

**ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กระบวนการจัดการ
ความรู้กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาบุคลากรในหน่วยงานสังกัด
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง**

**The relationship between the organizational citizenship behavior knowledge
management processes with high performance organization: a case study of
personnel in a Department of Medical Sciences**

สายสมร พลพรม^{1*}, รังสิมา หอมเศรษฐี²
Saisamorn plonprom^{1*}, Rangsim Homsettee²

^{1,2}หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{1,2}Master of Science, Department of Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author's e-mail: 6512672003@rumail.ru.ac.th^{1}, rangsima@rumail.ru.ac.th²

Received: June 30, 2024

Revised: July 10, 2024

Accepted: July 19, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับองค์การแห่งความเป็นเลิศ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่งกับองค์การแห่งความเป็นเลิศ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กระบวนการจัดการความรู้ กับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรตามเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, one way anova ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง มีการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และกระบวนการจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศแตกต่างกัน 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กระบวนการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งความเป็นเลิศของ

บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .671 และ .763

คำสำคัญ: พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, กระบวนการจัดการความรู้, องค์กรแห่งความเป็นเลิศ

Abstract

This research objectives were 1) to study the level of high-performance organization, organizational citizenship behavior, and knowledge management processes of personnel in a department of medical Sciences, 2) to compare various personal factors, including gender, age, educational level, and length of service, between personnel in the Department of Medical Sciences and those in excellent organizations, and 3) to study the relationship between the behavior of organizational citizenship and the knowledge management process in the excellent organization of staff in the department of Medical Sciences. The sample consisted of 120 people. The Yamane's formula was used for calculating the sample size. The research tools was the questionnaire. The descriptive statistical included percentage, mean, and standard deviation and inferential statistical included t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation coefficient. The research found that staff in the department of Medical Sciences had the excellent organization, organizational citizenship behavior, and knowledge management processes Overall, these processes were performed at a high level. 2) The differences of personal factors, such as gender and varying educational levels, contributed dissimilar to the success of excellent organization. 3) Organizational citizenship behavior, knowledge management process had positive relation with the excellent organization of the department of Medical Sciences, significant at the .05 level, with correlation coefficients of .671 and .763.

Keywords: organizational citizenship behavior, knowledge management processes, high-performance organization

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization: HPO) กันอย่างแพร่หลายมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อความท้าทายในอนาคตที่มีการแข่งขันสูง การที่องค์กรจะอยู่รอดในอนาคตได้นั้น ต้องเป็นองค์กรที่มีผลปฏิบัติงานสูง โดยจะมีการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการทำงาน และยังต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ซึ่งองค์กรต้องมีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ให้ความสำคัญกับความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ และมีการนำเครื่องมือการบริหารต่าง ๆ มาพัฒนาหน่วยงานเพื่อก้าวไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (เทียนชัย อร่ามหยก, 2564) โดยองค์กรแห่งความเป็นเลิศ เป็นคุณลักษณะขององค์กรที่พึงปรารถนาที่ระบบราชการไทยได้มีความพยายามในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันภาครัฐมีการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเป็นภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยที่มีความยืดหยุ่น มีความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นองค์กรสมัยใหม่ (เสาวลักษณ์ พัดเกะ, 2562) ซึ่งต้องมีการพัฒนาการพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (organizational citizenship behavior) ให้เกิดแก่บุคลากรในองค์กร โดยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจะช่วยสร้างทุนทางสังคมและมีส่วนช่วยเพิ่มผลการ

ปฏิบัติงานขององค์กรได้ และยังสามารถพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นอกจากตัวบุคลากรแล้ว องค์กรควรจะมีการจัดการความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้เป็นความสามารถของกระบวนการภายในองค์กรที่จะคงไว้ซึ่งความรู้ที่เกิดจากบุคลากรเนื่องจากองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อม ๆ กับการที่บุคลากรลาออก หรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินงานขององค์กร และยังเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร ต้องมีการจัดการความรู้ควบคู่ไปด้วย (เอกกนก พนาคำรง, 2569) การจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติเกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ เกิดการต่อยอดความรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ยิ่ง ๆ ขึ้นไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) เพื่อให้สามารถพร้อมรับในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

สำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สำคัญของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละปีจะมีการเกษียณอายุราชการของบุคลากร มีการโยกย้ายหน่วยงาน หรือลาออก ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น หรือองค์ความรู้ที่เคยมีในบุคลากรที่เกษียณอายุราชการไป ไม่มีการสร้างหรือจัดเก็บองค์ความรู้ไว้เป็นระบบหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรอื่น ทำให้บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญ ขาดความรู้ความสามารถ และไม่สามารถทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและปัญหาสาธารณสุขของประเทศไทยได้ และยังรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นบุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญหรือสนใจเข้าร่วมน้อยเนื่องจากขาดแรงจูงใจ

ดังนั้น ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้ กับองค์กรแห่งความเป็นเลิศ เพื่อพร้อมสนับสนุนการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของประเทศ ทำให้สามารถพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ รวมทั้งเพื่อการสนับสนุนกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน พัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง และขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์กร นำไปสู่พาองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับองค์การแห่งความเป็นเลิศ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้ กับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรม

องค์การแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization: HPO)

Blanchard (2007) ได้นิยามคำว่า HPO ไว้ดังนี้ “Enterprises that over time continue to produce outstanding results with the highest level of human satisfaction and commitment to success” การที่องค์กรจะเป็น HPO ได้นั้น องค์กรควรจะมีองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) การแบ่งปันข้อมูลและการเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสาร (shared information and open communication) เป็นการสื่อสารอย่างเปิดเผยระหว่างบุคลากร

ในองค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญในการก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคลากรในองค์กร และเป็นไปในแนวทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร 2) วิสัยทัศน์อันทรงพลัง (compelling vision) การตั้งวิสัยทัศน์จะต้องเป็นวิสัยทัศน์ที่ทุกคนในองค์กรมองเห็นภาพ ในการสนับสนุนและมุ่งมั่นที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ทำให้เกิดวัฒนธรรมที่ทุกคน มุ่งมั่นต่อการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และเห็นถึงคุณค่าของตัวเองต่อองค์กร 3) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ongoing learning) จะต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีกระบวนการในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เน้นที่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยผ่านการเรียนรู้การสร้างองค์ความรู้โดยมีกระบวนการในการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วทั้งองค์กร 4) การใส่ใจต่อลูกค้า (relentless focus on customer results) คือ การให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นสำคัญทั้งการทำความเข้าใจต่อลูกค้า และการวัดผลลัพธ์ทางด้านลูกค้า โดยให้ความสำคัญต่อมาตรฐานของคุณภาพและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าหรือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ 5) การสร้างพลังให้ระบบและโครงสร้าง (energizing systems and structures) คือ ระบบโครงสร้างและกระบวนการ วิธีปฏิบัติงาน จะมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ ทิศทาง และกลยุทธ์ เป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถที่จะทำงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งช่วยส่งเสริมความสามารถในการรับมือกับปัญหา 6) การแบ่งปันอำนาจและการมีส่วนร่วมอย่างเข้มข้น (shared power and high involvement) ในองค์กรที่เป็นเลิศนั้น อำนาจและการตัดสินใจของบุคลากรในระดับต่าง ๆ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกว่ามีคุณค่า บุคลากรก็จะสามารถทำงานอย่างมีคุณค่าเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จะช่วยให้บุคลากรมีการตัดสินใจที่ดีขึ้นและสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเพื่อตอบสนองเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้อย่างเต็มกำลัง

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior)

Organ (1988) คือ พฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นได้จากตัวของบุคลากรเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อองค์กร โดยแบ่งออก 5 ด้าน ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) คือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการใดเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภายหลัง 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) คือ พฤติกรรมบุคคลที่แสดงออกถึงการมีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความคับข้องใจ ความผิดหวัง ความเครียด ความไม่สบายใจ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงาน 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร โดยที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ เพื่อปรับปรุงพัฒนาองค์กร 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์กร มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการความรู้ (knowledge management process)

