

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
ระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล

FACTORS AFFECTING PERCEIVED USEFULNESS, SYSTEM USAGE AND
USER SATISFACTION OF USER KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
IN A GOVERNMENT HOSPITAL



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
ระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล

FACTORS AFFECTING PERCEIVED USEFULNESS, SYSTEM USAGE AND
USER SATISFACTION OF USER KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
IN A GOVERNMENT HOSPITAL

อังคณา พิมมา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



© 2559

อังคณา พิมมา

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการ
ความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล

ผู้วิจัย อังคณา พิมมา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.อัมพล ชูสนุก)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.วุฒนิพงษ์ วราไกรสวัสดิ์)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย นำประเสริฐชัย)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

อังคณา พิมมา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้
ในโรงพยาบาลรัฐบาล (216 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ดร.อัมพล ชูสนุก

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ อันได้แก่
วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ การศึกษา การอบรม และการพัฒนา โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี
การประเมินผล การให้รางวัล กระบวนการจัดการความรู้ และการสื่อสารความรู้ (2) เพื่อศึกษา
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง
พอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งาน

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) วัฒนธรรมองค์การ (2) ภาวะผู้นำ
(3) การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) โครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) การประเมินผล
(7) การให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ และ (9) การสื่อสารความรู้ ตัวแปรตาม ได้แก่
การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ผู้วิจัยทำการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้การลดทอน
ข้อมูล และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านการจัดการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล
รัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 410 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่า
ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (2) การประเมิน
ผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (3) กระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการ
รับรู้ประโยชน์ และ (4) การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (5) การรับรู้ประโยชน์
มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน (6) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
และ (7) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

อนุมัติ:

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Pimma, A. M.B.A., January 2016, Graduate School, Bangkok University.

Factors Affecting Perceived Usefulness, System Usage and User Satisfaction of User Knowledge Management System in A Government Hospital (216 pp.)

Thesis Advisor: Ampon Shoosanuk, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the influence of 1) organizational culture, 2) leadership, 3) education, training and development, 4) organizational structure, 5) technology, 6) evaluation, 7) award, 8) knowledge management process, and 9) knowledge dissemination on perceived usefulness. (2) to study the influence of perceived usefulness on system usage (3) to study the influence of perceived usefulness and system usage on user satisfaction.

The variables in this investigation consist of the following: (1) organizational culture, (2) leadership, (3) education, training and development, (4) organizational structure, (5) technology, (6) evaluation, (7) award, (8) knowledge management process, and (9) knowledge dissemination as the independent variables; and perceived usefulness, system usage and user satisfaction as a dependent variables.

The researcher used mixed method research methodology. Qualitative research used in-depth interview, used data reduction and analytic induction techniques. Quantitative research involved empirical research. The instrument of research was a questionnaire used to collect data from 410 staffs who worked in the government hospital and had related work to knowledge management. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

It was found that: (1) organization structure had positive and direct influence on perceived usefulness, (2) evaluation had positive and direct influence on perceived usefulness, (3) knowledge management process had positive and direct influence on perceived usefulness, (4) knowledge dissemination had positive and direct influence on perceived usefulness, (5) perceived usefulness had positive and

direct influence on system usage, (6) perceived usefulness had positive and direct influence on user satisfaction, and (7) system usage had positive and direct influence on user satisfaction.

Approved: _____

Thesis Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำรงชีวิตของผู้วิจัย โดยอันดับแรกขอกล่าวขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อัมพล ชูสนุก และ ดร.วุฒนิพนธ์ วราไกรสวัสดิ์ ที่ได้สละเวลามาชี้แนะแนวทางการทำงานวิจัยทุก ๆ ขั้นตอน เป็นที่ปรึกษาและอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยประสบพบเจอในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วยความเมตตา ตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องและชี้แนะแนวทางการบูรณาการ เพิ่มเติมองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้วรรณกรรมของผู้วิจัยมีความสมบูรณ์มากที่สุด

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ดังต่อไปนี้ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ (2) ดร.ฉวีวรรณ ชูสนุก (3) ดร.ธนกร หวังพิพัฒน์วงศ์ (4) รองศาสตราจารย์สำรวย กมลายุติ และ (5) ดร.วิทย์ เมษะวารกุล ที่สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่ายและถูกต้อง

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ เพื่อน พี่น้องทุกคน ตลอดจนทุกเหตุการณ์ที่ผ่านมาที่มีส่วนร่วมในชีวิตของผู้วิจัยตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน จนทำให้ผู้วิจัยได้รับโอกาสศึกษาความรู้ทางวิชาการและพัฒนาทักษะทางด้านความคิด การดำรงชีวิต และทำการเข้าใจโลกใบนี้เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนกำลังใจที่คอยสนับสนุนในด้านการศึกษาเสมอมา

สุดท้ายนี้ ความรู้และประสิทธิผลที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีงามเหล่านี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

อังคณา พิมมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้	7
2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร	21
2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ การนำการจัดการความรู้มาปรับใช้และความพึงพอใจ	31
2.4 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการจัดการความรู้	48
2.5 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	52
2.6 การพัฒนารอบแนวคิด และสมมติฐานงานวิจัย	52
2.7 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	58
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	59
3.1 ประเภทของงานวิจัย	59
3.2 กลุ่มประชากร และการเลือกตัวอย่าง	64
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	65
3.4 การวัดตัวแปรและค่านิยามตัวแปร	65
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	71
3.6 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	85
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	87
4.1 การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง	87
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	91
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	159
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	160
5.1 สรุปผลการวิจัย	160
5.2 อภิปรายผล	161
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	168
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	169
บรรณานุกรม	170
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	176
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	178
ภาคผนวก ค การประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	188
ภาคผนวก ง ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	203
ประวัติเจ้าของผลงาน	216
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในวิทยานิพนธ์	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n = 36)	81
ตารางที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง (n = 412)	88
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของโรงพยาบาลรัฐบาล (n = 412)	91
ตารางที่ 4.3: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรด้วยโปรแกรมลิสเรล	111
ตารางที่ 4.4: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรภาวะผู้นำด้วยโปรแกรมลิสเรล	113
ตารางที่ 4.5: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของแปรการศึกษา อบรม และพัฒนาด้วยโปรแกรมลิสเรล	115
ตารางที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรโครงสร้างองค์การด้วยโปรแกรมลิสเรล	117
ตารางที่ 4.7: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรเทคโนโลยีด้วยโปรแกรมลิสเรล	119
ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการประเมินผลด้วยโปรแกรมลิสเรล	121
ตารางที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการให้รางวัลด้วยโปรแกรมลิสเรล	123
ตารางที่ 4.10: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรกระบวนการการจัดการความรู้ได้ด้วยโปรแกรมลิสเรล	125
ตารางที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการสื่อสารความรู้ด้วยโปรแกรมลิสเรล	127
ตารางที่ 4.12: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ด้วยโปรแกรมลิสเรล	129
ตารางที่ 4.13: ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการใช้งานด้วยโปรแกรมลิสเรล	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรระดับความพึงพอใจใน การใช้งาน ได้ด้วยโปรแกรมลิสเรล	133
ตารางที่ 4.15: ผลการวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)	136
ตารางที่ 4.16: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (CLT) ($n = 412$)	139
ตารางที่ 4.17: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LDS) ($n = 412$)	140
ตารางที่ 4.18: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนา (TRN) ($n = 412$)	141
ตารางที่ 4.19: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ (STR) ($n = 412$)	143
ตารางที่ 4.20: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี (TEC) ($n = 412$)	144
ตารางที่ 4.21: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการประเมินผล (ASS) ($n = 412$)	145
ตารางที่ 4.22: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการให้รางวัล (RWD) ($n = 412$)	146
ตารางที่ 4.23: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) ($n = 412$)	148
ตารางที่ 4.24: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ (CMM) ($n = 412$)	149
ตารางที่ 4.25: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (PCU) ($n = 412$)	150
ตารางที่ 4.26: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการใช้งาน (USE) ($n = 412$)	151
ตารางที่ 4.27: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ($n = 412$)	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28: การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุการรับรู้ ประโยชน์ (SAT)	154
ตารางที่ 4.29: ค่าสัดส่วนความแปรปรวน (Variance Proportion) ระหว่างตัวแปรต้นโดย มีการรับรู้ประโยชน์ (SAT) เป็นตัวแปรตาม	154
ตารางที่ 4.30: การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุโดยมีระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	155
ตารางที่ 4.31: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์	156
ตารางที่ 4.32: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งาน	157
ตารางที่ 4.33: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้งาน	158
ตารางที่ 4.34: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	159

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: วงจรความรู้ (Knowledge Spiral)	10
ภาพที่ 2.2: โมเดลปลาทุ	16
ภาพที่ 2.3: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	58
ภาพที่ 4.1: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ (CLT)	94
ภาพที่ 4.2: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรภาวะผู้นำ (LDS)	95
ภาพที่ 4.3: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN)	95
ภาพที่ 4.4: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรโครงสร้างองค์การ (STR)	96
ภาพที่ 4.5: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปร เทคโนโลยี (TEC)	96
ภาพที่ 4.6: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการประเมินผล (ASS)	97
ภาพที่ 4.7: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการให้รางวัล (RWD)	97
ภาพที่ 4.8: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ (PRC)	98
ภาพที่ 4.9: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการสื่อสารความรู้ (CMM)	98
ภาพที่ 4.10: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PCU)	99
ภาพที่ 4.11: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการใช้งาน (USE)	99
ภาพที่ 4.12: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	100
ภาพที่ 4.13: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	101
ภาพที่ 4.14: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็น ตัวแปรตาม	102
ภาพที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการใช้งานเป็นตัวแปรตาม	102
ภาพที่ 4.16: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร วัฒนธรรมองค์การโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	103
ภาพที่ 4.17: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร ภาวะผู้นำโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	104
ภาพที่ 4.18: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการ ศึกษาการอบรม และการพัฒนาโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	104

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.19: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร โครงสร้างองค์การโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	105
ภาพที่ 4.20: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร เทคโนโลยีโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	105
ภาพที่ 4.21: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร การประเมินผลโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	106
ภาพที่ 4.22: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร การให้รางวัลโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	106
ภาพที่ 4.23: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร กระบวนการจัดการความรู้โดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	107
ภาพที่ 4.24: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร การสื่อสารความรู้โดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม	107
ภาพที่ 4.25: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร การรับรู้ประโยชน์โดยมีตัวแปรการใช้งาน	108
ภาพที่ 4.26: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร การรับรู้ประโยชน์โดยมีตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้งานเป็นตัวแปรตาม	108
ภาพที่ 4.27: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปร การใช้งานโดยมีตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม	109
ภาพที่ 4.28: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ	111
ภาพที่ 4.29: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำ	113
ภาพที่ 4.30: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา	115
ภาพที่ 4.31: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรโครงสร้างองค์การ	117
ภาพที่ 4.32: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรเทคโนโลยี	119
ภาพที่ 4.33: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการประเมินผล	121
ภาพที่ 4.34: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการให้รางวัล	123
ภาพที่ 4.35: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรกระบวนการจัด การความรู้	125

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.36: การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันยันของโมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารความรู้	127
ภาพที่ 4.37: การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันยันของโมเดลการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์	129
ภาพที่ 4.38: การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันยันของโมเดลการวัดตัวแปรการใช้งาน	131
ภาพที่ 4.39: การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันยันของโมเดลการวัดตัวแปรระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้งาน	133
ภาพที่ 4.40: แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 1	155
ภาพที่ 4.41: แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 2	157
ภาพที่ 4.42: แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 3	158



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความรู้อยู่กับมนุษย์มาช้านานตั้งแต่สมัยยุคหินแล้วก็ได้ เมื่อรู้จักคิด ความรู้ก็เกิดขึ้น เมื่อพบเห็นได้เรียนรู้แล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ อย่างการฝนหินให้แหลมแล้วนำมาล่าสัตว์เป็นอาหารเพื่อความอยู่รอด เป็นเพราะรู้จักใช้ความรู้ และแสวงหาความรู้อยู่เสมอ มนุษย์จึงไม่เพียงเอาตัวรอด หากยังสามารถคิดค้นเทคโนโลยี สร้างอารยธรรม และพัฒนามาจนถึงปัจจุบันได้ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ภาษา ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ลูกคิด เครื่องคิดเลข คอมพิวเตอร์ แม้กระทั่งยารักษาโรคต่าง ๆ ก็เกิดจากความรู้ที่จัดการจนตกผลึกเป็นองค์ความรู้สืบทอดกันมา ดังนั้น “การจัดการความรู้” จึงเป็นสิ่งที่มนุษย์ทำมาตลอดก่อนที่จะมีคำ ๆ นี้เสียอีก อย่างไรก็ตามในยุคนี้ ความรู้จะมีความสำคัญยิ่งกว่ายุคใดสมัยใด ส่วนหนึ่งเพราะการจัดการความรู้ได้กลายเป็น “ทุน” ที่สามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้มากมายมหาศาลยิ่งกว่าทุนชนิดใด ๆ ไม่ว่าจะเป็น เงิน เครื่องจักร หรือทรัพยากรธรรมชาติ โดยเห็นได้ชัดว่าประเทศที่มีความเจริญมั่นคงในทางเศรษฐกิจนั้นได้แก่ประเทศที่ลงทุนในเรื่องความรู้อย่างจริงจัง ในขณะที่ประเทศที่อุดมด้วยทรัพยากรธรรมชาติกลับถูกทิ้งไว้ข้างหลัง (มงคลชัย วิริยะพินิจ, 2553) โลกยุคปัจจุบัน เป็นโลกยุคสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy) ทุกสังคมจะต้องมีความสามารถในการนำความรู้มาสร้างนวัตกรรมสำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาสังคม ความรู้ และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นนั้น จะต้องก่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึง (วิจารณ์ พานิช, 2553)

โรงพยาบาลแห่งแรกของไทยเกิดขึ้น ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เกิดอหิวาตกโรคระบาดชุกชุมเมื่อ พ.ศ. 2424 ในครั้งนั้นทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นชั่วคราวในที่ชุมนุมรวม 48 ตำบล ครั้นโรคภัยเสื่อมถอยลง โรงพยาบาลจึงได้ปิดทำการ หากแต่ในพระราชหฤทัยทรงตระหนักว่า โรงพยาบาลนั้นจะยังประโยชน์บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้พสกนิกรและผู้อยู่ใต้ร่มพระบรมโพธิสมภาร แต่การจัดตั้งโรงพยาบาลนั้นเป็นการใหญ่ จำเป็นต้องมีคณะกรรมการเพื่อจัดการโรงพยาบาลให้สำเร็จ ดังนั้นเมื่อวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2429 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดสร้างโรงพยาบาลขึ้น เพื่อดำเนินการก่อสร้างโรงพยาบาลถาวรแห่งแรก ณ บริเวณวังของกรมพระราชวังบวรสถานพิมุข (วังหลัง) ทางฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา โดยพระราชทานพระราชทรัพย์เป็นทุนแรกเริ่มในการดำเนินการในระหว่างที่เตรียมการก่อสร้างโรงพยาบาลนั้น สมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ เจ้าฟ้าศิริราชกกุธภัณฑ์ฯ พระราชโอรสอันประสูติจากสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ ได้ประชวรโรคบิดสิ้นพระชนม์

ลงเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2430 ยังความอาลัยเศร้าโศกแห่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ยิ่งนักถึงกับทรงมีพระราชปณิธานอย่างแรงกล้าที่จะให้มีโรงพยาบาลขึ้น ครั้นเสร็จงานพระเมรุแล้ว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รื้อโรงเรียนและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในงานพระเมรุนำไปสร้างโรงพยาบาล ณ บริเวณวังหลังดังกล่าว นอกจากนี้ยังพระราชทานทรัพย์ส่วนของสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ เจ้าฟ้าศิริราชกกุธภัณฑ์ฯ แก่โรงพยาบาลอีกด้วย ในระยะแรกคณะกรรมการจัดสร้างโรงพยาบาล ได้จัดสร้างเรือนพักผู้ป่วยขึ้น 6 หลัง และเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2431 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ ทรงพระกรุณาเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีเปิด และพระราชทานนามว่า “โรงพยาบาลศิริราช” หรือที่ชาวบ้านนิยมเรียกว่า “โรงพยาบาลวังหลัง” โดยทำการบำบัดรักษาผู้ป่วยไข้ทั้งแผนปัจจุบันและแผนโบราณของไทย (โรงพยาบาลศิริราช, 2556)

จากวันนั้นถึงวันนี้โรงพยาบาลรัฐบาลได้ถือกำเนิดขึ้นมาอย่างมากมายเพื่อเป็นสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย โดยมีทั้งที่มุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ และในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ยังเป็นแหล่งผลิตแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อีกด้วย จากความสำคัญของโรงพยาบาลรัฐบาล ที่เป็นที่พักพิงของประชาชนที่เจ็บป่วยมาเป็นเวลานาน ก่อให้เกิดความรู้ที่สั่งสมมาอย่างมากมาย แต่ในบางครั้งความรู้ต่าง ๆ ที่ถูกสะสมมาก็หายไปอย่างน่าเสียดาย จากการเกษียณอายุราชการของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ โดยไม่ได้มีการถ่ายทอด หรือจัดเก็บองค์ความรู้นั้นเอาไว้ แม้แต่การที่มีการพัฒนานวัตกรรมในการรักษาพยาบาลขึ้นมาแล้ว แต่ขาดการต่อยอดทำให้นวัตกรรมดังกล่าวสูญหายไป ก่อให้เกิดการสูญเปล่าของความรู้ที่จะนำไปรักษาพยาบาลแก่ผู้เจ็บป่วย โดยปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การนำไปการจัดการความรู้ไปใช้ และส่งผลเกิดระดับความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ได้แก่ (1) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (2) ปัจจัยภาวะผู้นำ (3) ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) ปัจจัยโครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) ปัจจัยการประเมินผล (7) ปัจจัยการให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ (9) การสื่อสารความรู้ ที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้

วัฒนธรรมองค์การคือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วย สิ่งประดิษฐ์แบบแผนพฤติกรรม เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ในองค์การ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) ภาวะผู้นำคือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงให้ความสนับสนุนเต็มที่ เข้าใจแนวคิด ประโยชน์จากการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรในองค์การมองเห็นประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โครงสร้างองค์การคือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับโครงสร้างทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เอื้อให้เกิดสภาพที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้การเรียนรู้ร่วมกัน (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) เป็นปัจจัยที่แวดล้อมที่จะสร้างให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์การนำการจัดการความรู้มาใช้ ตัวอย่างงานวิจัย สุมนา บุญหลาย (2550) พบว่า การรับรู้

ของพยาบาลในความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลศิริราชอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งที่โรงพยาบาลศิริราชประกาศตัวว่าเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 ดังนั้นผู้บริหารในโรงพยาบาลศิริราชจึงน่าจะปรับกลยุทธ์ในการกระตุ้นให้พยาบาลได้มีการรับรู้อย่างเป็นรูปธรรมให้มากขึ้น ธัญลักษณ์ พลอยด้วง (2552) พบว่า ปัจจัยลักษณะขององค์การที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุน ซึ่งได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้โดยรวมของพนักงานฝ่ายสนับสนุน

การศึกษา การอบรม และการพัฒนา คือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดการความรู้ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) เทคโนโลยี คือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับเครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรในสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ช่วยให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) กระบวนการการจัดการความรู้ คือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับกระบวนการในการจัดการสภาพแวดล้อม บรรยากาศหรืออุปกรณ์เพื่อให้คนในโรงพยาบาลรัฐบาลสร้าง แลกเปลี่ยน แบ่งปัน และใช้ความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์ และปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล รัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553)

การประเมินผล คือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับ จากผลการปฏิบัติงานที่ดี และการได้รับข้อมูลป้อนกลับที่แตกต่างตามผลการปฏิบัติงานในด้านการจัดการความรู้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) การให้รางวัล คือ การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลรัฐบาล เกี่ยวกับการได้รับรางวัล หรือการชมเชยจากผลสำเร็จของการจัดการความรู้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) ถ้ากระบวนการจัดการความรู้มีกระบวนการที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ การสื่อสารความรู้ คือ กระบวนการที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลติดต่อรับรู้ และส่งความรู้ไปยังบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบรับ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารความรู้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) หากมีการสื่อสารความรู้จะทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ เมื่อมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้แล้วนั้น ก็จะส่งผลทำให้เกิดการนำการจัดการความรู้ไปใช้ และส่งผลต่อความพึงพอใจของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ด้วย

จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ อันได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ การศึกษา การอบรม และการพัฒนา โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี การประเมินผล การให้รางวัล กระบวนการจัดการความรู้ และการสื่อสารความรู้

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งาน

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา (1) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (2) ปัจจัยภาวะผู้นำ (3) ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) ปัจจัยโครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) ปัจจัยการประเมินผล (7) ปัจจัยการให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ และ (9) การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการนำการจัดการความรู้ไปปรับใช้

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ (1) วัฒนธรรมองค์การ (2) ภาวะผู้นำ (3) การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) โครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) การประเมินผล (7) การให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ และ (9) การสื่อสารความรู้

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ การใช้งานการจัดการความรู้ และระดับความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 – กุมภาพันธ์ 2556 เป็นระยะเวลา 6 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1) เพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการ และผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ อันได้แก่ (1) วัฒนธรรมองค์การ (2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

(3) การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) โครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) การประเมินผล (7) การให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ และ (9) การสื่อสารความรู้

2) เพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำการจัดการความรู้ไปใช้ อันได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้

3) เพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ อันได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ และการนำการจัดการความรู้ไปใช้

1.4.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

เพื่อเป็นแนวทางให้กับโรงพยาบาลรัฐบาลในการพัฒนา (1) วัฒนธรรมองค์การ (2) ภาวะผู้นำ (3) การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) โครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) การประเมินผล (7) การให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ และ (9) การสื่อสารความรู้ เพื่อส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ซึ่งจะส่งผลต่อการนำการจัดการความรู้ไปใช้ และจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1) การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการที่มีกระบวนการ และเป็นระบบ ตั้งแต่การประมวลผลข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ความคิด (Idea) ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความรู้ (Knowledge) และจะต้องมีการจัดเก็บในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวก เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานทำให้เกิดการโอนถ่ายความรู้ และมีการแพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วองค์การ

2) ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดมาเป็นเอกสารการแก้ไขปัญหา คู่มือ และฐานข้อมูล หรือลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ที่ผู้อ่านสามารถนำไปใช้ได้ เช่น ขั้นตอนในการดูแลรักษาผู้ป่วย ข้อบ่งชี้การใช้ยา เป็นต้น

3) ความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ถูกรวบรวมไว้ในทักษะ และความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคลที่ได้สะสมไว้จากประสบการณ์หลาย ๆ ปี ซึ่งอาจแสดงให้เห็นจากการกระทำ การสังเกต ไม่สามารถแสดงออกมาเป็นคำอธิบายทั่วไปได้ เช่น ทักษะการอ่านภาพจากเครื่องอัลตราซาวด์

4) การปรับใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management Adoption)

4.1) การรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง ระดับการใช้ซึ่งระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละคน และเป็นการรับรู้ประโยชน์จากผู้ที่ใช้งาน

4.2) ความตั้งใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้

ความตั้งใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ คือความพยายามที่จะใช้เมื่อต้องการใช้ ระบบการจัดการความรู้ และการนำเสนอความถี่การใช้งาน จำนวนการใช้งาน หรือการใช้กับไม่ใช่



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร

2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ การนำการจัดการความรู้มาปรับใช้และความพึงพอใจ

2.4 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการจัดการความรู้

2.5 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.6 การพัฒนากรอบแนวคิด และสมมติฐานงานวิจัย

2.7 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

ความหมายของความรู้

ศรัณย์ ชูเกียรติ (2541) กล่าวว่า องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ในการทำบางสิ่งบางอย่าง (Know How หรือ How to) ที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่กิจกรรมอื่น ๆ ไม่สามารถกระทำได้ ซึ่งปัจจุบันองค์ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีความสำคัญต่อกิจการมาก เนื่องจากเป็นที่มาของการก่อกำเนิดกำไรในธุรกิจ และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันรวมถึงทำให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาว

ศูนย์สารสนเทศราชบัณฑิตยสถาน (2555) ให้นิยามคำว่า ความรู้ (Knowledge) ตามความหมายคือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ องค์วิชาในแต่ละสาขา

ดาเวนพอร์ท และลอเรนซ์ (2542) ได้ให้นิยามความรู้ว่า “ความรู้คือ ส่วนผสมที่เลื่อนไหลของประสบการณ์ที่ได้รับการวางโครงร่าง เป็นคุณค่าต่าง ๆ ข้อมูลในเชิงบริบท และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ที่ชำนาญการ ซึ่งได้นำเสนอกรอบ หรือโครงร่างอันหนึ่งขึ้นมา เพื่อการประเมิน และการรวบรวมประสบการณ์ และข้อมูลใหม่ ๆ เกิดขึ้น และถูกประยุกต์ใช้ในใจของบรรดาผู้รู้ทั้งหลาย ในองค์กร

ต่าง ๆ บ่อยครั้งได้รับการฝังตรึงไม่เพียงอยู่ในเอกสารต่าง ๆ หรือในคลังความรู้เท่านั้น แต่ยังอยู่ในงานประจำ กระบวนการ การปฏิบัติ และบรรทัดฐานขององค์กรด้วย”

ดาเวนพอร์ท (Davenport, 1999) ให้นิยามว่าความรู้ หมายถึง กรอบของการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความรอบรู้ในบริบท และความรู้แจ้งอย่างซ้ำซ้อน เป็นการผสมผสานที่ให้กรอบสำหรับการประเมินค่า และการนำเอาประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ ๆ มาผสมรวมเข้าด้วยกัน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้น และถูกนำไปประยุกต์ในใจของคนที่มี สำหรับในแง่ขององค์กรนั้น ความรู้มักจะสั่งสมอยู่ในรูปของเอกสาร หรือแฟ้มเก็บเอกสารต่าง ๆ รวมถึงสั่งสมอยู่ในการทำงาน อยู่ในกระบวนการอยู่ในการปฏิบัติงาน และอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กรนั่นเอง

ทิวานา (Tiwana, 2000) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้โดยประสบการณ์ที่ผ่านมา และสามารถถูกประยุกต์ใช้ได้โดยบุคคล

ยามาซากิ (Yamazaki, 2004) กล่าวว่า ความรู้คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุป และตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความรู้คือ การรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหา ศึกษาเล่าเรียน หรือจากประสบการณ์ตนเองที่ผ่านมาแล้วนำสิ่งที่ได้รับรู้นั้นอธิบายสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีเหตุผล โดยอาศัยข้อมูล ทักษะ และประสบการณ์ที่มีอยู่เป็นส่วนสนับสนุน

ประเภทของความรู้

นฤมล พลฤกษ์ศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543) ได้แบ่งความรู้ออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

- 1) ความรู้ก่อนประสบการณ์ (Priori Knowledge) คือ ความรู้ที่ไม่ต้องอาศัยประสบการณ์
- 2) ความรู้หลังประสบการณ์ (Posteriori Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดหลังจากที่มี

ประสบการณ์แล้ว

3) ความรู้โดยประจักษ์ (Knowledge by Acquaintance) คือ ความรู้ที่เกิดจากสิ่งที่ถูกรู้ ซึ่งปรากฏโดยตรงต่อผู้รู้ผ่านทางหู ตา จมูก ลิ้น หรือกาย

4) ความรู้โดยบอกกล่าว (Knowledge by Description) คือ ความรู้ที่เกิดจากคำบอกเล่า

5) ความรู้เชิงประจักษ์ หรือความรู้เชิงประสบการณ์ (Empirical Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือความรู้หลังประสบการณ์

6) ความรู้โดยตรง (Immediate Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้รับโดยสัมผัสทั้ง 6 คือ เห็น ได้ยิน กลิ่น รส สัมผัส และรับรู้ทางใจ

7) ความรู้เชิงประวิสัย หรือความรู้เชิงวัตถุวิสัย (Objective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากเหตุผล หรือประสบการณ์ที่สามารถอธิบาย หรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้อย่างที่ตนรู้

8) ความรู้เชิงอัตวิสัย หรือความรู้เชิงจิตวิสัย (Subjective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากการประสบด้วยตนเอง และตนไม่สามารถอธิบายได้ หรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้

ทิวานา (Tiwana, 2000) ได้แบ่งประเภทของความรู้ไว้ ดังนี้

1) ความรู้ภายนอก เป็นความรู้ที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลในการทำงาน

2) ความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เป็นความรู้ที่มาจากแหล่งความรู้อื่น ๆ ภายนอกตัวบุคคล และแหล่งความรู้ต่าง ๆ

3) ความรู้ที่ไม่อยู่เฉพาะที่ เป็นความรู้ที่เป็นอิสระ สามารถถ่ายทอดได้จากบุคคลไปสู่องค์กร หรือจากองค์กรไปสู่องค์กร

องค์ประกอบของความรู้

ทิวานา (Tiwana, 2000) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความรู้ว่า ประกอบด้วย

- 1) เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ และสามารถเปลี่ยนแปลง
- 2) สามารถตัดสินใจได้
- 3) เป็นสิ่งที่ได้จากประสบการณ์
- 4) เป็นสิ่งมีคุณค่า คาดคะเนได้ และเชื่อถือได้
- 5) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความคิด ความฉลาด

ความรู้ในองค์กร (Knowledge in Organizations)

ชู (Choo, 2000) ได้แบ่งความรู้ในองค์กรออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) เป็นทักษะ หรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ หรือความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิดผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2) ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และใช้ร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสารขององค์กรธุรกิจ เป็นต้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

2.1) Object Base เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้างขึ้นมา เช่น คู่มือ สิทธิบัตร เป็นต้น

2.2) Rule Based เป็นความรู้ที่ถูกนำมาประมวลเป็นกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ หรืองานประจำ

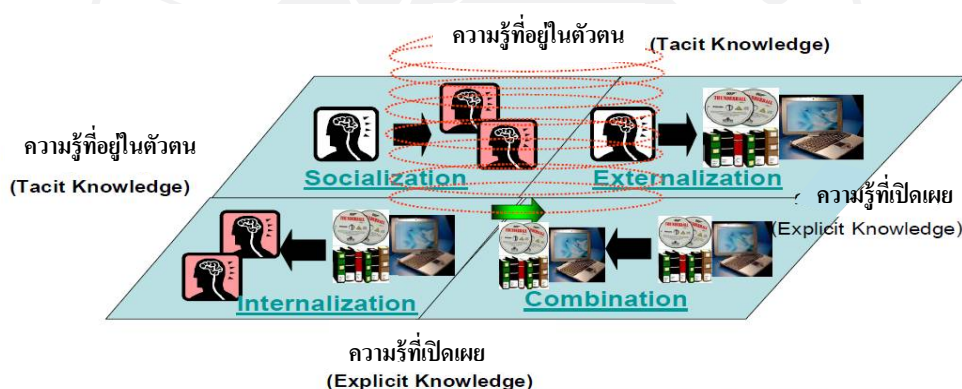
3) ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม (Cultural Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากศรัทธา ความเชื่อ ที่ทำให้กลายเป็นความจริง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การเฝ้าสังเกต และการสะท้อนกลับของผลของตัวควบคุม และของสภาพแวดล้อม

การสร้างความรู้

ยามาซากิ (Yamazaki, 2004) กล่าวว่า รูปแบบการสร้างความรู้สามารถสร้างได้ 4 รูปแบบ คือ

- 1) Socialization การแบ่งปัน และสร้างความรู้จาก Tacit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน
- 2) Externalization การสร้าง และแบ่งปันความรู้จากการแปลง Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร
- 3) Combination การแบ่งปัน และสร้างความรู้จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge โดยรวบรวมความรู้ประเภท Explicit ที่เรียนรู้มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit ใหม่ ๆ
- 4) Internalization การแบ่งปัน และสร้างความรู้จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge โดยมักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง

ภาพที่ 2.1: วงจรความรู้ (Knowledge Spiral)



ที่มา: Yamazaki, H. (2004). *Knowledge management*. Retrieved from <http://www.thailocaladmin.go.th/work/km/home/kmstory/kmstory2.htm>.

จากรูป Socialization เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ จากความรู้ที่อยู่ในตัวคนสู่ความรู้ที่อยู่ในตัวคนของอีกคนหนึ่ง เมื่อมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันแล้วมีการนำประสบการณ์นั้นมารวบรวมเป็นองค์ความรู้แล้วเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรจะทำให้เกิด Externalization คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวคนสู่ความรู้ที่เปิดเผย และเมื่อมีผู้สนใจ หรือต้องการค้นหาศึกษาความรู้ดังกล่าวได้นำความรู้ที่เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรไปทำการเรียนรู้จนเห็นข้อดี ข้อเสีย จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ทำให้เกิด Combination คือ การแบ่งปัน และสร้างความรู้จากความรู้ที่เปิดเผยไปสู่ความรู้ที่เปิดเผย และเมื่อทำการศึกษาแล้วนำไปปฏิบัติจริงแล้ว

จะทำให้เกิด Internalization การแบ่งปัน และสร้างความรู้จากความรู้เปิดเผยไปสู่ความรู้ในตัวตน แล้วก็จะวนไปสู่ Socialization เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ต่อไป (Yamazaki, 2004)

สาเหตุของการคิดจัดการความรู้

เอื้อน ปิ่นเงิน และยีน ภูสุวรรณ (2546) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการคิดจัดการความรู้ว่าเป็น เพราะ สารสนเทศล้น กระจัดกระจาย และจัดเก็บอยู่ในแหล่งเก็บที่หลากหลาย ที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้น คือ เรามีข้อมูลมากมาย แต่ความรู้มีน้อย ในยามที่ต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การรวบรวมข้อมูล ทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ และไม่ครบถ้วน อีกทั้งใช้เวลาในการค้นหานั้น การจัดการความรู้ที่มีระบบจะช่วยให้ปัญหาดังกล่าวบรรเทาลง หรือหมดไป ยิ่งไปกว่านั้นการก้าวเข้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา และความรอบรู้ เป็นแรงผลักดันทำให้องค์การต้องการพัฒนาไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อสร้างคุณค่าจากภูมิปัญญา และความรู้ที่มีอยู่ เปลี่ยนสินทรัพย์ ทางปัญญาให้เป็นทุน ด้วยการจัดการความรู้ และภูมิปัญญาซึ่งมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบ การทำงานเป็นแบบ Knowledge Worker ด้วย

ขั้นแรกที่จะนำไปสู่การจัดการความรู้คือ การจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูล (Data Warehouse) ที่มีการวิเคราะห์ประมวลผล คัดกรองข้อมูล (Data Mining) เพื่อให้ได้ความรู้ที่น่าสนใจ ได้แก่ กฎ ระบบ หรือลักษณะที่เกิดขึ้นประจำ รูปแบบ ความแปลกแยก หรือสิ่งผิดปกติ จากข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในการแข่งขันทางด้านธุรกิจนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้โดยมีเหตุผล ดังนี้ (Tiwana, 2000)

- 1) บริษัทต่าง ๆ กลายเป็นองค์กรแห่งความรู้ มีการใช้ความรู้ในการทำงานมากขึ้นรวมถึง การแข่งขันทางด้านธุรกิจ
- 2) การเปลี่ยนแปลงของตลาดการแข่งขัน ทำให้ต้องมีการพัฒนาองค์การ พัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กร
- 3) การจัดการความรู้ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น
- 4) ความรู้ทำให้องค์การอยู่รอด
- 5) ความซับซ้อนขององค์การในปัจจุบันจึงต้องมีการจัดการความรู้
- 6) ความรู้ช่วยในการตัดสินใจ
- 7) ความต้องการในการใช้ความรู้ร่วมกัน
- 8) ความรู้เฉพาะบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับองค์การ
- 9) การเติบโตของบริษัท และธุรกิจ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

วิจารณ์ พานิช (2553) ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้ว่า สำหรับนักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือ เครื่องมือ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ (1) บรรลุเป้าหมายของงาน (2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน (3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์การ ไปเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และ (4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกัน ในที่ทำงาน

วีรยุทธ มาฆะศิรินันท์ (2546) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการบริหารรูปแบบ ใหม่ ที่เน้นในด้านการพัฒนากระบวนการงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ โดยทุกกระบวนการงานจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ ที่เป็นผลมาจากการขยายวง และการประสานความรอบรู้ รวมถึงการฉลาดคิดไปตลอดทั่วทั้งองค์การอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเท่ากับว่า องค์การที่มีการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ ก็จะเป็นโอกาสอันสำคัญต่อการพัฒนาให้เป็นองค์การที่เปี่ยมไปด้วยการทำงาน อย่างฉลาดคิด และสร้างสรรค์ในที่สุด ทำให้องค์การนั้นสามารถเผชิญกับการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ รูปแบบ และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหมดได้เป็นอย่างดี

ศรัณย์ ชูเกียรติ (2541) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในองค์การ หมายถึง การจัดการ และ รักษาในระดับในการจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์การให้เป็นระบบ เป็นระเบียบ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้จริงในทางปฏิบัติ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ว่า การจัดการความรู้ในองค์การมีความ สำคัญเป็นพิเศษ ในองค์การที่มีลักษณะการบริหารงานแบบแบนราบ และแบบเครือข่าย ซึ่งในการ จัดการในระดับต่าง ๆ จะมีการจัดการแยกแยะความจริงในส่วนที่จะสามารถนำมาช่วยสมาชิกในทีม ในการพัฒนางานในหน้าที่ รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูล เพื่อพัฒนางานในส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ด้วย (K. C. Laudon & Laudon, 2000)

สเตียร์ (Stair, 2001) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการรวบรวม จัดการความรู้ ความชำนาญ ไม่ว่าความรู้จะอยู่ในคอมพิวเตอร์ ในกระดาษ หรือตัวบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ จัดการให้บุคลากร ได้รับความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิม โดยให้เกิดประสบการณ์ และความชำนาญเพิ่มขึ้น

ทิวานา (Tiwana, 2000) ให้ความหมายการจัดการความรู้ว่า หมายถึง การจัดการความรู้ใน องค์การสำหรับงานด้านธุรกิจ

ผู้วิจัยสรุปว่า การจัดการความรู้คือ การนำความรู้ที่อยู่ในตัวคนออกมาให้อยู่ในรูปความรู้ที่ เปิดเผย และจัดเก็บให้เป็นระเบียบ ครบถ้วน ง่ายต่อการเรียกใช้ และค้นหา จัดเก็บตามความต้องการ เก็บรักษาองค์ความรู้ให้ควบคู่กับองค์การตลอดไป โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการ

กระบวนการจัดการความรู้

สำนักงาน กพร. ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ ควรจะต้องมีกิจกรรมในการดำเนินการทั้งสิ้น 7 กิจกรรม ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้คือ การระบุประเด็นความรู้ รูปแบบ และผู้รู้ที่สอดคล้องกับนโยบาย ขอบเขต และเป้าหมายขององค์กร
- 2) การสร้าง และแสวงหาความรู้คือ การรวบรวมความรู้ใหม่ รักษาความรู้เดิม และกรองความรู้ที่ไม่ใช่ออกจากแหล่งรวบรวม
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบคือ การวิเคราะห์ และคัดแยกความรู้เป็นกลุ่มประเด็นให้ง่ายต่อการเข้าถึงอย่างมีขั้นตอน
- 4) การประมวล และกลั่นกรองความรู้คือ การปรับปรุงให้ความรู้มีรูปแบบมาตรฐาน ไม่ซ้ำซ้อน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
- 5) การเข้าถึงความรู้คือ การสร้างแหล่งเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้คือ การนำความรู้เข้าสู่เวทีแลกเปลี่ยนที่มีฐานความรู้ หรือฐานข้อมูลรองรับให้ ง่ายต่อการเข้าถึง และสืบค้น
- 7) การเรียนรู้คือ การใช้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นวงจรความรู้ที่มีการเรียนรู้ และพัฒนาให้เกิดประสบการณ์ใหม่อยู่เสมอ

เหตุผลของการนำการจัดการความรู้มาใช้

นพดล สุขสำราญ (2546) ได้ให้เหตุผลของการนำการจัดการความรู้มาใช้เนื่องมาจาก

- 1) การเปลี่ยนแปลงเทคนิคในการบริหารงาน เทคนิคในการบริหารงานแบบเก่า เช่น การบริหารงานโดยรวม (TQM) การปรับรื้อระบบ (Re-engineering) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการบริหารองค์กร แต่เทคนิคเหล่านี้ไม่สามารถพัฒนาความชาญฉลาดขององค์กรได้ จึงได้นำการจัดการความรู้เข้ามาใช้
 - 2) ความเปลี่ยนแปลงด้านการตลาด ในการแข่งขันทางการตลาด เทคนิคการขายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ จึงต้องมีการพัฒนาฐานความรู้ขององค์กร
 - 3) ลดความผิดพลาดในการแข่งขันทางการตลาด รวมถึงการลดขนาดองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - 4) สร้างวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด ช่วยให้องค์การลดงบประมาณในการทำงานได้
 - 5) การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความสำเร็จในองค์กร
- การจัดการความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กร

ยีน ฌูวรวรรณ (2546) กล่าวถึงการจัดการความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กรว่า เป็นกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร อย่างไรก็ตามองค์กร

แต่ละแห่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นแต่ละองค์การต้องนิยามการจัดการความรู้สำหรับองค์การเองโดยเฉพาะ การจัดการความรู้เป็นพลวัต ไม่หยุดนิ่ง มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติ ความรู้ และงานซึ่งเป็นวงจรไม่รู้จบ ต้องมีการพัฒนา และยกระดับขึ้นไปเรื่อย ๆ ไม่ใช่ความสัมพันธ์ชั่วคราว และเป็นวงจรที่เปิดสู่ภายนอก เพื่อดูความรู้ และพลังจากภายนอกมาใช้ประโยชน์

ความสำคัญของความรู้ส่วนองค์การ

1) ความรู้สามารถปลูกฝังลงไปในพื้นที่ตอน ผลผลิต ระบบ และการควบคุมได้ ตัวอย่างเช่น ที่ผ่านมามีประเทศไทยเราซื้อซอฟต์แวร์บางโปรแกรม และเครื่องจักรราคาสูงจากต่างประเทศ เนื่องจากเป็นสิ่งที่เราไม่ได้ผลิตเองเราไม่มีความรู้ที่จะแก้ไขด้วยตนเอง ในยามที่เกิดปัญหาที่จะต้องรอกถามบริษัทที่เป็นเจ้าของซอฟต์แวร์ หรือเครื่องจักรดังกล่าวมาตอบ หรือแก้ปัญหาให้ ระหว่างที่รอการแก้ปัญหา ก็เกิดการเสียเวลา และค่าใช้จ่ายไปมากมาย ฉะนั้นถ้ามีความรู้ ปัญหา และความสูญเสียก็จะไม่เกิด

2) ความรู้สามารถเข้าถึงได้ในยามที่ต้องการจากแหล่งความรู้ภายใน และภายนอกองค์การ

3) ความรู้สามารถมีประโยชน์นอกองค์กร และสามารถแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนทั้งแบบที่เป็นทางการโดยผ่านการฝึกอบรม หรือแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยผ่านสังคมในที่ทำงาน การพบปะพูดคุย

4) ความรู้คือ หัวใจสำคัญในยุคของการแข่งขัน

องค์ประกอบของการจัดการความรู้

1) คน (People) หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้า หรือผู้มีผลกระทบกับองค์การ การจัดการความรู้ จะรวบรวมว่าใครเชี่ยวชาญในด้านใดบ้าง ถ้ามีงานใหม่เข้ามาจะมอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบ

2) สถานที่ (Place) หมายถึง ที่ที่ทุกคนในองค์การสามารถระดมความคิดร่วมกันได้ อาจอยู่ในรูปของเว็บบอร์ด การประชุมทางไกล หรือโปรแกรมออนไลน์อื่น ๆ ก็ได้

3) ข้อมูล (Data) หมายถึง ทุกสิ่งที่น่าเก็บ และให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้โดยง่าย การวิเคราะห์แยกแยะหมวดหมู่ของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญ

องค์ประกอบหลักในการพัฒนาการจัดการความรู้

1) ผู้นำ (Leadership) หัวหน้า หรือผู้บริหารในองค์การจะต้องเป็นผู้นำในเรื่องนี้ ทำให้เป็นตัวอย่าง และขยายต่อให้พนักงานในองค์การรับทราบ และปฏิบัติตามต่อไป

2) วัฒนธรรม (Culture) วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องสำคัญ หากผู้นำมีความชัดเจน เด็ดขาดจริงจังในการจัดการความรู้ เป็นตัวอย่างปฏิบัติที่ดี มีการกระจายงาน มีความเข้าใจงานทุกส่วนขององค์การเป็นอย่างดีแม้จะไม่ได้ลงมือปฏิบัติเอง มีเวลาเพียงพอให้กับพนักงาน และองค์การ จะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้กับพนักงานในองค์การ

3) การเข้าถึงแหล่งความรู้ (Access) ต้องเข้าถึงได้ตรงตามความต้องการ ทันเวลา และทันสมัย

4) เทคโนโลยี (Technology) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการ

5) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture) เรื่องนี้ดูเหมือนจะเป็นแค่ความฝัน แต่ทุกอย่างเป็นความจริงได้ถ้าเริ่มต้นทำกันอย่างจริงจัง การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ต้องเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง และไล่ระดับลงมาถึงพนักงานระดับล่าง เพราะเรื่องของการจัดการความรู้ไม่สามารถทำได้จากคนเพียงคนเดียว หรือกลุ่มคนกลุ่มเดียว แต่จะต้องทำให้ได้ทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการเก็บความรู้ไว้กับองค์กร เพราะมีการบันทึกแบบมีแบบแผน และขั้นตอนไว้แล้ว เมื่อพนักงาน หรือคนสำคัญในองค์กร ลาออก เสียชีวิต หรือเกษียณ องค์กรก็จะประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมคนที่เข้ามาใหม่ต่อไป

6) บรรยาการศึกระ แต่จริงจัง ไม่เชิงบังคับ แต่มีกรอบปฏิบัติ และต้องทำอย่างสม่ำเสมอ
ขั้นตอนการพัฒนาการจัดการความรู้

นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการพัฒนาการจัดการความรู้ ว่ามีขั้นตอนที่ประกอบด้วย

- 1) การจัดหา หรือการสร้างความรู้ (Knowledge Creation Acquisition)
- 2) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Organization Storage)
- 3) การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution)
- 4) การใช้โปรแกรมการจัดการความรู้ (Knowledge Application)

กระบวนการในการสร้างการจัดการความรู้

ทิวานา (Tiwana, 2000) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการสร้างองค์ความรู้ว่าประกอบด้วย

4 ระยะคือ

- 1) Infrastructural Evaluation ขั้นการวางโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้
 - 2) การจัดการความรู้ System Analysis, Design and Development ขั้นการประเมินระบบการจัดการความรู้การออกแบบ และการพัฒนา
 - 3) System Development ขั้นตอนการพัฒนาระบบที่ได้มีการประเมินแล้ว
 - 4) Evaluation ขั้นตอนการประเมินระบบการจัดการความรู้ที่ได้สร้างขึ้น
- แนวทางการพัฒนาการจัดการความรู้

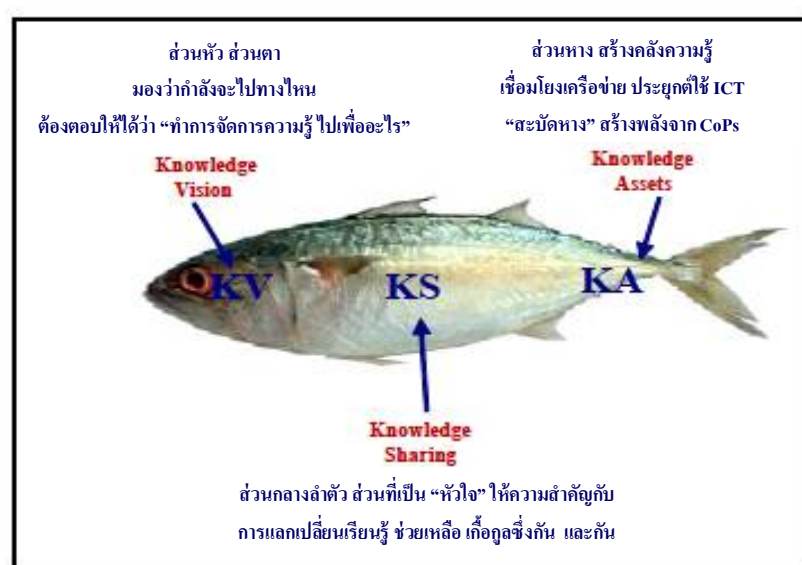
1) กำหนดให้มีหัวหน้าคณะทำงาน (Chief Knowledge Officer) หรือการสร้างทีมงานในแต่ละสาขาร่วมกันพัฒนากระบวนการทำงาน

2) ระบุข้อมูล หรือความรู้ที่ต้องการใช้เพื่อการตัดสินใจให้ชัดเจน

3) จัดทำ Workflow พัฒนากระบวนการทำงาน โดยการสร้างความรู้ การรวบรวม และการจัดเก็บเพื่อเชื่อมโยงไปยังผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการดังกล่าวโดยให้คนในองค์กรมีส่วนร่วมมากขึ้นในการปรับปรุง Workflow

- 4) การสร้าง และการถ่ายทอดความรู้ของบุคคลในองค์กรจะช่วยแก้ปัญหาให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพขึ้น
- 5) พัฒนาศูนย์ข้อมูลโดยอาศัยทักษะการถ่ายทอด หรือการเคลื่อนย้ายความรู้
- 6) ทำระบบเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญเพื่อการประสานงานความร่วมมือ และการส่งเสริมการใช้ความรู้ร่วมกัน

ภาพที่ 2.2: โมเดลปลา



ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.). (2543). การจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ. สืบค้นจาก http://ome.mnre.go.th/img_km/km%2052/KM%20%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%97%E0%B8%B9%E0%B9%82%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%A5.pdf.

