การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดอุดรธานี

Factors Affecting Operation of Knowledge Management in Sub-district Health Promoting Hospitals, Udonthani Province

ภิญญดา อุ่นเที่ยว (Phinyada Unteiw)* วรางคณา จันทร์คง (Warangkana Chankong) **
สมโภช รติโอฬาร (Sompoh Ratiolan) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (2) ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ และ (3) อิทธิพลร่วมของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรสาธารณสุข ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.911 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ การเรียนรู้ การเข้าถึงความรู้ อยู่ในระดับมาก (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการวัดผลและโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน การวัดผล การสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันอธิบายการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ร้อยละ 76.6

คำสำคัญ กระบวนการจัดการความรู้ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

*นักศึกษา หลักสูตร วิชาเอกบริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช email : phinyada_22@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช email:pwarang_p@yahoo.com

***รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช email:ratiosom@hotmail.com

Abstract

This survey research aimed to study (1) the operation of knowledge management process in sub-district health promoting hospitals; (2) individual and supportive factors; and 3) co-influences among the mentioned factors affecting to the operation of knowledge management process in sub-district health promoting hospitals.Udonthani province.

Population in study was 314 health personnel practice, currently working in sub-district health promoting hospitals, Udonthani province. They were recruited by stratified sampling technique. An instrument for data collection was a questionnaire, with a reliability of 0.911. Statistics for data analyses were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The findings showed that: (1) the overall and all aspects of knowledge management process in sub-district health promoting hospital were at medium level, excluding knowledge creation and acquisition , learning , knowledge access at high level; (2) the overall of contributing factors were at high level, excluding measurement and infrastructure at overall medium level; and (3) factors affecting operation of knowledge management in sub-district health promoting hospital were: infrastructure ,measurement ,the support of administrator ,culture and technology respectively. These five factors could explain the operation of knowledge management process in sub-district health promoting hospital 76.6 percent.

Keywords: Knowledge Management, Sub-district Health Promoting Hospital

บทนำ

การจัดการความรู้ เป็นวิธีคิดที่เชื่อว่าการที่คนในสังคม องค์กร หรือชุมชน มีความรู้ความสามารถและใช้ความรู้นั้นได้อย่างเหมาะสม จะก่อให้เกิดผลงาน สร้างนวัตกรรมใหม่ๆให้แก่หน่วยงานและสังคม นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือช่วยแก้ไขปัญหา อุปสรรคและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) (เยาวเรศว์ นุตเดชานันท์, 2523: 10-5) โดยที่การจัดการความรู้ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บและการแบ่งปันความรู้เพื่อบรรลุถึงความต้องการ (Kucza ,2001)การดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมพัฒนาระบบราชการ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบการประมวลและกลั่นกรองความรู้,การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร.,2548: 48-52)

กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 กิจกรรมเพื่อให้ชัดเจนและเพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน มีดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ เป็นการระบุประเด็นความรู้ รูปแบบและผู้รู้ที่สอดรับกับนโยบาย การค้นหาองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ที่ใคร รูปแบบใดและความรู้อะไรที่จำเป็นต้องมี 2) การสร้างและการแสวงหาความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ใหม่ รักษาความรู้เดิม และกำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้ออกจากแหล่งรวบรวม 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ คือการจัดทำสารบัญและการจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการจัดทำรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ใช้ภาษาเดียวกัน เนื้อหาครบถ้วน ทันสมัย สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ 5) การเข้าถึงความรู้ คือการสร้างแหล่งเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือการนำความรู้เข้าสู่เวทีแลกเปลี่ยนที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการสืบค้น 7) การเรียนรู้ คือ การนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานพัฒนางานและพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร.,2548: 48-52)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และปัจจัยเอื้อ 5 ประการ ที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้แก่ 1)การสนับสนุนของผู้บริหาร คือต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้นำองค์กร สามารถสื่อสาร ผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กรได้ และมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน มาเป็นตัวกำหนดแผนงานและกิจกรรมต่างๆ 2)วัฒนธรรมองค์กร คือการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรต้องเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) เทคโนโลยีและสารสนเทศ มีส่วนช่วยในการดึงข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล นำความรู้มาใช้ประโยชน์ การจัดเก็บเป็นระเบียบ ซึ่งต้องสามารถเชื่อมต่อ บูรณาการกับระบบเดิมและใช้ได้ง่าย 4) การวัดผล คือ ใช้เกณฑ์ชี้วัดในการวัดผล เพื่อให้องค์กรสามารถทบทวน ประเมินผล และทำการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ และ 5)โครงสร้างพื้นฐาน เช่น สถานที่ เครื่องมือ งบประมาณ อุปกรณ์ต่างๆ ระบบงาน การยกย่องชมเชย ให้รางวัล ที่ต้องเอื้อต่อการจัดการความรู้ (สำนักงานคณะกรรมพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร.,2548: 53-56)

การดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรสาธารณสุขในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี จะพบว่าบุคลากรสาธารณสุขมีความรู้เฉพาะตัว แต่การถ่ายทอดความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือรุ่นน้องให้เกิดความรู้และได้รับประสบการณ์ พร้อมเทคนิคในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมีน้อย จึงทำให้การดำเนินงานในการจัดการความรู้ยังไม่เกิด เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ,2556) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี จึงมีรูปแบบในการดำเนินการด้านการจัดการความรู้โดยเริ่มในระดับจังหวัด เชิญวิทยากรอบรมให้แก่ ระดับผู้บริหารทั้งจากโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและอำเภอ ร่วมกันจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ มีการสำรวจความรู้ของบุคลากร การจัดทำฐานข้อมูลผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร จากนั้นร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดซึ่งเป็นเกณฑ์ระดับจังหวัดเป็นหนึ่งในเกณฑ์การประเมินคะแนนระดับอำเภอ และระดับอำเภอต้องขยายเครือข่ายการจัดการความรู้ ไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้ในหน่วยงานขึ้น ได้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพความรู้แก่บุคลากรสาธารณสุขในระดับโซนอำเภอแต่ละแห่ง และมีการดำเนินงานเป็นรูปธรรมมากขึ้น แต่ยังพบปัญหาจากการประเมินตามตัวชี้วัดว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแต่ละแห่งปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ ครบทุกขั้นตอนทั้ง 7 ขั้นตอน เพียง 43 แห่งหรือร้อยละ 20.38 ส่วนที่เหลือ 168 แห่ง ปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ไม่ครบทุกขั้นตอน จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้งหมด 211 แห่ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยด้านใดที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี โดยปัจจัยเอื้อศึกษาตามกรอบแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ส่งผลให้การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเอื้อ ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดผล และโครงสร้างพื้นฐาน ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลร่วมของปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดผลและโครงสร้างพื้นฐานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 314 คน โดยชั้นภูมิที่ 1 สุ่มตัวอย่าง รพ.สต. มาร้อยละ 50 ของ รพ.สต.ทั้งหมด ชั้นภูมิที่ 2 สุ่มตัวอย่างบุคลากรสาธารณสุขจากบัญชีรายชื่อด้วยวิธีการจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามปลายปิด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และนำไปทดลองกับบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 60 คน ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.911 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.54 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล บุคลากรสาธารณสุขที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุเฉลี่ย 36.8 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 35.70) ระดับวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 84.30 พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 34.00 มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เฉลี่ย 11.1 ปี โดยกว่าครึ่งมีประสบการณ์การณ์ทำงาน 1-10 ปี (ร้อยละ 57.30) และผ่านการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา เฉลี่ย 7.37 ครั้ง

2. ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยเอื้อในการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.75, S.D.=0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ =4.00, S.D.=0.88) รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร ($\overline{X}$ =3.73, S.D.=0.93) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ =3.62, S.D.=0.94) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเอื้อในการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

(n=300)

	ปัจจัยเอื้อ	ระดับความคิดเห็น		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1	เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.00	0.88	มาก
2	วัฒนธรรมองค์กร	3.73	0.93	มาก
3	การสนับสนุนของผู้บริหาร	3.72	0.91	มาก
4	การวัดผล	3.67	0.86	ปานกลาง
5	โครงสร้างพื้นฐาน	3.62	0.94	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	**3.75**	**0.92**	**มาก**

3.ระดับการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลผลการประเมิน ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=3.65, S.D.=0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสร้างและการแสวงหาความรู้($\overline{X}$=3.75, S.D.=0.94) การเรียนรู้ ($\overline{X}$=3.75, S.D.=0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ ($\overline{X}$=3.52, S.D.=0.96) ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

(n=300)

