

นิพนธ์ต้นฉบับ

สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ศศลักษณ์ สุขจิตต์ กศ.บ., พย.บ., สศ.บ., กศ.ม.*

Abstract : **Actuality and Expectations of Personnel on the Knowledge Management in Prapokklao Hospital.**

Sasaluk Sujitt B.ED., B.Ns., B.P.H., M.ED.*

* Development Service Health Systems, Prapokklao Hospital, Chanthaburi Province, Thailand.

J Prapokklao Hosp Clin Med Educat Center 2011;28:33-43

Objectives : **1. To study the actual perception and expectations of personnel on the knowledge management in Prapokklao Hospital as knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and retrieval and knowledge transfer and utilization.**

2. To compare the actual perception of personnel on the knowledge management in Prapokklao Hospital according to their status (age, education, position level, and experience).

Methods : **All 327 samples were random selected from 2,014 persons in Prapokklao hospital. Data were collected by a self-administered questionnaire. Statistics used to analyzed data included percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffé test.**

Results : **Overall opinions regarding actual perception on the knowledge management in Prapokklao Hospital were at a moderate level (regarding knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and retrieval, and knowledge transfer and utilization). Also overall opinions**

* กลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี

regarding expectation on the knowledge management in Prapokklao Hospital were at a high level (regarding knowledge acquisition, knowledge storage and retrieval, knowledge transfer and utilization and knowledge creation). When comparing with the established criterion, it was also found the satisfaction on the current knowledge management was less than their expectation.

In comparing the actual perception toward the knowledge management found that there was no significant difference among with age, education, and experience. In contrast, there was significant difference on the knowledge management of personnel found when comparing with the position level. It revealed that the operation knowledge worker group had higher satisfaction on the knowledge management than the special knowledge worker group at the .05 level of significance.

The first three areas of improvement suggested included some improvement in terms of channel to 1) knowledge management, 2) support for apparatus and environment of knowledge management and 3) knowledge transfer, respectively.

Conclusion : Actuality Regarding the Knowledge Management of Personnel in the real situation was less than the expectation of personnel in Prapokklao Hospital.

Keywords : Actuality, Expectations, Knowledge Management, and Personnel

บทนำ

ในโลกปัจจุบันได้เข้าสู่กระแสของการเปลี่ยนแปลงสังคมแบบใหม่ที่เรียกว่า สังคมความรู้ และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based society and economy) โดยใช้ความรู้ และนวัตกรรม (innovation) รวมถึงการพัฒนา ด้านการวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปัจจัย ซึ่งหลักในการพัฒนา เป็นการพัฒนาความรู้ ใหม่ ๆ เพื่อการแข่งขันและเสริมสร้างความเข้มแข็ง มิติที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้มิติหนึ่ง คือมิติของนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงความรู้¹

องค์การใดที่มีบุคลากรที่มีขีดความสามารถและ ศักยภาพในการสร้างความแตกต่างจะทำให้เกิด ความได้เปรียบทางการแข่งขันจะเป็นต้นทุนที่ สำคัญที่จะทำให้องค์การพร้อมต่อการแข่งขัน² ซึ่งองค์การจะต้องพัฒนาตนเองให้เป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ (learning organization) และ จำเป็นต้องบริหารจัดการความรู้หรือมีการจัดการ ความรู้ (knowledge management) ภายใน องค์การให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ ได้จริงและต่อเนื่อง รวมทั้งมีบรรยากาศแห่งการ เรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในขององค์การ องค์การต้องคิด วางแผนกลยุทธ์ที่จะทำให้บุคลากรภายในขององค์การ

ยินดีและพร้อมที่จะถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น รวมถึงองค์การจะต้องหาเทคนิคการจัดเก็บความรู้เฉพาะไว้กับองค์การอย่างมีระบบเพื่อที่จะนำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ

โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการวางแผนยุทธศาสตร์สำหรับบริหารองค์การ และประเด็นหนึ่งที่อยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์คือการสร้างวัฒนธรรมองค์การเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันให้เกิดนวัตกรรมและการขยายผล โดยมีเป้าหมายที่จะให้โรงพยาบาลเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งบุคลากรภายในโรงพยาบาลก็ควรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าที่มีต่อการจัดการความรู้ โดยใช้วิธีการศึกษาและประยุกต์แนวคิดการจัดการความรู้ของ Michael J. Marquardt เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและให้เกิดประโยชน์กับองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า โดยประยุกต์แนวคิดการจัดการความรู้ของ Michael J. Marquardt 4 ด้านคือ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ และด้านการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ตามสภาพที่เป็นจริงในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ตามสถานภาพ

ของบุคลากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งปฏิบัติงานและประสบการณ์การทำงาน

วิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive Research) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลจำนวน 327 คน ซึ่งสุ่มมาจากบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ จำนวน 2,014 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาตามเกณฑ์ของ Krejcie and Morgan⁴ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (independent variables) อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งปฏิบัติงานและประสบการณ์การทำงาน ส่วนตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ซึ่งมี 4 ด้าน คือ การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) การสร้างความรู้ (knowledge creation) การจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrieval) และการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้ (knowledge transfer and utilization) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ร่างแบบสอบถามในแต่ละด้านให้ครอบคลุมเนื้อหาและนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ได้ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 แล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามมา

ตรวจและแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ แบบสอบถามที่ใช้มีการแบ่งช่วงคะแนน 5 ระดับดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด เท่ากับ 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำแบบสอบถาม ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้ ด้านการแสวงหาความรู้ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92 ด้านการสร้างความรู้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96 ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.94 ด้านการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96 และด้านรวมได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และ ทดสอบภายหลังเพื่อหาคู่ที่แตกต่างกันโดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการศึกษา

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีตำแหน่งข้าราชการระดับวิชาการชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.3 และมีประสบการณ์การ

ทำงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้ามีความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงที่มีต่อการจัดการความรู้ในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.19$; S.D.=0.53) และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{x}=3.16$; S.D.=0.49) ด้านการสร้างความรู้ ($\bar{x}=2.88$; S.D.=0.50) ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ ($\bar{x}=2.70$; S.D.=0.62) และด้านการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้ ($\bar{x}=2.80$; S.D.=0.61) พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวังที่มีต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.03$; S.D.=0.52) และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแต่ละรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{x}=3.90$; S.D.=0.48) ด้านการสร้างความรู้ ($\bar{x}=3.53$; S.D.=0.52) ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ ($\bar{x}=3.51$; S.D.=0.53) และด้านการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้ ($\bar{x}=3.57$; S.D.=0.56) พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

สำหรับผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นตามระดับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้าที่มีต่อการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานตามสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าสภาพที่ตนเองคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ในภาพรวมทั้งหมด และ ในภาพรวมของแต่ละรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริง			ระดับความคิดเห็นตามสภาพที่คาดหวัง			t
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	
ด้านการแสวงหาความรู้	3.16	0.49	ปานกลาง	3.90	0.48	มาก	0.006*
ด้านการสร้างความรู้	2.88	0.50	ปานกลาง	3.53	0.52	มาก	0.000*
ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้	2.70	0.62	ปานกลาง	3.51	0.53	มาก	0.001*
ด้านการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้	2.80	0.61	ปานกลาง	3.57	0.56	มาก	0.000*
รวม	3.19	0.53	ปานกลาง	4.03	0.52	มาก	0.000*

*p < .05

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของสภาพที่เป็นจริงที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ด้านการแสวงหาความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.16$; S.D.=0.49) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่ศึกษาทั้ง 10 ข้อ บุคลากรความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงพยาบาลแหล่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้ ได้แก่ Intranet ($\bar{x}=3.78$; S.D.=0.75) โรงพยาบาลมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ โดยหนังสือเวียนเกี่ยวกับการอบรม การประชุม ($\bar{x}=3.60$; S.D.=0.82) โรงพยาบาลมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง เช่น การฝึกอบรม การประชุม เป็นต้น ($\bar{x}=3.59$; S.D.=0.81)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของสภาพที่เป็นจริงที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ด้านการสร้างความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.88$; S.D.=0.50) เมื่อ

พิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่ศึกษาทั้ง 6 ข้อ บุคลากรความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงพยาบาลมีกิจกรรมในการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างความรู้ใหม่ ได้แก่ การวิจัย นวัตกรรม เป็นต้น ($\bar{x}=3.84$; S.D.=0.78) โรงพยาบาลมีนโยบายอย่างชัดเจนในการสนับสนุนให้บุคลากรมีการสร้างความรู้ใหม่ ($\bar{x}=3.44$; S.D.=0.81) โรงพยาบาลมีกิจกรรมการสนับสนุนให้ทีมสหสาขา มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ดี ($\bar{x}=3.31$; S.D.=0.78)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของสภาพที่เป็นจริงที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.70$; S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่ศึกษาทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงพยาบาลมีการกำหนดผู้รับผิดชอบระบบการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศอย่างชัดเจน

(\bar{x} =3.40; S.D.=0.87) โรงพยาบาลมีการจัดเก็บคลังความรู้หรือฐานความรู้ของโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบ (\bar{x} =3.21; S.D.=0.85) โรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์สื่อสารแก่บุคลากรให้สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลความรู้ของโรงพยาบาลได้ง่าย (\bar{x} =3.17; S.D.=0.87)

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของสภาพที่เป็นจริงที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ด้านการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =2.80; S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่ศึกษาทั้ง 7 ข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงพยาบาลมีการจัดการประชุมสัมมนา ซึ่งสนับสนุนให้บุคลากรเป็นวิทยากรทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล (\bar{x} =3.39; S.D.=0.79) โรงพยาบาลเห็นความสำคัญในการนำความรู้ภายในของบุคลากรมาการใช้ประโยชน์แก่องค์กรให้มากที่สุด (\bar{x} =3.32; S.D.=0.86) โรงพยาบาลมีการกำหนดให้ผู้ที่ผ่านการประชุมศึกษาอบรมภายนอก นำเสนอผลสรุปการเรียนรู้หรือเอกสารต่างๆ เพื่อเผยแพร่ภายในโรงพยาบาล (\bar{x} =3.31; S.D.=0.91)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยการทดสอบค่าที แบบ Independent และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พร้อมทั้งทดสอบภายหลังเพื่อหาคู่ที่แตกต่างกัน โดยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานไม่สัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล

ของบุคลากรแตกต่างกัน ยกเว้นการเปรียบเทียบตามระดับตำแหน่งปฏิบัติงานที่ทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพบว่า ข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ด้านการแสวงหาความรู้ สูงกว่าข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตามตารางที่ 2, 3, 4 และ 5

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นตามของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ที่สำคัญใน 3 อันดับแรกคือ

1. โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่อง การสนับสนุนและเพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อนำมาสู่การจัดการความรู้แก่บุคลากร เช่น การประชาสัมพันธ์ตามบอร์ดของโรงพยาบาล มุมประชาสัมพันธ์ใน web site ของโรงพยาบาล เสียงตามสาย การเวียนหนังสือเกี่ยวกับการศึกษาอบรม เป็นต้น

2. โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่อง การสนับสนุนอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมเอื้อในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล เช่น ห้องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนรู้ของบุคลากร การจัดระบบและช่องทางการเรียนรู้ทาง Internet เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ในหน่วยงาน เป็นต้น

3. โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่อง การสนับสนุนการจัดการความรู้โดยการเผยแพร่องค์ความรู้ในโรงพยาบาล เช่น การจัดทำโครงการเกี่ยวกับพัฒนาความรู้ของบุคลากร การจัดทำเอกสาร วารสารด้านวิชาการ เว็บไซต์สำหรับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จำแนกตามอายุ

การจัดการความรู้	ช่วงอายุ								F	Sig.	Post Hoc.
	อายุ 20-30 ปี		อายุ 31-40 ปี		อายุ 41-50 ปี		อายุ 51-60 ปี				
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ด้านการแสวงหาความรู้	3.26	0.46	3.18	0.55	3.08	0.42	3.17	0.53	1.94	0.12	
ด้านการสร้างความรู้	2.90	0.46	2.91	0.55	2.82	0.46	3.00	0.48	1.26	0.29	
ด้านการจัดเก็บและการ สืบค้นความรู้	2.75	0.53	2.68	0.64	2.64	0.64	2.86	0.67	1.10	0.35	
ด้านการใช้ประโยชน์ และการถ่ายโอนความรู้	2.83	0.58	2.78	0.68	2.78	0.54	2.86	0.62	0.20	0.90	
ด้านรวม	3.25	0.49	3.19	0.59	3.13	0.48	3.27	0.57	1.04	0.38	