สำนักงานส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) (2543) ได้ใช้ “โมเดลปลา” เป็นโมเดลอย่างง่าย ของ สคส. ที่เปรียบเทียบการจัดการความรู้ เหมือนกับปลาหนึ่งตัวที่มี 3 ส่วนคือ

- 1) ส่วน “หัวปลา” (Knowledge Vision--KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำการจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำการจัดการความรู้ไปเพื่ออะไร?” โดย “หัวปลา” นี้จะต้องเป็นของ “คุณกิจ” หรือผู้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมด โดยมี “คุณเอื้อ” และ “คุณอำนวย” คอยช่วยเหลือ

2) ส่วน “ตัวปลา” (Knowledge Sharing--KS) เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ซึ่ง “คุณอำนวย” จะมีบทบาทมากในการช่วยกระตุ้นให้ “คุณกิจ” มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่อยู่ในตัวตนของ “คุณกิจ” พร้อมอำนวยให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นทีม ให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม

3) ส่วน “หางปลา” (Knowledge Assets--KA) เป็นส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้” ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา” ซึ่งเราอาจเก็บส่วนของ “หางปลา” นี้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ICT ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่อยู่ในตัวตนให้เป็นความรู้ที่เปิดเผย นำไปเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้ พร้อมยกระดับต่อไป

คนสำคัญที่ดำเนินการจัดการความรู้

1) ผู้บริหารสูงสุด (CEO) จัดได้ว่า “โชคดีที่สุด” สำหรับวงการจัดการความรู้ ถ้าผู้บริหารสูงสุดเป็นแชมเปียนส์ (เห็นคุณค่า และดำเนินการผลักดันการจัดการความรู้) เรื่องที่ว่ายากทั้งหลายก็ง่ายขึ้น ผู้บริหารสูงสุดควรเป็นผู้ริเริ่มกิจกรรมจัดการความรู้ โดยกำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ “คุณเอื้อ” ของการจัดการความรู้ ซึ่งควรเป็นผู้บริหารระดับสูง เช่น รองอธิบดี รองผู้อำนวยการใหญ่ (Vice President)

2) คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer -- CKO) ถ้าการริเริ่มมาจากผู้บริหารสูงสุด “คุณเอื้อ” ก็สลายไปเปล่าหนึ่ง แต่ถ้าการริเริ่มที่แท้จริงไม่ได้มาจากผู้บริหารสูงสุด บทบาทแรกของ “คุณเอื้อ” ก็คือ เอาหัวปลาไปขายผู้บริหารสูงสุด ให้ผู้บริหารสูงสุดกลายเป็นเจ้าของ “หัวปลา” ให้ได้ บทบาทต่อไปของ “คุณเอื้อ” คือ การหา “คุณอำนวย” และร่วมกับ “คุณอำนวย” จัดให้มีการกำหนด “เป้าหมาย/ หัวปลา” ในระดับย่อย ๆ ของ “คุณกิจ/ ผู้ปฏิบัติงาน” คอยเชื่อมโยง “หัวปลา” เข้ากับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ขององค์กร จัดบรรยากาศแนวราบ และการบริหารงานแบบให้อำนาจเบ็ดเสร็จ (Empowerment) ร่วมกันแบ่งปันทักษะในการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการจัดการความรู้โดยตรง และเพื่อแสดงให้เห็น “คุณกิจ” เห็นคุณค่าของทักษะดังกล่าว จัดสรรทรัพยากรสำหรับใช้ในกิจกรรมจัดการความรู้ พร้อมคอยเชื่อมโยงการจัดการความรู้เข้ากับกิจกรรมสร้างสรรค์อื่น ๆ ทั้งภายใน และนอกองค์กร ติดตามความเคลื่อนไหวของการดำเนินการ ให้คำแนะนำบางเรื่อง และแสดงท่าทีชื่นชมในความสำเร็จ อาจจัดให้มีการยกย่องในผลสำเร็จ และให้รางวัลที่อาจไม่เน้นสิ่งของ แต่เน้นการสร้างภาคภูมิใจในความสำเร็จ

3) คุณอำนวย (Knowledge Facilitator -- KF) เป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ ความสำคัญของ “คุณอำนวย” อยู่ที่การเป็นนักจุดประกายความคิด และการเป็นนักเชื่อมโยง โดยต้องเชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติ (“คุณกิจ”) กับผู้บริหาร (“คุณเอื้อ”) เชื่อมโยงระหว่าง “คุณกิจ” ต่างกลุ่มภายในองค์กร และเชื่อมโยง การจัดการความรู้ภายในองค์กรกับภายนอกองค์กร โดยหน้าที่ที่ “คุณอำนวย” ควรทำคือ

- ร่วมกับ “คุณเอื้อ” จัดให้มีการกำหนด “หัวปลา” ของ “คุณกิจ” อาจจัด “มหกรรมหัวปลา” เพื่อสร้างความเป็นเจ้าของ “หัวปลา”
- จัดตลาดนัดความรู้ เพื่อให้ “คุณกิจ” นำความสำเร็จมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดความรู้ ออกมาจากวิธีทำงานที่นำไปสู่ความสำเร็จนั้น เพื่อการบรรลุ “หัวปลา”
- จัดการดูงาน หรือกิจกรรม “เชิญเพื่อนมาช่วย” (Peer Assist) เพื่อให้บรรลุ “หัวปลา” ได้ง่าย หรือเร็วขึ้น โดยที่ผู้นั้นจะอยู่ภายใน หรือนอกองค์กรก็ได้ เรียนรู้วิธีทำงานจากเขา เชิญเขามาเล่า หรือสาธิต
- จัดพื้นที่เสมือนสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสำหรับเก็บรวบรวม ชุมความรู้ที่ได้ เช่น ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และสารสนเทศ ซึ่งรวมทั้งเว็บไซต์ เว็บบอร์ด เว็บบล็อก อินทราเน็ต จดหมายข่าว เป็นต้น
- ส่งเสริมให้เกิด ชุมชนแนวปฏิบัติ (CoP – Community of Practice) ในเรื่องที่เป็นความรู้ หรือเป็นหัวใจในการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร
- เชื่อมโยงการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร กับกิจกรรมจัดการความรู้ภายนอก เพื่อสร้างความคึกคัก และเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภายนอก

4) คุณกิจ (Knowledge Practitioner - KP) “คุณกิจ” หรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นพระเอก หรือนางเอกตัวจริงของการจัดการความรู้ เพราะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ประมาณร้อยละ 90 – 95 ของทั้งหมด “คุณกิจ” เป็นเจ้าของ “หัวปลา” โดยแท้จริง และเป็นผู้ที่มีความรู้ (Explicit Knowledge & Tacit Knowledge) และเป็นผู้ที่ต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้ หา สร้าง แปลง ความรู้ เพื่อการปฏิบัติให้บรรลุถึง “เป้าหมาย/ หัวปลา” ที่ตั้งไว้

5) คุณประสาน (Network Manager) เป็นผู้ที่คอยประสานเชื่อมโยงเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงาน ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงที่กว้างขึ้น เกิดพลังร่วมมือทางเครือข่ายในการเรียนรู้ และยกระดับความรู้แบบทวีคูณ

การสื่อสารความรู้

โรเจอร์ (Rogers, 1976) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้ หมายถึงการเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

การสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการคือ

- 1) ผู้ส่งสารคือผู้ตั้งต้นทำการสื่อสารกับบุคคลอื่น ผู้ส่งสารอาจจะเป็นบุคคล หรือองค์การที่เป็นผู้เริ่มกระทำการให้การเกิดการสื่อสารก็ถือว่าเป็นผู้ส่งสาร
- 2) สารคือ สาระ เรื่องราว ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไป

3) ช่องทางที่จะส่งสาร หรือสื่อคือเครื่องมือ หรือช่องทางที่ผู้ส่งสารจะใช้เพื่อให้สารนั้นไปถึงผู้รับสาร

4) ผู้รับสารคือบุคคล หรือองค์การที่สามารถรับทราบสารของผู้ส่งสารได้ ผู้รับสารเป็นจุดหมายปลายทางของสาร

หลักสำคัญในการสื่อสาร

วิจิตร อวาทกุล (2525) ได้กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีองค์ประกอบ 7 ประการ คือ

1) ความน่าเชื่อถือ การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือในเรื่องของผู้ให้ข่าวสารเพื่อให้เกิดความมั่นใจ

2) ความเหมาะสม การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของสังคม สภาพแวดล้อมนั้น ๆ

3) เนื้อหาสาระ ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมาย มีสาระประโยชน์สำหรับผู้รับสาร

4) ความถี่ และความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน การสื่อสารจะได้ผลต้องมีความถี่ในการส่งสูง และติดต่อกัน หรือมีการย้ำ หรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ

5) ช่องทางข่าวสาร ข่าวสารจะมีการเผยแพร่ที่ดินนั้นจะต้องส่งให้ถูกช่องทาง โดยส่งถึงตัวผู้รับโดยตรง และรวดเร็ว

6) ความสามารถของผู้รับสาร การสื่อสารที่ได้ผลนั้นต้องให้ผู้รับสารใช้ความพยายาม หรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ

7) ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร ข่าวสารต้องใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียว อย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

องค์การแห่งการเรียนรู้

ผู้บุกเบิกแนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นคนแรกคือ Chris Argyris เริ่มขึ้นประมาณปี ค.ศ. 1978 จากงานเขียน ชื่อ Organization Learning แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายนัก เพราะมีเนื้อหาเชิงวิชาการที่เข้าใจยาก (ปาริฉัตร คังชนะนันท์, 2543)

มาร์ควอร์ท (Marquardt, 1996) พบว่า สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ ซึ่งผลักดันให้ องค์การต้องเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มี 8 ประการคือ (1) โลกาภิวัตน์ และเศรษฐกิจไร้พรมแดน (2) เทคโนโลยี (3) การเปลี่ยนแปลงของโลกแห่งการทำงาน (4) อิทธิพลจากผู้ซื้อเข้ามามีบทบาทมากขึ้น (5) การเรียนรู้ และภูมิปัญญา ถือว่าเป็นทรัพย์สินขององค์การ (6) การเปลี่ยนแปลงบทบาท และความคาดหวังของพนักงาน (7) สถานที่ทำงานหลากหลาย และเคลื่อนย้ายได้ง่าย และ (8) ความสับสนยุ่งเหยิงของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และไร้รูปแบบ

เซ็งเก้ (Senge, 1990) กล่าวถึงการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ 5 ประการ ซึ่งเป็นแนวทางของการปฏิบัติในการจัดอุปสรรคต่อการเรียนรู้ ที่ประยุกต์ใช้ได้ทั้งระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์การคือ

1) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) เซ็งเก้ (Senge, 1990) ระบุว่าองค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องสร้างคนให้มีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ บุคคลจะต้องมีความมุ่งมั่นไปสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน ทั้งเก่งในการเรียนรู้ การคิด และการปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องเรียนรู้ให้ทันการณ์ และจะเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long Learning) โดยมีแนวปฏิบัติในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศประกอบด้วย (1) สร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัวคือ ความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่ต้องการจะให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นกับตน ซึ่งจะรวมถึงวิสัยทัศน์ในหน้าที่ การงาน วิสัยทัศน์ด้านครอบครัว เป็นต้น (2) มุ่งสร้างสรรค์ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งช่วยเสริมแรงส่งให้มี พัฒนาการอยู่ตลอดเวลา (3) ใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจซึ่งการใช้ข้อมูล และเหตุผลจะ ช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้มีความรอบรู้วิธีการคิด และตัดสินใจที่ดี และ (4) ฝึกใช้จิตใต้ สำนึกในการทำงาน โดยถือว่าเป็นการมีความชำนาญขั้นสูงสุด ช่วยให้การทำงานเป็นไปโดยอัตโนมัติ และมีผลงานดีโดยจะต้องมีการฝึกทักษะในงานแต่ละประเภทอย่างจริงจัง และสม่ำเสมอ

2) รูปแบบวิธีการคิด และมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models) โดยจะเป็นพื้นฐานของวุฒิ ภาวะ ที่ได้จากการสั่งสมประสบการณ์กลายเป็นกรอบความคิดให้แต่ละบุคคลมีความสามารถในการ ทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งการเรียนรู้จะปรับเปลี่ยนให้ทุก คนมีรูปแบบวิธีคิด และมุมมองไปในทิศทางเดียวกันโดย เซ็งเก้ (Senge, 1990) ได้กล่าวถึง Mental Models นั้นจะขึ้นอยู่กับผู้นำ ซึ่งผู้นำสมัยใหม่นั้นจะต้องมีบทบาทเหมือนนักออกแบบ นั่นคือจะต้องรู้ และเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าสิ่งใดต้องมีการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งใดควรจะมีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ด้วย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดังนั้นบุคคลจึงต้องมีวิธีคิดที่ถูกต้อง อีกทั้งต้องรู้จักคิดหลาย ๆ วิธีหลาย แง่มุม สำหรับใช้ในสถานการณ์ที่ต่างกัน

3) การสร้าง และพัฒนาวิสัยทัศน์ (Shared Vision) โดยทุกองค์การที่จะมีความเข้มแข็งเป็น องค์การแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องมีการสร้างวิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่งจะต้องระบุภาพในอนาคต อย่างชัดเจน สร้างแรงจูงใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การเกิดแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้ บรรลุถึงวิสัยทัศน์ ดังนั้นวิสัยทัศน์นั้นจะต้องเกิดจากการกำหนดร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง ปัญหาของการนำวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติมักจะเกิดจากการที่ผู้บริหารไม่สามารถสื่อสารข้อความ วิสัยทัศน์ให้เข้าถึงผู้ร่วมงานได้ อีกทั้งวิสัยทัศน์ยังขาดการทบทวนอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการใช้ วิสัยทัศน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมากกว่าการใช้วิสัยทัศน์ขององค์การ

4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นการเน้นการทำงานร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่ม เป็นเป้าหมายสำคัญที่จะต้องทำให้เกิดขึ้นเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์กันอย่างสม่ำเสมอ เพราะองค์การแห่งการเรียนรู้จะประกอบด้วยพลัง 2 ด้านคือ พลังความสามารถของบุคคล และพลังกลุ่มที่เกิดการเสริมพลัง ดังนั้นถ้าองค์การสามารถทำงานเป็นทีมได้ จะหล่อหลอมให้เกิดการเสริมพลังไปสู่เป้าหมายทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสามารถใช้วิธีต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้ เช่น การเสวนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การอภิปราย การใช้เทคนิคการบริหารงานเป็นทีม และการใช้เทคนิคของการบริหารโครงการธุรกิจที่มีกระบวนการของการบริหารอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

5) ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking) เป็นวินัยที่สำคัญที่สุด โดย เซ็งเก้ (Senge, 1990) เน้นว่าแม้จะประพจน์ในวินัยทั้ง 4 ข้างต้นแล้วก็ยังคงต้องทำให้เป็นระบบ โดยระบบใหญ่จะต้องประกอบด้วยระบบย่อย นั่นคือ จะต้องมีความเชื่อมโยง มองภาพรวม หรือเข้าใจความเป็นองค์รวม คิดเชิงสร้างสรรค์มากกว่าวิเคราะห์แยกแยะรายละเอียด มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบ ทั้งความสัมพันธ์เชิงลึก และเชิงกว้าง ในลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน

หากองค์การใดมีกระบวนการในการจัดเก็บความรู้ พัฒนาความรู้ และนำความรู้มาใช้ต่อยอดเรื่อยไป องค์การแห่งนั้นจะมีการพัฒนาสามารถแข่งขันองค์การอื่นได้ และสามารถเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การ

ความหมายของแรงจูงใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมาย แนวคิดของแรงจูงใจในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

พรณราย ทริพะยะประภา (2529) ให้ความหมายแรงจูงใจว่าเป็น สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง (Goal)

พวงเพชร วัชรอยู่ และสุปราณี สนะรัตน์ (2537) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งใด ๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำ

อารี พันธมณี (2546) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดหมาย หรือเงื่อนไขที่ต้องการ ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาอาจจะเป็นเครื่องล่อรางวัล การลงโทษ การทำให้เกิดการตื่นตัว รวมทั้งทำให้เกิดความคาดหวัง เป็นต้น

สุชา จันทรเอน (2533) กล่าวว่า การจูงใจโดยทั่ว ๆ ไป หมายถึง ประการแรกสภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายปลายทาง (Goal) ที่ตั้งไว้ ประการที่สองพฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทาง ประการที่สามพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับ (Drive) ของแต่ละบุคคล มีแนวโน้มมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และร่างกายอาจจะสมประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้น ๆ ได้ เมื่อร่างกายเกิดความต้องการ (Needs) ขึ้นก็จะเกิดแรงขับซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น มนุษย์และสัตว์จะต้องดิ้นรนหาทางบำบัดความต้องการนี้

เสนาะ ดิยาว (2543) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจในความหมายหนึ่งคือการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมาย หรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้นการจูงใจจึงประกอบด้วยความต้องการ (Needs) พลัง (Force) ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

โบลเลส (Bolles, 1967) อธิบายว่าแรงจูงใจคือ ตัวแทน (Agency) หรือปัจจัย (Factor) หรือพลังขับเคลื่อน (Force) ที่ช่วยในการอธิบายพฤติกรรม แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในตัวมนุษย์

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994) มองแรงจูงใจว่า เป็นความเข้มข้น (Intensity) ความมุ่งมั่น (Direction) และความทนผืนแน่น (Persistence) ของพฤติกรรม ทฤษฎี ด้านแรงจูงใจทั้งหมดมุ่งไปสู่วิถีทางในการอธิบายการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ อันสืบเนื่องมาจากแรงจูงใจเป็นสาเหตุหลัก

ดาฟท์ (Daft, 2000) กล่าวถึง แรงจูงใจว่า หมายถึง พลัง หรือแรงผลักดันทั้ง ภายนอก และภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นบุคคลรักษากิจกรรมนั้นไว้

ดูบริน และไอร์แลนด์ (Dubrin & Ireland, 1993) กล่าวว่า แรงจูงใจคือ กระบวนการที่ถูกให้เพื่อขับเคลื่อน และสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในองค์การ

กริฟฟิน (Griffin, 1999) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ชุดของพลังผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่สนองตอบต่อความต้องการของตน

ลูแทนส์ (Luthans, 1992) กล่าวว่า แรงจูงใจคือ กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอ หรือเต็มไม่เต็มทางจิตใจที่เรียกกันว่า ความต้องการ ซึ่งเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมายอันเป็น สิ่งล่อใจ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drive) และรางวัล อันเป็นสิ่งล่อใจ (Incentive)

วรูม (Vroom, 1995) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการในการควบคุมหรือครอบงำทางเลือกโดยบุคคล หรืออินทรีย์ต่ำสุด (Lower Organisma) โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางเลือกอื่น ๆ ด้วยความสมัครใจ เช่น เมื่อเราเกิดความรู้สึกหิว เราต้องรับประทานอาหารเพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกาย ซึ่งไม่มีโอกาสเลือกทางเลือกอื่นแต่อย่างใด

ผู้วิจัยสรุปว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นจนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีแนวทาง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมา แรงจูงใจยังมีองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดเป็นแรงจูงใจ (จันทร ชุ่มเมืองปึก, 2546) แบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ประการคือ

1) ธรรมชาติของแต่ละบุคคล เพราะคนแต่ละคนไม่เหมือนกัน (Individual Differences) มีความแตกต่างกันในสิ่งที่เป็ธรรมชาติ เช่น กรรมพันธุ์ นิสัย อารมณ์ ความต้องการ ผิวพรรณ สีของนัยน์ตา เป็นต้น แต่ธรรมชาติที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของแรงจูงใจคือ

1.1) แรงขับ (Drive) เป็นความตึงเครียดทางร่างกาย ที่ทำให้เกิดกิจกรรมที่จะบรรเทา หรือลดความตึงเครียดนั้น ๆ เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกทางเพศ ความต้องการที่เป็นความประสงค์อย่างรุนแรงจนกลายเป็นราคะ (Desire) เป็นต้น แรงขับเหล่านี้จะต้องก่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้แรงขับหายไป ซึ่งแรงขับเหล่านี้ มี 2 ประเภทด้วยกัน

1.1.1) แรงขับภายในร่างกาย (Primary Drive) หรือว่าแรงขับปฐมภูมิ ได้แก่ แรงขับที่เกิดอยู่ภายในร่างกาย การเกิดแรงขับขึ้นในร่างกาย แปลว่าร่างกายขาดสภาวะสมดุลจนทำให้เกิดความรู้สึกต่าง ๆ เช่น หิว กระหาย ความรู้สึกทางเพศ หรือหิวหงา แรงจูงใจภายในร่างกายนี้แต่ละคนจะมีไม่เท่ากัน

1.1.2) แรงขับภายนอกในร่างกาย (Secondary Drive) หรือว่าแรงขับทุติยภูมิคือ แรงขับที่มาจากภายนอกในร่างกาย ได้แก่ พวกแรงขับที่เกิดจากความต้องการด้านสติปัญญาด้านอารมณ์ และสังคม ตัวอย่างอยากเป็นสมาชิกวุฒิสภา อยากเป็นกรรมการตุลาการ อยากเป็นกรรมการเลือกตั้ง ความต้องการเหล่านี้ล้วนมาจากภายนอกในร่างกาย ทั้งสิ้น และแต่ละบุคคลจะมีความสนใจ ความต้องการ และแรงกระตุ้นที่มากน้อยต่างกัน และเช่นกันแรงขับประเภทนี้ก็มีได้ทั้งทางบวก และทางลบ

1.2) ความวิตกกังวล (Anxiety) ความวิตกกังวลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เป็นเจตคติด้านอารมณ์ และเป็นความรู้สึกของบุคคลที่วาดภาพไปถึงอนาคตที่ยังมาไม่ถึงที่เรียกว่า Sentiment Concerning the Future พอเกิดความวิตกกังวลก็จะเกิดความกลัวต่าง ๆ

2) สถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่ 2 ของแรงจูงใจ เนื่องจากองค์ประกอบที่ 2 เป็นเรื่องของสถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม เช่น บ้านที่ตั้งอยู่ริมถนนใหญ่มีคนขวักไขว่รถแล่นเสียงดัง นักศึกษาที่อยู่ในสภาพแวดล้อม นี้ก็คงจะไม่เกิดแรงจูงใจมากพอที่จะอ่านหรือท่องหนังสือได้นาน ๆ เป็นต้น

วรรณิ ล้อมอักษร (2541) ให้แนวคิดที่ว่า แรงจูงใจประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการด้วยกันคือ

- 1) ผู้รับการจูงใจ เช่น ในชั้นเรียนผู้รับแรงจูงใจคือ นักเรียนซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่ครูผู้สอนจะใช้กระบวนการจูงใจเข้าไปดำเนินการให้เขาปฏิบัติในสิ่งที่ผู้สอนต้องการ
- 2) วิธีการจูงใจ เป็นกระบวนการที่เป็นศาสตร์ และศิลป์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ถูกจูงใจ ให้เข้ามามีความคิดคล้อยตาม และลงมือปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมายของการจูงใจ
- 3) เป้าหมายของการจูงใจคือ พฤติกรรมที่ผู้จูงใจมุ่งหวังจะเกิดขึ้นในตัวผู้ที่ถูกจูงใจในขั้นสุดท้าย ภายหลังจากที่ได้ใช้วิธีการจูงใจไปแล้ว
- 4) องค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล หรือองค์ประกอบจากสภาพการณ์ทางสังคมประกอบด้วย

4.1) ลักษณะของสิ่งแวดล้อมภายนอกทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่มคน สิ่งแวดล้อมที่เป็นสภาพการณ์ต่าง ๆ

4.2) ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อบุคคล

4.3) การเสริมแรงด้วยรางวัล คำชม หรือสิ่งล่อใจต่าง ๆ

5) องค์ประกอบภายในตัวบุคคล ประกอบไปด้วยลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัว บุคคล ได้แก่

5.1) ความสนใจ และความอยากรู้อยากเห็น

5.2) เป้าหมายที่บุคคลเป็นผู้กำหนด

5.3) ระดับความวิตกกังวล

5.4) ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในงานที่ทำ

5.5) ประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

ประเภทของแรงจูงใจ

ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2528) กล่าวว่า แรงจูงใจประกอบไปด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) แรงจูงใจด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของจิตสำนึกโดยที่จะเห็นได้จากการที่ มนุษย์มีความต้องการความปลอดภัย ส่วนความมั่นคงในรูปของจิตใต้สำนึกนั้นเป็นสิ่งที่ได้พัฒนามาตั้งแต่เกิด โดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดที่จะทำให้เป็นคนที่มี จิตใจมั่นคง หรืออ่อนแอ

2) แรงจูงใจด้านสังคม เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ ซึ่งกัน และกัน และมีการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับยกย่อง การที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้นมิใช่เพื่อมิตรภาพอย่างเดียวเสมอไป หากแต่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับศรัทธา และเชื่อถือ

3) แรงจูงใจด้านชื่อเสียง เป็นแรงจูงใจที่มีมากขึ้นทุกทีในสังคมไทย โดยเฉพาะสังคมในระดับชนชั้นกลาง ความต้องการด้านชื่อเสียงเป็นการกำหนดชีวิตจำกัดของบุคคล อย่างหนึ่งบุคคลบางคนมีความพึงพอใจกับชื่อเสียงในระดับเพื่อน หรือในระดับชุมชนเท่านั้น แต่บางคนก็อาจแสวงหาชื่อเสียงในระดับชาติ หรือระดับโลก

4) แรงจูงใจด้านอำนาจ อำนาจเป็นศักยภาพแห่งอิทธิพลของบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ อำนาจตามตำแหน่ง และอำนาจส่วนตัว เช่น บุคคลที่สามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เพราะตำแหน่งหน้าที่นั้นแสดงว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจตามตำแหน่ง ส่วนบุคคลซึ่งมีอิทธิพลโดยบุคลิกภาพ และพฤติกรรมแสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจส่วนตัว แต่บางคนเป็นเจ้าของอำนาจทั้งสองประเภทคือ ทั้งอำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว

5) แรงจูงใจด้านความสามารถ ความสามารถ หมายถึง การควบคุมองค์ประกอบ สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพ และสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับทัศนคติด้านความคาดหวัง บุคคลจะมีความสามารถ หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จ และความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จอยู่เหนือความล้มเหลวแล้ว ความรู้สึกด้านความสามารถจะมีแนวโน้มสูงทำให้บุคคลมองโลกในแง่บวก และได้มองสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าเป็นสิ่งท้าทายน่าสนใจ และสามารถที่จะเอาชนะได้ แต่ถ้าความล้มเหลวอยู่เหนือความสำเร็จแล้ว จะทำให้บุคคลมองโลกในแง่ลบ และบุคคลที่มีความรู้สึกต่ำ จะไม่มีเหตุจูงใจที่จะแสวงหาการทำลายใหม่ ๆ หรือทำการเสี่ยงบุคคลเหล่านี้จะปล่อยให้อยู่ในสิ่งแวดล้อมบังคับควบคุมมากกว่าที่ จะพยายามควบคุม และบังคับสิ่งแวดล้อม

6) แรงจูงใจด้านความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่เด่นชัดของมนุษย์ที่สามารถแยกออกจากความต้องการด้านอื่น ๆ ลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จคือ มีความพึงพอใจในความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลของความสำเร็จ ความสำเร็จที่ได้รับมีค่ามากกว่าเงินทอง และคำยกย่องสรรเสริญ บุคคลเหล่านี้จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะว่าจะเป็นผู้สร้างสรรค์ให้งานสำเร็จ

7) แรงจูงใจด้านเงิน เงินเป็นแรงจูงใจที่ลึกลับซับซ้อน และสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภททุกระดับ คุณลักษณะที่เด่น และสำคัญที่สุดของเงินก็คือ เป็นตัวแทน ในการแลกเปลี่ยนสิ่งที่เงินสามารถซื้อได้นั้นไม่ใช่ตัวเงินโดยตรง แต่เป็นคุณค่าของเงิน ตัวเงินนั้นไม่ได้มีความสำคัญแต่เป็นตัวแทนของความต้องการใด ๆ ที่บุคคลต้องการให้เป็นตัวแทน

กิติ ตยัคคานนท์ (2532) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) แรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งเร้าภายในร่างกายคือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความหิว กระหาย ความรัก ความใคร่ เป็นต้น

2) แรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกในร่างกาย เช่น การได้รับรางวัล ค่าตอบแทน เงินเดือน ยศถาบรรดาศักดิ์ การยอมรับ หรือการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) ได้จำแนกแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภทคือ

1) แรงจูงใจเพื่อความอยู่รอด (Survival Motives) เป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้คนเรา สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้แรงจูงใจชนิดนี้มักจะสัมพันธ์กับสิ่งเบื้องต้นที่คนเราต้องการในชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การขับถ่าย เป็นต้น

2) แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ในสังคม อาจได้รับอิทธิพลโดยตรงกับจากสิ่งเร้าที่เป็นบุคคล หรือจากวัตถุที่มองเห็นได้ จับต้องได้ หรือมาจากภาวะทางสังคมที่มองไม่เห็นก็ได้ เช่น การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น การเป็นผู้นำ การสร้างมิตร เป็นต้น

3) แรงจูงใจเกี่ยวกับตนเอง (Self Motives) แรงจูงใจชนิดนี้ค่อนข้างซับซ้อนพอสมควร และเป็นสิ่งผลักดันให้คนเราพยายามปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้น เช่น แรงจูงใจ ที่เกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรือความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น

อุบลรัตน์ เพ็งสกลิต (2533) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) แรงจูงใจปฐมภูมิ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการมีวุฒิภาวะซึ่งจัดว่า เป็นแรงจูงใจ ที่มีพื้นฐานมาจากสภาพร่างกายไม่ได้เกิดมาจากการเรียนรู้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1) แรงจูงใจด้านสรีระวิทยา จะเกิดขึ้นเมื่อร่างกายอยู่ในภาวะไม่สมดุล ร่างกายจะเกิดความต้องการ เพื่อทำร่างกายอยู่ในภาวะที่สมดุลให้ได้ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความต้องการอากาศ การนอนหลับ ความอบอุ่น ความเย็น และความเจ็บป่วย

1.2) แรงจูงใจทั่วไป เป็นแรงจูงใจที่มีได้เกิดขึ้นจากลักษณะทางด้านสรีระ มากนัก และมีได้เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ทุก ๆ เรื่อง เช่น การเคลื่อนไหว และทำกิจกรรมต่าง ๆ ความกลัว ความอยากรู้อยากเห็น และความสนใจ

2) แรงจูงใจทุติยภูมิเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการเรียนรู้ และทำให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ เช่น ในเด็กเล็ก ๆ เด็กจะมีแรงจูงใจเพื่อการมีชีวิตรอด แต่ในวัยผู้ใหญ่จะถูกจูงใจด้วยสิ่งเร้าที่นอกเหนือจากแรงจูงใจปฐมภูมิ เป็นต้นว่า ได้รับการร่ำจากอำนาจเงิน ความสำเร็จในการทำงาน ชีวิตในครอบครัว เป็นต้น ฉะนั้นแรงจูงใจทุติยภูมิจึงเป็นสิ่งจูงใจค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งจะต้องมีการเรียนรู้ ประกอบด้วย

2.1) ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้บุคคลมีการคล้อยตาม และมีการทำพฤติกรรมตามสภาพของสังคมแต่ละแห่ง

2.2) ความต้องการพึ่งพาจากกลุ่ม เกิดขึ้นมาตั้งแต่วัยแรกเกิดซึ่งยังช่วยตนเองไม่ได้ จนกระทั่งวัยเด็ก วัยรุ่น และวัยผู้ใหญ่ เป็นลำดับ

2.3) ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลมีความบากบั่น ความปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ และเกิดความเชี่ยวชาญในงานที่สลับซับซ้อน

บราวน์ (Brown, 1980) กล่าวว่า แรงจูงใจเกิดขึ้นมาจากการต้องการของบุคคล 6 ประการด้วยกันคือ

- 1) ความต้องการใฝ่รู้
- 2) ความต้องการเปลี่ยนแปลง
- 3) ความต้องการเคลื่อนไหว
- 4) ความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม
- 5) ความต้องการความรู้
- 6) ความต้องการชื่อเสียง

ความสำคัญของแรงจูงใจ

กิติ ตย์คานนท์ (2532) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญ 3 ประการคือ (1) ทำให้เกิดความสนใจ การเลือก และกำหนดให้ตนเองแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา (2) ทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดพลังงานเร้าให้มีกิจกรรม และ (3) นำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย

อุบลรัตน์ เฟื่องสถิต (2533) กล่าวว่า แรงจูงใจมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

1) ธรรมชาติของบุคคล มีผลต่อการเรียนรู้ที่น้อยย่อมจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล สามารถพิจารณาในรายละเอียดแต่ละชนิดได้ดังนี้ อายุ แรงขับ อารมณ์ ความตั้งใจ และความสนใจ

2) สถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม จะมีผลทำให้แรงจูงใจในการเรียนรู้แตกต่างกันออกไป ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมาย การตั้งระดับความทะเยอทะยานในการเรียนรู้ การแข่งขัน และการเสริมแรง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

บาร์นาร์ด (Barnard, 2539) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้คนอยากทำงานมีอยู่ 7 ประการ คือ

1) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุประกอบด้วยเงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น

2) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจอิทธิพล และการได้รับตำแหน่งที่ดี

3) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ ความร่วมมือ การได้รับการบริการซึ่งอาจจะได้โดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

4) ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคลโดยเปิดโอกาสให้เขา แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์กรจะให้ได้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น

5) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันกับสถาบัน และการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสถาบัน

6) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นไปตามปกติ และทัศนคติ ทั้งในแง่ของสถาบัน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ

7) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน และมีหลักประกันความมั่นคง การอยู่ดีกินดี

มนูญ ตันวัฒนา (2539) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน หรือความสุขในการทำงาน มีดังนี้

1) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความมั่นคงในการจ้าง และความรู้สึก เป็นที่ต้องการ ขององค์กร ความรู้สึกที่มีความมั่นคงเป็นเหตุผลที่สำคัญในการชอบงาน ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1.1) โอกาสในความก้าวหน้า

1.2) ปราศจากความตึงเครียด (Tension) และความกดดัน (Pressure) ทางอารมณ์

1.3) ได้รับการยอมรับ

1.4) ได้ทำงานตามสายงานที่ตนมีความสามารถจากการฝึกอบรม หรือได้ศึกษาเล่าเรียนมา งานตามเนื้อแท้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจ คนส่วนใหญ่มีอาชีพ และทักษะระดับสูงมักจะชอบงานของตน เพราะงานนั้นท้าทาย และกระตุ้นเขาอย่างแท้จริง

2) สังคม ความพึงพอใจในงานไม่เพียงแต่เกิดจากความต้องการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (Needs of Belonging) และสังคมยอมรับ (Social Approval) เท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดความสุข (Pleasantness) จากการที่ได้มีความสัมพันธ์ทางสังคม และได้รับการปฏิบัติอย่างดีจากหัวหน้า หรือผู้จัดการอีกด้วย (Good Treatment)

3) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับส่งข่าวสารการให้ และการรับคำสั่ง การทำรายงาน รวมถึงการฟัง การรับข้อเสนอ และการอธิบายอีกด้วย การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การกระทำที่อยู่ตรงข้ามกับการหันหลังให้ หรือการเพิกเฉยละเลย

4) บุคลิกภาพ หมายถึง มีการศึกษาดี ยึดหยุ่น และมาจากครอบครัวที่มีพื้นฐานทางสุขภาพจิต (Mentally Healthy Family) ผู้ที่พบความสำเร็จจะมีสภาพที่แท้จริง และเป้าหมายของตนเองตรงกันข้ามกับคนไม่พอใจในงานที่ตนทำอยู่ มักจะเป็นคนแข็งกระด้างมีอุปาทานคือ ยึดมั่นถือมั่นตายตัว (Rigid) ไม่ยึดหยุ่น และในการเลือกเป้าหมายจะไม่เป็นไปตามสภาพที่แท้จริง เขาไม่สามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมได้ มักจะพึ่งคนอื่น ตำหนิตนเองเกี่ยวกับวิถีชีวิตในอนาคต และชีวิตโดยทั่วไปจะไม่มีความสุข เขามักจะไม่พอใจในงานเท่านั้น แต่จะไม่พอใจตนเองอีกด้วย

อุปสรรค

ฝ่ายหนังสือส่งเสริมเยาวชน บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด มหาชน (2543) กล่าวว่า อุปสรรคคือ เครื่องขัดขวาง ความขัดข้อง สิ่งกีดขวาง

อนุวัตร หอมรสสุคนธ์ (2545) ได้แบ่งอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1) อุปสรรคทางเทคนิค เกิดขึ้นจาก

- 1.1) การขาดเทคโนโลยี หรือเครื่องมือเครื่องจักร ที่จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงาน
- 1.2) มีเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมตรงตามความต้องการ
- 1.3) ไม่มีวัตถุดิบที่จำเป็นต้องใช้ เป็นต้น

อุปสรรค ทางเทคนิคอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละประเภทของธุรกิจ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมขององค์การที่มีความต้องการที่อาจจะแตกต่างกัน อุปสรรคทางเทคนิคจะมีความยุ่งยากในการแก้ไขน้อยที่สุด ถ้าองค์การมีเงินทุน ซึ่งในหลาย ๆ องค์การมักแก้ไขอุปสรรคทางเทคนิคด้วยการลงทุนกับสิ่งเหล่านี้ก่อนเพราะแก้ง่าย แต่มักจะไม่มองว่ามีผลกระทบหลังจากการลงทุน หรือไม่ จึงเกิดอุปสรรคทางเทคนิค เช่น

- (1) ไม่มีเครื่องจักรเครื่องมือต่าง ๆ (Tooling & Equipment) ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรม เช่น ไม่มีเครื่องมือวัดที่มีความละเอียดพอที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น
- (2) ไม่มีวัตถุดิบ (Materials) ที่ต้องการ เช่น ต้องการใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพเพียงพอที่จะทำให้สามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ เป็นต้น
- (3) ไม่มี Software และ Hardware เช่น ต้องการระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการควบคุมคลังสินค้า หรือต้องการระบบเครือข่าย เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการบริการ ในสาขาต่าง ๆ เข้าด้วยกันได้

2) อุปสรรคทางกระบวนการ เกิดขึ้นจาก

- 2.1) ไม่มีการวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตั้งแต่ก่อนปฏิบัติงาน หรือวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่ในขั้นตอนการออกแบบ
- 2.2) ไม่ได้ศึกษา และวางแผนกระบวนการในการนำเทคโนโลยีที่ได้ลงทุนไปเพื่อแก้ไขอุปสรรคทางเทคนิค จนทำให้เกิดเป็นอุปสรรคในกระบวนการปฏิบัติงาน และอุปสรรคทางวัฒนธรรมตามมา
- 2.3) การวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดเนื่องจากไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ หรือมีความชำนาญในการวางแผนกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การที่องค์การไม่ได้วางแผนกระบวนการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นก่อนเริ่มปฏิบัติงานครั้งแรก ก่อนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใด ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบัน โดยผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ หรือทำการศึกษากระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานได้ และจะนำมาซึ่งความขัดแย้งจนอาจกลายเป็นอุปสรรคทางวัฒนธรรมต่อไปได้ ซึ่งถ้าสังเกต

ให้ดีขึ้นพบว่า สาเหตุที่มีความยุ่งยากมากกว่าการแก้อุปสรรคทางเทคนิค ก็เพราะเริ่มมีคนทำงานจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้อง ตัวอย่างบางส่วนของอุปสรรคทางกระบวนการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต หรือการให้บริการ ได้แก่

- (1) ไม่ได้วางกระบวนการในการจัดเก็บวัตถุดิบ หรือผลิตภัณฑ์ (Stock & House - Keeping) ทำให้ค้นหาได้ยาก และอาจทำให้เกิดความคาดเคลื่อนในการจัดการสินค้าคงคลัง เช่น มีสต็อกมากเกินไปจนความจำเป็น หรือไม่มีสินค้าเหลืออยู่เลย เป็นต้น
- (2) ไม่ได้วางแผนกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม (Poor Process Flow) โดยผู้ที่มีความรู้ในกระบวนการทำงานนั้น ๆ จนทำให้ไม่ได้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ที่เต็มประสิทธิภาพ
- (3) มีการวางแผนการตรวจสอบที่มากเกินไปจนความจำเป็น (Excessive Inspection) จนทำให้เสียเวลาในการทำงานโดยไม่จำเป็น และอาจทำให้ผลิตภัณฑ์เสียหาย หรือทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการเนื่องจากใช้เวลาในการตรวจสอบที่มากเกินไป
- (4) ไม่มีการวางแผนกระบวนการในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ หรือวัตถุดิบที่บกพร่อง (Control of Defect Unit) และกระบวนการในการซ่อมชิ้นงาน (Rework Process)
- (5) ไม่มีการวางแผนการซ่อมบำรุง (Preventive Maintenance) จนทำให้เกิดกิจกรรมการซ่อมบำรุงในเวลาที่ไม่เหมาะสมจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- (6) ไม่มีกระบวนการในการปรับตั้ง และการเปลี่ยน (Setup/ Change Over) ในกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จนอาจทำให้เสียเวลารอนานเกินความจำเป็น เป็นต้น

3) อุปสรรคทางวัฒนธรรม อันเกิดขึ้นจาก

- 3.1) ไม่มีการวางแผนก่อนการแก้ไขอุปสรรคทางเทคนิค และกระบวนการ หรือวางแผนไว้ ไม่เหมาะสม จนทำให้เกิดความขัดแย้ง หรือทัศนคติที่ไม่ดี ซึ่งมีความรุนแรงในระดับที่ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับพฤติกรรม หรืออุปนิสัยของแต่ละบุคคล
- 3.2) ความเชื่อส่วนบุคคล รวมถึงวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร หรือแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน จนอาจทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน
- 3.3) สิ่งแวดล้อมที่สร้างให้บุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ต้องทำตามคำสั่ง เพียงอย่างเดียว เป็นต้น
- 3.4) การศึกษาของแต่ละบุคคล เป็นต้น

อุปสรรค ทางวัฒนธรรม จะมีความยุ่งยากในการแก้ไขมากที่สุดเมื่อเทียบกับอุปสรรคทางเทคนิค และทางกระบวนการ อุปสรรคทางวัฒนธรรม อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงมากได้ ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข (อาจจะมากถึงขั้นนัดหยุดงาน หรือมีการทำลายทรัพย์สินฯ) สาเหตุที่มีความ

ยุ่งยาก และความรุนแรงมากกว่าอุปสรรคทางเทคนิค และทางกระบวนการก็เพราะเป็นเรื่องของการจัดการบุคคลทั้ง องค์การเข้ามาเกี่ยว ข้อง ตัวอย่างบางส่วนของอุปสรรคทางวัฒนธรรม มีดังต่อไปนี้

