

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญ และเป็นศูนย์กลางของหน่วยบริการสุขภาพทุกประเภท เนื่องจากหอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่ผู้ป่วยและญาติเข้ามาปฏิบัติสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับบุคลากรทางการแพทย์ เป็นที่ที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและมีกิจกรรมบริการทางสุขภาพเกิดขึ้นที่หอผู้ป่วยมากที่สุด ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานบริการพยาบาลได้เป็นอย่างมาก หอผู้ป่วยจึงเป็นหน่วยงานที่ควรได้รับการดูแลให้สามารถดำเนินงานไปสู่เป้าหมายคุณภาพการพยาบาลได้เป็นอย่างดี (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540) จึงนับได้ว่าหอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างสรรคงานคุณภาพบริการ อีกทั้งความต้องการการดูแลด้านสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพของประชาชนมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (ทัศนาศา บุญทอง, 2542: 20) ผู้บริหารทางการแพทย์จึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้ผลิตผลการดำเนินงานที่สูงขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และ พันธกิจของโรงพยาบาล จึงมีความจำเป็นต้องหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งทั้ง 3 ด้านนี้ รวมเรียกว่า ประสิทธิภาพขององค์กร โดยประสิทธิผลขององค์กรมีความสำคัญในศาสตร์ทางการบริหาร เพราะเป็นการแสดงถึงว่าองค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Robbins, 1990) ประสิทธิภาพขององค์กรจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ในที่นี้้องค์การเปรียบได้กับหอผู้ป่วยนั่นเอง เนื่องจากประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเกิดจากประสิทธิผลของงานที่มีพยาบาลประจำการเป็นผู้ปฏิบัติพยาบาลจึงเป็นบุคคลที่สามารถรับรู้ถึงประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพราะพยาบาลประจำการถือเป็นตัวจักรที่สำคัญที่สุดในการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพให้กับองค์กรพยาบาล (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539: 56) และสามารถทำให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ ของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี

ระบบบริการสุขภาพในปัจจุบัน มีการแข่งขันกันมากทั้งในด้านคุณภาพการบริการและความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้น โรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มาใช้เพื่อให้สถานบริการของตนได้รับการรับรองมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ โรงพยาบาล

มหาวิทยาลัยของรัฐก็เช่นเดียวกัน จากที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ผลิตแพทย์พยาบาลและบุคลากรทางวิทยาศาสตร์สุขภาพอื่นๆ ร่วมกับการดูแลผู้ป่วยระดับตติยภูมิ รวมทั้งเป็นแหล่งศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบสุขภาพ จากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีมากขึ้น ได้มีการพัฒนาเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่เป็นโรคที่มีความซับซ้อนและรุนแรงขึ้น ซึ่งต้องใช้ต้นทุนในการดูแลสูงมากขึ้น (ทัศนาศ นุญทอง, 2543: 23) จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับพยาบาลที่ต้องกระตือรือร้น เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคสังคมปัจจุบัน รวมทั้งต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายการพยาบาลและองค์กร จึงทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรได้ในที่สุด

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาประสิทธิผลของงานการพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ คือ บุคลากรการพยาบาลขาดความพึงพอใจในงาน (วิมลมาศ ปันยารชุนและประไพวรรณ ด้านประดิษฐ์, 2539; จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) ซึ่งมีสาเหตุมาจากภาระงานที่หนัก ความไม่พึงพอใจในระบบการบริหารงานและจากการศึกษาของ บุญศรี ชัยชิตามร (2534) ที่สนับสนุนว่า การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การหลีกเลี่ยงการพูดคุยเมื่อเกิดปัญหา การขาดอำนาจการตัดสินใจในการทำงานและแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา การขาดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อกัน เป็นปัจจัยส่งเสริมให้พยาบาลเกิดความคับข้องใจและรู้สึกล้มเหลวในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ เมื่อพยาบาลมีความพึงพอใจในงานลดต่ำลง ย่อมมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่กระตือรือร้น หงุดหงิด ไม่รับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน เกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในงาน (Burn out) ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง (จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546: 1) ย่อมส่งผลเสียต่อผู้ใช้บริการและองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร ศรีสุพรรณ (2544: 33) ที่พบว่าโรงพยาบาลของรัฐ มีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความปลอดภัย และไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง และยังมีความผิดพลาดในการบริหารยา เกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ เช่น การติดเชื้อ การเกิดแผลกดทับ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการรักษาสูงขึ้น จำนวนวันนอนนานขึ้น รวมทั้งการกลับเข้ารับการรักษาซ้ำ แสดงถึงว่าประสิทธิผลของโรงพยาบาลยังไม่บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนนโยบายของประเทศจากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่มุ่งเน้นให้ทุกโรงพยาบาลมีการปรับปรุงคุณภาพ ให้ได้มาตรฐาน ประกอบกับความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีข่าวสาร ส่งผลให้ประชาชนมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และมีการเรียกร้องความต้องการต่างๆ มากขึ้น รวมทั้งจากนโยบายหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มุ่งเน้น

การสร้างหลักประกันสุขภาพให้กับประชาชนทุกคน ทำให้ทุกโรงพยาบาลต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อความอยู่รอดของโรงพยาบาล สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยถือว่า เป็นส่วนสำคัญที่จะตัดสินผลการดำเนินงานขององค์การพยาบาลและโรงพยาบาลว่าการให้บริการมีคุณภาพหรือไม่ สอดคล้องกับ Cameron & Whetten (1983 cited in Robert, 1993: 55-73) ที่กล่าวว่าการประเมินประสิทธิผลเป็นพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพบริการ อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงศักยภาพของหอผู้ป่วยว่า อยู่ระดับใด และต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร จึงจะบรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล คือ ผู้รับบริการทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานนั่นเอง แต่ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยยังไม่ได้รับการพัฒนาให้อยู่ในระดับสูงสุด (กัลยา แก้วธนะสิน, 2544; ประภารัตน์ แบนขุนทด, 2544; สมสมร เรืองวรรณ, 2544) หรือที่บ่งบอกความเป็นเลิศตามเป้าหมายขององค์การ สำหรับเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibson, Ivancevich and Donelly (1991) ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์การประเมิน 3 ด้าน คือ การบริการที่มีคุณภาพ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน Tannenbaum & Alliger (2000) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ อีกทั้งเป็นการทำให้บรรลุเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์การได้ นำไปสู่การพัฒนาคนและพัฒนางาน ดังนั้นแล้ว องค์การพยาบาลจำเป็นต้องสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ตั้งแต่ระดับหอผู้ป่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพต้องเป็นผู้นำในการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดของโรงพยาบาลในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ และนำไปสู่คุณภาพการดูแลรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัยปราศจากภาวะแทรกซ้อนต่างๆ นอกจากนี้ระบบการทำงานของพยาบาลต้องกระทำต่อชีวิตของผู้อื่น โดยจะมีการผิดพลาดไม่ได้ จึงจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการแก้ปัญหา รวมทั้งมีความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้น ซึ่งบุคลากรที่มีสติปัญญา มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ดีกว่า ย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์การได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537)

การจัดการความรู้ (Knowledge management) จึงเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการที่ทำให้องค์การสามารถเก็บ รับ สร้างและต่อยอดองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการพัฒนา

องค์การให้สามารถทำงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด เพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดและเติบโตได้โดยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้องค์การสามารถสร้างผลงานที่ดีกว่า ถูกกว่าและเร็วกว่า โดยอาศัยพลังปัญญาหรือสินทรัพย์ทางปัญญา (Intellectual capital) ของคนในองค์การเป็นหลักและรวบรวมความรู้ที่ใช้อยู่ได้เหล่านั้นเก็บไว้ให้บุคคลอื่นๆในองค์การได้นำไปใช้ต่อได้ง่ายจนกลายเป็นความฉลาดขององค์การ (Organizational intelligence) ที่แสดงออกมาให้เห็นในรูปของสมรรถนะหลักขององค์การ (Core competence) (พิเชฐ บัญญัติ, 2548) การจัดการความรู้ หมายถึง การนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่นการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) ความสามารถในการเข้าถึงความรู้ (Knowledge accessibility) การเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้ (Knowledge assimilation) และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ (Knowledge application) (Tannenbaum & Alliger, 2000) เพื่อยกระดับความรู้ให้มีคุณค่าสูงขึ้น สามารถนำไปสู่การพัฒนาของบุคคล หน่วยงาน และองค์การ เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลขององค์การ (สุกิจ แตงมีแสง, 2547: 4) ทั้งนี้การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์การสามารถทำให้นุคลากรได้ใช้ความรู้และเวลาที่ต้องการ เพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพในการแข่งขันขององค์การ (ธวัชชัย ตั้งสง่า, 2547) เมื่อวิเคราะห์กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ในการจัดการความรู้ขององค์การพยาบาลพบว่า องค์การพยาบาลได้มีการใช้กระบวนการจัดการความรู้แต่ยังไม่มีการกระทำทุกขั้นตอน และยังไม่มียุทธศาสตร์การจัดการที่ชัดเจน ซึ่งก็สามารถปฏิบัติงานให้มีคุณภาพได้ระดับหนึ่ง แต่ในความเป็นจริงการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐยังเกิดความผิดพลาดซ้ำๆ ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดที่ดี มีการสร้างองค์ความรู้มากมายแต่มีการนำมาใช้น้อย และมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่างๆจำนวนมากแต่ขาดการรวบรวม จัดเก็บและจัดการในการเข้าถึง (ยุวดี เกตุสัมพันธ์, 2548) จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความรู้เพื่อให้มีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้ องค์การพยาบาลควรมี การสนับสนุนความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โดยให้โอกาสในการเรียนรู้หรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการก้าวไปสู่องค์การยุคใหม่และนำไปสู่ความเป็นเลิศในองค์การ มีการสนับสนุนการปฏิบัติงาน การสนับสนุนโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา ใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร เห็นคุณค่าของผลงานที่บุคลากรปฏิบัติ (Eisenberger et al, 1986) มีการให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะเรียนรู้และนำความรู้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน(มณฑุทัย แก้วกิริยา, 2546) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันในวิชาชีพและองค์การพยาบาล จากการศึกษาของ Troyan (1996) พบว่า

การสนับสนุนจากองค์กรโดยโรงพยาบาล และผู้บริหารทางการแพทย์เป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการของผู้จัดการทางการแพทย์ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรพยาบาลน่าจะเกิดความเชื่อมั่นในการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรพยาบาลยุคใหม่ และมีความเป็นเลิศด้านการบริหารและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยและองค์กรพยาบาลต่อไป

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย พบว่ามีปัจจัยต่างๆ ที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย เช่น ปัจจัยคัตสรรด้านองค์กร ได้แก่ โครงสร้างของกลุ่มนงาน การพยาบาลและการใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.606$ และ 0.439) และปัจจัยคัตสรรด้านบุคคล ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลและปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.500$ และ 0.589) กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (กัลยา แก้วธนะสิน, 2544) และกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (จารุพรรณ สีละยุทธโยธิน, 2544) แต่ยังไม่มีการศึกษาว่าปัจจัยด้านการจัดการความรู้และการสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการแพทย์นำไปใช้ในการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย การจัดการความรู้ และการสนับสนุนจากองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับใด
2. การจัดการความรู้ และการสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วย การจัดการความรู้ และการสนับสนุนจากองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามแนวคิดของ Gibson et al. (1991) เป็นผลรวมของผลลัพธ์ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานของสมาชิกทุกคนภายในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน โดยปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และคำนึงถึงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสมาชิกต้องมีทัศนคติที่ดีต่องาน ทุ่มเทใจในการทำงานจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ประกอบด้วย

1. การจัดการความรู้

พยาบาลวิชาชีพ เป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการพยาบาล ซึ่งจำเป็นต้องใช้ความรู้ ทั้งศาสตร์และศิลป์ผสมผสานกันอย่างพอเหมาะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การและทีมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ พยาบาลวิชาชีพจึงต้องมีการจัดการความรู้ที่ดี การจัดการความรู้และภูมิปัญญาขององค์การสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ และสอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง ความรู้และประสบการณ์ขององค์การจึงเป็นสิ่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์ สามารถบ่งบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวได้ และสิ่งที่จะทำให้องค์การเข้มแข็งและได้เปรียบในการแข่งขันในยุคนี้ก็คือ ความรู้ของบุคลากรในองค์การ (สวรส บัวมีรูป, 2547: 3) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dessler (2000) กล่าวว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถและการได้รับการฝึกอบรมจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ดีและนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในองค์การจำเป็นต้องบริหารจัดการความรู้ให้เกิดประสิทธิผลได้ดีตามแนวคิดของ Tannenbaum & Alliger (2000) กล่าวคือ การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ อาจกล่าวได้ว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ รวมถึงการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันและถ่ายทอดความรู้ ในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์การอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิต ประสิทธิภาพการทำงาน

และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ย่อมนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ ในที่นี้องค์การเปรียบได้กับหอผู้ป่วยนั่นเอง ซึ่งกระบวนการการจัดการความรู้ประกอบด้วย การปฏิบัติดังนี้คือ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถในการเข้าถึงความรู้ การเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ โดยที่ Tannenbaum & Alliger (2000) เชื่อว่า วงจรการจัดการความรู้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจรูปแบบของกิจกรรมการจัดการความรู้ได้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ทำให้องค์การประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูงในวงการธุรกิจชั้นนำระดับโลก เช่น General Electric (USA), Hewlett-Packard (USA), Nokia (Finland), Xerox (USA) เป็นต้น และมีการจัดตั้งรางวัล The Most Admired Knowledge Enterprises (MAKE) เพื่อยกย่องและประกาศเกียรติคุณขององค์การที่มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ที่ดีเลิศทั่วโลก โดยบริษัท Teleos ของสหราชอาณาจักรตั้งแต่ ปี ค.ศ.1998 จนกระทั่งปี ค.ศ. 2003 ได้มีการประกาศรายชื่อจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก 20 องค์การ จากบริษัทที่กล่าวแล้วข้างต้น (ธวัชชัย ตั้งสง่า, 2547: 150) สำหรับประเทศไทยก็เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงได้มีการจัดตั้งสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส) โดยมี ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช เป็นผู้อำนวยการสถาบัน ตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2545 ดังนั้น ถ้าพยาบาลวิชาชีพ หน่วยงาน และองค์การมีความสามารถในการจัดการความรู้ที่ดีก็จะนำไปสู่การได้เปรียบในการแข่งขันย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วย องค์การ และโรงพยาบาลได้เช่นกัน

2. การสนับสนุนจากองค์การ

การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ถ้าบุคคลรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์การมาก บุคคลนั้นจะทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ ซึ่ง Eisenberger และคณะ (1986) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์การเป็นความเชื่อเกี่ยวกับการมองเห็นคุณค่าของบุคคล ความหวังใจ การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของบุคคลในองค์การ จากการศึกษาวิจัยของ Shore และ Wayne (1993) ที่ศึกษาในผู้บริหารบริษัท พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2001) ที่ศึกษาในพนักงานบริษัท พบว่า การสนับสนุนจากองค์การช่วยให้การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคคลมีคุณภาพและมาตรฐานยิ่งขึ้น ถ้าพยาบาลรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือและส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ที่ฝ่ายการพยาบาลให้การสนับสนุน น่าจะนำไปสู่ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้เช่นกัน

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ และการสนับสนุนจากองค์การ น่าจะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้

จากแนวคิดเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวนทั้งหมด 7 แห่ง
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมี ดังนี้
 - 3.1 การจัดการความรู้
 - 3.2 การสนับสนุนจากองค์การ
 - 3.3 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของทีมงานพยาบาลในหอผู้ป่วย ซึ่งประเมินจากการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ (2545) ตามแนวคิดของ Gibson et al. (1991) ที่ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 3 ด้าน คือ 1) ผลผลิต 2) ประสิทธิภาพการบริการ 3) ความพึงพอใจในงาน

1. ผลผลิต หมายถึง ผลของการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลของทีมงานพยาบาลในหอผู้ป่วยที่ได้คุณภาพและปริมาณ โดยทีมงานพยาบาลสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมบริการ ที่ให้สามารถตอบสนองปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ผู้ป่วยมีอาการทุเลา ปลอดภัยจากภาวะเสี่ยง และภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น

2. ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง ผลของการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลของทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยในการใช้ทรัพยากร ทั้งทางด้านบุคคล เวลา และวัสดุอุปกรณ์ ได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้และการเก็บบำรุงรักษาให้คงสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา

3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก และพฤติกรรมของพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยที่มีต่องาน โดยมีความรู้สึกพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำท่าย งานที่ได้รับมอบหมาย ความก้าวหน้าในงาน และไม่มีการแสดงพฤติกรรมโยกย้ายงาน เฉื่อยชา และคับข้องใจในงาน

การจัดการความรู้ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันเพื่อจัดการนำความรู้ที่มีอยู่จากทักษะ ประสบการณ์การทำงานที่ได้รับการสั่งสมมา และองค์ความรู้จากศาสตร์ทางการพยาบาลและองค์ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่น มีความสามารถในการเข้าถึงความรู้ มีความเข้าใจความรู้ อย่างถ่องแท้ และมีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ จนก่อให้เกิดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง และนำวิธีการทำงานที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในหอผู้ป่วย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของสมาชิกทีมการพยาบาลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Tannenbaum & Alliger (2000) ได้แก่

1. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นโดยพยาบาลวิชาชีพในการนำความรู้ที่มีอยู่ในตนเองออกมาแลกเปลี่ยนกับบุคคลอื่น มีความเต็มใจในการแบ่งปัน มีความสามารถในการสื่อสารความรู้ที่มีอยู่ให้บุคคลอื่นได้เข้าใจ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาในการให้ความรู้ ให้การยอมรับความคิดเห็นและคำแนะนำของสมาชิก การให้รางวัลและการยอมรับความเชี่ยวชาญของสมาชิกในทีมที่แบ่งปันความรู้ โดยการจัดกลุ่มให้มีการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ การจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกัน เป็นต้น

2. ความสามารถในการเข้าถึงความรู้ (Knowledge accessibility) หมายถึง กิจกรรมที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ โดยมีการจัดกลวิธีและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดเก็บความรู้โดยการจัดรูปแบบ รวบรวมจำแนกประเภทความรู้ให้ง่าย สะดวกในการค้นหาและพร้อมใช้งานได้ทันที รวมถึงการเผยแพร่กระจายความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่น ได้แก่ การจัดฝึกอบรม การจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน การจัดทำสมุดหน้าเหลืองของผู้เชี่ยวชาญ และการจัดให้มีคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลความรู้ เป็นต้น

3. การเข้าใจความรู้อย่างถ่องแท้ (Knowledge assimilation) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการเรียนรู้ในสิ่งที่ได้รับมาและเรียนรู้ว่าจะเข้าถึงความรู้ได้จากที่ใด มีความเต็มใจในการเรียนรู้ สามารถวิเคราะห์และสรุปเป็นข้อความรู้และพร้อมที่จะนำความรู้ไปใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยตนเอง

4. การประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge application) หมายถึง กิจกรรมที่พยาบาลวิชาชีพนำความรู้ที่ได้รับมาไปใช้ในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การปฏิบัติงาน และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อฝ่ายการพยาบาล ในเรื่องการได้รับความช่วยเหลือและการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุง จากแบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กรของ มลฤทัย แก้วกิริยา (2547) ที่สร้างตามแนวคิดของ Eisenberger, et al (1986) ซึ่งเป็นการวัดการสนับสนุนโดยรวม เกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงาน การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน การ ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ในครอบครัว ความปลอดภัยในงาน สวัสดิการเกี่ยวกับชีวิต และการมีสุขภาพที่ดี การตอบแทนผลการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าของผลงาน และการได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาทางการพยาบาล ตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีและได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานประจำในการให้การพยาบาลในหอผู้ป่วยทุกแผนกที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลรัฐบาลที่เป็นสถานฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษามหาวิทยาลัย และ/หรือโรงพยาบาลที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้น เพื่อจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ เป็นสถานศึกษาสำหรับบุคลากรทางสุขภาพ ให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและการทำวิจัยเพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชาชน ในการวิจัยครั้งนี้ มีโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ 7 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีฯ และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยและโรงพยาบาล
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ ในการนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการสนับสนุนจากองค์กรและส่งเสริมการจัดการความรู้ของฝ่ายการพยาบาล
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้บริหารทางการแพทย์ในการส่งเสริมองค์กรให้มีการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง
4. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการแพทย์ทุกระดับจัดการสนับสนุนเวลาและงบประมาณในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของหอผู้ป่วยต่าง ๆ