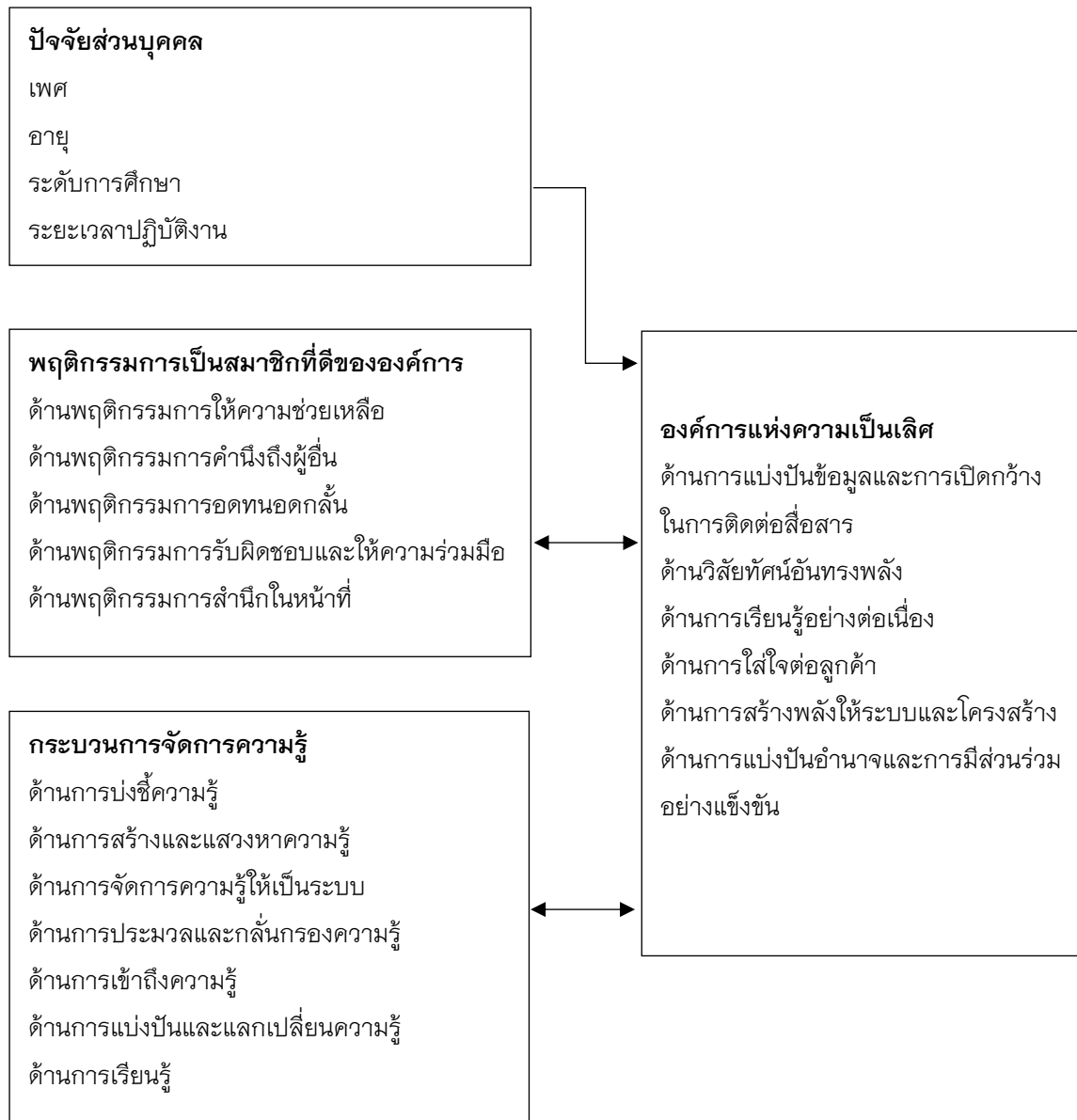
การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (tacit knowledge) 2) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย และความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548) ได้จัดรูปแบบการจัดการความรู้ไว้ประกอบด้วย กระบวนการ