	รายการ	ระดับการดำเนินงาน		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1	การบ่งชี้ความรู้	3.64	0.92	ปานกลาง
2	การสร้างและการแสวงหาความรู้	3.75	0.94	มาก
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.52	0.96	ปานกลาง
4	การประมวลและการกลั่นกรองความรู้	3.53	0.95	ปานกลาง
5	การเข้าถึงความรู้	3.72	0.95	มาก
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.64	0.94	ปานกลาง
7	การเรียนรู้	3.75	0.85	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.65**	**0.94**	**ปานกลาง**

4.ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ 5 ตัวแปร โดยเรียงลำดับอิทธิพล ดังนี้ โครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ การวัดผล การสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = 0.280,0.237,0.201,0.166 และ 0.111) โดยร่วมกันอธิบายการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ร้อยละ76.6 (R^2= 0.766) ส่วนตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และจำนวนครั้งของการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ(b)และคะแนนมาตรฐาน(Beta)การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินในพหุคูณ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE_b	Beta	t	p-value
การวัดผล(X_4)	1.894	0.440	0.237	4.305	<.0001
โครงสร้างพื้นฐาน(X_5)	1.598	0.292	0.280	5.474	<.0001
การสนับสนุนของผู้บริหาร(X_1)	0.942	0.219	0.201	4.306	<.0001
วัฒนธรรมองค์กร(X_2)	0.969	0.265	0.166	3.653	<.0001
เทคโนโลยีสารสนเทศ(X_3)	0.679	0.271	0.111	2.501	.013
R= 0.875	SE_{est}=9.397	ค่าคงที่=8.201		F= 6.257	
R^2= 0.766	R^2_{adj}=0.762				

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุดังตารางที่ 4.16 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 8.201 + 0.942X_1+0.969X_2+0.679X_3+1.894X_4+1.598X_5$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ บุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เป็นนโยบายใหม่ที่ทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการให้ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง เริ่มมีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ โดยกำหนดตัวชี้วัดซึ่งเป็นเครื่องมือในการประเมินตามเกณฑ์ประเมินระดับจังหวัด และมีการประกวดผลงานในด้านการจัดการความรู้เพื่อเป็นขวัญและ

กำลังใจในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้เกิดเป็นรูปธรรม เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นวัตกรรมต่างๆด้านการจัดการความรู้ นอกจากนี้การดำเนินงานรายด้าน พบว่า

1) ด้านการบ่งชี้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าแม้ว่าบุคลากรสาธารณสุขมีการค้นหาความถนัดด้านองค์ความรู้แต่อาจไม่ได้ค้นหาความรู้ทุกคน ยังขาดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในบางส่วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร (2548) กลุ่มงานการพยาบาลจะเป็นผู้กำหนดความรู้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการไว้อย่างชัดเจนตามขอบเขตของแต่ละงานและมีการค้นหาความถนัดด้านองค์ความรู้ของแต่ละคน

2) ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แสวงหาความรู้จากอินเตอร์เน็ทอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารเปิดโอกาสได้รับการฝึกอบรม สัมมนา มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌาตยา สีหานาม (2551) พบว่า การปฏิบัติด้านการค้นหา/เสาะหาความรู้ในโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีการค้นหาความรู้ใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วในโรงพยาบาล

3) ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรสาธารณสุขมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละงานที่ง่ายต่อการสืบค้น สะดวก รวดเร็ว เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงเรียนรู้ได้ง่าย สอดคล้องผลงานวิจัยของกัลยา จุลศรี (2552) พบว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการจดบันทึกวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำสารบัญคู่มือในการปฏิบัติงานทางการพยาบาลและเอกสารทางวิชาการเพื่อความสะดวกในการนำมาใช้งาน

4) ด้านการประมวลและการกลั่นกรองความรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในหน่วยงานมีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานนำมา ปรับปรุง เอกสารความรู้เป็นมาตรฐานเดียวกันใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเข้าใจตรงกัน มีการตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงานโดยผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลยา จุลศรี (2552) พบว่า พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้ปรับปรุงพัฒนาความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานทางการพยาบาลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ประมวลความรู้ต่างๆ นำมากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรและสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที

5) ด้านการเข้าถึงความรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งหน่วยงานจัดให้มีช่องทางการเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย เช่น ระบบ Internet เว็บไซต์หน่วยงาน รวมถึงมีการสื่อสารถ่ายทอดความรู้ โดยหนังสือเวียน หนังสือราชการ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารความรู้ให้ทุกคนในหน่วยงานได้รับทราบ และมีศูนย์การเรียนรู้ มุมความรู้เพื่อใช้เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับงานของ กัลยา จุลศรี (2552) พบว่า พยาบาลวิชาชีพได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร หรือกิจกรรมต่างๆทางการพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ได้รับการแจกจ่ายคู่มือ หรือแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานให้กับทุกหน่วยงานอย่างทั่วถึง

6) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรสาธารณสุขมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อการทำงานของให้ได้รับทราบทั่วถึงกัน เกิดการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ระหว่างหน่วยงาน แต่อาจจะทำได้เพียงบางหน่วยงานเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนา

รถ ผดุงชัย (2550) พบว่า บุคลากรกรมควบคุมโรคมีกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการระดมความคิดเห็นเข้าร่วมประชุม เผยแพร่ความรู้

7) ด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสาธารณสุขนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงพัฒนางาน พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดความเหมาะสมต่อผู้รับบริการและพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนารถ ผดุงชัย (2550:46) พบว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก โดยชอบเรียนรู้สิ่งใหม่และไม่เสียดายเวลากับการอ่านหนังสือ

2. ปัจจัยเอื้อที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้

ตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยร่วมกันอธิบายการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ร้อยละ76.6 (R^2= 0.766) ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ การวัดผล การสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = 0.280,0.237,0.201,0.166และ0.111) นอกจากนี้การดำเนินงานรายด้าน พบว่า

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีอิทธิพลร่วมต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานสูงสุด เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการจัดสถานที่ระบบงาน ที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ มีการให้กำลังใจ ยกย่อง ชมเชยกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ ศิรินทิพย์ ฐิติพงศ์วณิช (2552) พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลต่อการจัดการความรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ทั้งนี้เนื่องจาก มีสถานที่ให้บุคลากรครูมีโอกาสได้พบปะเพื่อสนทนาจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เช่นมีห้องประชุม ห้องกิจกรรม

2) ด้านการวัดผล เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดด้านการจัดการความรู้ ที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถวัดการประเมินผลการดำเนินงานและมีการติดตามความคืบหน้าของการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ กีรติ ยศยิ่งยง (2549) การวัดผลและประเมินผล เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ทราบถึงสถานะขององค์การ สามารถแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้ในหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินงานตามกระบวนจัดการความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสินี เหล่าวิศาลสุวรรณ (2554) พบว่า สมรรถนะพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านสภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง มีการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรและสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถเป็นที่ปรึกษาและปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา

4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า บุคลากรสาธารณสุขมีอิสระในการคิด มีอิสระในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีความไว้วางใจกัน มีค่านิยมร่วมในการเรียนรู้ร่วมกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณาตยา สีหานาม (2551) ซึ่งพบว่า โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมแบบเปิดเผย บุคลากรมีความไว้วางใจกัน มีความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมในกระบวนการจัดการ

5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าแต่ละหน่วยงานมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ ช่วยในการจัดการข้อมูล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดความสะดวก มีระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศที่เพียงพอต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์ (2550) พบว่า องค์กรใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถให้ข้อมูลได้ในเวลาที่ต้องการใช้

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากพบว่า ปัจจัยเอื้อที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ แม้ว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ยังพบว่ามีบางด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง อีกทั้งการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้ดีขึ้น

1. ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการจัดสถานที่ที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ทุกแห่งในหน่วยบริการ บุคลากรสาธารณสุขที่มีผลงานควรมีการมอบรางวัล ยกย่องเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในหน่วยงาน และจัดสรรงบประมาณด้านการจัดการความรู้อย่างทั่วถึง

1.2 ด้านการวัดผล ควรมีการประเมินตามตัวชี้วัดอย่างจริงจังเพื่อให้การดำเนินงานด้านนี้มีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บริหารควรผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้ในหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินงานตามกระบวนจัดการความรู้ โดยมีการสนับสนุนตั้งแต่ผู้บริหารระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับหน่วยงานย่อย

1.4 ด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรมีการกำหนดกฎระเบียบและกติการ่วมกันในหน่วยงาน สร้างวัฒนธรรมที่ทุกคนยอมรับได้ร่วมกัน จะทำให้เกิดความไว้วางใจและต้องการทำงานร่วมกันมากขึ้น

1.5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการสำรวจการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและจัดอบรมให้กับบุคลากรสาธารณสุขที่ยังใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการใช้งานร่วมกัน

