

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อช่องทางและเนื้อหาโดยรวมในเรื่องการจัดการความรู้” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงการเปิดรับสื่อ และกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาการเรียนรู้ ทัศนคติ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากรในเรื่องการจัดการความรู้
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในการจัดการความรู้

บุคลากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2551 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรูปแบบการศึกษาในเชิงสำรวจ (Survey) แบบวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลดังนี้

#### ด้านประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 มีอายุการทำงานระหว่าง 1- 10 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และส่วนมากเป็นสมาชิกการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

#### การเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดการความรู้

จากผลการศึกษา พบว่า ในสื่อสิ่งพิมพ์นั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน เคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้จากสื่อที่ใช้ภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวารสารศิริราชประชาสัมพันธุ์ มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 376 คน

จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 วารสารข่าวสารคุณภาพ มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 346 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 จุลสารโรงเรียนแพทย์สร้างเสริมสุขภาพ มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 229 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 วารสารอินไซด์ฝ่ายการพยาบาล มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 217 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 จุลสารข่าวงานพัฒนาคุณภาพ (Mahidol University Quality Development) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 205 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และวารสารมหาวิทยาลัย (Mahidol University Gazette) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 204 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0

ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน เคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้จากสื่อ ซึ่งประกอบด้วยเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 363 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 เอกสารเวียน (Si-NET) ในฐานข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 338 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 เว็บไซต์มหาวิทยาลัยมหิดล ([www.mahidol.ac.th](http://www.mahidol.ac.th)) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 326 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 เว็บไซต์การจัดการความรู้ ([www.si.mahidol.ac.th/km](http://www.si.mahidol.ac.th/km)) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 321 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3

ในสื่ออื่นๆ บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน เคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้จากสื่อ ซึ่งประกอบด้วยบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามบริเวณต่างๆ มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 389 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 ได้รับข่าวสารการจัดการความรู้จากการพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงาน จำนวน 344 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 เสียตามสาย มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 313 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 แผ่นพับของหน่วยงานจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 277 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 ไปปลิวจากหน่วยงานจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีบุคลากรเปิดรับจำนวน 266 จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และได้รับข้อมูลข่าวสารการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จากผู้บริหาร จำนวน 238 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5

บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้จากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จาก [siriraj\\_km@hotmail.com](mailto:siriraj_km@hotmail.com) มากสุด จำนวน 294 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 และไม่เคยได้รับการเชิญร่วมกิจกรรมจากหน่วยงานจัดการความรู้ (Knowledge Management) ผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 282 คน จาก 400 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5

โดยสื่อที่เข้าถึงบุคลากรได้สูงคือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามบริเวณต่างๆ ภายใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 97.3 และวารสารศิริราชประชาสัมพันธุ์คิดเป็น ร้อยละ 94.0

### **การเรียนรู้ ทักษะ และ การนำไปปฏิบัติในเรื่องการจัดการความรู้**

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีการเรียนรู้ ทักษะ และ การนำไปปฏิบัติในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.02) โดยสามารถแบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

**ด้านการเรียนรู้ (Knowledge)** นั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีการเรียนรู้ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.06) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้มากที่สุดคือ การเปิดรับสื่อ ทำให้เกิดการต่อยอดความรู้ และประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม (มีค่าเฉลี่ย 3.83) และปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้น้อยที่สุดคือ การไม่ได้รับความรู้ ภูมิปัญญา และประสบการณ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) (มีค่าเฉลี่ย 1.75)

**ด้านทัศนคติ (Attitude)** นั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.34) โดยบุคลากร รู้สึกพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่มีการเชิญวิทยากรจากองค์กรอื่นๆ มาบรรยายมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 3.64) และบุคลากรรู้สึกพึงพอใจน้อยสุดกับการจัดกิจกรรมให้ร่วมสนุกลูกข่ายรางวัลจากงานจัดการความรู้ ผ่านทางเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ([www.si.mahidol.ac.th/km](http://www.si.mahidol.ac.th/km)) (มีค่าเฉลี่ย 3.34)

