืองที่ไม่ผ่านการบำบัดให้มีคุณภาพดี ปัญหาขยะมูลฝอยก็เหมือนกัน

การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีดังนี้

1. วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยมีการจัดเก็บเอง
2. ปริมาณขยะมูลฝอย 12.50 ตัน/ วัน

ซึ่งทางเทศบาลได้ดำเนินการจัดเก็บตามจุดตั้งวางถังขยะและจัดเก็บหน้าบ้านเรือนของประชาชน จำนวน 9 ชุมชน มีจุดตั้งวางถังขยะประมาณ 425 จุด และได้นำขยะที่จัดเก็บได้ไปกำจัด ณ บ่อกำจัด ฯ ร่วมกับเทศบาลเมืองจันทบุรี โดยเสียค่าใช้จ่ายตันละ 320 บาท แบ่งการจัดเก็บดังนี้

1. เริ่มจัดเก็บเวลา 03.00-12.00 น. เป็นการจัดเก็บจากจุดตั้งวางถังขยะภายในหมู่บ้าน โดยใช้รถบรรทุกขยะชนิดเปิดข้างเทท้าย จำนวน 1 คัน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเก็บขนขยะ จำนวน 4 คน และพนักงานขับรถ 1 คนต่อคัน และใช้รถบรรทุกชนิดอัดท้าย จำนวน 1 คัน มีเจ้าหน้าที่เก็บขนขยะ 3 คน พร้อมพนักงานขับรถ 1 คน
2. เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 15.00-24.00 น. เก็บ ณ หน้าบ้านเรือนของประชาชนบริเวณถนนรักศักดิ์ชุม (สายหลัก) โดยใช้รถบรรทุกชนิดอัดท้าย จำนวน 1 คัน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน และพนักงานขับรถ 1 คน

สวนสาธารณะ 1 แห่ง ได้แก่ สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ฯ

สภาพภูมิประเทศ: เขตเทศบาลท่าช้างมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบและที่ลุ่ม สลับเนิน

สภาพภูมิอากาศ: มีสภาพภูมิอากาศที่ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 20.5-31.9 องศาเซลเซียส มีฝนตกชุกเฉลี่ยนานถึง 4 เดือน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยปีละ 78.6 มิลลิเมตร ประกอบด้วย 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน ตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์-กลางเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน ตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม-กลางเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว ตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม-กลางเดือนกุมภาพันธ์

### ด้านเศรษฐกิจ

การอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีจำนวนโรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็น โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น โรงงานอุตสาหกรรมทอเสื่อ เป็นต้น

การพาณิชย์ ย่านชุมชนประกอบอาชีพ ค้าปลีก-ส่ง รับจ้างแรงงาน และห้างร้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ในด้านแหล่งลงทุนการพบปะระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภคและด้านการบริการต่าง ๆ ดังนี้

ตลาดนัด 3 แห่ง ได้แก่

1. ตลาดคลองถม ตั้งอยู่บริเวณแยกเขาไรรยา (ทุกวันพุธและอาทิตย์ ช่วงเวลา 13.00 น. เป็นต้นไป)

2. ตลาดนัดพิจิตร ตั้งอยู่บริเวณริมถนนรักศักดิ์ชุมพล ตรงข้ามโรงงานทอเสื้อ (ทุกวันอังคาร พุธ ศุกร์ ช่วงเวลา 13.00 น. เป็นต้นไป)

3. ตลาดนัดเคหะ ตั้งอยู่บริเวณหมู่บ้านการเคหะ (ทุกวันจันทร์ เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป)

ธนาคาร 1 แห่ง ได้แก่

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ตั้งอยู่ริมถนนรักศักดิ์ชุมพล ฝั่งขาเข้าจันทบุรี บริเวณสี่แยกเขาไรรยา (เปิดทำการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น.)

2. ธนาคารกสิกรไทย ตั้งอยู่ริมถนนรักศักดิ์ชุมพล ฝั่งขาเข้าจันทบุรี (ตรงข้ามหมู่บ้านศิริการ) (เปิดทำการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น.)

ปั้มน้ำมัน/ ก๊าซ 6 แห่ง ได้แก่

ปั้มน้ำมัน

1. ตั้งอยู่บริเวณก่อนถึงสี่แยกพระยาตรัง ริมถนนรักศักดิ์ชุมพลฝั่งขาเข้า
2. ตั้งอยู่บริเวณริมถนนสุขุมวิทฝั่งซ้าย ก่อนถึงประชาภิรมย์มอเตอร์เซล์
3. ตั้งอยู่บริเวณริมถนนรักศักดิ์ชุมพลฝั่งซ้าย ติดกับอู่ชัยณรงค์
4. ตั้งอยู่บริเวณสี่แยกสุขุมวิทฝั่งซ้าย ฝั่งตรงข้ามป้อมตำรวจบ้านแก้ว

ปั้มน้ำมัน

1. NGV ตั้งอยู่บริเวณริมถนนรักศักดิ์ชุมพลฝั่งซ้าย ฝั่งตรงข้ามวัดเข้าแก้ว
2. LPG ตั้งอยู่บริเวณริมถนนรักศักดิ์ชุมพลฝั่งขวา ฝั่งตรงข้ามร้านใหญ่การยาง มีสถานบริการ ดังนี้

- |                           |                |
|---------------------------|----------------|
| 1. ธุรกิจอาหาร            | จำนวน 110 แห่ง |
| 2. โรงแรม/รีสอร์ท/แมนชั่น | จำนวน 21 แห่ง  |
| 3. ร้านค้า                | จำนวน 83 แห่ง  |

