

บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้
ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
Organizational Climate and Organizational Support Affecting the Knowledge
Management Process among Health Personnel
in Bangkok Khon Kaen Hospital

ยุวรีย์ รุ่งฤทัยวัฒน์ (Yuwaree Rungruthaivat)* ประจักษ์ บัวพันธ์ (Prachak Bouphan)^{1**}

นครินทร์ ประสิทธิ์ (Nakarin Prasit)**

(Received: March 23, 2024; Revised: June 10, 2024; Accepted: June 12, 2024)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น จำนวน 514 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมระดับบรรยากาศองค์การ ระดับการสนับสนุนจากองค์กร และระดับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.=0.47), 4.29 (S.D.=0.52) และ 4.29 (S.D.=0.50) ตามลำดับ ภาพรวมบรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.827$, $p\text{-value}<0.001$) และ ($r=0.818$, $p\text{-value}<0.001$) ตามลำดับ และพบว่าตัวแปรทั้ง 4 ประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์กรด้านการบริหารจัดการ บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กรด้านวัสดุอุปกรณ์ และบรรยากาศองค์การมิติการให้รางวัล สามารถร่วมกันในการพยากรณ์และมีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ได้ร้อยละ 80.5 ($R^2 = 0.805$, $p\text{-value}<0.001$)

ABSTRACT

This descriptive cross-sectional research aimed to study organizational climate and organizational support affecting the knowledge management process among health personnel in Bangkok Khon Kaen hospital, Thailand. A set of 159 health personnel was randomly selected by stratified random sampling technique from 514 of populations. The quantitative data was collected by using the questionnaires and In-depth interview guidelines were using for the qualitative data. The data analysis was performed by using descriptive and inferential statistics. The results showed that the overall level of Organizational Climate, organizational support and knowledge management process among health personnel in Bangkok Khon Kaen hospital were at a high level with average of 4.31 (S.D.=0.47), 4.29 (S.D.=0.52) and 4.29 (S.D.=0.50), respectively. Four variables composed of organizational support in management, organizational climate in performance standards, organizational support in materials and organizational climate in reward, affected and could jointly predict the knowledge management process among health personnel in Bangkok Khon Kaen hospital at 80.5% ($R^2 = 0.805$, $p\text{-value}<0.001$)

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์การ การสนับสนุนจากองค์กร กระบวนการจัดการความรู้

Keywords: Organizational climate, Organizational support, Knowledge management process

¹Corresponding author: bprach@kku.ac.th

*นักศึกษา หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Student, Master of Public Health Program in Public Health Administration, Faculty of Public Health, Khon Kaen University

**รองศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Assoc. prof, Lecturer, Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Khon Kaen University

บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลายมิติอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีซึ่งทำให้เกิดโลกยุคไร้พรมแดน ปัจจุบันเรามีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยทำให้มนุษย์มีการติดต่อสื่อสาร เรียนรู้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และในทุกๆวันมีความรู้พัฒนาขึ้นใหม่อย่างมากมาย ฉะนั้นแล้วในกระบวนการดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องปรับตัวมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเพื่อให้เท่าทันตามกระแสแห่งยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ด้วยการเตรียมความพร้อมในด้านของความรู้ของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรจะกลายเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามีความสำคัญเกิดข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขันองค์กรจะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาการเรียนรู้ที่ตัวบุคคล ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ พัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบนำพาคณะกรก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) [1] ซึ่งมีความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 เรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูล และสามารถประมวลผลความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์รวมถึงการให้การสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนแนวคิดมุมมองของบุคลากรในองค์กรให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพประสิทธิภาพและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ [2] ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กร เนื่องจากความรู้ถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร โดยสามารถนำความรู้มาพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ๆได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรและบุคลากรมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทำให้เกิดองค์การที่เข้มแข็งพร้อมเผชิญกับทุกสภาวะการเปลี่ยนแปลง กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร 7 ขั้นตอน ประกอบด้วยดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ [3] จากผลการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ภาพรวมของการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, (S.D.= 0.42) [4] และภาพรวมการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 7 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, (S.D.=0.41) [5] และพบว่า ภาพรวมการจัดการความรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50, (S.D.=0.54) [6]

กระบวนการจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่เพียงแต่ตัวบุคลากรมีความรู้เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องอาศัยบรรยากาศองค์การที่ดีในการช่วยส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งบรรยากาศองค์การประกอบด้วย 9 มิติ ได้แก่ 1) มิติโครงสร้างขององค์กร 2) มิติความรับผิดชอบ 3) มิติความอบอุ่น 4) มิติการสนับสนุน 5) มิติการให้รางวัล 6) มิติความขัดแย้ง 7) มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 8) มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) มิติความเสี่ยง [7] นอกเหนือจากบรรยากาศองค์การแล้ว การสนับสนุนจากองค์กร เป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญในกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จเนื่องจากมีส่วนช่วยสนับสนุนและผลักดันให้การปฏิบัติงานในแต่ละด้านของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดความราบรื่นในการดำเนินการ สำเร็จตามเป้าหมายภายในระยะเวลาอันสั้น เกิดการบริหารจัดการส่วนต่างๆได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กรประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ 4) ด้านการบริหารจัดการ [8]

โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นเป็นโรงพยาบาลเอกชนในกลุ่มบริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการจำกัด (มหาชน) โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ทั้งหมด 514 คน [9] มีการผู้ดำเนินงานหลักในการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นโดยฝ่ายศูนย์คุณภาพและฝ่ายทรัพยากรบุคคล จากการดำเนินงานที่ผ่านมากระบวนการจัดการความรู้ยังมีข้อจำกัด บางขั้นตอนยังขาดความต่อเนื่องอันเนื่องจากขาดอัตรากำลังในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ รวมทั้งบุคลากรมีการลาออกและรับใหม่เข้ามาทดแทนค่อนข้างบ่อย จึงเป็นไปได้ว่าองค์ความรู้เหล่านั้นได้สูญหายไปพร้อมกับบุคลากรที่ลาออก และบุคลากรใหม่ยังขาดความพร้อมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากร จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษา บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลสนับสนุน ส่งเสริมปรับปรุง และกำหนดแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น เพื่อในการมาพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษา

1. ระดับบรรยากาศองค์การ ระดับการสนับสนุนจากองค์การและระดับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
2. บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Descriptive Cross-sectional Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น จำนวน 514 คน [9] กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่ได้จากการคำนวณขนาดตัวอย่างใช้สูตรสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของ Cohen [10] คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad N = \frac{\lambda(1 - R^2_{Y.A,B})}{R^2_{Y.A,B} - R^2_{Y.A}} + w \quad \dots\dots\dots (1)$$

$$\text{เมื่อ} \quad \lambda = \lambda_L \frac{1/V_L - 1/V}{1/V_L - 1/V_U} (\lambda_L - \lambda_U) \quad \dots\dots\dots (2)$$

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้นำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรจากการศึกษาบรรยากาศองค์การและปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา [6] ซึ่งมีลักษณะงานที่มีบริบทใกล้เคียงกัน รวมถึงหน่วยในการวิเคราะห์คล้ายคลึงกับงานวิจัยในครั้งนี้ ผลจากการคำนวณ ได้ขนาดตัวแบบอย่างจำนวน 159 ตัวอย่าง กรณีตอบแบบสอบถามพบว่า การส่งแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง 159 คนโดยไม่เผื่ออัตรา

การสูญเสียหรือไม่ตอบกลับนั้นอาจทำให้ได้แบบสอบถามกลับมาไม่เพียงพอเนื่องจากอาสาสมัครมีอิสระที่จะตอบหรือไม่ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาก็ได้ เพื่อเป็นการป้องกันการสูญหายของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงใช้สัดส่วนการตรวจสอบหรือไม่ตอบกลับร้อยละ 20 [11] และได้นำมาคำนวณในสูตรปรับขนาดตัวอย่างทดแทนการตรวจสอบในงานวิจัยเชิงพรรณนา [12] สูตร $n_{adj} = n / (1-R)$ ได้ขนาดตัวอย่างในการส่งแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 199 ตัวอย่าง จากการคำนวณการสุ่มในการศึกษาครั้งนี้ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) [13] โดยการแบ่งประชากรเป็นชั้นภูมิตามสายงานวิชาชีพที่ปฏิบัติงานซึ่งประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะคล้ายคลึงกันมากที่สุด จากนั้นคำนวณหาสัดส่วนในกลุ่มประชากร และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำชื่อของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครขอนแก่นทั้งหมดจัดฉลากแบบไม่ใส่ชื่อคืน จนได้ขนาดตัวอย่างครบ 199 ตัวอย่าง

กลุ่มบุคคลที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยเลือกวิธีเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากบุคคลที่สามารถให้คำตอบเชิงลึกได้ เพื่อสนับสนุนการอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ โดยพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่สามารถให้ข้อมูล เรื่องกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครขอนแก่น ได้ดีที่สุด (Key Informants) รวมทั้งสิ้น 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 บรรยายกาศองค์การ จำนวน 45 ข้อ ส่วนที่ 3 การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 20 ข้อ ส่วนที่ 4 กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครขอนแก่น จำนวน 35 ข้อ โดยส่วนที่ 2-4 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน [14]

ชุดที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview guidelines) โดยการนำข้อมูลจากงานวิจัยเชิงปริมาณที่พบปัญหา คือข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมาใช้สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำมาสนับสนุนอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีคำถาม 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับบรรยายกาศองค์การ ส่วนที่ 2 เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การ ส่วนที่ 3 เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครขอนแก่น ส่วนที่ 4 เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครขอนแก่น

การตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือทั้ง 2 ชุด ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงของเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความตรง (Validity) โดยให้ความเห็นชอบในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) จากนั้นจึงนำแต่ละข้อคำถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) พบว่าทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 รวมถึงการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลราชพฤกษ์ขอนแก่น จำนวน 30 คน เนื่องจากมีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันและมีลักษณะพื้นที่ใกล้เคียงกันกับการวิจัยครั้งนี้ ได้ค่า Cronbach's alpha

coefficient ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98 ด้านบรรยากาศองค์กร เท่ากับ 0.97 ด้านการสนับสนุนจากองค์กร เท่ากับ 0.97 ด้านกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาล เท่ากับ 0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และสถิติอนุमान ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนการอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ

การแปลผล

การแปลผลคะแนนระดับบรรยากาศองค์กร ระดับการสนับสนุนจากองค์กร และระดับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร โดยนำมาจัดเป็นระดับ 5 ระดับ ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย [15] ดังนี้ ระดับมากที่สุด (4.50-5.00 คะแนน) ระดับมาก (3.50-4.49 คะแนน) ระดับปานกลาง (2.50-3.49 คะแนน) ระดับน้อย (1.50-2.49 คะแนน) และระดับน้อยที่สุด (1.00-1.49 คะแนน) สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง $+1$ ใช้เกณฑ์ของ Elifson, Runyon & Haber (1990) [16] แบ่งระดับได้ดังนี้ $r = 0$ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ $r = \pm 0.01$ ถึง ± 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ $r = \pm 0.31$ ถึง ± 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง $r = \pm 0.71$ ถึง ± 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง และ $r = \pm 1$ มีความสัมพันธ์โดยสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้หลังจากได้รับการรับรองจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2567 เลขที่ HE662234 โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567 ถึงวันที่ 1 มีนาคม 2567

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 โดยมีอายุเฉลี่ย 30.72 ปี (S.D. = 6.17) อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 45 ปี มีสถานภาพโสด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 คนสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 คน มีตำแหน่งวิชาชีพพยาบาลมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 36,454.09 บาท (S.D. = 52,693.94 บาท) มีค่ามัธยฐาน = 36,454.09 บาท รายได้ต่ำสุด 12,000 บาท รายได้สูงสุด 400,000 บาท มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครค่าเฉลี่ย 4.4 ปี (S.D. = 2.93) มีค่ามัธยฐาน 4 ปี จำนวนปีปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปี จำนวนปีปฏิบัติงานสูงสุด 9 ปี และส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ในระยะเวลา 1 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 เฉลี่ย 2.48 ครั้ง (S.D. = 1.62) มีค่ามัธยฐาน 2 ครั้ง ได้รับการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการจัดการจัดการความรู้ต่ำสุด 1 ครั้ง ได้รับการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการจัดการจัดการความรู้สูงสุด 10 ครั้ง

2. ระดับบรรยากาศองค์การในกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ผลการวิจัยระดับบรรยากาศองค์การ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.= 0.47) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บรรยากาศองค์การด้านมิติความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 (S.D. = 0.58) รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การด้านมิติโครงสร้างองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 (S.D.= 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บรรยากาศองค์การด้าน มิติความขัดแย้ง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 (S.D.= 0.59) รองลงมา คือ บรรยากาศองค์การด้านมิติความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D.= 0.54) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

3. ระดับการสนับสนุนจากองค์การในกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ผลการวิจัยระดับการสนับสนุนจากองค์การ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D.=0.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการบริหารจัดการ การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D.= 0.59) รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 (S.D.= 0.59) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D.= 0.57) รองลงมา คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.26 (S.D.= 0.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

4. ระดับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ผลการวิจัยระดับกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D.=0.50) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 (S.D.=0.50) รองลงมาคือ กระบวนการจัดการความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 (S.D.=0.57) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กระบวนการจัดการความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D.=0.59) รองลงมา คือ กระบวนการจัดการความรู้ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D.=0.58) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3

5. บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์การที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.827$, $p\text{-value} < 0.001$) ส่วนการสนับสนุนจากองค์การ พบว่า ภาพรวมการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.818$, $p\text{-value} < 0.001$) รายละเอียดดังตารางที่ 4

6. บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่ถูกเลือกเข้าสมการ คือตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่ไม่ได้ถูกเลือกเข้าสมการคือ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 โดยตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าในสมการเรียงลำดับ ดังนี้ การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการ ($R^2 = 0.655$, $p\text{-value} = 0.015$) บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($R^2 = 0.096$, $p\text{-value} < 0.001$) สนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ ($R^2 = 0.030$, $p\text{-value} < 0.001$) บรรยากาศองค์การมิติการให้รางวัล ($R^2 = 0.024$,

p-value < 0.001) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร สามารถร่วมกันในการพยากรณ์และมีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 80.5 ($R^2=0.805$, p-value<0.001) รายละเอียดดังตารางที่ 5

จากผลการศึกษานี้สามารถนำมากำหนดเป็นสมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรงซึ่งเป็นสมการที่ใช้พยากรณ์กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้ $Y = 0.556 + (0.149) (\text{การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการ}) + (0.289) (\text{บรรยากาศองค์การ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน}) + (0.252) (\text{สนับสนุนจากองค์การ ด้านวัสดุอุปกรณ์}) + (0.179) (\text{บรรยากาศองค์การ มิติการให้รางวัล})$ ซึ่งสามารถอธิบายว่าเมื่อคะแนนของตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการ บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน สนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ และบรรยากาศองค์การ มิติการให้รางวัล เพิ่มขึ้น ด้านละ 1 หน่วย จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร (Y) เพิ่มขึ้น 0.149, 0.289, 0.252 และ 0.179 ตามลำดับ โดยมีค่าคงที่สมการทำนาย เท่ากับ 0.556 ทั้งนี้ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถร่วมกันในการพยากรณ์และมีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 80.5 ($R^2=0.805$, p-value<0.001)

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร คือ การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการ บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ และบรรยากาศองค์การมิติการให้รางวัล จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันในการพยากรณ์และมีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 80.5 ($R^2=0.805$, p-value<0.001) ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการ ซึ่งการสนับสนุนจากองค์การจะช่วยให้บุคลากรสาธารณสุขสามารถสร้างกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการบริหารเพื่อให้เกิดการดำเนินงานร่วมกับผู้อื่น และช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งองค์การที่มีการบริหารจัดการที่ดีตั้งแต่การวางแผน การประสานงาน การบังคับบัญชา การมอบหมายงาน และการประเมินงาน จะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาความรู้ของบุคลากรได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด อีกทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำความเข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กร [8] ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ($R^2 = 0.690$, p-value < 0.001), ($R^2 = 0.512$, p-value < 0.001), ($R^2 = 0.471$, p-value<0.001) [17-19] ทั้งนี้แต่ละองค์การมีความแตกต่างกันในบริบทของพื้นที่จึงทำให้การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงทำให้ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [20-21]

บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครที่เป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การ ทั้งการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด การมีแนวทางสื่อสารมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การกำหนดข้อปฏิบัติที่สำคัญ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการปรับปรุงมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจในมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การ ซึ่งการที่องค์การสร้างบรรยากาศที่ดีในการดำเนินงานจะช่วยให้บุคลากรสาธารณสุข

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติงานต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับและสภาพแวดล้อมในองค์กร โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชา ความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ กฎระเบียบต่างๆ [7] ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ($R^2 = 0.689$, $p\text{-value} < 0.001$) ($R^2 = 0.514$, $p\text{-value} < 0.001$) ($R^2 = 0.458$, $p\text{-value} < 0.001$) ตามลำดับ [22-24] ตามลำดับ ทั้งนี้แต่ละองค์การมีความแตกต่างกันในบริบทของพื้นที่ ส่งผลให้การกำหนดเป้าหมาย หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข มีความแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว บรรยายการองค์การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [16-17, 19-20]

การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นการส่งเสริมด้านการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการได้รับวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การวางแผนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การใช้วัสดุอุปกรณ์สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงาน การจัดทำทะเบียนควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ การซ่อมแซม บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน [8] ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ($R^2 = 0.690$, $p\text{-value} < 0.001$) 51.9 ($R^2 = 0.519$, $p\text{-value} < 0.001$) [17, 21] ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ แต่ในบางหน่วยงานอาจมีข้อจำกัดในการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้พร้อมต่อการจัดกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากร และผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [18, 20]

บรรยากาศองค์การมีมติการให้รางวัล เป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การอย่างความยุติธรรม มีการพิจารณาความดีความชอบและให้การส่งเสริมความก้าวหน้าในแต่ละสายงาน ประกอบด้วย การยกย่องชมเชยให้รางวัลกับบุคลากรที่ทำงานบรรลุตามเป้าประสงค์ การยกย่องชมเชยให้รางวัลกับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่มอบหมาย การพิจารณาความดีความชอบด้วยความยุติธรรม การให้รางวัลตามความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ [7] ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว พบว่า บรรยากาศองค์การ มีมติการให้รางวัลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ($R^2 = 0.764$, $p\text{-value} < 0.001$), ($R^2 = 0.764$, $p\text{-value} < 0.001$), ($R^2 = 0.687$, $p\text{-value} < 0.001$) [25-27] ถึงแม้ว่าการสร้างบรรยากาศองค์การด้านมติการให้รางวัลจะเป็นสิ่งที่สำคัญ แต่ยังมีข้อจำกัดในการสร้างบรรยากาศองค์การ เนื่องจากความพร้อมของหน่วยงานในด้านต่างๆมีความแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว บรรยายการองค์การมีมติการให้รางวัลไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [6, 17, 19, 25]

