

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) เป็นแบบศึกษาความสัมพันธ์ (Correlation study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วย การจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยทุกแผนกของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 6 โรงพยาบาล มีจำนวนทั้งสิ้น 5,413 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 355 คน

สมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

1. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 10 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามการจัดการความรู้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 32 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Tannenbaum & Alliger (2000)
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986) ร่วมกับปรับปรุงจากแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กรของมลฤทัย แก้วกิริยา (2547)
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 27 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Gibson et al. (1991) ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วยของ ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ (2545)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และตรวจหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 30 คน ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการจัดการความรู้ แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กร และแบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วย เท่ากับ .94, .91 และ .92 ตามลำดับ และผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .94, .94 และ .93 ตามลำดับ (จากตารางที่ 3)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามด้วยตัวเองสำหรับโรงพยาบาลที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ส่วนโรงพยาบาลที่อยู่ต่างจังหวัดผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้ฝ่ายการพยาบาลช่วยในการแจกและรวบรวมเก็บแบบสอบถามกลับคืน รวมจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 367 ฉบับ ได้รับกลับคืนจำนวน 360 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.09 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 355 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.73 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป 367 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for window version 11 (Statistical Package for the Social Science for window) คำนวณหาค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

1.1 การจัดการความรู้ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$ จากตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

อยู่ในระดับสูงทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสามารถในการเข้าถึงความรู้ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ ด้านการเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้ และด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X} = 3.90, 3.88$ และ 3.85 ตามลำดับ จากตารางที่ 4)

1.2 การสนับสนุนจากองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับสูง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การสนับสนุนให้บุคลากรพยาบาลได้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา คือ การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ($\bar{X} = 3.93$) มีเพียง 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ให้ความสนใจต่อข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน สนับสนุนเวลาและงบประมาณในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อย่างเป็นทางการ และจัดสวัสดิการแก่บุคลากรได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.45, 3.36$ และ 3.09 ตามลำดับ จากตารางที่ 9)

1.3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับสูง คือ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ด้านผลิตผลของงาน และความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 4.16, 3.91$ ตามลำดับ จากตารางที่ 10)

2. ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

2.1 การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .687$)

2.2 การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .559$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย การจัดการความรู้และการสนับสนุนจากองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

1.1 ศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$ จากตารางที่10) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริย์ โพธิ์ราม (2547) พบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาถึงเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ผลิตผลของงาน ประสิทธิภาพการบริการ และความพึงพอใจในงาน ก็จัดอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ผลิตผลของงาน ($\bar{X} = 4.16$) และความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 3.91$) จากผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการบริการจัดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.18$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาวรัตน์ แขนงทนต์ (2544) และสมสมร เรืองวรบุรณ (2544) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ จัดอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกันและเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อก็จัดอยู่ในระดับสูงทุกข้อ (ตารางที่ 11) หมายถึงว่า การจัดบริการภายในหอผู้ป่วยมีการใช้ทรัพยากรทั้งทางด้านบุคคล เวลา และวัสดุ อุปกรณ์อย่างคุ้มค่าเหมาะสมสามารถให้การช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยทันท่วงที และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ อธิบายได้ว่า อาจเป็นผลมาจากการที่บุคลากรภายในหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่รัฐบาลมีงบประมาณจำกัดและมีนโยบายลดคนในภาครัฐ บุคลากรที่มีอยู่จึงต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจึงจะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Balon (1997: 22 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์, 2545: 128) ที่กล่าวว่า ในสภาวะการควบคุมต้นทุนและการลดจำนวนบุคลากรของโรงพยาบาล บุคคลต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โดยรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้นและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในรายข้อ มีการใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่มีราคาแพงได้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$ และ 4.35 ตามลำดับ จากตารางที่11) ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มว่ารัฐบาลจะวางแผนให้แต่ละโรงพยาบาลบริหารงบประมาณการเงินด้วย

