

การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในโรงพยาบาลเอกชนแห่ง
หนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

KNOWLEDGE MANAGEMENT AFFECT TO WORK EFFICIENCY OF PERSONNEL A
PRIVATE HOSPITAL IN SAMUTSAKHON

ภัทราภรณ์ ศรีกำพล

Pattarapron Srikampon

รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์

Associate Professor Dr. Tongfu Siriwong

นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Student, MBA for excellent Program, Faculty of Business, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการภายในองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในโรงพยาบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร และการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 172 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบทดสอบ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนใหญ่เป็นอาชีพพยาบาล จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการจัดการความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในโรงพยาบาล ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้

รองลงมา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการประยุกต์ความรู้ ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่ไม่แตกต่างกันทางนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสมมติฐานการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประยุกต์ความรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ , ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the internal management of the organization. Work efficiency of hospital personnel classified by personal factors of a private hospital in Samut Sakhon Province And knowledge management affects the efficiency of personnel's work. in a private hospital in Samut Sakhon Province The sample group in this research was 172 personnel in a private hospital in Samut Sakhon province. The questionnaire was used to collect data from the test. and the statistics used in the data analysis were mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA. and Pearson's correlation coefficient analysis. The results found that

1. Most of the samples were female, numbering 138 people, representing 80.2%, most were aged 31-40 years, 82 people, representing 47.7%, were in single status, 89 people, representing 51.7%. Undergraduate education of 87 people, representing 50.6%, most of them were nurses, 75 people, representing 43.6%, most had average monthly income of 25,001 - 35,000 baht, 55 people, representing 32 percent, respectively.

2. Opinions on knowledge management found that personnel of a private hospital in Samut Sakhon province There has been a knowledge management about hospital operations. The overall analysis results were at a high level. When considering each side, the descending averages can be sorted as follows: The opinion level was at the very agree level, ie, knowledge creation. followed by a high level of opinion in 3 aspects, namely knowledge storage knowledge exchange in the application of knowledge, respectively.

3. Opinions on the efficiency of personnel's work found that personnel of a private hospital in Samut Sakhon Province to be effective in operating in the hospital Overall, it is at a high level. When considering each side, the descending averages can be sorted as follows: The opinion level was at the very agree level, i.e. the cost aspect. followed by a high level of opinion in 3 aspects, namely time, workload in terms of quality of work, respectively

4. The results of the hypothesis analysis It was found that personal factors in terms of gender, occupation, and average monthly income were different. Performance of personnel in a private hospital In Samut Sakhon province, there was no statistically significant difference at 0.05 and the knowledge management hypothesis affected the efficiency of personnel in a private hospital. in Samut Sakhon Province knowledge application Affects the efficiency of personnel in a private hospital in Samut Sakhon Province statistically significant at the 0.05 level

Keywords: knowledge management, personnel efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญต่อการบริหาร จัดการความรู้ภายในโรงพยาบาลกันมากขึ้น การให้ความสำคัญต่อองค์ความรู้ และสถานการณ์ปัจจุบันที่กำลังเกิดโรคอุบัติใหม่ “Covid-19” มีความจำเป็นมาก เพราะโลกขององค์กรยุคใหม่ต้องเผชิญกับโรคอุบัติใหม่ “Covid-19” การแข่งขันที่รุนแรงและความต้องการใหม่ๆของผู้รับบริการ การมองว่าความรู้เป็นสินทรัพย์ ก็เพราะว่าในองค์กรต่างๆมีแหล่งความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น แต่เกิดจากประสบการณ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในสถานการณ์จริงมานานนับหลายสิบปี ทั้งประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จและประสบการณ์ที่เกิดจากปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่สามารถก้าวข้ามผ่านมาได้ ดังนั้น องค์กรคงต้องคิดว่าจะทำอย่างไรที่จะนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ซึ่ง คำว่า “การจัดการความรู้

(Knowledge Management-KM)” การจัดการความรู้ในระดับองค์กรในโรงพยาบาล มีส่วนสำคัญอย่างมากในการทำให้กลยุทธ์ของโรงพยาบาลเกิดความสำเร็จ ดังนั้นการดำเนินการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล หมายถึง การรวบรวมความรู้ทั้งในระดับตัวบุคคล ระดับกลุ่มงานมาพัฒนาให้เป็นระบบ นั่นคือการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงวิธีคิด พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาครเป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ที่ดูแลผู้ป่วยโดยแพทย์เฉพาะสาขา และแพทย์เฉพาะโรค ซึ่งการจัดการความรู้ในองค์กรถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของโรงพยาบาล เป้าหมายในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรจะมุ่งสู่การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ ขณะนี้ได้มีการจัดการฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าว ยังไม่สามารถที่จะกระจายองค์ความรู้ให้ทั่วถึงในทุกระดับเท่าที่ควร ดังจะเห็นจากการพบปัญหาความผิดพลาดของการทำงาน การที่ผู้ป่วยมีข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่ายังมีช่องว่างในการจัดการความรู้ในองค์กรได้ เช่น การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้การกระจายความรู้ในระดับเดียวกัน ขณะนี้ถือว่ายังขาดรูปแบบและกระบวนการมาตรฐานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการองค์ความรู้

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ. ศ. 2532 เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีเครื่องมือทางการแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขาและมีการขยายธุรกิจโดยมีโรงพยาบาลเอกชนในเครือหลายแห่ง โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคลากรมีองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดกันมาในระยะเวลาหลายปี ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร มีความรู้และสามารถปฏิบัติจริงในงานของตนเอง

ปัญหาที่พบนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นจริงในองค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้อย่างแข็งแกร่งและพร้อมที่จะแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจต่อไป จากความจำเป็นของการจัดการความรู้ดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร โดยศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการจัดการความรู้ และปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเป็นองค์ความรู้ที่จะกระจายต่อไปในโรงพยาบาลเอกชนอื่น ๆ เพื่อสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศในเรื่องการเป็นศูนย์กลางสุขภาพในเอเชีย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่แตกต่างกัน

การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร โดย 300 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาด้วยการใช้สมการในการคำนวณ จากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Taro Yamane,1970)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ตำแหน่ง
- 6) รายได้

2. การจัดการความรู้ (ดัดแปลงจาก Donate & Pablo 2015)

- 1)การสร้างความรู้
- 2)การจัดเก็บความรู้
- 3)การแลกเปลี่ยนความรู้
- 4) การประยุกต์ความรู้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

1.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดของ (Peterson & Plowman, 1989)

ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

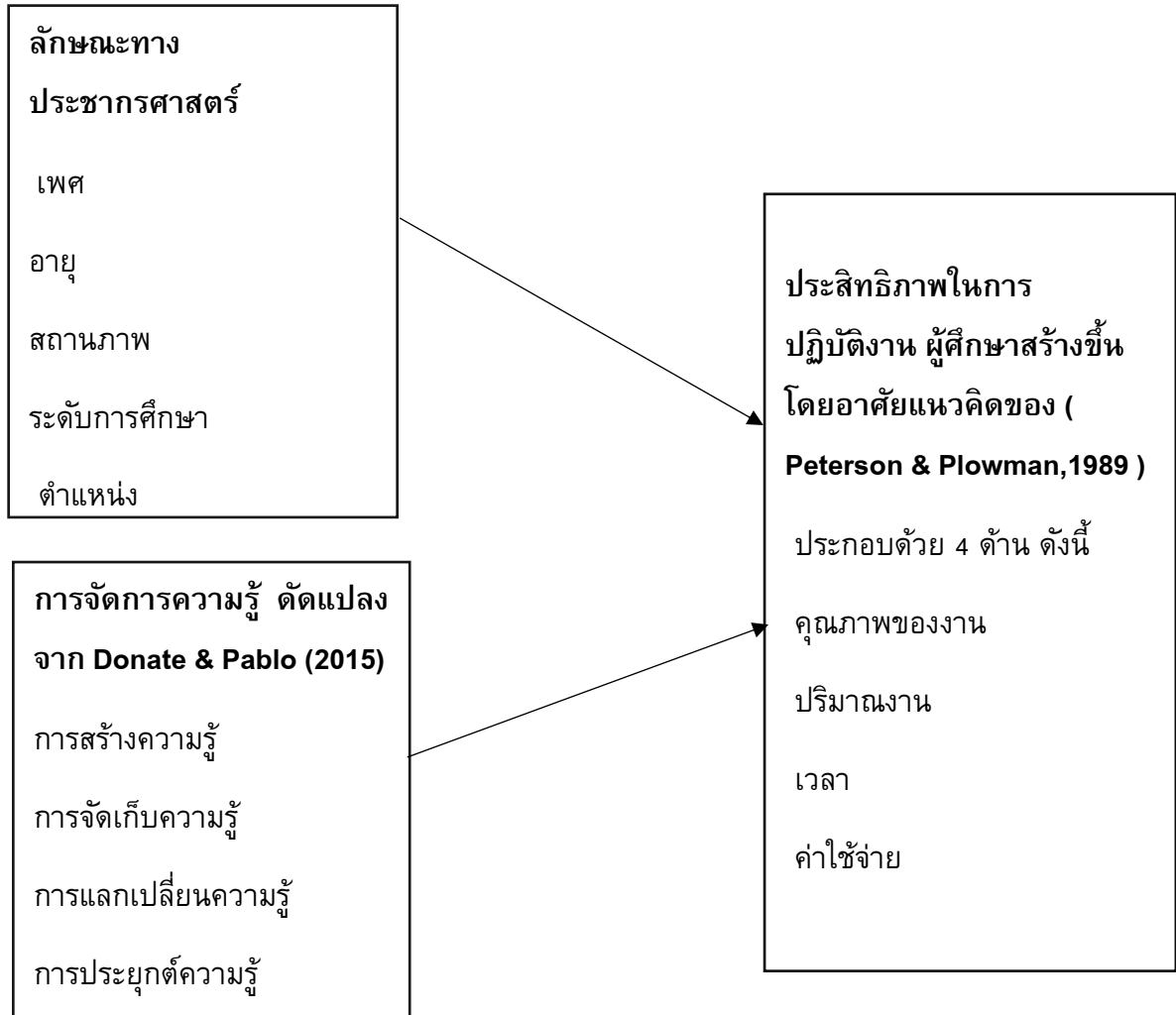
1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลา
4. ค่าใช้จ่าย

กรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ตัวแปรที่ศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบการดำเนินการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีจุดด้อยอะไร เพื่อนำมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการวิจัยมีผลต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

ผลวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นแนวทางการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

แนวคิด/ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร โดยอาศัยดัดแปลงจาก Donate & Pablo (2015) ที่ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ขององค์กร ต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความรู้

Constructionism เป็นทฤษฎีทางการศึกษาที่พัฒนาขึ้นโดย Professor Seymour Papert แห่ง M.I.T.(Massachusetts Institute of Technology) ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม (Constructionism) หรือทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บความรู้

การจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ (Lee and Kim, 2001) ได้แก่ การได้มาซึ่งความรู้ การนำความรู้มาแบ่งปันเผยแพร่ รวมถึงการใช้ความรู้นั้นให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลและการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กร และนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการเทคโนโลยี และระบบใหม่หรือนวัตกรรมขององค์กร (KPMG, 1999)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้

ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549) ได้กล่าวถึง ความหมายของการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) หรือ KS ว่าเป็นส่วนที่สำคัญ เพราะเรื่องของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) นั้นถือได้ว่าเป็น “หัวใจ” ของการท ำ KM เป็นกระบวนการที่หลายท่านบอกว่าทำได้ไม่ถ่ย่ายนัก เพราะการที่คนเราจะแบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ในตัวออกมาให้กับผู้อื่น จะต้องอาศัยความผูกพัน เริ่มจากบรรยากาศที่เป็นมิตร มีความไว้วางใจกัน (Trust) ห่วงใยกัน (Care) การแบ่งปันที่มีสี่สันจึงเกิดขึ้นได้

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประยุกต์ความรู้

ทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์นไดค์ (Thorndike's connectionism) ธอร์นไดค์ (Thorndike) เป็นผู้ค้นพบกฎการเรียนรู้จากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองโดยการกระทำอย่างมีเป้าหมาย จากผลงานการทดลองจับแมวใส่กรง ที่มีสลักประตูปิดไว้ให้แมวหาทางออกจากกรงเพื่อกินอาหาร โดยแมวจะต้องหาทางถอดสลักประตูให้ได้จึงจะได้กินอาหาร ซึ่งจากการทดลองพบว่าในระยะแรกแมวใช้วิธีลองถูกลองผิด (trial and error) และค้นพบวิธีถอดสลักประตู โดยบังเอิญ ทำให้ประตูเปิดและออกมากินอาหารได้ การทดลองในครั้งต่อๆ มา แมวใช้เวลาน้อยลงในการหาทางออกมากินอาหารได้ การทดลองนี้ทำให้สามารถตั้งกฎการเรียนรู้ที่สำคัญดังนี้ (Gredler, 1997, p. 24)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิดของ (Peterson & Plowman, 1989)

ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality)
2. ปริมาณงาน (Quantity)
3. เวลาในการปฏิบัติงาน (Time)
4. ค่าใช้จ่าย (Cost)

โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังต่อไปนี้

1. มิติด้านคุณภาพของงาน หมายถึง คุณสมบัติของงาน/บริการ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้
2. มิติด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร
3. มิติด้านเวลา หมายถึง รวดเร็ว มีความเหมาะสมกับงาน และผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
4. มิติด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ทรัพยากรต่ำ กว่าที่กำหนด โดยยังได้ผลตามที่ต้องการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่เกี่ยวกับแนวพัฒนาคุณภาพ การจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามในส่วนนี้ถามถึงข้อมูลทั่วไปของบุคลากร จำนวน 6 คำถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของบุคลากรที่ทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2: ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้

แบบสอบถามในส่วนนี้ถามถึงข้อมูลการจัดการความรู้ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ดัดแปลงจาก Donate & Pablo (2015) มีจำนวน 4 คำถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของบุคลากรที่ทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การประยุกต์ความรู้

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3: ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการศึกษาองค์กร โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman, 1989) มีจำนวน 4 คำถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของบุคลากรที่ทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

4. แบบสอบถามส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามนี้มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการศึกษาองค์กร เพื่อการพัฒนาการจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถานภาพของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ใช้หลักสถิติค่าความถี่และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการใช้มาตรวัดการประมาณค่า (นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี , 2548) ดังนี้

ระดับความสำคัญความเห็น	คะแนน
ความสำคัญมากที่สุด	5
ความสำคัญมาก	4
ความสำคัญปานกลาง	3
ความสำคัญน้อย	2
ความสำคัญน้อยที่สุด	1

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่เรียบร้อยแล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งจะมีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ ใช้สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (มัลลิกา บุณนาค , 2548) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของแต่ละระดับชั้น} &= \frac{\text{ที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{ข้อมูลจำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนน

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนใหญ่เป็นอาชีพพยาบาล จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีการจัดการความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในโรงพยาบาล ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ รองลงมา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการประยุกต์ความรู้ ตามลำดับ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ได้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ
4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาครที่ไม่แตกต่างกันทางนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสมมติฐานการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการประยุกต์ความรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมีประเด็นอภิปรายได้ดังนี้

1. บุคลากรมีปัจจัยการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) คือ วิธีการที่รวบรวมพัฒนา และการแบ่งปันองค์ ความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งผลที่ได้จากวิธีการนี้จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายจากการใช้องค์ความรู้ที่ได้มา การจัดการองค์ความรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่าง

ยิ่ง ต่อการพัฒนาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (มนต์ชัย เทียนทอง, 2551) มี ผลการวิจัยด้านการจัดการความรู้ ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการประยุกต์ความรู้ ทั้ง 4 ด้านนี้ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมากทุกด้าน นั้นหมายความว่าบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งทาง ทฤษฎีและทางปฏิบัติได้เป็นอย่างดี แต่ยังไม่ถึงขั้นดีมาก ซึ่งโรงพยาบาลต้องมีการพัฒนาปรับปรุงและส่งเสริมเกี่ยวกับการ จัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นเรื่อยๆ และตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง เพื่อ ประสิทธิภาพงานที่ออกมาดีที่สุดในตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และพัฒนาให้แต่ละด้านอยู่ในระดับที่มากที่สุด ในอนาคต วันข้างหน้า

2. จากงานวิจัยการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขต จังหวัดสมุทรสาคร บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการประยุกต์ความรู้ อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับ H_0 : การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขต จังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน พบว่า ด้านการประยุกต์ความรู้ โดยเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มด้านการสร้างความรู้ ด้านการ จัดเก็บความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยสมการพยากรณ์ $\hat{Y} = 0.617 + 0.437$ (การประยุกต์ความรู้) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ แปลว่า เพิ่มขึ้น 0.437 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ($P < 0.05$) แสดงว่า การ จัดการความรู้ด้านการประยุกต์ความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ใน เขตจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1.ผู้บริหารของโรงพยาบาลเห็นความสำคัญ และนำมากำหนดเป็นนโยบายของโรงพยาบาลที่ชัดเจนรวมถึงการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง
- 2.จัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ แก่ผู้บุคลากรเพื่อให้เห็นความสำคัญและ นำไปปฏิบัติใน หน่วยงาน
- 3.ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
- 4.โรงพยาบาลควรสร้างทีมพี่เลี้ยงลงไปให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำด้านการจัดการความรู้
- 5.สร้างความเข้าใจสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เรื่องการจัดการความรู้อย่างจริงจัง และการสร้างระบบสารสนเทศ IT ที่เอื้อต่อ การจัดการความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
6. หาช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปิดกว้างเข้าถึงได้ง่าย
- 7.สนับสนุนงบประมาณในการกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้

โรงพยาบาลควรมีการดำเนินการวิจัยในเรื่องนี้เป็นระยะๆเพื่อทำการประเมินและติดตามว่าแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล ว่าบุคลากรมีการรับรู้เพิ่มมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร รวมถึงการเห็นความสำคัญและนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เสริมนวัตกรรมต่างๆ ที่เข้ากับยุคสมัยในปัจจุบันให้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด เสริมแรงสร้างกำลังใจและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยเพิ่มโบนัสและให้รางวัลพิเศษแก่บุคลากรที่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้การคิดค้นประยุกต์ใช้นวัตกรรมต่างๆ เข้ามาปฏิบัติงานที่ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ท้ายที่สุดนี้ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์หรือเป็นแนวทางต่อผู้ที่สนใจและผู้ที่ต้องการศึกษาในเรื่องการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรสาคร และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

อ้างอิง

- ชัชวาลย์วงษ์ประเสริฐ. (2558). **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเซอร์เนต.
- ณาทยา สีหนาม. (2551). **ประสิทธิผลในการจัดการความรู้** กรณีศึกษา การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลกมลไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญดี บุญญากิจ,นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย,ดิสงพงค์ พรชนกนาค และปรียวรรณ กรรณล้วน. (25)8).
- การจัดการความรู้**.จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: จิรวัดน์ เอ็กเพรส.
- บุญส่ง หาญพานิช. (2556). **การพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในอุดมศึกษาไทย**. ปรินญาณิพนธ์ ครุศาสตร์ดุชนิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ
- โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, พยาบาลศาสตร์ (**การบริหารการพยาบาล**), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยงยุทธ พงษ์สุภาพ. (2557). **การจัดการเรียนเพื่อเสริมสมรรถนะการบริหารจัดการระบบสุขภาพอำเภอ.สมุทรสาคร**: APPA Printing Group CO., LTD.
- เย็น ภู่วรรณ.(13-14 พฤศจิกายน 2546). **การจัดการความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กร** (Knowledge Management: KM). ใน การสัมมนาวิชาการ “การจัดการความรู้: ยุทธศาสตร์และเครื่องมือ” (KnowledgeManagement : Strategies and Tools). ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ : กรุงเทพฯ.
- เยาวลักษณ์ สงวนพานิช. (2552). **ศึกษาเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาด้านบริการพยาบาลในโรงพยาบาลนครปฐม**. วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต สาขาการจัดการพยาบาล,มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน).(2556). **สรุปสถานการณ์รับรองคุณภาพสถานพยาบาล** เดือน มกราคม 2556. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2556, จาก

http://www.ha.or.th/ha2010/th/hospital/StatusHospital_January%20130131.pdf

เสนาะ กลิ่นงาม. (2551). **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้** ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ปีเตอร์ เอฟ ดรัคเกอร์. (2554). **การจัดการความรู้**. แปลโดย ญัฐยา สันตระการผล. กรุงเทพฯ: บริษัท ส. เอเซียเพลส (1998) จำกัด.

ประสาธ จังหวะสุรินทร์. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2565 จาก <http://www.ra2.mahidol.ac.th> .
จันทนา สุขชนารักษ์. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้**ทางการพยาบาลตามการรับรู้