การท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีสถานที่ท่องเที่ยว คือ วังสวนบ้านแก้ว อยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จันทบุรี เพียงแห่งเดียว นอกนั้นสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ จะอยู่บริเวณพื้นที่ใกล้เคียง

### ด้านการเมือง การบริหาร

การบริหาร แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 ส่วน คือ สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการ และแผนงาน กองการศึกษา กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม มีผู้บังคับบัญชาสูงสุดฝ่ายประจำ คือ ปลัดเทศบาล 1 คน ฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน และรองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 3 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 3 คน สมาชิกสภาเทศบาล 18 คน เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ควบคุมการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาล

เทศบาลเมืองท่าช้าง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารงาน เพื่อให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง โดยมีระบบโครงสร้างการบริหารงาน อัตรากำลังบุคลากรขององค์กร สถานะการคลัง ดังนี้

### ฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาเทศบาลเมืองท่าช้าง ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวน 18 คน เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี มีประธานสภาหนึ่งคนและรองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

### ฝ่ายบริหาร

การบริหารงานเทศบาลเมืองท่าช้าง ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารทางด้านนโยบาย มีรองนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน เป็นผู้ช่วยในการบริหารราชการ พร้อมด้วยที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน

ในส่วนฝ่ายปฏิบัติงานประจำ มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเป็นฝ่ายปฏิบัติ ติดตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีมอบหมายงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด แบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ 7 ส่วน ได้แก่

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองวิชาการและแผนงาน
6. กองการศึกษา
7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน



### อัตรากำลัง

เทศบาลเมืองท่าช้าง มีพนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง  
รวมทั้งสิ้น 130 คน แยกเป็น

1. พนักงานเทศบาล 45 คน
2. พนักงานครูเทศบาล 3 คน
3. ลูกจ้างประจำ 6 คน
4. พนักงานจ้างตามภารกิจ 27 คน
5. พนักงานจ้างทั่วไป 49 คน

### ตารางที่ 7 จำนวนบุคลากร

สำนัก/กอง	ระดับ				พนักงาน		อันดับ			ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน จ้างตาม ภารกิจ	พนักงาน จ้างทั่วไป	รวม ทั้งสิ้น
	8	7	6	5	4	รวม	ครู	ครูผู้ดูแล	ครู				
							คศ.1	เด็ก	เทศบาล				
							ครูผู้ช่วย						
สำนักปลัดฯ	2	4	4	2	1	13	-	-	-	2	5	16	36
กองคลัง	1	-	2	5	1	9	-	-	-	-	7	3	19
กองช่าง	1	3	1	3	-	8	-	-	-	1	7	13	29
กองสาธารณสุขฯ	1	2	1	1	1	6	-	-	-	3	5	11	25
กองวิชาการฯ	1	3	1	-	1	6	-	-	-	-	1	3	10
กองการศึกษา	-	-	1	-	1	2	1	2	3	-	2	3	10
หน่วยงาน	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
ตรวจสอบภายใน													
รวมทั้งสิ้น	6	12	11	11	5	45	1	2	3	6	2	49	130



ภาพที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองท่าช้าง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิมน ศรีโชติ, กนกศักดิ์ บัณฑิตน์, พิมพินันท์ บัณฑิตน์, รัตเกล้า ชีวมงคลการณ และพงษ์ศักดิ์ เปลี่ยนขำ (2548) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ขององค์กรในประเทศไทยระหว่างองค์กรราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน ในแง่ของรูปแบบการจัดการความรู้กระบวนการและกลยุทธ์ของการจัดการความรู้ในทางปฏิบัติ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำการจัดการความรู้มาใช้ ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ที่สำคัญเกิดจากการสนับสนุนจากผู้นำวัฒนธรรมการเรียนรู้ เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการแสวงหาสืบค้นและเผยแพร่ความรู้ ความตระหนักในความสำคัญของการจัดการความรู้ รวมทั้งการจัดการให้มีการวัดผลสำเร็จของการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรม สำหรับประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ นั้น คือ ความไม่เข้าใจการจัดการความรู้ของบุคลากร ไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร อีกทั้งสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศ อาจจะไม่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ทางด้านตัวผู้บริหารเอง อาจจะมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนเพียงพอ เป็นต้น

ณัฐนันท์ ยอดคนพ (2548) ศึกษา การจัดการความรู้ใน โรงพยาบาลรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ของ ร.พ. รวมแพทย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26-35 ปี รายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท มีวิชาชีพเป็นพยาบาล และช่วยพยาบาล ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป การจัดการความรู้ของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน

กิตติคุณภรณ์ ชุยลา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน 2) การวิเคราะห์สภาพการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลหนองหิน 3) การปฏิบัติจัดการความรู้ 4) การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสรุปบทเรียนจากกา ปฏิบัติ และ 5) การสรุปและเขียนรายงานการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลหนองหิน มีสภาพการบริหารจัดการที่มีความพร้อมในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ แต่ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี หลังจากใช้การจัดการความรู้ โดยแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดเก็บและนำความรู้ไปใช้ ก่อให้เกิดคณะทำงานจัดการความรู้ หลากหลายมากขึ้น มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร ทำให้เทศบาลตำบลหนองหิน มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น

กิตติศักดิ์ แซ่จิว (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 266 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ มีกระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 2 มีกระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ แตกต่างกับผู้บริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สุรินทร์ เขต 3 และผู้บริหารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1 มีกระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบ่งชี้ความรู้ แตกต่างกับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดสุรินทร์ ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ส่วนด้านการประเมินผลความรู้ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุรินทร์ ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่างกัน มีกระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

จิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรภาค 6 และหน่วยงานในกำกับดูแล จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสงคราม สำนักงานสรรพากรพื้นที่ราชบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาญจนบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ รวมจำนวน 303 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการความรู้ด้านการค้นหาความรู้ และด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้

2) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับงาน ให้ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ใน 5 ด้าน คือ ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ไม่แตกต่างกัน ให้ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ใน 2 ด้าน คือ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเรียนรู้ แตกต่างกัน

ชุดินัน อินทรภิรมย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ ตามสภาพของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นครูและผู้บริหาร จำนวน 411 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนทั้งหมด 411 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.20 และครู คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.70 การศึกษาระดับต่ำกว่าถึงปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.24 ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.50 และประสบการณ์ในการปฏิบัติมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.20 กระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษปทุมธานี ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบและเข้าใจง่าย ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการความรู้ คือ สถานศึกษา มีสื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่เพียงพอ สถานศึกษาขาดงบประมาณเพื่อการอบรมขยายผล ครูผู้สอนและผู้เรียน ขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทางสถานศึกษา ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ครูและนักเรียนขาดโอกาสเรียนรู้ เนื่องจากกิจกรรมแต่ละภาคเรียนมีมาก การเปรียบเทียบ กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษา ความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากร ในสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ธัญลักษณ์ พลายด้วง (2553) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และเปรียบเทียบการจัดการความรู้ตาม ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด สภาพภาพการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน และศึกษาปัจจัยลักษณะขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการ ความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ซึ่งได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ โดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 137 คน ผลการวิจัยพบว่า

1) พนักงานมีระดับการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการความรู้ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการสืบค้นความรู้ และการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

2) พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการจัดการความรู้โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ปัจจัยลักษณะขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ซึ่งได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยดังกล่าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้โดยรวมของพนักงานฝ่ายสนับสนุน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้และสืบค้นความรู้ ข้อเสนอแนะ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ควรมีการพัฒนาสภาพปัจจัยลักษณะขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ทั้งด้านภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรมองค์กรให้มีบรรยากาศที่เปิดเผย แบ่งปันความรู้ รวมถึงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดอบรมหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีสำหรับการจัดการความรู้ การพัฒนาส่งเสริมปัจจัยลักษณะขององค์กรดังกล่าว จะช่วยให้พนักงานมีความสามารถในการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้น การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพการจ้างงาน และประสบการณ์การทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับการจัดการความรู้โดยรวมระดับมาก และไม่มีความแตกต่างกัน

เพชรดา ปรารักษ์ศรีทอง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินการจัดการความรู้ และศึกษาหาแนวทางพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาลตำบล จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลมีกระบวนการที่ส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ภายในองค์กร เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการแสวงหาวิธีการ

ชนิษา ศักดิ์แพทย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดที่สังกัดเทศบาลตำบลแสนตุง จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ รองลงมา ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ และสืบค้นความรู้ และด้านการสร้างความรู้ การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนจำแนกตามอายุ และประสบการณ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชนากานต์ แก้วพิทักษ์ (2557) การจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอ ด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้ ของพนักงานส่วนตำบล และ 2) แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 115 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบพรรณนาวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการประมวล และกลั่นกรองความรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหา ความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประเมินผลความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง
2. แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ประกอบด้วย 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานส่วนตำบลมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) จัดระบบข้อมูลความรู้ ให้สามารถสืบค้นและเข้าถึงความรู้ได้ง่าย 3) จัดระบบข้อมูลความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้สะดวก รวดเร็ว 4) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และ 5) มีการทดสอบประเมินผลความรู้ของพนักงานส่วนตำบล

ตารางที่ 8 สกัดแปรต้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรต้น	ผู้วิจัย/ ชื่อเรื่องที่วิจัย	ผลการวิจัย
เพศ	ชนิษา ศักดิ์แพทย์ (2555) การจัดการความรู้ของบุคลากร เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	การจัดการความรู้ของบุคลากร ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05
เพศ	จิรวรรณ วุฒิกลตระกุล (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากร ภาค 6	ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ใน 5 ด้าน คือ ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้ เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรอง ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ไม่แตกต่างกัน
เพศ	ธัญลักษณ์ พลอยด้วง (2553) การจัดการความรู้ของพนักงานฝ่าย สนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	พนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ที่มีเพศต่างกัน มีระดับ การจัดการความรู้โดยรวมระดับมาก และไม่มีความแตกต่างกัน
อายุ	ชนิษา ศักดิ์แพทย์ (2555) การจัดการความรู้ของบุคลากร เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	การจัดการความรู้ของบุคลากร ตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ
อายุ	ชุตินัน อินทรภิรมย์ (2550) กระบวนการจัดการความรู้ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี	อายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการ ดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากร ในสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05
อายุ	จิรวรรณ วุฒิกลตระกุล (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากร ภาค 6	ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ผู้วิจัย/ ชื่อเรื่องที่วิจัย	ผลการวิจัย
การศึกษา	ณัฐนันท์ ยอดคนพ (2548) การจัดการความรู้ในโรงพยาบาล รวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ของบุคลากร ทางการแพทย์	บุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการจัดการความรู้ที่แตกต่าง กัน
การศึกษา	ชนิษา ศักดิ์แพทย์ (2555) การจัดการความรู้ของบุคลากร เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอ เขาสมิง จังหวัดตราด	บุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอ เขาสมิง จังหวัดตราด ที่มีการศึกษาต่างกัน มีการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
การศึกษา	ชูดินัน อินทรภิรมย์ (2550) กระบวนการจัดการความรู้ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของ บุคลากรในสถานศึกษา ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ตำแหน่งงาน	ชูดินัน อินทรภิรมย์ (2550) กระบวนการจัดการความรู้ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี	ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ ของบุคลากรในสถานศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ตำแหน่งงาน	จิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากร ภาค 6	ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	ชัยลักษณ์ พลอยด้วง (2553) การจัดการความรู้ของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์	พนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ที่มีสถานภาพการจ้างงาน ต่างกัน มีระดับการจัดการความรู้โดยรวม ระดับมาก และไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ผู้วิจัย/ ชื่อเรื่องที่วิจัย	ผลการวิจัย
ประสบการณ์ การทำงาน	รัชฎ์ลักษณ์ พลายน้อย (2553) การจัดการความรู้ของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์	พนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีระดับการจัดการความรู้โดยรวม ระดับมาก และไม่มีความแตกต่างกัน
ประสบการณ์ การทำงาน	ชนิษา ศักดิ์แพทย์ (2555) การจัดการความรู้ของบุคลากร เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	บุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอ เขาสมิง จังหวัดตราด ที่มีประสบการณ์ การทำงานต่างกัน มีการจัดการความรู้ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05
ประสบการณ์ การทำงาน	ชุตินัน อินทรภิรมย์ (2550) กระบวนการจัดการความรู้ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี	ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการ ความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 สกัดแปรต้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการจัดการความรู้ ที่ได้มีการทำการศึกษาวิจัยไว้แล้วนั้น พบว่า มีตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้เลือกตัวแปรทั้ง 5 ตัว นี้ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี เพื่อทำการศึกษาและวิจัยให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
6. เสนอผลการแปลผล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง รวมทั้งสิ้น 130 คน (เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี, 2558)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง รวมทั้งสิ้น 130 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากร ด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 มีสูตรดังนี้

