

การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ
ในการทำงาน

โดย

ทันตแพทย์เจิมพล ภูมิตระกูล
กรรมการบริหารและผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 59
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2559-2560

บทคัดย่อ

เรื่อง การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย ทันตแพทย์เจิมพล ภูมิตระกูล

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 59

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่มีอิทธิพล ต่อการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรามคำแหง 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้าและระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลสินแพทย์ และ โรงพยาบาลวิภาราม จำนวน 290 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ที่ระดับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test , F-test ,ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และ Multi regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความรู้ของพนักงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านกลยุทธ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการเรียนรู้ของพนักงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่เพศแตกต่างกัน จะมีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีจะมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะคือควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการจัดการความรู้ เช่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงาน คุณลักษณะต่างๆ ของวิชาชีพ เป็นต้น หรือศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างโรงพยาบาลในเครือที่อยู่ในแต่ละภูมิภาคของประเทศ กลุ่มโรงพยาบาลคู่แข่ง หรือกลุ่มโรงพยาบาลภาครัฐ เป็นต้น

คำนำ

ปัญหาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนนั้น มีสาเหตุมาจากทัศนคติของพนักงานในองค์กรและไม่เห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ ตลอดจนภายในองค์กรยังขาดรูปแบบและกระบวนการในการรวบรวมความรู้ ที่มีในองค์กรนั้นให้เป็นระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลเอกชนขึ้น โดยการจัดทำเอกสารวิจัยฉบับนี้ ซึ่งประกอบด้วย

บทที่ 1 กล่าวถึงปัญหาและสภาพของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตในการทำวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 2 กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร แนวคิดสภาพแวดล้อมองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 กล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย วิธีการวิจัย ประชากรที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรและการวัดตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 กล่าวถึงการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเป็นการทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 5 กล่าวถึงข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ที่นำเอาผลการวิจัยมาสรุป และให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในโอกาสต่อไป

ทันตแพทย์

(เจิมพล ภูมิตระกูล)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 59

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	5
	5
	6
	6
2	7
ที่เกี่ยวข้อง	7
	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรและงานวิจัยที่	11
	14
ที่เกี่ยวข้อง	14
(Key Success Factors)	17
	20
3	21
	21
	23
	25
	26
	26

()

4	28
	29
	30
	32
5	42
	43
	44
	52
	55
	58

3-1			22
3-2			26
4-1			29
4-2		()	30
4-3		(n = 338)	32
4-4	()	(n = 338)	33
4-5	()	(n = 338)	33
4-6	()	(n = 338)	34
4-7	()	(n = 338)	34
4-8	()	(n = 338)	35
4-9		() (n = 338)	36

()

4-10

() (n = 338)

38

4-11

:

(beta)

(B)

() (n = 338)

41

5-1

43

1-1

SECI Model

3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการความรู้ในระดับองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างมากในการทำให้กลยุทธ์องค์กรเกิดความสำเร็จ ดังนั้นการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร หมายถึง การรวบรวมความรู้ทั้งในระดับตัวบุคคล ระดับกลุ่มงานมาพัฒนาให้เป็นระบบ นั่นคือการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลง วิถีคิด พฤติกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในระดับฐานราก

ปัจจุบันการจัดการความรู้ในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการปฏิบัติขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งในโลกยุค “สังคมแห่งความรู้, ยุคโลกภิวัตน์, และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” หน่วยบริการสาธารณะ หรือที่เรียกว่าหน่วยราชการจะต้องปรับตัวเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ และเปลี่ยนวิถีทำงานใหม่ ในอันที่จะสามารถแข่งขันในสังคมโลกได้ (วิจารณ์พานิช, ออนไลน์)

โรงพยาบาลรามคำแหงเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ 486 เตียง รองรับผู้ป่วยประมาณ 2,000 คน/วัน เป็นโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยโดยแพทย์เฉพาะสาขา และแพทย์เฉพาะโรค ซึ่งการจัดการความรู้ในองค์กรถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของโรงพยาบาล เป้าหมายในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรจะมุ่งสู่การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ ขณะนี้ได้มีการจัดการฝึกอบรม, การทำ On the job training, ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าว ยังไม่สามารถที่จะกระจายองค์ความรู้ให้ทั่วถึงในทุกระดับเท่าที่ควร ดังจะเห็นจากการพบปัญหาความผิดพลาดของการทำงาน, การที่ผู้ป่วยมีข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่ายังมีช่องว่างในการจัดการความรู้ในองค์กร ได้ เช่น การสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการจัดการความรู้การกระจายความรู้ในระดับเดียวกัน ขณะนี้ถือว่ายังขาดรูปแบบและกระบวนการมาตรฐานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการองค์ความรู้

ดังนั้น การดำเนินการจัดการความรู้ถึงต้องดำเนินการในหลายระนาบไปพร้อมๆ กัน ทั้งระดับระนาบที่ต้น มองเห็นชัดเจน เป็นรูปธรรม และ/หรือ ระนาบที่ลึก ยากต่อความเข้าใจจากการดูหรือสอบถาม

ความล้มเหลวของการจัดการความรู้ในระดับองค์กร นั้นมาจากหลายส่วน อาทิเช่น ภาวะผู้นำของระดับบริหาร หรือภาวะผู้นำของระดับหัวหน้างาน, วิธีการจัดการความรู้ที่ไม่ถูกแนวทาง, ขาดแรงจูงใจในการจัดการความรู้, การตั้งเป้าหมายของความสำเร็จของการจัดการความรู้ไม่ถูกต้อง

ดังนั้น การจัดการความรู้ขององค์กรจึงมีความสำคัญอย่างมากที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร หรือการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน, การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน, การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรการเรียนรู้ และบรรลุเป้าหมายของการทำงานเป็นทีมที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน

การจัดการความรู้ในองค์กร เป็นการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจายอยู่ในตัวบุคคลและเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เกิดความรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ป่วยและญาติ จะนำมาซึ่งศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ

นอกจากการจัดการองค์ความรู้แล้ว กระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (change management process) ก็เป็นกรอบความคิดอีกอันหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของกระบวนการจัดการความรู้ (knowledge management process)

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ภายในองค์กรกันมากขึ้น การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ภายในองค์กรนั้นเป็นสิ่งจำเป็นมาก เนื่องจากโลกขององค์กรยุคใหม่นั้นต่างมีการแข่งขันกันสูงและความต้องการของผู้รับบริการก็มากขึ้นตามลำดับ ความรู้ภายในองค์กรนั้นถือว่าเป็น “สินทรัพย์” ที่สำคัญขององค์กรทุกองค์กร ความรู้ที่เป็นสินทรัพย์ขององค์กรนั้นไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากการสังสมประสบการณ์การทำงานของบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการประสบกับความสำเร็จต่าง ๆ และปัญหาหรืออุปสรรคทั้งหมดที่ผ่านมานานนับปี และสามารถนำพาองค์กรผ่านมาได้ ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ ต้องคิดแล้วว่า จะสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กรนั้นมาใช้เผยแพร่ต่อบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงได้อย่างไร ดังนั้น การจัดการความรู้ (knowledge management –KM) จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีต่อลูกค้า การจัดการความรู้จะช่วยนำเอาความรู้จากคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ส่วนใหญ่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงที่จัดเป็นความรู้ฝังลึกอยู่ในรูป

องทักษะ ประสบการณ์ พรสวรรค์ที่อยู่ในตัวคน ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเน้นที่การปฏิบัติเป็นสำคัญที่ต้องแนบแน่นอยู่กับงานประจำ โดยมีความสำคัญอยู่ที่ผู้ปฏิบัติ

ความรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. Explicit Knowledge (ความรู้ที่ชัดเจน) เป็นความรู้เชิงทฤษฎี เนื้อหาวิชาการ และข้อมูลต่างๆ ที่ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ เอกสาร กระจะเบียบ คู่มือปฏิบัติงาน วิดีโอ เทปบันทึกเสียง ไฟล์ในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. Tacit Knowledge (ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน) เป็นความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคลไม่มองเห็นเกิดจากทักษะ ประสบการณ์และพรสวรรค์ที่อยู่ในตัวบุคคล

Nonaka and Takeuchi (1995) ได้ทำการวิจัยและนำเสนอแนวคิดที่ว่า สาเหตุที่คนญี่ปุ่นสามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเองได้อย่างเนื่องนั้น เกิดจากคนญี่ปุ่นได้คัดแปลงความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge ในตัวบุคคลออกมาเป็น Explicit Knowledge และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ดังวงจรความรู้ที่เรียกว่าแบบจำลอง SECI Model

แผนภาพที่ 1-1

SECI Model

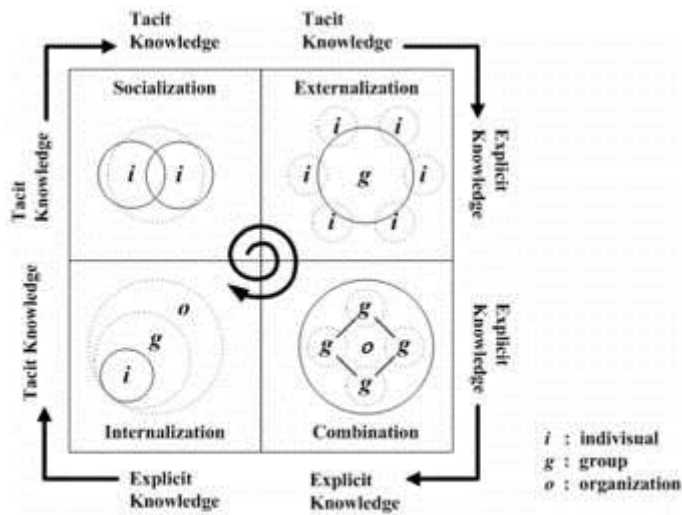
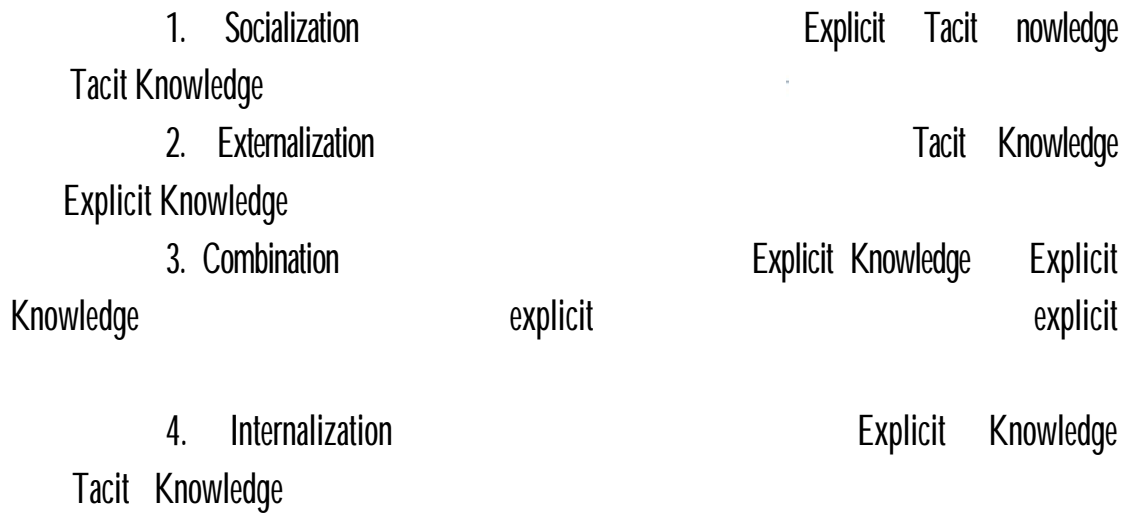


Figure 1. Knowledge Creation as the Self-Transcending Process

Source : Nonaka and Konno (1998) , p.43

: Nonaka and Takeuchi (1995)

SECI Model



ท้ายที่สุดความรู้จะอยู่ที่ตัวคน Tacit

ะเทศไทยนั้นเป็นประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนซึ่งมีความร่วมมือหลัก

- (1) SECURITY COMMUNITY (ASEAN POLITICAL-)
- (2) COMMUNITY (ASEAN ECONOMIC)
- (3) CULTURAL COMMUNITY (ASEAN SOCIO-)
- ASCC)
- 2558

Medical Hub

2 (2559 : 1)

2533

ต้องการที่จะเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของอาเซียนแล้วนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือการสร้าง
(Learning Organization)

มีความรู้และสามารถปฏิบัติจริงในงานของตนเอง และเครื่องมือที่ส

(Knowledge management -KM)

(Learning Organization)

2

ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งนี้ เพื่อใช้
องค์ความรู้ที่จะกระจายต่อไปในโรงพยาบาลเอกชนอื่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่มี
- 2.

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มประชากร

1,526	3	3,468	640
	1,302		

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับ

() 3 290

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1

1.1

1.2

3.2

วิธีดำเนินการวิจัย

(Correlation research)

()

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1.
- 2.
- 3.

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกลยุทธ์การทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการจัดการความรู้
- 5.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร

1. ความหมายของการจัดการความรู้ขององค์กร

จัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัด

2

1.1 ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

1.2 ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

“ ”

4

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

“ ”

6.

“ ” “ ” “ ”

ครบถ้วน กลุ่มเล็กและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้ง
 ความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge)
 (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ใน
 () ()

“ ” จึงมีคนเข้าใจผิด เริ่มดำเนินการ โดยรีเข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ นี่คือการผิด
 พลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน เป้าหมาย
 ของงานที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำ

Effectiveness

4

Operation

1.

(Responsiveness)

2. (Innovation) :

3. (Competency) :

4. (Efficiency) :

มันเอง นี้คือ หลุมพรางข้อที่ 1

นการดำเนินการเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่าการจัดการความรู้ การริเริ่มดำเนินการ

Calantone et al. (2002 : 516)

เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งในระดับ

1. ขึ้น เร็วขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.

Ardichvili, Page, and Wentling (2003 : 66)

(Community of Practice--CoPs)

Caterpillar

1. เหตุผลที่พนักงานเกิดความสับสนใจที่จะถ่ายทอดความรู้ของตนสู่เพื่อนร่วมงาน

ๆ คนเมื่อชีวิตการทำงานก้าวถึงจุดหนึ่งแล้วก็มีความรู้สึกที่จะ

2.

ตนนั่นอาจไม่มีความสำคัญ หรือยังไม่สมบูรณ์มากพอ หากบอกผู้อื่นไปจะทำให้

Hooff and Ridder (2004 : 118)

2

1. (hard issue)

2. (soft issue)

(2548)

3

1.

2.

3.

จากการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการ

(มหาชน) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่พนักงานงานมีส่วนร่วมขณะเป็นพนักงานอยู่ในองค์กร

share)

(show &

()

4

1.

2.

3.

4.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประพนธ์ ผาสุกขีต (2548: 2)

“

Jigsaw”

“

”

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

1.1

1.2 ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อลาออกความรู้ก็จะไปกับผู้เชี่ยวชาญคนนั้นด้วย

1.3

Best Practice

Best

Practice

1.4

คิดริเริ่มซ้ำซ้อนในเรื่องเดียวกันบ่อยๆ

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

2.1

2.2

2.3

2.4 ความรู้ที่เพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในทุก 2-3

Wen (2008, p. 1508)

2

1.

นั่นเป็นพฤติกรรมที่รวมทั้งการแบ่งปันความรู้ที่ตนมีให้กับผู้อื่น

(innovative corporate culture)

(creativity)

(diversify)

2.

3.

ละคนให้สัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อรวมพลังกันอันจะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ได้รับมอบหมาย

เดียวกัน ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเชื่อมั่นว่าการที่จะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ดังกล่าวต้องมาจาก

(2544)

0.001

(2553)

355

3

(r = .554, p < .01)

(r = .472, .545, .548, p < .01)

Ruppel and Harrington (2001) "Sharing Knowledge Through Intranet : A Study of Organizational Culture and Intranet Implementation"

(intranet)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา

()

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกลยุทธ์การทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Eisenberger and Huntington (1986, p. 51)

องค์การเป็นความเชื่อของพนักงานที่พิจารณาว่าองค์การให้คุณค่าในการทุ่มเททำงาน

. . 2001 Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, and Lynch (2001, p. 42)

นเสมือนบุคคลที่ใจดี หรือบุคคลที่ใจร้าย โดยรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากองค์การ

Levinson (1965, p. 370)

Levinson
(agent)

1.

2.

3.

Hutchise and Garstka (Andrews & Kacmar, 2001 : 348)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

(Hutchise &

Garstka Andrews & Kacmar, 2001 : 349)

- 1.
- 2.

Rhoades and Eisenberger (2002 : 698)

องค์การยิ่งมากเท่าไร ก็จะช่วยเพิ่มความคาดหวังของ

กับทฤษฎีความคาดหวัง ทั้งนี้ หากจะ

3

theory) 1. (expectancy theory)

(cognitive

5 (Muchinsky, 1993 : 55)

1.1 (job outcome) สิ่งที่ต้องการจัดเตรียมไว้สำหรับ
บุคคลทั้งที่เป็นรางวัล เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่งหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้สึก

1.2 (value)

1.3 (instrumentality)

1.4 (expectancy)

1.5 (force)

Martinsons (1993 : 18)

ๆ แล้ว การที่จะสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ที่เข้มแข็งก็ไม่อาจ

1.

2.

3.

ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เพื่อสังคม สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factors)

ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับบริบทของหน่วยงานตนเองได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหาร :

และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กร

2. จิตอาสา :

:

3. สร้างทีมขับเคลื่อน :

บุคลากรเพื่อทำหน้าที่เป็น คุณอำนวย (Knowledge Facilitator)

:

4. กระบวนการคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) :

PDCA

(Plan Do Check Act)

เริ่มตั้งแต่มีกระบวนการวางแผนการจัดการความรู้

5. การเปิดหู เปิดตาบุคลากรในองค์กร :

:

:

6. การเปิดใจยอมรับ :

After Action Review (AAR) : Before Action Review (BAR)

7. การมีส่วนร่วม :

8. การสร้างบรรยากาศ :

Edutainment : การเปลี่ยนสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้

8. การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :

(Knowledge Forum)

(Communities of

Practice : CoP)
(Dialogue)

SST (Success Story Telling)
(World Café)

9. การให้รางวัลยกย่องชมเชย :

CoP

10. การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document) :

ทั้งนี้อาจใช้ ซอฟต์แวร์มาช่วยในการบริหาร

11. การสื่อสารภายในองค์กร :

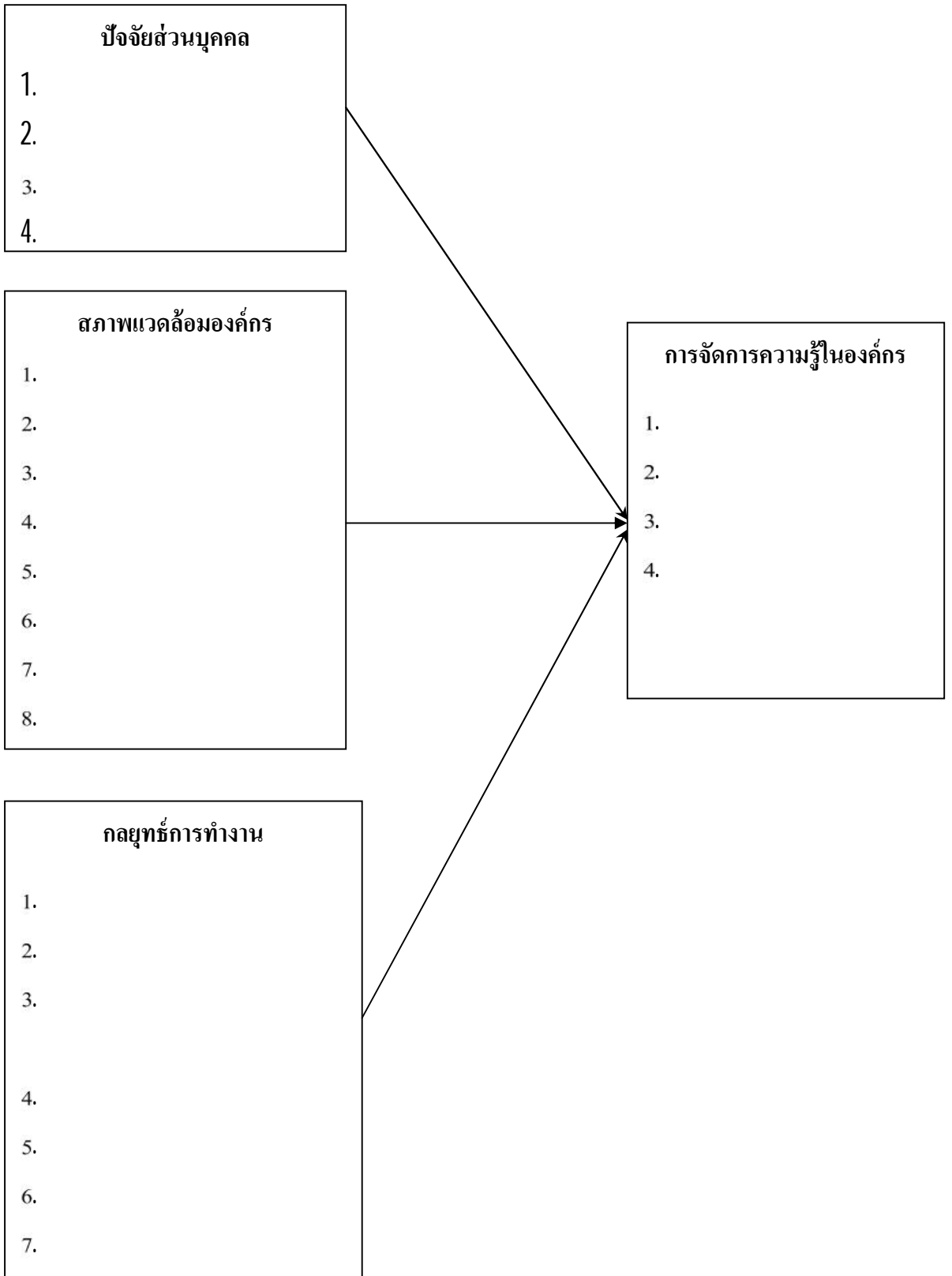
ซึ่งมีเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเขียน Blog (Personal Journal) web blog
WordPress Movable Type

ที่เกิดขึ้นของพนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จากการทำงานได้มีส่วน

- | | | | |
|----|----|----|----|
| | 7 | 1. | 2. |
| 3. | | 4. | 5. |
| 6. | 7. | | |

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ขององค์กร ของพนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 4.
- 5.