- (1) พวกชอบปฏิเสธ หรือต่อต้านโดยคิดว่าไม่สามารถทำได้ (Can Do Attitude)
 - (2) ผู้บริหาร หรือพนักงานไม่รู้จักรับการลำดับความเร่งด่วนของการปฏิบัติงาน (Balance Sense of Urgency)
 - (3) อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน (Unclear Responsibility and Authority)
 - (4) มองหาผลตอบแทนจากการทำงานตลอดเวลา ทำให้ไม่อยากทำงาน หรือทำงาน แบบขอไปทีถ้าไม่มีผลตอบแทน
 - (5) ความซื่อสัตย์ หรือความถูกต้องในการเก็บข้อมูล (Data Integrity) ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเชิงบวก หรือเชิงลบจะเกิดขึ้นต่อตนเองจากข้อมูลเหล่านั้น
 - (6) ผู้บริหารลงคำสั่งการเองโดยไม่สนใจระบบที่วางไว้ (Management Forcing Function) จนทำให้ไม่มีใครกล้าทักท้วงในสิ่งที่อาจจะผิดพลาดได้
 - (7) การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม (Appropriate, Timely and Complete Communication) เช่น การสื่อสารทางเดียวไม่รับฟังผู้อื่น ไม่รู้จักกาลเทศะ ไม่มีความชัดเจนในสิ่งที่ได้สื่อสารไป ใช้ภาษาที่ผู้รับฟังไม่เข้าใจ เป็นต้น
 - (8) ชอบทำงานคนเดียว (One Man Show) เป็นต้น
- ผู้วิจัยบูรณาการคำว่า อุปสรรคคือ สิ่งที่ขัดขวางให้เราไม่สามารถปฏิบัติงานให้ตรงตาม วัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จได้

2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ การนำการจัดการความรู้มาปรับใช้และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการรับรู้

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย การรับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้านคือ การรับสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์ การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส (Sensory Motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง

จากการวิจัยมีการค้นพบว่า การรับรู้ของคนเกิดจากการเห็น 75% จากการได้ยิน 13% การสัมผัส 6% กลิ่น 3% และรส 3% การรับรู้จะเกิดขึ้นมาอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือปัจจัยในการรับรู้ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า การที่มนุษย์จะรับรู้ และสามารถพัฒนาจนเป็นการเรียนรู้ได้ดี หรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

- 1) สถิติปัญญา ผู้มีสติปัญญาสูงกว่าย่อมรับรู้ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาดต่ำกว่า
- 2) การสังเกต และพิจารณาขึ้นอยู่กับความชำนาญ และความสนใจต่อสิ่งเร้า
- 3) คุณภาพของจิตในขณะนั้น ถ้ามีความเหนื่อยอ่อน เพลีย หรืออารมณ์ขุ่นมัวอาจทำให้แปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัสได้ไม่ดี แต่ในทางตรงกันข้ามหากสภาพจิตใจเฝ้าระวัง ปลอดโปร่ง ก็จะทำให้การรับรู้ และการเรียนรู้เป็นไปด้วยดี และเป็นระบบ (Kanokkarn, 2552)

การจัดระบบการรับรู้

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่นำมาจัดระบบตามหลักดังนี้

- 1) หลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of Similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน
 - 2) หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of Proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน
 - 3) หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of Closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น
- ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual Constancy) ความคงที่ในการรับรู้มี 3 ประการ ได้แก่
- 1) การคงที่ของขนาด
 - 2) การคงที่ของรูปแบบ รูปทรง
 - 3) การคงที่ของสี และแสงสว่าง

การรับรู้ที่ผิดพลาด แม้ว่ามนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสถึง 5 ประเภทแต่มนุษย์ก็ยังรับรู้ผิดพลาดได้ เช่น ภาพลวงตา การรับฟังความบอกเล่าทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์ และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้องจะต้องรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสหลายทาง ผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น (Kanokkarn, 2552)

ดิเรก อุภะห์ราย (2528) ได้กล่าวถึงกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion Process) เกิดจากกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) เป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคนที่เริ่มตั้งแต่การยอมรับข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ ไปจนถึงการยอมรับเทคโนโลยีนั้นอย่างเปิดเผย ซึ่งเมื่อบุคคลหลาย ๆ คน เริ่มแพร่กระจายการยอมรับจากหนึ่งเป็นสอง จากสองเป็นสาม และเป็นจำนวนมาก ๆ ขึ้น กระบวนการแพร่กระจายข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ๆ แพร่กระจายไปจนถึงบุคคลส่วนใหญ่ในชุมชน และมีการยอมรับไปปฏิบัติในที่สุด

บุญสม วราเอกศิริ (2529) ได้กล่าวถึงการยอมรับของบุคคลว่าสามารถจำแนกลักษณะการยอมรับของบุคคล ออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

- 1) Continuous Adoption หมายถึง เกิดการยอมรับ และนำไปปฏิบัติตามตลอดไป
- 2) Discontinuous Adoption หมายถึง เกิดการยอมรับแล้วไม่ปฏิบัติตาม หรืออาจจะปฏิบัติตามได้ระยะหนึ่งแล้วหยุดทำด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง

การรับรู้ประโยชน์มีบทบาทสำคัญในการใช้งาน และการใช้งานด้วยตนเองที่รายงานโดยระบุว่าตั้งใจของผู้คนที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในองค์การที่ถูกตามหลักในการประเมิน ทางปัญญาของวิธีการระบบจะช่วยให้บรรลุประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Gefen & Straub, 2000)

โรเจอร์ (Rogers, 1963) ได้แบ่งลักษณะของบุคคลที่ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ออกเป็น 5 ประเภทคือ

- 1) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Innovator) เป็นบุคคลที่ชอบเสี่ยง กล้าได้กล้าเสีย พวกนี้กระหายที่จะนำแนวคิดใหม่ ๆ มาปฏิบัติ
- 2) ผู้ยอมรับเอาของใหม่มาใช้ในขั้นแรก (Early Adopter) บุคคลพวกนี้มักมีการเกี่ยวข้องกับชุมชนของตัวเองมากกว่าพวกแรก มีระดับการเป็นผู้นำ มักจะมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับการส่งเสริมเผยแพร่เกี่ยวกับสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จึงนับได้ว่าเป็นบุคคลที่ช่วยให้การเผยแพร่ขยายสิ่งใหม่สู่ชุมชนเร็วยิ่งขึ้น
- 3) บุคคลส่วนใหญ่จะยอมรับตาม (Early Majority) บุคคลพวกนี้จะยอมรับเอาของใหม่มาใช้ก่อนหน้าพวกชาวบ้านโดยทั่วไปเพียงเล็กน้อยแต่ไม่ค่อยมีฐานะเป็นผู้นำด้านใดด้านหนึ่งมากนัก ดังนั้นระยะเวลาการยอมรับจึงนานกว่าสองพวกแรก
- 4) บุคคลที่รับสิ่งใหม่ช้า (Late Majority) บุคคลพวกนี้เป็นพวกที่ยอมรับสิ่งใหม่ และวิธีการใหม่ ๆ ช้ากว่าชาวบ้านทั่วไปเล็กน้อย
- 5) พวกช้าหลัง (Laggard) เป็นพวกสุดท้ายที่รับของใหม่มาใช้ พวกนี้มักจะไม่มีความระแวดระวังสงสัยในสิ่งใหม่ และผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในการที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรม (Innovation) ใหม่ไปช่วยแก้ปัญหา

ตามแนวคิดของ โรเจอร์ (Rogers, 1963) จะต้องผ่านกระบวนการยอมรับ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 5 ขั้นตอนคือ

- 1) ขั้นรับรู้ (Awareness Stage) หมายความว่าปัจเจกบุคคลได้เริ่มรับรู้ เรียนรู้กับวิทยาการใหม่ หรือความคิดใหม่เป็นครั้งแรก แต่ยังขาดข่าวสารข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ
- 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) หมายความว่า ปัจเจกบุคคลเริ่มพัฒนาขึ้น โดยให้ความสนใจในนวัตกรรมนั้น ๆ และเสาะแสวงหาข่าวสารข้อมูลเพิ่มเติม

3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) หมายความว่า ปัจเจกบุคคล คิดทบทวนอยู่ในใจเกี่ยวกับความคิดใหม่ ๆ ว่ามีผลดีผลเสียต่อเขาในปัจจุบัน และอนาคต หรือไม่อย่างไร และจึงจะตัดสินใจว่าจะกระทำ หรือไม่กระทำ

4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) หมายความว่า ปัจเจกบุคคลเริ่มนำความคิดใหม่ ๆ นั้นไปทดลองประยุกต์ในวงแคบ ๆ เพื่อที่จะพิจารณาดูผลประโยชน์ว่าจะดี หรือไม่เพียงใด ก่อนที่จะตัดสินใจยอมรับ หรือไม่ต่อไป

5) ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) หมายความว่า ปัจเจกบุคคลยอมรับผลการทดลองจากขั้นตอนที่แล้ว โดยตัดสินใจนำความคิดใหม่นั้นไปปฏิบัติต่ออย่างเต็มขั้น และต่อเนื่อง

โรเจอร์ (Rogers, 1963) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมซึ่งจะมีผลต่อการยอมรับไว้ 5 ประการ ดังนี้

1) การมองเห็นว่ามีประโยชน์ หรือได้เปรียบเมื่อเทียบเคียง (Relative Advantage) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมที่ตนรับใหม่เข้ามาแทนที่นั้นอยู่ในระดับที่ดีกว่าความคิดเก่า สิ่งเก่า การจะวัดว่าอะไรมีประโยชน์มากกว่า หรือดีกว่านั้นอาจวัดได้หลายทาง เช่น ในแง่ของเศรษฐกิจคือให้กำไรมากกว่า ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การมองเห็นว่ามีประโยชน์นี้ ซึ่งประโยชน์ในด้านของรูปธรรม (Objective) ไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งสำคัญอยู่ที่การที่บุคคลผู้รับนวัตกรรมนั้นเห็นว่านวัตกรรมมีคุณค่า มีประโยชน์ และยังมีผู้เห็นถึงคุณค่า และประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมากเพียงไร อัตราการยอมรับนวัตกรรมนั้นก็จะเพิ่มมากขึ้น

2) ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่นวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยม ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต และความต้องการของผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมนั้น ความคิดใหม่ หรือนวัตกรรมใดที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยมของสังคมนั้น และในการยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากันไม่ได้กับค่านิยม ระบบสังคมนั้น ๆ ก่อนอื่นต้องสร้างให้เกิดการยอมรับระบบค่านิยมใหม่เสียก่อน จึงจะทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมนั้นได้

3) ความสลับซับซ้อน (Complexity) หมายถึง ในลักษณะที่นวัตกรรมนั้นมีความสลับซับซ้อนยากต่อความเข้าใจ และนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างถ้ามีลักษณะที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก สมาชิกในสังคมสามารถที่จะเข้าใจได้ทันที นวัตกรรมลักษณะนี้ก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว ในทางตรงข้ามหากนวัตกรรมนั้นมีลักษณะเข้าใจยาก ซับซ้อน นวัตกรรมนั้นก็ต้องใช้เวลานานกว่าจึงจะเกิดการยอมรับ เพราะต้องใช้เวลารสร้างทำความเข้าใจ และพัฒนาทักษะขึ้นมาอีกระดับหนึ่งด้วย

4) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (Trialability) คือ การที่นวัตกรรมมีลักษณะที่สามารถถูกนำไปทดลองใช้ในปริมาณจำกัดเล็ก ๆ ได้ นวัตกรรมใดซึ่งสามารถถูกแบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ในปริมาณจำกัดได้ นวัตกรรมนั้นก็จะถูกยอมรับได้รวดเร็วกว่านวัตกรรมซึ่งไม่สามารถแบ่งออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้ ทั้งนี้เพราะผู้ทดลองเมื่อนำไปใช้ทดลองใช้ ตนเองจะรู้สึกเสี่ยงภัย

น้อยลง อันจะมีผลให้เหตุการณ์นั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาส และเป็นไปได้ในการถูกนำไปทดลองเรียนรู้ตนเอง

5) ความสามารถในการสังเกตเห็น (Observability) คือ การที่เหตุการณ์นั้นมีผลออกมาในลักษณะที่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งถ้ามีลักษณะที่มองเห็นผลได้ง่ายมากเท่าใด เหตุการณ์นั้นก็จะถูกยอมรับได้ง่ายขึ้นเท่านั้น

สรุปได้ว่าบุคคลที่จะยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล โดยที่บุคคลที่จะยอมรับนวัตกรรมจะต้องผ่านการบวนการยอมรับ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ขั้นสนใจในนวัตกรรม ขั้นประเมินค่า ขั้นทดลอง จนถึงขั้นการยอมรับโดยตัดสินใจนำนวัตกรรมนั้นไปปฏิบัติอย่างเต็มขั้น และต่อเนื่อง นอกจากนี้การยอมรับขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรม ต้องเห็นว่านวัตกรรมนั้น มีประโยชน์ มีคุณค่า เข้ากันได้กับค่านิยมของสังคมนั้น ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และมีความสามารถในการสังเกตที่มองเห็นผลได้ง่าย

มิติของการรับรู้ประโยชน์ได้จากการใช้ระบบดังต่อไปนี้ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989)

- 1) การใช้งานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 2) มีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- 3) เพิ่มผลผลิตในการทำงาน
- 4) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- 5) ง่ายต่อการทำงาน
- 6) ให้บุคคลอื่นได้เข้ามาศึกษาได้ง่าย

การวัดการรับรู้ประโยชน์โดยการถามคำถามต่อไปนี้ (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1992)

- 1) คุณใช้การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานที่คุณทำ
- 2) การใช้การจัดการความรู้ทำให้คุณควบคุมการทำงานได้มากขึ้นกว่าเดิม
- 3) การจัดการความรู้ช่วยให้คุณทำงานได้สำเร็จ
- 4) การจัดการความรู้สนับสนุนส่วนสำคัญของงานของคุณ
- 5) ใช้การจัดการความรู้เพิ่มผลผลิตของคุณ
- 6) การใช้การจัดการความรู้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของของคุณ
- 7) การใช้การจัดการความรู้ ช่วยให้คุณสามารถทำงานได้สำเร็จมากขึ้นกว่าอย่างอื่น
- 8) ใช้การจัดการความรู้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของคุณในการสมัครงาน
- 9) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำให้่ง่ายต่อการทำงานของคุณ
- 10) การประมวผลในระบบการจัดการความรู้ เป็นประโยชน์ในงานของคุณ

การวัดการรับรู้ประโยชน์โดยการถามคำถามต่อไปนี้ (Huang, 2007)

- 1) ปรับปรุงการทำงาน และคุณภาพการให้บริการของฉัน
- 2) เพิ่มปริมาณงานของฉัน
- 3) ประหยัดเวลาของฉันในการทำงาน
- 4) ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน
- 5) ทำให้ง่ายต่อการทำงาน
- 6) ให้ความสะดวกสบาย และความยืดหยุ่นในการทำงาน (เช่นข้อมูลสามารถหาได้ในเวลาใดก็ได้)
- 7) ตอบสนองความต้องการในการทำงาน และการแก้ปัญหา
- 8) ช่วยในการประหยัดเวลาของฉันในการรวบรวม และจัดระเบียบข้อมูล รวมถึงการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ กับคนอื่น ๆ
- 9) เพิ่มความสามารถระดับมืออาชีพของฉัน
- 10) ลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงาน
- 11) ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน
- 12) ให้ฉันได้ เรียนรู้บางสิ่งบางอย่างที่ยากที่จะได้รับจากหนังสือ (เช่นประสบการณ์ของผู้อื่นในการจัดการกับกรณีเพิ่มโอกาสของการขาย)

การปรับใช้

การใช้งานระบบ คือ การวัดความสำคัญของความสำเร็จของระบบ (Chang & Cheung, 2001; DeLone & McLean, 1992; Heijden, 2004 และ Lucas, 1978) นอกจากนี้การให้ระบบจะเป็นการวัดจาก “สามารถใช้” และการ “ตั้งใจจะใช้” (DeSanctis, 1982) ดีโลน และแมคคลีน (DeLone & McLean, 2003) แนะนำโดย ธรรมชาติ คุณภาพ และความเหมาะสมต่อการใช้งานระบบ มีผลลัพธ์ที่สำคัญ และวัดจากเวลาที่ใช้งานในระบบ การใช้งานระบบเป็นเงื่อนไขจำเป็นภายใต้ระบบสารสนเทศสามารถส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของแต่ละคน ประสิทธิภาพการทำงาน งานวิจัยดังกล่าวเน้นความสำคัญของการใช้งาน สำหรับการตรวจประเมินระบบในแง่ของความสำเร็จการใช้งานระบบ

การกำหนดการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นหนึ่งในรูปแบบที่ใช้มากที่สุดเพื่อประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ การใช้คือ ขนาดที่ค่อนข้างซับซ้อนเนื่องจากมีหลายแง่มุมของระบบ และระบบสามารถวัดได้จากหลายมุมมอง (DeLone & McLean, 1992, 2003) ตามที่ เซดดอน (Seddon, 1997) ได้อธิบายไว้ว่าเป็นความพยายามที่จะใช้งานเมื่อต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ และการนำเสนอความถี่การใช้งาน จำนวนการใช้งาน หรือการใช้งาน กับไม่ใช้งานเป็นวิธีที่ดีที่สุดเพื่อประเมินการใช้งานระบบข้อมูล อย่างไรก็ตาม ดีโลน และแมคคลีน (DeLone & McLean, 1992) กล่าวว่า จากการใช้งานจริงเป็นวิธีการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เกี่ยวข้องเฉพาะเมื่อ

ใช้งาน ด้วยความคิดเหล่านี้ วิธีที่ดีที่สุดเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดการประเมินของการทำงานของระบบสารสนเทศ ซึ่งการวัดนั้นจะเป็นระดับใดขึ้นอยู่กับการใช้งานของงานนั้น ๆ (Rai, Lang & Welker, 2002)

ดีโลน และแมคลีน (DeLone & McLean, 1992) ชี้ให้เห็นความยากลำบากในการวัดลักษณะการใช้งานใน ระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีหลายขนาดที่ใช้งาน (ข้อบังคับ และความช่วยเหลือ รู้ และรับทราบ เป็นต้น) และขอแนะนำว่า เจตนาในการใช้งาน

เซตดอน (Seddon, 1997) กล่าวว่า ยังคงมีความกังวลที่ยังอยู่บนกระบวนการ และเชิงสาเหตุ จึงได้แบ่งการใช้งานเป็น เจตนาการใช้งาน (ทัศนคติ) และการใช้งาน (พฤติกรรม) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการใช้งานมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดที่ได้มาจากแบบโมเดลต้นฉบับ และแบบโมเดลที่ได้ปรับปรุงในกระบวนการดำเนินการ ความรู้สึกที่มีต่อการใช้งานต้องส่งผลต่อความพอใจของผู้ใช้งาน ในขณะที่การให้ผู้ใช้ใช้งานมีความรู้สึกที่สบาย ๆ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อเจตนาในการใช้งานซึ่งจะเป็นการเพิ่มการใช้งานจริง

การทดสอบปัจจัยทัศนคติโดยการถามคำถามต่อไปนี้ (Taylor & Todd, 1995)

- 1) การใช้ระบบเป็นความคิดที่ดี/ ไม่ดี
- 2) การใช้ระบบเป็นความคิดที่โง่เขลา/ ชาญฉลาด
- 3) ฉันชอบ/ ไม่ชอบ
- 4) การใช้ระบบเป็นที่ไม่พึงประสงค์/ รื่นรมย์

การสอบถามเกี่ยวกับ “ผลกระทบของการใช้งานที่มีต่อผู้ใช้งาน” โดยใช้ข้อคำถามต่อไปนี้ (Thompson, Higgins & Howell, 1991)

- 1) ระบบที่ทำให้การทำงานน่าสนใจมากขึ้น
- 2) การทำงานร่วมกับระบบคือ ความสนุก
- 3) ระบบอาจจะใช้สำหรับงานบางอย่าง แต่ไม่ใช่ชนิดของงานที่ฉันต้องการ

นอกจากนี้ การวัด “ผลกระทบต่อผู้ใช้งาน” โดยคำถามดังต่อไปนี้ (Compeau, 1999 และ Compeau & Higgins, 1995)

- 1) ผมชอบทำงานกับระบบ
- 2) ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้สมัครงานของฉันต้องใช้งานระบบได้
- 3) การใช้งานระบบเป็นที่น่าผิดหวังสำหรับฉัน
- 4) เมื่อฉันเริ่มต้นการทำงานในระบบพบว่า มันยาก

“ทัศนคติต่อการใช้งานเทคโนโลยี” สอบถามโดยข้อคำถาม

- 1) การใช้ระบบเป็นความคิดที่ไม่ดี/ ดี
- 2) ระบบที่ทำให้การทำงานมีความน่าสนใจมากขึ้น

3) การทำงานกับระบบคือ ความสนุก

4) ผมชอบทำงานกับระบบ

วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การคือ ค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และเกิดแนวการปฏิบัติที่สืบทอดกันมาเนื่องจากการปฏิบัติ หรือค่านิยมนั้นรับการพิจารณาว่ายอมรับได้ อีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ (พร ภิเศก, 2546) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การซึ่งจัดว่าเป็นสังคมเล็ก ๆ ที่มีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิต หรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยที่บุคลากรในองค์การไม่รู้ตัว

ประเภทของวัฒนธรรมอาจแบ่งได้ 4 ประเภท ตามพื้นฐานการดำเนินงาน

1) วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความร่วมมือ ความเอื้ออาทรกันเหมือนบุคลากรเป็นเครือญาติกัน รักษาข้อตกลง มีความเป็นธรรม และความเสมอภาคกันทางสังคม

2) วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความคิดริเริ่ม การทดลอง ความกล้าเสี่ยง ความเป็นอิสระ และความสามารถในการตอบสนอง เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

3) วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความประหยัด ความเป็นทางการ ความสมเหตุสมผล ความเป็นระเบียบ ความเคารพเชื่อฟัง ตามแบบของระบบราชการ

4) วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการแข่งขัน ความสมบูรณ์แบบ ปฏิบัติเชิงรุก ความคิดริเริ่มส่วนบุคคล และความเฉลียวฉลาด เพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จ

ยังมีวัฒนธรรมองค์การอีกหลายรูปแบบ แต่ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้คือ วัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ และวัฒนธรรมองค์การอัจฉริยะ

วัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

เซ็งเก้ (Senge, 1990) เชื่อว่าหัวใจของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์การอย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการที่เป็นแนวทางสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์การมีดังนี้

1) Personal Mastery มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรอบรู้ โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมาย ด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำ และต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์ จึงจำเป็นต้องมี แรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Tended) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อคิด

วิเคราะห์ และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน (Using Subconsciousness) ด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ

2) Mental Model มีรูปแบบวิธีการคิด และมุมมองที่เปิดกว้าง ผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้ จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะคือ เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ทศนคติแนวความคิดเห็น และกระบวนการทัศน์ กรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตาม ๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

3) Shared Vision การสร้าง และสานวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์องค์การเป็นความมุ่งหวังขององค์การที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต ลักษณะวิสัยทัศน์องค์การที่ดีคือกลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มหันเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจัง วิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ วิสัยทัศน์องค์การต้องเป็นภาพบวกต่อองค์การ

4) Team Learning การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม องค์การมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมกันว่า เรากำลังทำอะไร และจะทำอะไรต่อไป ทำอย่างไรจะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขึ้นกับ 2 ปัจจัยคือ ความฉลาดทางด้านสมอง (Intelligence Quotient—IQ) และความฉลาดทางด้านอารมณ์ (Emotional Quotient—EQ) ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้นำองค์การทุกระดับ

5) System Thinking มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ ทุกคนควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ นอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วย วินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหาก็ซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการคิด และปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การ ความมุ่งมั่น หรือทุ่มเทของบุคลากรในองค์การ การที่องค์การก้าวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

ซึ่ง พสุ เดชะรินทร์ (2549) กล่าวว่าประกอบด้วย

1) Openness to Experience คือ การที่บุคคลในองค์การมีการเปิดใจ หรือยอมรับต่อประสบการณ์ต่าง ๆ ทั้งประสบการณ์จากภายนอก และภายในองค์การ เนื่องจากปัญหาของหลาย ๆ องค์การคือ ความไม่พร้อม หรือไม่อยากจะเรียนรู้

2) Encourage of Responsible Risk – Taking ซึ่งวัฒนธรรมองค์การจะต้องเอื้อให้บุคลากรในองค์การพร้อม และยอมรับต่อความเสี่ยงในการทำสิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากการที่เราเริ่ม หรือทำสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน ก็จะทำให้เราเกิดการเรียนรู้เกิดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงที่มากับสิ่งใหม่ ๆ นั้นด้วย ดังนั้น การยอมรับต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้นก็เป็นสิ่งสำคัญต่อการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้

3) ความกล้าที่จะยอมรับต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนรู้ที่สำคัญคือการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งประสบการณ์ในอดีตนั้นมีทั้งสำเร็จ และล้มเหลว และถ้าเรายอมรับต่อความสำเร็จ และล้มเหลวได้ เราก็พร้อมที่จะเรียนรู้จากความสำเร็จ และล้มเหลวที่เราได้ประสบมา

ดังนั้น การที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นั้น บุคคลในองค์กรต้องมีการเปิดใจยอมรับเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ กล้าเผชิญกับความเสี่ยงในการทำสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังที่กล่าวมาแล้ว

วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ (Intelligence Culture)

วิจารณ์ พานิช (2550) กล่าวว่า เป็นองค์กรที่เน้นความรู้เป็นสิ่งสำคัญ แต่การเรียนรู้ และการสร้างความรู้สำคัญที่สุด ดังนั้นเป้าหมายขององค์กรนี้คือ สามารถในการเผชิญกับสภาพอนาคตที่ไม่แน่นอนได้ และต้องมีขีดความสามารถ 12 ประการในการเป็นองค์กรอัจฉริยะคือ

1) มีความมุ่งมั่น มุ่งมั่น ที่ชัดเจน

การเป็นเบอร์หนึ่งขององค์กรคือ ต้องมีการ Manage Share Vision ทุกคนในองค์กรร่วมคิด และเป็นเจ้าของเป้าหมาย แต่เป็นเป้าหมายในระดับคุณค่า มีความมุ่งมั่น (Passion) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีกระบวนการ Build Shared Vision ต้องมีการ Manage และต้องมี Share Vision ร่วมกันทุกวัน

2) ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท (อปมาโท มีสติ และปัญญา)

มีความเชื่อในความเปลี่ยนแปลง (ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท) ต้องตั้งสติอยู่ในการเปลี่ยนแปลง ต้องทำ Change Management ทั้งภายใน และภายนอก โดยต้องใช้การจัดการเชิงบวก (Positive Change Management)

3) มี และใช้แผนยุทธศาสตร์ KM (Knowledge Management)

ต้องมีแผน KM เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์องค์กร

4) มี และใช้ภาวะผู้นำ และแกนนำ (Leadership)

ผู้บริหารสูงสุดต้องบริหารกระบวนการทัศน์ ภาวะผู้นำต้องมีอยู่ทั่วทั้งองค์กร อยู่ในทุกคน ทุกคนเป็นผู้นำ นำการเปลี่ยนแปลง ณ จุดที่ตนเองรับผิดชอบ หาวิธีการใหม่ ๆ สร้างนวัตกรรม สร้างการเปลี่ยนแปลงกับเพื่อนร่วมงาน มีการทำ CQI (Continuous Quality Improvement) ร่วมกันสร้างความรู้สู่องค์กรจากความรู้ในตัวบุคคล

5) จัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน

องค์กรอัจฉริยะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคน เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคนจะทำให้องค์กรมีพลังมากขึ้น

6) ทักษะพื้นฐานของพนักงาน

เป็นทักษะในระดับวิถีคิด และให้คุณค่า เป็นการปฏิบัติ การคิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทักษะที่สำคัญที่สุดคือทักษะการฟัง ทักษะในการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของตนเอง และของผู้อื่น เป็นการพัฒนางาน

7) ทักษะในการใช้ “ตัวช่วย” (Enablers) KM

Enabler คือ เครื่องมือที่เป็นตัวช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้เท่าที่จำเป็น ตัวอย่าง ตัวช่วย เช่น BAR (Before Action Review), OM (Outcome Mapping) เป็นต้น

8) ไร้กำแพง

กำแพงไม่ใช่กำแพงจริงแต่เป็นกำแพงใจ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนทำให้เกิดการเรียนรู้ อุปสรรคที่สำคัญคือ ต่างคนต่างอยู่เป็นหน่วย ไม่มีเวลามาพูดคุย การทำงานต้องไม่เริ่มจากศูนย์เพราะเพื่อนร่วมงานบางคนอาจมีความรู้นั้นอยู่แล้ว มีประสบการณ์ของเพื่อนมาช่วยแก้ปัญหา เครื่องมือหลาย กำแพง เช่น CFT (Cross Function Team: กลุ่มของบุคลากรที่มาจากหลายหน่วยงานภายในองค์กร มีความรู้ และทักษะหลากหลายมารวมกัน เพื่อวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง) ของ โรงไฟฟ้าแม่เมาะ Task Force คณะทำงานเฉพาะกิจ Job Rotation ทำงานโดยหมุนความรู้ให้เพื่อน ร่วมงานด้วย CoP: Community of Practice เป็นเครือข่ายชุมชนแนวปฏิบัติ เป็นเครื่องมือทรงพลัง ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งระหว่างสมาชิกชุมชน เป็นต้น

9) อีสรภาพ บรรยากาศเชิงบวก

บางหน่วยงานมี Talent Management ต้องให้คนทำงานสามารถลองผิดลองถูกได้เอง และทำให้คนทำงานได้เป็นผู้นำตัวเอง ๆ กล้าคิดที่จะเปลี่ยนวิธีการทำงานของตนอยู่ตลอดเวลา ทำให้ คนทำงานมีความสุข

10) มี และใช้ การจัดการคนเก่ง การจัดการชุมทรัพย์ทางปัญญา หัวใจอยู่ที่การเสาะ Resources ซึ่งก็คือ ทรัพยากรทางปัญญา Intellectual Capital (IC) เป็นสิ่งที่จับต้องได้ และไม่ได้ เช่น เป็นคน เป็นความสัมพันธ์ เป็นวัฒนธรรมเป็นความรู้ใหม่ เป็นต้น

11) มี และใช้ ระบบบันทึก ชุม/ คลัง ความรู้

ในองค์กรต้องสนับสนุนให้คนทำงานจดบันทึก จดในสิ่งที่ตนสนใจขึ้นจากการทำงาน บันทึกการเรียนรู้จากหน้างาน แล้วนำมา ทำความเข้าใจ ยกกระดับความรู้ร่วมกัน และมีการจัดการ เรื่องเล่าให้เป็นหมวดหมู่

12) มี และใช้ระบบ ICT (Information Communication Technology)

ดังนั้น องค์กรอัจฉริยะคือ องค์กรที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าปกติ CIA: Central Intelligence Agency เป็นองค์กรที่มีนักคิด นักวิเคราะห์ นักสืบค้น นักปฏิบัติทำงานอยู่ เป็นองค์กร ที่มีฐานความรู้ ภูมิปัญญา ฉลาดคิด ฉลาดฟัง ฉลาดทำ ทั้งนี้ ต้นกำเนิดขององค์กรอัจฉริยะเกิดมาจาก

องค์ความรู้เดิม และองค์ความรู้ใหม่ ทักษะ และรูปแบบความคิด เกิดสารสนเทศใหม่ ก่อให้เกิดทางเลือกที่หลากหลาย ฉลาดเลือก และฉลาดทำ อันเป็นฐานของพลังความรู้ (Knowledge Power) ที่จะพลังแห่งความคิดสร้างสรรค์เพื่อสู่การปฏิบัติ โดยมีความเป็นเลิศ หรือเก่งจริงใน 3 ประการคือ

(1) ความเป็นเลิศในวิชาการ (Academic Excellence) โดยอาศัยฐานความรู้ (Knowledge-Base) ความรู้ที่สำคัญควรมาจากความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร โดยพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งนี้ ผู้บริหาร หรือผู้นำจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมโยงเพื่อการถ่ายโอนทางสติปัญญา กล่าวคือ ลดช่องว่างการถ่ายโอนทางสติปัญญาของบุคลากรในองค์กร (Intelligence Transfer Gap: ITP) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันให้มากที่สุด ก่อให้เกิดการประสานทั้งองค์ความรู้เดิม และองค์ความรู้ใหม่

(2) ความเป็นเลิศในวิชาชีพอย่างมืออาชีพ (Professional Excellence) บุคลากรในองค์กรจะต้องมีความเป็นมืออาชีพ นั่นคือ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้บริหารมืออาชีพคือ จะต้อง เก่งคิด เก่งคน และเก่งงาน บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ถ้าเป็นครูก็ต้องเป็นครูมืออาชีพ ทั้งนี้ จะต้องสร้าง และพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้งาน และรับผิดชอบงานอย่างมืออาชีพนั่นเอง

(3) ความเป็นเลิศในวิถีการดำเนินชีวิต (Life Excellence) โดยการให้ความสำคัญกับบุคคล เข้าใจในวิถีชีวิต และการดำเนินชีวิตของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี ส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

ฉะนั้น การบริหารองค์กรจึงต้องใช้ฐานของการบริหารการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ถือเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างสมบูรณ์ เป็นการบริหารภูมิปัญญาเพื่อเพิ่มพลัง และศักยภาพอำนาจในการปฏิบัติของบุคลากรอย่างเต็มที่ สู่ความเป็นอัจฉริยะขององค์กร และยังมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมหนึ่งไปยังอีกวัฒนธรรมหนึ่ง นั่นก็คือ

ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะหากผู้บริหารไม่มีภาวะของผู้นำก็อาจทำให้องค์การนั้นไม่เจริญเติบโต หรือก่อความเสียหายให้กับองค์กรได้ ในยุคแรก ๆ ของการศึกษา ภาวะผู้นำจะมุ่งเน้นจุดเด่นของผู้นำที่ดี ไปจนถึงพฤติกรรมของผู้นำที่ดี ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ จนถึงการศึกษาค้นคว้าภาวะผู้นำในรูปแบบที่มีอิทธิพลต่อการความคิด และพฤติกรรมของผู้ตาม หรือบุคลากรในองค์กร นั่นคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง

บาส และอโวลิโอ (Bass & Avolio, 1994) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะยกระดับความสำนึกของบุคลากร ทำให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่า อุตุนให้กับองค์กร โดยกระตุ้นระดับความต้องการของบุคลากรตามทฤษฎีของมาสโลว์

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะยกระดับความสำคัญได้ด้วยการกระบวนการ 4 กระบวนการคือ

1) การสร้างบารมี หรืออิทธิพลที่เป็นอุดมคติ คือ การที่ผู้นำทำให้บุคลากรมีความภูมิใจ มีความศรัทธา และมีความนับถือในตัวผู้นำ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การ

2) การสร้างแรงบันดาลใจ คือ การที่ผู้นำทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเห็นประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าส่วนตน เห็นคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน

3) กระตุ้นเข้าปัญหา คือ การที่ผู้นำกระตุ้นให้บุคลากรเห็นวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา

4) การคำนึงถึงเอกบุคล คือ การที่ผู้นำทำตนเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนา ต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรในองค์การ

การศึกษา อบรม และพัฒนา

สมคิด บางโม (2545) การฝึกอบรมคือ การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกต้องที่ควร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน และภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การมีจุดประสงค์สามประการดังต่อไปนี้ (Wexley & Latham, 1991)

1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท และความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริง และปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมีได้ใช้ความรู้ และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมออกมาแบบไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

กระบวนการการศึกษา อบรม และพัฒนา ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1) การหาความจำเป็นในการศึกษา อบรม เพื่อนำมาเป็นแผนในการอบรม จำเป็นต้องมีการสำรวจว่าหัวข้อใดบ้างที่มีความจำเป็นต่อบุคลากรในองค์กรต้องได้รับรู้

2) การวางแผนในการฝึกอบรม เมื่อค้นคว้าหาข้อมูล และทราบถึงความต้องการ หรือความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว ก็นำมาทำเป็นแผนในการฝึกอบรม

3) การเตรียมการฝึกอบรม และการดำเนินการฝึกอบรม ต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมในการอบรม การแจ้งถึงหัวข้อการอบรม ผู้สนใจ และระยะเวลาการอบรม

4) การประเมินผลการอบรม จำเป็นต้องมีการประเมินผลทุกครั้งเพื่อที่จะทราบว่าการอบรมนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่

5) การติดตามผลการอบรม เพื่อทราบว่าเมื่ออบรมไปแล้วนั้น ได้มีการเปลี่ยนแปลง หรือมีเกิดการพัฒนาใด ๆ ขึ้นบ้าง

โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างองค์การ หมายถึง การเชื่อมโยงแผนก และงานต่าง ๆ ในองค์กรเข้าด้วยกันเป็น การเชื่อมโยงที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร มีการแสดงรายละเอียดสาย การบังคับบัญชา มีกฎระเบียบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ (Debra & James, 2003)

รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การ มี 3 รูปแบบ ได้แก่

1) โครงสร้างองค์การแบบแนวดิ่ง ยึดองค์ประกอบ 5 ประการ

1.1) สายการบังคับบัญชา: หน่วยงาน – หัวหน้า – ผู้จัดการ – ผู้บริหารสูง

1.2) การมอบหมายอำนาจหน้าที่: ทุกตำแหน่งต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อำนาจตัดสินใจ

1.3) การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจ: การกระจายการตัดสินใจให้ระดับล่าง

1.4) ช่วงการจัดงาน: การทำงานอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.5) ตำแหน่งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา: ตำแหน่งเท่ากันทั้งหลัก และที่ปรึกษา

2) โครงสร้างองค์การแบบแนวนอน หรือการจัดแผนกคือเป็นการประสานงานความร่วมมือ (ผู้บริหารต้องมีการจัดแผนก และประสานความร่วมมือในแนวนอน)

2.1) การจัดแผนกโดยจำนวนพนักงาน - จัดไปกับองค์การระดับต่ำที่ไม่ต้องการความรู้ ความชำนาญ

2.2) การจัดแผนกโดยเวลา - รวมกลุ่มโดยใช้เกณฑ์เวลา

2.3) การจัดแผนกตามหน้าที่

3) โครงสร้างองค์การแบบแยกธุรกิจ และองค์การแบบอิสระ (Matrix Organization)

ผู้นำเรียกว่า Matrix Boss แนวโน้มโครงสร้างองค์การสมัยใหม่ องค์การสมัยใหม่จะเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากขึ้น

3.1) สายการบังคับบัญชาสั้นลง หรือน้อยลง ยิ่งสั้นลงก็ทำงานเร็วขึ้น

3.2) ขนาดการควบคุมกว้างขึ้น ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และการสั่งงานเร็วขึ้น

ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระมากขึ้น

3.3) ความเป็นเอกภาพของการบังคับบัญชาน้อยลง โครงสร้างองค์การในปัจจุบันมีแนวโน้มในการใช้การทำงานเป็นทีมข้ามหน้าที่ การใช้หน่วยเฉพาะกิจ และการจัดโครงสร้างองค์การแบบเมทริกซ์

3.4) การมอบหมายงาน และการให้คนมีอำนาจ และความรับผิดชอบมากขึ้น

3.5) โครงสร้างขนาดเล็กอยู่ในขนาดใหญ่ ทำให้ยืดหยุ่น และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ง่ายกว่า

3.6) ลดจำนวนที่ปรึกษาให้อยู่ในระดับที่เป็นประโยชน์ต่องานของฝ่ายบริหาร
โครงสร้างองค์การสมัยใหม่ (New Organization Structure)

- (1) การปรับโครงสร้างองค์การโดยการจัดโครงสร้างองค์การแบบพีรามิด
- (2) การจัดองค์การแบบแบนราบ (Flat Organization)
- (3) การจัดองค์การแบบยืดหยุ่น และเปิดกว้าง และแสวงหาการจัดองค์การใหม่ ๆ เช่น การรื้อปรับระบบ องค์การแห่งการเรียนรู้ การสร้างฐานความรู้ การเพิ่มอำนาจเทคโนโลยี

เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงาน หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือแม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ ในทางปฏิบัติ แก่มวลมนุษย์กล่าวคือเทคโนโลยีเป็นการนำเอาความรู้ ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนที่เป็นข้อแตกต่างอย่างหนึ่งของเทคโนโลยี กับวิทยาศาสตร์ คือ เทคโนโลยีจะขึ้นอยู่กับการปัจจัย ทางเศรษฐกิจเป็นสินค้ามีการซื้อขาย ส่วนความรู้ทางวิทยาศาสตร์เป็นสมบัติส่วนรวมของ ชาวโลกมีการเผยแพร่โดยไม่มีการซื้อขายแต่อย่างใดกล่าวโดยสรุปคือ เทคโนโลยีสมัยใหม่เกิดขึ้นโดยมีความรู้ทางวิทยาศาสตร์เป็นฐานรองรับ

ลักษณะของเทคโนโลยี

สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ (Heinich, Molenda & Russell, 1993)

1) เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (Process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์ หรือความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้ เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้ และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ

2) เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (Product) หมายถึง วัสดุ และอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี

3) เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการ และผลผลิต (Process and Product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรม

บดินทร์ วิจารณ์ (2548) ข้อดีของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้

- 1) ใช้ได้ตามต้องการ และทันเวลา
- 2) ผู้เรียนรู้สามารถกำหนดการเรียนรู้ของตนเองได้
- 3) ใช้งานง่าย
- 4) สามารถเรียนรู้ได้จากที่ไกล ๆ
- 5) สามารถลงมือปฏิบัติได้
- 6) มีความสอดคล้องของเนื้อหา และการนำเสนอ
- 7) สามารถปรับให้เข้ากับรูปแบบของแต่ละคนได้
- 8) สามารถปรับให้เข้ากับการรับรู้ของแต่ละคนได้
- 9) ปลอดภัย และมีความยืดหยุ่น
- 10) ปรับข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างต่อเนื่อง
- 11) สามารถดึงออกมาใช้งาน และเก็บกลับเข้าไปได้ง่าย
- 12) มีความคุ้มค่า

การประเมินผล

สมคิด พรหมจ้อย (2537) กล่าวถึง ความหมายของการประเมินผลว่า เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพสูง การประเมินเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการ ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ กล่าวคือ โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วได้ผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วได้ผลตาม วัตถุประสงค์ของโครงการ หรือไม่เพียงใด สามารถทำได้ทั้งการประเมินก่อนเริ่มโครงการประเมิน ขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ และการประเมินโครงการหลังจากการดำเนินงานได้สิ้นสุดแล้ว

อรรถธรรม พรหมมะ (2540) กล่าวถึงการประเมินผลว่า เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการทางนโยบายอันได้แก่ การกำหนดปัญหา (Problem Structuring) การกำหนดนโยบาย (Policy) การวางแผน (Planning) การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) การติดตามควบคุมดูแลนโยบาย (Policy Monitoring) และการประเมินผล (Policy Evaluation) จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าการประเมินผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ แต่การประเมินผลโครงการ หรือประเมินผลนโยบายนั้นสามารถทำได้ทั้งในระดับที่โครงการกำลังดำเนินอยู่ (Formative Evaluation) และการประเมินผลรวบยอดทั้งหมดหลังเสร็จสิ้นโครงการ (Summative Evaluation)

ซึ่งในการประเมินผลนี้มีประโยชน์ด้วยการ 4 ประการ คือ

- 1) ช่วยในการปรับเงื่อนไขของนโยบายให้เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติ (Adjust Ment Cycle)
- 2) ช่วยในการตัดสินใจว่าจะดำเนินงานต่อไป หรือไม่ (Continuation Cycle)
- 3) ช่วยในการตัดสินใจว่าจะต้องยุติ หรือล้มโครงการ หรือไม่ (Termination Cycle)
- 4) ช่วยในการทบทวนนโยบาย และปรับโครงสร้างของโครงการทั้งหมด (Restructuring Cycle)

การให้รางวัล

พงศ์ หรดาล (2540) ได้ให้ความว่า การให้บำเหน็จรางวัล หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน เช่น ถ้ามีการให้รางวัลมีเงินเดือนขึ้นสม่ำเสมอ มีการแบ่งเป็นรายได้ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุก็จ่าย เงินชดเชยให้อย่างยุติธรรม พนักงานก็จะมีขวัญ และกำลังใจสูง

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว (2542) ได้กล่าวถึง การให้บำเหน็จรางวัล หมายถึง การสร้างความรู้สึกที่ดีโดยปกติจะพิจารณาจากผลงาน และในบางครั้งก็พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ซึ่งระบบการให้รางวัลจะช่วยกระตุ้นการปฏิบัติงาน สร้างขวัญ และกำลังใจ และกำลังใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน

ยงยุทธ เกษสาคร (2547) ได้กล่าวถึง การให้บำเหน็จรางวัลว่าเป็นสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน นอกเหนือจากเงินแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่จูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) การแข่งขัน เช่น การประกวดผลงาน ผู้ชนะจะได้รับเกียรติชื่อเสียง เป็นต้น แต่ควรระวังในเรื่องของการอิจฉาริษยา ซึ่งจะทำให้พนักงานมุ่งเอาชนะมากกว่าผลของงาน
- 2) ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย เป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจให้รู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพจะไม่ถูกเลิกจ้างโดยขาดหลักประกัน มีการกำหนดสัญญาจ้างเป็นปี หรืออายุงาน และมีหลักประกันในการปฏิบัติงาน มีค่าตอบแทนเมื่อเกิดอุบัติเหตุ มีการประกันชีวิตในงานที่เสี่ยงอันตราย
- 3) ความรู้สึกก้าวหน้า ผลงานที่ทำให้งานตนดีขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น ทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานเพราะเป็นความคาดหวังของชีวิต

- 4) ฐานะทางสังคม เป็นความรู้สึกของตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ทำให้อยากไปปฏิบัติงาน เช่น มีสิทธิตัดสินใจ และออกเสียงในการปฏิบัติงานของกลุ่ม รู้จุดมุ่งหมายปลายทางของกลุ่ม ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นต้น
- 5) ความรู้ผลของงาน มีความพอใจ และดีใจที่เห็นผลงานของตนไม่ว่าจะดี หรือไม่เพียงใด เพราะผลงานที่ดีย่อมเป็นกำลังใจ ผลงานที่ไม่ดีก็มีโอกาสปรับปรุงแก้ไข
- 6) รางวัล และการลงโทษ เป็นผลตอบแทน หรือคำชมเชย หากผลงานเป็นที่พอใจ หรือดีเด่น ขณะเดียวกันก็มีการตำหนิเมื่อมีผลเสียหายเกิดขึ้น
- 7) การปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความสามารถ และความถนัดของบุคคล ตลอดจนให้งานที่ไม่ยาก และไม่ง่ายจนเกินไปจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี
- 8) การให้รู้ว่างานมีความสำคัญ ความรู้สึกว่างานที่ตนทำให้ความหมายต่อหน่วยงานของตน หรือสังคม จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้น ความเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับงาน จึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น
- 9) การลดความซ้ำซากจำเจ งานซ้ำ ๆ ทุกวันจะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย จึงควรพยายามสร้างสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความซ้ำซากขึ้น จัดระบบงานใหม่จัดโต๊ะปฏิบัติงานใหม่ เป็นต้น

