

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการ ความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล*

Factors Affecting Perceived Usefulness, System Usage and User Satisfaction of User Knowledge Management System in a Government Hospital.

อังคณา พิมมา (Angkana Pimma)**

อัมพล ชูสนุก (Ampon Shoosanuk)***

วุฒินิพงษ์ วราไกรสวัสดิ์ (Wutnipong Warakraisawad)****

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ อันได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กร 2) ภาวะผู้นำ 3) การศึกษา การอบรม และการพัฒนา 4) โครงสร้างองค์กร 5) เทคโนโลยี 6) การประเมินผล 7) การให้รางวัล 8) กระบวนการจัดการความรู้ 9) การสื่อสารความรู้ เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาคั้งนี้ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบการจัดการความรู้ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ เป็นตัวแปรตามในการศึกษา (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งานเป็นตัวแปรตามในการศึกษา

ผู้วิจัยทำการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้การลดทอนข้อมูล และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 412 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) โครงสร้างองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ (2) การประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ (3) กระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ (4) การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ (5) การรับรู้ประโยชน์

* เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย

** นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เน้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
Student's Master of Business Administration Master of Business Administration (Specialized in Information and Communication Technology) Bangkok University.

*** อาจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ampon.s@bu.ac.th

Ampon Shoosanuk, Ph.D., School of Business Administration, Bangkok University

**** อาจารย์ ดร., คณะการสร้างเจ้าของธุรกิจและการบริหารกิจการ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, wutnipong.s@bu.ac.th

Wutnipong Warakraisawad, Ph.D., School of Entrepreneurship and Management, Bangkok University

ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (6) การรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ และ (7) การใช้งานระบบการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้

คำสำคัญ: โครงสร้างองค์การ, การประเมินผล, กระบวนการจัดการความรู้, การสื่อสารความรู้, การรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้, การใช้งานระบบการจัดการความรู้, ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the influence of 1) organizational culture, 2) leadership, 3) education, training and development, 4) organizational structure, 5) technology, 6) evaluation, 7) award, 8) knowledge management process, and 9) knowledge dissemination on perceived usefulness of Knowledge Management adoption is independent variables of this study; (2) to study the influence of perceived usefulness of Knowledge Management adoption on Knowledge Management system usage is dependent variables of this study and (3) to study the influence of perceived usefulness of Knowledge Management adoption and Knowledge Management system usage on user satisfaction is independent variables of this study is independent variables of this study.

The researcher used mixed method research methodology. Qualitative research used in-depth interview, used data reduction and analytic induction techniques. Quantitative research involved exploratory research. The instrument of research was a questionnaire used to collect data from 412 staffs who worked in the government hospital and had related work to knowledge management. The statistics used in data analysis were frequency, distribution, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

It was found that: (1) organization structure had positive and direct influence on perceived usefulness of Knowledge Management adoption, (2) evaluation had positive and direct influence on perceived usefulness of Knowledge Management adoption, (3) knowledge management process had positive and direct influence on perceived usefulness of Knowledge Management adoption, (4) knowledge dissemination had positive and direct influence on perceived usefulness of Knowledge Management adoption, (5) perceived usefulness of Knowledge Management adoption had positive and direct influence on Knowledge Management system usage, (6) perceived usefulness of Knowledge Management adoption had

positive and direct influence on user satisfaction, and (7) Knowledge Management system usage had positive and direct influence on user satisfaction.

Keywords: Organizational Structure, Evaluation, Knowledge Management Process, Knowledge Dissemination, Perceived Usefulness of Knowledge Management Adoption, Knowledge Management System Usage, User Satisfaction

บทนำ

ความรู้อยู่กับมนุษย์มาช้านานตั้งแต่สมัยยุคหินแล้วก็ได้ เมื่อรู้จักคิด ความรู้ก็เกิดขึ้น เมื่อพบเห็นได้เรียนรู้แล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ อย่างการฝนหินให้แหลมแล้วนำมาล่าสัตว์เป็นอาหารเพื่อความอยู่รอด เป็นเพราะรู้จักใช้ความรู้ และแสวงหาความรู้อยู่เสมอ มนุษย์จึงไม่เพียงเอาตัวรอด หากยังสามารถคิดค้นเทคโนโลยีสร้างอารยธรรม และพัฒนาตนมาจนถึงปัจจุบันได้ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ภาษา ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ลุกคิด เครื่องคิดเลข คอมพิวเตอร์ แม้กระทั่งยารักษาโรคต่าง ๆ ก็เกิดจากความรู้ที่ถูกจัดการจนตกผลึกเป็นองค์ความรู้สืบต่อกันมา ดังนั้น “การจัดการความรู้” จึงเป็นสิ่งที่มนุษย์ทำมาตลอดก่อนที่จะมีคำ ๆ นี้เสียอีก อย่างไรก็ตามในยุคนี้ ความรู้จะมีความสำคัญยิ่งกว่ายุคใดสมัยใด ส่วนหนึ่งเพราะการจัดการความรู้ได้กลายเป็น “ทุน” ที่สามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้มากมายมหาศาลยิ่งกว่าทุนชนิดใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน เครื่องจักร หรือทรัพยากรธรรมชาติ โดยเห็นได้ชัดว่าประเทศที่มีความเจริญมั่นคงในทางเศรษฐกิจนั้นได้แก่ประเทศที่ลงทุนในเรื่องความรู้อย่างจริงจัง ในขณะที่ประเทศที่อุดมด้วยทรัพยากรธรรมชาติกลับถูกทิ้งไว้ข้างหลัง (มงคลชัย วิริยะพิณิจ, 2553) โลกยุคปัจจุบัน เป็นโลกยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy) ทุกสังคมจะต้องมีความสามารถในการนำความรู้มาสร้างนวัตกรรม สำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม ความรู้ และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นนั้น จะต้องก่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึง (วิจารณ์ พานิช, 2553)

