

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 ประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ได้เริ่มเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมรูปแบบใหม่ที่เรียกว่าสังคมความรู้ (knowledge society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based economy) ซึ่งต้องใช้ความรู้เป็นทรัพยากรหลักในการพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรม (innovation) เพื่อส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ปัจจุบันองค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับความรู้ควบคู่ไปกับทรัพยากรด้านการเงิน เทคโนโลยี หรือทรัพย์สินอื่นๆ เนื่องจากความรู้เป็นทรัพยากรที่ไม่มีวันหมดสิ้น ยังใช้ยังคงงาม มีการเปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นมาใหม่ได้ตลอดเวลา (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) หากองค์กรต้องการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านคุณภาพของผลผลิต และสินค้า องค์กรเหล่านั้นจะต้องมีการนำความรู้ที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ มาจัดการอย่างเป็นระบบ สามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ และเกิดการเรียนรู้กับสิ่งใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่าองค์กรที่เป็นเลิศจำเป็นต้องเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (learning organization: LO) ซึ่งเป็นแนวคิดของการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ ที่ทำให้คนในองค์กรกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้น มีความมุ่งมั่นที่จะขยายขีดความสามารถของตนผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีการสร้าง การแสวงหา การถ่ายโอนความรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ (Gavin, 1993; Marquardt & Reynolds, 1994; Senge, 1990) คนที่มีความรู้ จึงกลายเป็นคนกลุ่มใหม่ที่มีคุณค่าในองค์กรที่ต้องการจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคใหม่จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคคลที่มีความรู้ เพื่อให้บุคคลนำความรู้ไปสร้างนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการเรียนรู้ของคนในองค์กรจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร ทั้งนี้การที่องค์กรและคนในองค์กร จะสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นต้องมีสิ่งหนึ่งควบคู่กันไปด้วยเสมอนั่นก็คือ การจัดการความรู้ (knowledge management: KM)

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดย บุญดี บุญญากิจ, นางลักขณ์ ประสบสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และ ปรียวรณ์ วรรณล้วน (2548) ให้ความหมาย การจัดการความรู้ ว่าเป็นกระบวนการ ในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการ ต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น วิวัฒนาการของการจัดการความรู้ เริ่มต้นมาจากการที่ โนนากะ และ ทาเกอุจิ (Nonaka & Takeuchi) ได้ตีพิมพ์หนังสือที่มีอิทธิพลต่อ วงการธุรกิจชื่อ “The Knowledge Creating Company” ขึ้นในปี ค.ศ. 1995 ซึ่งได้สร้างความตื่นตัว แก่วงการธุรกิจ และผู้นำทางธุรกิจจำนวนมากให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จน กลายเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างสูง นับตั้งแต่นั้นมา การจัดการความรู้ ได้กลายเป็นเรื่อง สำคัญที่องค์กรหลายแห่งได้นำไปประยุกต์ใช้ ประเทศสหรัฐอเมริกาได้เพิ่มเรื่องการจัดการความรู้ เข้าเป็นเกณฑ์ในหมวดที่ 4 ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) ในปี ค.ศ. 2003 (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2548)

สำหรับในประเทศไทยนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้กำหนดให้ประเทศไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ไว้ในส่วนวิสัยทัศน์ ของการพัฒนาประเทศ (สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544) และในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ยังได้กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ สถาบัน เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) นอกจากนี้สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ยังให้ทุนสนับสนุนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ในการจัดตั้งสถาบันส่งเสริมการ จัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) เพื่อให้ดำเนินการส่งเสริมการจัดการความรู้ในรูปแบบเครือข่ายที่ ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนเป็นหลัก (วิจารณ์ พานิช, 2547ค) และต่อมาในปี 2549 สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ได้มีการกำหนดมาตรฐานใหม่ HA ขึ้น โดยให้มีหมวดการวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ อยู่ในมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (สถาบัน พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549)

องค์กรที่มีการจัดการความรู้ ควรมีการประเมินการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้บริหารในเรื่องคุณค่าของการนำการจัดการความรู้ไปใช้ ส่วนผลของการ ประเมินที่ได้จะช่วยให้องค์กรสามารถทบทวน ปรับปรุงกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของการจัดการความรู้ และยังเป็นการช่วยโน้มน้าวบุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหาร ระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับการจัดการความรู้