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

() 3	:	3
3,468	1,526	1,302
640	:	

Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95

0.05

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

$$n = \frac{3,468}{1 + \frac{3,468}{(0.05)^2}} \quad (N = 4,806) \quad 0.05$$

$$n = \frac{3,468}{1 + \frac{3,468}{(0.05)^2}}$$

$$n = 290$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยที่ได้จากการคำนวณ สำหรับ
290

300 คน ซึ่งได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนระบบชั้นภูมิ
(proportion satisfaction random sampling)

3-1 :

ประชากร	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
.	1,526	132
.	1,302	113
.	640	55
	3,468	300

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

(Closed-Ended Question) 4

(checklist)

ตอนที่ 2 แบบวัดการจัดการความรู้

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

(Closed-Ended Question)

(Rating scale)

16

ตอนที่ 3 แบบวัดสภาพแวดล้อมองค์กรที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

(Closed-Ended Question)

31

(Rating scale)

ตอนที่ 4 แบบวัดกลยุทธ์การทำงาน ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

(Closed-Ended Question)

(Rating scale)

7

3

72

5

5	1
4	2
3	3
2	4
1	5

\vdots (minimum) (, 2549, 20) (maximum) \vdots
 (rang)

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\quad - \quad}{\quad} \\
 &= \frac{s - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

- 1.00-1.80
- 1.81-2.61
- 2.62-3.42
- 3.43-4.23
- 4.24-5.00

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. (validity) 3

คำถามที่สร้างขึ้นมีความครอบคลุมพฤติกรรมที่ต้องการวัดหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงตามความ

2. 3
 (try-out) (item analysis)
 30 (discrimination power)
 (corrected item-total correlation) .2
 3. (Reliability)
 (Cronbach's coefficient of alpha)
 .70

3-2 : จำนวนข้อคำถาม อำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและ

แบบสอบถาม	จำนวน ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (r_{xy})	ค่าความเชื่อมั่น
1.	54	.568-.833	.985
2.	16	.691-.819	.960
3.	31	.628-.815	.975
4.	7	.756-.851	.947

การเก็บรวบรวมข้อมูล

350

()

:

1-4

:

338

96.57

แบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.

(frequency distribution)

(percentage)

2. ()

(mean)

(Standard Deviation--SD)

3.

()

(inferential statistics)

t test

t test independent

4.

One way ANOVA

2

5.

correlation coefficient)

(Pearson's product moment

2

6.

Stepwise

(multiple regression analysis)

7.

.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยกลยุทธ์ การจัดการความรู้ที่มีอิทธิพล ต่อการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรามคำแหง และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรามคำแหง และโรงพยาบาลในเครือ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 โดยส่งเอกสารไป 350

างประกอบคำบรรยายโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความแตกต่าง
 t test independent

One way ANOVA

(Pearson's product moment correlation coefficient)

(multiple regression analysis) Stepwise

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(4-1)

4-1 :

() (n = 338)

	()	(%)
1.		
	295	87.3
	43	10.4
	338	100.0
2.		
	64	18.9
	274	81.1
	338	100.0
3.		
5	227	67.2
5-10	75	22.2
10	36	10.7
	338	100.0
4.		
	64	18.9
	250	74.0
	24	7.1
	338	100.0

4-1	87.3
()	
81.1 ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี	67.2
74.0	

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา

(4-2)

ตารางที่ 4-2 :

(n = 338)

()

	(\bar{X})	(<i>SD</i>)
1.	3.88	0.682
2.	3.73	0.781
3.	3.71	0.758
4.	3.67	0.821
	3.75	0.761
1.	3.79	0.781
2.	3.81	0.783
3.	3.65	0.783

4.	3.65	0.880
5.	3.56	0.850
6.	3.63	0.760
7.	3.72	0.778
8.	3.40	0.931
	3.65	0.818
1.	3.76	0.704
2.	3.64	0.786
3.	3.62	0.833
4.	3.65	0.776
5.	3.57	0.820
6.	3.49	0.790
7.	3.58	0.826
	3.67	0.598

4-2

()
($\bar{X} = 3.75$)

3.88, 3.73 3.71

($\bar{X} = 3.65$)

3.63, 3.56 3.40

3.81, 3.79, 3.72, 3.65, 3.65,

($\bar{X} = 3.67$)

แลกเปลี่ยนความรู้ การสร้างเครือข่ายความรู้ในองค์กร การสร้างพลังขับเคลื่อนในองค์กร
 3.76, 3.65, 3.64, 3.62, 3.58, 3.57 3.49

3

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเครือข่ายโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะ

(4-3)

4-3 :

() (n = 338)

	()	(\bar{X})	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
1.	295	3.72	0.58	1.493	0.115
2.	43	3.87	0.67		

4-3

()

:

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4-4 :

()

(n = 338)

	()	(\bar{X})	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
1.	64	3.74	0.53	-.002	.111
2.	274	3.74	0.61		

4-4

()

:

:

4-5 :

()

(n = 338)

	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
	3.37	2	1.69	4.77*
	118.66	335	0.35	
	122.04	335		

* $p < 0.05$

4-5

()

0.05

Scheffé

4-6

4-6 :

() (n = 338)

	\bar{X}	10	10-20	20
		3.80	3.56	3.76
5	3.80		*	-
5-10	3.56			-
10	3.76			

* $p < 0.05$

4-6

5

5-10

0.05

4-7 :

() (n = 338)

	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
	3.38	2	1.69	4.77*
	118.66	335	0.35	
	122.04	335		

* $P < 0.05$

4-7

0.05

Scheffé

4-8

4-8 :

() (n = 338)

\bar{X}	3.95	3.69	3.71
3.95		*	-
3.69			-
3.71			

4-8

0.05

2

()

(\hat{n} 4-9)

4-9:

() (n = 338)

	()	(.)	(.)	(.)	Sig.
1.	.703**	.617**	.617**	.805**	.000
2.	.719**	.632**	.655**	.738**	.000
3.	.766**	.749**	.652**	.780**	.000
4.	.557**	.768**	.432**	.700**	.000
5.	.756**	.704**	.638**	.826**	.000
6.	.765**	.693**	.703**	.774**	.000
7.	.735**	.629**	.711**	.715**	.000
8.	.759**	.658**	.694**	.835**	.000
	.844**	.790**	.785**	.917**	.000