จากวันนั้นถึงวันนี้โรงพยาบาลรัฐบาลได้ถือกำเนิดขึ้นมาอย่างมากมายเพื่อเป็นสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย โดยมักที่จะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ และในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ยังเป็นแหล่งผลิตแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อีกด้วย จากความสำคัญของโรงพยาบาลรัฐบาล ที่เป็นที่พักพิงของประชาชนที่เจ็บป่วยมาเป็นเวลานาน ก่อให้เกิดความรู้ที่สั่งสมมาอย่างมากมาย แต่ในบางครั้งความรู้ต่าง ๆ ที่ถูกสะสมมาก็หายไปอย่างน่าเสียดาย จากการเกษียณอายุราชการของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ โดยไม่ได้มีการถ่ายทอดหรือจัดเก็บองค์ความรู้นั้นเอาไว้ แม้แต่การที่มีการพัฒนานวัตกรรมในการรักษาพยาบาลขึ้นมาแล้ว แต่ขาดการต่อยอดทำให้นวัตกรรมดังกล่าวสูญหายไป ก่อให้เกิดการสูญเปล่าของความรู้ที่จะนำไปรักษาพยาบาลแก่ผู้เจ็บป่วย โดยปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การนำการจัดการความรู้ไปใช้ และส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ได้แก่ (1) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร (2) ปัจจัยภาวะผู้นำ (3) ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) ปัจจัยโครงสร้างองค์กร (5) เทคโนโลยี (6) ปัจจัย

การประเมินผล (7) ปัจจัยการให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ (9) การสื่อสารความรู้ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การนำการจัดการความรู้ไปใช้ และส่งผลเกิดระดับความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ได้แก่ (1) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (2) ปัจจัยภาวะผู้นำ (3) ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) ปัจจัยโครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) ปัจจัยการประเมินผล (7) ปัจจัยการให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ (9) การสื่อสารความรู้ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ (อุรารัตน์ ทองสัมฤทธิ์, 2554; ฌภัทร วรเจริญศรี 2553; Liaw, 2008; ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์, 2554)

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ อันได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ การศึกษา การอบรม และการพัฒนา โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี การประเมินผล การให้รางวัล กระบวนการจัดการความรู้ การสื่อสารความรู้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งาน

การทบทวนวรรณกรรม

วัฒนธรรมองค์การ คือ ค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และเกิดแนวปฏิบัติที่สืบต่อกันมาเนื่องจากการปฏิบัติ หรือค่านิยมนั้นรับการพิจารณาว่ายอมรับได้อีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การซึ่งจัดว่าเป็นสังคมเล็ก ๆ ที่มีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิต หรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยที่บุคลากรในองค์การไม่รู้ตัว (พร ภิศก, 2546) วิจารย์ พานิช (2546) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในองค์การจะประสบผลสำเร็จเพียงไรนั้นมีปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์การ โดย อุรารัตน์ ทองสัมฤทธิ์ (2554) ศึกษาเรื่องการรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้

ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม เปรียบเสมือนแกนของกลุ่มเป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง ภาวะผู้นำที่แสดงความเชื่อในคุณค่าของภารกิจขององค์การ และจัดกระบวนการให้เกิด “ความมุ่งมั่นร่วม” (Shared Purpose) ภายในองค์การ เป็นสิ่งมีค่าสูงสุดที่ผู้นำจะพึงให้แก่องค์การ ดังนั้นหากผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (กวี วงศ์พุด, 2535) โดย ฌภัทร วรเจริญศรี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

จัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ ดังนั้นหากผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การในการจัดการความรู้มากขึ้น ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้

การฝึกอบรม คือ การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมคิด บางโม, 2545) งานวิจัยของวชิระ ชนะบุตร (2552) เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงานบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า การฝึกอบรมให้แก่บุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ และเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ดังนั้นหากมีการส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายได้มีการเรียนรู้ อบรมพัฒนา และแลกเปลี่ยนทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้มาใช้