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{130}{1+130(0.05)^2}$$

$$n = 98 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีจำนวน 98 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจึงทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกได้ 7 ด้าน ได้แก่

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเข้าถึงความรู้
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ศึกษาก่อนนำไปใช้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดรายละเอียดคำถามในแบบสอบถามตามแนวทางการจัดการความรู้ของ สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)

2. จัดทำแบบสอบถามเป็นแบบคะแนนรวม 4 ระดับ แบบ Rating scale โดยให้พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์แปลผลดังนี้

- |                            |             |
|----------------------------|-------------|
| ระดับความคิดเห็นมากที่สุด  | ให้ 4 คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นมาก        | ให้ 3 คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นน้อย       | ให้ 2 คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

3. ทดสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามไปอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของคำถามและความเหมาะสมสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย และลักษณะการใช้ภาษา แล้วนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ทำแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยให้ตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำ ความชัดเจนของคำถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4.2 อาจารย์พรเทพ นามกร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4.3 นายสุวัฒน์ มานะปัญญา ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.87 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี เพื่อเก็บข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

2. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ส่งแบบสอบถามเพื่อถามพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 98 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 98 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี บริการแจก-เก็บแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีดังนี้

1. นำข้อมูลแบบสอบถามของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีที่ได้มา ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบคำถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตาราง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

### เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26-4.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.25 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.75 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 98 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากร ด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้  
ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน



## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	35	35.71
หญิง	63	64.29
รวม	98	100.00
<b>อายุ</b>		
20-30 ปี	21	21.43
อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี	19	19.39
อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี	27	27.55
อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี	31	31.63
รวม	98	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่า ม. 6/ ปวช.	17	17.35
อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.	16	16.33
ปริญญาตรี	50	51.02
สูงกว่าปริญญาตรี	15	15.31
รวม	98	100.00
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
พนักงานเทศบาล	17	17.35
ลูกจ้างประจำ	40	40.82
พนักงานจ้างตามภารกิจ	25	25.51
พนักงานจ้างทั่วไป	16	16.33
รวม	98	100.00

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	30	30.61
1-5 ปี	39	39.80
5 ปีขึ้นไป-10 ปี	19	19.39
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	10	10.20
รวม	98	100.00

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.71 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.63 รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.55 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.43 และสุดท้าย มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.39 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมา มีการศึกษาต่ำกว่า ม. 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.35 มีศึกษาอนุปริญญา/ ปวท./ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.33 และสุดท้ายมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.31

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 40.82 รองลงมา มีตำแหน่งงานพนักงานจ้างตามภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.51 ตำแหน่งงานพนักงานเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 17.35 และสุดท้ายมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.33 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมา มีประสบการณ์ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.61 มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.39 และสุดท้ายมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.20

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการบ่งชี้ความรู้

ด้านการบ่งชี้ความรู้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านทราบถึงวิสัยทัศน์ ขององค์กรและสามารถดำเนินงาน ตามวิสัยทัศน์ได้เป็นอย่างดี	29 (29.59)	39 (39.80)	27 (27.55)	3 (3.06)	2.96	0.84	มาก	2
2. ท่านทราบถึงพันธกิจขององค์กร และสามารถดำเนินงาน ตามวิสัยทัศน์ได้เป็นอย่างดี	23 (23.47)	51 (52.04)	24 (24.49)	-	2.99	0.70	มาก	1
3. ท่านทราบถึงเป้าหมาย ขององค์กรและสามารถดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ขององค์กรได้	13 (13.27)	47 (47.96)	29 (29.59)	9 (9.18)	2.65	0.83	มาก	3
ภาพรวม					2.87	0.73	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการบ่งชี้ความรู้ พบว่า  
ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด  
สรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ในเรื่องท่านทราบถึง  
พันธกิจขององค์กร และสามารถดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.99$ ,  
 $SD = 0.70$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา ท่านทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร และสามารถดำเนินงาน  
ตามวิสัยทัศน์ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.84$ ) และสุดท้ายในเรื่องท่านทราบ  
ถึงเป้าหมายขององค์กร และสามารถดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.65$ ,  $SD = 0.83$ )