2. ด้านการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดอุดรธานี

2.1 ด้านการบ่งชี้ความรู้ ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแต่ละแห่ง ควรค้นหาบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน ความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ มาถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้เรียนรู้ เกิดการต่อยอดขยายความรู้ในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการค้นหาความรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการนำความรู้มาใช้ประโยชน์

2.2 ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ เพื่อให้เกิดการสร้างและแสวงหาความรู้ที่ดียิ่งขึ้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ควรจัดกิจกรรมให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ เกิดการแลกเปลี่ยน

ความรู้ เช่นมีการสัมมนาด้านการจัดการความรู้บ่อยขึ้น มีการจัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้โดยเฉพาะตั้งแต่ระดับอำเภอ ถึงระดับหน่วยงานย่อย

2.3 ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ควรให้บุคลากรสาธารณสุขควรมีการจัดทำแฟ้มสะสมความรู้ประจำตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเน้นให้บุคลากรเข้าถึงง่าย เรียนรู้ได้ง่าย

2.4 ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงานโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้ในการทำงานทุกครั้ง เพื่อความถูกต้องของความรู้ เกิดมาตรฐานเดียวกัน

2.5 ด้านการเข้าถึงความรู้ ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรจัดทำมุมความรู้ทั้งที่มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร ระบบคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ท เพื่อเก็บรวบรวมความรู้ต่างๆ สำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานแต่ละด้านให้เหมาะสมและหลากหลายรูปแบบให้ครบทุก

2.6 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอควรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ประเภทต่างๆ ให้เป็นรูปธรรม เริ่มตั้งแต่การเข้ากลุ่มย่อยในการพูดคุย พบปะ เสวนากลุ่ม ไปจนถึงการเข้ากลุ่มใหญ่ สัมมนาวิชาการ ที่เป็นรูปธรรม เก็บคะแนนในการมาประชุมแต่ละครั้งเพื่อให้เกิดความน่าสนใจและดึงดูดในการเข้าร่วมกิจกรรม

2.7 ด้านการเรียนรู้ ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมด้านการจัดการความรู้ในหน่วยงานเพื่อเกิดความเคยชินและตระหนักว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำควบคู่กับการปฏิบัติงานประจำ โดยส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีการนำเสนอสิ่งที่เป็นความรู้ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรู้ต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการแก่ประชาชน ส่งเสริมให้มีโอกาสได้นำเสนอผลงานในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพร้อมของบุคลากรในหน่วยงาน ในการนำเรื่องการจัดการความรู้ไปใช้ เนื่องจากบุคลากรอาจมีความพร้อมในกระบวนการจัดการความรู้ไม่เท่าเทียมกันซึ่งจะสามารถกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมได้อย่างเหมาะสม
2. ควรถอดบทเรียนจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้
3. ควรศึกษาการพัฒนาการจัดการความรู้ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
4. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจเกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจ การยกย่องชมเชย ประสบการณ์ในการทำงานด้านจัดการความรู้
5. ควรทำวิจัยเชิงปฏิบัติการในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้

เอกสารอ้างอิง

กนกนารถ ผดุงชัย. (2550). *การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กัลยา จุลศรี. (2552). *การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า* วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กีรติ ยศยิ่งยง. (2549*).* การจัดการความรู้ในองค์การและกรณีศึกษา . กรุงเทพมหานคร : บริษัทมิสเตอร์ก็อปปี้ (ประเทศไทย)

ณาตยา สีหานาม. (2551.) *ประสิทธิผลในการจัดการความรู้ กรณีศึกษา การจัดการความรู้ใน โรงพยาบาลกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธ์* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลของกลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการ พยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เยาวเรศว์ นุตเดชานันท์. (2554) ใน*ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาสุขภาพ* (หน่วยที่ 10 หน้า 10-5). นนทบุรี:สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ ใน ทศพร ศิริสัมพันธ์ การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี 142. กรุงเทพมหานคร : วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย

ศิรินทิพย์ ฐิติพงศ์วณิช. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี. (2556). การพัฒนาการจัดการความรู้ (สไลด์). อุดรธานี.

สุธาสินี เหล่าวิศาลสุวรรณ. (2554*).* *ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้และสมรรถนะ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อภิพันธ์ ภคสกุลวงศ์. (2550). *แนวทางการจัดการความรู้ในฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลร่มฉัตร อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Kucza , Timo. (2001)“Knowledge Management Process Model” Available from: http://www.inf.vtt.fi/pdf/publications/2001/p455.pdf (2013, September 25)