โครงสร้างองค์การ หมายถึง การเชื่อมโยงส่วนงานและงานต่าง ๆ ในองค์การเข้าด้วยกัน เป็นการเชื่อมโยงที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ มีการแสดงรายละเอียดสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ (Debra & James, 2003) โดยวิจารณ์ พานิช (2546) กล่าวว่า การจัดโครงสร้างภายในองค์การ เป็นกลุ่มงาน ทีมงาน สายงาน ภายในองค์การ และเชื่อมออกไปภายนอกองค์การ โครงสร้างควรมีความยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเฉพาะกิจได้ง่าย มีการสื่อสาร และร่วมมือข้ามสายงานในแนวราบอย่างคล่องตัว การจัดโครงสร้างองค์การให้สามารถเชื่อมโยงกับภายนอกองค์การเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practice – Cop) ซึ่งการเกิดขึ้นของชุมชนนักปฏิบัตินั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางสังคมในแนวราบเพื่อเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนา และจัดการยกระดับองค์ความรู้ในองค์การ สถาบัน และสังคม โดย ณภัทร วรเจริญศรี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ ดังนั้นหากองค์การมีการจัดโครงสร้างที่ยืดหยุ่น และเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้

เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุหรือแม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ (มูทิตา แซ่ซัง, 2554) โดย พิชญนันท์ ภิรมย์รัตน์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้มีอิทธิพลทางบวกกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง ดังนั้นหากมีการพัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพสูง การประเมินเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการ ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของ

โครงการว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ (สมคิด พรหมจ้อย, 2537) โดย ฌักทอร์ วรเจริญศรี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการความรู้ ดังนั้นหากการประเมินผลเป็นไปในรูปแบบที่สร้างสรรค์ และพัฒนาการจัดการความรู้แล้วจะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้มาใช้

การให้บำเหน็จรางวัล หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน เช่น ถ้ามีการให้รางวัลมีเงินเดือนขึ้นสมำเสมอ มีการแบ่งเป็นรายได้ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนหรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุที่จ่าย เงินชดเชยให้อย่างยุติธรรม พนักงานก็จะจะมีขวัญและกำลังใจสูง (พงค์ หรดาล, 2546) โดย ฌักทอร์ วรเจริญศรี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้รางวัลมีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการความรู้ ดังนั้นการให้รางวัลและการยอมรับ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ไม่ปกปิดความรู้ จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550) กล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ว่าเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอนคือ (1) การบ่งชี้ความรู้ (2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (5) การเข้าถึงความรู้ (6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ (7) การเรียนรู้ ในส่วนของกระบวนการของการจัดการความรู้ ต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมา ใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่โดย การบริหารกระบวนการนั้น จะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร โดย วชิระ ชนะบุตร (2552) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร ดังนั้นหากมีกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้

การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิดหรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี่ หมายถึงการเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย โดยมีปัจจัยหลัก ๆ ในการสื่อสารที่จะต้องคำนึงถึงได้แก่ช่องทางในการสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสารถึง (Rogers, 1976) โดย ฌักทอร์ วรเจริญศรี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการจัดการความรู้ ดังนั้นหากมีช่องทางในการสื่อสารที่ดีก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้

การรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ McDougall and Levesque (2000) ให้คำจำกัดความของการรับรู้คุณค่าว่าจะเกิดขึ้นเมื่อมีการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับกับสิ่งที่จะต้องเสียไป โดย สุมินทร บัวธรรม (2554) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

การใช้งานระบบคือ การวัดความสำคัญของความสำเร็จของระบบ (DeLone & McLean, 1992) นอกจากนี้การให้ระบบจะเป็นการวัดจาก “ความสามารถในการใช้งาน” และการ “ตั้งใจจะใช้งาน” (DeSanctis, 1982) DeLone and McLean (2003) แนะนำว่า โดยธรรมชาติ คุณภาพ และความเหมาะสมต่อการใช้งานระบบมีผลลัพธ์ที่สำคัญ และวัดจากเวลาที่ใช้งานในระบบ การใช้งานระบบเป็นเงื่อนไขจำเป็นภายใต้ระบบสารสนเทศสามารถส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของแต่ละคน ประสิทธิภาพการทำงาน งานวิจัยดังกล่าวเน้นความสำคัญของการใช้งาน สำหรับการตรวจประเมินระบบในแง่ของความสำเร็จการใช้งานระบบ จากการศึกษาของ Liaw (2008) พบว่า การรับรู้ถึงประสิทธิภาพของตัวผู้เรียนเอง (Self-Efficient) เป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้เรียนผ่านระบบอีเลิร์นนิ่ง

ทวิพงษ์ หินคำ (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียด และตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ธนียา ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก โดย ศักดิ์ดีดา ศิริภัทรโสภณ และปารยทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2554) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการ

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยบนพื้นฐานงานวิจัยและทฤษฎี ดังแสดงในภาพที่ 1

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยทั้งสิ้น 12 สมมติฐาน ได้แก่ (1) วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (2) ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (3) การศึกษาอบรม และพัฒนามีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (4) โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (5) เทคโนโลยีมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (6) การประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (7) การให้รางวัลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (8) กระบวนการ

จัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (9) การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (10) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการนำไปใช้ (11) การนำไปใช้มีผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (12) การรับรู้ประโยชน์ และการนำไปใช้ ส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Methods Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิจัยเพื่อรับทราบมุมมอง แนวคิด ความหมาย และแนวทางการวัดตัวแปรจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง รวมถึงการสัมภาษณ์ทิศทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนารอบแนวคิดของตัวแปรที่ต้องการการสนับสนุนที่มีลักษณะเฉพาะโดยใช้ทักษะของผู้วิจัยบนขอบเขตของงานวิจัย (Marshall, 1996, p. 523; วรรณิ แกมเกต, 2551, p. 187) โดยเลือกตัวอย่างจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 20 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษารั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมในเนื้อหา และบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังนั้นจึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสมในการให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยกำลังทำการวิจัยนี้มากที่สุด การสัมภาษณ์เจาะลึกในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างข้อคำถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ครั้งนี้คือ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ซึ่งมีจำนวน 1,200 คน การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม อย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้โดยการคำนวณตามสมการของ Yamané (1973) คำนวณได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 410 ตัวอย่าง และผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 412 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 13 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการศึกษา การอบรม และการพัฒนา ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการประเมินผล ด้านการให้รางวัล ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ประโยชน์ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการใช้งาน โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index-IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปทดสอบก่อนใช้งานได้ ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดนอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง ($n=36$) และข้อมูลที่เก็บจริงของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐบาลที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ($n=412$) ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item–Total Correlation มากกว่า .30 (Field, 2005) และตัวแปรทุกตัวมีความเที่ยงมากกว่า .70 (Hair, et al., 2006) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยมีค่า Average Variance Extracted (AVE) ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) มีค่ามากกว่า 0.7 (Hair, et al., 2006) ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แสดงดังตารางที่ 1

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของสถิติพหุตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ได้แก่ (1) การแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) (2) ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity/Equal Variance) และ (3) ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity) (Hair, et al., 2006) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในหัวข้อวัฒนธรรมองค์การ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า วัฒนธรรมองค์การมีส่วนในการสร้างบรรยากาศในความคิดริเริ่ม ส่งเสริม และให้การสนับสนุนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น มีการพัฒนา แก้ไขปัญหาในการดูแลรักษาผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะนำมาซึ่งคุณภาพในการให้บริการจนทำให้เกิดจุดแข็ง หากวัฒนธรรมองค์การเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ หรือองค์การแห่งการเรียนรู้แล้วนั้น ย่อมจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ แต่หากวัฒนธรรมองค์การไม่เป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้แล้วก็อาจเป็นการยากที่จะให้บุคลากรรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ รวมถึงยากที่จะนำการจัดการความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดความสูญเสียในด้านองค์ความรู้ที่จะนำมาพัฒนาการรักษาพยาบาล

ภาวะผู้นำ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในเรื่องนี้ว่า ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ มีการสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ เกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี และส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง จะช่วยนำทางให้บุคลากรในองค์การมีความคิด ทศนะคติที่ดีในการที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการรักษาพยาบาลในด้านต่าง ๆ ดังนั้นหากผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดีแล้วนั้น จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจให้รับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ แต่หากผู้บริหารไม่ได้มีความสนใจ หรือใส่ใจในการจัดการความรู้ ก็จะทำให้เกิดอุปสรรคในการที่จะเข้าใจ และรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ จนอาจส่งผลให้มองไม่เห็นคุณค่าของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่มากขึ้น

การศึกษา การอบรม และการพัฒนา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ถ้าบุคลากรในองค์การได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ การอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งใน และนอกสถานที่อย่างเพียงพอ มีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ การประชุมวิชาการ การอบรม การสัมมนา การศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทัวถึง และทันเวลา มีแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมให้เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น จนเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากทั้งภายในองค์การ และภายนอกองค์การ จนทำให้รับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ซึ่งจะนำมาซึ่งการนำการจัดการความรู้เข้ามามีบทบาทในการทำงาน และพัฒนาการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น แต่หากขาดการส่งเสริมในด้านการศึกษา การอบรม และการพัฒนาแล้วนั้น ก็จะเป็นอุปสรรคในรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มมากขึ้น

โครงสร้างองค์การ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า การที่โครงสร้างองค์การมีโครงสร้างที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคนเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในสาขานั้น ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น มีโครงสร้างองค์การที่สามารถบริหารจัดการในหน่วยงานให้สอดคล้องกับการนำการจัดการความรู้

ไปใช้ เช่น มีบุคลากรในการรับผิดชอบในด้านข้อมูลในแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งการมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อให้เกิดความสะดวก และเอื้อต่อการดำเนินการจัดการความรู้จะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ และยังส่งผลให้หน่วยงานนำการจัดการความรู้มาใช้เพิ่มมากขึ้น

เทคโนโลยี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งจัดเก็บความรู้ที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และหากได้รับการสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากร โดยระบบสารสนเทศเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีก่อให้เกิดความสะดวกในการจัดเก็บองค์ความรู้ การค้นหาคำความรู้ และการเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ จนทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่เพิ่มมากขึ้น

การประเมินผล ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล การเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ พร้อมทั้งมีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ก่อให้เกิดความตระหนักในความสำคัญของการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้นส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่มากขึ้น ก่อให้เกิดการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานในที่สุด

การให้รางวัล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า หากมีการให้รางวัลแก่ทีมงาน หรือบุคลากรที่สามารถสร้างองค์ความรู้ หรือนวัตกรรม บุคลากรที่สามารถจัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ มีการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้ และมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้ จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่มากขึ้น

กระบวนการจัดการความรู้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์เพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น มีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งใน และนอกกระบวนการทำงานปกติ กระบวนการจัดการความรู้ชัดเจน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้เนื่องจากโดยส่วนใหญ่บุคลากรไม่ค่อยเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ และคิดว่าการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เข้าใจอย่างชัดเจน ดังนั้นหากกระบวนการจัดการความรู้มีความชัดเจน จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ แล้วเกิดการนำการจัดการความรู้ไปใช้จนเกิดความพึงพอใจในการที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้ที่มากขึ้น

การสื่อสารความรู้ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นในส่วนนี้ว่า การสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร เป็นต้น การสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การประชุม อบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ ทั้งหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายใน และเครือข่ายภายนอก จะส่งผลให้

เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ เนื่องจากทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้น ทันสมัยขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นกับผู้วิจัยว่า ผู้บริหารระดับสูงที่มีภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มกล้าเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง การศึกษา การอบรม และการพัฒนาที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า โครงสร้างองค์การที่ให้คุณค่าการมีส่วนร่วมคิด มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประเมินผลที่ช่วยให้เกิดการพัฒนา การให้รางวัลที่ก่อให้เกิดการเชิดชูเกียรติ กระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ และการสื่อสารความรู้ที่ทั่วถึง จะก่อให้เกิดแรงจูงใจเปิดใจที่จะรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ก่อให้เกิดการนำการจัดการความรู้ไปใช้ จนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยดังกล่าวลดน้อยลง หรือไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้เกิดอุปสรรคในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ได้ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านมีความเห็นตรงกันว่า “การจัดการความรู้” นั้น เป็นกระบวนการในการพัฒนาตนเองกับผู้อื่นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะอยู่ภายใน หรือภายนอกองค์การ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หากมีการพัฒนาการจัดการความรู้จะส่งผลทางบวกต่อการพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจำนวน 412 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อยู่ในสายงานหน่วยงานให้การสนับสนุน และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (CLT) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยภาวะผู้นำ (LDS) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยโครงสร้างองค์การ (STR) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยเทคโนโลยีอยู่ (TEC) ในระดับสูง ปัจจัยการประเมินผลอยู่ (ASS) ในระดับสูง ปัจจัยการให้รางวัล (RWD) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการสื่อสารความรู้ (CMM) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (PCU) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการใช้งาน (USE) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) รู้อยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (2) ปัจจัยด้านการประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (3) ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และ (4) ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน และ (2) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Stringer (2002) สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ วราภรณ์วิมลชัย (2553) พบว่า โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งหากโครงสร้างองค์การมีโครงสร้างที่ช่วยเอื้อในการใช้งานก็จะก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน จากโครงสร้างองค์การที่มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้บุคลากรสามารถตัดสินใจในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เมื่อพบเห็นข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องทำให้บรรลุผลในการทำงานได้รวดเร็วขึ้น และการทำงานที่ง่ายขึ้น สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นของบุคลากร รวมถึงการมีโครงสร้างองค์การที่มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จะช่วยให้บุคลากรสามารถวางแผนในการดำเนินงานให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงจึงพบเห็นข้อผิดพลาด ข้อผิดพลาดที่ผู้บริหารอาจจะไม่ทราบ เนื่องจากไม่ได้ลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งการมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้จะส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นรวมถึงทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นไปด้วย ดังนั้นการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคนแล้วนั้น ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่เกิดจากความรู้ในตัวตนของผู้ปฏิบัติงานจริงย่อมจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างตรงจุด ทำให้การทำงานเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงสรุปได้ว่า หากโรงพยาบาลมีการจัดโครงสร้างที่ดีขึ้นแล้วก็จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ที่มากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยการประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดการประเมินผลของ Kennerley and Neely (2002) Performance Prism ไต่แบ่งมุมมองเป็น 5 มุมมอง และเมื่อนำระบบวัดผลนี้ไปใช้ สิ่งหนึ่งที่ได้อคือ การรับรู้ถึงประสิทธิผลที่เกิดขึ้นในอนาคตของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ และมีการวัด และประเมินผลกระหนาบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน จะช่วยทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เพราะการประเมินดังกล่าวจะมาจากที่บุคลากรได้ดำเนินการทำงานแล้วมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานจริง แล้วดำเนินการหาทางแก้ไข ซึ่งหากบุคลากรได้ดำเนินการดังกล่าวแล้วจะก่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานง่ายขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นไปด้วย และหากได้รับการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอกเช่น สถาบันพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) โดยได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการความรู้จากผลการประเมินดังกล่าว จะทำให้บุคลากรที่ทำงานได้เพิ่มมุมมอง หรือ

แนวทางใหม่ๆในการแก้ไขข้อติดขัด ข้อผิดพลาด จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลมีการประเมินผลที่ดีขึ้นแล้วจะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ที่มากขึ้นตามไปด้วย

กระบวนการการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1989) ได้กล่าวถึง กระบวนการที่ใช้งานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพิ่มผลผลิตในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ง่ายต่อการทำงาน ให้บุคคลอื่นได้เข้ามาศึกษาได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของบุคลากรได้วิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งในและนอกระบบการทำงานปกติ ยิ่งเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญของความรู้ในตัวตน (Tacit Knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล จะช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น เพราะมีความรู้ และวิธีการแก้ไขปัญหา ที่สามารถค้นหาได้ พร้อมทั้งที่ปรึกษาที่เป็นผู้มีความชำนาญในการทำงานจริงในด้านต่างๆ จะทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหา ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่อาจจะหาไม่ได้ในตำรา และเป็นความรู้ และวิธีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดในการทำงานจริงๆ และหากได้มีการวิเคราะห์ความรู้ และวิธีการแก้ปัญหานั้นอย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้นแล้ว จะช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น พร้อมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในความรู้ วิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการทำงานที่มากขึ้นตามไปด้วย จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลมีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ที่ดีก็จะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนาพงศ์ สิงห์วานวงศ์ (2556) ที่ว่าการสื่อสารแบบบูรณาการมีผลต่อการรับรู้ การติดต่อสื่อสารแบบบูรณาการหมายถึง กระบวนการพัฒนา และนำโปรแกรมการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ มาใช้เพื่อจูงใจบุคคล โดยการสื่อสารแบบบูรณาการมีองค์ประกอบหลักคือ การประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากมีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบที่หลากหลายก็จะทำให้เข้าถึงบุคลากรที่หลากหลาย และจะนำไปสู่การรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ของบุคลากรที่มีการรับรู้ที่หลากหลายด้วยเช่นกัน ช่องการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จดหมายเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร โทรศัพท์ หรือแม้แต่การสนทนาแบบเห็นหน้ากัน จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานของบุคลากรของโรงพยาบาลมากขึ้น เพราะถ้าสามารถถ่ายทอดความรู้กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น จะก่อให้เกิดความสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เนื่องจากนำเอาความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดมาปรับใช้กับการทำงานของโรงพยาบาล แก้ไขปัญหาที่ทางโรงพยาบาลยังขาดความรู้ ความสามารถในด้านนั้นๆ ทำให้เกิดเครือข่ายภายใน และเครือข่ายภายนอกเพื่อการสื่อสารความรู้ใหม่ๆ วิธีการแก้ไขปัญหา การป้องกันใหม่ๆที่จะสามารถส่งถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการในปัจจุบันทันด่วน หรือแม้แต่การสื่อสารความรู้ผ่านการประชุม อบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรภายในโรงพยาบาลให้มีความรู้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ทันต่อความต้องการในการ

ดูแล รักษา พยาบาล และพัฒนาความรู้ภายในโรงพยาบาล จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ที่ดีก็จะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang and Wang (2009) ที่ศึกษาปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อการยอมรับ และการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บของ “ผู้สอน” ในระดับการศึกษาขั้นสูงของประเทศไต้หวัน และพบว่า “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” เป็นปัจจัยหลักซึ่งนำไปสู่การยอมรับ และการใช้งานระบบ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้จะช่วยทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น บรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น บรรลุผลการทำงานที่มากขึ้น เนื่องจากมีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่ได้รับการปรับปรุงมาแล้วจนเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนงานที่สำคัญของบุคลากรของโรงพยาบาล เพิ่มผลการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลจนสามารถนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่บุคคลภายใน และภายนอกโรงพยาบาล เกิดการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายใน และภายนอกโรงพยาบาล จนได้เป็นแนวทางปฏิบัติ แนวทางในการดูแลรักษาพยาบาล แนวทางในการป้องกัน และเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานกับทั้งบุคลากรภายในโรงพยาบาล หรือบุคลากรนอกโรงพยาบาลที่ได้นำแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงพยาบาลที่เกิดจากการจัดการความรู้ไปใช้ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลสร้างการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้การใช้งานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Heskett (1997) โดยการรับรู้ประโยชน์จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไป การจัดการความรู้ช่วยทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลทำงานได้ง่ายขึ้น บรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการทำงานที่มากขึ้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการจัดการความรู้จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลที่ได้รับรู้ว่าระบบนี้มีประโยชน์ต่อการดูแลรักษาผู้ป่วย ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลว่ามีคุณภาพในการใช้งานจริง และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลว่ามีคุณภาพในการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลสร้างการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจในการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) กล่าวคือ การใช้งาน อย่างเป็นทางการนั้นย่อมเกิดจากกระบวนการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ แล้วพบว่า การนำการจัดการความรู้มาใช้ก่อให้เกิดคุณภาพงานที่ดีขึ้น พัฒนาองค์ความรู้ได้เพิ่มมากขึ้น เกิดนวัตกรรม และได้รับการยอมรับจากบุคลากรในองค์กร ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรที่ใช้งานการจัดการความรู้ได้หลากหลาย เพิ่มมาก

ขึ้น ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานในภาพรวมที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน และสอดคล้องแนวคิดของ DeLone and McLean (2003) กล่าวว่ารระดับความพึงพอใจของผู้ใช้จะเกิดจากความแตกต่างระหว่างประโยชน์จากการใช้ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์ และความรู้สึกลงในอดีตของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pai and Huang (2011 โดยบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้ มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการใช้งานก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากสารสนเทศของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล โรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่บุคคลภายนอก มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายใน และภายนอกโรงพยาบาลการแลกเปลี่ยนความรู้ และเผยแพร่ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความเป็นปัจจุบันในการเผยแพร่ เข้าถึง หรือแม้แต่การนำไปเผยแพร่ต่อความรวดเร็วในการทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล เพราะการเผยแพร่ต้องใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อให้เกิดการเผยแพร่ที่รวดเร็ว ทันความต้องการ จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลสามารถทำให้เกิดการใช้งานเพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจในการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้กับโรงพยาบาลรัฐบาลส่งเสริม และมุ่งเน้นปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ การประเมินผล กระบวนการจัดการความรู้ และการสื่อสารความรู้ เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและนำไปสู่ความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารความรู้ ควรจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารความรู้ ถ่ายทอดความรู้ ทั้งภายใน และภายนอกโรงพยาบาลเพื่อตอบสนองความสนใจของบุคลากรในองค์การที่มีอยู่อย่างหลากหลายให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถรับรู้ข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เพราะการรักษาพยาบาลผู้ป่วยต้องอาศัยความรู้ต้อง รวดเร็ว แม่นยำ เพื่อจะได้สามารถช่วยผู้ป่วยให้หายจากความเจ็บป่วยได้ ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น การมีช่องทางในการสื่อสารความรู้ในโลกสังคมออนไลน์ถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้การเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

2. ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ โรงพยาบาลควรมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ และบุคลากรเพื่อช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้มีความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้หันมาใช้กระบวนการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการที่จะทำให้บุคลากรหันมาใช้กระบวนการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดสรรงบประมาณให้กับหน่วยงานที่มีการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้

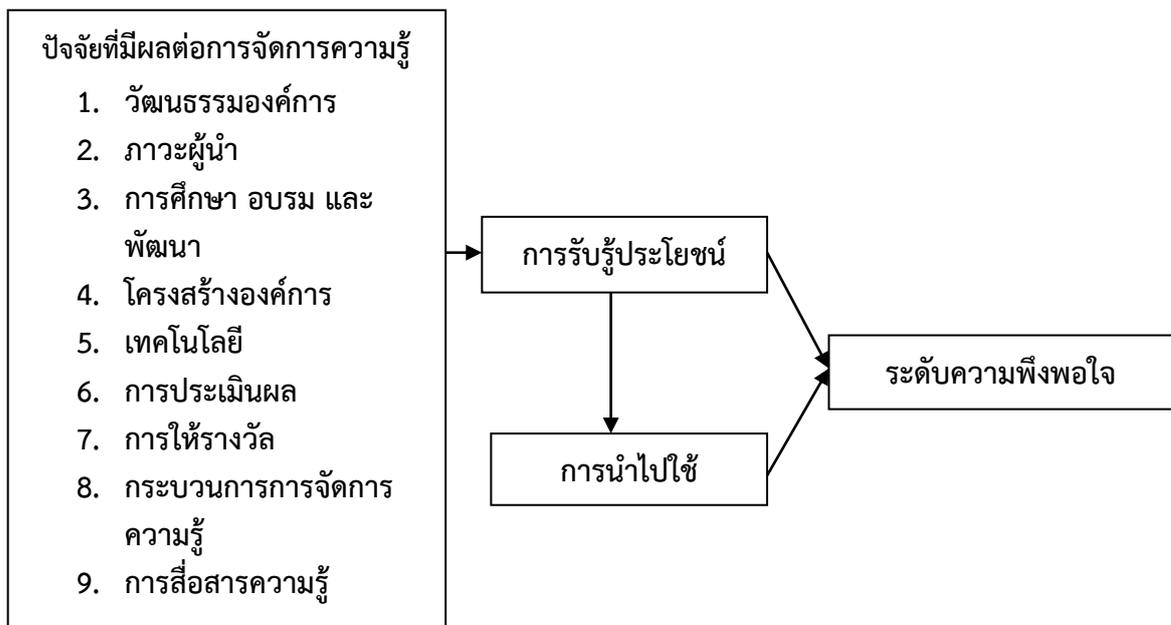
3. ให้ความสำคัญกับการประเมินผล เพิ่มการพิจารณาการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้งาน มีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ควรสร้างแนวทางในการประเมินผลที่ตรงจุด และเน้นให้เกิดการนำการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

4. โครงสร้างองค์การ โรงพยาบาลควรมีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน รวมถึงผู้บริหารโรงพยาบาลควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จำนวน 7 สมมติฐาน จาก 12 สมมติฐาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ควรทำการวิจัยซ้ำโดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกันนี้กับโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัย

2. ผู้วิจัยเสนอแนะนอกจากปัจจัยในการปรับใช้การจัดการความรู้ทั้ง 9 ปัจจัยนี้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่ควรนำมาศึกษา เช่น ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ เป็นต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (n=412)

ตัวแปร	Cronbach's Alpha	Average Variance Extracted (AVE)	Construct Reliability (CR)
วัฒนธรรมองค์การ (CLT)	0.728	0.534	0.819
ภาวะผู้นำ (LDS)	0.744	0.538	0.853
การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN)	0.827	0.562	0.864
โครงสร้างองค์การ (STR)	0.750	0.589	0.877
เทคโนโลยี (TEC)	0.822	0.546	0.825
การประเมินผล (ASS)	0.855	0.534	0.849
การให้รางวัล (RWD)	0.836	0.050	0.866
กระบวนการจัดการความรู้ (PRC)	0.769	0.575	0.842
การสื่อสารความรู้ (CMM)	0.713	0.546	0.782
การรับรู้ประโยชน์ (PCU)	0.739	0.524	0.813
การใช้งาน (USE)	0.751	0.516	0.814
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	0.753	0.574	0.801

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กนกวรรณ วราภรณ์วิมลชัย. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ

บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์บัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

กวี วงศ์พัฒน์. (2542). ภาวะผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:พี.เค.อินเตอร์ปรินท์.

ณภัทร วรเจริญศรี. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้บุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย

จำกัด (มหาชน). ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมจราจรด้านระบบคอมพิวเตอร์ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนาพงศ์ สิงห์นวนางศ์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ตราสินค้าสีใจตันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมาณชล. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 1, 239-255.

ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พงศ์ หรดาล. (2546). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พร พิเศก. (2546). **วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน**. ปรินญานิพนธ์ การศึกษาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญนันท์ ภิรมย์รัตน์. (2551). **ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง**. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มงคลชัย วิริยะพินิจ. (2553). **รวมแนวคิดหลากหลายมุมมอง องค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ส่องสยาม.
- มุขिता แซ่ซ่ง. (2554). **รูปแบบการจัดการและการส่งเสริมความสามัคคีเพื่อความปรองดอง**. กรณีศึกษา สาขาเศรษฐกิจพอเพียง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วชิระ ชนะบุตร. (2552). **อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงานบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย**. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจารณ์ พานิช. (2553). **การจัดการความรู้**. ค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.thaiail.com/km/indexo.html>.
- ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์. (2554). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมคิด บางโม. (2545). **องค์การและการจัดการ**. สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์. กรุงเทพฯ
- สมคิด พรหมจ้อย. (2537). **การพัฒนาระบบการประเมินตนเองสำหรับศูนย์ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา ดุษฎีบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). **การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากรางานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 4, 37-56.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). **คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
- อุรารัตน์ ทองสัมฤทธิ์. (2554). **การรับรู้แนวคิดการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. นครศรีธรรมราช: สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ภาษาต่างประเทศ

- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models, *Management Science*, 35. 982-1003.

- Debra, L. N., & James, C.Q. (2003). **Organizational behavior: Foundations, realities, and challenges**. (4th ed.) Mason. OH : Thomson.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. **Information Systems Research**, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**, 19(4), 9-30.
- DeSanctis, G. (1982). **An examination of an expectancy theory model of decision support systems use**. MI: Ann Arbor.
- Field, A. (2005). **Discovering statistics using SPSS** (2ed.). Thousand Okes, CA : Sage.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate data analysis**. (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1997), **The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value**. New York, NY: The Free Press.
- Kennerley, M., & Neely, A. (2002), A framework of the factors affecting the evolution of performance measurement systems, **International Journal of Operations & Production Management**, 22(1), 1222-1245.
- Liaw, S. S. (2008). Investigating students' perceived satisfaction, behavioral intention, and effectiveness of e-learning: A case study of the Blackboard system. **Computer & Education**, 51, 864-873.
- McDougall, G. H. G., & Levesque, T. J. (2000). A revised view of service quality dimensions: An empirical investigation. **Journal of Professional Service Marketing**, 11(1), 189-210.
- Pai, Fan-Yun, & Kai- I Huang. (2011). Applying the technology acceptance model to the introduction of healthcare information systems. **Technological Forecasting and Social Change**, 78(4), 650-660.
- Rogers, E. M. (1976). **Modernization among peasant: The impact of communication**. New York. : Holt, Rinchart and Winston.
- Stringer, R. A. (2002). **Leadership and organizational climate: The cloud chamber effect**. Upper Saddle River, CA: Prentice-Hall.
- Wang, W., & Wang, C. (2009). An empirical study of instructor adoption of web-based learning systems. **Computers & Education**, 53(3), 761-774.
- Yamane, T. (1973). **Statistic: An introductory analysis** (3rd Ed). New York: Harper and Row.