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการสร้างและแสวงหา  
ความรู้

ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับการสนับสนุน ให้มีการศึกษาดูงาน การฝึกอบรม จากแหล่งภายนอกสถานที่	5 (5.10)	64 (65.31)	25 (25.51)	4 (4.08)	2.71	0.63	มาก	3
2. ท่านสามารถรวบรวมองค์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ และนำมาดัดแปลงประยุกต์ใช้ ในงานได้	3 (3.06)	66 (67.35)	23 (23.47)	6 (6.12)	2.67	0.64	มาก	4
3. ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วม ประชุมระดมความคิดเห็นมา พัฒนาเทศบาลเมืองท่าช้าง	5 (5.10)	67 (68.37)	23 (23.47)	3 (3.06)	2.76	0.59	มาก	2
4. ท่านเปลี่ยนความคิด วิธีการ ทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน	17 (17.35)	61 (62.24)	20 (20.41)	-	2.97	0.62	มาก	1
ภาพรวม					2.78	0.51	มาก	

จากตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการสร้างและแสวงหา  
ความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.78$ ,  $SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณา  
ในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ในเรื่องท่านเปลี่ยน  
ความคิด วิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.97$ ,  $SD = 0.62$ )  
เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมระดมความคิดเห็นมาพัฒนา  
เทศบาลเมืองท่าช้าง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.76$ ,  $SD = 0.59$ ) เรื่องท่านได้รับการสนับสนุน  
ให้มีการศึกษาดูงาน การฝึกอบรมจากแหล่งภายนอกสถานที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.71$ ,  $SD = 0.63$ )  
และสุดท้าย เรื่องท่านสามารถรวบรวมองค์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่และนำมาดัดแปลง  
ประยุกต์ใช้ในงานได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.67$ ,  $SD = 0.64$ )

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการความรู้  
ให้เป็นระบบ

ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านสามารถจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	33 (33.67)	64 (65.31)	1 (1.02)	-	3.33	0.49	มากที่สุด	1
2. ท่านมีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน	16 (16.33)	73 (74.49)	9 (9.18)	-	3.07	0.50	มาก	2
3. ท่านทำงานโดยคิดถึงผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	7 (7.14)	34 (34.69)	31 (31.63)	26 (26.53)	2.22	0.93	น้อย	3
	ภาพรวม				2.87	0.49	มาก	

จากตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในเรื่องท่านสามารถจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $SD = 0.49$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องท่านมีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.07$ ,  $SD = 0.50$ ) และสุดท้าย เรื่องท่านทำงานโดยคิดถึงผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.22$ ,  $SD = 0.93$ )

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี การประมวลและกลั่นกรอง  
ความรู้

การประมวล และกลั่นกรองความรู้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านสามารถปรับปรุง คัดแปลง ประยุกต์ความรู้ เพื่อให้ตนเอง สามารถเข้าถึงได้	2 (2.04)	61 (62.24)	23 (23.47)	12 (12.24)	2.54	0.73	มาก	1
2. ท่านสามารถปรับปรุง คัดแปลง และประยุกต์เนื้อหาให้สมบูรณ์ ทันสมัยอยู่เสมอ	3 (3.06)	53 (54.08)	30 (30.61)	12 (12.24)	2.48	0.75	น้อย	2
ภาพรวม					2.51	0.69	มาก	

จากตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี การประมวลและกลั่นกรอง  
ความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.51$ ,  $SD = 0.69$ ) เมื่อพิจารณา  
ในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในเรื่อง ท่านสามารถ  
ปรับปรุง คัดแปลง ประยุกต์ความรู้ เพื่อให้ตนเองสามารถเข้าถึงได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.54$ ,  
 $SD = 0.73$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่อง และสุดท้ายเรื่องท่านสามารถปรับปรุง คัดแปลง  
และประยุกต์เนื้อหาให้สมบูรณ์ทันสมัยอยู่เสมอ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ ,  $SD = 0.75$ )

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ของพนักงาน  
ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเข้าถึงความรู้

ด้านการเข้าถึงความรู้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านสามารถสร้างช่องทาง และหาวิธีการสืบค้นความรู้ ที่หลากหลาย	41 (41.84)	51 (52.04)	6 (6.12)	-	3.36	0.60	มากที่สุด	1
2. ท่านสามารถสร้างช่องทาง และหาวิธีการสืบค้นความรู้ ที่ทำให้ตนเองมีความรู้ สามารถ เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสะดวก	37 (37.76)	49 (50.00)	12 (12.24)	-	3.26	0.66	มากที่สุด	2

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านการเข้าถึงความรู้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ท่านมีการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย	37 (37.76)	41 (41.84)	19 (19.39)	1 (1.02)	3.16	0.77	มาก	3
4. ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการเก็บข้อมูลและสืบค้น ข้อมูล	29 (29.59)	36 (36.73)	26 (26.53)	7 (7.14)	2.89	0.92	มาก	4
ภาพรวม					3.17	0.55	มาก	

จากตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเข้าถึงความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในเรื่องท่านสามารถสร้างช่องทางและหาวิธีการสืบค้นความรู้ที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.36$ ,  $SD = 0.60$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องท่านสามารถสร้างช่องทางและหาวิธีการสืบค้นความรู้ที่ทำให้ตนเองมีความรู้ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.26$ ,  $SD = 0.66$ ) เรื่องท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.77$ ) และสุดท้าย เรื่องท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูลและสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = 0.92$ )