**ด้านการนำไปปฏิบัติ (Practice)** นั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน ได้มีการปฏิบัติจริงในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 2.73) โดยบุคลากรมีการนำความรู้ที่ได้จากกิจกรรมไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 3.37) และบุคลากรมีการตั้งกระทู้ผ่านทางเว็บบอร์ด (webboard) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในข้อมูล และความรู้ที่ได้รับน้อยที่สุด (มีค่าเฉลี่ย 1.91)

### **ประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในการจัดการความรู้**

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจกับสื่อที่ใช้ในการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.08) โดยสามารถแบ่งตามประเภทของสื่อที่ใช้ดังนี้

สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ วารสาร จุลสาร นั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.39) เรื่องที่บุคลากรพึงพอใจมากที่สุดคือ เนื้อหาให้รายละเอียดถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ย 3.45) และพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เนื้อหาที่อ่านช่วยกระตุ้นให้อยากเข้าร่วมกิจกรรม (มีค่าเฉลี่ย 3.31)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เว็บไซต์การจัดการความรู้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเอกสารเวียน (SI-NET) นั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.19) เรื่องที่บุคลากรพึงพอใจมากที่สุดคือ ภาพประกอบ (มีค่าเฉลี่ย 3.39) และพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การส่งข้อมูลข่าวสาร และความรู้ไปยัง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของแต่ละคน (มีค่าเฉลี่ย 2.32)

สื่ออื่นๆ อาทิ โปสเตอร์ โบปลิว แผ่นพับ นั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.30) เรื่องที่บุคลากรพึงพอใจมากที่สุดคือ เนื้อหาให้รายละเอียดถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ย 3.38) และพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เนื้อหาที่อ่านช่วยกระตุ้นให้อยากเข้าร่วมกิจกรรม (มีค่าเฉลี่ย 3.21)

ในส่วนของ การสื่อสารผ่านทางเสียงตามสายนั้น บุคลากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 2.86) ซึ่งในเรื่องที่บุคลากรพึงพอใจมากที่สุดคือ เนื้อหาที่มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (มีค่าเฉลี่ย 2.90) และพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เนื้อหาที่อ่านช่วยกระตุ้นให้อยากเข้าร่วมกิจกรรม (มีค่าเฉลี่ย 2.82)

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อช่องทางและเนื้อหาโดยรวมในเรื่องการจัดการความรู้” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ด้านพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับการจัดการความรู้จากสื่อต่างๆ นั้น ในภาพรวมบุคลากรเคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จากสื่อต่างๆ ภายในคณะฯ โดยสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีบุคลากรเปิดรับข่าวสารมากที่สุดคือ วารสารศิริราชประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 94.0 ซึ่งเป็นวารสารแจกไปตามหน่วยงานต่างๆ และสามารถหาอ่านได้ที่มุมความรู้ตามจุดต่างๆ

ในคณะฯ นอกจากนั้นยังสามารถดาวน์โหลดวารสารศิริราชประชาสัมพันธุ์ จากเว็บไซต์คณะฯ ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) ซึ่งในเว็บไซต์จะมีตั้งแต่ฉบับแรก จนถึงปัจจุบัน ไว้ให้ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลดมาอ่าน หรือเก็บไว้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก และเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้กับกลุ่มผู้อ่านสามารถนำข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในวารสารศิริราชประชาสัมพันธุ์มาพัฒนาทักษะ ตอบข้อสงสัย หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสาร ที่แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, อ้างถึงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, น. 148) มองว่า “การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น และความสนใจที่มีอยู่เดิม เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา หรือสนองตอบความต้องการของตน” นอกจากนั้นอัลพอร์ต และโพสแมน (Allport G.W. and Postman L., 1974, อ้างถึงใน พีระ จิระโสภณ, 2539, น. 637) ยังมองว่า “การเลือกรับสาร เป็นสิทธิของผู้รับสารว่าจะเลือกสารใดบ้าง ซึ่งสิ่งที่ผู้รับสารเปิดรับนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสารพอใจ เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะชม หรือฟังในสิ่งที่ตนพอใจมากกว่าสิ่งที่แสดงความเป็นกลางหรือไม่พอใจ สาเหตุที่ทำให้เกิดการโอนเอียง (Predisposition) นี้มาจากความแตกต่างทางด้านเพศ วัย สถานภาพทางการศึกษา ความสนใจ”

ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น เว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) มีบุคลากรเปิดรับข่าวสารมากที่สุดคือ 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 และรองลงมาคือเอกสารเวียน (SI-NET) ในฐานข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) มีบุคลากรเปิดรับข่าวสารจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 การที่มีบุคลากรเปิดรับข่าวสารเป็นจำนวนมาก เพราะทั้งเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) และเอกสารเวียน (SI-NET) ในฐานข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) นั้น จะมีข้อมูล ข่าวสาร และความรู้เผยแพร่ออกมาทุกวัน ซึ่งข้อมูลต่างๆ มีทั้งมาจากภายในคณะฯ และภายนอกคณะฯ ข้อมูลบางเรื่องอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวกับตัวผู้เปิดอ่านก็ได้ แต่การเปิดอ่าน จะทำให้ผู้อ่านทราบความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกคณะฯ อาทิ การจัดกิจกรรม อบรม ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นระเบียบปฏิบัติของคณะฯ ก็จะถูกเผยแพร่ผ่านทั้งเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) และเอกสารเวียน (SI-NET) ในฐานข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) ด้วย สำหรับเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) จะเป็นสื่อที่เผยแพร่ได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เนื้อหาที่น่าสนใจจะไม่ใช้ความลับขององค์กรจึงถูกเผยแพร่ได้ แต่เอกสารเวียน (SI-NET) ในฐานข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) นั้น จะเป็นสื่อที่เปิดได้เฉพาะภายในคณะฯ เท่านั้น ทำให้บุคลากรมั่นใจได้ว่า

ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ระเบียบปฏิบัติ หรือข้อมูลองค์กรที่ไม่สามารถเปิดเผยภายนอกได้ จะถูกเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในคณะ เท่านั้น

การที่บุคลากรเปิดรับข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) และเอกสารเวียน (Si-NET) ในฐานะข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) มากเป็น 2 อันดับแรกนั้นเนื่องจากสภาพแวดล้อม บริบททางสังคมของแต่ละบุคคล ลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงานที่ต่างกัน บางหน่วยงานอาจมีคอมพิวเตอร์คนละเครื่อง สามารถใช้อินเตอร์เน็ตในการค้นคว้าข่าวสารได้ตลอดเวลา ซึ่งหน้าหลักที่ทางคณะ ตั้งค่าไว้คือเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ([www.si.mahidol.ac.th](http://www.si.mahidol.ac.th)) ทำให้ทุกคนที่มีคอมพิวเตอร์จะได้เข้าหน้าหลักนี้ทุกครั้งที่จะค้นคว้าข่าวสาร ความรู้ต่างๆ แต่บางหน่วยงานอาจมีคอมพิวเตอร์เพียง 1-2 เครื่อง ต่อบุคลากร 10-15 คน ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ คอมพิวเตอร์จะถูกนำมาใช้เป็นที่จัดเก็บฐานข้อมูล ความรู้ สำหรับหน่วยงาน จึงมีการตั้งค่านำหลักเป็นเอกสารเวียน (Si-NET) ในฐานะข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) เนื่องจากเอกสารเวียน (Si-NET) จะเปิดให้ใช้ได้เฉพาะภายในองค์กร ซึ่งทำให้บุคลากรที่จะค้นคว้าข้อมูลก็ต้องเข้า Lotus Note ก่อนทุกครั้งที่จะออกไปสู่เว็บไซต์ต่างๆ และเมื่อเข้า Lotus Note แล้ว ก็ต้องเปิดอ่านข่าวสารผ่านทางเอกสารเวียน (Si-NET) เพื่อให้ทราบข่าวสารต่างๆ ของคณะ อาจจะเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย ซึ่งสามารถนำมาใช้ในหน่วยงานของตนได้ นอกจากนี้ หลายหน่วยงานจะมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการอ่านเอกสารเวียน (Si-NET) และการส่งจดหมายเวียนต่างๆ ภายในคณะ ก็ต้องมีการบันทึกผ่านทางระบบ Lotus Note ด้วย จึงทำให้บุคลากรได้เปิดรับข่าวสารผ่านทางเอกสารเวียน (Si-NET) ในฐานะข้อมูลระบบโลตัสโน้ต (Lotus Note) เป็นจำนวนมากเช่นกัน สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้และการทำให้เกิดความพอใจ (Uses and Gratifications) ตามแนวคิดของเดวิสสัน (Davison, 1974, pp. 10-11) ที่ว่า “บุคคลทุกๆ คนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของแคทซ์ และคณะ (Katz et.al., 1974, อ้างถึงใน ประมว สตะเวทิน, 2538, น. 113) ที่มองว่าการเลือกใช้สื่อ สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยา และความต้องการทางสังคมของแต่ละคน

ในสื่ออื่นๆ นั้น บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามบริเวณต่างๆ เป็นสื่อที่มีบุคลากรเปิดรับข่าวสารมากที่สุด เนื่องจากภายในคณะฯ ได้มีการจัดสรรพื้นที่จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ไว้จำนวนมาก ทั้งบริเวณทางเดินระหว่างตึกต่างๆ ภายในลิฟท์ โรงอาหาร รวมทั้งด้านหน้าของสำนักงานต่างๆ ไม่ว่าจะเดินไปทางไหนก็จะเห็นข่าวประชาสัมพันธ์ของคณะฯ ซึ่งข่าวต่างๆ ก็จะมีการ

ประชาสัมพันธล์่วงหน้าหลายสัปดาห์ ทำให้บุคคลากรเดินไปมาในคณะฯ อาจหยุดยืนอ่านสักครั้งที่บอร์ดประชาสัมพันธล์ หรือภายในลิฟท์ขณะรอลิฟท์เลื่อนขึ้น – ลง ทำให้ข้อมูลข่าวสารของเราที่ส่งไปนั้น ถึงตัวผู้รับสารได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ และการทำให้เกิดความพอใจ (Uses and Gratifications) ตามแนวคิดของเดวิสสัน (Davison, 1974, pp. 10-11) ที่กล่าวไปแล้วข้างต้นอีกเช่นกัน

การเลือกเปิดรับสื่อแต่ละประเภทนั้น จะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม บริบททางสังคมของแต่ละบุคคล ความสนใจ สื่อต่างๆ ภายในคณะฯ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ และการทำให้เกิดความพอใจ (Uses and Gratifications) ตามแนวคิดของเดวิสสัน (Davison, 1974, pp. 10-11) ที่ว่า “บุคคลทุกๆ คนมีความเกี่ยวพันอย่างยิ่งต่อสังคมและสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อ หรือเลือกรับข่าวสาร เพื่อสนองความพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสาร ที่อัลพอร์ต และโพสแมน (Allport G.W. and Postman L., 1974, อ้างถึงใน พีระ จิระโสภณ, 2539, น. 637) มองว่า “การเลือกรับสาร เป็นสิทธิของผู้รับสารว่าจะเลือกสารใดบ้าง ซึ่งสิ่งที่ผู้รับสารเปิดรับนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสารพอใจ เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะชม หรือฟังในสิ่งที่ตนพอใจมากกว่าสิ่งที่แสดงความเป็นกลาง หรือไม่พอใจ สาเหตุที่ทำให้เกิดการโอนเอียง (Predisposition) นี้มาจากความแตกต่างทางด้านเพศ วัย สถานภาพทางการศึกษา ความสนใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของเบอร์กูน (Burgoon, 1974, p. 153) ที่ว่าผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น และความสนใจที่มีอยู่เดิม เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา หรือสนองตอบความต้องการของตน เนื่องจากธรรมชาติของเรามีความต้องการที่จะปกป้อง รักษา และส่งเสริมความเป็นตัวของตัวเอง (Self concept) ดังนั้นขั้นตอนในการเปิดรับสารมีดังต่อไปนี้ สื่อจึงจำเป็นต้องพัฒนาเนื้อหาให้มีความหลากหลาย และครอบคลุมความต้องการของบุคลากรผู้รับสารทั่วทั้งคณะฯ