นอกจากนี้การประเมินผลและผลจากการประเมินจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การริเริ่มการจัดการความรู้ภายในองค์กรประสบผลสำเร็จแบบยั่งยืนได้ (พริดา วิเชียรปัญญา, 2547) การประเมินการจัดการความรู้สามารถกระทำได้หลายลักษณะ และเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการประเมินก็มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของการประเมิน เครื่องมือ The Knowledge Management Assessment Tool (KMAT) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการประเมินการจัดการความรู้ขององค์กรที่ The American Productivity & Quality Center (APQC) และบริษัท Arthur Andersen ร่วมกันจัดทำขึ้นในปี 1995 เพื่อช่วยให้องค์กรประเมินตนเองว่ามีจุดแข็ง และ โอกาสในการปรับปรุงด้านการจัดการความรู้เพียงใด (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2548) โดย KMAT ได้ถูกออกแบบมาสำหรับช่วยเหลือองค์กรในการประเมินระดับสูงเบื้องต้นเพื่อที่จะทราบว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ดีเพียงใด ซึ่งจะเป็นการช่วยชี้แนะทิศทางให้กับองค์กรในการมุ่งไปสู่ส่วนที่ต้องให้การดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพื่อให้การจัดการความรู้ได้ผลดียิ่งขึ้น (Jager, 1999)

KMAT เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินการจัดการความรู้ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) กระบวนการจัดการความรู้ 2) ภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ 3) วัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการจัดการความรู้ 4) เทคโนโลยีในการจัดการความรู้ และ 5) การวัดผลการจัดการความรู้ KMAT ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการประเมินการจัดการความรู้ในบริษัท Arthur Andersen ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับรางวัล The Most Admired Knowledge Enterprises (MAKE) ติดต่อกันถึง 3 ปี (MAKE เป็นรางวัลที่มอบให้กับองค์กรที่มีการมุ่งเน้นในประเด็นการสร้าง แลกเปลี่ยน และการนำความรู้ขององค์กรมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการนำเอาเครื่องมือ KMAT ไปใช้ในการประเมินการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างแพร่หลายในบริษัทต่างๆ ในยุโรป สหรัฐอเมริกา และแคนาดา แต่ไม่พบว่าการนำเอาเครื่องมือ KMAT มาใช้ในงานวิจัยสำหรับในประเทศไทยนั้น สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้นำเครื่องมือ KMAT มาแปลเป็นภาษาไทยและได้นำมาให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ใช้เป็นแนวทางในการประเมินการจัดการความรู้ให้กับส่วนราชการในช่วงปลายปี พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรประเมินตนเองในเรื่องการจัดการความรู้ และให้ข้อมูลกับองค์กรว่ามีจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค ในการจัดการความรู้ในเรื่องใดบ้าง (สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) ด้วยเหตุนี้ KMAT จึงเป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสมในการนำมาเป็นเครื่องมือประเมินการจัดการความรู้ในองค์กร

การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลหลายประการที่ส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนางานของบุคคล ได้แก่ 1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์กรที่เป็นช่องทางเข้าสู่แหล่งทรัพยากรและสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกต่างๆ 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ

ความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล เช่น ความสามารถ เจตคติ เหตุจูงใจที่นำไปสู่การเรียนรู้ และการที่รู้ว่าจะเรียนรู้อย่างไร เป็นต้น 3) ปัจจัยภายในที่ทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ถึงบรรยากาศการเรียนรู้ โดยการเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศการเรียนรู้อาจจะส่งผลกระทบต่อบุคคลที่คล้ายคลึงกันภายใต้การเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กรแบบเดียวกันในสถานที่ทำงานหนึ่งๆ มากกว่าที่อื่น การเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศการเรียนรู้ อาจทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคคลเดียวกันดีกว่าในสถานที่ทำงานที่ต่างกัน จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้และการพัฒนางานก็คือ “บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร” (organizational learning climate) ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะต่างๆ ขององค์กร ที่เป็นปัจจัยส่งเสริมหรือเป็นปัจจัยอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของบุคคล และการเรียนรู้ขององค์กรทั้งทางตรงทางอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิก และวัฒนธรรมองค์กร ตามการเรียนรู้ของบุคคลในองค์กร (Mikkelsen, Saksvik, & Ursin, 1998, Turnipseed, 1988) บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความรู้และมีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นสิ่งที่จะได้ตามมาจากแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการเรียนรู้ เนื่องจากการที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น องค์กรต้องยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม เพราะสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมจึงเป็นการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของบุคคล (Jennings, 2006) มาร์ควอร์ท (Marquardt, 1996) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์กรในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า ควรมีบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ แก่ทีมงาน มีการสอน แนะนำ สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้มีการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เป็นต้น ซึ่งบรรยากาศเหล่านี้จะสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรจึงมีความสัมพันธ์เนื่องกับการจัดการความรู้ เนื่องจากการจัดการความรู้จะต้องมีการจัดสถานะแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการสร้างความรู้ มีการจัดให้คนได้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน เพื่อทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ความไว้วางใจ เชื่อใจ ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน เรียกได้ว่าเป็นบรรยากาศแห่งการเอาใจใส่ที่ ทำให้ทุกคนพร้อมที่จะให้ ยินดีที่จะแบ่งปัน (caring & sharing) (ประพนธ์ ฝาสุชยัต, 2547) หากองค์กรมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ก็จะก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการสร้างและแบ่งปันความรู้ในองค์กร โอกาสที่การจัดการความรู้ในองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ถือว่าเกือบจะเต็มร้อย (บดินทร์ วิจารณ์, 2547) จึงสรุปได้ว่าบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ นับเป็นหัวใจหรือขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้บรรลุผลสำเร็จจนก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การประเมินบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรนั้นกระทำได้หลายวิธี เช่น การสังเกตอย่างใกล้ชิด การประเมินการรับรู้ของผู้ร่วมงานในองค์กร เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในการศึกษาส่วนใหญ่มักจะนิยมใช้เครื่องมือในการประเมินโดยการวัดการรับรู้ของผู้ร่วมงานในองค์กรเนื่องจากสามารถประเมินได้อย่างครอบคลุมและกว้างขวางกว่าการสังเกต เครื่องมือ Learning Climate Questionnaire (LCQ) เป็นเครื่องมือในการประเมินบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน ของบรรยากาศการเรียนรู้ตามการรับรู้ของบุคคล องค์กร หรือทีมงาน การก่อเกิดความคิดในการพัฒนาบรรยากาศการเรียนรู้ และเพื่อประเมินว่าองค์กรมีการสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาของสถานที่ทำงานดีหรือไม่อย่างไร แบบสอบถามประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) รูปแบบของการจัดการและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน 2) เวลา 3) เอกสิทธิ์และความรับผิดชอบ 4) รูปแบบของทีม 5) โอกาสในการพัฒนา 6) แนวปฏิบัติในการทำงาน และ 7) ความพึงพอใจในการทำงาน LCQ พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาองค์กร ที่มีจุดมุ่งเน้น 3 ประการ ได้แก่ 1) การพัฒนาตนเองของบุคลากรโดยการเรียนรู้ด้วยวิธีต่างๆ 2) การพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร 3) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บาร์ทรม, ฟอสเตอร์, ลินด์ลีย์, บราวน์, และ นิกซ์สัน (Bartram, Foster, Lindley, Brown, & Nixon, 1993) สร้างเครื่องมือ LCQ โดยมีความเชื่อว่า อัตราการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรต้องการต้องสนองตอบความต้องการในการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรเนื่องจากความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล มีผลต่อความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร องค์กรที่จะสามารถคงอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ต้องเป็นองค์กรที่มีการส่งเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ดังที่ปรากฏอยู่ในความหมายของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ว่า “เป็นองค์กรซึ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้แก่สมาชิกทั้งหมด และมีการเปลี่ยนแปลงตนเองอย่างต่อเนื่อง” (Pedler, Boydell, & Burgoyne, 1988, as cited in Bartram et al., 1993) จุดประสงค์หลักของการนำ LCQ ไปใช้ คือเพื่อ 1) ประเมินเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อน ของบรรยากาศการเรียนรู้ตามการรับรู้ของบุคคล ที่ทำงาน หรือทีม และการก่อให้เกิดความคิดในการพัฒนาบรรยากาศการเรียนรู้ 2) เปรียบเทียบระหว่างที่ทำงานหรือทีมอื่นๆ เพื่อที่จะได้มาซึ่งภาพของบรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน และการแนะแนวทางในการวางแผนทรัพยากรในการพัฒนา 3) พิจารณาการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา เพื่อศึกษาผลของการพัฒนา หรือการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เครื่องมือ LCQ ได้ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรในต่างประเทศหลายงาน วิจัย เช่น