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยน  
ความรู้

ด้านการเข้าถึงความรู้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน ในรูปแบบของเอกสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ	29 (29.59)	32 (32.65)	31 (31.63)	6 (6.12)	2.86	0.92	มาก	3
2. ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้จากผู้ที่มิประสบการณ ผู้เชี่ยวชาญในการทำงาน	26 (26.53)	35 (35.71)	31 (31.63)	6 (6.12)	2.83	0.90	มาก	4
3. ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย	35 (35.71)	41 (41.84)	19 (19.39)	3 (3.06)	3.10	0.82	มาก	1
4. ท่านมีการจัดทำเอกสาร เผยแพร่ความรู้	30 (30.61)	33 (33.67)	32 (32.65)	3 (3.06)	2.92	0.87	มาก	2
ภาพรวม					2.93	0.74	มาก	

จากตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น  
ของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยน  
ความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.93$ ,  $SD = 0.74$ ) เมื่อพิจารณา  
ในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในเรื่อง  
ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.82$ )  
เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องท่านมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.92$ ,  
 $SD = 0.87$ ) เรื่องท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดเจนในรูปแบบของเอกสาร  
และเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.86$ ,  $SD = 0.92$ ) และสุดท้าย  
เรื่องท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มิประสบการณผู้เชี่ยวชาญในการทำงาน  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.90$ )



ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเรียนรู้

ด้านการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านสามารถทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน	26 (26.53)	32 (32.65)	37 (37.76)	3 (3.06)	2.83	0.86	มาก	3
2. ท่านมีการบันทึกองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	19 (19.39)	49 (50.00)	24 (24.49)	6 (6.12)	2.83	0.81	มาก	2
3. ท่านมีการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบของเอกสาร ทั้งภายในและภายนอกเทศบาล	28 (28.57)	38 (38.78)	25 (25.51)	7 (7.14)	2.89	0.91	มาก	1
4. ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	24 (24.49)	35 (35.71)	33 (33.67)	6 (6.12)	2.79	0.89	มาก	4
	ภาพรวม				2.83	0.73	มาก	

จากตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ด้านการเรียนรู้ พบว่าระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ในเรื่องท่านมีการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบของเอกสารทั้งภายในและภายนอกเทศบาล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = 0.91$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องท่านมีการบันทึกองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.81$ ) เรื่องท่านสามารถทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.86$ ) และสุดท้าย เรื่องท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.79$ ,  $SD = 0.89$ )

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการ  
ความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. การบ่งชี้ความรู้	2.87	0.73	มาก	
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	2.78	0.51	มาก	
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	2.87	0.49	มาก	
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	2.51	0.69	มาก	
5. การเข้าถึงความรู้	3.17	0.55	มาก	
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	2.93	0.74	มาก	
7. การเรียนรู้	2.83	0.73	มาก	
ภาพรวม	2.85	0.38	มาก	

จากตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพนักงาน  
ต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า  
ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 0.38$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด  
สรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ในเรื่องการเข้าถึง  
ความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.55$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการแบ่งปันแลกเปลี่ยน  
ความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.93$ ,  $SD = 0.74$ ) เรื่องการจัดความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.49$ ) เรื่องการบ่งชี้ความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.73$ ) เรื่องการเรียนรู้  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.73$ ) เรื่องการสร้างและแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 2.78$ ,  $SD = 0.51$ ) และสุดท้าย เรื่องการประมวลและกลั่นกรองความรู้ อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 2.51$ ,  $SD = 0.69$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	35	2.91	0.41	1.150	0.253
หญิง	63	2.82	0.36		

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.253 แสดงว่า พนักงานที่มีเพศชาย และเพศหญิง มีการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.481	0.160	1.103	0.352
ภายในกลุ่ม	94	13.664	0.145		
รวม	97	14.145			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.352 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.264	0.088	0.595	0.620
ภายในกลุ่ม	94	13.881	0.148		
รวม	97	14.145			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.620 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.523	0.174	1.202	0.313
ภายในกลุ่ม	94	13.622	0.145		
รวม	97	14.145			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.313 แสดงพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 5** พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.569	0.285	1.992	0.142
ภายในกลุ่ม	95	13.576	0.143		
รวม	97	14.145			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.142 แสดงพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
3. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร ทั้งสิ้นรวม 98 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.29 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.71 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.63 รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.55 มีอายุ 20 ปี-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.43 และสุดท้าย มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.39 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมา มีการศึกษาค่าต่ำกว่า ม.6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.35 มีการศึกษาอนุปริญญา/ ปวท./ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.33 และสุดท้าย มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.31 ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 40.82 รองลงมา มีตำแหน่งงานพนักงานจ้างตามภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.51 ตำแหน่งงานพนักงานเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 17.35 และสุดท้าย มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.33 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปี-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมา

มีประสบการณ์ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.61 มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.39 และสุดท้ายมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.20

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้  
ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี  
โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 0.38$ )  
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

พนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ในเรื่องการเข้าถึง  
ความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.55$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องการแบ่งปัน  
แลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.93$ ,  $SD = 0.74$ ) เรื่องการจัดความรู้ให้เป็นระบบ  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.49$ ) เรื่องการบ่งชี้ความรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.73$ )  
เรื่องการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.73$ ) เรื่องการสร้างและแสวงหาความรู้  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.78$ ,  $SD = 0.51$ ) และสุดท้าย เรื่องการประมวลและกลั่นกรองความรู้  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.51$ ,  $SD = 0.69$ )

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน  
มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน
5. พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน  
มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน



## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎ์ลักษณ์ พลอยด้วง (2553) การศึกษาการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการจัดการความรู้โดยรวมระดับมาก และไม่มี ความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานของชนิษา สักดิ์แพทย์ (2555) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชนากานต์ แก้วพิทักษ์ (2557) การจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับการจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของณัฐนันท์ ยอดคนพ (2548) ศึกษาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า การจัดการความรู้ของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และขัดแย้งกับงานวิจัยของจิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการบ่งชี้ความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ขัดแย้งกับงานวิจัยของกิตติศักดิ์ แซ่กู (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ด้านการบ่งชี้ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีสามารถจัดลำดับความสำคัญของความรู้ เพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และสามารถจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่ควรจะได้รับการพัฒนาตามอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. เทศบาลตำบล เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ระดับการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษา สักดิ์แพทย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า ด้านการแสวงหาความรู้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เทศบาลให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม

ระดมความคิดเห็นมาพัฒนาเทศบาลเมืองท่าช้างอยู่เสมอ จึงทำให้ระดับการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ชัดแย้งกับงานวิจัยของกิตติศักดิ์ แซ่ทู่ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองท่าช้างสามารถความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และมีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอ จึงทำให้ระดับการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก พบว่า ระดับการจัดการความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองท่าช้างสามารถปรับปรุง คัดแปลง ประยุกต์ความรู้ให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ จึงทำให้ระดับการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการเข้าถึงความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนากานต์ แก้วพิทักษ์ (2557) การจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านการเข้าถึงความรู้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย อีกทั้งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูลและสืบค้นข้อมูล จึงทำให้ระดับการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของจิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้างรับอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ผู้เชี่ยวชาญในการทำงาน จึงทำให้ระดับการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านการเรียนรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยชนากานต์ แก้วพิทักษ์ (2557) การจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์มาปรับปรุงแก้ไข

และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานมาสร้างเป็นองค์ความรู้ได้ จึงทำให้ระดับการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการความรู้ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน อภิปรายผลได้ว่า

2.1 พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ พลายด้วง (2553) การจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า พนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการจัดการความรู้โดยรวมระดับมาก และไม่มี ความแตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า ทุกเพศมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ อย่างเท่ากัน จึงทำให้เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชุตินัน อินทรภิรมย์ (2550) กระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษา แตกต่างกันอย่าง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า ทุกอายุมีการเรียนรู้ที่แลกเปลี่ยนกันได้ เนื่องจากในปัจจุบันมีการค้นหาข้อมูลความรู้ที่มีความสะดวกสบายมากขึ้น จึงทำให้อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชุตินัน อินทรภิรมย์ (2550) กระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษา ความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า ถึงแม้พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีการปรับตัวให้เข้ากับพนักงานคนอื่น ๆ มีการศึกษาระดับน้อยกว่า และเปิดโอกาสการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จึงทำให้ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ พลายด้วง (2553) การจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า พนักงาน ฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับการจัดการความรู้

โดยรวมระดับมาก และไม่มีความแตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า ทุกตำแหน่งงาน มีความรับผิดชอบในตำแหน่งงานเหมือนกัน จึงทำให้ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

2.5 พนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของชนิษา ศักดิ์แพทย์ (2555) การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีการจัดการความรู้โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่กันอยู่เสมอ จึงทำให้ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ และด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ซึ่งผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ โดยสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน การฝึกอบรมจากแหล่งภายนอกสถานที่ และนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้
2. ควรกำหนดนโยบายด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยปรับปรุง คัดแปลง ประยุกต์ความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ วิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานในเทศบาลสามารถเข้าถึงได้

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดกิจกรรมให้มีการศึกษาดูงาน การฝึกอบรมจากแหล่งภายนอกสถานที่ เพื่อที่พนักงานจะได้นำความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ มาปรับปรุงภายในองค์กร
2. ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานรูปแบบเดิม ๆ ให้มีวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานในเทศบาลสามารถเข้าถึงได้ง่าย การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและสามารถเข้าใจถึงความคิดของพนักงานได้อย่างแท้จริง

2. ควรทำการศึกษาการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีด้วย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นโดยทั่ว เป็นมาตรฐาน เดียวกัน

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2555). *การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*.  
กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กิตติญาภรณ์ ชุขลา. (2549). *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน  
กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- กิตติศักดิ์ แซ่กู่. (2550). *การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมของผู้บริหาร  
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร  
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- จิรวรรณ วุฒิกุลตระกูล. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากร  
ภาค 6*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนากานต์ แก้วพิทักษ์. (2557). *การจัดการความรู้ของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านมะขามเตี้ย  
จังหวัดกาญจนบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ชนิษา ศักดิ์แพทย์. (2555). *การจัดการความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง  
จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชวลิต ขอดศิริ. (2550). *การจัดการความรู้ของโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยมศึกษา จังหวัด  
เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ชรรคมผลการพิมพ์.
- ชุตินัน อินทรภิรมย์. (2550). *ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัด  
ปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ไชยวัฒน์ คำชู และณัชชาภัทร อุ่นตรงจิตร. (2555). *ประชาคมอาเซียนกับการปกครองส่วนท้องถิ่น*.  
กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- ณัฐนันท์ ยอดคนพเกล้า. (2548). *การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรวมแพทย์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). *การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ชรามลการพิมพ์.
- เทศบาลตำบลท่าช้าง. (2559). *ชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tccity.go.th/index.php/79-our-services/76-map-community>
- เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี. (2558). *โครงสร้างองค์กร*. จันทบุรี: เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี.
- ชัยลักษณ์ พลายด้วง. (2553). *การจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*. การศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ธีวินท์ เจริญแพทย์. (2552). *การจัดการความรู้ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดภูเก็ต*. การศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). *การจัดการความรู้และคลังความรู้*. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- นิทัศน์ วิเทศ. (2542). *การจัดการความรู้: เทคนิคในการแปรความรู้สู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: เออาร์ บีซิเนส เพรส.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2547). *การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- บุญดี บุญญากิจ, ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ และกมลวรรณ ศิริ. (2547). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จิรวัดน์ เอ็กซ์เพรส.
- ประสิทธิ์ ไชยชาติ. (2551). *การจัดการความรู้ของหอพื้นบ้านด้านการรักษาพยาบาลในชุมชน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 8, 10.
- พัชรินทร์ ธีรสุนทร. (2550). *ชุมชนนักปฏิบัติการจัดการความรู้: แนวคิด เทคนิค และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพชรลดา ปรารักษ์ศรีทอง. (2553). *การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร*. การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภราดร จินดาวงศ์. (2549). *Knowledge management the experience*. กรุงเทพฯ: ซีดับบลิวซี พรินติ้ง.
- ภัชชิกา จำปาเฟื่อง. (2549). *การจัดการความรู้ของผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มานัส ปันหล้า. (2558). *ความรู้*. เข้าถึงได้จาก [https://www.gotoknow.org/posts/396638%20\(20\)](https://www.gotoknow.org/posts/396638%20(20))
- ยุทธนา แซ่เตียว. (2547). *การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-127.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2558). *ความรู้*. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ความรู้>
- วิจารณ์ พานิช. (2546). *การจัดการความรู้ในยุคสังคมและเศรษฐกิจบนฐานความรู้*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ตถตาพับลิเคชั่น.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). *KM วันละคำ “จากนักปฏิบัติ KM สู่นักปฏิบัติ KM”*. กรุงเทพฯ: ตถตาพับลิเคชั่น.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุทธิมน ศรีโชติ, กนกศักดิ์ บัณฑุรัตน์, พิมพินันท์ บัณฑุณีพิท, รัตเกล้า ชีวมงคลการุณ และพงษ์ศักดิ์ เปลียนงำ. (2548). *การจัดการความรู้ขององค์กรในประเทศไทย: ศึกษาการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). *การจัดการความรู้ ฉบับปฐมบท*. นครปฐม: เพชรเกษม.



Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organization manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.

Gregory R. (2005). *What is knowledge management*. Retrieved from [45Hhttp://www.km-forum.org/what\\_is.html](http://www.km-forum.org/what_is.html)

Henrie, M. Hedgepeth, O. (2003). Size is important in knowledge management. *Journal of Knowledge Management Practice*, 4(6), 25-38.

Timo, K. (2001). *Knowledge management process model*. Retrieved from [Hhttp://www.inf.vtt.fi/pdf/publications/2001/p455.pdf](http://www.inf.vtt.fi/pdf/publications/2001/p455.pdf) (2003, October 25)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

---

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อดังนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 20-30 ปี  2. อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี  
 3. อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี  4. อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่า ม.6/ ปวช.  2. อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.  
 3. ปริญญาตรี  4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

1. พนักงานเทศบาล  2. ลูกจ้างประจำ  
 3. พนักงานจ้างตามภารกิจ  4. พนักงานจ้างทั่วไป

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. ไม่เกิน 1 ปี  2. 1-5 ปี  
 3. 5 ปีขึ้นไป-10 ปี  4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของพนักงานในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี  
โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกรของท่านที่สุด

ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>การป้ังชี้ความรู้</b>				
1. ท่านสามารถกำหนดสิ่งที่ควรจะต้องเรียนรู้ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. เทศบาลตำบล				
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของความรู้ที่ควรจะได้รับพัฒนาตามอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. เทศบาลตำบล เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ				
3. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของความรู้ เพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายของเทศบาลเมืองท่าช้าง				
<b>การสร้างและแสวงหาความรู้</b>				
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาดูงาน การฝึกอบรมจากแหล่งภายนอกสถานที่				
5. ท่านสามารถรวบรวมองค์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่และนำมาดัดแปลง ประยุกต์ใช้ในงานได้				
6. ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมระดมความคิดเห็นมาพัฒนาเทศบาลเมืองท่าช้าง				
<b>การจัดความรู้ให้เป็นระบบ</b>				
7. ท่านสามารถจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้				
8. ท่านมีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน				
<b>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</b>				
9. ท่านสามารถปรับปรุง ดัดแปลง ประยุกต์ความรู้เพื่อให้ตนเองสามารถเข้าถึงได้				
10. ท่านสามารถปรับปรุง ดัดแปลง และประยุกต์เนื้อหาให้สมบูรณ์ทันสมัยอยู่เสมอ				

ความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน ในเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
<b>การเข้าถึงความรู้</b>				
11. ท่านสามารถสร้างช่องทางและ หาวิธีการสืบค้นความรู้ ที่หลากหลาย				
12. ท่านสามารถสร้างช่องทางและหาวิธีการสืบค้นความรู้ ที่ทำให้ตนเองมีความรู้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสะดวก				
13. ท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย				
14. ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูล และสืบค้นข้อมูล				
<b>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</b>				
15. ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน ในรูปแบบของเอกสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
16. ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มีความรู้ ผู้เชี่ยวชาญในการทำงาน				
17. ท่านมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย				
18. ท่านมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้				
19. ท่านเข้ารับอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถตามตำแหน่ง หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบบ่อยครั้งเพียงไร				
<b>การเรียนรู้</b>				
20. ท่านสามารถทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน				
21. ท่านสามารถนำความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน มาสร้างเป็นองค์ความรู้ได้				
22. ท่านมีการบันทึกองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ				
23. ท่านมีการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบของเอกสาร ทั้งภายใน และภายนอกเทศบาล				
24. ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				