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการ พบว่า อัตรากำลังต่อวันยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรบางส่วนได้รับภาระงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเกิดจากองค์การมีบุคลากรที่มีการรับเข้าและลาออกบ่อย บุคลากรระดับเชี่ยวชาญน้อยทำให้ภาระงานส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติระดับเชี่ยวชาญมากกว่าบุคลากรใหม่ ดังนั้น องค์การควรมีการวางแผนการบริหารทรัพยากรให้พร้อมปฏิบัติงาน บริหารอัตรากำลังให้เพียงพอ รวมถึงบริหารเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความพร้อมเสมอ ส่วนบรรยากาศองค์การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า หน่วยงาน

บางพื้นที่มีข้อบกพร่องต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด ซึ่งองค์กรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นระบบ และมีมาตรฐานความปลอดภัย แต่บุคลากรบางส่วนนั้นปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง อันอาจส่งผลให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ขึ้น ดังนั้นหัวหน้าส่วนงานต้องมีการสะท้อนผลเสีย และรณรงค์ให้บุคลากรทุกวิชาชีพตระหนักถึงเหตุการณ์ร้ายแรงหากไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด หากไม่ปฏิบัติตามอาจจะต้องมีบทลงโทษตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความตระหนักต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ส่วนการสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า บางแผนกได้รับการจัดสรรวางแผนวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานทำให้ผู้มารับบริการเสียโอกาสในการได้รับการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ เสียเวลาในการจัดหาวัสดุให้พร้อมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการวางแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ มีการประเมินสถานการณ์โดยวิเคราะห์จากสถิติที่ผ่านมา มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าหากมีการซื้อหรือเช่าอุปกรณ์ เหนือสิ่งอื่นใดคือเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาที่แตกต่างและดีที่สุด ส่งผลต่อการเติบโตขององค์กรในระยะยาว และบรรยากาศองค์กรมีการให้รางวัล พบว่า องค์กรมีเกณฑ์การพิจารณาความรู้ความสามารถ ความดีความชอบโดยใช้เกณฑ์การสอบวัดที่ไม่เป็นมาตรฐานทุกคนไม่สามารถได้ระดับเท่ากันตามความรู้ความสามารถ ดังนั้น องค์กรควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาเกณฑ์ให้สอดคล้องเหมาะสมตามสถานการณ์มากยิ่งขึ้น เช่น มีการให้รางวัลตามระดับการศึกษา ตามความสามารถ เพื่อเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทุกคนรู้สึกอยากพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นควรมีการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรให้มีความเหมาะสม และเพียงพอกระบวนการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นควรมีมาตรการแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด มีการสะท้อนผลเสีย และรณรงค์ให้บุคลากรทุกวิชาชีพตระหนักถึงเหตุการณ์ร้ายแรงหากไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด และกำหนดบทลงโทษตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความตระหนักต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานมากยิ่งขึ้น
3. โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นควรมีการวางแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และสามารถเทียบเคียงกับองค์กรอื่นได้
4. โรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่นควรมีแผนการสนับสนุนแรงจูงใจในการให้รางวัลตามความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารทรัพยากรของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์กลุ่มวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้คำปรึกษาในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการและบุคลากรในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น ที่ให้โอกาสและมีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

1. Senge PM. The fifth discipline: the art and practice of the learning organization. New York: Doubleday; 1990.
2. Royal Decree on Principles and Procedures for Good Government Administration, B.E. 2003, amended (No. 2). Bangkok: Office of System Development, Models and Structures (S.P.O.); 2019. Thai.
3. National Productivity Institute. Knowledge management from theory to practice. 3rd ed. Bangkok: Ba Press; 2006. Thai.
4. Sisongmuang P, Bouphan P. Motivation and organizational climate affecting the knowledge management of personnel at the 7th Office of Disease Prevention and Control, Khon Kaen Province. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2018;18(2):83–9. Thai.
5. Srisagate K, Boonsawasdgulchai P. Selected factors influencing knowledge management of head nurses in community hospitals, Area Health 7. *Research and Development Health System Journal*. 2020;13(2):279–83. Thai.
6. Phithakvanit K, Bouphan P. Organizational climate and management factors that affect the knowledge management of Buayai Hospital staff, Buayai District, Nakhon Ratchasima Province. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2015;16(1):90–103. Thai.
7. Litwin GH, Stringer RA. Motivation and organization climate. Boston: Harvard University; 1968.
8. Datthai T. Principles of public health administration no. 4. Bangkok: Samchareon Phanich; 2006. Thai.
9. Human Resource Management Group, Bangkok Khon Kaen Hospital. The document summary of the employees. Khon Kaen: Bangkok Khon Kaen Hospital; 2023. Thai.
10. Cohen JM, Uphoff NT. World management. New York: McGraw-Hill; 1986.
11. Ferreira JC, Patino CM. Loss to follow-up and missing data: important issues that can affect your study results. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*. 2019;45(2):e20190091.
12. Chirawatkul A. Statistics for health science research no. 4. Bangkok: Asia Press; 2015. Thai.
13. Kanjanawasee S, Pitayanon T, Srisukhothai D. Statistics for research no. 6. Bangkok: Chulalongkorn University; 2012. Thai.
14. Likert R. The human organization: its management and value. New York: McGraw-Hill; 1967.
15. Chantrasuwan S, Buathuan S. Social science research methodology. Khon Kaen: Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University; 2004. Thai.
16. Elifson K. Fundamentals of social statistics. Singapore: McGraw-Hill; 1990.
17. Thinpaiboon S, Srichaijaroonpong S, Sriruecha C. Organizational climate and organization support affecting the quality of work life of public health officers at sub-district health promoting hospitals, Kalasin Province. *Research and Development Health System Journal*. 2021;14(1):431–40. Thai.
18. Promree N, Buathuan S. Key success factors and organizational support affecting performance of statistics personnel health officers in community hospitals, Area Health 7. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2020;21(2):179–91. Thai.

19. Langkaew N, Sriruecha C. Organizational climate and organizational support affecting the performance of service quality criteria of public health personnel at sub-district health promotion hospitals in Buriram Province. *Regional Health Promotion Center 9 Journal*. 2021;15(38):694–99. Thai.
20. Khamsena N, Bouphan P, Jutarasaka M. Motivation and organization support affecting the quality of work life among health personnel in sub-district health promoting hospitals in Nakhon Ratchasima Province. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2020;20(2):84–95. Thai.
21. Slangsing S, Sriruecha C. Organizational climate and organizational support affecting the happiness at workplace of public health technical officers at sub-district health hospitals in Mukdahan Province. *Regional Health Promotion Center 9 Journal*. 2019;15(38):685–704. Thai.
22. Chayngam T, Bouphan P, Phimha S. Organizational climate and critical success factors affect performance of family care team at sub-district level in Nong Bua Lamphu Province. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2018;18(3):124–35. Thai.
23. Deeponkrang N, Bouphan P, Phimha S. Leadership soft skills and organizational climate affecting the performance of dentists at community hospitals in Nakhon Ratchasima Province. *KKU Journal of Public Health Research*. 2020;20(2):72–83. Thai.
24. Chanbai B, Sriruecha C. Personal attributes and organizational climate influencing drug management and pharmaceutical care of health officers at sub-district health promoting hospital in Nong Khai Province. *Journal of the Office of Disease Prevention and Control 7 Khon Kaen*. 2018;25(2):71–7. Thai.
25. Suwunnachairob C, Udompanich S. Organizational climate affecting the quality of working life of dental health technicians at sub-district health promoting hospitals in Sakon Nakhon Province. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2020;20(3):145–57. Thai.
26. Wongkalasin S, Bouphan P. Factors affecting the quality of work life of pharmacists at community hospitals in Health Service Provider Board Office 8. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2017;17(1):69–80. Thai.
27. Changsri N, Bouphan P. Critical success factors and organizational climate affecting the quality of working life of public health technical officers at sub-district health promoting hospitals in Sakon Nakhon Province. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*. 2021;21(2):171–78. Thai.

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลบรรยากาศองค์การกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

บรรยากาศองค์การกับกระบวนการกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	Mean	S.D.	แปลผล
1. มิติโครงสร้างองค์การ	4.43	0.55	มาก
2. มิติความรับผิดชอบ	4.21	0.54	มาก
3. มิติความอบอุ่น	4.28	0.59	มาก
4. มิติการสนับสนุน	4.30	0.53	มาก
5. มิติการให้รางวัล	4.22	0.59	มาก
6. มิติความขัดแย้ง	4.17	0.59	มาก
7. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.36	0.57	มาก
8. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.34	0.59	มาก
9. มิติความเสี่ยง	4.45	0.58	มาก
ภาพรวมบรรยากาศองค์การ	4.31	0.47	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลการสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

การสนับสนุนจากองค์การกับการบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	Mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านบุคลากร	4.25	0.57	มาก
2. ด้านงบประมาณ	4.30	0.59	มาก
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	4.26	0.60	มาก
4. ด้านการบริหารจัดการ	4.34	0.59	มาก
ภาพรวม	4.29	0.52	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น	Mean	S.D.	แปลผล
1. การป้อนความรู้	4.27	0.58	มาก
2. การสร้างและการแสวงหาความรู้	4.33	0.59	มาก
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	4.25	0.58	มาก
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.27	0.59	มาก
5. การเข้าถึงความรู้	4.35	0.57	มาก
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.15	0.59	มาก
7. การเรียนรู้	4.37	0.50	มาก
ภาพรวม	4.29	0.50	มาก

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างบรรยากาศองค์การกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากร
สาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร

บรรยากาศองค์การ	กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุข		
	สัมประสิทธิ์	P - value	ระดับความสัมพันธ์
	สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r)		
ภาพรวมบรรยากาศองค์การ	0.827***	< 0.001	สูง
1. มิติโครงสร้างองค์การ	0.592***	< 0.001	ปานกลาง
2. มิติความรับผิดชอบ	0.631***	< 0.001	ปานกลาง
3. มิติความอบอุ่น	0.637***	< 0.001	ปานกลาง
4. มิติการสนับสนุน	0.699***	< 0.001	ปานกลาง
5. มิติการให้รางวัล	0.700***	< 0.001	ปานกลาง
6. มิติความขัดแย้ง	0.694***	< 0.001	ปานกลาง
7. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	0.717***	< 0.001	สูง
8. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.803***	< 0.001	สูง
9. มิติความเสี่ยง	0.684***	< 0.001	ปานกลาง

***ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.001

ตารางที่ 5 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างการสนับสนุนจากองค์การกับกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร

การสนับสนุนจากองค์การ	กระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุข		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - value	ระดับความสัมพันธ์
	ของเพียร์สัน (r)		
ภาพรวมการสนับสนุนจากองค์การ	0.818***	< 0.001	สูง
1. ด้านบุคลากร	0.709***	< 0.001	สูง
2. ด้านงบประมาณ	0.609***	< 0.001	ปานกลาง
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.773***	< 0.001	สูง
4. ด้านการบริหารจัดการ	0.809***	< 0.001	สูง

***ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.001

ตารางที่ 6 ค่าสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น

ตัวแปร	B	95%CI	Beta	T	P-value	R	R ²	R ² adj	R ² change
1. การสนับสนุนจาก องค์กรด้านการบริหาร จัดการ	0.149	0.03-0.27	0.179	2.458	0.015	0.809	0.655	0.653	-
2. บรรยากาศองค์การมี มาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.289	0.20-0.38	0.346	6.129	<0.001	0.867	0.751	0.748	0.096
3. สนับสนุนจากองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์	0.252	0.15-0.35	0.303	4.865	<0.001	0.884	0.781	0.777	0.030
4. บรรยากาศองค์การมี การให้รางวัล	0.179	0.10-0.26	0.211	4.352	<0.001	0.897	0.805	0.800	0.024
ค่าคงที่=0.556, F=158.97, p-value<0.001, R=0.897, R ² =0.805, R ² adj=0.800									