ตนเอง โดยจะเห็นได้จากการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของแต่ละหน่วยงานในโรงพยาบาลต่าง ๆ ในภาครัฐ และมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อประเมินสถานการณ์ทางการเงิน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การพยาบาลจะต้องมีการจัดการและบริหารระบบการเงิน การคลังและต้นทุนของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับระบบบริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้การเลือกใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ค่าเฉลี่ยผลิตผลของงานจัดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$ จากตารางที่ 10) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา แก้วธนะสิน(2544) ประภารัตน์ แบนขุนทด (2544) และ สมสมร เรืองวรบูรณ์ (2544) ที่พบว่า ผลิตผลของงานของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐทั้งในเขต กรุงเทพมหานครและเขตภูมิภาค จัดอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ ก็จัดอยู่ในระดับสูงทุกข้อ (ตารางที่ 12) นั้นหมายถึงว่า ทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม การพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ มีการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันและลดภาวะเสี่ยง ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยมีอาการทุเลาได้ในเวลาที่กำหนด อธิบายได้ว่า อาจเป็นผลมาจากนโยบายระบบสุขภาพในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 มุ่งเน้นให้ทุกสถานพยาบาล เร่งรัดการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้ได้รับการรับรอง ดังนั้น ทุกโรงพยาบาลจึงต้องวางเป้าหมายเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ทั้งหมดแล้ว นอกจากนี้แต่ละโรงพยาบาลยังต้องมีการดำเนินงานโดยพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมรับการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาลครั้งต่อไป (Reaccreditations) ดังนั้น ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลรวมถึงหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นหน่วยย่อยที่มีความสำคัญ จึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพให้ได้ผลิตผลที่สูงขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกับกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาล อีกทั้ง กองการพยาบาลยังได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาล และได้จัดทำมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลสู่การปฏิบัติขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพการพยาบาล (มนทกานติ ตระกูลดิษฐ์, 2542) ซึ่งนับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดให้พยาบาลต้องพัฒนากระบวนการพยาบาลที่ปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพที่บ่งบอกถึงความเป็นเลิศ ให้สังคมพึงพอใจและมั่นใจในบริการที่ได้รับ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535: 170) จากประเด็นเหล่านี้เป็นเหตุในการผลักดันให้พยาบาลวิชาชีพต้องมีการจัดระบบการพยาบาลให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งจัดระบบบริหารความเสี่ยงให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เมื่อพิจารณาในรายข้อจะเห็นว่า การพยาบาลผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ป้องกันและลดภาวะเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$ และ 4.31 ตามลำดับ จากตารางที่ 12) นอกจาก

คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานแล้ว ในข้อกำหนดของการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ยังให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พยาบาลจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญด้วย นั่นคือ การให้โรงพยาบาลได้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงมีผลให้ค่าเฉลี่ยผลิตผลของงานของหอผู้ป่วยจัดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.29$)

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานจัดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$ จากตารางที่ 10) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของละมัยพร โฉมิตโยธิน (2542) และสมสมัย สุธีรคันต์ (2544) ที่พบว่าพยาบาลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง นั่นหมายถึงว่า พยาบาลประจำการมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้รับบริการ ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน รู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีความท้าทายน่าสนใจ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า จากงานวิจัยของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และพัชนี เหมะนาวิน (2536) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์จัดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันความพึงพอใจของบุคลากรเป็นเกณฑ์หนึ่งของการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้น องค์กรจึงให้ความสำคัญกับบุคลากรและพยายามทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งปัจจุบันพยาบาลมีการพัฒนาวิชาชีพให้ก้าวหน้ามากขึ้น ทั้งในด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง (Advance Practitioner Nurse = APN) โดยเฉพาะในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการสนับสนุนจากฝ่ายองค์การการพยาบาลที่ชัดเจนและมีจำนวนมากขึ้นในแต่ละหน่วยงาน เช่น การปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงในการดูแลผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือด โรคมะเร็ง เบาหวาน โรคระบบทางเดินหายใจและการ ดูแลแผลที่รุนแรงและเรื้อรัง ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลที่ต่อเนื่องและเป็นระยะเวลานาน จากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ เพื่อคุณภาพการพยาบาลและคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ป่วยเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งเป็นที่ปรึกษาของพยาบาลในหอผู้ป่วยในการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนได้เป็นอย่างดี เป็นการลดความเครียดและความวิตกกังวลของพยาบาลระดับปฏิบัติการและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ได้รับคำตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นทั้งเงินเดือนและค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกจากนี้มีการสนับสนุนการศึกษาต่อเนื่องในระดับสูงขึ้น เช่น ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ที่มีจำนวนมากขึ้น สัมพันธ์กับการศึกษาในข้อที่ว่าพยาบาลปฏิบัติงานการพยาบาลที่ทำอยู่ไม่เกินความสามารถและมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้น ซึ่งพบว่าเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$ และ 4.24 ตามลำดับ จากตารางที่ 13) จากการศึกษา