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา

การจัดการความรู้	ระดับการศึกษา								F	Sig.	Post Hoc.
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า		อนุปริญญา หรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า		สูงกว่า ปริญญาตรี				
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ด้านการแสวงหาความรู้	2.94	0.33	3.37	0.55	3.16	0.49	3.14	0.39	1.29	0.27	
ด้านการสร้างความรู้	2.65	0.62	2.95	0.54	2.89	0.49	2.80	0.49	0.73	0.57	
ด้านการจัดเก็บและการ สืบค้นความรู้	2.59	0.52	3.02	0.58	2.70	0.61	2.51	0.79	1.82	0.13	
ด้านการใช้ประโยชน์ และการถ่ายโอนความรู้	2.51	0.48	2.96	0.63	2.80	0.60	2.72	0.64	0.78	0.54	
ด้านรวม	2.96	0.43	3.41	0.60	3.19	0.53	3.10	0.55	1.17	0.33	

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จำแนกตาม ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

การจัดการความรู้	ระดับตำแหน่ง												F	Sig.	Post Hoc.
	(1) ข้าราชการ ประเภททั่วไป ปฏิบัติงาน		(2) ข้าราชการ ประเภททั่วไป ชำนาญงาน		(3) ข้าราชการ ประเภทวิชาการ ปฏิบัติการ		(4) ข้าราชการ ประเภทวิชาการ ชำนาญการ		(5) ลูกจ้าง ชั่วคราว		(6) ลูกจ้าง ประจำ				
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ด้านการแสวงหาความรู้	2.91	0.33	3.12	0.49	3.37	0.50	3.11	0.47	3.21	0.42	3.21	0.60	2.81	0.02*	3>4
ด้านการสร้างความรู้	2.63	0.44	2.83	0.58	3.05	0.44	2.87	0.48	2.72	0.49	2.84	0.59	1.87	0.10	
ด้านการจัดเก็บและ การสืบค้นความรู้	2.31	0.33	2.53	0.50	2.93	0.61	2.67	0.62	2.84	0.69	2.61	0.67	2.45	0.03	
ด้านการใช้ประโยชน์ และการถ่ายโอนความรู้	2.58	0.18	2.70	0.66	3.03	0.59	2.78	0.60	2.59	0.45	2.72	0.71	2.22	0.05	
ด้านรวม	2.88	0.25	3.11	0.56	3.42	0.52	3.15	0.52	3.15	0.44	3.18	0.62	2.61	0.03	

*p < .05

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การจัดการความรู้	ประสบการณ์การทำงาน								F	Sig.	Post Hoc.
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ปี		11-20 ปี		21-30 ปี		มากกว่า 30 ปี				
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
ด้านการแสวงหาความรู้	3.20	0.52	3.22	0.47	3.07	0.46	3.02	0.49	2.31	0.08	
ด้านการสร้างความรู้	2.89	0.53	2.94	0.47	2.82	0.49	2.84	0.49	0.97	0.41	
ด้านการจัดเก็บและการ สืบค้นความรู้	2.72	0.59	2.74	0.20	2.59	0.67	2.83	0.61	1.43	0.24	
ด้านการใช้ประโยชน์ และการถ่ายโอนความรู้	2.81	0.67	2.82	0.56	2.77	0.61	2.74	0.47	0.22	0.88	
ด้านรวม	3.21	0.56	3.24	0.49	3.11	0.54	3.13	0.48	1.20	0.31	