** $p < .01$

	4-9							(r _{xy})
	.844					.01		ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
								.766, .765, .759,
	.756, .735, .719, .703		.557					
			4-9					
	(r _{xy})		.790			.01		ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
								.768,
	.749, .704, .693, .658, .632, .629		.617					
			4-9					
	(r _{xy})		.785			.01		
	.711, .703, .694, .655, .652, .638, .617		.432					
			4-9					
	(r _{xy})		.917			.01		ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
								.835,
	.826, .805, .780, .774, .738, .715		.700					

4-10:

() (n = 338)

	()	(.)	(.)	(.)	Sig.
1.	.704**	.597**	.665**	.711**	.000
2.	.752**	.703**	.751**	.673**	.000
3.	.776**	.710**	.734**	.448**	.000
4.	.773**	.755**	.734**	.657**	.000
5.	.718**	.649**	.677**	.542**	.000
6.	.712**	.635**	.649**	.592**	.000
7.	.777**	.713**	.738**	.622**	.000
	.855**	.812**	.826**	.793	.000

** $p < .01$

4-10

.855

.01

(r_{xy})

.777, .776, .773, .752, .718, .712, .704

4-10

(r_{xy})

.812

.01

.755, .713, .710, .703, .649, .635, .597

4-10

(r_{xy})

.826

.01

.751, .738, .734, .734, .677, .665, .649

4-10

(r_{xy})

.793

.01

.711, .673, .653, .622, .592, .542, .448

4-11 : (B)
 (beta)
 () (n = 338)

	B	Std. Error	Beta	T test	Sig.
1.	.721	.093		7.749	.000*
2.	.401	.050	.415	8.001	.000*
3.	.432	.045	.495	9.539	.000*

= .721 Std. Error of the Estimate = .287

$R = .880$ $R^2 = .774$ Adjusted R Square = .772 $F = 572.268$ p value = .000

* $p < .05$

4-11

.05

.880 2

77.40 ($R^2 = .774$)

(Beta = .495)

(Beta = .415)

$$Y = .721 + .432X_1 + .401X_3$$

$$X_1 =$$

$$X_3 =$$

$$Y =$$

$$Z = .495Z_1 + .415Z_3$$

$$Z_1 =$$

$$Z_2 =$$

$$Y =$$

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรามคำแหง

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรามคำแหง และ โรงพยาบาลในเครือ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและกลุ่มพนักงานระดับบังคับบัญชาเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 3,486

300

โดยส่งเอกสารไป 350 ชุด เพื่อป้องกันการส่ง

338

(2553 : 7)

(rating scale)

5

4

1

()

2

16

4

.960

3

31 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ .975

4

7

.947

ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t test

Independent

One way ANOVA

t test Independent

r_{xy} (Pearson's product moment correlation coefficient)
(multiple regression analysis) Stepwise

สรุป

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

()	295	87.30
274	81.10	5 ปี 227
67.20	250	74.00

การจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมขององค์กร และกลยุทธ์การทำงาน

อยู่ในระดับสูงที่คะแนนเฉลี่ย 3.65

อยู่ในระดับสูงที่คะแนนเฉลี่ย 3.67

2. การทดสอบสมมติฐาน

5-1 :

1. ()

1.1

1.2

1.3	
1.4	
2.	
2.1	($r = .844^*$)
2.2	($r = .855$)

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะ
ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน และมีระดับ

5

5-10

จัดการความรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษา

/

ภาวะมากขึ้นตามวัย และประสบการณ์ซึ่ง

(2552)

(2552)

-

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กร และกลยุทธ์การทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของพนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

1.

($r = .844$)

.01

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาใน 2

สภาพแวดล้อมขององค์กร

3.65

2.1

3.81

เกี่ยวเนื่องในการทำงานต่อกัน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา

2.2

3.79

⋮

2.3

3.72

2.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.65

2.5

3.65

ที่เอื้อต่อการจัดการความรู้

2.6

3.63

2.7

3.56

2.8

3.40

สิ่งที่มีผลต่อการจัดการความรู้ขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร

เรียนรู้ในองค์กรมากที่สุด ซึ่งวัฒนธรรม

(2556 : 93)

(r = .495)

.01 Ruppel and Harrington (2001) "Sharing Knowledge Through Intranet: A Study of Organizational Culture and Intranet Implementation"

Wen (2008) "The Effect of Knowledge Sharing Model"

(2553)

Wen (2008 : 1,508)

ผู้บริหาร

องค์กรนั่นเอง แม้ว่าผู้บริหารอาจจะไม่ได้เป็นผู้คิดริเริ่ม ก็จะต้องเป็นผู้ที่ตัดสินใจว่าจะมีการเรียนรู้

(Takeuchi&Nonaka, 2000)

3

) ที่พัฒนาขึ้นในกระบวนการเกลียวความรู้ (Knowledge spiral)
" (emergence) " (new paradigm)

(2543)

348)

Hutchise and Garstka (

Andrews & Kacmar, 2001 :

(2548)

(2550)

()

.01 (r = .53)

Hsiu (2007)

"Knowledge Sharing and Firm Innovation Capability: An Empirical Study"

50

172

นงค์กร กล่าวคือ ผู้บริหารควรมีบทบาทในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อกำหนดทิศทาง
(Facilitator)

การสร้างแรงจูงใจ

นวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ สังคมเครือข่ายออนไลน์ ทั้งนี้การสร้างแรงจูงใจจะต้องมีการยกย่องชื่นชม

(2556: 95)

($r = .511$)

.01

ชีวิตของผู้ป่วย อีกทั้งองค์กรมีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องค่าตอบแทน

Marquardt (1996 :

150-155)

เพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ที่หลากหลายให้รวมเป็นหนึ่งเดียว

กลยุทธ์การทำงาน

3.67

การสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กร

Levinson (1965 : 370)

Levinson
(agent)

การพัฒนาระบบบริหารในองค์กร

ทำงานให้เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้การพัฒนาระบบบริหารงานจะเกิดขึ้น

จัดการความรู้ในองค์กรที่เกิดมาจากกระบวนการการทำงานที่มีการส่งผ่านระหว่างพนักงานในทุก

(2543)

ได้กล่าวถึงความสำเร็จจากการจัดการการเรียนรู้คือการเกิดใหม่ขึ้นในองค์กร ที่ไม่จำเจ ซ้ำซาก เป็น
(Takeuchi&Nonaka, 2000)

การสร้างทีมงาน

ให้เกิดขึ้นใหม่โดยที่ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547 : 12) กล่าวว่า การสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้
 (2547 : 63)
 (2548 : 2)
 (2548) Wen
 (2008 : 1,508)

เป็นทีม รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความสามัคคีกลมเกลียว มีความสัมพันธ์ที่ดี

สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมองค์กร กลยุทธ์การทำงาน สามารถทำนายการจัดการ
 ความรู้ของพนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหงจำกัด (มหาชน) อย่างน้อย 1 ตัวแปร
 (stepwise multiple regression analysis)

ทั้ง 2 ตัวแปร

.05

77.40 ($R^2 = .774$)

ดังนั้นเมื่อสิ่งรอบตัวผู้ปฏิบัติงาน
 เอื้ออำนวยในการทำงานของพนักงานจึงทำให้พนักงานไม่รู้สึกรอคอยที่จะแบ่งปัน สร้างสรรค์
 :

ที่มีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อเกิดการพัฒนาระบบบริหารในองค์กร

การเข้าร่วมสัมมนา การประชุมข้ามสายงาน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มา

:

;

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

() :

1.1

:

;

:

1.2

มีโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีการทำงาน การให้ความรู้ ที่เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยน
 หน่วยงาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ การฝึกเพื่อแลกเปลี่ยนในระหว่างหน่วยงาน
 สะดวกในเรื่องสถานที่ โอกาส ช่วงเวลาในการจัดการเรียนรู้ในองค์กร พัฒนาระบบฐานข้อมูล การ

ด้วยความมุ่งมั่นอันเป็นพลังหลักที่ขับเคลื่อนให้นำความรู้ของแต่ละบุคคล

1.3

1.4

งานที่มีความรู้ ความสามารถ บุคคล ที่อยู่ในองค์กร และแสวงหาเครือข่ายนอกองค์กรเพื่อสร้าง

1.5

ความรู้ันมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นวิชาชีพ ;

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1

(research & development) โดยการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการ ;

2.2

Generation

2.3

ในเครือที่อยู่ในภูมิภาคที่ต่างกัน กลุ่มโรงพยาบาลคู่แข่ง หรือกลุ่มโรงพยาบาล

บรรณานุกรม

หนังสือ

ภาษาไทย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์. ยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตไทย.

ม.ป.ท. : ม.ป.พ., 2547.

คณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ, สำนักงาน. หลักสูตรการวิจัยเชิงปริมาณแบบสหวิทยาการตำรา เล่มที่ 3
การสร้างแบบวัดทางจิตพฤติกรรมศาสตร์ที่มีมาตรฐานสูง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
เดือนตุลา, 2553.

บดินทร์ วิจารณ์. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ, กรุงเทพฯ : จิรวัดน์ เอ็กซ์เพรส,
2547.

..... 2, : , 2548.

..... 2, : , 2548.

. KM " KM KM". : , 2549.

..... 2,

: , 2549.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

."

".

, 2552.

|"."

()".

, 2550.

."

:

()".

, 2548.

“ ” , 2532.

“ ” , 2553.

“ ” , 2544.

“ ()” , 2556.

“ ” , 2552.

ภาษาต่างประเทศ

- Andrews, M. C., & Kacmar, K. M. Discriminating among organizational Politics, justice, and support. *Journal of Organizational Behavior*, 2001. 22, 347-366.
- Ardichvili, A., Page, V., & Wentling, T. Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, 2003. 7 (1), 66-77.
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 2002. 31, 515-524.
- Eisenberger, R., & Huntington, R. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 1986. 71(3), 51-59.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., & Lynch, P. Reciprocation perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 2001. 86, 42-51.
- Hooff, B. V., & Ridder, J. A. Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 2004. 8(6), 117-130.

- Hsiu, F. L. Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *International Journal of Manpower*, 2007. 28(3), 315-332.
- Levinson, H. Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 1965. 9, 370-390.
- Martinsons, M. G. Strategic roads for assimilating knowledge-based technology : *Information Strategy. The Executive's Journal*, 1993. 9(4), 18-26.
- Marquardt, M., *Building Learning Organization*, New York: McGrawHill. ,1996.
- Muchinsky, P. M. *Psychology applied to work : An introduction to industrial and organizational psychology* (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks, 1993.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York : Oxford University Press, 1995.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 2002. 87(4), 698-714.
- Rupple, C. P., & Harrington, S. J. Sharing knowledge through intranet: A study of organizational culture and intranet implementation. *IEEE Transaction on Professional Communication*, 2001. 41(1), 37.
- Wen, B. L. The effect of knowledge sharing model. *Expert Systems with Application*, 2008. 34,1,508-1,521.
- Takeuchi H. & Nonaka I., *The knowledge-creating company*. : Harvard Business Review on Knowledge management. USA : Harvard Business School Press, 1995.

ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ : ทนตแพทย์เจิมพล ภูมิตระกูล
- วัน เดือน ปีเกิด : 9 ตุลาคม พ.ศ. 2504
- การศึกษา :
- : ประกาศนียบัตรชั้นสูง ผู้เชี่ยวชาญสาขาทันตกรรมประดิษฐ์
 - :
 - : (NIDA)
 - :
 - : Senior Executive Program, SASIN
 - : Advance Senior Executive Program Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University : U.S.A.
 - : Director Certification Program (DCP, 14)
 - : Advance Audit Committee Program (I.O.D.)
- ประวัติการทำงาน
- โดยย่อ : ()
- :
 - :
 - :
 - :
 - :
 - :
 - : (FTA)
- ตำแหน่งปัจจุบัน : ()

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน
ผู้วิจัย ทันตแพทย์เจิมพล ภูมิตระกูล หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๘
ตำแหน่ง กรรมการบริหารและผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร บริษัท โรงพยาบาลรามคำแหง
จำกัด (มหาชน)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการความรู้ในระดับองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างมากในการทำให้กลยุทธ์องค์กรเกิดความสำเร็จ ดังนั้นการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร หมายถึง การรวบรวมความรู้ทั้งในระดับตัวบุคคล ระดับกลุ่มงานมาพัฒนาให้เป็นระบบ นั่นคือการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงวิถีคิด พฤติกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรในระดับฐานราก

โรงพยาบาลรามคำแหงเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ 486 เตียง รองรับผู้ป่วยประมาณ 2,000 คน/วัน เป็นโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยโดยแพทย์เฉพาะสาขา และแพทย์เฉพาะโรค ซึ่งการจัดการความรู้ในองค์กรถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของโรงพยาบาล เป้าหมายในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรจะมุ่งสู่การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ ขณะนี้ได้มีการจัดการฝึกอบรม, การทำ On the job training, ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าว ยังไม่สามารถที่จะกระจายองค์ความรู้ให้ทั่วถึงในทุกระดับเท่าที่ควรดังจะเห็นจากการพบปัญหาความผิดพลาดของการทำงาน, การที่ผู้ป่วยมีข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่ายังมีช่องว่างในการจัดการความรู้ในองค์กร ได้ เช่น การสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการจัดการความรู้การกระจายความรู้ในระดับเดียวกัน ขณะนี้ถือว่ายังขาดรูปแบบและกระบวนการมาตรฐานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการองค์ความรู้

ดังนั้นการดำเนินการจัดการความรู้จึงต้องดำเนินการในหลายระนาบไปพร้อมๆ กัน ทั้งระดับระนาบ ที่ดิน มองเห็นชัดเจน เป็นรูปธรรม และ/หรือ ระนาบที่ลึก ยากต่อความเข้าใจจากการดูหรือสอนงาน องค์กรหรือการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ คือ การบรรลุเป้าหมายของงาน, การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน, การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาองค์กร ไปเป็นองค์กรการเรียนรู้และบรรลุเป้าหมายของการทำงานเป็นทีมที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน การจัดการ

ความรู้ในองค์กร เป็นการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล และเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เกิดความรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ป่วยและญาติ จะนำมาซึ่งศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของ โรงพยาบาลรามคำแหง และโรงพยาบาลในเครือ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยกลยุทธ์การจัดการความรู้ ปัจจัยที่มีอิทธิพล กับการจัดการความรู้พนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากพนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับบังคับบัญชาของเครือโรงพยาบาลรามคำแหง 3 แห่ง ซึ่งมีบุคลากร 3,468 คน ได้แก่ โรงพยาบาลรามคำแหง 1,526 คน โรงพยาบาลสินแพทย์ 1,302 คน และโรงพยาบาลวิภาวดี 640 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชาของโรงพยาบาลเครือรามคำแหง (มหาชน) จำกัด 3 แห่ง จำนวน 290 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 สภาพแวดล้อมขององค์กร
- 1.2 ปัจจัยกลยุทธ์การทำงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการความรู้ในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กรพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ ของพนักงานเครือข่ายโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานเครือข่ายโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) เป็นเพศหญิง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 87.30 ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ 274 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 227 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 และมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00

การจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมขององค์กร และกลยุทธ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างพนักงานพนักงานเครือข่ายโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ อยู่ในระดับสูงที่คะแนนเฉลี่ย 3.75 สิ่งแวดล้อมขององค์กรอยู่ในระดับสูงที่คะแนนเฉลี่ย 3.65 กลยุทธ์การทำงาน อยู่ในระดับสูงที่คะแนนเฉลี่ย 3.67

การวิจัยการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อสิ้นสุดการรวบรวมแบบสอบถามและการคำนวณ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเครือข่ายโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานโรงพยาบาลรามคำแหง ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน และมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีกับประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี

พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความเข้าใจ และทักษะในการจัดการความรู้
ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

/

พนักงานมีวุฒิภาวะมากขึ้นตามวัย และประสบการณ์ซึ่งวุฒิภาวะนี้เองถือเป็นปัจจัย

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กร และกลยุทธ์การทำงาน มีความสัมพันธ์
เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของพนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำกัด (มหาชน)

($r = .844$)

.01

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2

สภาพแวดล้อมขององค์กร

3.65

ความสำคัญได้ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.81

ว่าสภาพแวดล้อมองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

วัฒนธรรมองค์กร

Care and Share

ผู้บริหาร

ที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อน

(Facilitator)

ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการความรู้ในองค์กรประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

กลยุทธ์การทำงาน

3.67

การสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กร

การสร้างทีมงาน

สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมองค์กร กลยุทธ์การทำงาน สามารถทำนายการจัดการ
ความรู้ของพนักงานเครือโรงพยาบาลรามคำแหงจำกัด (มหาชน) อย่างน้อย 1 ตัวแปร
(stepwise multiple regression analysis)

77.40 ($R^2 = .774$) : .05 : 2

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1

1.2

1.3

1.4

1.5

1.6

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 (research & development) โดยการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการ
:

2.2

Generation

2.3

ในเครื่องที่อยู่ในภูมิภาคที่ต่างกัน กลุ่มโรงพยาบาลคู่แข่ง หรือกลุ่มโรงพยาบาล