พบว่า พยาบาลประจำการไม่ต้องการโอนย้ายหรือลาออกจากงานที่ทำ พึงพอใจความก้าวหน้าในตำแหน่งงานปัจจุบันและไม่มีความคับข้องใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48, 3.41$ และ 3.37 ตามลำดับ จากตารางที่ 13) ซึ่งสอดคล้องกับ Miner (1992: 119-124) ที่กล่าวว่า องค์การที่บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน อัตราการเข้าออกงานจะต่ำ ลดการขาดงาน ไม่มีความเฉื่อยชา ตรงกันข้าม ถ้าบุคลากรไม่พึงพอใจในงาน อัตราการเข้าออกจะสูง การขาดงานจะเพิ่มขึ้น ผลงานจะลดลงทั้งคุณภาพและปริมาณ

1.2 ศึกษาระดับการจัดการความรู้ ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยการจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$ จากตารางที่ 3) ที่สอดคล้องกับผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมชัดเจนในภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น องค์การเคหะประเทศไทย / มูลนิธิรักประเทศไทย บริษัทยูนิแคลไทยแลนด์ (Unocal Thailand) บริษัท Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos และ McKinsey & Company (ปณิตา พันภัย, 2544) อธิบายได้ว่า ปัจจุบันการจัดการความรู้เป็นเกณฑ์หนึ่งของการประเมินคุณภาพโรงพยาบาลในหัวข้อที่ 4 ของการวัดและการประเมินการรับรองคุณภาพระดับประเทศ (ยุทธนา แซ่เดี๋ยว, 2547) ดังนั้นองค์การจึงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร ด้วยการจัดการความรู้ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการที่สูงขึ้น เพิ่มความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการเป็นการนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การในที่สุดโดยผ่านวงจรกิจกรรมการจัดการความรู้ของ Tannenbaum & Alliger (2000) ดังนี้ เริ่มด้วยการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) ซึ่งเป็นเสมือนหัวใจของการจัดการความรู้ เนื่องจาก บุคลากรในองค์การมีความสามารถหลากหลายและทำงานอยู่ในแหล่งวิชาการที่มีการเรียนการสอน รวมทั้งมีการใช้ระบบ Intranet ภายในองค์การอยู่แล้ว จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐมีการใช้ระบบ Intranet ถึงร้อยละ 96.9 (ตารางที่ 2) จึงเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันความรู้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งบุคลากรต้องมีทักษะในการสืบค้นข้อความรู้ที่มีมากมายทั้งภายในและภายนอกองค์การ ต้องมีความสามารถในการเข้าถึงความรู้ (Knowledge accessibility) ด้วยการมีทักษะในการฟัง การอ่าน การคิดวิเคราะห์และตีความข้อความรู้ที่ได้รับมาจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่ความสามารถในการเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้ (Knowledge assimilation) และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ (Knowledge application) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ซึ่งการศึกษาพบว่าการจัดการความรู้จัดอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความสามารถในการเข้าถึงความรู้ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ ($\bar{X} = 3.90$) การเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้ ($\bar{X} = 3.88$) และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X} = 3.85$)

ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเข้าถึงความรู้ จัดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07$ จากตารางที่ 5) อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เสริมสร้างให้ตนเองและทีม การพยาบาลมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีอิสระในการเรียนรู้ เลือกลงในสิ่งที่ต้องการเรียนรู้และเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เนื่องจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐซึ่งเป็นสถานบริการทางสุขภาพสำหรับผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อน ซึ่งต้องการการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว และมีความต้องการการดูแลรักษาพยาบาลโดยผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะสาขา เป็นแหล่งการเรียนการสอนของนักศึกษาแพทย์ พยาบาลและวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกสาขา อีกทั้งเป็นแหล่งวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีทางการรักษาพยาบาลที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง (ทัศนา บุญทอง, 2543: 23) บุคลากรในหน่วยงานจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการเข้าถึงความรู้ได้เป็นอย่างดี จากการศึกษาพบว่า พยาบาลรู้ว่าแหล่งความรู้อยู่ที่ไหน และมีคู่มือการปฏิบัติงานอยู่ภายในหอผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.23$ และ 4.12 ตามลำดับ จากตารางที่ 5) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพมีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมในการให้การดูแลผู้ป่วยได้ดี ทำให้ผู้ป่วยปลอดภัยและลดภาวะเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ส่วนการสืบค้นหาความรู้ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.50$) และจากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐมีการใช้ระบบ Intranet ภายในหอผู้ป่วย ถึงร้อยละ 96.9 ซึ่งนับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นและสำคัญมากเป็นอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน ดังนั้นบุคลากรพยาบาลทุกคนควรจะต้องมีความรู้และทักษะในการสืบค้นข้อความรู้จากคอมพิวเตอร์ให้ได้เป็นอย่างดี เพื่อการค้นคว้าหาความรู้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโรคที่มีมากขึ้นและรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติการพยาบาลที่ดีที่สุดสำหรับผู้ให้บริการต่อไป

ค่าเฉลี่ยของด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ โดยรวมจัดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.89$ จากตารางที่ 6) อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพมีความจำเป็นต้องมีการเรียนรู้และนำความรู้ที่ได้รับมาจากแหล่งต่างๆ ทั้งจากการค้นคว้าด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น การประชุมสัมมนา และการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้งด้านการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา และการปฏิบัติงานบริการพยาบาลผู้ป่วยให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (Tannenbaum & Alliger, 2000) จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการคิดหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย มีการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี และนำความรู้มาคิดวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00, 3.92$ และ 3.89 ตามลำดับ จากตารางที่ 6) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า ปัจจุบันเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง มี

ระบบการพัฒนาคุณภาพ และการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานตามนโยบายของโรงพยาบาล ร่วมกับผู้ใช้บริการมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสาร และมีความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยมากขึ้น รู้จักสิทธิของตนเองมากขึ้น มีทางเลือกใช้สถานบริการสุขภาพเพิ่มขึ้น จึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่สูงขึ้น รวมทั้งในปัจจุบันมีเทคโนโลยี วิธีการรักษาโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง รวมถึงเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีแนวทางการรักษาพยาบาลที่ซับซ้อนขึ้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ ทำให้พยาบาลซึ่งมีมากที่สุด ในโรงพยาบาลและเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด จึงเป็นกลุ่มบุคคลที่สามารถสร้างสรรค์คุณภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและโรงพยาบาลได้ (พวงรัตน์ บุญญาบุษย์, 2537: 23) จึงจำเป็นต้องมีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจในการรักษาพยาบาลมากขึ้น

ค่าเฉลี่ยของด้านการเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้ โดยรวมจัดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$ จากตารางที่ 7) อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำงานอยู่ในแหล่งความรู้ที่มีการเรียนการสอน อยู่ใกล้ชิดผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา รวมทั้งความพร้อมในด้านตำราเอกสารบทความงานวิจัยมากมาย จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีศักยภาพในการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ และการตีความหมายของข้อความรู้ที่ได้รับมา และนำเอาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 71.8 เคยได้รับการอบรมเรื่องการจัดการความรู้ และภายในหอผู้ป่วยมีมุมหนังสือทางวิชาการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ถึงร้อยละ 95.8 แสดงถึงฝ่ายการพยาบาลมีการเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจและผู้ป่วยก็มีความไว้วางใจในผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ellinger (2003) ที่ศึกษา ปัจจัยด้านบริบทที่ก่อให้เกิดรูปแบบการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการในสถานที่ทำงาน โดยระบุว่า สถานที่ทำงานนั้นเป็นแหล่งที่ใช้ในการประกอบกิจกรรมในการเรียนรู้ที่กว้างขวาง ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้งและไม่เป็นทางการ พนักงานจึงมีโอกาสเป็นทั้งครูและผู้เรียน รวมทั้งมีความรับผิดชอบที่มากขึ้นทั้งต่อการเรียนรู้ของตนเอง และการอำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นได้เกิดการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังพบว่าการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานนั้น มีผลต่อกัน ซึ่ง Tannenbaum & Alliger (2000) กล่าวว่า การเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้เป็นมุมมองด้านการเรียนรู้ ถ้าคนไม่สามารถเรียนรู้ที่จะตีความข้อความรู้นั้นได้ ก็ไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งความต้องการความรู้ของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอยู่ 2 ประเภท คือ 1) อะไรที่เราจำเป็นต้องรู้ และ 2) อะไรที่เราสามารถเข้าถึงได้ง่ายเมื่อจำเป็นต้องใช้ นั่นคือ การเรียนรู้หรือได้รับความรู้ที่จำเป็นต้องรู้และเรียนรู้ว่าที่ใดที่สามารถเข้าถึงความรู้ได้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พยาบาลวิชาชีพทราบว่าตนเองต้องการรู้อะไร สนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ และสามารถวิเคราะห์และสรุปเนื้อหาความรู้ที่ได้รับมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07, 4.02$ และ 3.76)

ตามลำดับ จากตารางที่ 7) ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ในกระแสยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต้องมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ทำให้คนในองค์กรต้องเป็น Knowledge worker ที่ต้องสามารถทำงานได้เองอย่างรอบด้าน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความมุ่งมั่นต่อองค์กร ทำงานอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งจะต้องเป็นคนที่มีความสามารถสูง (High competency) เพื่อที่จะสามารถผลักดันให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ ในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว นั่นคือ องค์กรต้องมีความสามารถในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) จึงจะนำองค์กรสู่เป้าหมายได้ (พิเชษฐ บัญญัติ, 2548)

ค่าเฉลี่ยของด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยรวมจัดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85$ จากตารางที่ 8) อธิบายได้ว่า ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพต้องทำงานร่วมกับคนจำนวนมาก ทั้งแพทย์ พยาบาลทุกระดับ และเจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์สุขภาพหลายหน่วยงาน จำเป็นต้องมีความรู้หลากหลายในการทำงาน แต่ละหน่วยงานก็มีความถนัดในงานของตนเอง มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ตนเองปฏิบัติอยู่มากที่สุด สอดคล้องกับ พิเชษฐ บัญญัติ (2548) ที่กล่าวว่า คนหนึ่งคนแม้จะมีความเก่งกาจขนาดไหน ก็มีความจำกัดในการเรียนรู้ ถึงแม้ปัญญาจะมีแต่เวลาจำกัดก็จะทำอะไรได้ยาก แต่ถ้าคนหลายๆคนช่วยกันเรียนรู้ โดยเฉพาะในด้านที่แต่ละคนถนัด ความจำกัดเรื่องเวลา ก็จะลดลงและจะเรียนรู้ได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม เมื่อต่างคนต่างเรียนรู้แล้วนำมาปฏิบัติร่วมกัน ก็จะทำให้สามารถเติมเต็มส่วนขาดของความรู้และกิจกรรมต่างๆขององค์กรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งสัมพันธ์กับการศึกษาที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถด้วยความเต็มใจ เต็มใจแบ่งปันความรู้ให้แก่ผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$ และ 4.43 ตามลำดับ จากตารางที่ 8) แสดงให้เห็นว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมากเพราะการทำงานในองค์กร จำเป็นต้องมีการทำงานเป็นทีม คนทำงานทุกคนมีความรู้ที่ซ่อนอยู่ในตัวมากมาย แต่เดิมอาจมีความเชื่อว่าถ้าแบ่งปันความรู้แล้วความรู้ของตนเองจะลดลง แต่ปัจจุบันพบว่า ถ้าแบ่งปันความรู้ไปให้ผู้อื่นแล้วความรู้จะเพิ่มขึ้นมากกว่าเท่าตัว “ยิ่งใช้ ยิ่งงอกงาม” (วิจารณ์ พานิช, 2547) เมื่อมีการแบ่งปันความรู้ ความรู้จะกระจายไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้ทั่วทั้งองค์กร แต่จากผลการวิจัยของ Oh (2000) โดย The American Productivity and Quality Center (APQC) ได้ทำการสำรวจและพบว่า จะไม่มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในหมู่พนักงาน ถ้าบุคลากรไม่รู้ว่ามีความรู้ที่อยู่ในองค์กร รวมทั้งไม่ตระหนักว่าความรู้ของตนนั้นมีคุณค่าต่อคนอื่นๆ (Ostro, 1997 อ้างถึงใน Oh, 2000) อธิบายได้ว่า ในหมู่บุคลากรอาจยังไม่เข้าใจหรือเห็นความสำคัญของการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เช่นเดียวกับ กลุ่มงานการพยาบาลที่การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ยังมีน้อย ซึ่งพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นบุคคลที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานเป็นส่วนใหญ่ อาจยังไม่เข้าใจหรือเห็นความสำคัญของ

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้เช่นเดียวกัน ส่วนข้อในการสัมมนาทางวิชาการเคยได้แสดงผลงานหรือความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.83$ จากตารางที่ 8) แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพยังขาดโอกาสแสดงความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่จะแสดงผลงาน อาจเป็นเพราะลักษณะงานประจำที่ทำอยู่มีภาระหนักอยู่แล้ว รวมทั้งภาระจากครอบครัว ทำให้ไม่มีเวลาในการปฏิบัติภารกิจที่นอกเหนือจากงานประจำ หรือมีความรู้อยู่มากแต่ไม่สามารถถนอมความรู้ที่มีอยู่ออกมาได้ สอดคล้องกับ Tannenbaum & Alliger (2000) ที่กล่าวว่า ถึงแม้ว่าคนที่มีความรู้และต้องการที่จะแบ่งปัน แต่ถ้าไม่สามารถถนอมและกล่าวถึงความรู้ความชำนาญออกมาอย่างชัดเจนได้ก็อาจจะขัดขวางประสิทธิผลของการแบ่งปันความรู้ได้ ซึ่งประสิทธิผลของการแบ่งปันความรู้ขึ้นขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการสื่อสารสิ่งที่รู้ออกมา (สวรส บัณฑิต, 2547)

1.3 **ศึกษาระดับการสนับสนุนจากองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ** โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยการสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.67$ จากตารางที่ 9) ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ พัชรภรณ์ จินกุล (2547) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากฝ่ายการพยาบาลในด้านต่างๆ การมีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของฝ่ายการพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งปรากฏให้เห็นและรับรู้ได้โดยรวม เกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงาน การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของครอบครัว ความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการเกี่ยวกับชีวิตและการมีสุขภาพดี การตอบแทนผลการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าของผลงาน และการได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น การมีนโยบายการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลที่สอดคล้องกับนโยบายสุขภาพระดับประเทศที่ส่งผลกระทบต่อพยาบาลซึ่งเป็นแกนสำคัญ ทั้งยังเป็นผู้ที่สัมผัสและใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด พยาบาลวิชาชีพจึงต้องปรับตัว ปรับความคิด และปรับวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรพยาบาลเจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรจึงต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานเองก็ต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จและปฏิบัติงานเองก็พึงพอใจ (ศิริพร พูนชัย, 2542)

ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากการศึกษาของ วรณา โธษุ่ยมพราย (2545) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวง

สาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งการศึกษาของ สุรินทร์ ศิระวงษ์ธรรม (2545) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ระบบการดำเนินงานของทุกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐที่มุ่งมั่นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและงานบริการ ร่วมกับการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว จึงมีความจำเป็นที่องค์การต้องสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรในองค์การ ให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงาน เพื่อให้ตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลได้ องค์การพยาบาลจึงมีหน้าที่รับนโยบายนำสู่ผู้ปฏิบัติงาน นั่นก็คือ พยาบาลวิชาชีพ เมื่อผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการสนับสนุน ส่งเสริมและการพัฒนาตัวบุคคล ย่อมตอบแทนโดยแสดงพฤติกรรมที่ดี ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีเจตคติที่ดีต่อองค์การ องค์การก็อาจนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม การให้และการรับจะต้องมีความยุติธรรมและเหมาะสมตามบรรทัดฐาน จึงเกิดการแลกเปลี่ยนที่ก่อประโยชน์ร่วมกัน และการได้ประโยชน์ร่วมกันทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (Eisenberger, et al. 1986) สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐสูงกว่าโรงพยาบาลรัฐทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.67 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เกินจากเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางไม่มาก อาจจะต้องมีการปรับปรุงการสนับสนุนจากองค์การของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเพิ่มขึ้น

เมื่อพิจารณาการสนับสนุนจากองค์การเป็นรายข้อพบว่า การสนับสนุนให้บุคลากรพยาบาลได้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล และการให้อิสระในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตของมาตรฐานวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05, 3.93$ และ 3.93 ตามลำดับ จากตารางที่ 9) ส่วนการให้ความสนใจต่อข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนเวลาและงบประมาณในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นทางการ และการจัดสวัสดิการได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45, 3.36$ และ 3.09 ตามลำดับ จากตารางที่ 9) ซึ่งต่างจากการศึกษาของ สุรินทร์ ศิระวงษ์ธรรม (2545) ที่องค์การพยาบาลเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเพียง 2 ข้อ ส่วนที่เหลือทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ใน 2 ข้อสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้ความสนใจต่อข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน และการจัดสวัสดิการได้อย่างเหมาะสม อยู่ในลำดับข้อสุดท้ายและอยู่ในระดับปานกลาง

เหมือนกัน แสดงให้เห็นในภาพรวมว่า ไม่ว่าจะเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน หรือโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ต่างมีความต้องการให้ฝ่ายการพยาบาลให้ความสนใจต่อข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เพราะทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของผู้บริหารให้ความสนใจรับฟัง เป็นการเพิ่มขวัญ กำลังใจและมองเห็นคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้ง การจัดสวัสดิการแก่บุคลากรได้อย่างเหมาะสมตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และไม่น้อยกว่าองค์กรในระดับเดียวกัน จะเป็นการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น หรือมีการสื่อสารให้เข้าใจถึงภาวะขององค์กรในปัจจุบันตามความเป็นจริง ก็จะเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า

2.1 การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .687$ จากตารางที่ 14) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 แสดงให้เห็นว่าหากทีมการพยาบาลได้รับการจัดการความรู้ก็จะทำให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Tannenbaum & Alliger (2000) กล่าวคือ การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ รวมถึงการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ ในที่สุด ความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุลง เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิต ประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ย่อมนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร ในที่นี้้องค์กรเปรียบได้กับหอผู้ป่วยนั่นเอง การจัดการความรู้จึงเป็นหนทางสู่การให้บริการที่เป็นเลิศได้ไม่ยาก ด้วยว่าการจัดการความรู้เป็นการดึงชุมทรัพย์ทางปัญญาของบุคคลในองค์กร (Tacit knowledge) ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันจากการปฏิบัติงาน หรือการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice = Cop) ซึ่งจะเป็นแหล่ง

ความรู้ที่มีคุณค่ายิ่งในการแก้ไขปัญหา พัฒนางาน และการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร กล่าวได้ว่า การจัดการความรู้จะนำมาซึ่งการพัฒนาคน พัฒนางานและพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืน (สายพิณ เกษมกิจวัฒนา, 2548) และจากการศึกษาของ Klaus และคณะ (2004) พบว่า การจัดการความรู้ส่งผลในทางบวกต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรอย่างเป็นทางการ นั่นคือการเพิ่มผลผลิต ลดความผิดพลาด ลดต้นทุนจากกระบวนการผลิต ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า ลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ๆ ดังนั้น ถ้าทีมการพยาบาลวิชาชีพมีการจัดการความรู้ที่ดี ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้เป็นอย่างดีเช่นเดียวกัน

2.2 การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .559$ จากตารางที่ 14) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 นั่นคือ หากพยาบาลวิชาชีพได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็จะทำให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ สอดคล้องกับการศึกษาของ Zhou และ George (2001 อ้างถึงใน วรรณภา โธรัฐยัมพราย, 2545) ที่พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เคยมีความไม่พึงพอใจในการทำงาน เกิดความจงรักภักดี และพยายามหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้องค์กรก้าวหน้ามากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาของ จันทรพา ทัดภูธร (2543) และเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ ซึ่งบทบาทที่สำคัญของพยาบาลในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นการมุ่งพัฒนาคุณภาพบริการ หากพยาบาลได้รับการสนับสนุนจากองค์กรสูง ย่อมปฏิบัติบทบาทในด้านการพัฒนาคุณภาพบริการได้ดีตามไปด้วย (วรรณภา โธรัฐยัมพราย, 2545) การที่ผู้บริหารการพยาบาลให้การสนับสนุนด้านการอบรมความรู้ ทักษะ ความชำนาญใหม่ ๆ เกี่ยวกับการพัฒนางาน และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะทำให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น ทำให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ (บุษรินทร์ ทีดี, 2542) เกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร เมื่อพยาบาลรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือและส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่ฝ่ายการพยาบาลให้การสนับสนุน ทั้งในด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน การได้รับโอกาสในการพัฒนา การใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีและการเห็นคุณค่าของผลงาน ย่อมส่งผลให้พยาบาลเกิดความเชื่อมั่น มีการพัฒนาความรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น Eisenberger, et al (1986) กล่าวว่า การรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจะทำให้บุคคลเกิดความสมัครใจ ยินดี

กระตือรือร้น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน สร้างผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าจนเป็นความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากบุคคลได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ จึงเกิดเป็นความรู้ความสามารถ และพัฒนาความรู้ความสามารถสู่การปฏิบัติจนเป็นความสำเร็จ นั่นก็คือ บรรลุประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ดังนั้น การสนับสนุนจากองค์การจึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ถ้ามีการจัดการความรู้ที่ดี ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ในระดับสูง หรือเป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้รวมทั้งจำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากองค์การ หรือผู้บริหารระดับสูงเป็นสำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากร พัฒนางาน และพัฒนาองค์การได้ในที่สุด นั่นก็คือ การบรรลุประสิทธิผลของหอผู้ป่วยนั่นเอง จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 ในระดับผู้บริหาร

ควรมีการนำการจัดการความรู้มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดย

- การจัดสรรเวลา และงบประมาณในการจัดเวทีอย่างเป็นทางการ สำหรับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในการระดมสมองจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่ดีที่สุด (Best practice)
- สนับสนุนการจัดหาดำรา วารสารทางการพยาบาลที่ทันสมัยเพื่อการเข้าถึงความรู้ ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคปัจจุบัน
- สนับสนุนการส่งอบรมความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มทักษะการสืบค้น ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดทำสมุดรายชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่สามารถนำมาใช้ได้เมื่อต้องการ เพื่อสะดวก ง่ายและรวดเร็วในการติดต่อขอคำปรึกษาและการช่วยเหลือได้ทันที

- เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการในการแสดงผลงานหรือความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงาน

1.2 ในระดับผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานควรมีเวลาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และข้อมูลซึ่งกันและกัน เพื่อให้สมาชิกในทีมการพยาบาลได้รับรู้ข้อมูล วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องอย่างทั่วถึงและทันสมัย ร่วมกันสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ร่วมกับการนำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับ รวมถึงการนำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนางาน นอกจากนี้ ควรมีการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อให้ก้าวทันวิทยาการ ในการนำมาเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น อีกทั้ง ควรมีการฝึกคิดวิเคราะห์และตีความข้อความรู้ที่ได้รับมาให้มากขึ้น เพื่อจะได้นำข้อความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในหน่วยงานได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเลือกศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ในรูปแบบการวิจัยเชิง

คุณภาพจากโรงพยาบาลที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ไปใช้แล้วและได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อจะได้ทราบถึงวิธีการจัดการความรู้ที่ดีที่สุด รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ในการใช้เครื่องมือนี้ต่อไป เพื่อจะได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกมากขึ้นในการนำไปขยายผลในการพัฒนาคุณภาพงานในองค์การที่ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การจัดการความรู้ ในกลุ่มตัวอย่างอื่น

เช่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายผลการวิจัยให้กว้างขวางขึ้น

2.3 ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์การ

เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการจัดการความรู้ เป็นต้น ที่ส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ได้อย่างประสบผลสำเร็จขององค์การในบริบทของโรงพยาบาลต่างๆ