จัดการความรู้ 7 ขั้นตอนมีรายละเอียดต่อไปนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการระบุเกี่ยวกับความรู้ที่องค์การจำเป็นต้องมี ต้องใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษา ความรู้เดิมแยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป การนำบุคลากรที่มี ความรู้และประสบการณ์มาแบ่งปันความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เช่น กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงานกำหนดวิธีการจัดเก็บเพื่อให้สืบค้น และนำไปใช้ได้สะดวก 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการกลั่นกรองความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ 5) การเข้าถึงความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้ จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การเรียนรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน แล้วเกิด ความรู้ใหม่นำมาเข้าระบบจัดเก็บหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยน ก็จะได้องค์ความรู้ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ต่อไปได้เรื่อย ๆ

จากการศึกษารวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า องค์การแห่งความเป็นเลิศ ได้เลือก ประเด็นที่เหมาะสมมาศึกษาวิจัย ได้แก่ การแบ่งปันข้อมูลและการเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสาร วิสัยทัศน์อันทรงพลัง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การใส่ใจต่อลูกค้า การสร้างพลังให้ระบบและโครงสร้าง และการแบ่งปันอำนาจและการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน ตามแนวคิดของ (Blanchard, 2007) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการค้าถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ตามแนวคิดของ (Organ, 1988) กระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การบ่งชี้ ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึง ความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้ ตามแนวทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ซึ่งสามารถนำมาศึกษาหาความสัมพันธ์การเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศได้

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กระบวนการจัดการความรู้ กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง ได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ตามแนวคิดของ Organ (1988) กระบวนการจัดการความรู้ ตามแนวทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) และตัวแปรตาม คือ องค์การแห่งความเป็นเลิศตามแนวคิด Blanchard (2007) โดยกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรในสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขจำนวน 160 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน คำนวณขนาดของกลุ่ม โดยใช้สูตร Yamane (1970) ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกตัวแทนสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นเพื่อเก็บตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ส่วนที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับองค์การแห่งความเป็นเลิศ ส่วนที่ 3

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนที่ 4 กระบวนการจัดการความรู้ โดยส่วนที่ 2-4 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ (rating scale) ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้ทำวิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ทำการพัฒนาจากแบบสอบถามต้นแบบ มาหาค่าความเที่ยงตรงเพื่อให้เนื้อหาในข้อคำถามของแบบสอบถามสามารถวัดได้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเหมาะสม โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่สามารถยอมรับได้อยู่ที่ .50 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่าแบบวัด มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .67-1.00 จากนั้นทำการทดลอง try-out กับเจ้าหน้าที่จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้แต่ละฉบับมาวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนกที่ยอมรับได้อยู่ที่ .2 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .216 – .818 และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการคำนวณหาค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ cronbach (cronbach's alpha coefficient) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า .7 ขึ้นไป (รัตนาศิริพานิช, 2533) ผลการตรวจสอบมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .903-.927

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยตัวเอง ให้กับบุคลากรสำนักคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้ระยะเวลา 2 สัปดาห์ ตั้งแต่เริ่มส่งแบบสอบถามจนถึงเก็บแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) การวิเคราะห์ระดับการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้ ของบุคลากรในหน่วยงาน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation-S.D.) การหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยทำการทดสอบค่าที (independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของข้อมูล 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง สถิติที่ใช้ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้กับองค์กรแห่งความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5

2. การวิเคราะห์องค์กรแห่งความเป็นเลิศ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และกระบวนการจัดการความรู้ โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ แสดงดังตาราง 1-3