### **ด้านการเรียนรู้ ทศนคติ และการนำไปปฏิบัติในเรื่องการจัดการความรู้**

ในด้านการเรียนรู้ ทศนคติ และการนำไปปฏิบัติในเรื่องการจัดการความรู้ นั้น หากมองภาพรวมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.02) ในส่วนของการเรียนรู้ (Knowledge) นั้น ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้คือ การเปิดรับสื่อ ทำให้เกิดการต่อยอดความรู้ และประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม (มีค่าเฉลี่ย 3.83) การเลือกเปิดรับสื่อ นั้นต้องสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ซึ่งอาจมาจากข้อสงสัยภายในใจที่เราต้องการหาคำตอบจึงต้องมีการเปิดรับสื่อต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้

ตนเอง ซึ่งความรู้ที่ได้จะส่งผลไปยังทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อไป การเปิดรับสื่อต่างๆ นั้น ทำให้ผู้ที่เปิดรับเกิดความรู้ขึ้นภายในตัวเอง ความรู้ในแต่ละบุคคลที่ไม่เท่ากัน ย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึก ความคิดที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเบอร์กูน (Burgoon, 1974, p. 64) ที่ว่า “การศึกษาหรือความรู้ (Knowledge) เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันออกไป”

ส่วนของทัศนคติ (Attitude) นั้น บุคลากร รู้สึกพึงพอใจกับการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่มีการเชิญวิทยากรจากองค์กรอื่นๆ มาบรรยาย (มีค่าเฉลี่ย 3.64) บุคลากรหลายคนหลังจากที่เปิดรับสื่อแล้ว คิดว่าไม่เพียงพอ จะทำอย่างไรเพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มมากขึ้น การเชิญวิทยากรจากองค์กรภายนอกมาก จึงเปรียบเสมือนการเพิ่มพูนความรู้ให้มากยิ่งขึ้น และยังสามารถนำความรู้ที่ได้จากองค์กรอื่นๆ มาเทียบเคียง (Benchmark) กับความรู้ภายในองค์กรได้อีกด้วย ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาแนวทางปฏิบัติต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของอัลพอร์ต (Allport, 1939, อ้างถึงใน สุชา จันทน์เอม, 2524, น. 81) เรื่องทัศนคติที่ว่า “ทัศนคติมิได้ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ของบุคคล ความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง และเกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน ด้วยเหตุนี้ทัศนคติจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ที่บุคคลได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงจะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทัศนคติ และประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับด้วย” นอกจากนั้นการรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่คณะฯ จัดขึ้นนั้น ย่อมจะส่งผลไปถึงพฤติกรรมที่จะแสดงออกมาของผู้ร่วมกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดีฮ็อก และรอเลนซ์ ไรท์แมน (Deaux and Lawrence S. Wrightman, 1984, p. 254) ที่ว่าทัศนคติเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

สุดท้ายคือ การนำไปปฏิบัติ (Practice) หลังจากที่เกิดความรู้ และทัศนคติแล้ว ก็จะมีส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรม พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น อาจเป็นพฤติกรรมใหม่ๆ หรือพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากเดิม โดยบุคลากรในคณะฯ ได้มีการนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม ไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ย 3.37) บุคลากรในคณะฯ ล้วนมีบริบททางสังคมแตกต่างกัน แต่การที่บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่คณะฯ จัดขึ้น ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม ทุกคนจะต้องคิดว่า การไปครั้งนี้จะได้ประโยชน์อะไรบ้างที่จะนำมาพัฒนางานให้เกิด

ประสิทธิภาพได้ พอไปถึงจะได้เก็บเกี่ยวข้อมูลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ไปเล่า และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน หรือการนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม ไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก็นับเป็นพฤติกรรมที่ดี ที่ จะส่งผลให้คณะฯ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ และก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ได้สอดคล้องกับทฤษฎีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (Knowledge Attitude Practice – KAP) ที่ว่า “การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ตัวแปรนี้ จะเกิดขึ้นใน ลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมี ผลทำให้เกิดทัศนคติและขั้นสุดท้าย คือการก่อให้เกิดการกระทำ” (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 118) หากบุคลากรในคณะฯ

### ประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในการจัดการความรู้

ในด้านประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในการจัดการความรู้ นั้น แต่ละสื่อจะมีคุณสมบัติในการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ความพึงพอใจของบุคลากรแตกต่างกันออกไปอีกด้วย

สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ วารสาร จุลสาร บุคลากรมีความพึงพอใจในเนื้อหาที่ให้รายละเอียด ได้ถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ย 3.45) เนื่องจากมีพื้นที่ในการเผยแพร่และให้รายละเอียดข้อมูล ความรู้ต่างๆ รวมทั้งเป็นสื่อที่สามารถหยิบมาอ่านได้ตลอดเวลาจนเกิดความเข้าใจในข้อมูล หรือความรู้เรื่อง นั้นๆ

ในส่วนของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เว็บไซต์การจัดการความรู้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเอกสารเวียน (Si-NET) นั้น บุคลากรมีความพึงพอใจในภาพประกอบ (มีค่าเฉลี่ย 3.39) เพราะภาพต่างๆ ที่อยู่บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น มีสีสันสดใส เคลื่อนไหว และดึงดูดความ สนใจจากผู้รับสาร

ในส่วนของสื่ออื่นๆ ที่เป็นโปสเตอร์ โบปลิว และแผ่นพับ บุคลากรมีความพึงพอใจใน เนื้อหาที่ให้รายละเอียดได้ถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ย 3.45) เพราะเนื้อหาที่ถ่ายทอดออกมาชัดเจน ถูก ส่งไปตามหน่วยงาน และเผยแพร่ตามบอร์ดบริเวณต่างๆ ภายในคณะฯ

ในส่วนของ การสื่อสารผ่านทางเสียงตามสายนั้น บุคลากรมีความพึงพอใจในเนื้อหาที่ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย (มีค่าเฉลี่ย 2.90) เพราะเสียงตามสายที่ถูกถ่ายทอดออกมานั้น จะมี วันละ 2 ช่วงเวลา คือ เช้า และกลางวัน โดยคำพูดที่ใช้ประชาสัมพันธ์ถ่ายทอดให้กับบุคลากรใน คณะฯ จะเป็นข้อความที่เข้าใจง่าย พูดถึงกิจกรรมต่างๆ ที่จะจัดขึ้น ในรอบสัปดาห์นั้นๆ ว่าเป็น กิจกรรมอะไร จัดขึ้นที่ไหน เมื่อไหร่

โดยการเลือกเปิดรับสื่อแต่ละประเภท ที่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของบุคลากรแต่ละคน นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของเวสต์ และทูเนอร์ (West and Tuner) ที่มองว่า “บุคคลคือ ผู้กระทำ สามารถเลือกเปิดรับเฉพาะสื่อที่ตนเองพึงพอใจ ผลและข้อจำกัดของทฤษฎีนี้คือ หากมองดูที่สื่อ นั้น ผลและอิทธิพลของสื่อจะมีอย่างจำกัด เนื่องจากผู้ใช้สามารถเลือกใช้ เลือกเปิดรับและสามารถ ที่จะควบคุมสื่อได้ โดยผู้รับสารคาดหวังว่าสื่อจะเป็นช่องทางที่สามารถสนองตอบความต้องการ และความพอใจของพวกเขาได้” (West and Tuner, 2550, p. 428)

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อช่องทางและเนื้อหาโดยรวมในเรื่องการจัดการความรู้” ครั้งนี้เพื่อมุ่งหวัง พัฒนาช่องทางและเนื้อหาโดยรวมในเรื่องการจัดการความรู้ให้ตรงกับบุคลากรทุกกลุ่มในองค์กร โดยภาพรวมแล้วการสื่อสารเรื่องการจัดการความรู้ ยังไม่ครอบคลุมกับบุคลากรทุกกลุ่มภายใน คณะฯ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. พัฒนาการสื่อสารทางด้าน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อให้บุคลากรใน คณะฯ ใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ส่งเสริมทักษะการใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยจัดอบรม “การใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้” ให้กับบุคลากรในคณะฯ

2. พัฒนาการสื่อสารเชิญชวนร่วมกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ผ่านทาง โทรศัพท์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรได้ทราบรายละเอียด เกี่ยวกับกิจกรรมที่จัด รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานอีกด้วย

3. พัฒนา และปรับปรุงเนื้อหา ความรู้ ที่อยู่บนเว็บไซต์ให้ทันสมัย เพื่อดึงดูดให้ บุคลากรเข้าชมเว็บไซต์มากขึ้น

4. พัฒนา และปรับปรุงระบบ ทั้งเรื่องของความเร็วในการดึงข้อมูล และระบบป้องกัน ความปลอดภัยในการเข้าชมเว็บไซต์ของบุคลากร

5. ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการ ดำเนินการจัดการความรู้อย่างง่าย ๆ โดยจัดเป็นสัปดาห์การจัดการความรู้ มีการจัดแสดง นิทรรศการที่ลานอเนกประสงค์ มีการเชิญวิทยากรทั้งภายใน และนอกคณะฯ จัดเวทีเสวนา KM สำคัญไหน รวมทั้งให้บุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้จริงแล้วเกิด ประโยชน์กับตนเอง และหน่วยงาน มาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเวทีนี้ด้วย ที่สำคัญสุดคือ

การเชิญผู้บริหารในคณะฯ มาร่วมงาน และแสดงเจตนารมณ์ร่วมกันให้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้

6. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ จัดทำสื่อที่แสดงเป็นภาพขั้นตอน การทำการจัดการความรู้ เทคนิค เครื่องมือต่างๆ ที่จะช่วยให้การทำงานในหน่วยงานเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด เดินสายไปตามหน่วยงานต่างๆ อธิบาย แนะนำให้เห็นถึงความสำคัญ และ ประโยชน์ที่ได้จากการทำการจัดการความรู้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. ควรศึกษาเพิ่มเติม โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ และมีการ แบ่งแยกตามสายงาน เพราะอาจพบว่าผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ ในแต่ละสายงานมีการเปิดรับ ข่าวสาร การเรียนรู้ ทักษะคิด และการนำไปปฏิบัติจริงที่แตกต่างกัน

2. ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และลึก จากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ

3. ควรศึกษาในเรื่องของบรรยากาศการสื่อสารกับการจัดการความรู้ เพราะอาจ พบว่าบรรยากาศแบบใดที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการสื่อสารเรื่องจัดการ ความรู้ในองค์กร

4. ควรศึกษาองค์กรราชการอื่นๆ ที่ดำเนินการธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบ และยืนยันความถูกต้องของแนวคิด และทฤษฎี

5. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรราชการ และเอกชนทั่วประเทศ ที่มีการ ดำเนินการจัดการความรู้ว่าหลังจากมีการสื่อสารผ่านทางสื่อ และกิจกรรมไปแล้ว มีการเรียนรู้ ทักษะคิด และการนำไปปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างไรร