งานวิจัยของ มิกเกลเซน และคณะ (Mikkelsen et al., 1998) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานของบุคคล และการรับรู้ของบุคคลต่อบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร ในพนักงาน 383 คน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานไปรษณีย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานทั่วไปในสถาบันสุขภาพชุมชนในนอร์เว และงานวิจัยของ มิกเกลเซน, โอการ์ด์, และ โลฟริช (Mikkelsen, Ogaard, & Lovrich, 2000) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมในองค์กร และรูปแบบการจัดการของบุคคลกับสุขภาพของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และข้อตกลงร่วม ในพนักงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุขในนอร์เว นอกจากนี้ยังมีบทความทางวิชาการอีกมากที่ได้อ้างอิงถึงการนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการประเมินบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร

การจัดการความรู้ เป็นการทำให้เกิดการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ความรู้รวมทั้งแปลงความรู้ของคนไปเป็นความรู้ขององค์กร (Gavin, 1993) เพื่อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกให้เกิดความเป็นไปได้ในการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมแม้จะไม่พบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรกับการจัดการความรู้ทั้งในและต่างประเทศโดยตรง แต่ก็พบว่ามีการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกันของบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กร การจัดการความรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น เสาวรส บุญนาค (2545) ที่ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล และศึกษาตัวแปรบรรยากาศองค์กรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าค่าเฉลี่ยความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรโดยรวมกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรบรรยากาศองค์กรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้เรียนรู้โดยการทดลอง ความรับผิดชอบในงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งร่วมกันพยากรณ์ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 42 การศึกษาของ เบท และ ฮาซาวเนห์ (Bates & khasawneh, 2005) ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร บรรยากาศการส่งต่อความรู้ และการรับรู้ถึงนวัตกรรม ในองค์กรในประเทศจอร์แดน พบว่าวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรสามารถทำนายบรรยากาศแห่งการส่งต่อความรู้ การวิจัยเชิงทดลองของ เทียว วาง ไว เซีย และ ลี (Teo, Wang, Wei, Sia, & Lee, 2004) เกี่ยวกับ

ความสามารถในการเรียนรู้ และเจตคติขององค์กร ที่มีต่อนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่หลากหลาย พบว่าบรรยากาศการเรียนรู้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กรดีขึ้น

การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลของประเทศไทย เริ่มต้นจากการที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้รับเชิญจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติให้เป็นหนึ่งในองค์กรที่เข้าร่วมโครงการนำร่องการจัดการความรู้ในองค์กรเมื่อปี พ.ศ. 2546 (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) ซึ่งโครงการประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีและยังมีการดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน หลังจากที่ได้เริ่มมีการจัดการความรู้ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลแล้ว ยังได้มีโรงพยาบาลต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ขึ้นในโรงพยาบาลจนประสบความสำเร็จเป็นแหล่งศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้ตลอดจนมีเว็บไซต์สำหรับเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลขอนแก่น โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เป็นต้น ส่วนโครงการพัฒนา การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลภาคเหนือตอนล่างนั้น เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มเครือข่ายโรงพยาบาล 17 แห่ง โดยมีสถาบันวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ในปัจจุบัน) เป็นผู้บริหารโครงการ และได้รับการสนับสนุนงบประมาณ วิทยากร องค์กรความรู้ และคำแนะนำจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ร่วมกับสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) (สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2547ก) ระยะเวลาดำเนินการ 1 กุมภาพันธ์ 2547-31 มกราคม 2549 โดยเป็นการจัดการความรู้ในลักษณะขององค์กรภาคีเครือข่าย ที่มีเป้าหมายร่วมกัน คือ การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลจนได้รับการรับรองคุณภาพโดย พรพ. (วิจารณ์ พานิช, 2549) มีการนำเอาโมเดลปลาหัวและเครื่องมือธารปัญญาของ สคส. มาใช้ เพื่อคาดหวังให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานประจำอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งปันความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การถ่ายทอดความรู้ในงานทั่วทั้งองค์กร และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่มโรงพยาบาลในลักษณะเพื่อนช่วยเพื่อน ทำให้เกิดการจัดการความรู้ เพื่อนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ทีมงานบริหารโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลภาคเหนือตอนล่างได้ติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลทั้ง 17 แห่ง หลังจากเริ่มดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังการนำเอาการจัดการความรู้ไปปฏิบัติ มีการนำเสนอตัวอย่างจาก 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช โรงพยาบาลบ้านตาก โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ทุกโรงพยาบาลมีการนำเสนอความเปลี่ยนแปลงที่มุ่งไปในเรื่องของบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กล่าวคือ ก่อนนำการจัดการความรู้ไปปฏิบัติโรงพยาบาลขาดบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บรรยากาศของการเป็นผู้ให้และผู้รับที่ดี บรรยากาศแห่งการยอมรับฟังความคิดเห็น บุคลากรไม่กล้า

แสดงความคิดเห็นและไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ขาดความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน บางหน่วยงานมีบรรยากาศที่ตึงเครียด ภายหลังจากการจัดการความรู้ไปปฏิบัติพบว่า เกิดบรรยากาศแห่งความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความเป็นกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรภายในโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่มีความสุขจากการได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเป็นผู้ให้และแบ่งปันประสบการณ์ บุคลากรกล้าแสดงออกซึ่งความคิดเห็น เกิดการคิดนอกระบบและสร้างสรรค์ บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเองยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น และมีการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน (องอาจ เลิศจรสิน และ สุรชาติ พจนสุภาวรรณ, 2547) ถึงแม้ว่าตัวอย่างจากโรงพยาบาลทั้ง 4 แห่ง จะแสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงในภาพรวมหลังจากที่มีการนำเอาการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในโรงพยาบาล แต่ในด้านของการบริหารจัดการก็ยังไม่ได้มีการติดตามผลในแง่ของการรับรู้ถึงบรรยากาศการเรียนรู้และการจัดการความรู้ของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลและมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้มากที่สุด

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลภาคเหนือตอนล่าง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการทั้ง 17 แห่ง มีการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลอยู่ในระดับใด นอกจากนี้ยังต้องการศึกษาว่า บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลเป็นอย่างไร และมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้หรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนการวางแผนพัฒนาให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภาคเหนือตอนล่าง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรและการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภาคเหนือตอนล่าง

คำถามการวิจัย

1. บรรยาการการเรียนรู้ขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภาคเหนือตอนล่าง อยู่ในระดับใด
2. การจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภาคเหนือตอนล่าง อยู่ในระดับใด
3. บรรยาการการเรียนรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภาคเหนือตอนล่างหรือไม่อย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบหาความสัมพันธ์ (descriptive correlational research) เพื่อศึกษาบรรยาการการเรียนรู้ขององค์กร การจัดการความรู้ และหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการการเรียนรู้ขององค์กรกับการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล ภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 17 โรงพยาบาลโดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน – กรกฎาคม 2550

นิยามศัพท์

บรรยาการการเรียนรู้ขององค์กร หมายถึงคุณลักษณะต่างๆ ขององค์กร ที่เป็นปัจจัยส่งเสริมหรือเป็นปัจจัยอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของบุคคล และการเรียนรู้ขององค์กรทั้งทางตรงทางอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิก และวัฒนธรรมองค์กร ตามการรับรู้ของบุคคลในองค์กร ประเมินโดยใช้แบบสอบถามบรรยาการการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยแปลจากเครื่องมือ LCQ (The Learning Climate Questionnaire) ของ บาร์ทรัม และคณะ (Bartram et al., 1993) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) รูปแบบของการจัดการและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน 2) เวลา 3) เอกสิทธิ์และความรับผิดชอบ 4) รูปแบบของทีม 5) โอกาสในการพัฒนา 6) แนวปฏิบัติในการทำงาน และ 7) ความพึงพอใจในการทำงาน

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) กระบวนการจัดการความรู้ 2) ภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ 3) วัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการจัดการความรู้ 4) เทคโนโลยีในการจัดการความรู้ และ 5) การวัดผลการจัดการความรู้ ประเมินได้โดยใช้แบบ สอบถามการจัดการความรู้ KMAT (The Knowledge Management Assessment Tool) ตามแนวคิดของ The American Productivity & Quality Center (APQC) และบริษัท Arthur Andersen ที่แปลโดย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)

พยาบาล หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ขึ้นหนึ่งจากสภาการพยาบาลและปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ของกลุ่มการพยาบาล ในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ ในโรงพยาบาลภาคเหนือตอนล่าง

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ หมายถึง โรงพยาบาล 17 โรงพยาบาล ที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ ในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มเครือข่ายโรงพยาบาลในระยะเริ่มต้น และขยายผลไปยังโรงพยาบาลที่สนใจ ประกอบด้วย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โรงพยาบาลบ้านตาก โรงพยาบาลวังทอง โรงพยาบาลวัดโบสถ์ โรงพยาบาลพิษณุเวช โรงพยาบาลรัตนเวช โรงพยาบาลบางระกำ โรงพยาบาลเนินมะปราง โรงพยาบาลบางกระทุ่ม โรงพยาบาลชาติตระการ โรงพยาบาลแพร่ โรงพยาบาลกำแพงเพชร โรงพยาบาลพิจิตร โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช โรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก และโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย