



ยุทธศาสตร์เชิงรุกด้านการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร วสิน เหลี่ยมปรีชา^a และ วีระพงษ์ ไชยพุทธ^{b*}

Approach Strategies of Knowledge Management in Naresuan University Hospital Wasin Liampreecha^a and Weerapong Chaiyaput^{b*}

^aสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ, ภาควิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก 65000

^bสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก 65000

^aBusiness Computer, Department of Business Administration, Faculty of Management and Information Sciences, Naresuan University, Phitsanulok, Thailand 65000.

^bBusiness Administration, Department of Business Administration, Faculty of Management and Information Sciences, Naresuan University, Phitsanulok, Thailand 65000.

*Corresponding Author. E-mail address: bestcircle@hotmail.com

Received 30 May 2011; accepted 31 August 2011

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลประสิทธิภาพขององค์กรโดยอาศัยกลยุทธ์การจัดการความรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จประชากรกลุ่มตัวอย่างของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรได้รับการคัดเลือกเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานและเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพราะประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการจัดการความรู้และมีคนที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ซึ่งตรงกับบริบทของงานวิจัยชิ้นนี้ โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าร่วมการสำรวจจำนวน 38 คน และจากการสัมภาษณ์อีก 3 คน ผลของการวิเคราะห์สรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านการเรียนรู้ได้รับผลกระทบในเชิงบวกกับลักษณะของความรู้และเรียนรู้ขององค์กร, การจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร, การจัดการความรู้และการเชื่อมโยงของการจัดการความรู้กับกลยุทธ์เชิงรุกขององค์กร ธรรมชาติของความรู้และการเรียนรู้ขององค์กร, การจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร, การจัดการความรู้และการเชื่อมโยงของการจัดการความรู้กับกลยุทธ์เชิงรุกขององค์กรยังมีผลกระทบทางตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งปัจจัยแห่งความสำเร็จก็ยังมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กรเช่นกัน

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์เชิงรุก การจัดการความรู้ โรงพยาบาล

Abstract

The purpose of this research was to measure firm performance of using approach strategies and key success factors in knowledge management. Naresuan University Hospital related environment was selected to test the proposed hypotheses and to analyze qualitative data because of the many knowledge work settings and work performances that are available in this context. Data were collected from 38 survey participants and 3 interviewees. The results of the analysis supported the hypothesis that learning strategic management model had positive affected on nature of knowledge and organizational learning, strategic management of organization, knowledge management and the linking of knowledge management with an aggressive strategy of the organization. Nature of knowledge and organizational learning, strategic management of organization, knowledge management and the linking of knowledge management with an aggressive strategy of the organization also had a significant direct impact on firm performance, as well as key success factors to firm performance.

Keywords: Approach Strategy, Knowledge Management, Hospital

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีต่างๆเป็นแรงผลักดันที่ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนไป โลกได้ผ่านจากยุคเกษตรกรรมและยุคอุตสาหกรรมเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารเรียบร้อยแล้ว ในยุคนี้เครื่องมือขับเคลื่อนความเจริญก้าวหน้า ทางสังคมและเศรษฐกิจ ไม่ใช่ที่ดิน แรงงาน วัตถุดิบ หรือทุน อีกต่อไปแต่เป็นปัญญาและความรู้ โลกยุคปัจจุบันเป็นโลกแห่งปัญญาและความรู้ ที่เรียกว่า KBES (Knowledge-Based Economy and Society) การแข่งขันที่รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ภายใต้อิทธิพลของฐานความรู้และ

ความรวดเร็ว ทำให้องค์กรที่ยืนหยัดอยู่ได้คือองค์กรที่พร้อมที่จะเรียนรู้ พร้อมที่จะปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีการวางยุทธศาสตร์ด้านความรู้ที่ชัดเจน เหมาะสมในยุคฐานความรู้ และความรู้รวดเร็ว ความรู้ในตัวมนุษย์ ความรู้ทางเทคโนโลยี และความรู้ทางด้านวิทยาการต่างๆ เป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจและสังคม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาความรู้ใหม่และเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนของการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการจ้างงานในระยะยาว การพัฒนาด้านสังคมเศรษฐกิจและกระแส

ตัวบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมีความจำเป็นและมีความต้องการที่จะพัฒนาและแปลงความรู้ในตัวบุคคล (tacit knowledge) ให้มีสภาพเป็นความรู้ภายนอกบุคคล (explicit knowledge) ที่มีความชัดเจน บุคคลอื่นเข้าถึงความรู้ได้มากขึ้นสามารถแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเป็นการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ซึ่งนำไปสู่องค์กรหรือสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน (Carlaw et al., 2006)

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาเศรษฐกิจ (2011) ได้ตอกย้ำถึงบทบาทสำคัญของความรู้และเทคโนโลยีที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับระบบสังคมเศรษฐกิจความรู้ โดยเสนอว่าความรู้เป็นตัวจักรสำคัญต่อผลิตภาพและความเจริญทางเศรษฐกิจนำไปสู่จุดเน้นใหม่ในบทบาทของสารสนเทศ เทคโนโลยีและการเรียนรู้ระบบเศรษฐกิจเป็นการช่วย ทำให้ปัญหาช่องว่างระหว่างความรู้ลดลง ช่วยพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เพิ่มพลังในการกระจายความรู้ มีการพัฒนาฐานความรู้ที่ทันสมัยมั่นคง นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและดีที่สุดของบุคคลในองค์กร

ในฐานความรู้และความรวดเร็ว พนักงานที่มีความรู้มีจำนวนมากกว่าผู้ใช้แรงงานถึง 3 ต่อ 1 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและความรู้ เป็นแหล่งวัตถุดิบที่สำคัญสำหรับการสร้างความมั่งคั่งมั่นคงแก่องค์กร และกลายเป็นที่มาของจุดเด่นส่วนบุคคลและความมีชื่อเสียงขององค์กร Bhatt (2001) กล่าวว่า อุตสาหกรรมหรือวงการที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูงที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ เช่น เทคโนโลยีชีวภาพ สินค้าและบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม บริการสุขภาพ การท่องเที่ยว แอปพลิเคชันและคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ โทรคมนาคม การบริการทางการเงิน และธุรกิจบันเทิง จะมีผลต่อความมั่งคั่งของประเทศมากขึ้นเรื่อยๆ มีการแข่งขันสูง การล่าหน้าคู่แข่งในเรื่องนวัตกรรมและองค์ความรู้ แม้จะเพียงน้อยนิดมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กร โดยข้อมูลที่มีมนุษย์แปลงเป็นความรู้จะถูกบูรณาการไปเป็นภูมิปัญญา (Wisdom) และกลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของโลกในที่สุด

Carter (2008) กล่าวว่า “...ทุกองค์กรต้องพึงพาอาศัยความรู้มากขึ้นๆ ความรู้ในรูปสิทธิบัตร กระบวนการทักษะ การบริหารจัดการเทคโนโลยี ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และซัพพลายเออร์ และประสบการณ์ในอดีตความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรที่สามารถนำมาสร้างความได้เปรียบที่แตกต่างออกไปได้...” Lengnick Hall & Lengnick Hall (2002) ได้เขียนไว้ในลักษณะที่เสริมกันว่า ในที่สุดที่ตั้งของเศรษฐกิจยุคใหม่ไม่ใช่เทคโนโลยี ไม่ใช่โมโครชิพและเครือข่ายการสื่อสารทั่วทั้งโลกที่มีอยู่ แต่กลับเป็นความคิดของมนุษย์

ประเทศไทยต้องเผชิญกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลกมาหลายครั้งและหลายด้านในห้วงหลายปีที่ผ่านมา อันมีผลกระทบทั้งในด้านที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก และยังมีแนวโน้มที่จะต้องรับผลกระทบที่มากและรุนแรงขึ้นในอนาคต ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์และไร้พรมแดนที่เพิ่มขึ้น เช่น

การเข้าเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่จะมีผลในปี พ.ศ. 2558 การขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่สังคมฐานความรู้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลกในยุคปัจจุบันที่เป็นโลกยุคไร้พรมแดน เป็นลักษณะของสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information society) จากกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนั้น การบริหารจัดการความรู้ถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมืองของประเทศ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป้าหมายของการบริหารจัดการความรู้จะต้องมุ่งสร้างสรรค์สังคมให้มีลักษณะที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศชาติโดยรวม และมุ่งสู่ฐานความรู้เพื่อความอยู่รอดของประเทศดังจะเห็นได้ว่าในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลกาภิวัตน์ที่ปรับเปลี่ยนเร็วและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ (2011) กล่าวถึงการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่เหมาะสม โดยเฉพาะด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของชุมชน เพื่อปรับโครงสร้างการผลิตสู่การเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการบนฐานความรู้และนวัตกรรม เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและระบบบริหารความเสี่ยงให้กับภาคการเงิน การคลัง พลังงาน ตลาด ปัจจัยการผลิต ตลาดแรงงาน และการลงทุน เพื่อสร้างระบบการแข่งขันด้านการค้าและการลงทุนให้เป็นธรรมและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศในอนาคต นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 ได้กำหนดว่า :ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน... ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้หน่วยราชการต่างๆ จะต้องได้รับการประเมินผลงานโดยมีการจัดการความรู้เป็นส่วนประกอบหลักข้อหนึ่งด้วย

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในงานบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ด้วยการบริหารด้านสุขภาพเป็นงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานวิชาการและความชำนาญของบุคลากรผู้ปฏิบัติเป็นสำคัญยิ่งกว่าพื้นฐานด้านอื่นในการบริการ ความผิดพลาด ล่าช้า หรือความไม่สมบูรณ์ของการบริการด้านสุขภาพสามารถนำมาสู่ปัญหาและความยุ่งยากมากมาย ตั้งแต่ด้านเอกสาร จิตใจ ร่างกาย หรือแม้แต่การเสียชีวิตของผู้รับบริการ ยิ่งกว่านั้น

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรยังเป็นแหล่งแห่งการเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรด้านสาธารณสุขในหลายกลุ่ม ทั้งนักเรียนด้านการสาธารณสุข บุคลากรและองค์กรสาธารณสุขในภาคเหนือตอนล่าง กล่าวได้ว่าหัวใจของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย คือ ความรู้ เพราะทุกภารกิจและทุกเป้าหมายขององค์กรล้วนต้องอาศัยความรู้ที่ถูกต้องในการดำเนินการทั้งสิ้นถึงจะบรรลุเป้าประสงค์ได้ การที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นองค์กรในส่วนของสถาบันการศึกษาย่อมได้รับการคาดหวังจากสังคมว่าเป็นศูนย์แห่งความรู้ เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งรวมของผู้ที่มีความรู้ระดับสูงที่หลากหลาย เป็นผู้นำพลังแห่งความคิดเป็นองค์กรที่ฉลาดและสร้างสรรค์ ดังนั้น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรจึงต้องตอบสนองความหวังและความต้องการของสังคมด้วยการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงแก่สังคม และใช้ความรู้ความชำนาญชี้นำสังคมในทิศทางที่ถูกต้องอย่างชาญฉลาด

การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาการจัดการศึกษายุทธศาสตร์เชิงรุกด้านการบริหารการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรเพื่อให้ทราบแนวทางการวางยุทธศาสตร์โดยเฉพาะยุทธศาสตร์การบริหารการจัดการความรู้เชิงรุกปัจจัยสำคัญที่มีผลและปัญหาข้อขัดข้องในการบริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้ขององค์กรด้านสาธารณสุขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ที่มีผลต่อองค์ประกอบของการบริหารจัดการความรู้ในมุมมองของการบริหารยุทธศาสตร์เชิงรุกขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการบริหารจัดการความรู้ และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการความรู้ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาการบริหารจัดการความรู้ของฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่วงเดือนตุลาคม 2553 ถึง มีนาคม 2554 ในด้าน

1. ธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้องค์ความรู้
2. การบริหารจัดการความรู้
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้
4. การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร
5. การเชื่อมโยงการบริหารการจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กร
6. ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้เชิงรุก
7. ประสิทธิภาพขององค์กร

คำถามการวิจัย

1. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้องค์ความรู้ การบริหารจัดการความรู้การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร และการเชื่อมโยงการบริหารการจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กร
2. ธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้องค์ความรู้ การบริหารจัดการความรู้ การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร และการเชื่อมโยงการบริหารการจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพองค์กร
3. ปัจจัยด้านผลสำเร็จมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพองค์กร

การทบทวนวรรณกรรมและสมมติฐาน

Byounggu, Simon & Joseph (2008) ได้ศึกษาผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อประสิทธิภาพองค์กรโดยใช้ทฤษฎี complementarity โดยศึกษาตัวแปรการจัดการความรู้จากองค์ประกอบด้านธุรกิจที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทในประเทศเกาหลีจำนวน 131 บริษัท ผลการวิจัยพบว่า

1. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ที่ผสมผสานกันโดยไม่เน้นด้านใดเป็นพิเศษ ระหว่างการบริหารจัดการความรู้ด้วย explicit-oriented หรือ การบริหารจัดการความรู้ด้วย tacit-oriented ไม่ สามารถสร้างผลกระทบในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร แต่อาจทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้นน้อยลงได้

2. การศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ในมุมมองของแหล่งที่มาขององค์ความรู้พบว่า บริษัทจะได้คุณค่าและประโยชน์จากการบริหารจัดการความรู้โดยการใช้ยุทธศาสตร์การค้นหาคำถามความรู้จากภายในองค์กร

(internal-oriented strategy) หรือ จากภายนอกองค์กร (external-oriented strategy) อย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลัก

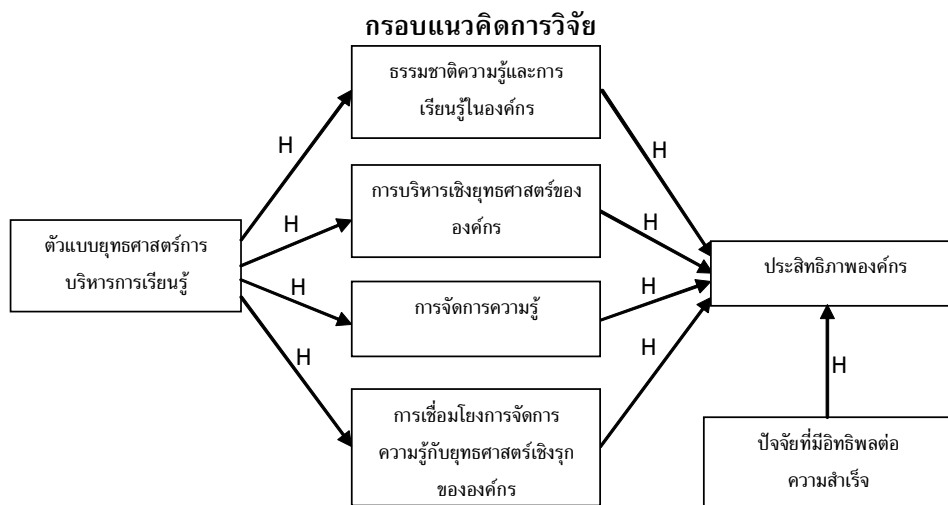
3. การผสมผสานยุทธศาสตร์การค้นหาคำถามความรู้ที่อยู่ในตัวคนจากภายในองค์กร (tacit-internal-oriented KM strategies) และยุทธศาสตร์การค้นหาคำถามความรู้ที่อยู่นอกตัวคนจากภายนอกองค์กร (explicit-external-oriented KM strategies) มีผลกระทบในเชิงบวกและเสริมยุทธศาสตร์ซึ่งกันและกันต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Jenny Darroch (2003) ได้ทำการศึกษาบทบาทของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารในบริษัทที่มีพนักงานมากกว่า 50 คนขึ้นไปในอุตสาหกรรมต่างๆ จำนวน 443 คน ในประเทศนิวซีแลนด์ เมื่อปี 2005 พบว่า องค์ความรู้มีบทบาทต่อประสิทธิภาพขององค์กรในหลายด้านดังนี้ 1) ความรู้เป็นทรัพยากรที่มีตัวตนและไม่มีตัวตนที่มีค่ายิ่งต้ององค์กร 2) การตัดสินใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรจะนำไปสู่การต้องตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากรอื่นๆ ในองค์กร 3) สมรรถนะในการ

บริหารจัดการความรู้สามารถยกระดับการดำเนินงานในองค์กรได้ 4) การบริหารจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่การมีนวัตกรรมและประสิทธิภาพขององค์กร

วลีรัตน์ ตันทุลเศรษฐ์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานองค์กรของโรงพยาบาลพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยศึกษาตัวแปรการจัดการความรู้จากองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1)การแสวงหาความรู้ 2)การสร้างความรู้ 3)การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ 4)การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ และตัวแปรผลการดำเนินงานองค์กรศึกษาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1)ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร 2)ผลลัพธ์ด้านการเงินและ

งบประมาณขององค์กร 3)ผลลัพธ์ด้านความก้าวหน้าขององค์กรและคุณภาพของบุคลากร 4)ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพขององค์กร 5) ผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการวิจัยพบว่าการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลพนมสารคามโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลพนมสารคาม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับสูง และการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานองค์กรของโรงพยาบาลพนมสารคาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษา

H1: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้ในองค์กร

H2: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการบริหารจัดการความรู้

H3: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร

H4: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กร

H5: ธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้ในองค์กรมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพองค์กร

H6: การจัดการความรู้มีผลเชิงบวกความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์กร

H7: การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร

H8: การเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพองค์กร

H9: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรของการศึกษา คือ เนื่องจากการดำเนินงานของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรรับแผนและนโยบายหลักจากคณะแพทยศาสตร์โดยตรง ประชากรของการศึกษาจึงครอบคลุมประชากรของคณะแพทยศาสตร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร

กลุ่มตัวอย่างบุคลากร ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในกลุ่มผู้บริหารของคณะแพทยศาสตร์ ตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้แทนขึ้นไปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 58 คน โดยแยกเป็นรองคณบดีจำนวน 3 คน (ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริการ ฝ่ายวิจัย) หัวหน้าแผนกและหน่วยงานจำนวน 42 คน และหัวหน้าภาควิชาจำนวน 13 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ยุทธศาสตร์เชิงรุกด้านการบริหารจัดการความรู้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 28 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยด้านธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้ องค์การ การบริหารจัดการความรู้ การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ขององค์การ การเชื่อมโยงการบริหาร การจัดการความรู้ใน องค์การกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กร ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้เชิงรุกปัจจัยแห่งผลสำเร็จ ประสิทธิภาพของ องค์การ เป็นคำถามปลายปิดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของ องค์การ (Firm Performance) จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถาม ปลายปิดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับระบบการบริหาร การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร และบทสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารโรงพยาบาล นเรศวร จำนวน 3 คน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องและความครอบคลุมในเรื่องที่จะ วัด หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการ ปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปเก็บข้อมูลและหาความเชื่อ มั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ของตัวแปรทั้งหมดที่ศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.959 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในระดับ สูงมาก

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ในช่วงเดือนธันวาคม 2553 จำนวน 58 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 38 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 66 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวม ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และ ส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์โดยหาค่าสถิติ วิเคราะห์ด้วยสมการ ถดถอยอย่างง่าย (Simple Linear Regression)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิงถึง ร้อยละ 79 สำหรับด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68 กลุ่มรองลงมาอายุ 21- 30 ปี 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 และ 13 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ร้อยละ 34 จบการศึกษาระดับปริญญาโทและมีผู้ตอบแบบสอบ ถาม ร้อยละ 5 ที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก แบบสอบ ถามส่วนใหญ่ตอบโดยผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านการบริการและ การพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติ งานในด้านงานสนับสนุนบริการสุขภาพ ร้อยละ 26 งาน บริหาร ร้อยละ 18 และ วิชาการและภาควิชา ร้อยละ 11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้าแผนกและ หน่วยงานมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือ ตำแหน่งอื่นๆ นอกเหนือจากหัวหน้าแผนกและหน่วยงาน รองลงมาคือหัวหน้าภาควิชา คิดเป็นร้อยละ 16 โดย หัวหน้าภาควิชาตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อย ละ 3 ด้านระดับความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความรู้ด้านระดับความรู้ในระดับต้นและระดับกลางเท่ากัน คือ ร้อยละ 50 โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามใดมีระดับ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ในระดับเชี่ยวชาญ (ดูตารางที่ 1 ประกอบ)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	8	21.1
	หญิง	30	78.9
อายุ	21-30 ปี	6	15.8
	31-40 ปี	26	68.4
	41-50 ปี	5	13.2
	มากกว่า 50 ปี	1	2.6
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	22	57.9
	ปริญญาโท	13	34.2
	ปริญญาเอก	2	5.3
	ปริญญาอื่นๆ	1	2.6
ลักษณะงานหลัก	วิชาการและภาควิชา	4	10.5
	การบริการและการพยาบาล	16	42.1
	งานบริหาร	7	18.4
	งานสนับสนุนบริการสุขภาพ	10	26.3
	งานอื่นๆ	1	2.6
ตำแหน่งบริหาร	รองคณบดี	2	5.3
	หัวหน้าภาควิชา	1	2.6
	หัวหน้าแผนกและหน่วยงาน	29	76.3
	ตำแหน่งอื่นๆ	6	15.8
ระดับความรู้ด้าน KM	ระดับต้น	19	50
	ระดับกลาง	19	50
รวม		38	100