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้าพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลตามสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าสภาพที่ตนเองคาดหวัง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นความรู้ และด้านการใช้ประโยชน์และการถ่ายโอนความรู้ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรมีความต้องการและคาดหวังที่จะให้มีการพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล และการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่จะรองรับให้องค์กรปรับตัวให้ทันกับสังคมความรู้ และการเปลี่ยนแปลงของโลกไร้พรมแดน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมาร์ควอตส์⁵ ที่กล่าวถึงการจัดการความรู้เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังของวรูม⁶ ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับการประเมินปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความน่าสนใจหรือคุณค่าของผลงาน (attractiveness) ความคาดหวังจากผลลัพธ์ของการทำงาน (performance-outcome expectancy) และความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน (effort-performance expectancy) ผู้รับการกระตุ้นจะมีความคาดหวังในเป้าหมายและความสามารถของเขา รวมทั้งรางวัลที่เขาควรจะได้รับ และพบว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า ด้านการแสวงหาความรู้ สูงกว่าข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการชำนาญการ อย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการปฏิบัติการ ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรกลุ่มนี้จะถูกกำหนดอยู่ในมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง (job special) ซึ่งจะต้องมีความรู้ขั้นต่ำในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และเป็นช่วงเริ่มรับราชการ หรือเป็นช่วงวัยเริ่มต้นของวัยทำงาน ซึ่งเป็นวัยแห่งการแสวงหาและการเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพตนเองและปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถตามแนวคิดเรื่องวงจรของความรู้ ของแทนเนนโบมและออลิเกอร์⁷ อธิบายถึงองค์ประกอบพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เกี่ยวข้องกับการแสวงหาความรู้ ของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากความรู้นั้นจะต้องสามารถเข้าถึงความรู้ได้ และการมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบาชา⁸ ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน และสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสอดคล้องกับผลการวิจัยของนันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร⁹ พบว่าการจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ของพยาบาลประจำการมีการรับรู้การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพยาบาลประจำการมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้ความรู้โดยการสอนงาน การฝึกอบรม การประชุม และมีการเปิดรับข่าวสารความรู้จากภายนอกโรงพยาบาล อีกทั้งยังแสวงหาความรู้ด้วยตนเองโดยการอ่านหนังสือตำราวิชาการต่าง ๆ

วิจารณ์

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลพระปกเกล้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความต้องการให้โรงพยาบาลเห็นความสำคัญของบุคลากรในโรงพยาบาลหรือทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มีอยู่ในบุคคล หน่วยงาน และในโรงพยาบาล และบุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนและแก้ไขในประเด็นเกี่ยวกับการสนับสนุนการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนา โดยสนับสนุนอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลทั้ง 4 ด้าน การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการจัดการความรู้ และการเผยแพร่องค์ความรู้ของโรงพยาบาลให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง โดยพิจารณาการใช้การจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งโรงพยาบาลจะต้องเสริมแรงและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจ รวมถึงแสดงศักยภาพที่มีอยู่ในบุคคลออกมา การส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งเอื้ออำนวยความสะดวกและจัดเวทีสนทนาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ โรงพยาบาลควรให้การสนับสนุนชุมชนผู้ปฏิบัติหรือทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ จนกระทั่งการเชื่อมโยงองค์ความรู้และ

สร้างความรู้ใหม่ให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่องค์กรที่จะสามารถยืนหยัดอยู่ได้ในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงหรือสังคมความรู้และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based society and economy)

เอกสารอ้างอิง

1. พรธิดา วิเชียรปัญญา. การจัดการความรู้: พื้นฐาน และการประยุกต์ใช้กรุงเทพมหานคร: ธรรมมลการพิมพ์, 2547.
2. บดินทร์ วิจารณ์. การจัดการความรู้สู่ปัญญา ปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเบิร์ตเน็ต, 2547.
3. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ เพื่อสร้างประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550. ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2551, จาก <http://km.obec.go.th>.
4. Krejcie R V and Morgan D W Determining Sample Size Research Activities. Educational and Psychological Measurement 1970;30(3):607-10.
5. บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Building the Learning Organization). กรุงเทพมหานคร: ธรรมมลการพิมพ์, 2548.
6. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.
7. Tannenbaum S I and Alliger G M Knowledge Management: Clarifying Key

Issues. USA: The International for Human resource Information Management,2000.

8. นฤมล พุกกะศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. การจัดการความรู้: Knowledge Management. วารสารรังสิตสารสนเทศ 2543;6(1):60-70.
9. นันทรัตน์ ศรีนนุณีเชียร. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารการพยาบาล), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.