2.4 แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของการจัดการความรู้

จิตติกร พูลภัทรชีวิน (2553) ได้กล่าวถึงปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้ ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์การจัดการความรู้ (Purpose) ปัจจัยแรกที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นบทบาทหลักของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วม การกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ที่ถูกต้องเป็นเครื่องกำหนดทิศทาง และรูปแบบ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรภายในองค์กรที่จะมีต่อการจัดการความรู้ องค์กรที่กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ไว้เพียงแต่เพื่อให้ตอบตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดไว้ หรือเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีจัดการความรู้ จะทำให้การจัดการความรู้กลายเป็นโครงการอีกหนึ่งโครงการที่เพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน และไม่เกิดประโยชน์ในเชิงสร้างสรรค์แต่อย่างใด ในขณะที่หากองค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนา บุคลากร พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร จะทำให้การจัดการความรู้มีสภาพเป็นเครื่องมือที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหา หรือการร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการความรู้แทรกซึมเข้าไปในกระบวนการทำงานประจำวันของบุคลากร ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้การจัดการความรู้ไม่เป็นภาระให้กับบุคลากร แต่ยังกลายเป็นเครื่องมือช่วยลดภาระให้กับบุคลากรได้ด้วย

2) นโยบายการจัดการความรู้ (Policy) อีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นบทบาทของผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยเฉพาะนโยบายด้านการสร้างแรงจูงใจจากผลงานด้านการจัดการความรู้ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ต่างมีการกำหนดนโยบายด้านการจัดการความรู้เป็นหนึ่งในนโยบายหลักขององค์การ ทำให้บุคลากรทั้งหมดขององค์การรับรู้ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ และยินดีเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้

3) แผนแม่บท และแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ (Plan) ทิศทางที่ชัดเจนจะช่วยให้การดำเนินการไม่หลงทาง การจัดการความรู้จึงต้องการการกำหนดแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาหลัก ได้แก่ วิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ขององค์การ พันธกิจด้านการจัดการความรู้ ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ กลยุทธ์การจัดการความรู้ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของโครงการ ซึ่งเนื้อหาของแผนแม่บทการจัดการความรู้จะต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาองค์การ ซึ่งจะช่วยให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ได้อย่างชัดเจน เมื่อได้แผนแม่บทด้านการจัดการความรู้แล้ว จึงทำการย่อยแผนแม่บทออกเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีแต่ละปีต่อไป

4) กระบวนการที่เลือกใช้ในการจัดการความรู้ (Process) กระบวนการในการจัดการความรู้มีอยู่หลากหลายกระบวนการ สิ่งที่สำคัญจึงไม่ใช่ตัวกระบวนการว่ากระบวนการแบบใดดีกว่าแบบใด แต่เป็นการเลือกใช้กระบวนการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์การ (อย่างไรก็ดี สำหรับหน่วยงานราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แนะนำกระบวนการจัดการความรู้ไว้ ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอนหลัก และในปี 2553 ได้เพิ่มอีกหนึ่งขั้นตอน กลายเป็น 8 ขั้นตอน ถึงแม้ว่าในคู่มือของ สำนักงาน ก.พ.ร. จะมีการระบุไว้ว่า สามารถเลือกใช้กระบวนการแบบอื่นได้ แต่หน่วยงานราชการส่วนใหญ่มักเลือกใช้กระบวนการแบบของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อให้ง่ายต่อการถูกประเมิน และทำให้มั่นใจได้ว่าเมื่อทำการจัดการความรู้แล้วจะบรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้)

5) ผู้รับผิดชอบโครงการ (Project Owners) องค์การส่วนใหญ่เมื่อเริ่มทำการจัดการความรู้ ก็จะมีการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมา โดยมีลักษณะเป็นองค์กรโครงการ ภาระหนักจึงตกอยู่กับคณะทำงานซึ่งมีทั้งงานที่เป็นงานประจำ และงานที่เป็นโครงการ ทำให้การขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ขาดความต่อเนื่องในบางช่วงเวลา (โดยเฉพาะหน่วยงานจำนวนมากเลือกตั้งผู้อำนวยการจากแต่ละกอง/ สำนัก มาเป็นคณะทำงาน) หลายหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จได้แนะนำว่า ควรจะมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ที่ได้รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง และคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามารับหน้าที่ นอกจากนี้ หากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ยังควรที่จะมีการสร้างการจัดการความรู้ Agents ขึ้นมา เพื่อเป็นเสมือนต้นแบบนักจัดการความรู้ให้กับบุคลากรคนอื่น ๆ ด้วย

6) การมีส่วนร่วมจากบุคลากรทั้งหมดขององค์การ (Participation) การจัดการความรู้โดยตัวของมันเอง เป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการที่สามารถช่วยในการป้องกัน และลดปัญหา อีกทั้งยังช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาองค์การด้วย แต่หากใช้ผิดวิธี การจัดการความรู้ก็อาจกลายเป็นภาระของบุคลากรได้ด้วยเช่นกัน เพื่อลดปัญหาบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อการจัดการความรู้ การให้บุคลากรทุกระดับขององค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการด้านการจัดการความรู้ตั้งแต่ต้นจะสามารถช่วยลดแรงต่อต้าน และสามารถสร้างกระแสให้บุคลากรอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมการจัดการความรู้ได้ด้วย

7) การเลือกใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้ (Tools) ปัจจุบันคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเครื่องมือที่สำคัญในการนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้คือ ระบบสารสนเทศสำหรับใช้ในการจัดเก็บรวบรวม เผยแพร่ และร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยอาจเรียกว่า เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ การใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยจะทำให้บุคลากรทั่วทั้งองค์การสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ทุกที่ทุกเวลา อย่างไรก็ตามการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้จะต้องพิจารณาถึงวัฒนธรรมองค์การ ข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่าย ตลอดจนข้อจำกัดด้านความสามารถของบุคลากรในการใช้งานระบบสารสนเทศ

ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จในองค์การ

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม (2554) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จในองค์การคือ

1) วัฒนธรรม และพฤติกรรมของคนในองค์การ

คนในองค์การต้องมีเจตคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ และนำความรู้ที่มีอยู่มาเป็นฐานในการต่อยอดความรู้ของคนรุ่นใหม่ต่อไป องค์การเองต้องมีวัฒนธรรมภายในแห่งความไว้วางใจ เชื่อใจ และให้เกียรติกัน เคารพในสิทธิ และความคิดของผู้ร่วมงานในทุกระดับแม้เป็นบุคลากรระดับล่างก็ตามการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกเรื่องแม้แต่สิ่งที่เป็นข้อผิดพลาดในอดีต

2) ผู้นำ และการสร้างกลยุทธ์

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความเชื่อในคุณค่าของคน และความรู้ที่มีในองค์การ เข้าใจในลักษณะของปัญหา และพันธกิจขององค์การ ส่งเสริม และสนับสนุนความเป็นมืออาชีพในด้านต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ค้นหา และเชิดชูกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายใน เป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปัน และเรียนรู้ กำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายใน วางกลยุทธ์ในการจัดทำระบบการจัดการองค์ความรู้ที่จะประสพผลสัมฤทธิ์ เช่น เลือกเรื่องที่ทำแล้วเห็นผล หรือเรื่องที่มีคนเข้าใจ และมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์การ ที่สำคัญที่สุดคือ ทำอย่างไรให้คนในองค์การอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปัน โดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ ถูกแอบอ้างผลงาน ถูกกลั่นแกล้งเพราะอิทธิจตาร้อนต่าง ๆ นานา องค์การที่จะประสพความสำเร็จในเรื่องนี้ต้องสร้างอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ

เนื้อเชื่อใจ (Trust) และการให้เกียรติซึ่งกัน และกัน (Mutual Respect) โดยคุณแจสำคัญที่จะไขประตูสู่โลกที่เปิดกว้างนี้คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรนั่นเอง

3) เทคโนโลยี

ความพร้อมของอุปกรณ์ทันสมัยของเทคโนโลยีที่สามารถสนับสนุนการทำงาน และการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้ การสร้างฐานข้อมูล และการจัดการระบบฐานข้อมูลตลอดจนวิธีการที่จะทำให้คนยอมใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสื่อกลางในการรวบรวม และส่งต่อขององค์ความรู้ ที่สำคัญคือสร้างระบบการป้องกันไม่ให้คนนอกเข้ามาก่อวุ่น และทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายในได้ ขณะเดียวกัน การจัดการความรู้ก็ไม่ได้หมายความว่า ต้องใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์แพง ๆ เพื่อสร้างฐานข้อมูล ขนาดยักษ์แต่ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานของคนส่วนใหญ่ในองค์กร ผู้ที่ดูแลระบบนี้ต้องมีใจเปิดกว้าง และมีความเพียรพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้งาน เพื่อให้ฐานข้อมูล และระบบคอมพิวเตอร์เอื้อประโยชน์ให้คุ้มค่าเงินที่ลงทุนไป อย่าลืมนะระบบเหล่านี้หมดอายุขัยเร็วมากภายในไม่กี่ปี

4) การวัดผล และการนำไปใช้

จัดทำระบบการติดตาม และวัดผลของการจัดการความรู้ และประโยชน์จากการนำไปใช้ เพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนให้คนในองค์กรมีความกระหายอยากเรียนรู้ และอยากมีส่วนร่วมในการสร้างฐานความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5) โครงสร้างพื้นฐาน

การวางระบบการบริหารจัดการ การรวบรวมข้อมูล และการรายงานผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่จะเอื้อให้แผนงานของการจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ

ท้ายสุดองค์การที่มีการจัดการองค์ความรู้ที่ดีจะสามารถเก็บเกี่ยวประโยชน์จากทุนทางด้านความรู้ (Knowledge Asset) ที่เกิดจากปัญญาของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรอย่างไม่รู้จักหมดสิ้น เพราะเมื่อหน่วยงานได้เริ่มต้นดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้จะพบว่า ความรู้ที่ตัวเรา (One Person) คิดว่าเรามีอยู่เยอะนั้น จริง ๆ แล้วยังน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับที่มีอยู่ภายในองค์กรของเราเอง และจะยิ่งรู้สึกประทับใจเมื่อค้นพบว่า มีความรู้บางอย่างมาจากที่ ๆ เราคาดคิดไม่ถึง โดยหารู้ไม่ว่าสิ่งที่ตนรู้นั้นไม่มีคุณค่าใดเลยหากไม่มีผู้นำไปใช้ “ความสำคัญไม่ได้อยู่ที่คุณรู้อะไร แต่อยู่ที่คุณใช้ประโยชน์จากสิ่งที่คุณรู้หรือไม่”

2.5 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นิยามและความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กิตติมา ปรีดีลภ (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือเกิด

ความพึงพอใจต่อสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบุคคลว่ามีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าบุคคลมีความคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองมากจะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากบุคคลมีความคาดหวังมากแต่ได้รับการตอบสนองน้อยจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจนั่นเอง

สง่า ภูมรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลลัพธ์หรือความสำเร็จตามความคาดหวัง

ดีโลน และแมคคลีน (DeLone & McLean, 2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นกุญแจสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นเรื่องทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบปฏิบัติการที่ใช้บนเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเฉพาะเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Doll & Torkzadeh, 1988)

2.6 การพัฒนารอบแนวคิด และสมมติฐานงานวิจัย

1) วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ คือ ค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของบุคลากร และเกิดแนวการปฏิบัติที่สืบทอดกันมาเนื่องจากการปฏิบัติหรือค่านิยมนั้นรับการพิจารณาว่ายอมรับได้ อีกทั้งค่านิยมเหล่านี้มักจะถูกถ่ายทอดผ่านทางเรื่องราว และสื่อทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การซึ่งจัดว่าเป็นสังคมเล็ก ๆ ที่มีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิตหรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยที่บุคลากรในองค์การไม่รู้ตัว วิจารณ์ พานิช (2546) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในองค์การจะประสบผลสำเร็จเพียงไรนั้นมีปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการจัดการความรู้ในองค์การ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดนี้ อูรารัตน์ ทองสัมฤทธิ์ (2554) วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม เปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง ภาวะผู้นำที่แสดงความเชื่อในคุณค่าของภารกิจขององค์การและจัดกระบวนการให้เกิด “ความมุ่งมั่นร่วม” (Shared Purpose) ภายในองค์การ เป็นสิ่งมีค่าสูงสุดที่ผู้นำจะพึงให้แก่องค์การ ดังนั้นหากผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ งานวิจัยของ ฌักทร วรเจริญศรี (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นหากผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การในการจัดการความรู้มากขึ้น ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

3) การศึกษา อบรม และพัฒนา

การฝึกอบรม คือ การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกที่ควร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น งานวิจัยของ วชิระ ชนะบุตร (2552) เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงานบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า การฝึกอบรมให้แก่บุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ และเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ดังนั้นหากมีการส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายได้มีการเรียนรู้ อบรมพัฒนา และแลกเปลี่ยนทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้มาใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 3 การศึกษา อบรม และพัฒนามีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

4) โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างองค์การ หมายถึง การเชื่อมโยงแผนกและงานต่าง ๆ ในองค์การเข้าด้วยกันเป็นการเชื่อมโยงที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ มีการแสดงรายละเอียดสายการบังคับบัญชา มีกฎระเบียบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ วิจารณ์ พานิช (2546) กล่าวว่า การจัดโครงสร้างภายในองค์การ เป็นกลุ่มงาน ทีมงาน สายงาน ภายในองค์การและเชื่อมออกไปภายนอกองค์การ

โครงสร้างควรมีความยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเฉพาะกิจได้ง่าย มีการสื่อสารและร่วมมือข้ามสายงานในแนวราบอย่างคล่องตัว การจัดโครงสร้างองค์การให้สามารถเชื่อมโยงกับภายนอกองค์การเรียกได้อีกอย่าง หนึ่งว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practice – Cop) ซึ่งการเกิดขึ้นของชุมชนนักปฏิบัตินี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทาง สังคมในแนวราบเพื่อเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาและจัดการยกระดับองค์ความรู้ในองค์การ สถาบัน และสังคม จากงานวิจัยของ ฌักทรี วรเจริญศรี (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นหากโครงสร้างองค์การมีการจัดโครงสร้างที่ยืดหยุ่น และเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 4 โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

5) เทคโนโลยี

เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุหรือแม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ จากงานวิจัยของ พิชญนันท์ ภิรมย์รัตน์ (2551) เรื่อง ปัจจัยภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า ปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นหากมีการพัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 5 เทคโนโลยีมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

6) การประเมินผล

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพสูง การประเมินเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการ ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการจากงานวิจัยของ ฌักทรี วรเจริญศรี (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นหากการประเมินผลเป็นไปในรูปแบบที่สร้างสรรค์ และพัฒนาการจัดการความรู้แล้วจะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการนำการจัดการความรู้มาใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 6 การประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ใน

7) การให้รางวัล

การให้บำเหน็จรางวัล หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน เช่น ถ้ามีการให้รางวัลมีเงินเดือนขึ้นสม่ำเสมอ มีการแบ่งเป็นรายได้นอกเหนือจากค่าตอบแทนหรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุก็จ่าย เงินชดเชยให้อย่างยุติธรรม พนักงานก็จะมีความสุขและกำลังใจสูง จากงานวิจัยของ ณภัทร วรเจริญศรี (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นการให้รางวัลและการยอมรับ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ไม่ปกปิดความรู้ จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 7 การให้รางวัลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

8) กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์การ มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

- (1) การบ่งชี้ความรู้
- (2) การสร้างและแสวงหาความรู้
- (3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
- (4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้
- (5) การเข้าถึงความรู้
- (6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
- (7) การเรียนรู้

กระบวนการของการจัดการความรู้ ต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมา ใช้ในองค์การ แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่ โดยการบริหารกระบวนการนั้น จะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์การว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร จากงานวิจัยของ วชิระ ชนะบุตร (2552) เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ในองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อความรอบรู้ในงานของบุคลากร ดังนั้นหากมีกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 8 กระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

9) การสื่อสารความรู้

การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิดหรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้ หมายถึงการเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย โดยมีปัจจัยหลัก ๆ ในการสื่อสารที่จะต้องคำนึงถึงได้แก่ช่องทางในการสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสารถึง จากงานวิจัยของ ฌักทร วรเจริญศรี (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นหากมีช่องทางในการสื่อสารที่ดีก็จะทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 9 การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

10) การรับรู้ประโยชน์

ความหมายของการรับรู้ มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้เช่น เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการในการยอมรับ การจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วย ในสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ บุคคลจะเลือกรับสิ่งเร้าต่างกัน ถ้าในสถานการณ์หนึ่ง ๆ มีสิ่งเร้าหลายอย่าง คนจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ร็อบบินส์ (Robbins, 1998) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ เป้าหมายที่รับรู้ ตัวผู้รับรู้ และสถานการณ์ และคำจำกัดความของการรับรู้คุณค่าว่าเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้เปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับกับราคาที่จ่ายไป โดยการรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับ อาจแตกต่างกันไปตามแต่ละสถานการณ์หรือตามแต่ละบุคคล โดยใช้งานแต่ละคน (McDougall & Levesque, 2000) จากผลงานของ สุมินทร เป้าธรรม (2554) เรื่องการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 10 การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการนำไปใช้

11) การนำไปใช้

การใช้ระบบคือ การวัดความสำคัญของความสำเร็จของระบบ (Chang & Cheung, 2001; DeLone & McLean, 1992; Heijden, 2004 และ Lucas, 1978) นอกจากนี้การใช้ระบบจะเป็น

การวัดจาก “สามารถใช้” และการ “ตั้งใจจะใช้” (DeSanctis, 1982) ดีลอน และแมคสัน (DeLone & McLean, 2003) แนะนำโดย ธรรมชาติ คุณภาพ และความเหมาะสมต่อการใช้งานระบบมีผลลัพธ์ที่สำคัญ และวัดจากเวลาที่ใช้งานในระบบ การใช้งานระบบเป็นเงื่อนไขจำเป็นภายใต้ระบบสารสนเทศสามารถส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของแต่ละคน ประสิทธิภาพการทำงาน งานวิจัยดังกล่าวเน้นความสำคัญของการใช้งาน สำหรับการตรวจประเมินระบบในแง่ของความสำเร็จการใช้งานระบบ การศึกษาที่นำเสนอรูปแบบความคิดในการศึกษาความพึงพอใจของพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานและประสิทธิผลของอีเลิร์นนิ่งจากนักศึกษาจำนวน 424 คน จากทั้งหมด 560 คนโดยเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสามระดับ 3-TUM (Three-tier Technology Use Model) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของตัวผู้เรียนเอง (Self-Efficient) เป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เรียนผ่านระบบอีเลิร์นนิ่ง ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า (Liaw, 2008)

สมมติฐานที่ 11 การนำไปใช้มีผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

12) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

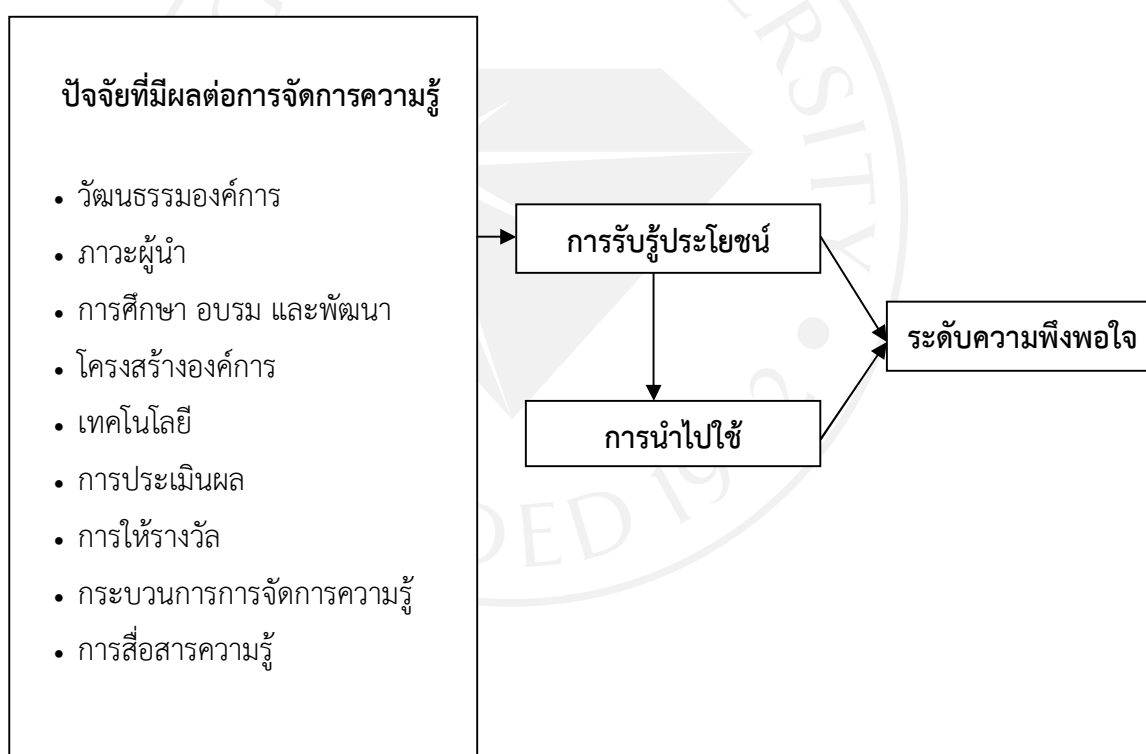
ทวีพงษ์ หินคำ (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ธนียา ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก จากงานวิจัยของศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และปารย์ทิพย์ ธนวิคุปตานนท์ (2554) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคณเฑาะ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภครับรู้กับความพึงพอใจและความภักดีของคณเฑาะ: ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบันระหว่างประเทศ (JCI) ทำการศึกษาโดยวิธีการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการจำนวน 303 หน่วยตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า คณเฑาะ: ที่เข้ารับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับดี มีความพึงพอใจและความภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้ารับบริการ

โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็วจะส่งต่อระดับความพึงพอใจ ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ดูแลของสถานบริการทางแพทย์จะส่งผลกระทบต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการ ความรู้ จึงสรุปเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 12 การรับรู้ประโยชน์ และการนำไปใช้ ส่งผลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2.7 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 2.3: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล” ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล” ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Methods Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Sequential Transformative Design) และตามด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Sequential Explanatory Design) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักตามขั้นตอนดังนี้

1) การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) และการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) โดยสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการความรู้ และผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ทั้งนี้เพื่อรับทราบมุมมอง แนวคิด ความหมาย และแนวทางการวัดตัวแปรจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง การวิจัยเชิงคุณภาพในขั้นนี้เป็น การสนับสนุนมุมมองทางด้านทฤษฎีของผู้วิจัย โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพก่อน ตามด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ เรียกว่า Sequential Transformative Design (Creswell, 2009, pp. 212-213 และ วิโรจน์ สารรัตน์, 2545, หน้า 29) รวมถึงการสัมภาษณ์ทิศทางอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาล เพื่อประกอบการอภิปรายผลการวิจัย ทั้งนี้หากผลการวิจัยไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง นั่นคือ ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ การวิจัยเชิงคุณภาพในกรณีนี้ทำเพื่อเป็นการอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพหลังจากที่ทำการวิจัยเชิงปริมาณเสร็จสิ้นแล้ว เรียกว่า การออกแบบเพื่อการอธิบายตามลำดับ (Sequential Explanatory Design) (Creswell, 2009, pp. 209-211 และ Creswell & Clark, 2007, pp. 71-75)

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิจัยเพื่อรับทราบมุมมอง แนวคิด ความหมาย และแนวทางการวัดตัวแปรจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล รวมถึงการสัมภาษณ์ทิศทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนารอบแนวคิดของตัวแปรที่ต้องการการสนับสนุนที่มีลักษณะเฉพาะโดยใช้ทักษะของผู้วิจัยบนขอบเขตของงานวิจัย (Marshall, 1996, p. 523 และวรรณิ แกมเกตุ, 2551, หน้า 187) โดยเลือกตัวอย่างจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 20 คน (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ก) เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมในเนื้อหา และบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังนั้นจึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสมในการให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยกำลังทำการวิจัยนี้มากที่สุด การสัมภาษณ์เจาะลึกในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างข้อคำถาม (แบบสัมภาษณ์แสดงไว้ในภาคผนวก ค)

2) การวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาเดียว (Cross – Sectional Design) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติแบบพหุตัวแปร (Multivariate Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ผลสถิติเชิงพรรณนาเป็นการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละตัวแปร ส่วนการวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบพหุตัวแปรนั้นเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อทดสอบอิทธิพลปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบพหุตัวแปรนั้น ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้มีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูลในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ประกอบด้วย ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) และการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) และการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยรายละเอียดผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในบทที่ 4

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) มีวัตถุประสงค์เพื่อการยืนยันถึงความเหมาะสมของกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ และรับทราบมุมมอง แนวคิด ความหมาย และแนวทางการวัดตัวแปรจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ รวมถึงการสัมภาษณ์ทิศทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ

ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) เป็นตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดของตัวแปรที่ต้องการการสนับสนุนที่มีลักษณะเฉพาะ โดยใช้ทักษะของผู้วิจัยบนขอบเขตของงานวิจัย (Marshall, 1996, p. 523) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกตัวอย่างจากผู้ที่มีการจัดการความรู้ไปใช้ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้เป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้ โดยเน้นผู้บริหาร ชุมชนนักปฏิบัติ และผู้ที่นำการจัดการความรู้ไปใช้จำนวน 20 ราย เพื่อให้ครอบคลุมในเนื้อหา และบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังนั้นผู้ทรงคุณวุฒิเหล่านี้จึงเป็นผู้ที่มีความเหมาะสมในการให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมนี้มากที่สุด การสัมภาษณ์เจาะลึกในครั้งนี้เป็น

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างข้อคำถาม

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

วัฒนธรรมองค์การ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า วัฒนธรรมองค์การมีส่วนในการสร้างบรรยากาศในความคิดริเริ่ม ส่งเสริม และให้การสนับสนุนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้น มีการพัฒนาแก้ไขปัญหาในการดูแลรักษาผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะนำมาซึ่งคุณภาพในการให้บริการจนทำให้เกิดจุดแข็ง หากวัฒนธรรมองค์การเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ หรือองค์การแห่งการเรียนรู้แล้วนั้น ย่อมจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ แต่หากวัฒนธรรมองค์การไม่เป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้แล้วก็อาจเป็นการยากที่จะให้บุคลากรรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ รวมถึงยากที่จะนำการจัดการความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดความสูญเสียในด้านองค์ความรู้ที่จะนำมาพัฒนาการรักษาพยาบาล

ภาวะผู้นำ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นในเรื่องนี้ว่า ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ มีการสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี และส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง จะช่วยนำทางให้บุคลากรในองค์การมีความคิด ทักษะที่ดีในการที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการรักษาพยาบาลในด้านต่าง ๆ ดังนั้นหากผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดีแล้วนั้น จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจให้รับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้ แต่หากผู้บริหารไม่ได้มีความสนใจ หรือใส่ใจในการจัดการความรู้ ก็จะทำให้เกิดอุปสรรคในการที่จะเข้าใจ และรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ จนอาจส่งผลให้มองไม่เห็นคุณค่าของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่มากขึ้น

การศึกษา การอบรม และการพัฒนา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ถ้าบุคลากรในองค์กรได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ การอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งใน และนอกสถานที่อย่างเพียงพอ มีการแจ้งให้ บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ การประชุมวิชาการ การอบรม การ สัมมนา การศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทัวถึง และทันเวลา มีแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจใน การที่จะพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมให้เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น จนเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากทั้งภายใน องค์กร และภายนอกองค์กร จนทำให้รับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ซึ่งจะนำมาถึงซึ่ง การนำการจัดการความรู้เข้ามามีบทบาทในการทำงาน และพัฒนาการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น แต่หากขาดการส่งเสริมในด้านการศึกษา การอบรม และการพัฒนาแล้วนั้น ก็จะเป็นอุปสรรคในรับรู้ ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มมากขึ้น

โครงสร้างองค์การ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า การที่โครงสร้างองค์การมี โครงสร้างที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีการ มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในสาขานั้น ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น มีโครงสร้างองค์การที่สามารถบริหารจัดการใน หน่วยงานให้สอดคล้องกับการนำการจัดการความรู้ไปใช้ เช่น มีบุคลากรในการรับผิดชอบในด้านข้อมูล ในแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งการมีโครงสร้างองค์การที่เอื้อให้เกิดความสะดวก และเอื้อต่อการดำเนิน การจัดการความรู้จะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ และยังส่งผลให้หน่วยงานนำการจัดการความรู้มาใช้เพิ่มมากขึ้น

เทคโนโลยี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรทุก คนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังเป็น แหล่งจัดเก็บความรู้ที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ และหากได้รับการสนับสนุนเรื่องการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของ บุคลากร โดยระบบสารสนเทศเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการ ความรู้ที่มีคุณภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีก่อให้เกิดความสะดวกในการจัดเก็บองค์ความรู้ การค้นหา องค์ความรู้ และการเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ จนทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำ การจัดการความรู้ไปใช้ที่เพิ่มมากขึ้น

การประเมินผล ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นในส่วนนี้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณา จากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล การเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการ ดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ พร้อมทั้ง มีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันพัฒนาและ

รับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ก่อให้เกิดความตระหนักในสำคัญของการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้นส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่มากขึ้น ก่อให้เกิดการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานในที่สุด

การให้รางวัล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า หากมีการให้รางวัลแก่ทีมงานหรือบุคลากรที่สามารถสร้างองค์ความรู้ หรือนวัตกรรม บุคลากรที่สามารถจัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ มีการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้ และการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้ จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ที่มากขึ้น

กระบวนการจัดการความรู้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์เพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น มีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งใน และนอกกระบวนการทำงานปกติ กระบวนการจัดการความรู้ชัดเจน จะทำเกิดแรงจูงใจในการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้เนื่องจากโดยส่วนใหญ่บุคลากรไม่ค่อยเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ และคิดว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่เข้าใจอย่างชัดเจน ดังนั้นหากกระบวนการจัดการความรู้มีความชัดเจน จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ แล้วเกิดการนำการจัดการความรู้ไปใช้ จนเกิดความพึงพอใจในการที่จะนำการจัดการความรู้มาใช้ที่มากขึ้น

การสื่อสารความรู้ ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นในส่วนนี้ว่า การสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร เป็นต้น การสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การประชุม อบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ ทั้งหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายใน และเครือข่ายภายนอก จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ เนื่องจากทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เพิ่มมากขึ้น ทันสมัยขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นกับผู้วิจัยว่า ผู้บริหารระดับสูงที่มีภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มกล้าเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง การศึกษา การอบรม และการพัฒนาที่เอื้อต่อการการศึกษาค้นคว้า โครงสร้างองค์การที่ให้บุคลากรมีส่วนร่วมคิด มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประเมินผลที่ช่วยให้เกิดการพัฒนา การให้รางวัลที่ก่อให้เกิดการเชิดชูเกียรติ กระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ และการสื่อสารความรู้ที่ทั่วถึง จะก่อให้เกิดแรงจูงใจเปิดใจที่จะรับรู้ถึงประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ก่อให้เกิดการนำการจัดการความรู้ไปใช้ จนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยดังกล่าวลดน้อยลง หรือไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้เกิดอุปสรรคในการนำการ

จัดการความรู้ไปใช้ได้ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านมีความเห็นตรงกันว่า “การจัดการความรู้” นั้นเป็นกระบวนการในการพัฒนาตนเองกับผู้อื่นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอยู่ภายใน หรือภายนอกองค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หากมีการพัฒนาการจัดการความรู้จะส่งผลทางบวกต่อการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการหลังจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการวิจัยตามรายละเอียด และขั้นตอนของการวิจัยเชิงปริมาณดังต่อไปนี้

3.2 กลุ่มประชากร และการเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐบาลที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำการจัดการความรู้ไปใช้

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้โดยการคำนวณตามสมการของ ยามาเน่ (Yamané, 1973, p. 728) ดังนี้

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

n = ขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 96%

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ 4 %

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{1,200}{1 + 1,200 (0.04 \times 0.04)}$$

n = 410 ตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้การเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probabilistic Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยวางแผนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยจะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำจดหมายจากโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เน้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐบาลเพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูล

ขั้นที่ 2 นัดหมายกับหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยเพื่อขอเข้าพบ และแจกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย และนัดหมายขอเข้าพบเพื่อรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองในอีก 2 สัปดาห์ต่อมา

ขั้นที่ 3 เข้าพบหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยเพื่อขอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ในรอบแรกเป็นเวลา 2 สัปดาห์หลังจากแจกแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 จากการประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ีความสมบูรณ์ ในรอบแรกมีจำนวน 155 ชุด จึงทำการติดตามส่วนที่เหลือ โดยผู้วิจัยได้ทำการติดตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์ และเข้าไปรับแบบสอบถามเพิ่มเติม ทุก 1 หรือ 2 สัปดาห์ ทั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการติดตามแบบสอบถามเป็นจำนวน 6 ครั้ง ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 412 ชุด

3.4 การวัดตัวแปรและค่านิยามตัวแปร

การวิจัยในครั้งนี้แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่มตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดของนิยามเชิงปฏิบัติการ และการวัดตัวแปรแต่ละส่วน ดังนี้

การวัดตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระของการวิจัยในครั้งนี้คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

(1) วัฒนธรรมองค์การ (2) ภาวะผู้นำ (3) การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (4) โครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) การประเมินผล (7) การให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ และ (9) การสื่อสารความรู้รายละเอียดของนิยามเชิงปฏิบัติการอยู่ในตาราง 6 และมาตรวัดตัวแปร มีดังนี้

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วย สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐานของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในองค์การเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ในองค์การ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดของข้อคำถามดังนี้

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริม และให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2) โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมแบบเปิดเผย ใฝ่หาใจยอมรับ และสนับสนุนซึ่งกัน และกัน
- 3) การเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรของโรงพยาบาลทุกคน

4) โรงพยาบาลมีค่านิยมร่วมมือกันทำงานเป็นทีม

5) โรงพยาบาลมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง

6) โรงพยาบาลมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการเรียนรู้

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญสนับสนุนเต็มที่ เข้าใจแนวคิด ประโยชน์จากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสาร ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ ให้ความเห็นชอบกับกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

1) ผู้บริหารโรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี

2) ผู้บริหารโรงพยาบาลตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ นั้น ๆ

3) ผู้บริหารโรงพยาบาลสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี

4) ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

5) ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

6) ผู้บริหารโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน

7) ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง

8) ผู้บริหารโรงพยาบาลแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญกับบุคลากรในโรงพยาบาล

การศึกษา การอบรม และการพัฒนา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ในการจัดการความรู้ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

1) บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ การอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งใน และนอกสถานที่ย่างเพียงพอ

2) การเข้าร่วมอบรม สัมมนาช่วยเพิ่มความรู้ และทักษะการจัดการความรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี

3) การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการเป็นโรงพยาบาลแห่งการเรียนรู้ กิจกรรมการประชุมสัมมนา Coffee Meeting มีส่วนช่วยในการจัดการความรู้

4) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทีมความรู้เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้

5) โรงพยาบาลมีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ การประชุมวิชาการ การอบรม การสัมมนา การศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และทันเวลา

6) โรงพยาบาลมีแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ

โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับโครงสร้างทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ เอื้อให้เกิดสภาพที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้การเรียนรู้ร่วมกัน และกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ ในชีวิตการทำงานประจำวัน (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

1) โรงพยาบาลกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้

3) โรงพยาบาลมีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน

4) โรงพยาบาลมีวิสัยทัศน์ และสนองความต้องการแก่บุคลากรแตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละคน

5) ผู้บริหารโรงพยาบาลเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

6) ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการในหน่วยงานได้สอดคล้องกับลักษณะโครงสร้างของโรงพยาบาล

7) บุคลากรร่วมมือร่วมใจปฏิบัติตามนโยบายการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลได้โดยไม่เกิดปัญหา

เทคโนโลยี หมายถึง การรับรู้ของบุคลากร เกี่ยวกับเครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรในสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ช่วยให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

1) เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง

2) เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้

3) โรงพยาบาลสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึก ความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากร

4) โรงพยาบาลไม่รีรอที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นมาให้บุคลากรใช้ในการจัดการความรู้

5) ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิด การจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ

6) โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการความรู้

7) บุคลากรในโรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้

การประเมินผล หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับ จากผลการปฏิบัติงานที่ดี และการได้รับข้อมูลป้อนกลับที่แตกต่างกันตามผลการปฏิบัติงานในด้านการจัดการ ความรู้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

1) การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของ โรงพยาบาล

2) โรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล

3) โรงพยาบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ

4) โรงพยาบาลวัด และประเมินผลกระทบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน

5) โรงพยาบาลมีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)

6) โรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการความรู้จากผลการประเมินจาก หน่วยงานภายนอก

การให้รางวัล หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลรัฐบาล เกี่ยวกับการได้รับรางวัล หรือการชมเชยจากผลสำเร็จของการจัดการความรู้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อ คำถามดังนี้

1) บุคลากรที่จัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ

2) บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อสามารถจัดการความรู้ได้ดี

3) โรงพยาบาลมีการให้รางวัลแก่ทีมงาน หรือบุคลากรที่สามารถสร้างองค์ความรู้ หรือ นวัตกรรม

4) โรงพยาบาลให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้

5) โรงพยาบาลมีการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้

6) โรงพยาบาลมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับกระบวนการในการจัดการสภาพแวดล้อม บรรยากาศหรืออุปกรณ์เพื่อให้คนในโรงพยาบาลสร้าง แลกเปลี่ยน แบ่งปัน และใช้ความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์ และปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

- 1) โรงพยาบาลมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น
- 2) โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ
- 3) โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหาจัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างมีจริยธรรม
- 4) บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งใน และนอกระบบการทำงานปกติ
- 5) โรงพยาบาลมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ
- 6) โรงพยาบาลมีการจัดทำข้อมูลเป็นเอกสาร และบทเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้
- 7) โรงพยาบาลเห็นคุณค่าของความรู้ในตัวคน (Tacit Knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล

การสื่อสารความรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลติดต่อรับรู้ และส่งความรู้ไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบรับ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารความรู้ (ณภัทร วรเจริญศรี, 2553) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

- 1) การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถถ่ายทอดความรู้กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น
- 2) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายเวียน
- 3) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 4) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรสาร
- 5) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรศัพท์
- 6) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายใน
- 7) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายนอก
- 8) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การสนทนาแบบเห็นหน้ากัน
- 9) โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การประชุม อบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ

การรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ หมายถึง การรับรู้ถึงคุณค่าในการใช้การจัดการความรู้ว่าประโยชน์ต่อการทำงานประจำวันของบุคลากรขององค์การทั้งในปัจจุบัน และอนาคต (Delone & McLean, 2003) โดยมีรายละเอียดข้อความดังนี้

1) การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น

2) การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น

3) การจัดการความรู้ช่วยสนับสนุนงานที่สำคัญของบุคลากรของโรงพยาบาล

4) การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มผลการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล

5) การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการทำงานที่มากขึ้น

6) การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล

7) การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลทำงานได้ง่ายขึ้น

8) การจัดการความรู้มีประโยชน์ต่องานของบุคลากรของโรงพยาบาล

9) โดยภาพรวมระบบการจัดการความรู้เป็นประโยชน์ในงานของบุคลากรของโรงพยาบาล
 การใช้งานการจัดการความรู้ หมายถึง การประเมินการใช้งานระบบการจัดการความรู้ หรือใช้สารสนเทศจากระบบการจัดการความรู้ของบุคลากรขององค์การ (Delone & McLean, 2003) โดยมีรายละเอียดข้อความดังนี้

1) บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้

2) บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3) บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่แก่บุคลากรอื่น ๆ ในโรงพยาบาล

4) บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่บุคคลภายนอก

5) บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายในโรงพยาบาล

6) บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายนอกโรงพยาบาล

7) มีผู้อื่นได้นำแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงพยาบาลที่เกิดจากการจัดการความรู้ไปใช้

8) บุคลากรของโรงพยาบาลได้ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการความรู้

ด้านระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ และต่อการใช้งานระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Delone & McLean, 2003) โดยมีรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

- 1) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล
- 2) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากสารสนเทศของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล
- 3) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล
- 4) ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล
- 5) โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล
- 6) โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการนำข้อมูลในการศึกษา ระยะที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรม ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านภาวะผู้นำในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการศึกษา การอบรม และการพัฒนาในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนาในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านการศึกษา อบรม และพัฒนาในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนาในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนาในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนาในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านโครงสร้างองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านเทคโนโลยีในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประเมินผลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านการประเมินผลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการประเมินผลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้รางวัลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้รางวัลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านการให้รางวัลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้รางวัลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้รางวัลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้รางวัลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 9 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านกระบวนการจัดการความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 10 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ด้านการสื่อสารความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 11 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 12 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความตั้งใจในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการตั้งใจนำการจัดการความรู้ไปใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการตั้งใจนำการจัดการความรู้ไปใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการตั้งใจนำการจัดการความรู้ไปใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการตั้งใจนำการจัดการความรู้ไปใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับในการตั้งใจนำการจัดการความรู้ไปใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

ส่วนที่ 13 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ หรือมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ในระดับเห็นมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

3.6 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ การตรวจสอบก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-test) คือ การตรวจสอบความตรง (Validity) และการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นหลังจากการไปทดลองใช้คือ การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) (สุวิมล ติรกานันท์, 2548, หน้า 145) ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีดังนี้

ความตรง (Validity) เพื่อให้เกิดความแม่นยำของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่เครื่องมือควรวัด และคะแนนที่ได้จากเครื่องมือที่มีความตรงสูงสามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริงและพยากรณ์ได้ถูกต้องแม่นยำ (สุวิมล ติรกานันท์, 2548, หน้า 145) แบบสอบถามจึงต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องในด้านภาษา และเชิงเนื้อหา

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ
วัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปปรึกษา
คณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านภาษา หลังจากนั้นทำการ
แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
โดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence
Index--IOC)

ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ก่อน
นำไปทดลองใช้ (Pre-test) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยาม
เชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความ
สอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญรอกผลการพิจารณา ผู้วิจัยทำการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องด้วยดัชนี
ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นที่ต้องการทราบ จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน
มารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัด
กับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ
คำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมิน
ด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

หลังจากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสมการ

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

R = ผลการตอบของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด

1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในการ
ทดสอบก่อนการใช้งาน (Pre-test) ได้

2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ติรกันันท์,
2548, หน้า 145-148) ผลจากการวิเคราะห์พบว่าในส่วนที่ 1 ตัวแปรด้านวัฒนธรรม มีข้อคำถามไม่
ผ่านจำนวน 1 ข้อ ผลการวิเคราะห์ IOC แสดงในภาคผนวก ง

ความเที่ยง (Reliability) แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ถูกนำไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำการจัดการความรู้ไปใช้ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถาม 2 ครั้ง ทำให้ได้จำนวนแบบสอบถามที่ทำการทดสอบรวมทั้งสิ้น 32 ชุด ทั้งนี้ค่าที่เหมาะสมในการทดสอบอยู่ที่ 30-40 คน (สุวิมล ติรภานันท์, 2548, หน้า 157) หลังจากนั้น จึงจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแต่ละตัวแปรควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006, p. 137 และ Nunnally, 1978, p. 245) และค่าอำนาจจำแนกราย (Corrected Item-Total Correlation) ของแต่ละข้อคำถามควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Field, 2005) หากมีข้อคำถามใดทำให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาต่ำกว่า 0.70 และมีค่า Corrected Item-Total Correlation มีค่าต่ำกว่า 0.3 ต้องทำการปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ก็ต้องตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง ทั้งนี้จากการตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ($n = 36$) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลทดลองใช้พบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 และค่า Corrected Item-Total Correlation ของแต่ละข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.3 ดังนั้น ผู้วิจัยไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปรในขั้นนี้ ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของข้อมูลทดลองใช้

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) ($n = 36$)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
วัฒนธรรมองค์การ (CLT)	6	CLT1	.609	.841
		CLT2	.681	
		CLT3	.742	
		CLT4	.459	
		CLT5	.480	
		CLT6	.784	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้
(Pre-test) (n = 36)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
ภาวะผู้นำ (LDS)	8	LDS1	.608	.801
		LDS2	.728	
		LDS3	.587	
		LDS4	.611	
		LDS5	.330	
		LDS6	.796	
		LDS7	.487	
		LDS8	.380	
การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN)	6	TRN1	.540	.804
		TRN2	.574	
		TRN3	.535	
		TRN4	.606	
		TRN5	.528	
		TRN6	.599	
โครงสร้างองค์การ (STR)	7	STR1	.573	.846
		STR2	.708	
		STR3	.616	
		STR4	.597	
		STR5	.449	
		STR6	.572	
		STR7	.831	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้
(Pre-test) (n = 36)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
เทคโนโลยี (TEC)	7	TEC1	.683	.868
		TEC2	.705	
		TEC3	.639	
		TEC4	.550	
		TEC5	.670	
		TEC6	.625	
		TEC7	.625	
การประเมินผล (ASS)	6	ASS1	.683	.708
		ASS2	.705	
		ASS3	.639	
		ASS4	.550	
		ASS5	.670	
		ASS6	.625	
การให้รางวัล (RWD)	6	RWD1	.462	.864
		RWD2	.456	
		RWD3	.697	
		RWD4	.354	
		RWD5	.525	
		RWD6	.525	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้
(Pre-test) (n = 36)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
กระบวนการการจัดการความรู้ (PRC)	7	PRC1	.523	.812
		PRC2	.622	
		PRC3	.599	
		PRC4	.342	
		PRC5	.472	
		PRC6	.516	
		PRC7	.879	
การสื่อสารความรู้ (CMM)	9	CMM1	.336	.781
		CMM2	.307	
		CMM3	.514	
		CMM4	.482	
		CMM5	.412	
		CMM9	.660	
การรับรู้ประโยชน์ (PCU)	7	PCU1	.589	.808
		PCU2	.749	
		PCU3	.632	
		PCU4	.408	
		PCU5	.467	
		PCU8	.316	
		PCU9	.773	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n = 36)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
การใช้งาน (USE)	8	USE1	.454	.803
		USE2	.555	
		USE3	.584	
		USE4	.351	
		USE5	.577	
		USE6	.734	
		USE8	.649	
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	6	SAT1	.300	.759
		SAT2	.305	
		SAT3	.346	
		SAT4	.471	
		SAT5	.415	
		SAT6	.779	

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) มีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อ แบ่งเป็น 7 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้เป็นจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อวัฒนธรรมองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อภาวะผู้นำในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อการศึกษา อบรม และพัฒนาในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อโครงสร้างองค์การในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อเทคโนโลยีในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อการประเมินผลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อการให้รางวัลในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อกระบวนการจัดการความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อการสื่อสารความรู้ในการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 11 ระดับการรับรู้ประโยชน์การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 12 ระดับการปรับใช้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 14 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล” ผู้วิจัยได้ดำเนินวิเคราะห์ผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูลประกอบด้วยการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นเหล่านี้ประกอบด้วยลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) และการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Linearity)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement Model) ของแต่ละตัวแปรแฝง (Latent Variable) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ การรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

ตอนที่ 5 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง

จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลจริง ($n = 412$) พบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแต่ละตัวแปรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ของแต่ละข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.3 หลังจากตัดข้อคำถาม CLT1, LDS7, STR5, CMM6, CMM7, PCU6, PCU7 และ USE7 ออกจากการวัดตัวแปร ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง แสดงดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง
(n = 412)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
วัฒนธรรมองค์การ (CLT)	5	CLT2	.411	.728
		CLT3	.588	
		CLT4	.494	
		CLT5	.524	
		CLT6	.651	
ภาวะผู้นำ (LDS)	7	LDS1	.636	.744
		LDS2	.627	
		LDS3	.538	
		LDS4	.568	
		LDS5	.432	
		LDS6	.664	
		LDS8	.468	
การศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN)	6	TRN1	.642	.827
		TRN2	.713	
		TRN3	.607	
		TRN4	.685	
		TRN5	.433	
		TRN6	.751	
โครงสร้างองค์การ (STR)	6	STR1	.616	.750
		STR2	.611	
		STR3	.607	
		STR4	.601	
		STR6	.424	
		STR7	.820	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง
(n = 412)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ค่าอำนาจจำแนก รายข้อ	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
เทคโนโลยี (TEC)	7	TEC1	.647	.822
		TEC2	.676	
		TEC3	.730	
		TEC4	.458	
		TEC5	.524	
		TEC6	.588	
		TEC7	.588	
การประเมินผล (ASS)	6	ASS1	.679	.855
		ASS2	.579	
		ASS3	.713	
		ASS4	.588	
		ASS5	.769	
		ASS6	.769	
การให้รางวัล (RWD)	6	RWD1	.585	.836
		RWD2	.568	
		RWD3	.633	
		RWD4	.682	
		RWD5	.624	
		RWD6	.865	
กระบวนการการจัดการความรู้ (PRC)	7	PRC1	.530	.769
		PRC2	.607	
		PRC3	.630	
		PRC4	.409	
		PRC5	.452	
		PRC6	.330	
		PRC7	.845	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง
(n = 412)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
การสื่อสารความรู้ (CMM)	6	CMM1	.433	.713
		CMM2	.424	
		CMM3	.508	
		CMM4	.538	
		CMM5	.391	
		CMM9	.818	
การรับรู้ประโยชน์ (PCU)	7	PCU1	.493	.739
		PCU2	.549	
		PCU3	.591	
		PCU4	.517	
		PCU5	.484	
		PCU8	.452	
		PCU9	.798	
การใช้งาน (USE)	7	USE1	.498	.751
		USE2	.593	
		USE3	.587	
		USE4	.479	
		USE5	.468	
		USE6	.642	
		USE8	.775	
		USE9	.798	
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)	6	SAT1	.488	.753
		SAT2	.448	
		SAT3	.510	
		SAT4	.597	
		SAT5	.475	
		SAT6	.819	

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ดูตารางที่ 1

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของโรงพยาบาลรัฐบาล ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	155	37.57
หญิง	257	62.43
รวม	412	100.00
2. อายุ		
21 - 30	79	19.23
31 - 40	223	54.11
41 - 50	83	20.12
51 - 60	26	6.32
มากกว่า 60	1	0.22
รวม	412	100.00
3. สถานะภาพ		
โสด	230	55.85
สมรส	174	42.23
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	8	1.92
รวม	412	100.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	2.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	22	5.33
ปวส.	37	9.04
ปริญญาตรี	293	71.15
ปริญญาโท (เทียบเท่า)	48	11.72
ปริญญาเอก (เทียบเท่า)	3	0.71
รวม	412	100.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของโรงพยาบาลรัฐบาล ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
5. สายงาน		
แพทย์	12	2.90
พยาบาล	106	25.70
เจ้าหน้าที่เทคนิค	30	7.30
หน่วยงานให้การสนับสนุน	264	64.10
รวม	412	100.00
6. รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	235	57.02
10,001 - 30,000 บาท	136	33.02
30,001 - 50,000 บาท	28	6.81
50,001 - 80,000 บาท	8	1.93
มากกว่า 80,000 บาท	5	1.22
รวม	412	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 62.43 เป็นเพศหญิงมีจำนวน 257 คน และร้อยละ 37.67 เป็นเพศชายมีจำนวน 155 คน

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 54.11 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.12 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.32 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22

ด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 55.85 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.23 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.72 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 37 คนคิดเป็น

ร้อยละ 9.04 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. จำนวนเท่ากันคือ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือเทียบเท่าจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71

ด้านสายงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสายงานหน่วยงานให้การสนับสนุน จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาอยู่สายงานพยาบาล จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 สายงานเจ้าหน้าที่เทคนิค จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และน้อยที่สุดอยู่สายงานแพทย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 57.02 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.02 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81 มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22

4.2.2 ตอนที่ 2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล

การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้เทคนิคการวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ได้แก่ (1) การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (2) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย และ (3) การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 14-17)

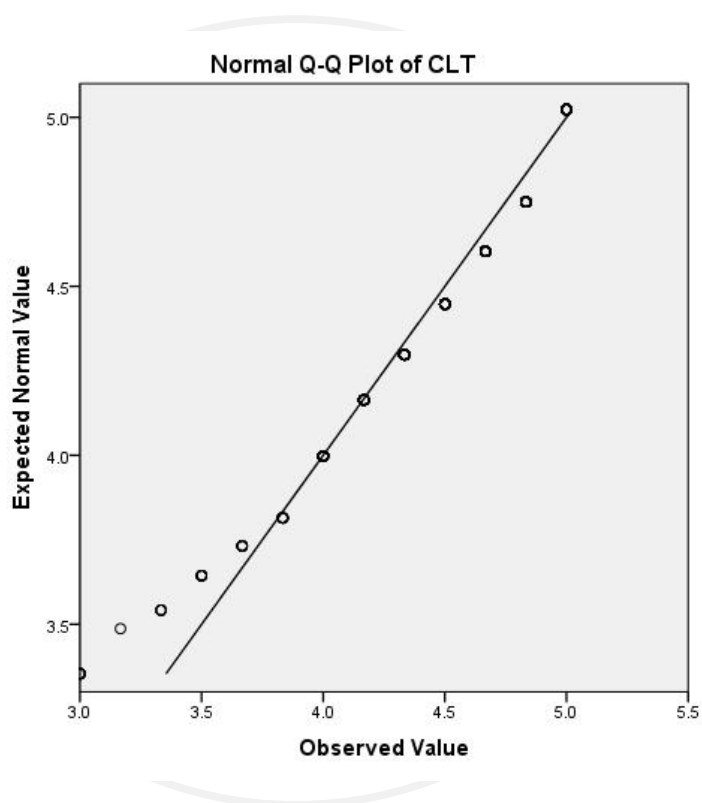
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพหุตัวแปร การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับข้อตกลงเบื้องต้นของสถิตินั้นถือว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นมากเนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรหลายตัวนั้นหากตัวแปรไม่คุณสมบัติไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะปรากฏลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้น ส่งผลทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลอาจเกิดการผิดพลาดจากข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นโดยที่ผู้วิจัยไม่สามารถสังเกตได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 14) ดังนั้นข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติวิเคราะห์พหุตัวแปรสำหรับสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูลว่าเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นดังต่อไปนี้

การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality)

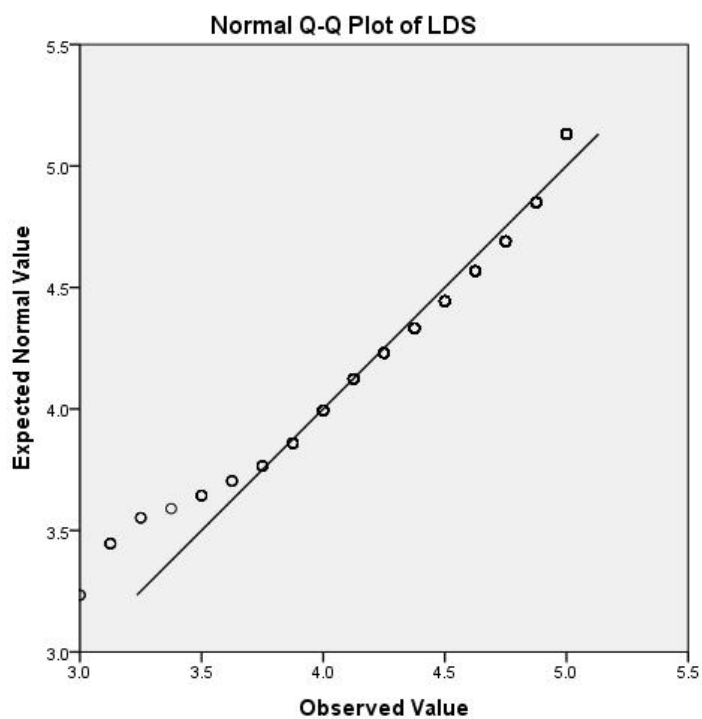
การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการประมาณค่าของตัวแปร หรือความแกร่ง (RobSATness) ของการประมาณค่าสถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการทดสอบแบบ t และ F มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 15 และ Hair, Black, Babin & Anderson, 2010, p. 71) ควรทำการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลสำหรับตัวแปรต่อเนื่อง (Metric) ทุกตัวที่อยู่ในการวิเคราะห์

(Hair et al., 2010, p. 71) การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูลทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพ Normal Q-Q Plot ผลจากการวิเคราะห์แผนภาพ Normal Q-Q Plot แต่ละตัวแปร พบว่า ได้เส้นตรงในแนวทแยง สรุปได้ว่า ตัวแปรแต่ละตัวมีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 15; Hair et al., 2010, p. 71 และ Hair et al., 2006, p. 81) ผลดังแสดงในภาพที่ 4.1 ถึงภาพที่ 4.12

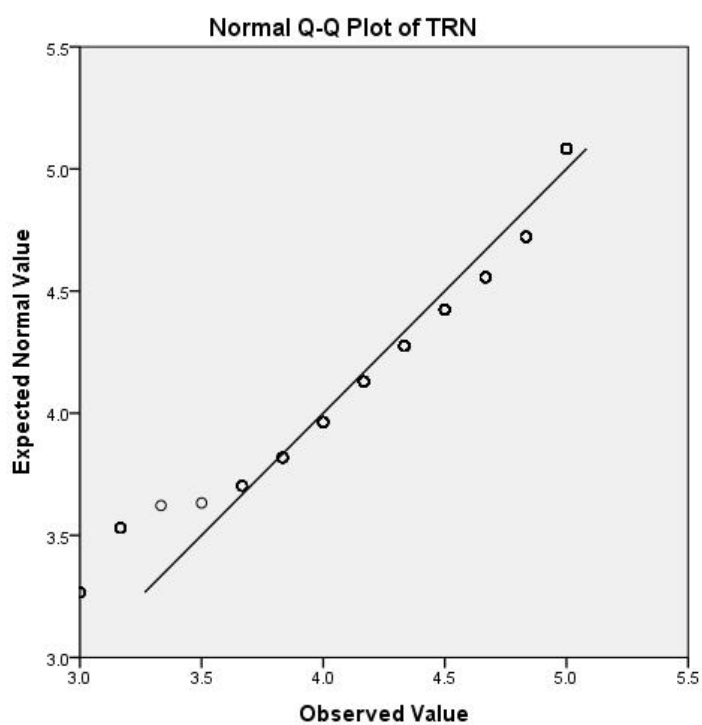
ภาพที่ 4.1: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร (CLT)



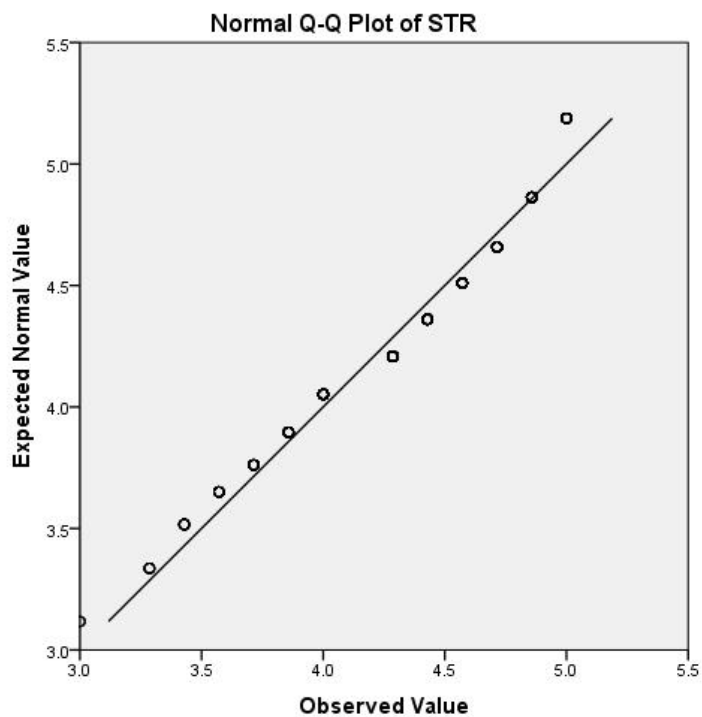
ภาพที่ 4.2: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรภาวะผู้นำ (LDS)



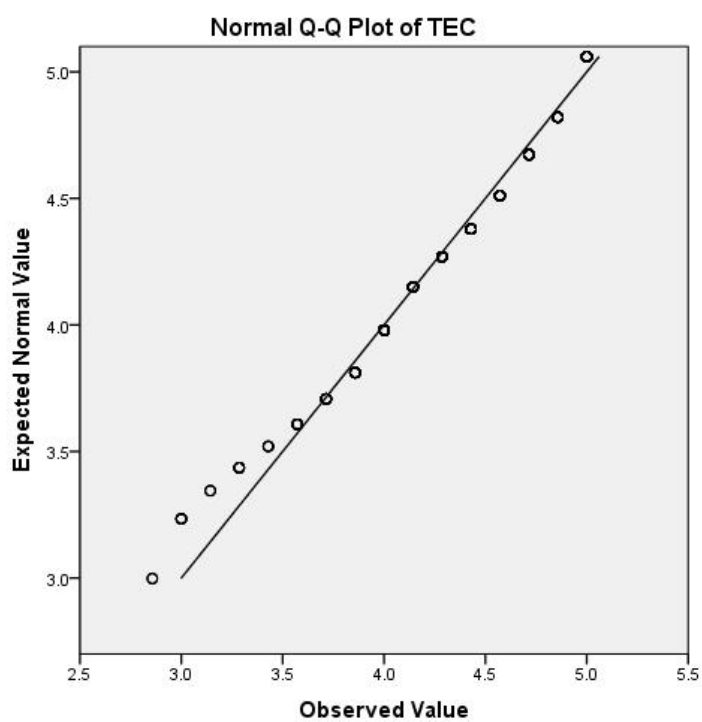
ภาพที่ 4.3: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN)



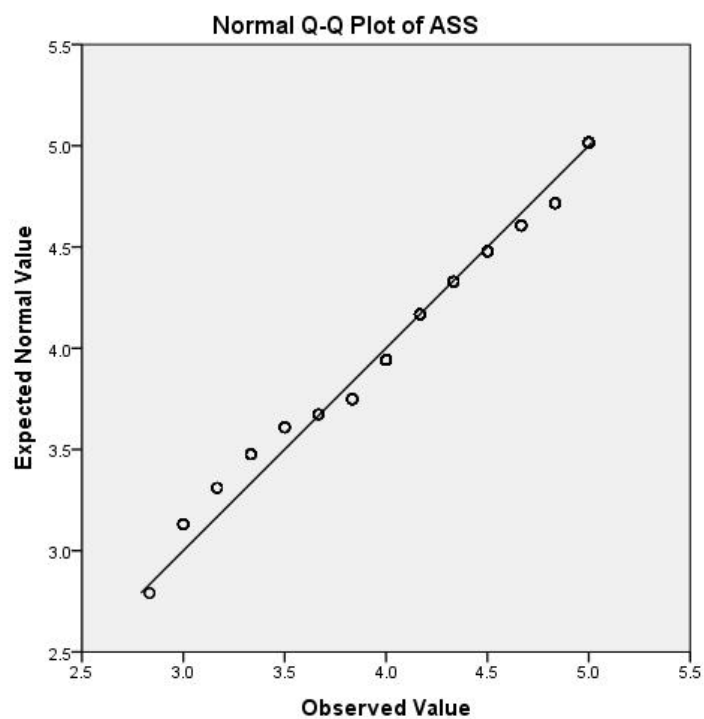
ภาพที่ 4.4: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรโครงสร้างองค์กร (STR)



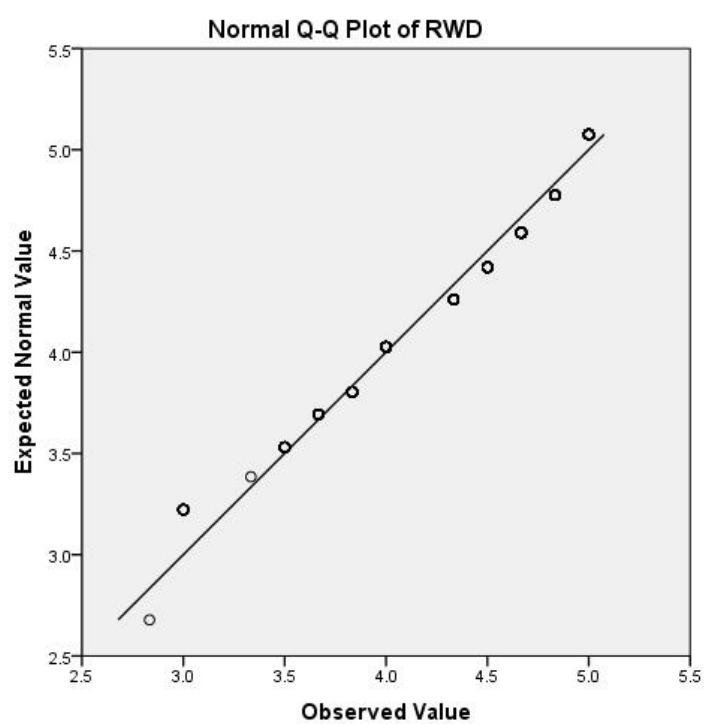
ภาพที่ 4.5: การแจกแจงของข้อมูลตัวแปร เทคโนโลยี (TEC)



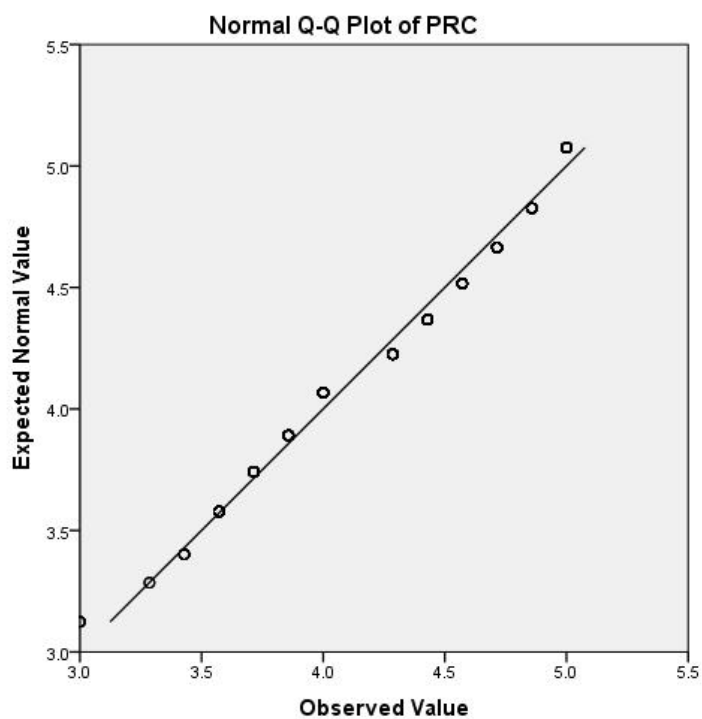
ภาพที่ 4.6: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการประเมินผล (ASS)



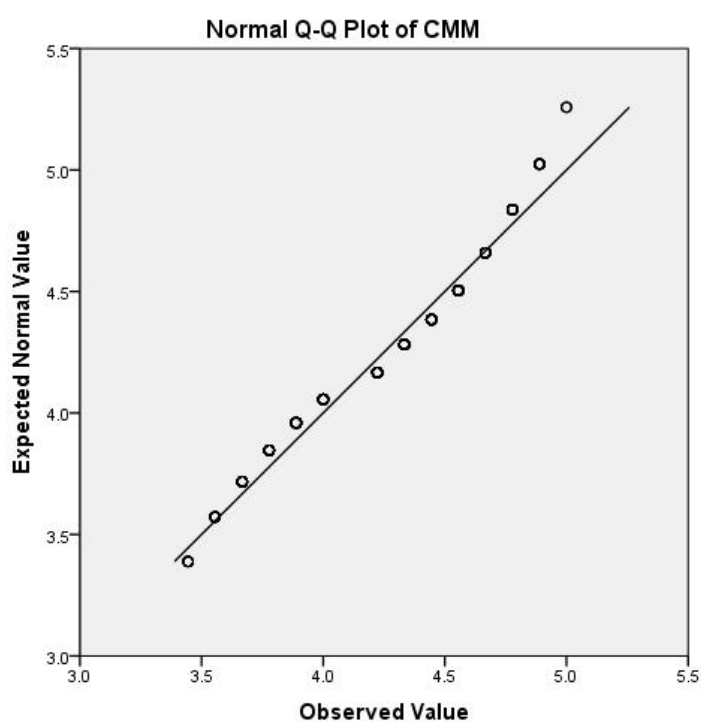
ภาพที่ 4.7: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการให้รางวัล (RWD)



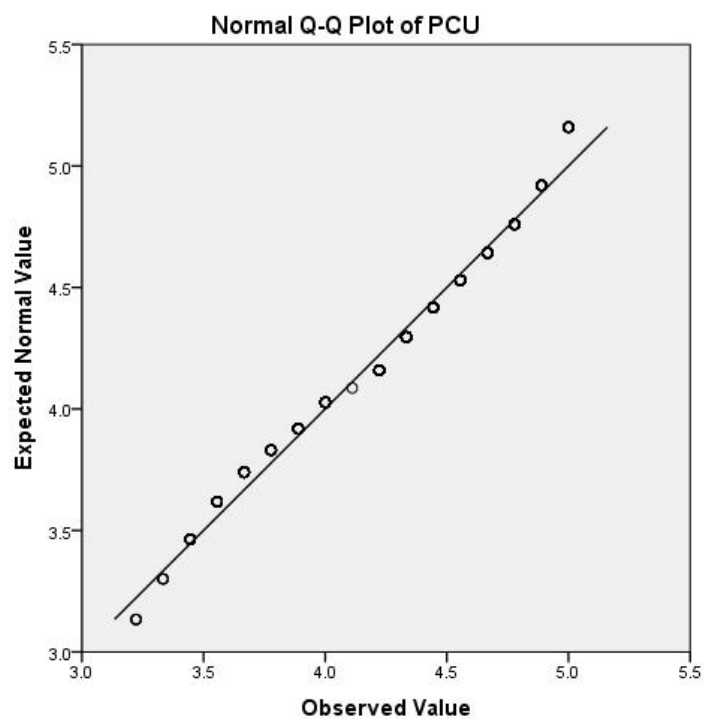
ภาพที่ 4.8: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ (PRC)



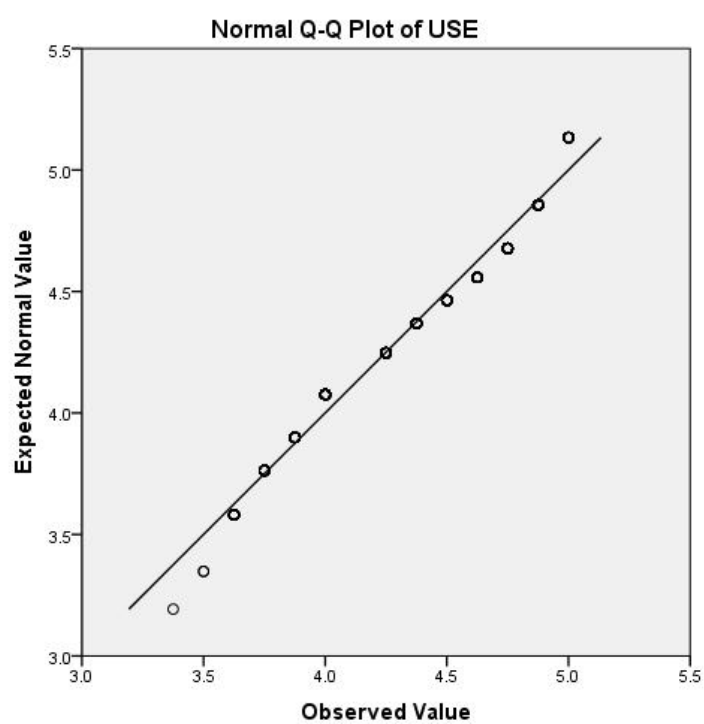
ภาพที่ 4.9: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการสื่อสารความรู้ (CMM)



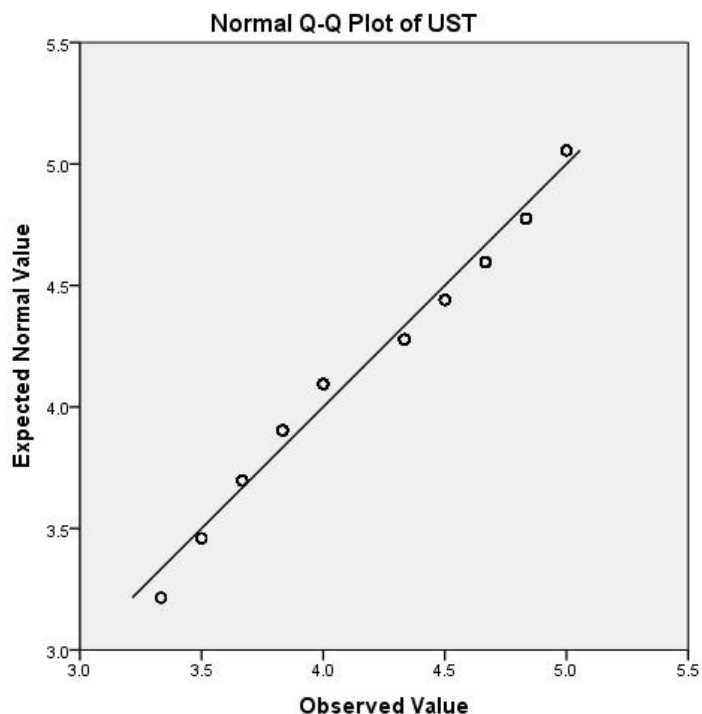
ภาพที่ 4.10: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PCU)



ภาพที่ 4.11: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรการใช้งาน (USE)



ภาพที่ 4.12: การแจกแจงข้อมูลตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)

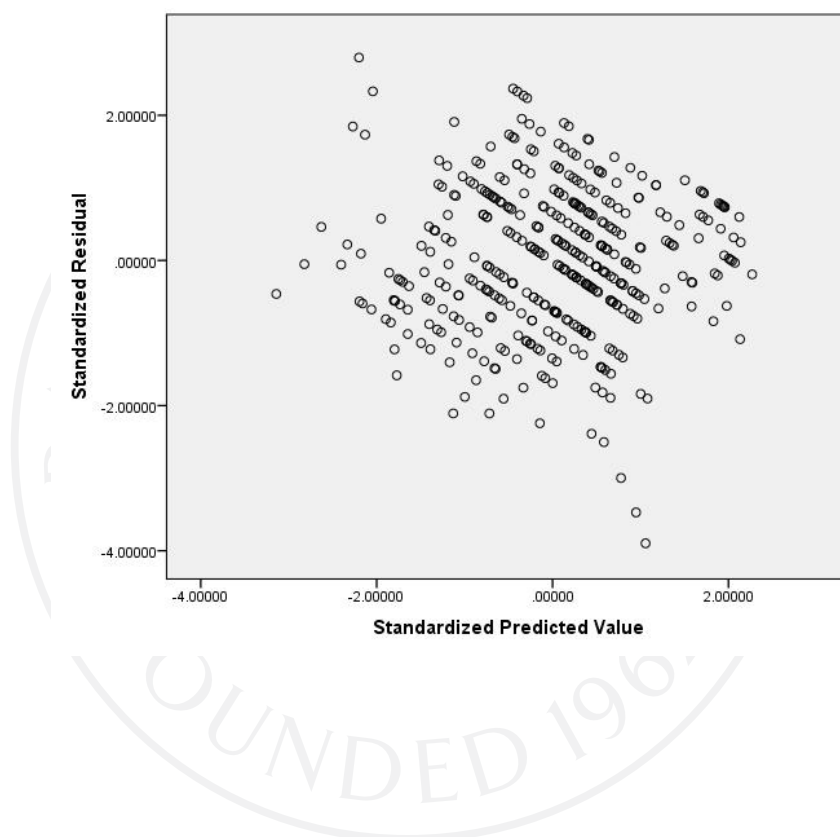


การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity)

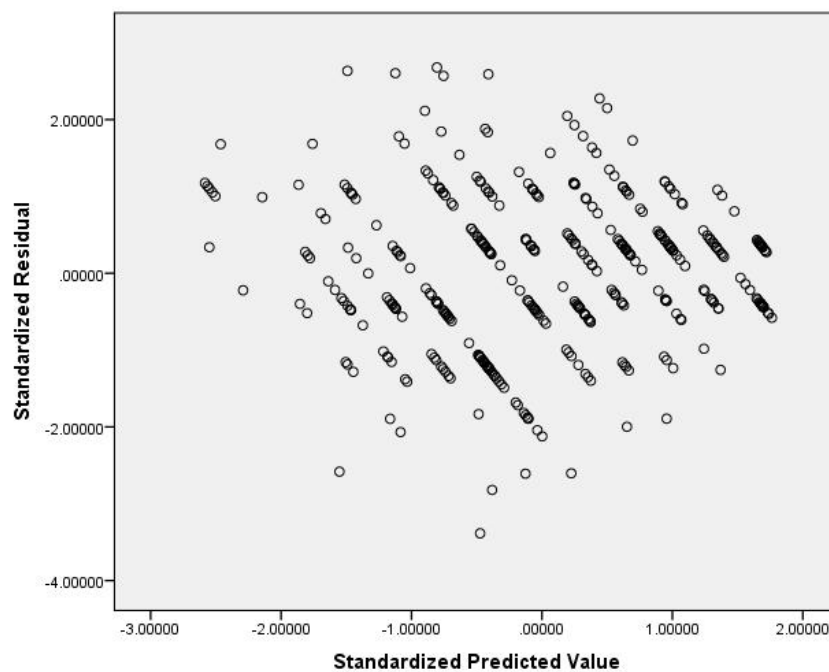
ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) ใช้กับการวิเคราะห์การถดถอยซึ่งตัวแปรต้น และตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Metric Variable) ส่วนความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homogeneity of Variances) นั้นใช้กับการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง (Metric Variable) และตัวแปรต้นเป็นตัวแปรไม่ต่อเนื่อง (Non-metric Variable) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยตรวจสอบลักษณะความเป็นเอกพันธ์ของการกระจายเนื่องจากทั้งตัวแปรต้น และตัวแปรตามเป็นตัวแปรต่อเนื่อง โดยนิยามลักษณะความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย หมายถึง คุณสมบัติของตัวแปรตามที่มีการกระจายไม่ต่างกันทุกค่าของตัวแปรต้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 16-17) วิธีการตรวจสอบทำได้โดยการสร้างแผนภาพกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) (Pedhazur, 1997, pp. 36-37) โดยพิจารณาจากค่า Standardized Residual หากมีการกระจายตัวแบบสุ่มโดยไม่มีการเพิ่มขึ้น หรือลดลงอย่างมีแบบแผน จึงจะสรุปได้ว่า มีความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Hair et al., 2010, p. 221 และ Hair et al., 2006, pp. 251-252)

จากภาพที่ 4.13 – 4.15 พบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผน โดยไม่พบว่า ค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้น หรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่า ข้อมูลเป็นไปตาม ข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย

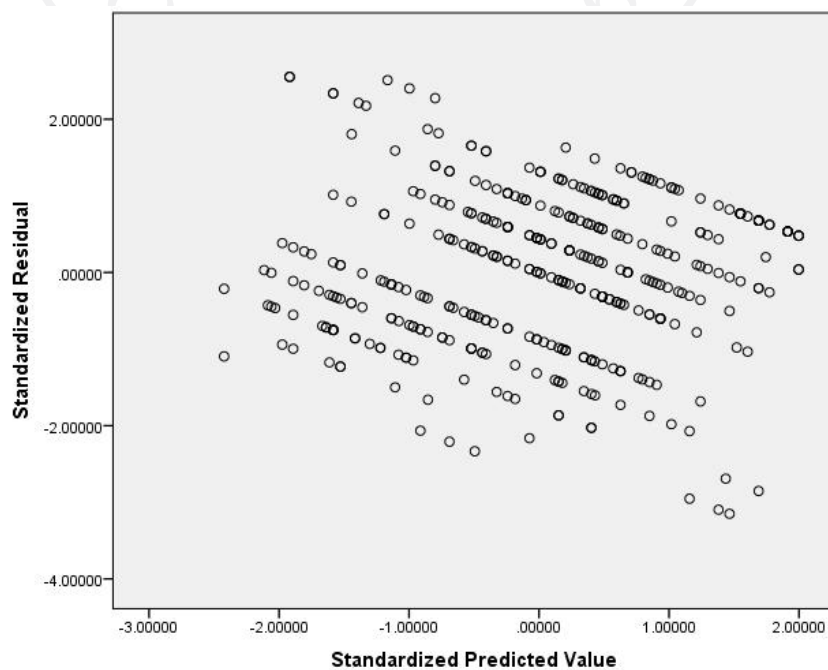
ภาพที่ 4.13: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.14: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม



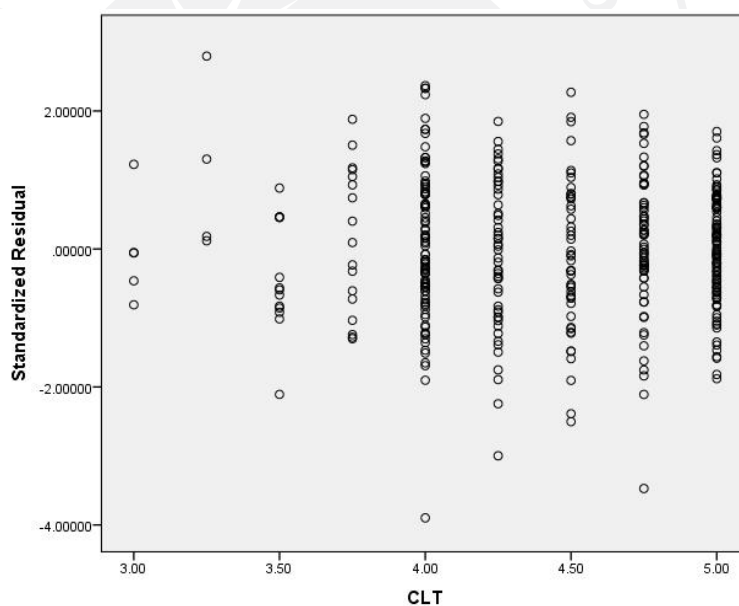
ภาพที่ 4.15: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ (Standardized Predicted Value) โดยมีการใช้งานเป็นตัวแปรตาม



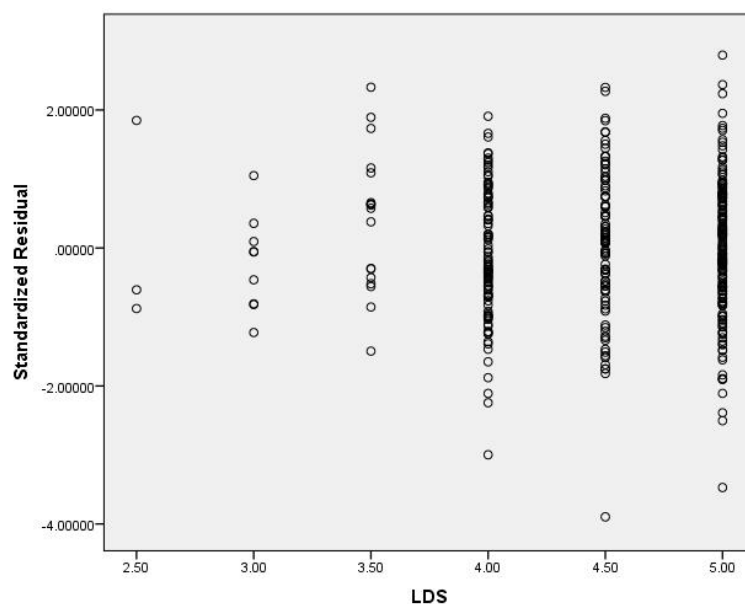
การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity)

สถิติวิเคราะห์ทุกประเภทที่มีพื้นฐานการวิเคราะห์สมมติฐานสัมพันธ์แบบเพียร์สันต้องมีข้อตกลงเบื้องต้นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เป็นแบบเส้นตรง วิธีการตรวจสอบทำได้โดยการตรวจสอบแผนภาพกระจัดกระจาย (Scatter Dot) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระแต่ละตัว (Independent Variable) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 17 และ Lin & Lu, 2000, p. 203) จากแผนภาพกระจัดกระจายพบว่า ค่าเศษที่เหลือมีการกระจายอย่างไม่มีแบบแผน โดยไม่พบว่า ค่าเศษที่เหลือมีรูปแบบแนวโน้มไปในทางมากขึ้น หรือลดลงอย่างมีแบบแผน สรุปได้ว่า ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ดังแสดงในภาพ 4.16 – 4.27

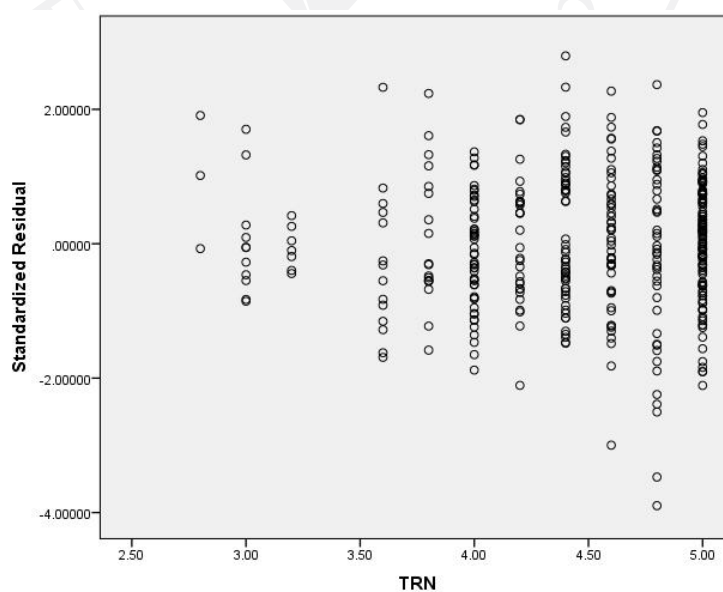
ภาพที่ 4.16: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ โดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



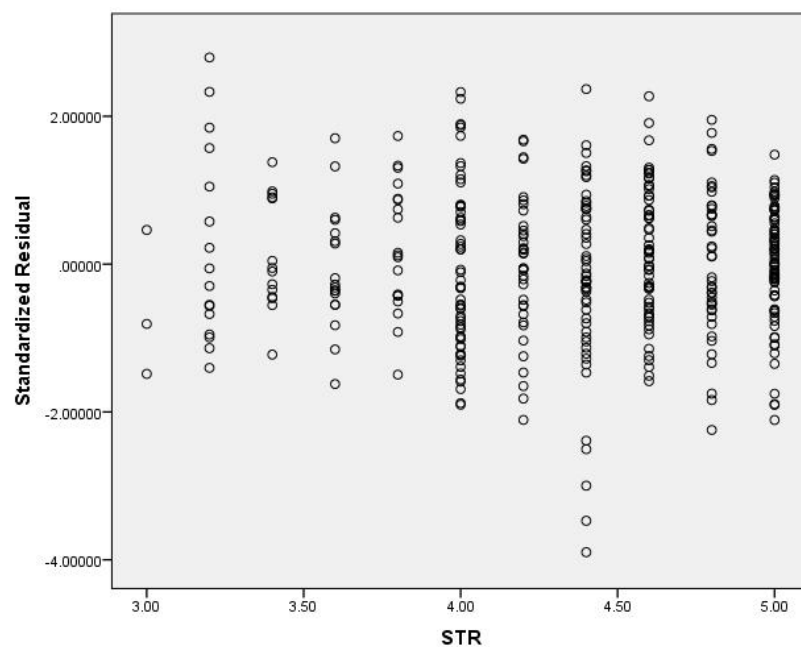
ภาพที่ 4.17: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรภาวะผู้นำโดยมี
ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



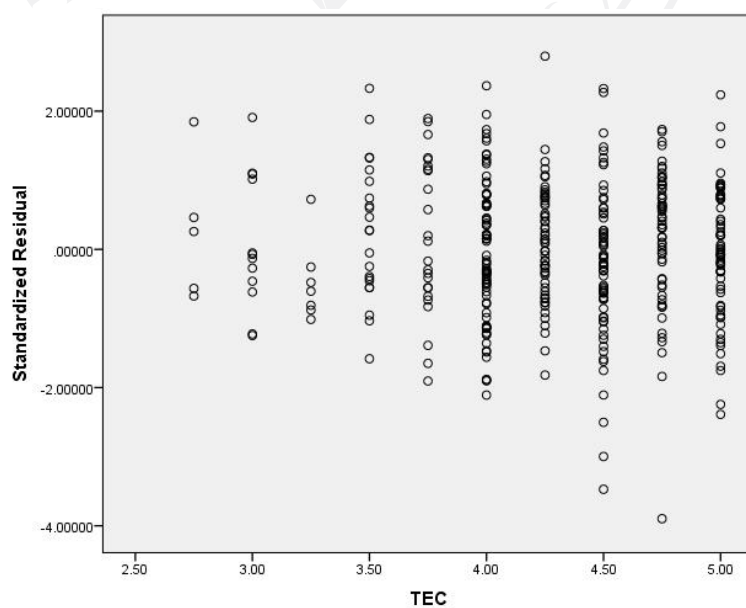
ภาพที่ 4.18: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการศึกษา
การอบรม และการพัฒนาโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



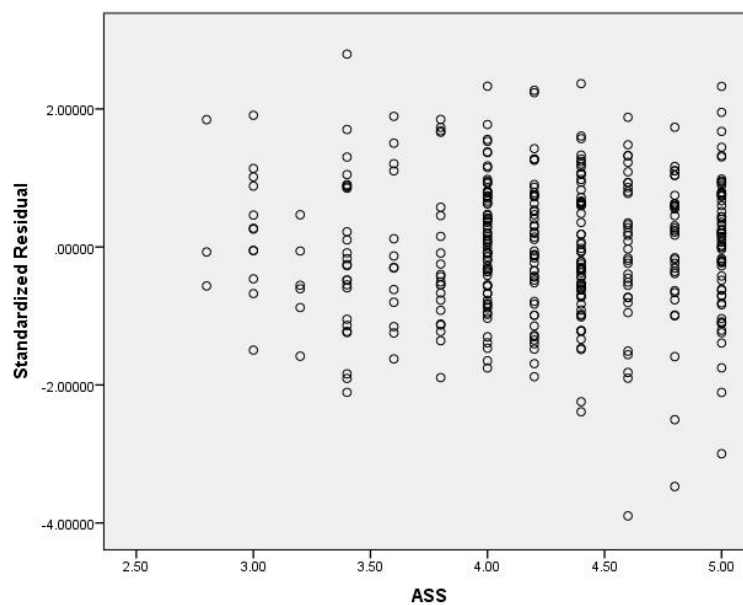
ภาพที่ 4.19: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรโครงสร้าง
องค์การโดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



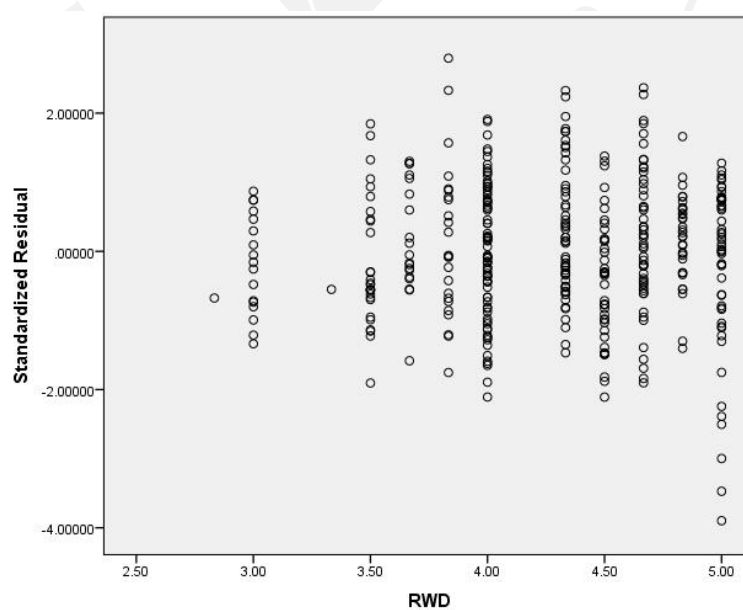
ภาพที่ 4.20: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรเทคโนโลยีโดย
มีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