ตาราง 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์การแห่งความเป็นเลิศ

องค์การแห่งความเป็นเลิศ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการแบ่งปันข้อมูลและการเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสาร	4.27	.66	สูง
ด้านวิสัยทัศน์อันทรงพลัง	4.07	.80	สูง
ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.22	.70	สูง
ด้านการใส่ใจต่อลูกค้า	4.55	.58	สูงมาก
ด้านการสร้างพลังให้ระบบและโครงสร้าง	4.21	.74	สูง
ด้านการแบ่งปันอำนาจและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง	4.01	.73	สูง
โดยรวม	4.22	.60	สูง

จากตาราง 1 พบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านขององค์การแห่งความเป็นเลิศทั้ง 6 ด้าน พบว่าด้านการใส่ใจต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับสูงมาก และที่เหลืออยู่ในระบบสูงทุกด้าน คือ ด้านการแบ่งปันข้อมูลและการเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสาร ด้านการสร้างพลังให้ระบบและโครงสร้าง ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านวิสัยทัศน์อันทรงพลัง และด้านการแบ่งปันอำนาจและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.31	.60	สูง
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.40	.48	สูง
ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	4.18	.57	สูง
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.28	.60	สูง
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	4.52	.57	สูงมาก
โดยรวม	4.34	.43	สูง

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อระดับการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของทั้ง 5 ด้าน พบว่าด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับสูงมาก และที่เหลืออยู่ในระบบสูงทุกด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมี ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการบ่งชี้ความรู้	4.28	.63	สูง
ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้	4.19	.60	สูง

ตาราง 3 (ต่อ)

กระบวนการจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	4.17	.64	สูง
ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.30	.55	สูง
ด้านการเข้าถึงความรู้	3.96	.76	สูง
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	4.04	.75	สูง
ด้านการเรียนรู้	4.24	.61	สูง
โดยรวม	4.17	.54	สูง

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อระดับกระบวนการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของทั้ง 7 ด้าน พบว่า ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการเข้าถึงความรู้

3. ผลการวิเคราะห์บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษาในภาพรวมมีการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานในภาพรวมมีการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศ ไม่มีความแตกต่างกัน

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของการ มีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ ของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ (pearson's product moment correlation coefficient) ดังแสดงตาราง 4

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของการกับองค์การแห่งความเป็นเลิศ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.423*
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.430*
ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	.546*
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.585*
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	.538*
โดยรวม	.671*

*p < .05

จากตาราง 4 พบว่า องค์การแห่งความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .671 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับองค์การแห่งความเป็นเลิศ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งความเป็นเลิศมากที่สุด รองลงมาคือด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .585, .546, .538, .430 และ .423 ตามลำดับ

5. กระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ ของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่งโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ pearson (pearson's product moment correlation coefficient) ดังแสดงตาราง 5

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ

กระบวนการจัดการความรู้	มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ
ด้านการบ่งชี้ความรู้	.662*
ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้	.611*
ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	.642*
ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้	.611*
ด้านการเข้าถึงความรู้	.631*
ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	.645*
ด้านการเรียนรู้	.686*
โดยรวม	.763*

*p < .05

จากตาราง 5 พบว่า องค์การแห่งความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .763 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของกระบวนการจัดการความรู้กับองค์การแห่งความเป็นเลิศ ด้านการเรียนรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .686, .662, .645, .642, .631, .611 และ .611 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับองค์การแห่งความเป็นเลิศ กระบวนการจัดการความรู้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรในหน่วยงานสังกัด

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยของการเห็น
ความเป็นเลิศโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเท่ากับ 4.22 ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ใน
ระดับสูง มีค่า 4.34 และระดับค่าเฉลี่ยของกระบวนการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่า 4.17

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่ง
หนึ่งที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการเป็นองค์กรแห่งความเป็น
เลิศแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่แตกต่างกัน มีการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศแตกต่างกัน ทั้งนี้
สามารถอธิบายได้ว่าโดยภาพรวมเพศที่แตกต่างกัน บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง
ส่งผลให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานส่วนมากเป็นผู้หญิง และ
ผู้หญิงจะได้รับหน้าที่เป็นหัวหน้าห้องปฏิบัติการ หรือหัวหน้ากลุ่มงานทำให้ได้รับโอกาสในการติดต่อสื่อสาร และมีการ
สื่อสารวิสัยทัศน์ให้คนในองค์กร ร่วมออกแบบโครงสร้างขององค์กร ทำให้ต้องมีการเรียนรู้และเพิ่มทักษะอยู่เสมอ
และพัฒนาตัวเองได้อย่างมีศักยภาพและพาองค์กรประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรพลสิทธิ์
ยอดมาลี (2562) ศึกษาเรื่องการเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า
ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรสมัยใหม่ ด้านการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์กร
บริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าอายุที่
แตกต่างกันของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่งส่งผลให้เกิดองค์การแห่งความเป็น
เลิศไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรที่อายุแตกต่างกันนั้นทุกคนมองการทำงานและหน้าที่ของตนเองสำคัญและมอง
เป้าหมายร่วมกันทำให้เกิดการเป็นองค์กรให้ความเป็นเลิศได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ จันทะนันท์ และ
คณะ (2564) ศึกษาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะพนักงานของบริษัทผลิตภัณฑ์ตรา
เพชรจำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศแตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง ส่งผลให้เกิด
องค์การแห่งความเป็นเลิศแตกต่างกัน เนื่องจากในหน่วยงานมีบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่หลากหลาย ตั้งแต่ต่ำกว่า
ปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นบุคลากรที่ทำงานอยู่ในส่วนของ
งานธุรการหรือพนักงานประจำห้องทดลองซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้จะทำงานสายสนับสนุน ไม่มีโอกาสในการมีส่วนร่วมใน
การกำหนดทิศทางขององค์กร ซึ่งจะต่างกับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มี
ความสามารถจะได้รับมอบหมายงานที่ยาก และท้าทายมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุลาลักษณ์ ชาวผ่อง
(2563) ศึกษาเรื่องการบริหารคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง พบว่า ระดับ
การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของคณะวิจิตรศิลป์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมแตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีการเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้
สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมระยะเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
แห่งหนึ่ง ส่งผลให้เกิดองค์การแห่งความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน
แตกต่างกัน แต่ทุกคนมองเป้าหมายขององค์กรเหมือน ๆ กัน ตระหนักและให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ ภารกิจ
หลักของงานตัวเองเพื่อพาองค์กรบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

แสงระวี แซ่ตัน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะข้าราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ พบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กระบวนการจัดการความรู้กับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่งในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .671 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .43

ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงาน รู้หน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพพอองค์การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาเรศ ทิพย์สุนา (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อองค์การแห่งความเป็นเลิศของพนักงานสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งความเป็นเลิศค่อนข้างสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมโภช ศรีวิจิตรวรกุล (2561) ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาขององค์การเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความสัมพันธ์ระดับสูงระหว่างพฤติกรรมองค์การกับองค์การแห่งความเป็นเลิศ

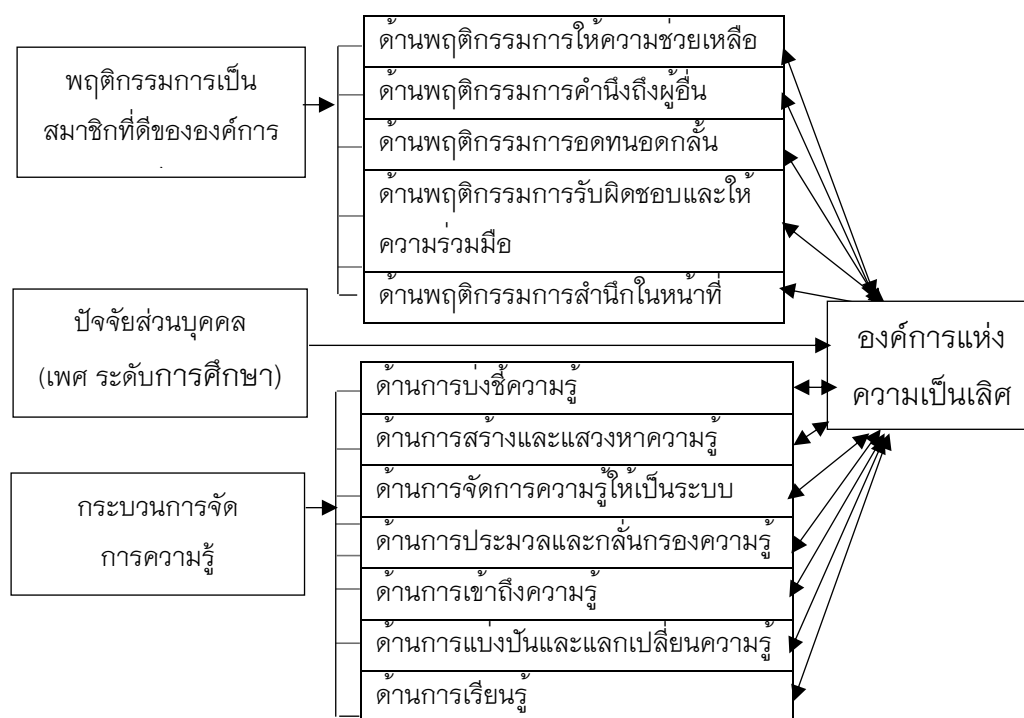
กระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่งในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .763 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .54

ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า โดยภาพรวมกระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดการความรู้ อย่างสม่ำเสมอ มีการเผยแพร่และแชร์ข้อมูลที่สำคัญสำหรับบุคลากรให้บุคลากรมีส่วนร่วม และมีการจัดการความรู้ขององค์การให้เป็นระบบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีการวางแผนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ พัดเกาะ (2562) ศึกษาการบริหารองค์การสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงบวกกับระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ และ ระดับการศึกษา มีการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศแตกต่างกัน ส่วนด้าน อายุ และ ระยะเวลาปฏิบัติงานมีการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งความเป็นเลิศทั้ง 5 ด้าน และกระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับองค์การแห่งความเป็นเลิศทั้ง 7 ด้าน ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กระบวนการจัดการความรู้กับองค์การแห่งความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์แห่งหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ควรพัฒนาองค์การแห่งความเป็นเลิศ ด้านการแบ่งปันอำนาจและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยควรมีนโยบายการกระจายอำนาจหรือให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแต่ก็อยู่ภายใต้หลักการการแบ่งปันอำนาจ วินิจฉัย และการบริหารลงไปยังกลุ่มงาน ในการแบ่งอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรยากาศของการทำงาน และก่อนประโยชน์ต่อองค์การ การแบ่งปันอำนาจต้องเป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่สามารถประเมินได้ มีการเตรียมขั้นตอนให้เป็นระบบเพียงพอ ก่อน จะช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศได้ และด้านวิสัยทัศน์อันทรงพลัง โดยควรมีนโยบายในการสร้างวิสัยทัศน์ขององค์การร่วมกันกับบุคลากรในองค์การด้วย มิใช่จะทำเพียงแค่ผู้บริหารหรือหัวหน้ากลุ่มงานเพียงเท่านั้นเพราะหากบุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ ก็จะทำให้มองเห็นเป้าหมายร่วมกันทั้งองค์การ อีกทั้งยังสามารถรู้ปัญหา สิ่งแวดล้อม หรือบรรยากาศในที่ทำงานจริง การสร้าง หรือสื่อวิสัยทัศน์ออกไปก็จะทำให้ทุกคนมุ่งมั่น ท่วมเท เพื่อพาองค์การบรรลุเป้าหมายได้

1.2 หน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ควรส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น โดยผู้บริหารควรมีการรับฟังปัญหาของบุคลากรในหน่วยงาน มีการสาเหตุหรือ

ปัญหาว่าบุคลากรมีความคับข้องใจ ความผิดหวัง ความเครียด ความไม่สะดวกสบาย หรือความกดดันต่าง ๆ จากการทำงานเพื่อหาสาเหตุร่วมกัน จะได้หาแนวทางแก้ปัญหา และทำให้บุคคลกรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์การ และด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ โดยผู้บริหารสามารถสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพราะความสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานในองค์กรราบรื่น มีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกัน เปิดพื้นที่ให้บุคลากรทำความรู้จักกัน เมื่อบุคลากรรู้จักกันก็จะทำให้อยากมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ กล้าช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกัน เพื่อปรับปรุงพัฒนาองค์การ สร้างแบบอย่างค่านิยมองค์การให้เกิดพฤติกรรมทางบวกที่จะส่งผลดีต่อองค์การ

1.3 หน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ควรส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ทันสถานการณ์ต่าง ๆ หรือหัวหน้ากลุ่มงานมีการกระจายความรู้ที่เข้ามาให้กับบุคลากรในฝ่ายได้รู้ แม้เขาเหล่านั้นไม่มีโอกาสไปรับความรู้โดยตรง มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และถูกต้อง เพื่อกระตุ้นให้ทุกคนในองค์การเกิดการเรียนรู้ร่วมกันและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยบุคลากรในองค์การมีการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน อาจจัดทำเป็น เอกสารฐานความรู้ เทคโนโลยี หรือจัดทำเป็นระบบทีมข้ามกลุ่มงานเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เมื่อทุกคนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแล้วนั้นสิ่งที่ตามมา คือผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้ในการทำ การวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้การสังเกต การพูดคุย การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่หนักแน่น เปิดกว้าง ตรงกับความเป็นจริงยิ่งขึ้น และได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการเป็น องค์การแห่งความเป็นเลิศได้ และควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ต่อการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศ หน่วยงานอื่น ในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ด้วยซึ่งเป็นหน่วยงานเดียวกันแต่ต่างพื้นที่การทำงาน เพื่อความสมบูรณ์ และน่าเชื่อถือ ในการนำผลการศึกษาที่ได้นำมาปรับปรุงการสร้างองค์การแห่งความเป็นเลิศให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้นสามารถนำไปอ้างอิง ในทางวิชาการ และทางปฏิบัติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาเรศ ทิพย์สุนา. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อองค์การแห่งความเป็นเลิศของพนักงานสมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). *วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง* <https://www.edu-journal.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/1689.ru>.
- ทัศนีย์ จันทะนันท์, สิทธิชัย แจ่มปิ่นรัก, มีนา อารีรัตน์ พุ่มชู และภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล. (2564). ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะพนักงานของบริษัท ผลิตภัณฑ์ตราเพชร จำกัด (มหาชน). *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 2(1), 55-66.
- เทียนชัย อร่ามหยก. (2564). รูปแบบการบริหารองค์กรเพื่อความเป็นเลิศ สำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเครือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 6(1), 86-99.
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทยการพิมพ์.

- วารุณี ภูมิศรีแก้ว และธนวิทย์ บุตรอุดม. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของเทศบาลนครอุดรธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ปริทัศน์*. 9(1), 25-36.
- สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล. (2561). ปัจจัยทางจิตวิทยาองค์กรเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมมฤตสาหกรรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย. สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สรรพสิทธิ์ ยอดมาลี. (2562). การเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุลาลักษณ์ ขาวผ่อง. (2563). การบริหารคณะวิจิตรศิลป์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวลักษณ์ พัดเกาะ. (2562). การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- แสงระวี แซ่ตัน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะข้าราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เอกกนก พนาดำรง. (2559). มุ่งสู่...องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ด้วย KM. *เวบบ์ทีกศิริราช*, 9(2), 90-92.
- Blanchard, K. (2007). *Leading at a High-Level: Blanchard on Leadership and Creating High Performing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts: Lexington Books.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Tokyo: John Weather Hill.