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรที่ศึกษาถึงผลกระทบและได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารการเรียนรู้มีผลเชิงบวกกับธรรมชาติความรู้และ การเรียนรู้ในองค์กร ($\beta = .731, p < .001$) มีผลเชิงบวกกับการจัดการความรู้ ($\beta = .636, p < .001$) มีผลเชิงบวกกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ($\beta = .726, p < .01$) และมีผลเชิงบวกกับการเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กร ($\beta = .861, p < .001$)

ธรรมชาติความรู้และการเรียนรู้ในองค์กรมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร ($\beta = .646, p < .01$) การจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร ($\beta = .771, p < .01$) การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร ($\beta = .297, p < .05$) การเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร ($\beta = .460, p < .05$) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร ($\beta = .287, p < .05$)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	β	ผลลัพธ์
H1: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้ในองค์กร	.731***	มีผลเชิงบวก
H2: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการบริหารจัดการความรู้	.636***	มีผลเชิงบวก
H3: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร	.726**	มีผลเชิงบวก
H4: ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กร	.861***	มีผลเชิงบวก
H5: ธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้ในองค์กรมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร	.646**	มีผลเชิงบวก
H6: การจัดการความรู้มีผลเชิงบวกความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร	.771**	มีผลเชิงบวก
H7: การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร	.297*	มีผลเชิงบวก
H8: การเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร	.460*	มีผลเชิงบวก
H9: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร	.287*	มีผลเชิงบวก

หมายเหตุ: ***นัยสำคัญที่ระดับ 0.001 **นัยสำคัญที่ระดับ 0.01 *นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาผลกระทบของตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้กับธรรมชาติความรู้การเรียนรู้ในองค์กรการบริหารจัดการความรู้ มีผลกระทบเชิงบวกในเชิงการแสวงหาความรู้จากความรู้ที่อยู่ในบุคคล (tacit knowledge) และการแสวงหาความรู้จากความรู้ที่อยู่ในบุคคล (explicit knowledge) ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในโรงพยาบาลนครสวรรค์ซึ่งไม่สอดคล้องกับมุมมองของผู้บริหารที่มองการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรมีจุดอ่อน เนื่องจากยุทธศาสตร์ขององค์กรไม่เน้น มีการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงใหม่เรื่อยๆ (คณบดี, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2554)

ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการบริหารจัดการความรู้ในด้านการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารที่กล่าวว่า การใช้ความรู้ของบุคลากรในองค์กรที่เน้นการเรียน การผลิตบัณฑิตเป็น โรงเรียนแพทย์ และการบริหารสุขภาพวิชาการเป็นหลักและเน้นส่วนงานวิจัยเป็นเรื่องรอง โดยมีการค้นหาและการปรับองค์ความรู้

ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมท้องถิ่นดั้งเดิมให้มากขึ้น (คณบดี, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2554)

ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ทุกคนในองค์กรมีความชัดเจนในวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้โดยผู้บริหารปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์โดยปรับหน่วยงานย่อยๆ ในองค์กรที่มีความแตกต่างกันให้กลมกลืนและผลึกเป็นพลังที่เข้มแข็งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริหารองค์กรที่ให้ความเห็นไว้ว่า “บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านวิชาจะดีเป็นจุดๆ ยังไม่ทั้งองค์กร แต่ก็คิดว่าน่าจะทำอย่างไรให้จุดๆ มารวมกันที่ชัดเจน ท่านคิดว่าต้องอาศัยฝีมือผู้บริหารนั่นเอง” (รองคณบดี, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2554)

ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกกับการเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักขององค์กรในมุมมองของตัวบุคลากรเป็นหลักที่เน้นความรู้ความสามารถที่ตรงและเหมาะสมกับงานที่ทำ โดยมีการประเมินความรู้เพื่อให้ได้ภาพที่ชัดเจนกับความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งความรู้ภายในและภายนอกบุคคลโดยเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลัก ซึ่งสอดคล้องกับ

คำกล่าวของผู้บริหารที่ให้ความคิดเห็นว่า การทำ HA ที่ผ่านไปได้ทำให้วิสัยทัศน์มาเป็นยุทธศาสตร์ ถือเป็นการทบทวนทำให้เกิดการบังคับที่บุคลากรทุกคนต้องมีการพูดคุยกัน ทำให้เกิดการเชื่อมโยงความรู้ระหว่างบุคลากร และให้เห็นภาพที่ชัดเจนว่าบุคลากรขององค์กรมีความรู้ความสามารถที่ตรงและเหมาะสมกับงานที่ทำ เพียงแต่ไม่ได้คุยกันเท่านั้น” (รองคณบดี, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2554)

ธรรมชาติความรู้ การเรียนรู้ในองค์กร, การจัดการความรู้, การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรและการเชื่อมโยงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกับยุทธศาสตร์หลักมีผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กรโดยตรง ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวของผู้บริหารองค์กรที่กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรโดย ต้องอาศัยเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ นั้น ๆ ซึ่งมีผลทำให้การบริหารจัดการความรู้และประสิทธิภาพขององค์กรสูงขึ้น ดังจะเห็นได้จากการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการสุขภาพวิชาการที่ดีขึ้นและสามารถเป็นผู้นำด้านบริการสุขภาพวิชาการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลัก โดยอาศัยวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดสุขภาวะมากขึ้น (คณบดี, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2554) ซึ่งขัดแย้งกับ Zack et al. (2009) ที่กล่าวไว้ โดยการมุ่งหาความรู้จากภายนอกองค์กรและใช้ความรู้ในการสร้างสรรงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับอนาคต (Innovation) อย่างเหมาะสม ก็อาจมีปัญหาคือต่อประสิทธิภาพขององค์กรในอนาคตอันใกล้ได้

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการความรู้มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรมีส่วนอย่างมากต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการการเรียนรู้โดยเฉพาะวัฒนธรรมไทยก็ถือว่ามีส่วน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ ต้องมีผู้บริหารเป็นส่วนหนึ่ง ผู้บริหารต้องรู้ว่าจะต้องทำอะไร โดยเอาการบริหารจัดการความรู้เข้ามาใส่เพื่อให้การทำงานเป็นระบบเครือข่าย มีการประชุมสัมมนา ระดมความคิด ให้ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (คณบดี, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2554)

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการความรู้หลาย ๆ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรทั้งในด้านปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคลโดยตรงคือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านทักษะของบุคลากรและทีมประสานงาน ปัจจัยที่เป็นระบบงาน ได้แก่ การวางแผนโครงสร้างระบบของการบริหารจัดการความรู้และคณะกรรมการการบริหารจัดการความรู้ ระบบสนับสนุนและการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรของฝ่ายบริหาร การมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเห็นว่าสำคัญที่สุด คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยเฉพาะด้านการไว้วางใจและเป็นมิตรต่อกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้คงไม่ใช่เรื่องง่ายในการสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นภายในวันเดียว แต่ก็ไม่ใช่เรื่องยากที่จะทำไม่ได้ภายใต้ฝันร่วมและความมุ่งมั่นร่วมกันของ

บุคลากรทุกคนในองค์กร

ดังนั้น การก้าวไปร่วมกันในทิศทางของการบริหารจัดการความรู้และความร่วมมือร่วมใจในการสร้างพลังความรู้ของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการก้าวเดินไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่มุ่งหวัง โดยใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่ยุทธศาสตร์ที่วางไว้ การพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศซึ่งต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาคนพัฒนาระบบความรู้และกระบวนการเรียนรู้ให้บุคคลสามารถใช้ความคิดและความจำในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร พลังความรู้และความคิดของคนเท่านั้นที่สร้างความเข้มแข็งและแตกต่างได้

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มจากผู้ที่ใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลนเรศวรเพียงแห่งเดียวเท่านั้น
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลมีระยะเวลาที่จำกัด
3. การศึกษาครั้งนี้พิจารณาเพียงแค่ผลกระทบประสิทธิภาพองค์กรเพียงปัจจัยเดียว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1.1 การบริหารจัดการความรู้ที่มีประโยชน์และคุณค่าต่อองค์กรที่แท้จริง ควรสอดคล้องและเป็นไปเพื่อการบริหารยุทธศาสตร์หลักขององค์กร เพราะนอกจากจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรแล้ว บุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรก็จะได้ประโยชน์สูงสุดในการทำงานค้นหาความรู้ ใช้ความรู้อย่างมีทิศทาง โดยไม่เกิดการสูญเปล่าทั้งเวลา ชีวิตและสามารถพัฒนาตนเอง วิสัยทัศน์ของตนเองได้อย่างดียิ่ง

1.2 ในมุมมองของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์การตระหนักถึงการบริหารจัดการความรู้เชิงรุกเพื่อการเตรียมองค์ความรู้และองค์กรที่ยั่งยืนในอนาคตอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 ควรได้มีการศึกษาเปรียบเทียบความเห็นของบุคลากรระดับบริหารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวกับยุทธศาสตร์เชิงรุกด้านการบริหารจัดการความรู้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งสามารถให้มุมมองที่แตกต่างหรือสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ให้ลึกซึ้งได้

2.2 ควรได้มีการศึกษาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์เชิงรุกด้านการบริหารจัดการความรู้ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองเชิงลึกด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ซึ่งสามารถให้มุมมองที่แตกต่างหรือสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ให้ลึกซึ้งได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดิน เหลี่ยมปรีชา ในการแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ท่านนี้เป็นอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน โดยเฉพาะท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์เรืออากาศ เอกหญิงวิชา พันธุ์ไพโรจน์ ผู้รับผิดชอบโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้อันมีคุณค่ายิ่งให้แก่ข้าพเจ้า ซึ่งได้นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการคิดและทำงาน

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากท่านคณบดี ผู้บริหาร และบุคลากร ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ อันจะส่งผลให้ได้ผลงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรโรงพยาบาลต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ที่ได้มีส่วนร่วมช่วยทำงานวิจัยในครั้งนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ไปด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการวิจัย ข้าพเจ้าขอมอบให้เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติ วงการการศึกษาและสาธารณสุข ตลอดจนบิดามารดา ภรรยา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ข้าพเจ้า นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการช่วยเหลือและกำลังใจจากคุณพ่อ คุณแม่ พี่น้องและเพื่อนๆ ตลอดจนบุคคลต่างๆ ที่ให้ความช่วยเหลืออีกมากที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณและขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

วสิรัตน์ ดันทุลเศรษฐ์. (2552). ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย*, 5(2), 99-112.

สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ. (2554). ค้นเมื่อ 26 เมษายน 2554, จาก www.oie.go.th/cooperation/AEC.doc

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาเศรษฐกิจ. (2554). ค้นเมื่อ 28 เมษายน 2554, จาก <http://sameaf.mfa.go.th/th/organization/detail.php?ID=901>

Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. *Journal of Knowledge Management*, 5, 68-75.

Byounggu, C., Simon, S. K., & Joseph, G. D. (2008). Effects of knowledge management strategy on organizational performance: A complementarily theory-based approach, *Omega*, 36, 235-251.

Carlaw, K., Oxley, L., Walker, P. Thorns, D., & Nuth, M. (2006). Beyond the hype: intellectual property and the knowledge society/knowledge economy. *Journal of Economic Surveys*, 20, 633-690.

Carter, T. (2008). Strategic and societal consequences of managers empowering employees: global data telecom and customer advisory boards. *Journal of Telecommunications Management*, 1, 362-373.

Darroch, J. (2003). Beyond market orientation: knowledge management and the innovativeness of New Zealand firms. *European Journal of Marketing*, 37, 572-593.

Lengnick-Hall, M. L., Lengnick-Hall, C. A. (2002). *Human resource management in the knowledge economy: new challenges, new roles, and new capabilities*. Berrett-Koehler Publishers, Inc., San Francisco.

Zack, M., McKeen, J. & Singh, S., (2009). Knowledge management and organizational performance: an exploratory analysis. *Journal of Knowledge Management*, 13, 392-409.