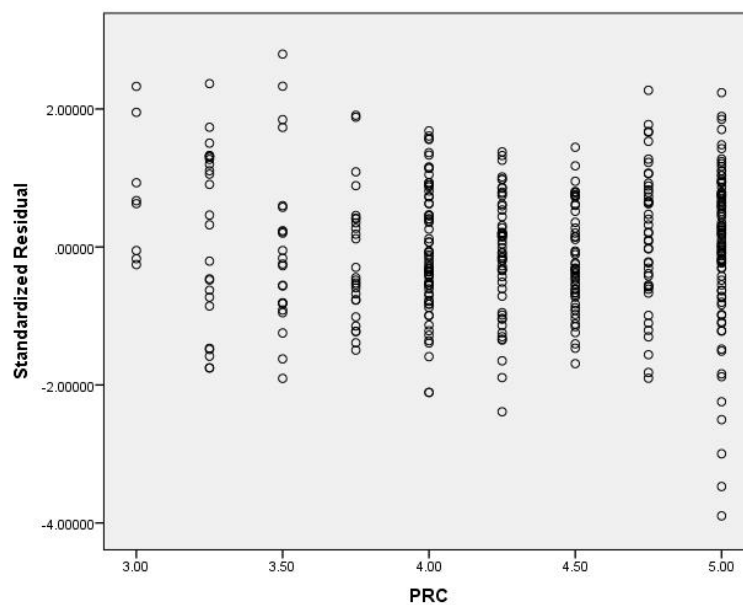
ภาพที่ 4.21: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการประเมินผล โดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



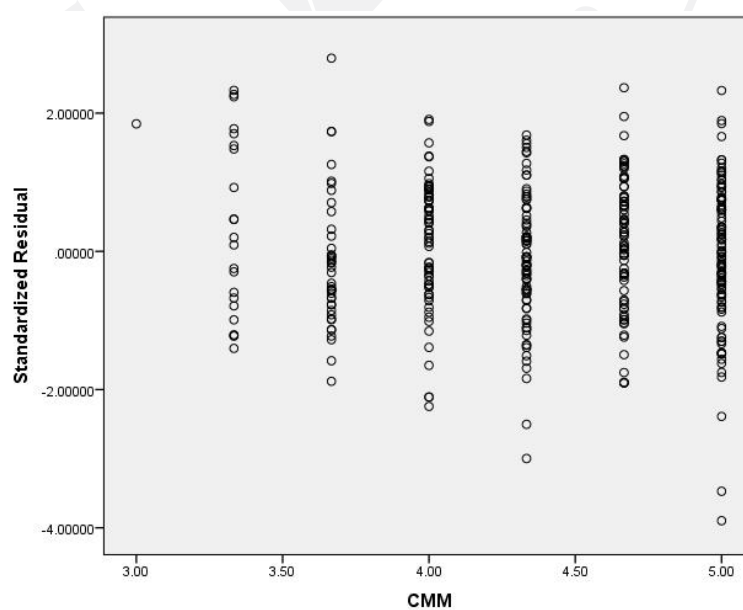
ภาพที่ 4.22: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการให้รางวัล โดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



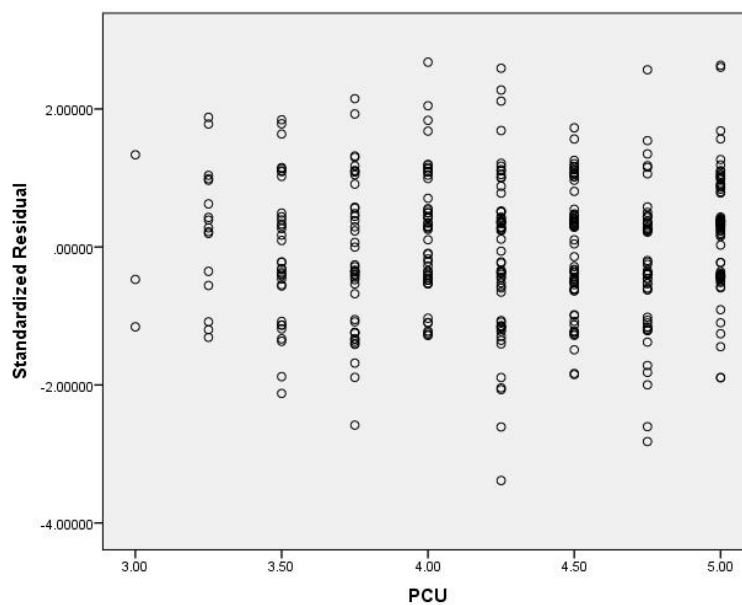
ภาพที่ 4.23: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรกระบวนการ
การจัดการความรู้โดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



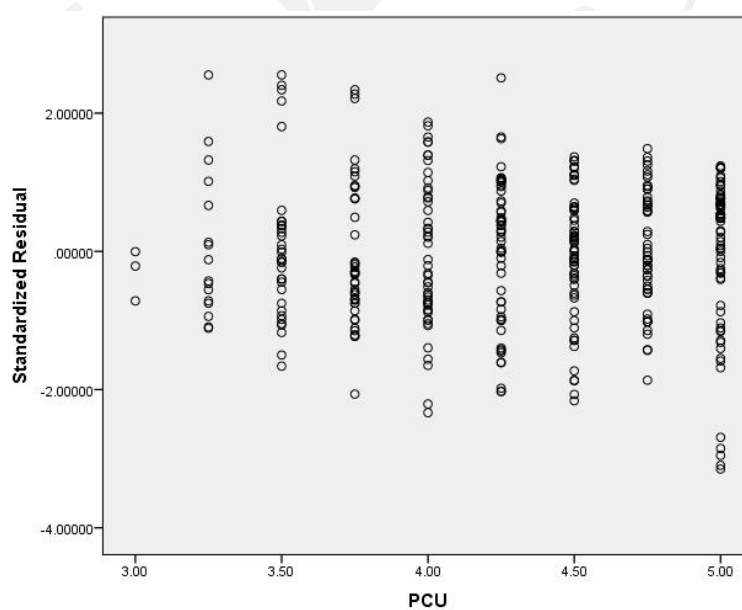
ภาพที่ 4.24: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการสื่อสาร 4
ความรู้โดยมีตัวแปรการรับรู้ประโยชน์เป็นตัวแปรตาม



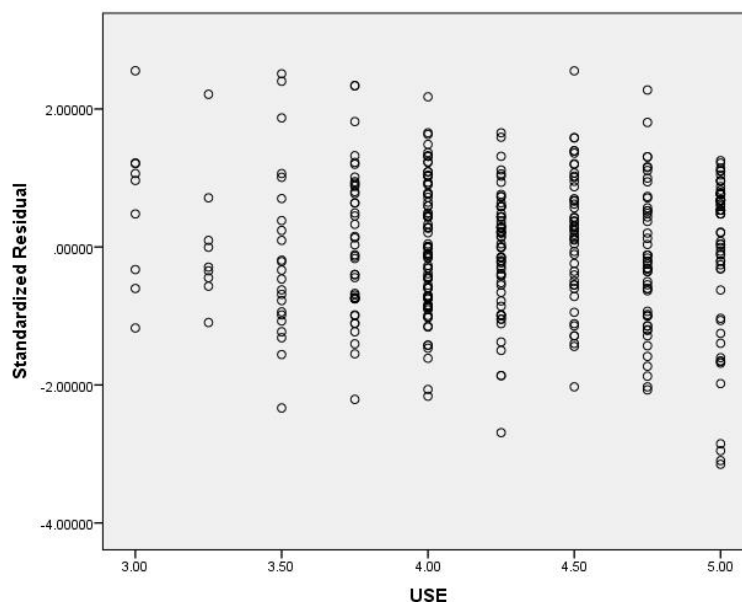
ภาพที่ 4.25: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการรับรู้ประโยชน์โดยมีตัวแปรการใช้งาน



ภาพที่ 4.26: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการรับรู้ประโยชน์โดยมีตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้งานเป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 4.27: ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือ (Standardized Residual) กับตัวแปรการใช้งานโดยมีตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรตาม



4.2.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรแฝง (Latent Variable) ที่เกิดจากการวัดโดยตัวแปรโครงสร้าง (Construct Variable) ให้เป็นไปตามทฤษฎีการวัดที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ผู้วิจัยศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมที่เป็นตัวแปรแฝงมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถวัดได้โดยตรงประกอบด้วยตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ (CLT) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LDS) ตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) ตัวแปรโครงสร้างองค์การ (STR) ตัวแปรเทคโนโลยี (TEC) ตัวแปรการประเมินผล (ASS) ตัวแปรการให้รางวัล (RWD) ตัวแปรกระบวนการการจัดการความรู้ (PRC) ตัวแปรการสื่อสารความรู้ (CMM) ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PCU) ตัวแปรการใช้งาน (USE) และตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 35 ข้อ โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 412 คน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงในรูปโมเดลการวัด (Measurement Model) ประกอบด้วยโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายนอกได้แก่ โมเดลการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ (CLT) โมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LDS) โมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) โมเดลการวัดตัวแปรโครงสร้างองค์การ (STR) โมเดล

การวัดตัวแปรเทคโนโลยี (TEC) โมเดลการวัดตัวแปรการประเมินผล (ASS) โมเดลการวัดตัวแปรการให้รางวัล (RWD) โมเดลการวัดตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) และโมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารความรู้ (CMM) ส่วนโมเดลการวัดตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่โมเดลการวัดการรับรู้ประโยชน์ (PCU) โมเดลการวัดการใช้งาน (USE) และโมเดลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ดังแสดงในภาพที่ 4.28 ถึงภาพที่ 4.38 และตารางที่ 4.3 ถึงตารางที่ 4.14 ตามลำดับส่วนผลการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) ซึ่งตรวจสอบค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) และค่า Average Variance Extracted แสดงในตารางที่ 4.15

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ (CLT) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ (CLT) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม CLT1, CLT2, CLT3, CLT4, CLT5 และ CLT6

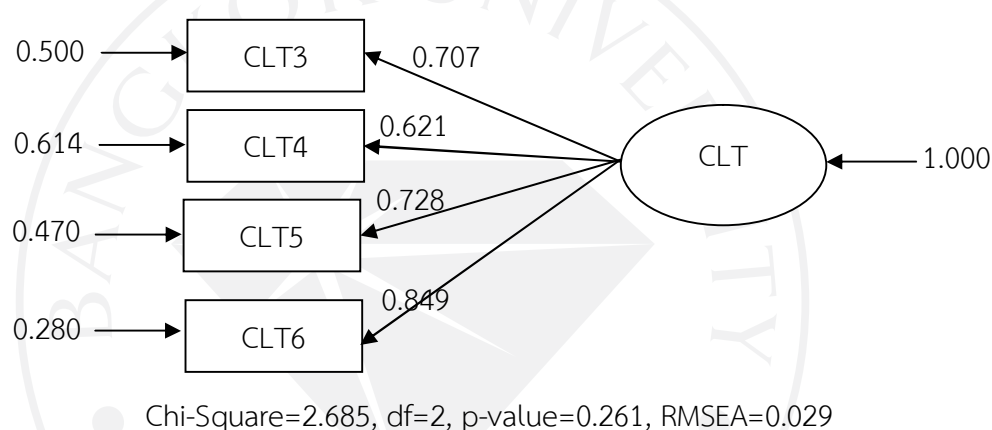
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์การพบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม CLT2 ออกจากการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมรับให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์การได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 1.342 โดยมีค่า $\chi^2 = 2.681$ และค่า $df = 2$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร, 2535, หน้า 41 และสุภามศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2548, หน้า 97) ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.261 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.029 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, ศุภิต ผ่องเสรี และณอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2549, หน้า 208 และสุภามศ อังศุโชติ และคณะ, 2548, หน้า 97) ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.997 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.984 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9 (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร, 2535, หน้า 41-42 และสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2549, หน้า 214)

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.534 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ CLT มีค่าเท่ากับ 0.819 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.3

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 4.28

ภาพที่ 4.28: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร



ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรได้ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
CLT3	0.707	0.031	15.142	0.500
CLT4	0.621	0.032	12.877	0.386
CLT5	0.728	0.031	15.694	0.530
CLT6	0.849	0.028	19.057	0.720

$\chi^2=2.681$, $df=2$, $\chi^2/df=1.342$, $p\text{-value}=0.261$, $GFI=0.997$, $AGFI=0.984$
 $NFI=0.996$, $NNFI=0.997$, $CFI=0.999$, $RMSEA=0.029$, $RMR=0.006$, $SRMR=0.013$

จากภาพที่ 4.28 และตารางที่ 4.3 โมเดลการวัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์การพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย CLT6 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.849 รองลงมาคือ CLT5 มีค่าเท่ากับ 0.728 CLT3 มีค่าเท่ากับ 0.707 และน้อยที่สุดคือ CLT4 มีค่าเท่ากับ 0.621 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า CLT6 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.720 รองลงมาคือ CLT5 มีค่าเท่ากับ 0.530 CLT3 มีค่าเท่ากับ 0.500 และน้อยที่สุดคือ CLT4 มีค่าเท่ากับ 0.386 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรภาวะผู้นำ (LDS) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

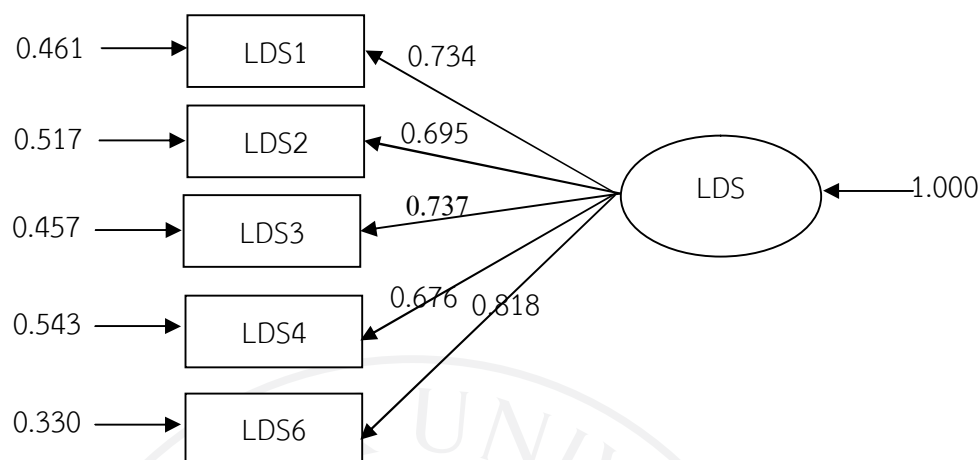
การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำ (LDS) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม LDS1, LDS2, LDS3, LDS4, LDS5, LDS6 และ LDS8

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำพบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือมีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม LDS5 และ LDS8 ออกจากการวัดตัวแปรภาวะผู้นำ ทำให้เกิดโมเดลที่อิ่มตัว (The Model is Saturated, The Fit is Perfect!) ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0 โดยมีค่า $\chi^2 = 0$ และค่า $df = 0$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 1 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.538 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability-CR) พบว่าผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ LDS มีค่าเท่ากับ 0.853 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.4

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำ ดังแสดงในภาพที่ 4.29

ภาพที่ 4.29: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำ



Chi-Square=0.00, df=1, p-value=0.950, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรภาวะผู้นำด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรภาวะผู้นำด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
LDS1	0.734	0.031	15.085	0.539
LDS2	0.695	0.030	15.187	0.483
LDS3	0.737	0.035	13.98	0.543
LDS4	0.676	0.035	12.955	0.457
LDS6	0.818	0.033	17.126	0.670

$\chi^2 = 0$, df = 0, p value = 1, RMSEA = 0.000

จากภาพที่ 4.29 และตารางที่ 4.4 โมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย LDS6 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.818 รองลงมาคือ LDS3 มีค่าเท่ากับ 0.737 LDS1 มีค่าเท่ากับ 0.734 LDS2 มีค่าเท่ากับ 0.695 และน้อยที่สุดคือ LDS4 มีค่าเท่ากับ 0.676 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่า

แตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า LDS6 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.670 รองลงมาคือ LDS3 มีค่าเท่ากับ 0.543 LDS1 มีค่าเท่ากับ 0.539 LDS2 มีค่าเท่ากับ 0.483 และน้อยที่สุดคือ LDS4 มีค่าเท่ากับ 0.457

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม TRN1, TRN2, TRN3, TRN4, TRN5 และ TRN6

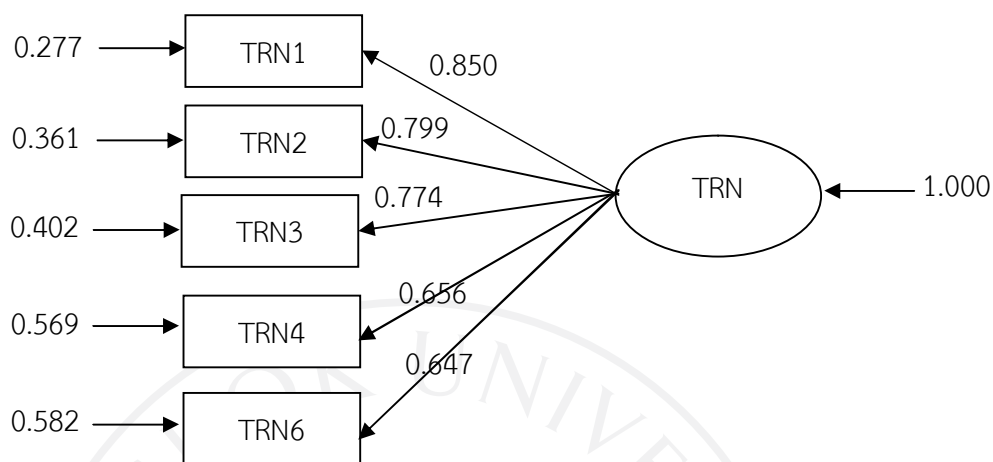
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนาพบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม TRN5 ออกจากการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนาได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังหาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 1.173 โดยมีค่า $\chi^2 = 3.533$ และค่า $df = 3$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.318 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.020 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.997 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.983 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.562 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ TRN มีค่าเท่ากับ 0.864 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.5

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา ดังแสดงในภาพที่ 4.30

ภาพที่ 4.30: การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา



Chi-Square=3.523, df=3, p-value=0.318, RMSEA=0.021

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแปรการศึกษา อบรม และพัฒนาด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
TRN1	0.850	0.030	19.507	0.722
TRN2	0.799	0.031	18.521	0.638
TRN3	0.774	0.031	17.738	0.599
TRN4	0.656	0.033	13.544	0.430
TRN6	0.647	0.032	13.995	0.418

$\chi^2=3.533$, $df=3$, $\chi^2/df=1.173$, $p\text{-value}=0.318$, $GFI=0.997$, $AGFI=0.983$

$NFI=0.998$, $NNFI=0.999$, $CFI=1$, $RMSEA=0.020$, $RMR=0.005$, $SRMR=0.011$

จากภาพที่ 4.30 และตารางที่ 4.5 โมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนา พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย TRN1 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.850 รองลงมาคือ TRN2 มีค่าเท่ากับ 0.799 TRN3 มีค่าเท่ากับ 0.774 TRN4 มีค่าเท่ากับ 0.656 และน้อยที่สุดคือ TRN6 มีค่าเท่ากับ 0.647 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า TRN1 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.722 รองลงมาคือ TRN2 มีค่าเท่ากับ 0.638 TRN3 มีค่าเท่ากับ 0.599 TRN4 มีค่าเท่ากับ 0.430 และน้อยที่สุดคือ TRN6 มีค่าเท่ากับ 0.418

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรโครงสร้างองค์การ (STR) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรโครงสร้างองค์การ (STR) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม STR1, STR2, STR3, STR4, STR5, STR6 และ STR7

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรการศึกษา การอบรม และการพัฒนาได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังหาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0.720 โดยมีค่า $\chi^2 = 2.182$ และค่า $df = 3$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.535 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.020 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.989 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

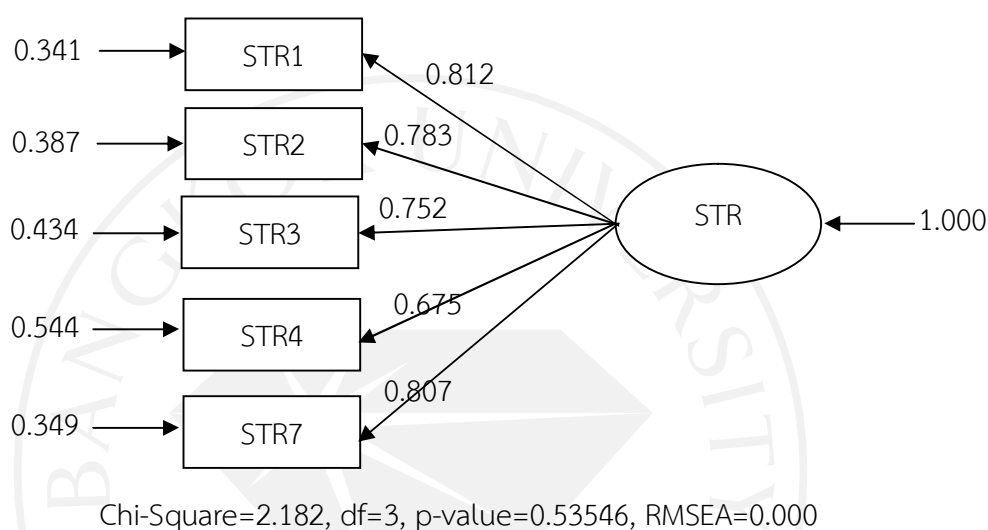
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรโครงสร้างองค์การพบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือมีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม STR5 และ STR6 ออกจากการวัดตัวแปรโครงสร้างองค์การ

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.589 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability--

CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ STR มีค่าเท่ากับ 0.877 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.6

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรโครงสร้างองค์การ ดังแสดงในภาพที่ 4.31

ภาพที่ 4.31: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรโครงสร้างองค์การ



ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรโครงสร้างองค์การ ด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรโครงสร้างองค์การ ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
STR1	0.812	0.030	18.829	0.564
STR2	0.783	0.031	18.006	0.563
STR3	0.752	0.032	17.04	0.544
STR4	0.675	0.036	13.749	0.491
STR7	0.807	0.022	18.657	0.411

$\chi^2=2.182$, $df=3$, $\chi^2/df=0.720$, $p\text{-value}=0.535$, $GFI=0.998$, $AGFI=0.989$
 $NFI=0.998$, $NNFI=1.002$, $CFI=1$, $RMSEA=0.020$, $RMR=0.003$, $SRMR=0.000$

จากภาพที่ 4.31 และตารางที่ 4.6 โมเดลการวัดตัวแปรโครงสร้างองค์การพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย STR1 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.812 รองลงมาคือ STR7 มีค่าเท่ากับ 0.807 STR2 มีค่าเท่ากับ 0.783 STR3 มีค่าเท่ากับ 0.752 และน้อยที่สุดคือ STR4 มีค่าเท่ากับ 0.670 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า STR1 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.564 รองลงมาคือ STR2 มีค่าเท่ากับ 0.563 STR3 มีค่าเท่ากับ 0.544 และน้อยที่สุดคือ STR4 มีค่าเท่ากับ 0.491 และ STR7 มีค่าเท่ากับ 0.411

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรเทคโนโลยี (TEC) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรเทคโนโลยี (TEC) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม TEC1, TEC2, TEC3, TEC4, TEC5, TEC6 และ TEC7

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรเทคโนโลยีพบว่าค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือมีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม TEC4, TEC6 และ TEC7 ออกจากการวัดตัวแปรเทคโนโลยี

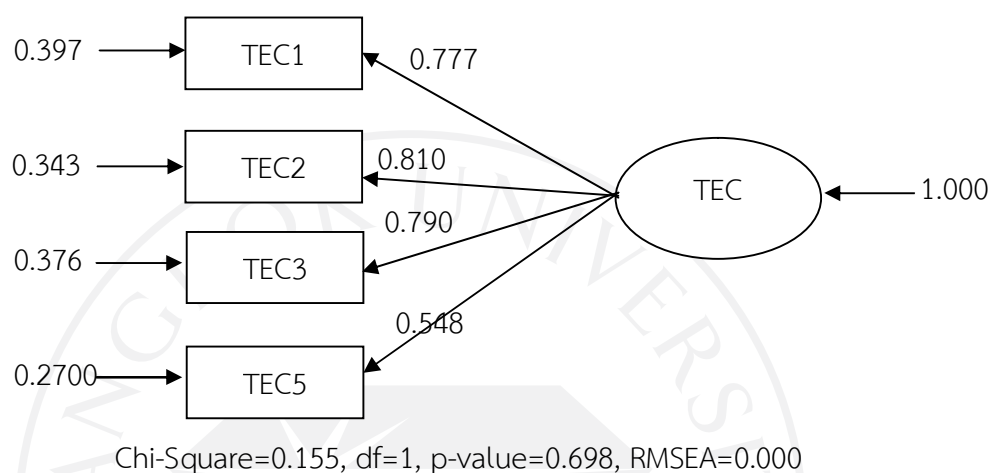
ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของการวัดที่มีข้อตกลงที่ยอมรับให้ ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรเทคโนโลยีได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0.155 โดยมีค่า $\chi^2 = 0.153$ และค่า $df = 1$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.698 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.989 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.546 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability –CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6

(Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ TEC มีค่าเท่ากับ 0.825 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.7

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรเทคโนโลยี ดังแสดงในภาพที่ 4.32

ภาพที่ 4.32: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรเทคโนโลยี



ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรเทคโนโลยีด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรเทคโนโลยีด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
TEC1	0.777	0.030	16.998	0.604
TEC2	0.810	0.032	18.051	0.656
TEC3	0.790	0.032	17.506	0.624
TEC5	0.548	0.033	10.742	0.300

$\chi^2=0.151$, $df=1$, $\chi^2/df=0.155$, $p\text{-value}=0.698$, $GFI=0.100$, $AGFI=0.998$
 $NFI=1.00$, $NNFI=1.007$, $CFI=1$, $RMSEA=0.000$, $RMR=0.001$, $SRMR=0.002$

จากภาพที่ 4.32 และตารางที่ 4.7 โมเดลการวัดตัวแปรเทคโนโลยีพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย TEC2 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.810 รองลงมาคือ TEC3 มีค่าเท่ากับ 0.790 TEC1 มีค่าเท่ากับ 0.777 และน้อยที่สุดคือ TEC5 มีค่าเท่ากับ 0.548 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า TEC2 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.656 รองลงมาคือ TEC3 มีค่าเท่ากับ 0.624 TEC1 มีค่าเท่ากับ 0.604 และน้อยที่สุดคือ TEC5 มีค่าเท่ากับ 0.300

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการประเมินผล (ASS) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการประเมินผล (ASS) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม ASS1, ASS2, ASS3, ASS4, ASS5 และ ASS6

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการประเมินผลพบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม ASS5 ออกจากการวัดตัวแปรการประเมินผล

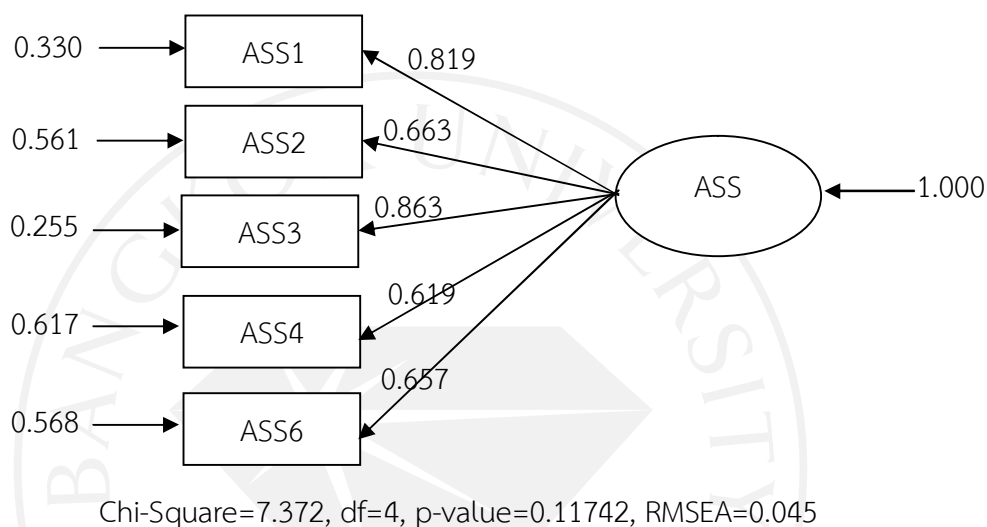
ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรการประเมินผลได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 1.842 โดยมีค่า $\chi^2 = 7.372$ และค่า $df = 4$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.117 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.045 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.993 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.973 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.534 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability –CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อยน้อย 0.6

(Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ ASS มีค่าเท่ากับ 0.849 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.8

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการประเมินผล ดังแสดงในภาพที่ 4.33

ภาพที่ 4.33: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการประเมินผล



ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการประเมินผลด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการประเมินผลด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
ASS1	0.819	0.031	18.981	0.67
ASS2	0.663	0.032	14.297	0.439
ASS3	0.863	0.03	20.431	0.745
ASS4	0.619	0.032	13.038	0.383
ASS6	0.657	0.034	14.084	0.432

$\chi^2=7.372$, $df=4$, $\chi^2/df=1.842$, $p\text{-value}=0.117$, $GFI=0.993$, $AGFI=0.973$
 $NFI=0.994$, $NNFI=0.993$, $CFI=0.997$, $RMSEA=0.045$, $RMR=0.008$, $SRMR=0.016$

จากภาพที่ 4.33 และตารางที่ 4.8 โมเดลการวัดตัวแปรการประเมินผลพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย ASS3 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.863 รองลงมาคือ ASS1 มีค่าเท่ากับ 0.819 ASS2 มีค่าเท่ากับ 0.663 ASS6 มีค่าเท่ากับ 0.657 และน้อยที่สุดคือ ASS4 มีค่าเท่ากับ 0.619 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า ASS3 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.745 รองลงมาคือ ASS3 มีค่าเท่ากับ 0.67 ASS2 มีค่าเท่ากับ 0.439 ASS6 มีค่าเท่ากับ 0.432 และน้อยที่สุดคือ ASS4 มีค่าเท่ากับ 0.383

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการให้รางวัล (RWD) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

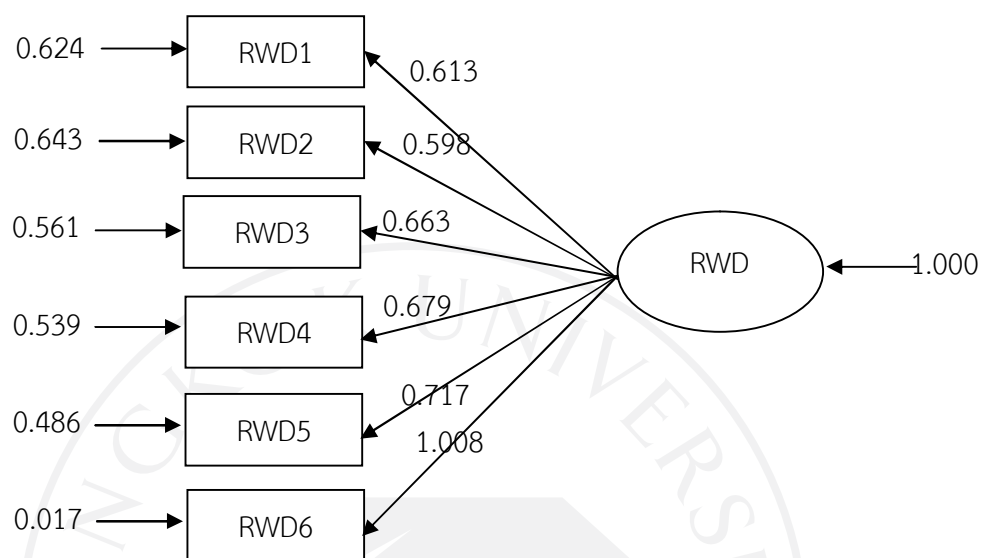
การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการให้รางวัล (RWD) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม RWD1, RWD2, RWD3, RWD4, RWD5 และ RWD6

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของโมเดลการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงผลจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรการให้รางวัลได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0.720 โดยมีค่า $\chi^2 = 7.450$ และค่า $df = 7$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.535 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.020 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.989 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability -- CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ RWD มีค่าเท่ากับ 0.866 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.9

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการให้รางวัลแสดงในภาพที่ 4.34

ภาพที่ 4.34: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการให้รางวัล



Chi-Square=7.450, df=7, p-value=0.38339, RMSEA=0.013

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการให้รางวัลด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการให้รางวัลด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
RWD1	0.613	0.031	13.620	0.419
RWD2	0.598	0.032	13.220	0.424
RWD3	0.663	0.032	14.955	0.484
RWD4	0.679	0.032	15.414	0.487
RWD5	0.717	0.032	16.482	0.526
RWD6	1.008	0.022	27.197	0.603

$\chi^2=7.450$, $df=7$, $\chi^2/df=1.060$, $p\text{-value}=0.383$, $GFI=0.984$, $AGFI=0.992$
 $NFI=0.996$, $NNFI=0.999$, $CFI=1$, $RMSEA=0.012$, $RMR=0.007$, $SRMR=0.013$

จากภาพที่ 4.34 และตารางที่ 4.9 โมเดลการวัดตัวแปรการให้รางวัลพบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย RWD6 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 1.008 รองลงมาคือ RWD5 มีค่าเท่ากับ 0.717 RWD4 มีค่าเท่ากับ 0.679 RWD3 มีค่าเท่ากับ 0.663 RWD1 มีค่าเท่ากับ 0.613 และน้อยที่สุดคือ RWD2 มีค่าเท่ากับ 0.598 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า RWD6 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.603 รองลงมาคือ RWD5 มีค่าเท่ากับ 0.529 RWD4 มีค่าเท่ากับ 0.487 RWD3 มีค่าเท่ากับ 0.484 RWD2 มีค่าเท่ากับ 0.424 และน้อยที่สุดคือ RWD1 มีค่าเท่ากับ 0.419

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

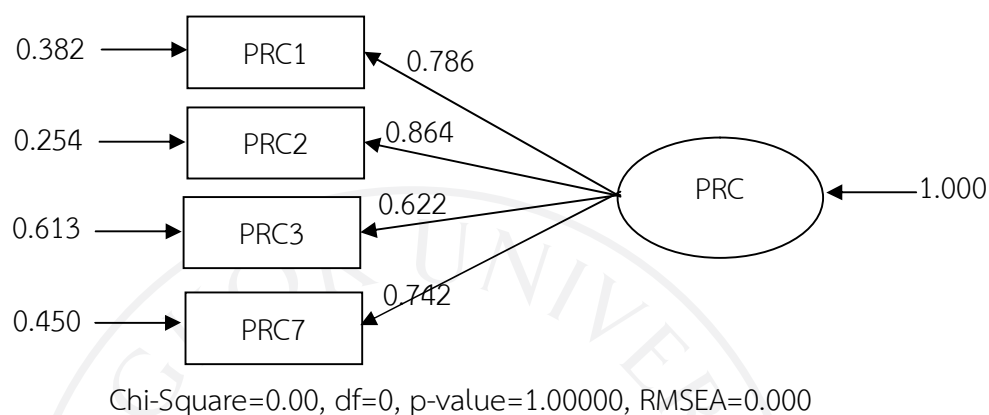
การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม PRC1, PRC2, PRC3, PRC4, PRC5 PRC6 และ PRC7

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้พบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือมีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม PRC4 PRC5 และ PRC6 ออกจากการวัดตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้เกิดโมเดลที่อิ่มตัว (The Model is Saturated, The Fit is Perfect!) โดยได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0 โดยมีค่า $\chi^2 = 0$ และค่า $df = 0$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 1 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.575 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability –CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ PRC มีค่าเท่ากับ 0.842 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.10

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้
 ดังแสดงในภาพที่ 4.35

ภาพที่ 4.35: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้



ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ด้วยโปรแกรม
 ลิสเรล ดูตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้ได้
 ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
PRC1	0.786	0.033	17.341	0.575
PRC2	0.864	0.032	19.427	0.627
PRC3	0.622	0.038	12.201	0.461
PRC7	0.742	0.024	16.193	0.394

$\chi^2 = 0$, df = 0, p value = 1, RMSEA = 0.000

จากภาพที่ 4.35 และตารางที่ 4.10 โมเดลการวัดตัวแปรกระบวนการจัดการความรู้
 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
 คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย PRC2 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.864

รองลงมาคือ PRC1 มีค่าเท่ากับ 0.786 PRC7 มีค่าเท่ากับ 0.742 และน้อยที่สุดคือ PRC3 มีค่าเท่ากับ 0.622 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (Communalities) พบว่า PRC2 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.627 รองลงมาคือ PRC1 มีค่าเท่ากับ 0.575 PRC3 มีค่าเท่ากับ 0.461 และน้อยที่สุดคือ PRC7 มีค่าเท่ากับ 0.394

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการสื่อสารความรู้ (CMM) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

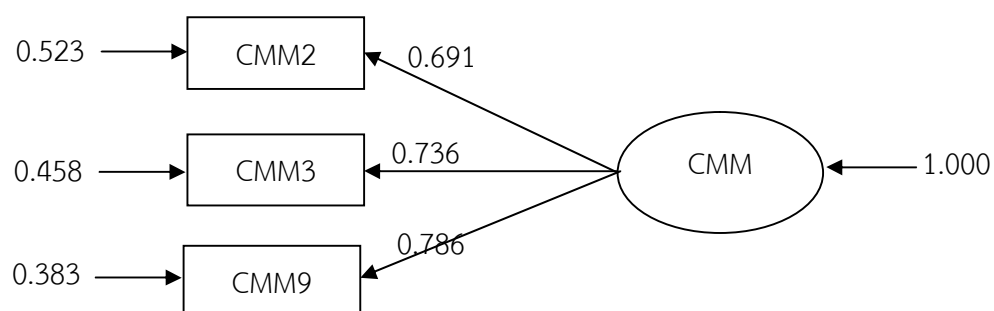
การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการสื่อสารความรู้ (CMM) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม CMM1, CMM2, CMM3, CMM4, CMM5 และ CMM9

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารความรู้พบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือมีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม CMM1 CMM2 และ CMM5 ออกจากการวัดตัวแปรการสื่อสารความรู้เกิดโมเดลที่อิ่มตัว (The Model is Saturated, The Fit is Perfect!) ทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0 โดยมีค่า $\chi^2 = 0$ และค่า $df = 0$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 1 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.546 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability -- CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ CMM มีค่าเท่ากับ 0.782 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.11

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารความรู้ แสดงในภาพที่ 4.36

ภาพที่ 4.36: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารความรู้



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการสื่อสารความรู้ด้วยโปรแกรมลิสเรล
ดูตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการสื่อสารความรู้ด้วยโปรแกรม
ลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
CMM2	0.691	0.035	13.901	0.488
CMM3	0.736	0.036	14.801	0.534
CMM9	0.786	0.024	15.773	0.373

$\chi^2 = 0$, df = 0, p value = 1, RMSEA = 0.000

จากภาพที่ 4.36 และตารางที่ 4.11 โมเดลการวัดตัวแปรการสื่อสารความรู้พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย CMM9 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.786 รองลงมาคือ CMM3 มีค่าเท่ากับ 0.736 และน้อยที่สุดคือ CMM2 มีค่าเท่ากับ 0.691 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปร

สังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า CMM2 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.534 รองลงมาคือ CMM1 มีค่าเท่ากับ 0.488 และน้อยที่สุดคือ CMM9 และ CMM6 มีค่าเท่ากับ 0.373

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PCU) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (PCU) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม PCU1, PCU2, PCU3, PCU4, PCU5 และ PCU9

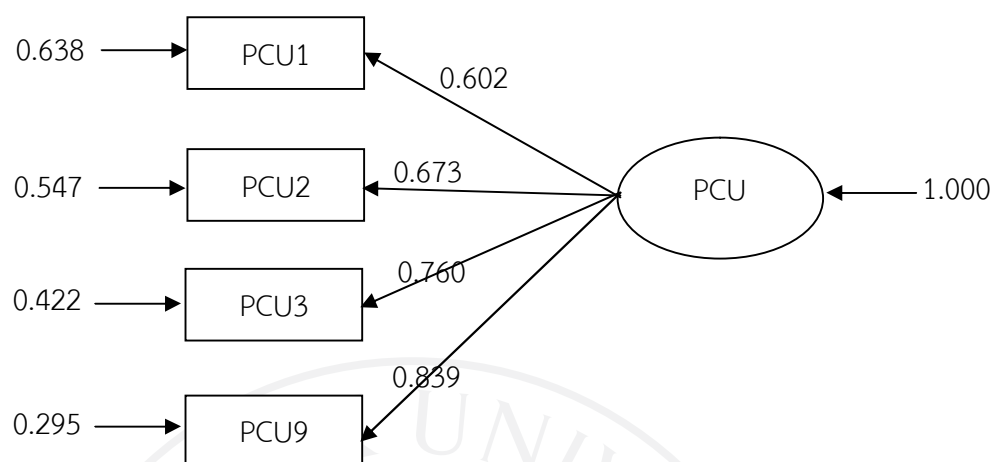
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์พบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม PCU4 และ PCU5 ออกจากการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของการวัดมีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 1.413 โดยมีค่า $\chi^2 = 1.473$ และค่า $df = 1$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.225 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.032 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.998 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.982 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.524 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability -- CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีค่าน้อยกว่า 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ PCU มีค่าเท่ากับ 0.813 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.12

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ ดังแสดงในภาพที่ 4.37

ภาพที่ 4.37: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์



Chi-Square=1.473, df=1, p-value=0.22568, RMSEA=0.034

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ด้วยโปรแกรมลิสเรล
ดูตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
PCU1	0.602	0.038	11.862	0.448
PCU2	0.673	0.037	14.139	0.529
PCU3	0.760	0.037	11.387	0.425
PCU9	0.839	0.026	17.654	0.453

$\chi^2=1.413$, $df=1$, $\chi^2/df=1.413$, $p\text{-value}=0.225$, $GFI=0.998$, $AGFI=0.982$
 $NFI=0.998$, $NNFI=0.996$, $CFI=0.999$, $RMSEA=0.034$, $RMR=0.005$, $SRMR=0.009$

จากภาพที่ 4.37 และตารางที่ 4.12 โมเดลการวัดตัวแปรการรับรู้ประโยชน์พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย PCU9 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.839 รองลงมาคือ PCU3

มีค่าเท่ากับ 0.760 PCU2 มีค่าเท่ากับ 0.673 และน้อยที่สุดคือ PCU มีค่าเท่ากับ 0.602 เมื่อพิจารณา ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปร สังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (Communalities) พบว่า PCU2 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.529 รองลงมาคือ PCU9 มีค่าเท่ากับ 0.453 PCU1 มีค่าเท่ากับ 0.448 และน้อยที่สุดคือ PCU3 มีค่าเท่ากับ 0.425

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการใช้งาน (USE) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการใช้งาน (USE) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม USE1, USE2, USE3, USE4, USE5 และ USE6

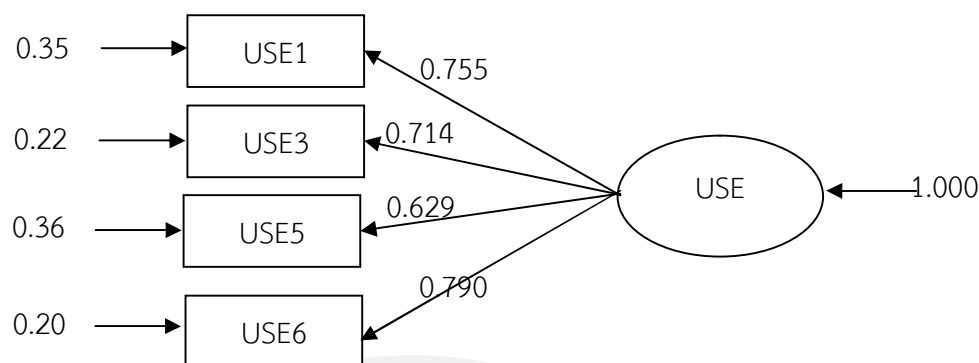
ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรการใช้งานพบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือมีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม USE2 และ USE4 ออกจากการวัดตัวแปรการใช้งาน

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเฉพาะในส่วนของการวัดที่มีข้อตกลงที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริงจากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรการใช้งานได้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังทั้งนี้ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0.182 โดยมีค่า $\chi^2 = 3.642$ และค่า $df = 2$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่าไม่เกิน 2 ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 0.162 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.045 ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.966 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมากกว่า 0.9 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.978 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.9

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่า ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.516 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability –CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ USE มีค่าเท่ากับ 0.814 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.13

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการใช้งานดังแสดงในภาพที่ 4.38

ภาพที่ 4.38: การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรการใช้งาน



Chi-Square=3.642, df=2, p-value=0.16168, RMSEA=0.045

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการใช้งานด้วยโปรแกรมลิสเรล
ดูตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการใช้งานด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R^2 หรือความเที่ยง
USE1	0.582	0.038	11.086	0.426
USE3	0.772	0.039	14.827	0.572
USE5	0.512	0.037	9.609	0.356
USE6	0.673	0.032	12.927	0.409

$\chi^2=3.642$, $df=2$, $\chi^2/df=1.822$, $p\text{-value}=0.162$, $GFI=0.966$, $AGFI=0.978$
 $NFI=0.991$, $NNFI=0.978$, $CFI=0.996$, $RMSEA=0.045$, $RMR=0.008$, $SRMR=0.018$

จากภาพที่ 4.38 และตารางที่ 4.13 โมเดลการวัดตัวแปรการใช้งานได้พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย USE3 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ 0.772 รองลงมาคือ USE6 มีค่าเท่ากับ 0.673 USE1 มีค่าเท่ากับ 0.582 และน้อยที่สุดคือ USE5 มีค่าเท่ากับ 0.512 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปร

ผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบร่วม (Communalities) พบว่า USE3 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.572 รองลงมาคือ USE1 มีค่าเท่ากับ 0.426 USE6 มีค่าเท่ากับ 0.409 และน้อยที่สุดคือ USE5 มีค่าเท่ากับ 0.356

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรระดับความพึงพอใจในการใช้งาน (SAT) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์

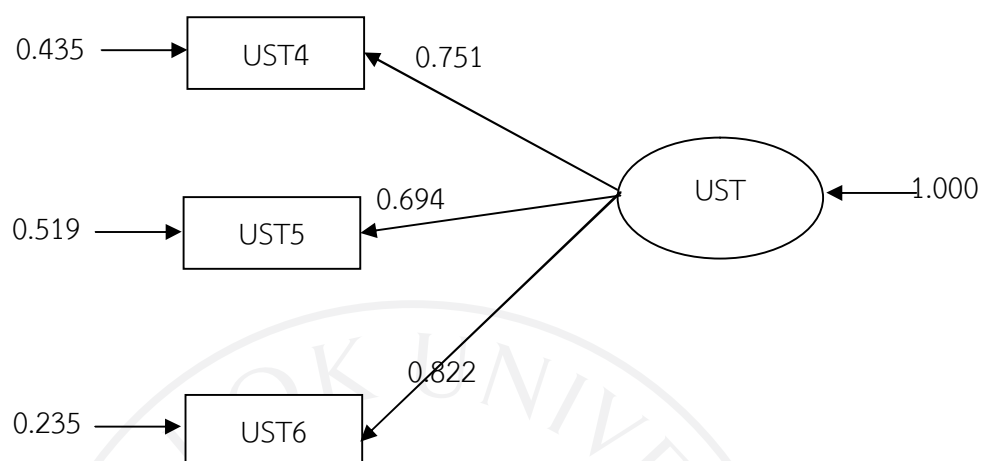
การวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรระดับความพึงพอใจในการใช้งาน (SAT) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จากข้อคำถาม SAT1, SAT2, SAT3, SAT4, SAT5 และ SAT6

ผลจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรระดับความพึงพอใจในการใช้งานพบว่า ค่า AVE ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือมีค่ามากกว่า 0.5 หลังจากทำการตัดข้อคำถาม SAT5 ออกจากการวัดตัวแปรความพึงพอใจในการใช้งาน เกิดเป็นโมเดลที่อิ่มตัว (The Model is Saturated, The Fit is Perfect!) โดยค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (RelatiAVE Chi-square) ซึ่งหาได้จากสมการ χ^2/df มีค่า 0 โดยมีค่า $\chi^2 = 0$ และค่า $df = 0$ ที่ถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ค่า p -value มีค่าเท่ากับ 1 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 โดย RMSEA มีค่าเท่ากับ 0

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) พบว่าทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2006, pp. 777-779) ในขณะที่ค่า AVE มีค่าเท่ากับ 0.574 เมื่อพิจารณาความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability -- CR) พบว่า ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดที่ว่าค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปรต้องมีอย่างน้อย 0.6 (Hair et al., 2006, p. 778) โดยที่ความเที่ยงเชิงโครงสร้างของ SAT มีค่าเท่ากับ 0.801 ซึ่งผ่านเกณฑ์ รายละเอียดดูได้จากตารางที่ 4.14

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรระดับความพึงพอใจในการใช้งาน ดังแสดงในภาพที่ 4.39

ภาพที่ 4.39: การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน



Chi-Square=0.00, df=0, p-value=1.000, RMSEA=0.000

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรระดับความพึงพอใจในการใช้งานด้วยโปรแกรมลิสเรล ดูตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรระดับความพึงพอใจในการใช้งานได้ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		ค่าสัมประสิทธิ์	
	Loading	SE	t-value	R ² หรือความเที่ยง
SAT4	0.751	0.035	15.54	0.541
SAT5	0.694	0.036	14.3	0.509
SAT6	0.822	0.023	17.058	0.399

$\chi^2 = 0$, df = 0, p value = 1, RMSEA = 0.000

จากภาพที่ 4.39 และตารางที่ 4.14 โมเดลการวัดตัวแปรระดับความพึงพอใจในการใช้งาน ได้พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 โดย SAT6 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดเท่ากับ

0.822 รองลงมาคือ SAT4 มีค่าเท่ากับ 0.751 และน้อยที่สุดคือ SAT5 มีค่าเท่ากับ 0.694 เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) และค่าสถิติ t พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบแต่ละค่าแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนค่า R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนความแปรผันระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับองค์ประกอบรวม (Communalities) พบว่า SAT4 มีค่า R^2 มากที่สุดเท่ากับ 0.541 รองลงมาคือ SAT5 มีค่าเท่ากับ 0.509 และน้อยที่สุดคือ SAT6 มีค่าเท่ากับ 0.399

การตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

การตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) เป็นรายการหรือตัวชี้วัดที่มีความแปรปรวนร่วมกันเพื่อตรวจสอบว่ารายการหรือตัวชี้วัดเหล่านี้วัดตัวแปรเดียวกัน วิธีการวัดความตรงแบบรวมศูนย์มีข้อกำหนด 3 ประการดังนี้ (Hair et al., 2006, pp. 776-778 และ Knight & Cavusgil, 2004, p. 134)

1) น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) หากค่าของน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมีค่าสูงแสดงให้เห็นถึงการมีจุดศูนย์รวมร่วมกันสูง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานดูได้จากค่า Lambda-X หรือ Lambda-Y จากหัวข้อ Completely Standardized Solution ใน Output ของ LISREL

2) Average Variance Extracted (AVE) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปคำนวณได้จากสมการ (สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2552, หน้า 26 และ Fornell & Larcker, 1981)

$$AVE = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i^2 \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i^2 \right) + \left(\sum_{i=1}^n \delta_i \right)}$$

AVE = Average Variance Extracted ของแต่ละตัวแปร

λ_i = น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) หรือก็คือค่า Lambda-X หรือ Lambda-Y จาก Completely Standardized Solution ใน Output File ของ LISREL

n = จำนวนข้อคำถามที่วัดตัวแปร

δ_i = ค่าคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนของตัวแปร (Error Variance) หรือก็คือค่า Theta-Delta หรือ Theta-EPS จาก Completely Standardized Solution ใน Output File ของ LISREL

3) ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ค่าที่ยอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป คำนวณได้จากสมการ

$$CR = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i \right)^2}{\left(\sum_{i=1}^n \lambda_i \right)^2 + \left(\sum_{i=1}^n \delta_i \right)}$$

CR = ค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างของตัวแปร (Construct Reliability)

λ_i = น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) หรือก็คือค่า Lambda-X หรือ Lambda-Y จาก Completely Standardized Solution ใน Output File ของ Lisrel

n = จำนวนข้อคำถามที่วัดตัวแปร

δ_i = ค่าคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนของตัวแปร (Error Variance) หรือก็คือค่า Theta-Delta หรือ Theta-EPS จาก Completely Standardized Solution ใน Output File ของ Lisrel

สรุปภาพรวมการตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ควรผ่านเกณฑ์ทั้ง 3 ข้อ คือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปค่า Average Variance Extracted มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างควรมีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป (Hair et al., 2006, pp. 777 - 779) ผู้วิจัยได้นำ 23 ข้อคำถามได้แก่ CLT2, LDS5, TRN5, STR6, TEC4, TEC6, TEC7, ASS5, PRC4, PRC5, PRC6, CMM1, CMM4, CMM5, PCU4, PCU5, PCU8, USE2, USE4, USE8, SAT1, SAT2 และ SAT3 ออกจากการวัดตัวแปรเนื่องจากมีค่า AVE ไม่ผ่านเกณฑ์คือมีค่าต่ำกว่า 0.5 หลังจากนั้นจึงคำนวณค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างเป็นไปตามข้อกำหนดคือ มีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรทุกตัวมีความตรงแบบรวมศูนย์ รายละเอียดของน้ำหนักองค์ประกอบ ค่า Average Variance Extracted (AVE) และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้างแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: ผลการวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	Lambda-X (λ_i)	Theta-Delta (δ_i)	Average Variance Extracted (AVE)	Construct Reliability (CR)
CLT	CLT3	0.707	0.500	0.534	0.819
	CLT4	0.621	0.614		
	CLT5	0.728	0.470		
	CLT6	0.849	0.280		
LDS	LDS1	0.734	0.461	0.538	0.853
	LDS2	0.695	0.517		
	LDS3	0.737	0.457		
	LDS4	0.676	0.543		
TRN	LDS6	0.818	0.330	0.562	0.864
	TRN1	0.850	0.277		
	TRN2	0.799	0.361		
	TRN3	0.774	0.402		
STR	TRN4	0.656	0.569	0.589	0.877
	TRN6	0.647	0.582		
	STR1	0.812	0.341		
	STR2	0.783	0.387		
TEC	STR3	0.752	0.434	0.546	0.825
	STR4	0.675	0.544		
	STR7	0.807	0.349		
	TEC1	0.777	0.397		
TEC	TEC2	0.810	0.343	0.546	0.825
	TEC3	0.790	0.376		
	TEC5	0.548	0.700		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	Lambda-X (λ_i)	Theta-Delta (δ_i)	Average Variance Extracted (AVE)	Construct Reliability (CR)
ASS	ASS1	0.819	0.330	0.534	0.849
	ASS2	0.663	0.561		
	ASS3	0.863	0.255		
	ASS4	0.619	0.617		
	ASS6	0.657	0.568		
RWD	RWD1	0.613	0.624	0.050	0.866
	RWD2	0.598	0.643		
	RWD3	0.663	0.561		
	RWD4	0.679	0.539		
	RWD5	0.717	0.486		
	RWD6	1.008	0.017		
PRC	PRC1	0.786	0.382	0.575	0.842
	PRC2	0.864	0.254		
	PRC3	0.622	0.613		
	PRC7	0.742	0.450		
CMM	CMM2	0.691	0.523	0.546	0.782
	CMM3	0.736	0.458		
	CMM9	0.786	0.383		
PCU	PCU1	0.062	0.638	0.524	0.813
	PCU2	0.673	0.547		
	PCU3	0.760	0.422		
	PCU9	0.839	0.295		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	Lambda-X (λ_i)	theta-Delta (δ_i)	Average Variance Extracted (AVE)	Construct Reliability (CR)
USE	USE1	0.755	0.350	0.516	0.814
	USE3	0.714	0.220		
	USE5	0.629	0.360		
	USE6	0.790	0.200		
SAT	SAT4	0.751	0.435	0.574	0.801
	SAT5	0.694	0.519		
	SAT6	0.822	0.235		

4.2.4 ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล แบ่งออกเป็น 12 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร (CLT) (2) ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LDS) (3) ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) (4) ปัจจัยโครงสร้างองค์กร (STR) (5) ปัจจัยเทคโนโลยี (TEC) (6) ปัจจัยการประเมินผล (ASS) (7) ปัจจัยการให้รางวัล (RWD) (8) ปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) (9) ปัจจัยการสื่อสารความรู้ (CMM) (10) ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (PCU) (11) ปัจจัยการใช้งาน (USE) และ (12) ปัจจัยระดับความพึงพอใจในการใช้งาน (SAT)

ตารางที่ 4.16: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (CLT) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
CLT ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ	4.392	.529	ระดับสูง
CLT3 ด้านการเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ทุกคน	4.410	.671	ระดับสูง
CLT4 ด้านโรงพยาบาลมีค่านิยมร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม	4.390	.662	ระดับสูง
CLT5 ด้านโรงพยาบาลรัฐบาลมีการส่งเสริม การคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง	4.360	.664	ระดับสูง
CLT6 การส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิดกล้าทำ ในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการ เปลี่ยนแปลง	4.410	.639	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (CLT) จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ด้านปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (CLT) มีค่าเฉลี่ย 4.392 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านการเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทุกคน (CLT3) และการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิดกล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง (CLT6) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.410 รองลงมาคือด้านโรงพยาบาลมีค่านิยมร่วมมือกันทำงานเป็นทีม (CLT4) มีค่าเฉลี่ย 4.390 และน้อยที่สุดด้านโรงพยาบาลมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง (CLT5) มีค่าเฉลี่ย 4.36

ตารางที่ 4.17: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LDS)
($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
LDS ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร	4.439	.513	ระดับสูง
LDS1 ด้านผู้บริหารโรงพยาบาลให้การ สนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการ จัดการความรู้เป็นอย่างดี	4.520	.637	ระดับสูงมาก
LDS2 ด้านผู้บริหารตระหนักถึงคุณค่าของ ความรู้ที่อยู่ในตัวตนของเจ้าหน้าที่ (tacit knowledge) แต่ละคน และ สนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ	4.440	.650	ระดับสูง
LDS3 ด้านผู้บริหารสร้างขวัญ และกำลังใจใน การส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ ในหน่วยงานเป็นอย่างดี	4.410	.669	ระดับสูง
LDS4 ด้านผู้บริหารให้การสนับสนุนให้มีการ แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อ พัฒนาคุณภาพการทำงาน	4.360	.672	ระดับสูง
LDS5 ด้านผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด แผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการ ปฏิบัติงานในหน่วยงาน	4.350	.698	ระดับสูง
LDS6 ด้านผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ตามมีอิสระ ในการทำงาน	4.460	.691	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LDS) จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LDS) มีค่าเฉลี่ย 4.3920 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านผู้บริหารโรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี (LDS1)

มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.52 รองลงมาคือ ด้านผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ตามมีอิสระในการทำงาน (LDS6) มีค่าเฉลี่ย 4.461 ด้านผู้บริหารตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตนของเจ้าหน้าที่ (Tacit Knowledge) แต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ นั้น ๆ (LDS2) มีค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านผู้บริหารสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี (LDS3) มีค่าเฉลี่ย 4.41 ด้านผู้บริหารให้การสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน (LDS4) มีค่าเฉลี่ย 4.36 และน้อยที่สุดด้านผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน (LDS5) มีค่าเฉลี่ย 4.35

ตารางที่ 4.18: ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนา (TRN) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
TRN ปัจจัยด้านการศึกษา การอบรม และการพัฒนา	4.426	.579	ระดับสูง
TRN1 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการการอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ทั้งใน และนอกสถานที่อย่างเพียงพอ	4.490	.699	ระดับสูง
TRN2 ด้านการเข้าร่วมอบรม สัมมนาช่วยเพิ่มความรู้ และทักษะการจัดการความรู้ของท่านได้เป็นอย่างดี	4.410	.711	ระดับสูง
TRN3 การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เช่นกิจกรรมส่งเสริมการเป็นโรงพยาบาลแห่งการเรียนรู้ กิจกรรมการประชุมสัมมนา coffee meeting มีส่วนช่วยในการจัดการความรู้	4.470	.702	ระดับสูง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ): ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนา (TRN) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
TRN5 ด้านโรงพยาบาลมีการแจ้งให้บุคลากร รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการ ความรู้ ได้แก่ การประชุมวิชาการ การ อบรม การสัมมนา การศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง รวดเร็ว และทันเวลา	4.330	.671	ระดับสูง
TRN6 ด้านโรงพยาบาลมีแหล่งบริการความรู้ ทางวิชาการที่ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ	4.380	.689	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาล รัฐบาล ปัจจัยด้านการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) มีค่าเฉลี่ย 4.426 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ การอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งใน และนอกสถานที่อย่างเพียงพอ (TRN1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.49 รองลงมาคือ การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการเป็นโรงพยาบาลแห่งการเรียนรู้ กิจกรรมการประชุมสัมมนา Coffee Meeting มีส่วนช่วยในการจัดการความรู้ (TRN3) มีค่าเฉลี่ย 4.470 ด้านการเข้าร่วมอบรม สัมมนาช่วยเพิ่มความรู้ และทักษะการจัดการความรู้ของท่านได้เป็นอย่างดี (TRN2) มีค่าเฉลี่ย 4.41 ด้านโรงพยาบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทีมความรู้เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (TRN4) และด้านโรงพยาบาลมีแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ (TRN6) มีค่าเฉลี่ย 4.38 และน้อยที่สุดด้านโรงพยาบาลมีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ การประชุมวิชาการ การอบรม การสัมมนา การศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และทันเวลา (TRN5) มีค่าเฉลี่ย 4.33

ตารางที่ 4.19: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ (STR)
($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
STR ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้ มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์การ	4.338	.550	ระดับสูง
STR1 ด้านโรงพยาบาลกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่ บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.250	.695	ระดับสูง
STR2 ด้านโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ มีส่วนร่วมในการคิด และวางแผน เกี่ยวกับการจัดการความรู้โรงพยาบาล เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการ คิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้	4.300	.719	ระดับสูง
STR3 ด้านโรงพยาบาลมีการมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละ คน	4.290	.723	ระดับสูง
STR4 ด้านโรงพยาบาลมีวิสัยทัศน์ และสนอง ความต้องการแก่บุคลากรแตกต่างกัน ตามความเหมาะสมของแต่ละคน	4.210	.727	ระดับสูง
STR7 ด้านบุคลากรร่วมมือร่วมใจปฏิบัติตาม นโยบายการจัดการความรู้ของ โรงพยาบาลได้โดยไม่เกิดปัญหา	4.640	.509	ระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ (STR) จาก
ตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้าน
โครงสร้างองค์การ (STR) มีค่าเฉลี่ย 4.338 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านบุคลากร

ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติตามนโยบายการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลได้โดยไม่เกิดปัญหา (STR7) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.64 รองลงมาคือ ด้านโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (STR2) มีค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านโรงพยาบาลมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน (STR3) มีค่าเฉลี่ย 4.29 ด้านโรงพยาบาลกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากร รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STR1) มีค่าเฉลี่ย 4.25 และน้อยที่สุดด้านโรงพยาบาลมีวิสัยทัศน์ และสนองความต้องการแก่บุคลากรแตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละคน (STR4) มีค่าเฉลี่ย 4.21

ตารางที่ 4.20: ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี (TEC) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
TEC ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	4.280	.552	ระดับสูง
TEC1 ด้านเทคโนโลยีช่วยให้ทุกคนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.280	.666	ระดับสูง
TEC2 ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้	4.320	.706	ระดับสูง
TEC3 ด้านโรงพยาบาลสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (tacit knowledge) ของบุคลากร	4.320	.703	ระดับสูง
TEC5 ด้านระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้อย่างมีคุณภาพ	4.210	.643	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี (TEC) จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (TEC) มีค่าเฉลี่ย 4.280 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (TEC2) และด้านโรงพยาบาลสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากร (TEC3) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.320 รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีช่วยให้ทุกคนในโรงพยาบาล เชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง (TEC1) มีค่าเฉลี่ย 4.280 และน้อยที่สุด ด้านระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการ ความรู้อย่างมีคุณภาพ (TEC5) มีค่าเฉลี่ย 4.210

ตารางที่ 4.21: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการประเมินผล (ASS) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
ASS ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านการประเมินผล	4.231	.559	ระดับสูง
ASS1 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล	4.250	.725	ระดับสูง
ASS2 ด้านโรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล	4.250	.684	ระดับสูง
ASS3 ด้านโรงพยาบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ	4.220	.721	ระดับสูง
ASS4 ด้านโรงพยาบาลวัด และประเมินผล กระทั่งจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน	4.230	.668	ระดับสูง
ASS5 ด้านโรงพยาบาลมีการประเมินผล ความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอกเช่น สถาบันพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA	4.200	.727	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการประเมินผล (ASS) จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านการประเมินผล (ASS) มีค่าเฉลี่ย 4.231 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านการประเมินผล การปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล (ASS1) และด้านโรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล (ASS2) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.250 รองลงมาคือ ด้านโรงพยาบาลวัด และประเมินผลกระทบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน (ASS4) มีค่าเฉลี่ย 2.230 ด้านโรงพยาบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ (ASS3) มีค่าเฉลี่ย 4.220 และน้อยที่สุดด้านโรงพยาบาลมีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอกเช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) (ASS5) มีค่าเฉลี่ย 4.200

ตารางที่ 4.22: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการให้รางวัล (RWD) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
RWD ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านการให้รางวัล	4.254	.540	ระดับสูง
RWD1 ด้านเจ้าหน้าที่ที่จัดการความรู้ได้ดีเยี่ยม จะได้รับการเชิดชูเกียรติ	4.200	.684	ระดับสูง
RWD2 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการ ชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อสามารถ จัดการความรู้ได้ดี	4.140	.710	ระดับสูง
RWD3 ด้านโรงพยาบาลมีการให้รางวัลแก่ ทีมงาน หรือบุคคลที่สามารถสร้างองค์ ความรู้หรือนวัตกรรม	4.240	.730	ระดับสูง
RWD4 ด้านโรงพยาบาลให้รางวัลแก่หน่วยงาน ที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้	4.220	.716	ระดับสูง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ): ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการให้รางวัล (RWD) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
RWD5 ด้านโรงพยาบาลมีการประกาศเกียรติคุณเจ้าหน้าที่ที่ได้รับผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้	4.210	.734	ระดับสูง
RWD6 ด้านโรงพยาบาลมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้	4.510	.598	ระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการให้รางวัล (RWD) จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านการให้รางวัล (RWS) มีค่าเฉลี่ย 4.254 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านโรงพยาบาลมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้ (RWD6) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.510 รองลงมาคือ ด้านโรงพยาบาลมีการให้รางวัลแก่ทีมงาน หรือบุคคลที่สามารถสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม (RWD3) มีค่าเฉลี่ย 4.240 ด้านโรงพยาบาลให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้ (RWD4) มีค่าเฉลี่ย 4.220 ด้านโรงพยาบาลมีการประกาศเกียรติคุณเจ้าหน้าที่ที่ได้รับผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้ (RWD5) มีค่าเฉลี่ย 4.210 ด้านเจ้าหน้าที่ที่จัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ (RWD1) มีค่าเฉลี่ย 4.200 และน้อยที่สุดด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อสามารถจัดการความรู้ได้ดี (RWD2) มีค่าเฉลี่ย 4.14

ตารางที่ 4.23: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ (PRC)
($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
PRC ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้	4.299	.567	ระดับสูง
PRC1 ด้านโรงพยาบาลมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่อง	4.250	.732	ระดับสูง
PRC2 ด้านโรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ	4.200	.726	ระดับสูง
PRC3 ด้านโรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหาจัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างมีจริยธรรม	4.190	.741	ระดับสูง
PRC7 ด้านโรงพยาบาลเห็นคุณค่าของความรู้ในตัวตน (Tacit Knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล	4.550	.531	ระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) มีค่าเฉลี่ย 4.2985 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านโรงพยาบาลเห็นคุณค่าของความรู้ในตัวตน (Tacit Knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล (PRC7) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.55 รองลงมาคือ ด้านโรงพยาบาลมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่อง (PRC1) มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านโรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ (PRC2) มีค่าเฉลี่ย 4.200 และน้อยที่สุดด้านโรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหาจัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างมีจริยธรรม (PRC3) มีค่าเฉลี่ย 4.19

ตารางที่ 4.24: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ (CMM)
($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
CMM ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้	4.346	.531	ระดับสูง
CMM3 ด้านมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงาน โดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.240	.707	ระดับสูง
CMM4 ด้านโรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ใน หน่วยงานโดยใช้โทรสาร	4.140	.725	ระดับสูง
CMM9 ด้านโรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ใน หน่วยงานโดยใช้การประชุม อบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ	4.660	.475	ระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ (CMM) จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้ (CMM) มีค่าเฉลี่ย 4.346 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านโรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การประชุม อบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ (CMM9) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.660 รองลงมาคือด้านมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (CMM3) มีค่าเฉลี่ย 4.240 และน้อยที่สุดด้านโรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรสาร (CMM4) มีค่าเฉลี่ย 4.140

ตารางที่ 4.25: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (PCU)
($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
PCU ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์	4.288	.542	ระดับสูง
PCU1 ด้านท่านพึงพอใจคุณภาพของระบบการ จัดการความรู้	4.270	.719	ระดับสูง
PCU2 ด้านการจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของ โรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น	4.110	.730	ระดับสูง
PCU3 ด้านท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการ ความรู้	4.170	.737	ระดับสูง
PCU9 ด้านโดยภาพรวมระบบการจัดการความรู้ เป็นประโยชน์ในงานของบุคลากรของ โรงพยาบาล	4.610	.504	ระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (PCU) จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (PCU) มีค่าเฉลี่ย 4.288 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านโดยภาพรวมระบบการจัดการความรู้เป็นประโยชน์ในงานของบุคลากรของโรงพยาบาล (PCU9) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.610 รองลงมาคือด้านท่านพึงพอใจคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ (PCU1) มีค่าเฉลี่ย 4.270 ด้านท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ (PCU3) มีค่าเฉลี่ย 4.170 และน้อยที่สุดด้านการจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น (PCU2) มีค่าเฉลี่ย 4.110

ตารางที่ 4.26: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการใช้งาน (USE) ($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
USE ปัจจัยด้านการใช้งาน	4.362	.474	ระดับสูง
USE1 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการ จัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้	4.250	.732	ระดับสูง
USE2 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการ นำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน	4.370	.513	ระดับสูง
USE3 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการ นำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มา เผยแพร่แก่บุคลากรอื่น ๆ ใน โรงพยาบาล	4.190	.741	ระดับสูง
USE6 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการ นำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไป แลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายนอก โรงพยาบาล	4.330	.608	ระดับสูง
USE8 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้ ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการ ความรู้	4.670	.473	ระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการใช้งาน (USE) จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.362 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการความรู้ (USE8) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.670 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (USE2) มีค่าเฉลี่ย 4.370 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายนอกโรงพยาบาล (USE6) มีค่าเฉลี่ย 4.330 ด้านบุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้ (USE1) มีค่าเฉลี่ย 4.250 และน้อยที่สุดด้านบุคลากรของ

โรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่แก่บุคลากรอื่น ๆ ในโรงพยาบาล (USE3) มีค่าเฉลี่ย 4.190

ตารางที่ 4.27: ระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)
($n = 412$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
SAT ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้ มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4.326	.546	ระดับสูง
SAT4 ด้านท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ใน การจัดการความรู้ในโรงพยาบาล	4.150	.720	ระดับสูง
SAT5 ด้านโดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบ การจัดการความรู้ของโรงพยาบาล	4.210	.734	ระดับสูง
SAT6 ด้านโดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการ ความรู้ในโรงพยาบาล	4.620	.486	ระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาลรัฐบาล ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) มีค่าเฉลี่ย 4.326 เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า ด้านโดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล (SAT6) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.620 ด้านโดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล (SAT5) มีค่าเฉลี่ย 4.210 และน้อยที่สุดด้านท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล (SAT4) มีค่าเฉลี่ย 4.150

4.2.5 ตอนที่ 5 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ หมายถึง ภาวะที่ตัวแปรในการวิจัยที่เป็นตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีผลเสียต่อการวิเคราะห์ถดถอย ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง วิธีการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ทำได้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ตรวจสอบค่าสถิติ 3 ตัว คือ Tolerance, Variance Inflation Factor (VIF) และ Condition Index ค่าสถิติ Tolerance หมายถึง สัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรตัวอื่น ๆ ถ้า Tolerance มีค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรนั้น มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ สูง ส่วนค่าที่ใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ต่ำ ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับค่าสถิติ VIF มีค่าเท่ากับส่วนกลับของค่า Tolerance จึงแปลความหมายตรงกันข้าม กล่าวคือ ค่า VIF ที่สูงมาก (มีค่าสูงสุดเท่ากับ 10.0 แสดงว่า มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุสูงมากในกลุ่มตัวแปรต้น ค่าสถิติ Condition Index เป็นค่าสัดส่วนความแปรปรวนวัดจากค่าไอเกน (Eigenvalue) เกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบคือ 30 ถ้าตัวแปรใดมีค่า Condition Index มากกว่า 30 แสดงว่า ตัวแปรนั้นมีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ทั้งนี้ค่าสถิติ Condition Index มีกระบวนการในการตรวจสอบ สองขั้นตอนโดยขั้นตอนแรกตรวจสอบว่า ตัวแปรต้นตัวใดมีค่าเกินกว่าเกณฑ์ คือ 30 ขั้นตอนที่สองตรวจสอบสัดส่วนของความแปรปรวนของสัมประสิทธิ์การถดถอย เฉพาะตัวแปรต้นที่มีค่า Condition Index สูงกว่าเกณฑ์ หากค่าสัดส่วนความแปรปรวนของสัมประสิทธิ์การถดถอยมีค่าสูงกว่า 0.9 แสดงว่า ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กันสูง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 17-18)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์ในการวัดว่าตัวแปรอิสระแต่ละคู่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุหรือไม่ ให้ดูที่ค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.1 ค่า VIF ควรมีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2006, pp. 230, 233) Condition Index ควรมีค่าน้อยกว่า 30 และหาก Condition Index มีค่ามากกว่า 30 ให้พิจารณาค่าสัดส่วนความแปรปรวน (Variance Proportion) ของสัมประสิทธิ์การถดถอยควรมีค่าน้อยกว่า 0.9 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, หน้า 17-18; Hair et al., 1998, p. 220 และ Hair et al., 2006, p. 230)

จากตาราง 4.29 ถึงตาราง 4.31 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมี Tolerance ไม่เข้าใกล้ 0 โดยมีค่ามากกว่า 0.1 ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ขณะเดียวกันมี 5 ตัวแปร ได้แก่ TEC, ASS, RWD, PRC และ CMM มีค่า Condition Index มากกว่า 30 เมื่อดูผลการวิเคราะห์ค่าสัดส่วนความแปรปรวน (Variance Proportion) ตัวแปรทุกตัวมีค่าไม่เกิน 0.9 สรุปว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน และไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ สามารถนำมาวิเคราะห์ถดถอยพหุต่อไป

ตารางที่ 4.28: การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุการรับรู้ประโยชน์ (SAT)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	Tolerance	VIF	Eigenvalue	Condition Index
TCL	0.764	1.309	9.912	1
LDS	0.755	1.325	0.015	25.796
TRN	0.669	1.494	0.013	27.301
STR	0.558	1.793	0.012	28.722
TEC	0.679	1.473	0.01	30.932
ASS	0.602	1.66	0.009	33.351
RWD	0.628	1.593	0.009	33.952
PRC	0.723	1.384	0.008	35.964
CMM	0.742	1.348	0.007	36.794

ตารางที่ 4.29: ค่าสัดส่วนความแปรปรวน (Variance Proportion) ระหว่างตัวแปรต้นโดยมีการรับรู้ประโยชน์ (SAT) เป็นตัวแปรตาม

Variance Proportion									
	TCL	LDS	TRN	STR	TEC	ASS	RWD	PRC	CMM
TCL	.22	.10	.02	.01	.09	.00	.05	.23	.01
LDS	.05	.12	.11	.05	.00	.14	.00	.20	.12
TRN	.08	.02	.31	.06	.01	.00	.08	.05	.28
STR	.02	.00	.10	.00	.43	.15	.00	.18	.18
TEC	.08	.05	.00	.01	.27	.09	.36	.02	.22
ASS	.08	.17	.19	.01	.15	.42	.13	.07	.00
RWD	.28	.29	.09	.25	.01	.00	.26	.14	.00
PRC	.11	.10	.15	.58	.00	.19	.10	.06	.01
CMM	.09	.15	.02	.05	.03	.01	.00	.04	.19

ตารางที่ 4.30: การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุโดยมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	Tolerance	VIF	Eigenvalue	Condition Index
TCL	.843	1.186	.009	18.357
LDS	.843	1.186	.006	22.639

4.2.6 ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ และการทดสอบสมมติฐาน

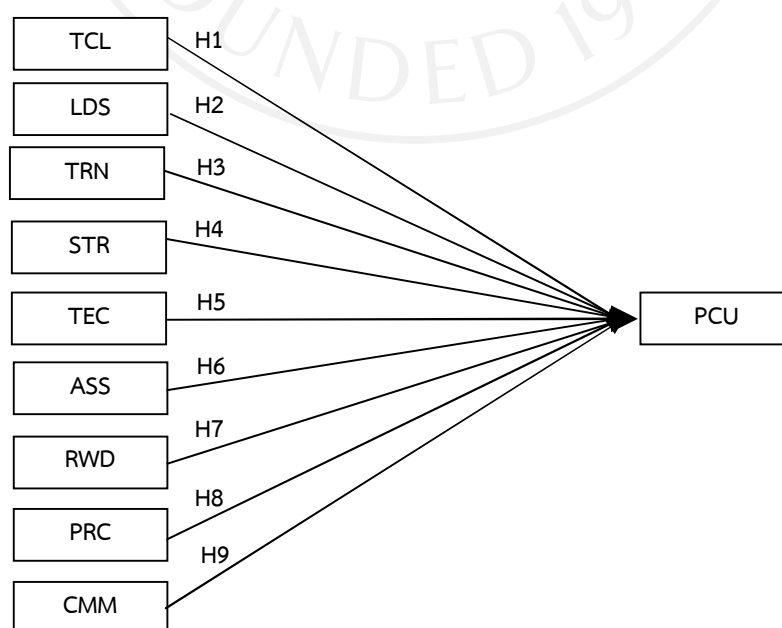
หลังจากที่ได้ตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูล ว่าตรงตามข้อกำหนดเบื้องต้น (Assumption) ของการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแล้ว จึงทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองที่สร้างจากกรอบแนวความคิดของงานวิจัย ดังนี้

สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 1

$$INB = \beta_1 TCU + \beta_2 LDS + \beta_3 TRN + \beta_4 STR + \beta_5 TEC + \beta_6 ASS + \beta_7 RWD + \beta_8 PRC + \beta_9 CMM \dots\dots\dots (1)$$

β_i หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว

ภาพที่ 4.40: แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 1



ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองการทดสอบสมมติฐานระดับที่ 1 ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยพหุเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร (Hair et al., 1998, p. 14)

ตารางที่ 4.31: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์

ตัวแปร	Standardized Coefficients	T- value	p
TCL	0.002	0.036	0.971
LDS	0.040	0.824	0.41
TRN	0.029	0.562	0.574
STR	0.141*	2.499	0.013
TEC	-0.011	-0.225	0.822
ASS	0.164**	3.032	0.003
RWD	0.024	0.446	0.656
PRC	0.179**	3.62	0.000
CMM	0.204**	4.178	0.000

$n = 412$, $R^2 = .291$, $F = 18.316$, $Sig = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .291 หมายถึง ตัวแปรต้น ทั้งหมดอธิบายการรับรู้ประโยชน์ได้ 29.1% จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐานที่ 4, 6, 8 และ 9 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ส่วนสมมติฐานที่ 1, 2, 3, 5 และ 7 ไม่มีนัยสำคัญ ($p > .05$)

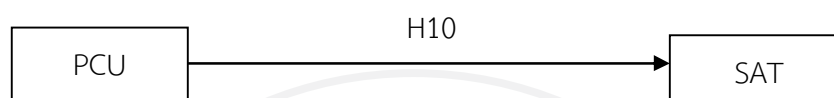
ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า โครงสร้างองค์การ การประเมินผล กระบวนการจัดการความรู้ และการสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 2

$$INB = \beta_{10}PCU \dots\dots\dots (2)$$

β_i หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว

ภาพที่ 4.41: แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 2



ตารางที่ 4.32: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งาน

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t- value	p
PCU	0.396**	8.729	0.000**

$n = 412$, $R^2 = .157$, $F = 76.196$, $Sig = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .157 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้งหมดอธิบายการใช้งาน 15.7% จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐานที่ 10 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$)

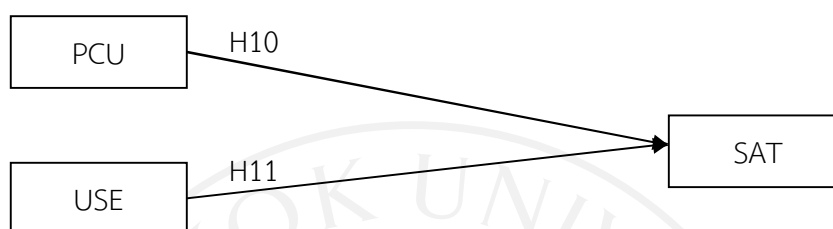
ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน

สมการการทดสอบสมมติฐานสมการที่ 3

$$INB = \beta_{10}PCU + \beta_{11}USE \dots\dots\dots (2)$$

β_i หมายถึง สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว

ภาพที่ 4.42: แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 3



ตารางที่ 4.33: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t value	p
PCU	.361	7.401	0.00**
USE	.125	2.576	0.01**

$n = 412$, $R^2 = .182$, $F = 45.266$, $Sig = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .182 หมายถึง ตัวแปรต้นทั้งหมดอธิบายระดับความพึงพอใจในการใช้งาน 18.2% จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐานที่ 10 และ 11 ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.34: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ไม่ได้รับการสนับสนุน (Not Supported)
H2	ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ไม่ได้รับการสนับสนุน (Not Supported)
H3	ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนามีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ไม่ได้รับการสนับสนุน (Not Supported)
H4	ปัจจัยโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ได้รับการสนับสนุน (Supported)
H5	ปัจจัยเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ไม่ได้รับการสนับสนุน (Not Supported)
H6	ปัจจัยการประเมินผลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ได้รับการสนับสนุน (Supported)
H7	ปัจจัยการให้รางวัลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ไม่ได้รับการสนับสนุน (Not Supported)
H8	ปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ได้รับการสนับสนุน (Supported)
H9	ปัจจัยการสื่อสารความรู้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำการจัดการความรู้มาใช้	ได้รับการสนับสนุน (Supported)
H10	ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน	ได้รับการสนับสนุน (Supported)
H11	ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลต่อการใช้งาน	ได้รับการสนับสนุน (Supported)
H12	ปัจจัยการใช้งานมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน	ได้รับการสนับสนุน (Supported)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อสรุปผลการศึกษาทั้งหมด (Conclusion) ให้เกิดความกระชับ ง่ายต่อการอ่าน และทำความเข้าใจพร้อมกับการอภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ในประเด็นสำคัญ ๆ เพื่อให้เห็นทัศนะของผู้วิจัยที่มีต่อประเด็นเหล่านี้ และในท้ายที่สุดเป็นการเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ และการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งานการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 412 คน ส่วนใหญ่เป็น (1) เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.43 (2) มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.12 (3) มีสถานะภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.81 (4) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.12 (5) มีสายงานหน่วยงานให้การสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 64.14 และ (6) มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.03

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร (CLT) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยภาวะผู้นำ (LDS) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการศึกษา การอบรม และการพัฒนา (TRN) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยโครงสร้างองค์การ (STR) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยเทคโนโลยีอยู่ (TEC) ในระดับสูง ปัจจัยการประเมินผลอยู่ (ASS) ในระดับสูง ปัจจัยการให้รางวัล (RWD) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยกระบวนการจัดการความรู้ (PRC) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการสื่อสารความรู้ (CMM) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (PCU) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยการใช้งาน (USE) อยู่ในระดับสูง ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) อยู่ในระดับสูง

5.1.2 การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ อันได้แก่ (1) วัฒนธรรมองค์กร (2) ภาวะผู้นำ การศึกษา (3) การอบรม และการพัฒนา (4) โครงสร้างองค์การ (5) เทคโนโลยี (6) การประเมินผล (7) การให้รางวัล (8) กระบวนการจัดการความรู้ และ (9) การสื่อสารความรู้

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (2) ปัจจัยด้านการประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ (3) ปัจจัยด้านกระบวนการ

จัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ และ (4) ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน และ (2) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

5.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งกลุ่มการอภิปรายผลออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ การอภิปรายผลสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และการอภิปรายผลสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.2.1 การอภิปรายผลสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์

ผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ สตริงเจอร์ (Stringer, 2002) และเดบรา และเจมส์ (Debra & James, 2003) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วราภรณ์วิมลชัย (2553) พบว่า โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งหากโครงสร้างองค์การมีโครงสร้างที่ช่วยเอื้อในการใช้งานก็จะก่อให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน เนื่องจากโครงสร้างองค์การเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน และกลุ่มคนภายในองค์กร ซึ่งอิทธิพลที่สร้างขึ้นนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากวัตถุประสงค์ในการควบคุม (Control) โดยการถูกควบคุมนั้นมาจากลักษณะของงาน ที่ได้ออกแบบไว้ภายในโครงสร้างองค์การ ทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานทุกคนในองค์กรไม่สามารถไปทำงานประจำวันเพื่อทำในสิ่งที่อยากจะทำตามอำเภอใจได้ แต่จะต้องถูกควบคุมให้ปฏิบัติตามความต้องการขององค์กร หรือตามเหตุผลที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนให้ ดังนั้นหากองค์กรมีโครงสร้างองค์การที่มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้บุคลากรสามารถตัดสินใจในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้นเมื่อพบเห็นข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องทำให้บรรลุผลในการทำงานได้รวดเร็วขึ้น และการทำงานที่ง่ายขึ้นสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นของบุคลากร รวมถึงการมีโครงสร้างองค์การที่มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จะช่วยให้บุคลากรสามารถวางแผนในการดำเนินงานให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นเนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงจึงพบเห็นข้อติดขัด ข้อผิดพลาดที่ผู้บริหารอาจจะไม่ทราบ

เนื่องจากไม่ได้ลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งการมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้จะส่งผลทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นรวมถึงทำให้เกิดผลการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นไปด้วย ดังนั้นการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคนแล้วนั้น ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่เกิดจากความรู้ในตัวของผู้ปฏิบัติงานจริงย่อมจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างตรงจุด ทำให้การทำงานเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงสรุปได้ว่า หากโรงพยาบาลมีการจัดโครงสร้างที่ดีขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ที่มากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยการประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

ผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดการประเมินผลของ เคนเนอร์ลี และนีลี (Kennerley & Neely, 2002); สมคิด พรหมจ้อย (2537) และอรรถธรรม พรหมมะ (2540) โดย เคนเนอร์ลี และนีลี (Kennerley & Neely, 2002) ได้กล่าวถึง Performance Prism ได้แบ่งมุมมองเป็น 5 มุมมอง และเมื่อนำระบบวัดผลนี้ไปใช้ สิ่งหนึ่งที่ได้คือ การรับรู้ถึงประสิทธิผลที่เกิดขึ้นในอนาคตของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ และมีการวัด และประเมินผลกระทบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน จะช่วยทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เพราะการประเมินดังกล่าวจะมาจากการทำงานที่บุคลากรได้ดำเนินการทำงานแล้วมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อแก้ไขข้อติดขัด ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานจริง แล้วดำเนินการหาทางแก้ไข ซึ่งหากบุคลากรได้ดำเนินการดังกล่าวแล้วจะก่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานง่ายขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นไปด้วย และหากได้รับการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอกเช่น สถาบันพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) โดยได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการความรู้จากผลการประเมินดังกล่าว จะทำให้บุคลากรที่ทำงานได้เพิ่มมุมมอง หรือแนวทางใหม่ในการแก้ไขข้อติดขัด ข้อผิดพลาด จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลมีการประเมินผลที่ดีขึ้นแล้วจะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ที่มากขึ้นตามไปด้วย

กระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

ผลงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิส และคณะ (Davis et al., 1989) ได้กล่าวถึงกระบวนการที่ใช้งานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน เพิ่มผลผลิตในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ง่ายต่อการทำงาน ให้บุคคลอื่นได้เข้ามาศึกษาได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของบุคลากรได้วิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งใน และนอกกระบวนการ

ทำงานปกติ ยังเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญของความรู้ในตัวตน (Tacit Knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล จะช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น เพราะมีความรู้ และวิธีการแก้ไขปัญหา ที่สามารถค้นหาได้ พร้อมทั้งที่ปรึกษาที่เป็นผู้มีความชำนาญในการทำงานจริงในด้านต่าง ๆ จะทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหา ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่อาจจะหาไม่ได้ในตำรา และเป็นความรู้ และวิธีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดในการทำงานจริง ๆ และหากได้มีการวิเคราะห์ความรู้ และวิธีการแก้ปัญหานั้นอย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้นแล้ว จะช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น พร้อมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในความรู้ วิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการดำเนินงานที่มากขึ้นตามไปด้วย จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลมีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้ที่ดีก็จะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์

ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ โรเจอร์ (Rogers, 1976); วิจิตร อวาทกุล (2525) และงานวิจัยของ ธนาพงศ์ สิงห์นวนวงศ์ (2556) ที่ว่าการสื่อสารแบบบูรณาการมีผลต่อการรับรู้ การติดต่อสื่อสารแบบบูรณาการ หมายถึง กระบวนการพัฒนา และนำโปรแกรมการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ มาใช้เพื่อจูงใจบุคคล โดยการสื่อสารแบบบูรณาการมีองค์ประกอบหลักคือ การประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากมีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบที่หลากหลายก็จะทำให้เข้าถึงบุคลากรที่หลากหลาย และจะนำไปสู่การรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ของบุคลากรที่มีการรับรู้ที่หลากหลายด้วยเช่นกัน ช่องการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จดหมายเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร โทรศัพท์ หรือแม้แต่การสนทนาแบบเห็นหน้ากัน จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานของบุคลากรของโรงพยาบาลมากขึ้น เพราะถ้าสามารถถ่ายทอดความรู้กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น จะก่อให้เกิดความสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เนื่องจากนำเอาความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดมาปรับใช้กับการทำงานของโรงพยาบาล แก้ไขปัญหาที่ทางโรงพยาบาลยังขาดความรู้ ความสามารถในด้านนั้น ๆ ทำให้เกิดเครือข่ายภายในและเครือข่ายภายนอกเพื่อการสื่อสารความรู้ใหม่ ๆ วิธีการแก้ไขปัญหา การป้องกันใหม่ ๆ ที่จะสามารถส่งถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการในปัจจุบันทันด่วน หรือแม้แต่การสื่อสารความรู้ผ่านการประชุมอบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรภายในโรงพยาบาลให้มีความรู้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ทันต่อความต้องการในการดูแล รักษา พยาบาล และพัฒนาความรู้ภายในโรงพยาบาล จำนวนครั้ง และความถี่ในการสื่อสารความรู้ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะคอยกระตุ้นให้เกิด

การตื่นตัว ทำให้เกิดความเข้าใจในความรู้ ความทันเวลาในการใช้งานจะยิ่งทำให้บุคลากรรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ตื่นตัวที่จะทำให้เกิดการพัฒนา และทันต่อความต้องการในการรักษาพยาบาลมากยิ่งขึ้น จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ที่ดีก็จะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน

ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อการยอมรับ และการใช้งานระบบการเรียนรู้ผ่านเว็บของ “ผู้สอน” ในระดับการศึกษาขั้นสูงของประเทศได้หวั่น และพบว่า “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” เป็นปัจจัยหลักซึ่งนำไปสู่การยอมรับ และการใช้งานระบบการเรียนรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ที่จะช่วยทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น บรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น บรรลุผลการทำงานที่มากขึ้น เนื่องจากมีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่ได้รับการปรับปรุงมาแล้วจนเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนงานที่สำคัญของบุคลากรของโรงพยาบาล เพิ่มผลการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลจนสามารถนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่บุคคลภายใน และภายนอกโรงพยาบาล เกิดการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายใน และภายนอกโรงพยาบาล จนได้เป็นแนวทางปฏิบัติ แนวทางในการดูแลรักษาพยาบาล แนวทางในการป้องกัน และเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานกับทั้งบุคลากรภายในโรงพยาบาล หรือบุคลากรนอกโรงพยาบาลที่ได้นำแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงพยาบาลที่เกิดจากการจัดการความรู้ไปใช้ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลสร้างการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้การใช้งานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (Chang & Cheung, 2001; DeLone & McLean, 1992; Heijden, 2004; Lucas, 1978; Wang & Wang, 2009 และ Davis et al., 1992)

การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ กนกกันต์ (Kanokkarn, 2552); ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528); เกเฟน และสตรับ (Gefen & Straub, 2000) และงานวิจัยของ เฮสเก็ตต์ (Heskett, 1997) โดยการรับรู้ประโยชน์จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการนำการจัดการความรู้ไป การจัดการความรู้ช่วยทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยเหลือบุคลากรของโรงพยาบาลทำงานได้ง่ายขึ้น บรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น ช่วยเหลือบุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการทำงานที่มากขึ้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้จากการความรู้จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล

ที่ได้รับรู้วาระบบนี้มีประโยชน์ต่อการดูแลรักษาผู้ป่วย ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลว่ามีคุณภาพในการใช้งานจริง และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลว่ามีคุณภาพในการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลสร้างการรับรู้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจในการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ ดีโลน และแมคสัน (DeLone & McLean, 2003) กล่าวคือ การใช้งาน อย่างเป็นประจำนั้นย่อมเกิดจากกระบวนการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ แล้วพบว่าการนำการจัดการความรู้มาใช้ก่อให้เกิดคุณภาพงานที่ดีขึ้น พัฒนางานความรู้ได้เพิ่มมากขึ้น เกิดนวัตกรรม และได้รับการยอมรับจากบุคลากรในองค์กร ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรที่ใช้งานการจัดการความรู้ได้หลากหลายเพิ่มมากขึ้น ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานในภาพรวมที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน และสอดคล้องแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 2003) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้จะเกิดจากความแตกต่างระหว่างประโยชน์จากการใช้ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้ มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการใช้งานก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากสารสนเทศของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล โรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่บุคคลภายนอกมีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายใน และภายนอกโรงพยาบาลการแลกเปลี่ยนความรู้ และเผยแพร่ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความเป็นปัจจุบันในการเผยแพร่เข้าถึง หรือแม้แต่การนำไปเผยแพร่ต่อ ความรวดเร็วในการทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล เพราะการเผยแพร่ต้องใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อให้เกิดการเผยแพร่ที่รวดเร็วทันความต้องการ จึงสามารถสรุปได้ว่าหากโรงพยาบาลสามารถทำให้เกิดการใช้งานเพิ่มมากขึ้นก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจในการจัดการความรู้ไปใช้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย (Jarvis et al., 2013; Moers-Carpi et al., 2012; Ainin, Bahri & Ahmad, 2012; Floropoulos et al., 2010; Jen & Chao 2008; Maes & Poels, 2007; Pai & Huang, 2011; Park, Zo, Ciganek & Lim, 2011; Petter & McLean, 2009; Urbach, Smolnik & Riemp, 2010 และ Wang & Liao, 2008)

5.2.2 การอภิปรายผลสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การไม่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์

การจัดการความรู้ในองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมการเรียนรู้ โครงสร้างองค์การ และภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การคือ คุณค่า ความเชื่อ การปฏิบัติ พิธีการและประเพณีขององค์การ วัฒนธรรมองค์การต้องมี 3 ประการ ได้แก่ ความร่วมมือของบุคลากรในองค์การ ความไว้วางใจระหว่างกัน และแรงจูงใจจากภายนอก ถ้าไม่มีองค์ประกอบดังกล่าวจะทำให้ไม่สามารถจัดการความรู้ในองค์การได้ วัฒนธรรมการเรียนรู้ที่สำคัญมี 10 ประการ คือ การตั้งคำถาม การให้คำแนะนำ การพิจารณาทางเลือก การเสี่ยง และการทดลอง การเปิดใจ และเปิดเผย การเปลี่ยนความผิดพลาดให้เป็นบทเรียน การคิดอย่างไตร่ตรอง การคิดแบบทบทวน การพูดคุยกันในเรื่องการเรียนรู้ ความรับผิดชอบในการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง ยอมรับความไม่สามารถในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของตนเองได้ และประการสำคัญคือ ยอมรับว่าตนเองก็ทำผิดพลาดได้ การสังเกตที่ง่ายที่สุดว่าองค์การนั้นมีวัฒนธรรมการเรียนรู้หรือไม่ ให้อำนาจที่รวดเร็วในการตอบสนองต่อการเรียนรู้ และปัญหา ยอมรับว่าการเรียนรู้ เป็นสิ่งที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โครงสร้างองค์การในการจัดการความรู้กรณีวัฒนธรรมองค์การไม่เอื้อต่อการจัดการความรู้ โครงสร้างองค์การสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ เช่น การที่โครงสร้างองค์การสนับสนุน และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ นำหลักการ และเครื่องมือการจัดการความรู้มาใช้ สนับสนุนการสร้างทีม และเครือข่ายในรูปแบบต่าง ๆ ให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวก ให้กำลังใจ ให้การยอมรับ และการมีความภาคภูมิใจในบุคลากรของตน

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์

ในการขับเคลื่อนองค์การแห่งการเรียนรู้ไปสู่ความสำเร็จ บุคลากรทุกคนในองค์การล้วนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ทั้งผู้นำ (Leader) และทีมงาน (Team) นอกจากมีภาระงานตามขอบข่ายที่ตนเองรับผิดชอบแล้ว ต้องทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างลงตัว รวมทั้ง ต้องมีวิสัยทัศน์องค์การร่วมกัน (Vision) มีปัญญารอบรู้ในภาระงาน (Intelligence) มีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency) มีความจริงใจทั้งต่อคนและต่อองค์การ (Honesty) มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (Integrity) มีธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ (Accountability) มีความเด็ดขาด แน่วแน่ (Decisiveness) ภาวะผู้นำ และกลยุทธ์ การจัดการความรู้จะไม่ประสบความสำเร็จอย่างราบรื่นถ้าปราศจากการมีโครงสร้างองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการกระตุ้นให้เกิดการสั่งการ สายบังคับบัญชาที่สร้างให้เกิดการดำเนินงาน การแสดงความคิดเห็นที่นำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน

ปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนาไม่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์

การศึกษา อบรม และพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท และความรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริง และปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้น ก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้ และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมออกมาแบบไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร แต่หากองค์กรได้เปิดให้มีการศึกษา อบรม และพัฒนาบุคลากรที่ไม่ตรงกับสายงาน หรือไม่ตรงกับความต้องการในการใช้งาน ผลที่ได้ก็จะไม่ก่อให้เกิดการรับรู้ประโยชน์ เนื่องจากบุคลากรที่จำเป็นจะต้องใช้ไม่ได้รับการส่งเสริม ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะทำกิจกรรมในการจัดการความรู้

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์

เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ สำหรับในด้านการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่มีเอื้อต่อการจัดการความรู้ประสบ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือ อินเทอร์เน็ตได้ แต่ถ้าบุคลากรนำไปใช้ในทางอื่นมากกว่าที่จะใช้เพื่อการจัดการความรู้ ทำให้ไม่เกิดการรับรู้ประโยชน์ เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง เช่น โปรแกรมการทำงานเป็นกลุ่มหรือกรุปแวร์ (Groupware) เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบเครือข่าย มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการประชุมร่วมกัน แต่หากบุคลากรไม่มีความพร้อมในการใช้งาน หรือไม่สามารถทำงานร่วมกัน

ในเวลาเดียวกันได้ ทำให้ไม่เกิดการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีดังกล่าว เทคโนโลยีในการจัดเก็บความรู้ (Storage Technology) ช่วยในการจัดเก็บ และจัดการความรู้ต่าง ๆ เช่นระบบจัดการฐานข้อมูล เหมืองข้อมูล (Data Mining) ที่เป็นการดึงข้อมูลจากแหล่ง จัดเก็บข้อมูลในคลังข้อมูล (Data Warehouse) มารวบรวมและแสดงผลในรูปแบบที่ใช้ประโยชน์ได้ แต่หากบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน จะทำให้เกิดข้อติดขัด ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการที่จะทำการจัดเก็บองค์ความรู้ ทำให้ไม่เกิดการรับรู้ประโยชน์

ปัจจัยด้านการให้รางวัลไม่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า หากมีการให้รางวัลแก่ทีมงาน หรือบุคลากรที่สามารถสร้างองค์ความรู้ หรือนวัตกรรม บุคลากรที่สามารถจัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ มีการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้ และมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้ จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานที่มากขึ้น การให้รางวัลเป็นการสร้างแรงจูงใจ และเป็นกำลังใจ ให้ผู้ปฏิบัติหรือผู้เข้าร่วมมีความกระตือรือร้นในการดำเนินการ การให้รางวัลก็อาจจะกลายเป็นให้โทษได้เช่นกัน เช่น การให้รางวัลกับบุคลากรในอัตราที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่มีให้ นั้นหมายความว่า บุคลากรคนนั้นทำผลงานได้ไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานเฉลี่ยที่สมควรจะเป็น จึงได้รางวัลไม่เท่าคนอื่น หรือการให้รางวัลที่บุคลากรที่ไม่เป็นไปตามความต้องการของบุคลากร เป็นต้น รางวัลที่ได้รับอยู่นั้น มันมีคุณค่าเทียบเท่ากับสิ่งที่ต้องการได้รับจากพวกเขาอย่างไร ทำไมคนนี้ได้เท่านั้น ทำไมคนนั้นได้เท่านั้น ทำไมบางคนถึงได้เท่ากันแต่ทำไมบางคนถึงได้ไม่เท่า แล้วถ้าอยากได้เพิ่มขึ้นต้องทำอย่างไร และโรงพยาบาลมีระบบสนับสนุนอะไรให้บ้าง ส่งผลให้ไม่เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้กับโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง ส่งเสริม และมุ่งเน้นปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ การประเมินผล กระบวนการจัดการความรู้ และการสื่อสารความรู้ เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานเพิ่มมากขึ้น ดังต่อไปนี้

- 1) การสื่อสารความรู้ ควรจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารความรู้ ถ่ายทอดความรู้ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลเพื่อตอบสนองความสนใจของบุคลากรในองค์การที่มีอยู่อย่างหลากหลายให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถรับรู้ข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เพราะการรักษาพยาบาลผู้ป่วยต้องอาศัยความรู้ต้อง รวบรวมเร็ว แม่นยำ เพื่อจะได้สามารถช่วยผู้ป่วยให้หายจากความเจ็บป่วยได้ ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น การมีช่องทางในการสื่อสารความรู้ในโลกสังคมออนไลน์ถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้การเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

2) ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ โรงพยาบาลควรมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่อง เหล่านั้น มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ และบุคลากรเพื่อช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้มีความสะดวก เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้หันมาใช้กระบวนการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการที่จะทำให้บุคลากรหันมาใช้กระบวนการจัดการความรู้เพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดสรรงบประมาณ ให้กับหน่วยงานที่มีการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปใช้

3) ให้ความสำคัญกับการประเมินผล เพิ่มการพิจารณาการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ ของโรงพยาบาลเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้งาน มีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ควรสร้างแนวทางในการประเมินผลที่ตรงจุด และเน้นให้เกิดการนำการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

4) โครงสร้างองค์การ โรงพยาบาลควรมีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ มีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ ความสามารถของแต่ละคน รวมถึงผู้บริหารโรงพยาบาลควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จำนวน 7 สมมติฐาน จาก 12 สมมติฐาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ควรทำการวิจัยซ้ำโดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกันนี้กับโรงพยาบาลอื่น ๆ เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัย

2) ผู้วิจัยเสนอแนะนอกจากปัจจัยในการปรับใช้การจัดการความรู้ทั้ง 9 ปัจจัยนี้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่ควรนำมาศึกษา เช่น ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กิติ ตย์คานนท์. (2532). *นักบริหารทันสมัย*. กรุงเทพฯ: บัตเตอร์ฟลาย.
- Kanokkarn. (2552). *ทฤษฎีการรับรู้*. สืบค้นจาก <http://kalafifa.multiply.com/journal/item/2>.
- จันทร์ ชุ่มเมืองปึก. (2546). *แรงจูงใจและการจูงใจสร้างปฏิกิริยา*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรู๊ป.
- จิราพร ขาวสวัสดิ์. (2550). *การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 1*.
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฐิติกร พูลภัทรชีวิน. (2553). *ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้*. สืบค้นจาก
<http://sites.google.com/site/gaiusjustthink/thitikorn-on-km/paccaykhwam>
[sarecnikarcadkarkhwamru](http://sites.google.com/site/gaiusjustthink/thitikorn-on-km/paccaykhwam).
- ณภัทร วรเจริญศรี. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้บุคลากรในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดาเวนพอร์ท, โทมัส เอช. และลอเรนซ์, พรูแซค. (2542). *การจัดการความรู้: เทคนิคในการแปรความรู้สู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน* [Working knowledge: How Organizations manage what they] (นิทัศน์ วิเทศ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เออาร์ บีซิเนส เพรส. (ต้นฉบับพิมพ์ปี คศ. 1999)
- ดิเรก ฤทธิหะราย. (2528). *การนำการเปลี่ยนแปลง: เน้นกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรม*.
กรุงเทพฯ: โครงการตำราพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ถวิล เกื้อกลางศ์. (2528). *การจูงใจเพื่อผลงาน*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- ทิพย์รัตน์ อติวัฒน์ชัย. (2550). *การจัดการความรู้ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ. (2539). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ ชั้นสัญญาบัตร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล สุขสำราญ. (2546). *การจัดการความรู้*. *วารสาร กพผ.*, 12(1), 52-55.
- นฤมล พุกขศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. (2543). *การจัดการความรู้ = Knowledge management*. *รังสิตสารสนเทศ*, 6(1), 60-71.
- นานาสาระ. (2544). *การบริหารจัดการความรู้*. สืบค้นจาก <http://narudolwg.blogspot.com/p/management-stair-2001-202-tiwana-2000-5.html>.
- บุญชัย ทิพย์ยางกูร. (2551). *การจัดการความรู้ในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น “เอ็งกอ”*. สืบค้นจาก http://www.kroobannok.com/board_view.php?b_id=17785&bcat_id=16.

- บุญสม วราเอกศิริ. (2529). *ส่งเสริมการเกษตร หลักวิธีการ*. เชียงใหม่: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ปาริฉัตร คังชนะนนท์. (2543). *องค์กรอัจฉริยะ: องค์กรแห่งการเรียนรู้*. สืบค้นจาก http://km.kmutt.ac.th/repository/Learning_Org.pdf.
- ฝ่ายหนังสือส่งเสริมเยาวชน บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน). (2543). *พจนานุกรมไทย ฉบับทันสมัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พรรณราย ททรัพย์ประภา. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์.
- พร ภิเศก. (2546). *วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพบก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภะ. (2542). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- พงษ์เพชร วัชรอยู่ และสุปราณี สนะรัตน์. (2537). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- มนูญ ตนะวัฒนา. (2539). *จิตวิทยาพัฒนาชีวิต*. กรุงเทพฯ: อีรพงษ์การพิมพ์.
- มงคลชัย วิริยะพินิจ. (2553). *รวมแนวคิดหลากหลายมุมมอง องค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ส่องสยาม.
- เย็น ภูววรรณ. (2546). *การจัดการความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กร (Knowledge Management: KM)*. ใน *การสัมมนาวิชาการ “การจัดการความรู้: ยุทธศาสตร์และเครื่องมือ” (Knowledge Management: Strategies & Tools)*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และชมรมห้องสมุดเฉพาะ.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. (2554). *ปัจจัยที่ทำให้ KM ประสบความสำเร็จในองค์กร*. สืบค้นจาก http://engkm.eng.src.ku.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=3:km&catid=4:km&Itemid=2.
- วรรณีย์ ลิ้มอักษร. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- วรรณีย์ แกมเกตุ. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจารณ์ พานิช. (2553). *การจัดการความรู้*. สืบค้นจาก <http://www.thaiall.com/km/indexo.html>.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). *วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม กระบวนทัศน์ใหม่สำหรับการวิจัยทางการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วีรฐ มาฆะศิริานนท์. (2546). *การบริหารภูมิปัญญา*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ศรัณย์ ชูเกียรติ. (2541). “เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการองค์ความรู้” ใน *องค์กรกลยุทธ์เพื่อความ* ความสำเร็จภายใต้สภาวะการณ์ปัจจุบัน. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 20(75), 13-22.

ศูนย์สารสนเทศราชบัณฑิตยสถาน. (2555). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. สืบค้นจาก

<http://rirs3.royin.go.th/word1/word-1-a0.asp>.

เสนาะ ดีเยาว์. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชา จันทร์เอม. (2533). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.). (2543). *การจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ*.

สืบค้นจาก http://ome.mnre.go.th/img_km/km%2052/KM%20%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%97%E0%B8%B9%E0%B9%82%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%A5.pdf.

อนุวัตร หอมรสสุคนธ์. (2545). *อะไรคืออุปสรรคต่อความสำเร็จ*. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/emagazine/szqtalk/szqtalk.php?content=whatis_2.

อารี พันธุ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน*. กรุงเทพฯ: ไยโหม เอ็ดดิเคท.

อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์. (2533). *จิตวิทยาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอื้อน ปิ่นเงิน และยีน ภูสุวรรณ. (2546). *สาเหตุของการคิดจัดการความรู้*. สืบค้นจาก http://singhaway.blogspot.com/2012_04_01_archive.html.

Abiagam, B., & Usoro, A. (2012). Knowledge management adoption and culture in the hospitality industry of nigeria. *Computing and Information Systems Journal*, 16(1), 1-18.

Appleyard, M. M. (1997). Knowledge creation and diffusion in the semiconductor industry (Innovation, technology transfer). *Dissertation Abstracts International*, 58.

Bolles, R. C. (1967). *Theory of motivation*. New York: Harper & Row.

Brown, H. D. (1980). *Principles of language learning and teaching*. Englewood Cliffs, NJ: Perntice-Hall.

Chang, M. K., & Cheung, W. (2001). Determinants of the intention to use Internet/WWW at work: A confirmatory study. *Information & Management*, 29(1), 1-14.

Chen, Y. H., Liu, C. F., & Hwang, H. G. (2011). Key factors affecting healthcare professionals to adopt knowledge management: The case of infection control departments of Taiwanese hospitals. *Expert Systems with Applications*, 38(1), 450-457.

Cherrington, D. J. (1994). *Organizational behavior: The management of individual and organizational performance* (2nd ed.). Boston: Allyn and Bacon.

- Choo, C. W. (2000). Working knowledge: How organizations manage what they know. *Library Management*, 21(8), 395–403.
- Compeau, D., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS Quarterly*, 23(2), 189-211.
- Compeau, D., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189-211.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). Los Angeles: Sage.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Daft, R. L. (2000). *Management* (5th ed.). New York: Harcourt College.
- Davis, D. F., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982 - 1002.
- Davis, D. F., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111-1132.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. *Information System Research*, 3(1), 60-90.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeSanctis, G. (1982). *An examination of an expectancy theory model of decision support systems use*. MI: Ann Arbor.
- DuBrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management & organization* (2nd ed.). Cincinnati, Ohio: South Western.
- Faliciano, J. L. (2007). *The success criteria for implementing knowledge management systems in an organization*. Retrieved from <http://digitalcommons.pace.edu/dissertations/AAI3235023/>.

- Gefen, D., Straub, D. W., & Boudreau, M. C. (2000). Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice. *Communications of the Association for Information Systems*, 4(7), 1-62.
- Griffin, R. W. (1999). *Management* (6th ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Heijden, H. V. D. (2004). User acceptance of hedonic information systems. *MIS Quarterly*, 28(4), 695-704.
- Huang, L.-S. (2007). Factors affecting the adoption and practice of knowledge management in the life insurance industry in Taiwan. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 4(1), 30-51.
- Hung, Y. C., Hung, Y. C., Lin, Q. P., & Tsai, M. L. (2005). Critical factors in adopting a knowledge management system for the pharmaceutical industry. *Industrial Management & Data Systems*, 105(2), 164 -183.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2000). *Essentials of management information systems*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lucas, H. C. (1978). Empirical model for a descriptive model of implementation. *MIS Quarterly*, 2(2), 27-41.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior*. Singapore: McGraw-Hill.
- Marquardt, M. (1996). *Building the learning organization*. New York: McGraw-Hill.
- Marshall, M. N. (1996). Sampling for qualitative research. *Family Practice*, 13(6), 522-525.
- Mathi, K. (2004). *Key success factors for knowledge management*. Unpublished master's thesis, Internationales Hochschulinstitut Lida University of Applied Sciences, Kempten.
- Murray, E. J. (2004). *Assessing knowledge management success/effectiveness models*. Michigan: IEEE Computer Society Press.
- Rai, A., Lang, S., & Welker, R. (2002). Assessing the validity of IS successmodels: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50-69.
- Rogers, E. M. (1963). *Diffusion of innovation*. New York: The Free Press.

- Sabherwal, R., & Fernandez, I. B. (2003). An Empirical study of the effect of knowledge management processes at individual, group, and organizational levels. *Decision Sciences*, 34(2), 225-260.
- Seddon, P. B., & Kiew, M. Y. (1997). A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success. *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, 19(4), 577-590.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and the learning organization*. New York: Doubleday.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Assessing IT usage: The role of prior experience. *MIS Quarterly*, 19(4), 561-570.
- Thomas, H. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Cambridge: Harvard Business School Press.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125-143.
- Tiwana, A. (2000). *The knowledge management toolkit: Practicel techniques for building a knowledge management system*. New Jersey: Prentice Hall.
- Valmohammadi, C. (2010). Identification and prioritization of critical success factors of knowledge management in Iranian SMEs: An experts' view. *African Journal of Business Management*, 4(6), 915-924.
- Van Zolingen, S. J., Streumer, J. N., & Stooker, M. (2006). *Changing organization: Knowledge management and human resource management in work-related learning*. London: Springer.
- Vroom, V. H. (1995). *Work and motivation*. England: Penguin.
- Yamazaki, H. (2004). *Knowledge management*. Retrieved from <http://www.thailocaladmin.go.th/work/km/home/kmstory/kmstory2.htm>.



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

1. ดร.ฉวีวรรณ ชูสนุก
อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. ผศ.ดร.มาเรียม นะมิ
ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
ตำแหน่งบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร
3. รองศาสตราจารย์สำรวย กมลายุทธ์
อาจารย์ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
4. ดร.วิทย์ เมฆะวรากล
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
5. ดร.ธนกร หวังพิพัฒน์วงศ์
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ





แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ของการจัดการความรู้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานการจัดการความรู้

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์
สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

นางสาวอังคณา พิมมา

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ

☐ 21-30 ปี	☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี	☐ 51-60 ปี
☐ มากกว่า 60 ปี	
3. สถานภาพ

☐ โสด	☐ สมรส
☐ หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
☐ อนุปริญญา/ ปวส.	☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท	☐ ปริญญาเอก
5. สายงาน

☐ แพทย์	☐ พยาบาล
☐ เจ้าหน้าที่เทคนิค	☐ หน่วยงานให้การสนับสนุน
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	☐ 10,001 – 30,000 บาท
☐ 30,001 – 50,000 บาท	☐ 50,001 – 80,000 บาท
☐ มากกว่า 80,000 บาท	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาล

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ในโรงพยาบาล

มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

ระดับการประเมิน 1 =ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2=ไม่เห็นด้วย, 3=เฉย ๆ, 4=เห็นด้วย, 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ท่านมีความเห็นว่า...

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
1. โรงพยาบาลส่งเสริม และให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1	2	3	4	5
2. โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมแบบเปิดเผย ไว้วางใจยอมรับ และสนับสนุนซึ่งกัน และกัน	1	2	3	4	5
3. การเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรของโรงพยาบาลทุกคน	1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลมีค่านิยมร่วมมือกันทำงานเป็นทีม	1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง	1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการเรียนรู้	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น				
1. ผู้บริหารโรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
2. ผู้บริหารโรงพยาบาลตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (tacit knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ นั้น ๆ	1	2	3	4	5
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
4. ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน	1	2	3	4	5
5. ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	1	2	3	4	5
6. ผู้บริหารโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน	1	2	3	4	5
7. ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง	1	2	3	4	5
8. ผู้บริหารโรงพยาบาลแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญกับบุคลากรในโรงพยาบาล	1	2	3	4	5

ปัจจัยด้านการศึกษา อบรม และพัฒนา		ระดับความคิดเห็น				
1. บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรม สัมมนา ประชุม วิชาการ การอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งใน และนอก สถานที่อย่างเพียงพอ		1	2	3	4	5
2. การเข้าร่วมอบรม สัมมนาช่วยเพิ่มความรู้ และทักษะการจัดการความรู้ของ บุคลากรโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี		1	2	3	4	5
3. การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการเป็น โรงพยาบาลแห่งการเรียนรู้ กิจกรรมการประชุมสัมมนา coffee meeting มีส่วน ช่วยในการจัดการความรู้		1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทีมความรู้เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้		1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลมีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ การประชุมวิชาการ การอบรม การสัมมนา การศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และ ทันเวลา		1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลมีแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ		1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ		ระดับความคิดเห็น				
1. โรงพยาบาลกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากร รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		1	2	3	4	5
2. โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการ จัดการความรู้		1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลมีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตาม ความรู้ความสามารถของแต่ละคน		1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลมีวิสัยทัศน์ และสนองความต้องการแก่บุคลากรแตกต่างกันตามความ เหมาะสมของแต่ละคน		1	2	3	4	5
5. ผู้บริหารโรงพยาบาลเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในการจัดการความรู้ให้เป็นไป ตามเป้าหมายของโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
6. ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการในหน่วยงานได้สอดคล้องกับ ลักษณะโครงสร้างของโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
7. บุคลากรร่วมมือร่วมใจปฏิบัติตามนโยบายการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลได้โดย ไม่เกิดปัญหา		1	2	3	4	5

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
1. เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง	1	2	3	4	5
2. เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้	1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บบันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (tacit knowledge) ของบุคลากร	1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลมีวิธีที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นมาให้บุคลากรใช้ในการจัดการความรู้	1	2	3	4	5
5. ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ	1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการความรู้	1	2	3	4	5
7. บุคลากรในโรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านการประเมินผล	ระดับความคิดเห็น				
1. การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
2. โรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ	1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลวัด และประเมินผลกระทบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลมีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอกเช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)	1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการความรู้จากผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก	1	2	3	4	5

ปัจจัยด้านการให้รางวัล		ระดับความคิดเห็น				
1. บุคลากรที่จัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ		1	2	3	4	5
2. บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อสามารถจัดการความรู้ได้ดี		1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลมีการให้รางวัลแก่ทีมงาน หรือบุคลากรที่สามารถสร้างองค์ความรู้ หรือนวัตกรรม		1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้		1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลมีการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้		1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้		1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้		ระดับความคิดเห็น				
1. โรงพยาบาลมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น		1	2	3	4	5
2. โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ		1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหาจัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างมีจริยธรรม		1	2	3	4	5
4. บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งใน และนอกกระบวนการทำงานปกติ		1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ		1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลมีการจัดทำข้อมูลเป็นเอกสาร และบทเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้		1	2	3	4	5
7. โรงพยาบาลเห็นคุณค่าของความรู้ในตัวตน (tacit knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล						

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
1. เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง	1	2	3	4	5
2. เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้	1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บบันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (tacit knowledge) ของบุคลากร	1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลมีวิธีที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นมาให้บุคลากรใช้ในการจัดการความรู้	1	2	3	4	5
5. ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ	1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการความรู้	1	2	3	4	5
7. บุคลากรในโรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านการประเมินผล	ระดับความคิดเห็น				
1. การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
2. โรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ	1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลวัด และประเมินผลกระทบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลมีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอกเช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)	1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการความรู้จากผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก	1	2	3	4	5

ปัจจัยด้านการสื่อสารความรู้	ระดับความคิดเห็น				
1. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถถ่ายทอดความรู้กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น	1	2	3	4	5
2. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายเวียน	1	2	3	4	5
3. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1	2	3	4	5
4. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรสาร	1	2	3	4	5
5. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรศัพท์	1	2	3	4	5
6. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายใน	1	2	3	4	5
7. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายนอก	1	2	3	4	5
8. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การสนทนาแบบเห็นหน้ากัน	1	2	3	4	5
9. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การประชุม อบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ	1	2	3	4	5
การรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
1. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น	1	2	3	4	5
2. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น	1	2	3	4	5
3. การจัดการความรู้ช่วยสนับสนุนงานที่สำคัญของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
4. การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มผลการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
5. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการทำงานที่มากขึ้น	1	2	3	4	5
6. การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
7. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลทำงานได้ง่ายขึ้น	1	2	3	4	5
8. การจัดการความรู้มีประโยชน์ต่องานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5
9. โดยภาพรวมระบบการจัดการความรู้เป็นประโยชน์ในงานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	2	3	4	5

การใช้งานการจัดการความรู้		ระดับความคิดเห็น				
1. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้		1	2	3	4	5
2. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน		1	2	3	4	5
3. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่แก่บุคลากรอื่น ๆ ในโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
4. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่บุคคลภายนอก		1	2	3	4	5
5. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายในโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
6. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายนอกโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
7. มีผู้อื่นได้นำแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงพยาบาลที่เกิดจากการจัดการความรู้ไปใช้		1	2	3	4	5
8. บุคลากรของโรงพยาบาลได้ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการความรู้		1	2	3	4	5
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน		ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
2. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากสารสนเทศของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
3. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
4. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล		1	2	3	4	5
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล		1	2	3	4	5

ขอบคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม





เรียน ท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่เคารพ

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ
แบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวอังคณา พิมมา นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ กำลังทำวิจัย หัวข้อเรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน และความพึงพอใจ
ของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล**

แบบสอบถามเป็นส่วนที่สำคัญมากในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้
ข้าพเจ้าจึงอยากใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
ของแบบสอบถาม ซึ่งข้าพเจ้าขอรบกวนเวลาของท่านประมาณ 20 นาที การทำวิจัยในครั้งนี้จะไม่
สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีหากปราศจากความช่วยเหลือ สนับสนุน และความอนุเคราะห์จาก
ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอย่างสูงในความช่วยเหลือ และอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้ กรณีที่
ท่าน มีข้อสงสัย หรือข้อคำถามเกี่ยวกับแบบสอบถาม ท่านสามารถติดต่อมายังดิฉันได้ที่อีเมล
kloynop@hotmail.com

ด้วยความเคารพอย่างสูง

(นางสาวอังคณา พิมมา)

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



แบบการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

วิธีการ และขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้อง และกรอกผลการพิจารณา ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index-- IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

ให้คะแนน +1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้า**ไม่แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้า**แน่ใจ**ว่าข้อคำถามนั้น**ไม่สอดคล้อง**กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วย สิ่งประติษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐาน ของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในโรงพยาบาลเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ในองค์การ

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. โรงพยาบาลส่งเสริม และให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้			
2. โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมแบบเปิดเผย ไว้วางใจยอมรับ และสนับสนุนซึ่งกัน และกัน			
3. การเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรของโรงพยาบาลทุกคน			
4. การจัดการความรู้มีส่วนทำให้โรงพยาบาลมีขีดความสามารถ เพิ่มขึ้น			
5. โรงพยาบาลมีค่านิยมร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม			
6. โรงพยาบาลมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง			
7. โรงพยาบาลมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการเรียนรู้			

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูง ให้ความสนับสนุนเต็มที่ เข้าใจแนวคิด ประโยชน์จากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสาร ผลักดัน ให้มีการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล ให้ความเห็นชอบกับกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดความรู้แก่บุคลากร เป็น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) เพื่อช่วยเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันให้กับโรงพยาบาลได้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. ผู้บริหารโรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี			
2. ผู้บริหารโรงพยาบาลตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (tacit knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอด ความรู้นั้น ๆ			
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริม กิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี			
4. ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดเห็นริเริ่ม สร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน			
5. ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ กำหนดแผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน			
6. ผู้บริหารโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน			
7. ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง			
8. ผู้บริหารโรงพยาบาลแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญกับบุคลากร ในโรงพยาบาล			

การศึกษา อบรม และพัฒนา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการจัดการความรู้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ การอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งใน และนอกสถานที่อย่างเพียงพอ			
2. การเข้าร่วมอบรม สัมมนาช่วยเพิ่มความรู้ และทักษะการจัดการความรู้ ของบุคลากรโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี			
3. การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการ เป็นโรงพยาบาลแห่งการเรียนรู้ กิจกรรมการประชุมสัมมนา coffee meeting มีส่วนช่วยในการจัดการความรู้			
4. โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทีมความรู้เพื่อให้เกิดชุมชน แห่งการเรียนรู้			
5. โรงพยาบาลมีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการ จัดการความรู้ ได้แก่ การประชุมวิชาการ การอบรม การสัมมนา การศึกษา อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และทันเวลา			
6. โรงพยาบาลมีแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ			

โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับโครงสร้างทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ เอื้อให้เกิดสภาพที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้ร่วมกัน และกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ ในชีวิตการทำงานประจำวัน

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. โรงพยาบาลกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
2. โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้			
3. โรงพยาบาลมีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน			
4. โรงพยาบาลมีวิสัยทัศน์ และสนองความต้องการแก่บุคลากรแตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละคน			
5. ผู้บริหารโรงพยาบาลเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาล			
6. ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการในหน่วยงานได้สอดคล้องกับลักษณะโครงสร้างของโรงพยาบาล			
7. บุคลากรร่วมมือร่วมใจปฏิบัติตามนโยบายการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลได้โดยไม่เกิดปัญหา			

เทคโนโลยี หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาล เกี่ยวกับเครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรในโรงพยาบาลสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ช่วยให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง			
2. เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้			
3. โรงพยาบาลสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (tacit knowledge) บุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ			
4. โรงพยาบาลมีริ้วรอยที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นมาให้บุคลากรใช้ในการจัดการความรู้			
5. ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ที่มีคุณภาพ			
6. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการความรู้			
7. บุคลากรในโรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้			

การประเมินผล หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับจากผลการปฏิบัติงานที่ดี และการได้รับข้อมูลป้อนกลับที่แตกต่างกันตามผลการปฏิบัติงานในด้านการจัดการความรู้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล			
2. โรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล			
3. โรงพยาบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ			
4. โรงพยาบาลวัด และประเมินผลกระทบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน			
5. โรงพยาบาลมีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)			
6. โรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการความรู้จากผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก			

การให้รางวัล หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล เกี่ยวกับการได้รับรางวัลหรือการชมเชยจากผลสำเร็จของการจัดการความรู้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. บุคลากรที่จัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ			
2. บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อสามารถจัดการความรู้ได้ดี			
3. โรงพยาบาลมีการให้รางวัลแก่ทีมงาน หรือบุคลากรที่สามารถสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม			
4. โรงพยาบาลให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้			
5. โรงพยาบาลมีการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้			
6. โรงพยาบาลมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้			

กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับกระบวนการในการจัดการสภาพแวดล้อม บรรยากาศ หรืออุปกรณ์เพื่อให้คนในโรงพยาบาลสร้าง แลกเปลี่ยน แบ่งปัน และใช้ความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์ และปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. โรงพยาบาลมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น			
2. โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ			
3. โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหาจัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างมีจริยธรรม			
4. บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งใน และนอกระบบการทำงานปกติ			
5. โรงพยาบาลมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ			
6. โรงพยาบาลมีการจัดทำข้อมูลเป็นเอกสาร และบทเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้			
7. โรงพยาบาลเห็นคุณค่าของความรู้ในตัวตน (tacit knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล			

การสื่อสารความรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลติดต่อรับรู้ และส่งความรู้ไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบรับ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารความรู้

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถถ่ายทอดความรู้กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น			
2. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายเวียน			
3. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์			
4. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรสาร			
5. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรศัพท์			
6. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายใน			
7. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายนอก			
8. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การสนทนาแบบเห็นหน้ากัน			
9. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การประชุมอบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ			

การรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้ หมายถึง การรับรู้ถึงคุณค่าในการใช้การจัดการความรู้ว่าประโยชน์ต่อการทำงานประจำวันของบุคลากรของโรงพยาบาลทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น			
2. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น			
3. การจัดการความรู้ช่วยสนับสนุนงานที่สำคัญของบุคลากรของโรงพยาบาล			
4. การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มผลการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล			
5. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการทำงานที่มากขึ้น			
6. การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล			
7. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลทำงานได้ง่ายขึ้น			
8. การจัดการความรู้มีประโยชน์ต่องานของบุคลากรของโรงพยาบาล			
9. โดยภาพรวมระบบการจัดการความรู้เป็นประโยชน์ในงานของบุคลากรของโรงพยาบาล			

การใช้งานการจัดการความรู้ คือ การประเมินการใช้งานระบบการจัดการความรู้ หรือใช้
สารสนเทศจากระบบการจัดการความรู้ของบุคลากรของโรงพยาบาล

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อคำถาม	+1	0	-1
1. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้			
2. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงาน			
3. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่แก่ บุคลากรอื่น ๆ ในโรงพยาบาล			
4. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่ บุคคลภายนอก			
5. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับ เครือข่ายภายในโรงพยาบาล			
6. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับ เครือข่ายภายนอกโรงพยาบาล			
7. มีผู้อื่นได้นำแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงพยาบาลที่เกิดจากการ จัดการความรู้ไปใช้			
8. บุคลากรของโรงพยาบาลได้ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการความรู้			

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ และต่อการใช้งานระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล

ท่านมีความเห็นว่า...

ข้อความ	+1	0	-1
1. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล			
2. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากสารสนเทศของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล			
3. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล			
4. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล			
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล			
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล			

ผู้ทรงคุณวุฒิ

()



ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน

ส่วนที่ 1 ด้านวัฒนธรรม

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. โรงพยาบาลส่งเสริม และให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
2. โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมแบบเปิดเผย ใฝ่กว้างใจยอมรับ และสนับสนุนซึ่งกัน และ	1	1	0	0	1	3	0.60	ผ่าน
3. การเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรของโรงพยาบาลทุกคน	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. การจัดการความรู้มีส่วนทำให้โรงพยาบาลมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น	1	0	-1	1	1	2	0.40	ไม่ผ่าน
5. โรงพยาบาลมีค่านิยมร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
6. โรงพยาบาลมีการส่งเสริมการคิดริเริ่มกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับ	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
7. โรงพยาบาลมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการเรียนรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. ผู้บริหารโรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
2. ผู้บริหารโรงพยาบาลตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (tacit knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอด	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
5. ผู้บริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
6. ผู้บริหารโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน	1	0	0	1	1	3	0.60	ผ่าน
7. ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
8. ผู้บริหารโรงพยาบาลแลกเปลี่ยนความรู้ความชำนาญกับบุคลากรในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน

ด้านการศึกษา อบรม และพัฒนา

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการสนับสนุนในการจัดอบรมสัมมนา ประชุมวิชาการการอภิปราย การบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ทั้งในและนอกสถานที่อย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
2. การเข้าร่วมอบรม สัมมนาช่วยเพิ่มความรู้ และทักษะการจัดการความรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการ เป็นโรงพยาบาลแห่งการเรียนรู้ กิจกรรมการประชุมสัมมนา coffee meeting มีส่วนช่วยในการจัดการความรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งทีมความรู้ เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้	1	0	0	1	1	3	0.60	ผ่าน
5. โรงพยาบาลมีการแจ้งให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ การประชุม วิชาการ การอบรม การสัมมนา การศึกษา อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และทันเวลา	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
6. โรงพยาบาลมีแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัยซึ่งเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น ตำรา วารสาร ระบบสารสนเทศ	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน

ด้านโครงสร้างองค์การ

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. โรงพยาบาลกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจแก่บุคลากรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1	0	0	1	1	3	0.60	ผ่าน
2. โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนเกี่ยวกับการจัดการความรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. โรงพยาบาลมีการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. โรงพยาบาลมีวิสัยทัศน์ และสนองความต้องการแก่บุคลากรแตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละคน	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
5. ผู้บริหารโรงพยาบาลเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาล	1	0	0	1	1	3	0.60	ผ่าน
6. ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการในหน่วยงานได้สอดคล้องกับลักษณะโครงสร้างของโรงพยาบาล	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
7. บุคลากรร่วมมือร่วมใจปฏิบัติตามนโยบายการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลได้โดยไม่เกิดปัญหา	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน

ด้านเทคโนโลยี

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. เทคโนโลยีช่วยให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลเชื่อมโยง และเอกสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
2. เทคโนโลยีที่ใช้ออกให้เกิดแหล่งจัดเก็บความรู้ของโรงพยาบาลที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. โรงพยาบาลสนับสนุนเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดเก็บ บันทึกความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน (tacit knowledge) ของบุคลากร	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
4. โรงพยาบาลมีวิธีที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นมาให้บุคลากรใช้ในการจัดการความรู้	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
5. ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเป็นแบบ Real Time เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้อย่างมีคุณภาพ	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
6. โรงพยาบาลมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการความรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
7. บุคลากรในโรงพยาบาลใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน

ด้านประเมินผล

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
2. โรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
3. โรงพยาบาลมีการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการจัดการความรู้ไว้โดยเฉพาะ	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
4. โรงพยาบาลวัด และประเมินผลกระทบจากการนำความรู้ไปปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
5. โรงพยาบาลมีการประเมินผลความสำเร็จด้านการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
6. โรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการจัดการความรู้จากผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน

ด้านการให้รางวัล

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. บุคลากรที่จัดการความรู้ได้ดีเยี่ยมจะได้รับการเชิดชูเกียรติ	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
2. บุคลากรของโรงพยาบาลได้รับการชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อสามารถจัดการความรู้ได้ดี	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. โรงพยาบาลมีการให้รางวัลแก่ทีมงาน หรือบุคลากรที่สามารถสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรม	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. โรงพยาบาลให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
5. โรงพยาบาลมีการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในด้านการจัดการความรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
6. โรงพยาบาลมีการตั้งรางวัลให้แก่บุคลากรที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดการความรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน

ด้านกระบวนการจัดการความรู้

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. โรงพยาบาลมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อหาจุดบกพร่องในเรื่องความรู้ และใช้กระบวนการที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการแก้ไขจุดบกพร่อง	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
2. โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้อย่างเป็นระบบ	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. โรงพยาบาลมีวิธีการแสวงหาจัดเก็บ และใช้ความรู้ อย่างมีจริยธรรม	1	0	0	1	1	3	0.60	ผ่าน
4. บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ทั้งใน และนอกระบบการทำงานปกติ	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
5. โรงพยาบาลมีกระบวนการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่เป็นระบบ	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
6. โรงพยาบาลมีการจัดทำข้อมูลเป็นเอกสาร และบทเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการความรู้	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
7. โรงพยาบาลเห็นคุณค่าของความรู้ในตัวตน (tacit knowledge) ในตัวบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน

ด้านการสื่อสารความรู้

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถถ่ายทอดความรู้กับบุคคลอื่นได้ง่ายขึ้น	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
2. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายเวียน	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
3. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรสาร	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
5. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้โทรศัพท์	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
6. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายใน	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
7. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้เครือข่ายภายนอก	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
8. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การสนทนาแบบเห็นหน้ากัน	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
9. โรงพยาบาลมีการสื่อสารความรู้ในหน่วยงานโดยใช้การประชุมอบรม สัมมนา ฝึกฝนทักษะ	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน

ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการจัดการความรู้

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
2. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลงานได้รวดเร็วขึ้น	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. การจัดการความรู้ช่วยสนับสนุนงานที่สำคัญของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มผลการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
5. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลบรรลุผลการทำงานที่มากขึ้น	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
6. การจัดการความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
7. การจัดการความรู้ช่วยให้บุคลากรของโรงพยาบาลทำงานได้ง่ายขึ้น	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
8. การจัดการความรู้มีประโยชน์ต่องานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
9. โดยภาพรวมระบบการจัดการความรู้เป็นประโยชน์ในงานของบุคลากรของโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน

ด้านการใช้งานการจัดการความรู้

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการความรู้	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
2. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้มาเผยแพร่แก่บุคลากรอื่น ๆ ในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปเผยแพร่แก่บุคคลภายนอก	1	1	0	1	1	4	0.80	ผ่าน
5. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
6. บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีการนำผลที่ได้จากการจัดการความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับเครือข่ายภายนอกโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
7. มีผู้อื่นได้นำแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงพยาบาลที่เกิดจากการจัดการความรู้ไปใช้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
8. บุคลากรของโรงพยาบาลได้ดำเนินการตามแนวทางของการจัดการความรู้	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ข้อคำถาม	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					total	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
2. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากสารสนเทศของระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
3. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
4. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Intranet ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
5. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน
6. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล	1	1	1	1	1	5	1.00	ผ่าน

ประวัติเจ้าของผลงาน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวอังคณา พิมมา

อีเมล

kloynop@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
จังหวัดฉะเชิงเทรา
- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6
โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์การทำงาน

เจ้าหน้าที่ครุภัณฑ์กระทรวงต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 10 เดือน ส.ค. พ.ศ. ๕๙

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ฉัตรดา พงษ์ อยู่บ้านเลขที่ 8/142 ถนนพหลโยธิน
ซอย รัชดา-นาคเกษ 28/ถนน ตำบล/แขวง ปทุมธานี
อำเภอ/เขต ธัญบุรี จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12130
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7530205108
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก
หลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... สาขาวิชา..... -..... คณะ..... บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ จากงาน และ ความพึงพอใจ
ของพนักงานระบบ การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลกรุงเทพ

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นายอรรถจักร พินทุ)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร