



ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปริยายและการแบ่งปันความรู้
ที่ชัดเจน : หลักฐานเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

The Causal Relationship and Effect of Tacit Knowledge Sharing and Explicit
Knowledge Sharing : An Empirical Evidence of Private Hospitals in Thailand

กัลย์ ปิ่นเกษร*

Kal Pinkesorn

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์**

Viroj Jadesadalug

จิราวรรณ คงคล้าย**

Jirawan Kongklai

Received : July 31, 2019

Revised : August 24, 2019

Accepted : September 18, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปริยายและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์กับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 162 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) การแบ่งปันความรู้เชิงปริยายด้านเครือข่ายทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความสามารถในการสร้างความรู้ 2) การแบ่งปันความรู้เชิงปริยายด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน 3) การแบ่งปันความรู้เชิงปริยายด้านความสามารถทางการสื่อสารและด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อนวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการบริหาร 4) การแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนมีอิทธิพลทางบวกต่อนวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการบริหาร 5) นวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการบริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และ 6) การจัดการการเปลี่ยนแปลงและการมุ่งเน้นความเป็นทางการมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปริยายและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน

คำสำคัญ : การแบ่งปันความรู้ / โรงพยาบาลเอกชน

*นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Ph.D. Student Program in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University

**อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University

ABSTRACT

This research aimed to verify the causal relationship and effect of tacit knowledge sharing and explicit knowledge sharing of private hospitals in Thailand. The tool used questionnaire by airmail and collected data of board of directors of 162 private hospitals. Statistic of analyzing these data was multiple regression analysis by using 0.05 level of significance. The results of this study showed that 1) Tacit knowledge sharing in social network had positive influence on explicit knowledge sharing in creating knowledge capability. 2) Tacit knowledge sharing in cultural teamwork had positive influence on explicit knowledge sharing. 3) Tacit knowledge sharing in communication capability and cultural teamwork had positive influence on service innovation and administrative innovation. 4) Explicit knowledge sharing had influence effect on service innovation and administrative innovation. 5) Service innovation and administrative innovation had positive influence on organizational performance. and 6) Change management and Formal orientation had positive influence on tacit knowledge sharing and explicit knowledge sharing.

Keywords : Knowledge Sharing / Private Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้มนุษย์ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆได้อย่างรวดเร็ว ทรัพยากรความรู้จึงถูกพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและกลายเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญต่อการสร้างสมรรถนะ (Competency) และการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กร การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นกระบวนการสำคัญในการส่งผ่านความรู้ภายในตัวบุคคล (Personal Knowledge) ไปสู่ความรู้ในระดับองค์การ (Organizational Knowledge) นอกจากนั้นการแบ่งปันความรู้ยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้ ทั้งนี้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทรัพยากรความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่องค์กร (Aujirapongpan, 2010; Jian & Chen, 2013)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศเพื่อสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรมบริการที่มีศักยภาพ โดยส่งเสริมการลงทุนและการพัฒนาการบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานระดับสากล (Office of The National Economic and Social Development Council, 2016) โรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจบริการสุขภาพที่มีภาวะการแข่งขันที่รุนแรง แต่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากผู้เข้ารับบริการทั้งในประเทศและต่างประเทศควบคู่กับการขยายตัวของปัจจัยสนับสนุนต่างๆ ได้แก่ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเพิ่มขึ้นของอัตราการเจ็บป่วย และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเข้ามารักษาในประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีประสิทธิภาพด้านการรักษาและคุณภาพ

การบริการที่ดีติดอันดับโลก และมีอัตราการรักษาพยาบาลสูงกว่าเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ที่มีมาตรฐานการรักษาในระดับเดียวกัน (Ninkitsaranont, 2017) รัฐบาลจึงกำหนดนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) ในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง จากสภาวการณ์ดังกล่าวโรงพยาบาลเอกชนจึงจำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการบริการทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเชื่อมั่นในคุณภาพการดูแลรักษา โดยการพัฒนานุเคราะห์ให้มีทักษะความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ และมีการจัดการความรู้และแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมทางการแพทย์และการสร้างจิตสำนึกในจรรยาบรรณวิชาชีพที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลเอกชน (Deepaisarnsakul & Jadesadalug, 2014; Ninkitsaranont, 2017)

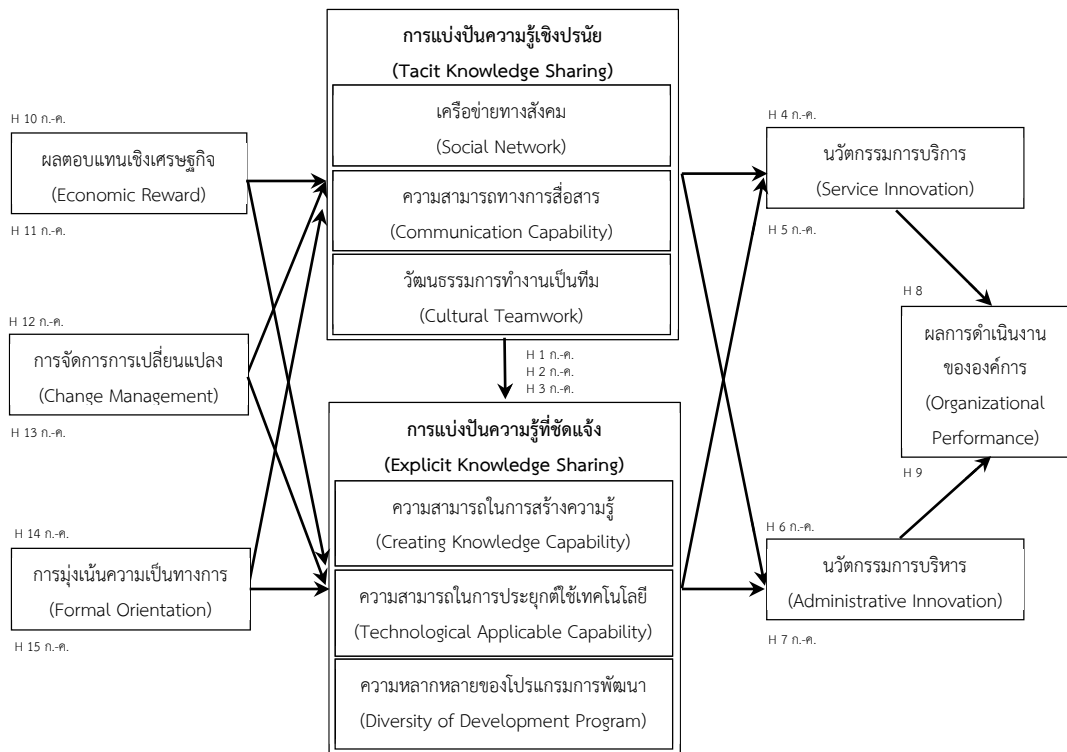
ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management Theory) ซึ่งมุ่งเน้นการนำทรัพยากรความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และใช้เป็นกรอบในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปริณัย (Tacit Knowledge Sharing) และการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge Sharing) ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยเชิงผลลัพธ์ ได้แก่ วัฒนธรรมการบริการ วัฒนธรรมการบริหาร และผลการดำเนินงานขององค์กร และปัจจัยเชิงสาเหตุ ได้แก่ ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจ การจัดการการเปลี่ยนแปลง และการมุ่งเน้นความเป็นทางการ เพื่อเป็นแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปริณัยและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ การแบ่งปันความรู้เชิงปริณัย และการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้พัฒนากลอบแนวคิดในการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การแบ่งปันความรู้เชิงปริณัย ด้านเครือข่ายทางสังคม ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม และการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ วัฒนธรรมการบริการ และวัฒนธรรมการบริหาร นอกจากนี้วัฒนธรรมการบริการและวัฒนธรรมการบริหารยังมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ส่วนปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปริณัยและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ได้แก่ ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจ การจัดการการเปลี่ยนแปลง และการมุ่งเน้นความเป็นทางการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การแบ่งปันความรู้เชิงปริยายด้านเครือข่ายทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนประกอบด้วย สมมติฐานที่ 1 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 1 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 1 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

สมมติฐานที่ 2 การแบ่งปันความรู้เชิงปริยายด้านความสามารถทางการสื่อสารมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนประกอบด้วย สมมติฐานที่ 2 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 2 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 2 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

สมมติฐานที่ 3 การแบ่งปันความรู้เชิงปริยายด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนประกอบด้วย สมมติฐานที่ 3 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 3 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 3 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

สมมติฐานที่ 4 การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญมมีอิทธิพลทางบวกต่ออัตราการบริการ ซึ่งการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญมประกอบด้วย สมมติฐานที่ 4 ก. ด้านเครือข่ายทางสังคม สมมติฐานที่ 4 ข. ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และสมมติฐานที่ 4 ค. ด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 5 การแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนมีอิทธิพลทางบวกต่ออัตราการบริการ ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนประกอบด้วย สมมติฐานที่ 5 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 5 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 5 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

สมมติฐานที่ 6 การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญมมีอิทธิพลทางบวกต่ออัตราการบริการ ซึ่งการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญมประกอบด้วย สมมติฐานที่ 6 ก. ด้านเครือข่ายทางสังคม สมมติฐานที่ 6 ข. ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และสมมติฐานที่ 6 ค. ด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 7 การแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนมีอิทธิพลทางบวกต่ออัตราการบริการ ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนประกอบด้วย สมมติฐานที่ 7 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 7 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 7 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

สมมติฐานที่ 8 นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

สมมติฐานที่ 9 นวัตกรรมบริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

สมมติฐานที่ 10 ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจมีอิทธิพลทางลบต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญม ซึ่งการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญมประกอบด้วย สมมติฐานที่ 10 ก. ด้านเครือข่ายทางสังคม สมมติฐานที่ 10 ข. ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และสมมติฐานที่ 10 ค. ด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 11 ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนประกอบด้วย สมมติฐานที่ 11 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 11 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 11 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

สมมติฐานที่ 12 การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญม ซึ่งการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญมประกอบด้วย สมมติฐานที่ 12 ก. ด้านเครือข่ายทางสังคม สมมติฐานที่ 12 ข. ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และสมมติฐานที่ 12 ค. ด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 13 การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนประกอบด้วย สมมติฐานที่ 13 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 13 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 13 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

สมมติฐานที่ 14 การมุ่งเน้นความเป็นทางการมีอิทธิพลทางลบต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญม ซึ่งการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญมประกอบด้วย สมมติฐานที่ 14 ก. ด้านเครือข่ายทางสังคม สมมติฐานที่ 14 ข. ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และสมมติฐานที่ 14 ค. ด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 15 การมุ่งเน้นความเป็นทางการมีอิทธิพลทางลบต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้ง ซึ่งการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งประกอบด้วย สมมติฐานที่ 15 ก. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้ สมมติฐานที่ 15 ข. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และสมมติฐานที่ 15 ค. ด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ระดับองค์การ ประชากรคือโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่เปิดดำเนินธุรกิจและจดทะเบียนสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนกับสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 337 แห่ง ข้อมูล ณ วันที่ 1 พ.ย.2559 (Bureau of Sanatorium and Art of Healing, 2016) โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie. & Morgan. (1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 แห่ง แต่เนื่องจากเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จึงมีข้อจำกัดเรื่องอัตราการตอบกลับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อครบกำหนดระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามส่งกลับทางไปรษณีย์ที่มีความสมบูรณ์จำนวน 162 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 48.07 ของประชากรทั้งหมด สอดคล้องกับเกณฑ์การตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ที่ยอมรับได้ต้องมีอัตราการตอบกลับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker, Kumar & Day, 2001)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่สร้างตามกรอบแนวคิดในการวิจัยและนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และมีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือดังนี้ 1) ทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Object Congruence: IOC) พบว่าข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 ทั้งนี้ข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1976) 2) ทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) พบว่าข้อคำถามมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.753-0.963 ทั้งนี้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบต้องมีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไปจึงจะถือว่าข้อคำถามเป็นตัวชี้วัดที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้ (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) 3) ทดสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.891-0.972 ทั้งนี้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงจะถือว่ามีความเชื่อมั่นและยอมรับได้ (Cronbach, 1984) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาคมีรายละเอียดดังนี้ การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคม 0.964 ด้านความสามารถทางการสื่อสาร 0.932 และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม 0.945 การแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ 0.933 ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 0.925 และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา 0.946

นวัตกรรมบริการ 0.933 นวัตกรรมการบริหาร 0.943 ผลการดำเนินงานขององค์กร 0.945 ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจ 0.910 การจัดการการเปลี่ยนแปลง 0.972 และการมุ่งเน้นความเป็นทางการ 0.891 และ 4) ทดสอบค่าอำนาจจำแนก (Power of Discrimination) ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) พบว่าค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.446-0.934 ทั้งนี้ข้อคำถามจะต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (Christina, 2009)

สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม คัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยวิธีการคัดเลือกเข้า (Enter) และกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยได้ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุดังนี้ 1) การแจกแจงแบบปกติ (Multivariate Normality) และความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) พบว่าตัวแปรตามทุกตัวมีการแจกแจงแบบปกติ และตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง 2) สหสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าน้อยกว่า 0.80 จากการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 0.053-0.799 จากนั้นทดสอบค่า Variance Inflation Factor: VIF กับตัวแปรอิสระ โดยค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 จากการทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระมีค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.681-3.655 ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหา Multicollinearity 3) ความแปรปรวนคงที่ (Homoscedasticity) พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนคงที่ และ 4) ค่าความคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยทดสอบค่าสถิติ Durbin-Watson ต้องมีค่าตั้งแต่ 1.50-2.50 จากการทดสอบพบว่าทุกการทดสอบมีค่าสถิติ Durbin-Watson ตั้งแต่ 1.577-2.130 ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันไม่เกิด Auto Correlation (Chankong, 2018)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (72.22%) อายุตั้งแต่ 40-49 ปี (41.36%) จบการศึกษาระดับปริญญาโท (50.62%) มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี (58.64%) และมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ (51.24%) ส่วนข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนพบว่าส่วนใหญ่มีทุนในการดำเนินงาน 100-500 ล้านบาท (45.06%) ดำเนินธุรกิจมานานกว่า 20 ปี (72.84%) มีจำนวนเตียงให้บริการตั้งแต่ 100-300 เตียง (47.53%) และมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน (64.20%)

2. อิทธิพลของการแบ่งปันความรู้เชิงปณิธานที่มีต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน พบว่าการแบ่งปันความรู้เชิงปณิธานด้านเครือข่ายทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ($\beta=0.180$, S.E.=0.091, $p<0.05$) ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ก. แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ($\beta=-0.043$, S.E.=0.126, $p>0.05$) และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา ($\beta=0.154$, S.E.=0.107, $p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ข. และ 1 ค. การแบ่งปันความรู้เชิงปณิธานด้านความสามารถทางการสื่อสารไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้าน

ความสามารถในการสร้างความรู้ ($\beta=0.162$, S.E.=0.112, $p>0.05$) ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ($\beta=0.102$, S.E.=0.154, $p>0.05$) และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา ($\beta=0.190$, S.E.=0.131, $p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ก. 2 ข. และ 2 ค. การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ($\beta=0.424$, S.E.=0.100, $p<0.001$) ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ($\beta=0.535$, S.E.=0.138, $p<0.001$) และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา ($\beta=0.322$, S.E.=0.117, $p<0.05$) ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ก. 3 ข. และ 3 ค.

3. อิทธิพลของการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญที่มีต่อวัตรกรรมการบริการและวัตรกรรมการบริหาร พบว่าการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านเครือข่ายทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อวัตรกรรมการบริการ ($\beta=-0.041$, S.E.=0.111, $p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 ก. การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านความสามารถทางการสื่อสารและด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อวัตรกรรมการบริการ ($\beta=0.273$, S.E.=0.136, $p<0.05$; $\beta=0.354$, S.E.=0.122, $p<0.01$) ยอมรับสมมติฐานที่ 4 ข. และ 4 ค. การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านเครือข่ายทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อวัตรกรรมการบริหาร ($\beta=0.115$, S.E.=0.124, $p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 ก. การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านความสามารถทางการสื่อสารและด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อวัตรกรรมการบริหาร ($\beta=0.239$, S.E.=0.151, $p<0.05$; $\beta=0.305$, S.E.=0.135, $p<0.01$) ยอมรับสมมติฐานที่ 6 ข. และ 6 ค.

4. อิทธิพลของการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งที่มีต่อวัตรกรรมการบริการและวัตรกรรมการบริหาร พบว่าการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนาไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อวัตรกรรมการบริการ ($\beta=0.200$, S.E.=0.080, $p<0.01$; $\beta=0.304$, S.E.=0.061, $p<0.001$; $\beta=0.373$, S.E.=0.074, $p<0.001$) ยอมรับสมมติฐานที่ 5 ก. 5 ข. และ 5 ค. การแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนาไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อวัตรกรรมการบริหาร ($\beta=0.385$, S.E.=0.091, $p<0.001$; $\beta=0.155$, S.E.=0.069, $p<0.05$; $\beta=0.351$, S.E.=0.085, $p<0.001$) ยอมรับสมมติฐานที่ 7 ก. 7 ข. และ 7 ค.

5. อิทธิพลของวัตรกรรมการบริการและวัตรกรรมการบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่าวัตรกรรมการบริการและวัตรกรรมการบริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ($\beta=0.212$, S.E.=0.094, $p<0.05$; $\beta=0.307$, S.E.=0.082, $p<0.01$) ยอมรับสมมติฐานที่ 8 และ 9

6. อิทธิพลของผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจที่มีต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญและการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้ง พบว่าผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านเครือข่ายทางสังคม ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ($\beta=0.114$, S.E.=0.075, $p>0.05$; $\beta=-0.037$, S.E.=0.069, $p>0.05$; $\beta=-0.137$, S.E.=0.064, $p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 10 ก. 10 ข. และ 10 ค.

ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา ($\beta=0.044$, S.E.=0.074, $p>0.05$; $\beta=-0.019$, S.E.=0.095, $p>0.05$; $\beta=-0.067$, S.E.=0.077, $p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 11 ก. 11 ข. และ 11 ค.

7. อิทธิพลของการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยและการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้ง พบว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคม ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ($\beta=0.406$, S.E.=0.081, $p<0.001$; $\beta=0.644$, S.E.=0.075, $p<0.001$; $\beta=0.735$, S.E.=0.069, $p<0.001$) ยอมรับสมมติฐานที่ 12 ก. 12 ข. และ 12 ค. การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา ($\beta=0.519$, S.E.=0.080, $p<0.001$; $\beta=0.496$, S.E.=0.102, $p<0.001$; $\beta=0.493$, S.E.=0.083, $p<0.001$) ยอมรับสมมติฐานที่ 13 ก. 13 ข. และ 13 ค.

8. อิทธิพลของการมุ่งเน้นความเป็นทางการที่มีต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยและการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้ง พบว่าการมุ่งเน้นความเป็นทางการมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคม ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ($\beta=0.320$, S.E.=0.082, $p<0.001$; $\beta=0.164$, S.E.=0.075, $p<0.05$; $\beta=0.179$, S.E.=0.070, $p<0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 14 ก. 14 ข. และ 14 ค. การมุ่งเน้นความเป็นทางการมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา ($\beta=0.217$, S.E.=0.081, $p<0.01$; $\beta=0.223$, S.E.=0.102, $p<0.01$; $\beta=0.346$, S.E.=0.083, $p<0.001$) ปฏิเสธสมมติฐานที่ 15 ก. 15 ข. และ 15 ค.

อภิปรายผลการวิจัย

1. การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ โรงพยาบาลเอกชนสนับสนุนให้บุคลากรสร้างเครือข่ายทางสังคมผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมประเพณีร่วมกัน เช่น งานเทศกาลปีใหม่ และสงกรานต์ กิจกรรมดังกล่าวช่วยเพิ่มระดับเครือข่ายทางสังคมจากการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการกระบวนการสร้างความรู้ สอดคล้องกับการวิจัยของ Firdaus, Suryadi, Govindaraju & Samadhi. (2014) พบว่าระดับความสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการสังเคราะห์ความรู้และการสร้างความรู้อย่างเป็นรูปธรรม ขณะที่การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เนื่องจากถึงแม้ว่าบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนจะมีความสัมพันธ์ทางสังคมไม่มากนัก แต่โรงพยาบาลเอกชนยังจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในกิจกรรมการดำเนินงาน การรวบรวมข้อมูล และการเผยแพร่ความรู้ เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้เพียงพอในการทำงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hung, Durcikova, Lai & Lin. (2011) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญที่ก่อให้เกิดการจัดเก็บความรู้และการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนในองค์กร นอกจากนั้น การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านเครือข่ายทางสังคมยังไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนต้องวางแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร โดยวางแผนการฝึกอบรมประจำปีให้กับบุคลากรทุกคนทั้งการฝึกอบรมภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นบุคลากรทุกคนจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันความรู้ของ Saragih & Harisno. (2015) กล่าวว่าการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรเป็นการกระทำพื้นฐานที่ทำให้บุคลากรมีความรู้เพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน

2. การแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านความสามารถทางการสื่อสารไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความสามารถในการสร้างความรู้ เนื่องจากแม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนจะใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคมเป็นแนวทางในการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญ เช่น การให้สังเกตและเลียนแบบพฤติกรรมการทำงานที่เป็นแบบอย่าง แต่ความสามารถในการสร้างรู้นั้นเป็นสมรรถนะส่วนบุคคลที่จำเป็นต้องสร้างจากผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านกระบวนการคิด การเรียนรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการสังเคราะห์เพื่อสร้างความรู้ที่สามารถนำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในองค์กรได้ ดังนั้นการเลียนแบบพฤติกรรมการทำงานจึงไม่ก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Akaraborworn, Yodrakang & Charoenwongmit. (2009) กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยองค์ความรู้ที่มีคุณค่าจากผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญต่างๆ นอกจากนั้นการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านความสามารถทางการสื่อสารยังไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เนื่องจากแม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนจะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง แต่หากบุคลากรปราศจากแรงจูงใจในการทำงานแม้ผู้บังคับบัญชาจะสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจมากขึ้น แต่การกระตุ้นดังกล่าวเกิดผลสัมฤทธิ์ในระยะสั้นหรือไม่เกิดสัมฤทธิ์ผลเลย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรปราศจากแรงจูงใจมาเป็นระยะเวลานาน ขัดแย้งกับการวิจัยของ Konting. (2012) พบว่าการสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจส่งผลให้องค์การเกิดการพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์อย่างยั่งยืนและระบบการเรียนรู้ออนไลน์ก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น และการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านความสามารถทางการสื่อสารไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา เนื่องจากการใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคมเป็นแนวทางในการสื่อสารเพื่อแบ่งปันความรู้เชิงปรัญนั้นไม่เพียงพอกับทักษะที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงต้องวางแผนการฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกคนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขัดแย้งกับการวิจัยของ Chotikeerativatch & Ariratana. (2017) พบว่าผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ และเกิดการพัฒนาการเรียนรู้ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ และการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาในการทำงาน

3. การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา เนื่องจากโครงสร้างการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางแตกต่างกัน การกำหนดกฎระเบียบและขั้นตอนการทำงานจึงจำเป็นต้องผ่านการระดมความคิดร่วมกันวางแผนพัฒนาจากคณะกรรมการฝ่ายต่างๆและประกาศใช้อย่างเป็นรูปธรรม มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ กฎระเบียบ และขั้นตอนการทำงานที่เป็นแบบแผน เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน นอกจากนั้นยังจำเป็นต้องพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะและความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Nonaka, Toyama & Konno. (2000) กล่าวว่า การสร้างความรู้เป็นการแปลงความรู้เชิงปรนัยให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ Singh & Gupta. (2014) พบว่าการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ และการดำเนินการต่างๆที่สนับสนุนให้เกิดความรู้ การทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความรู้ของบุคลากรภายในทีมร่วมกัน เพื่อนำความรู้ของทีมมาสร้างและพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับการวิจัยของ London. (2012) พบว่าการทำงานเป็นทีมก่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้โดยมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานและการเรียนรู้ร่วมกัน และสอดคล้องกับการวิจัยของ Goodman. (2012) พบว่านอกจากวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมแล้ว บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาทักษะต่างๆเพิ่มเติม เช่น ทักษะด้านการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ และภาวะผู้นำ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการทำงานของทีมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4. การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการ เนื่องจากแม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนจะใช้การขยายเครือข่ายสาขาเพื่อสร้างอัตลักษณ์ ชื่อเสียง และความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยที่บุคลากรในเครือข่ายสาขาต่างก็มีความสัมพันธ์ที่ต่อกัน แต่ในทางปฏิบัตินั้นบุคลากรต่างมุ่งเน้นการสร้างผลงานและคิดค้นนวัตกรรมบริการให้กับหน่วยงานของตนเองเท่านั้น ขัดแย้งกับการวิจัยของ Kuo, Kuo & Ho. (2014) พบว่ามิตรภาพของบุคลากรในที่ทำงานและการแบ่งปันความรู้ในองค์กรจะช่วยเพิ่มความสามารถในการคิดค้นและการพัฒนานวัตกรรมบริการในองค์กร ขณะที่การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านความสามารถทางการสื่อสารและด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อนวัตกรรมบริการ โรงพยาบาลเอกชนส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์อย่างเป็นทางการ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างแรงจูงใจ การระดมความคิด และการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดนวัตกรรมบริการที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการวิจัยของ Yang, Zhou & Ci. (2017) พบว่าหากพนักงานมีความถี่ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าจำนวนมาก พนักงานจะเข้าใจลูกค้าและมีแรงจูงใจในการคิดค้นนวัตกรรมบริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ Justiniano, Jaume & Chacon. (2018) พบว่าการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญต่างกันทั้งด้านความรู้และประสบการณ์จะทำให้เกิดการคิดค้นและการพัฒนานวัตกรรมบริการให้กับองค์กร

5. การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมการบริหาร เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนจำเป็นต้องผ่านการประเมินมาตรฐานตามเกณฑ์ขององค์การที่เป็นผู้รับรองคุณภาพ เช่น HA และ JCI ซึ่งเป็นนวัตกรรมการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลเบื้องต้นที่ต้องผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว ดังนั้นเครือข่ายทางสังคมจึงไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนานวัตกรรมการบริหาร ขัดแย้งกับการวิจัยของ Ioanid, Deselnicu & Militaru. (2018) พบว่าเครือข่ายทางสังคมในธุรกิจบริการสุขภาพมีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมกระบวนการอย่างมีศักยภาพ ขณะที่การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านความสามารถทางการสื่อสารและด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อนวัตกรรมการบริหาร การได้รับการรับรองคุณภาพ HA และ JCI นั้น ผู้บริหารของโรงพยาบาลเอกชนต้องวางแผนการทำงานร่วมกันและใช้ทักษะทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามเกณฑ์และมาตรฐานการรักษาย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับการวิจัยของ Supakul, Laothamatas & Pongnapang. (2012) พบว่าการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจก่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติและมาตรฐานการปฏิบัติรูปแบบใหม่ที่เป็นนวัตกรรมการบริหารจัดการขั้นสูง และสอดคล้องกับการวิจัยของ Montes, Moreno & Morales. (2005) พบว่าการทำงานเป็นทีมช่วยให้องค์การเกิดการเรียนรู้และนวัตกรรมการบริหารที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การเพิ่มมากขึ้น

6. การแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนามีอิทธิพลทางบวกต่อนวัตกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเอกชนส่งเสริมให้บุคลากรวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ เพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนา นวัตกรรมทางการรักษาโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรทำงานร่วมกันและก่อให้เกิดนวัตกรรม บริการที่ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น นอกจากนั้นยังมุ่งเน้นให้ บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมประจำปี เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานและ สามารถนำความรู้มาคิดค้นพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเผยแพร่ นวัตกรรมบริการให้กับบุคลากรในโรงพยาบาล สอดคล้องกับการวิจัยของ Thakur & Hale. (2013) พบว่า การสร้างความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับนวัตกรรม บริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ Yang, Zhou & Ci. (2017) พบว่าองค์การที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี สารสนเทศก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อการเกิดนวัตกรรมบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับการวิจัยของ Santamaria, Nieto & Miles. (2012) พบว่าการฝึกอบรมของ บุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อนวัตกรรมบริการ องค์กรต้องสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมทั้ง ภายในและภายนอกองค์กรในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ และการปรับปรุง กระบวนการต่างๆ

7. การแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนามีอิทธิพลทางบวกต่อนวัตกรรมการบริหาร โรงพยาบาลเอกชนส่งเสริมให้บุคลากรสังเคราะห์ความรู้เพื่อสร้างและพัฒนานวัตกรรมบริการเกี่ยวกับการ จัดการภายในองค์กร โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้วยการนำระบบซอฟต์แวร์ต่างๆมาทดแทนการทำงานในรูป

แบบเดิม นอกจากนั้นยังส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมการสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ Rodriguez & Wiengarten. (2017) พบว่าการวิจัยและการพัฒนาในองค์กรมีผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมกระบวนการขององค์กร และสอดคล้องกับการวิจัยของ Miranda, Farias, Schwartz & Almeida. (2016) พบว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรก่อให้เกิดนวัตกรรมการบริหารจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการใหม่ วิธีการปฏิบัติใหม่ และโครงสร้างองค์กรแบบใหม่ที่เกิดจากประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ทั้งการยกระดับการบริการและการพัฒนาระบบการบริหารส่งผลให้ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้นทั้งผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน เช่น รายได้ และกำไร และผลการดำเนินงานไม่เป็นตัวเงิน เช่น ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ Limprasong. (2017) พบว่าผลลัพธ์ของการเข้าร่วมสัมมนาที่คือนวัตกรรมการบริหารที่มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์สามารถนำมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานตามแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้

8. นวัตกรรมบริการและนวัตกรรมการบริหารมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โรงพยาบาลเอกชนมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมการรักษาและเทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อให้บริการผู้เข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น นวัตกรรมหุ่นยนต์จ่ายยาอัตโนมัติ นอกจากนั้นยังพัฒนาและการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ทั้งการยกระดับการบริการและการพัฒนาระบบการบริหารส่งผลให้ผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้นทั้งผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน เช่น รายได้ และกำไร และผลการดำเนินงานไม่เป็นตัวเงิน เช่น ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับการวิจัยของ Syed, Vijayesvaran, Noor, Pushpa & Lee. (2013) พบว่าความสามารถขององค์กรด้านนวัตกรรมบริการมีผลกระทบอย่างมากต่อผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งด้านการเงินและการตลาด และสอดคล้องกับการวิจัยของ Karabulut. (2015) พบว่านวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารช่วยปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

9. ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยด้านเครือข่ายทางสังคม ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม เนื่องจากเครือข่ายทางสังคมเป็นความสัมพันธ์ระดับปฐมภูมิที่บุคลากรต้องใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีผ่านปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความรัก ความผูกพัน และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลที่เป็นตัวเงินจึงไม่ก่อให้เกิดการเพิ่มหรือลดระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปฏิสัมพันธ์การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ สอดคล้องกับการวิจัยของ Hung, Durcikova, Lai & Lin. (2011) พบว่าผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจเป็นแรงจูงใจที่ไม่มีอิทธิพลมากพอต่อการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจเป็นเพียงปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในระยะสั้นและไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติทางบวกที่มีต่อการแบ่งปันความรู้ได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Wang & Noe. (2010) กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการเรียนรู้ของผู้แบ่งปันเพื่อให้เกิดแรงจูงใจและความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ให้กับคนอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามผู้แบ่งปันความรู้อาจไม่สามารถสื่อสารความรู้ที่ออกมาได้เนื่องจากต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจความรู้นั้นอย่างลึกซึ้งก่อนที่จะแบ่งปันความรู้ให้กับบุคลากรอื่นๆในองค์กร ขัดแย้งกับการวิจัยของ Bhatti, Aslam, Hassan & Sulaiman. (2016) พบว่าองค์กรส่วนใหญ่สร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลที่เป็นตัวเงินและรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงินเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

10. ผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา เนื่องจากการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างความรู้ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และการถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่แรงจูงใจภายนอกหรือผลตอบแทนเชิงเศรษฐกิจไม่สามารถดึงดูดให้บุคลากรที่เป็นคนเก่งแสดงพฤติกรรมที่ตามต้องการได้อย่างเต็มที่ ขัดแย้งกับการวิจัยของ Majid, Jelas, Azman & Rahman. (2010) พบว่าแรงจูงใจภายนอกช่วยให้อาจารย์เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการวิจัยของ Papacharissi & Rubin. (2010) พบว่าประโยชน์ของแรงจูงใจภายนอกคือการกระตุ้นให้บุคลากรร่วมกิจกรรมและแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่ต้องการ

11. การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญด้านเครือข่ายทางสังคม ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม เนื่องจากผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อเพิ่มระดับเครือข่ายทางสังคมผ่านกิจกรรมทางสังคมรูปแบบต่างๆ เช่น การทำบุญตักบาตรร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ผู้บริหารของโรงพยาบาลจะขึ้นนำการเปลี่ยนแปลงด้วยการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดแนวทางการทำงานร่วมกัน เกิดวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับการวิจัยของ Hoyt, Price & Poatsy. (2013) พบว่าผู้นำมีบทบาทสำคัญในการกำหนดและควบคุมพฤติกรรมทางสังคมของบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับการวิจัยของ Tuan. (2016) พบว่าความยืดหยุ่นของทรัพยากรมนุษย์เป็นความสามารถขององค์กรและเป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับบทบาทการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องกับการวิจัยของ Fraser & Hvolby. (2010) พบว่าความยืดหยุ่นในการทำงานมีผลกระทบต่อการกระบวนการทำงานเป็นทีมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การแก้ไขความขัดแย้ง การแก้ปัญหา เป้าหมาย ผลการดำเนินงาน และการวางแผนการทำงาน

12. การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้ที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา เนื่องจากถึงแม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนจะมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน แต่โรงพยาบาลเอกชนก็มีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันสร้างความรู้เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ให้กับบุคลากรและผู้เข้ารับบริการผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ และใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรทุกคน นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมที่อยู่นอกเหนือจากแผนการฝึกอบรมประจำปี เพื่อให้บุคลากรได้นำความรู้จากการอบรมมาเผยแพร่และวางแผนพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป สอดคล้องกับการวิจัยของ Ji, Daiho & Seung. (2011) พบว่าผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญในการ

ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ และส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ใหม่ๆ สอดคล้องกับการวิจัยของ Tajudeen, Jaafar & Ainin. (2018) พบว่าการตัดสินใจของผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้อีคอมเมิร์ซของบุคลากรในการค้นหาข้อมูลลูกค้า ข้อมูลคู่แข่ง และการใช้อีคอมเมิร์ซทางการตลาด การสร้างแบรนด์ และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สอดคล้องกับการวิจัยของ Tuan. (2016) พบว่าความยืดหยุ่นของทรัพยากรมนุษย์เป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่เกิดจากการได้รับการพัฒนาและการฝึกอบรมต่างๆเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การประยุกต์การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาการทำงานที่แตกต่างไปจากรูปแบบเดิม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

13. การมุ่งเน้นความเป็นทางการมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงปณัยด้านเครือข่ายทางสังคม ด้านความสามารถทางการสื่อสาร และด้านวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม โรงพยาบาลเอกชนมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสายงานที่ตนเองปฏิบัติ โดยเป็นระบบการแบ่งงานกันทำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน นอกจากนี้การทำงานร่วมกันของบุคลากรแต่ละแผนกยังก่อให้เกิดเครือข่ายทางสังคมที่มีความแข็งแกร่ง โดยผู้บริหารจะใช้วิธีการสื่อสารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือกันในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดระบบการบริหารแบบราชการของ Weber โดย Shafritz & Ott. (2001) กล่าวว่าการบริหารแบบราชการเป็นระบบที่มุ่งเน้นความเป็นทางการเพื่อให้เกิดความเสมอภาคในองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงาน โดยบุคลากรจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และใช้ระบบการแบ่งงานกันทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ขัดแย้งกับการวิจัยของ Panagiotis, Alexandros & George. (2014) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการใช้วิธีการสื่อสารด้วยการสร้างแรงจูงใจกับบุคลากรน้อยมาก นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร สอดคล้องกับการวิจัยของ Yang. (2008) พบว่าองค์กรที่มุ่งเน้นความเป็นทางการและมีลำดับขั้นการบังคับบัญชาจะไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมและความเป็นอิสระในการทำงาน

14. การมุ่งเน้นความเป็นทางการมีอิทธิพลทางบวกต่อการแบ่งปันความรู้เชิงที่ขัดแย้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และด้านความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา โรงพยาบาลเอกชนมีโครงสร้างและอำนาจลดหลั่นกันตามลำดับขั้นการบังคับบัญชา บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด หากมีความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานผู้บังคับบัญชาจะสั่งการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไปเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกและนำความรู้นั้นมาเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้บุคลากรทุกคนรับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการวิจัยของ Cunha, Pereira & Gomide. (2017) พบว่าบุคลากรในองค์กรภาครัฐจะต้องปฏิบัติตามที่ตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆที่ถูกกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับการวิจัยของ Bretschneider & Parket. (2016) พบว่ากฎระเบียบและนโยบายแบบเป็นทางการในองค์กรแบบเป็นทางการนั้นส่งผลให้เกิดเครือข่ายอีคอมเมิร์ซเพิ่ม

มากขึ้น โดยวัตถุประสงค์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์คือเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพิ่มปฏิสัมพันธ์ของบุคลากร และส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลโรงพยาบาลเอกชนควรนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาเครือข่ายทางการแพทย์ร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลเอกชน เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแบ่งปันข้อมูลทางการแพทย์และความรู้เชิงวิชาการ การวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ และแนวทางการจัดการองค์การ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันระหว่างโรงพยาบาลเอกชน

2. ผู้บริหารของโรงพยาบาลเอกชนควรนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ พัฒนาการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญทั้งด้านเครือข่ายทางสังคม ความสามารถในการสื่อสาร และวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม และพัฒนาการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนทั้งด้านความสามารถในการสร้างความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และความหลากหลายของโปรแกรมการพัฒนา เพื่อให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนานวัตกรรมบริการ นวัตกรรมการบริหาร และผลการดำเนินงานขององค์การ สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับโรงพยาบาลเอกชนได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยทั้งหมด ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษากับประชากรที่เป็นโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานการรักษาระดับสากล (Joint Commission International Accreditation : JCI) จากองค์การอิสระของสหรัฐอเมริกา เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่ได้มาตรฐานการยอมรับจากหน่วยงานด้านประกันสุขภาพ และมีการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้กับบุคลากร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้เชิงปรัญและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนของโรงพยาบาลเอกชนที่มีคุณภาพมาตรฐานการรักษาระดับสากล นอกจากนั้นอาจศึกษากับประชากรที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลในประเทศไทย เนื่องจากโรงพยาบาลของรัฐบาลมีการจัดการความรู้ภายในโรงพยาบาลเช่นกัน

References

- Aaker, D.A., Kumar, V. & Day, G.S. (2001). **Marketing Research**. New York : John Wiley and Sons.
- Akaraborworn, C., Yodrakang, J. & Charoenwongmit, A. (2009). **Knowledge Management**. (3 th ed.). Bangkok : Cabinet and Royal Gazette Publisher.
- Aujirapongpan, S. (2010). **Knowledge Management with Innovation**. Bangkok : Samlada.

- Bhatti, O.K., et al. (2016). Employee Motivation An Islamic Perspective. **Humanomics**, 32(1), 33-47.
- Bretschneider, S. & Parket, M. (2016). Organization Formalization, Sector and Social Media : Does Increased Standardization of Policy Broaden and Deepen Social Media Use in Organizations?. **Government Information Quarterly**, 33(4), 614-628.
- Bureau of Sanatorium and Art of Healing. (2016). **List of hospital**. [Online]. Available : http://mrd.hss.moph.go.th/display_document.jsp?id=D00000001957 [2016, April 19].
- Chankong, W. (2018). **Relations Analysis. [Handout]**. School of Health Science, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Chotikeerativatch, C. & Ariratana, W. (2017). Needs Assessment for Soft Skills Development in Teachers' Learning Management in Schools under The Secondary Educational Service Area Office 25. **KKU Research Journal of Humanities and Social Sciences (Graduate Study)**, 5(1), 44-52.
- Christina, D. (2009). **Using Community-Based Participatory Research in The Development of A Consumer-Driven Cultural Competency Tool**. (Doctoral Dissertation). University of Washington, Washington.
- Cronbach, L.J. (1984). **Essentials of Psychological Testing**. (4 th ed.). New York : Harper & Row Publishers.
- Cunha, B.Q., Pereira, A.K. & Gomide, A.D.A. (2017). State Capacity and Utilities Regulation in Brazil : Exploring Bureaucracy. **Utilities Policy**, 49, 116-126.
- Deepaisarnsakul, P. & Jadesadalug, V. (2014). Establishing Service Quality Affect to the Customer Responsiveness and The Performance Outcome of Private Hospital. **Thammasat Journal**, 33(1), 33-45.
- Firdaus, O.M., et al. (2014). **Ability to Share Knowledge of Doctors in Teaching Hospital in Indonesia**. In **Knowledge Management for Development : Domains, Strategies and Technologies for Developing Countries**. 183-197. New York : Springer.
- Fraser, K. & Hvolby, H.H. (2010). Effective Teamworking : Can Functional Flexibility Act As An Enhancing Factor?. **Team Performance Management : An International Journal**, 16(1/2), 74-94.
- Goodman, N. (2012). Training for Cultural Competence. **Industrial and Commercial Training**, 44(1), 47-50.

- Hair, J.F., et al. (2006). **Multivariate Data Analysis**. (6 th ed.). Upper Saddle River : Pearson Prentice Hall.
- Hoyt, C.L., Price, T.L. & Poatsy, L. (2013). The Social Role Theory of Unethical Leadership. **The Leadership Quarterly**, 24(5), 712-723.
- Hung, S.Y., et al. (2011). The Influence of Intrinsic and Extrinsic Motivation on Individuals' Knowledge Sharing Behavior. **International Journal of Human-Computer Studies**, 69(6), 415-427.
- Ioanid, A., Deselnicu, D.C. & Militaru, G. (2018). The Impact of Social Networks on SMEs' Innovation Potential. **Procedia Manufacturing**, 22, 936-941.
- Ji, H.S., Daiho, U. & Seung, W.Y. (2011). Organizational Knowledge Creation Practice : Comprehensive and Systematic Processes for Scale Development. **Leadership & Organization Development Journal**, 32(3), 243-259.
- Jian, Z. & Chen, W. (2013). The Impacts of Network Competence, Knowledge Sharing on Service Innovation Performance: Moderating Role of Relationship Quality. **Journal of Industrial Engineering and Management**, 6(1), 25-49.
- Justiniano, M.N.H., Jaime, V.P. & Chacon, N.J. (2018). Art As a Strategic Element for Innovation in Gastronomic Experiential Services: The Role of Teamwork. **Team Performance Management : An International Journal**, 24(5/6), 316-330.
- Karabulut, A.T. (2015). Effects of Innovation Strategy on Firm Performance: A Study Conducted on Manufacturing Firms in Turkey. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 195(3), 1338-1347.
- Konting, M.M. (2012). Leadership Development for Sustainability of E-Learning. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 67(10), 312-321.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.
- Kuo, Y.K., Kuo, T.K. & Ho, L.A. (2014). Enabling Innovative Ability: Knowledge Sharing As A Mediator. **Industrial Management & Data Systems**, 114(5), 696-710.
- Limprasong, N. (2017). The Management Innovation Quality Assurance of Primary Schools. **Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)**, 10(1), 484-501.
- London, M. (2012). Generative Team Learning in Web 2.0 Environments. **Journal of Management Development**, 32(1), 73-95.

- Majid, N.A., Jelas, Z.M., Azman, N. & Rahman, S. (2010). Communication Skills and Work Motivation Amongst Expert Teachers. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 7, 565-567.
- Miranda, M.Q., et al. (2016). Technology Adoption in Diffusion of Innovations Perspective: Introduction of An ERP System in A Non-Profit Organization. **RAI Revista de Administração e Inovação**, 13(1), 48-57.
- Montes, F.J.L., Moreno, A.R. & Morales, V.G. (2005). Influence of Support Leadership and Teamwork Cohesion on Organizational Learning, Innovation and Performance: An Empirical Examination. **Technovation**, 25(10), 1159-1172.
- Ninkitsaranont, P. (2017). **Business trend/Industry (2018-2020) Private Hospital Industry**. [Online]. Available : https://www.krungsri.com/bank/getmedia/3308e1d8-3dd5-4799-848c-b9ffea862dbe/IO_Private_Hospital_2017_TH.aspx [2017, January 17].
- Nonaka, I., Toyama, R. & Konno, N. (2000). SECI, Ba and Leadership : A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. **Long Range Planning**, 33(1), 5-34.
- Office of The National Economic and Social Development Council. (2016). **The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021)**. [Online]. Available : http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422 [2016, May 11].
- Panagiotis, M., Alexandros, S. & George, P. (2014). Organizational Culture and Motivation in The Public Sector. The Case of The City of Zografou. **Procedia Economics and Finance**, 14, 415-424.
- Papacharissi, Z. & Rubin, A.M. (2010). Predictors of Internet Use. **Journal of Broadcasting & Electronic Media**, 44(2), 175-169.
- Rodriguez, J.A. & Wiengarten, F. (2017). The role of Process Innovativeness in The Development of Environmental Innovativeness Capability. **Journal of Cleaner Production**, 142(4), 2423-2434.
- Rovinelli, R. & Hambleton, R.K. (1976). On the Use of Content Specialists in The Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. In paper presented at the meeting of AERA, San Francisco.
- Santamaría, L., Nieto, M.J. & Miles, I. (2012). Service Innovation in Manufacturing Firms: Evidence from Spain. **Technovation**, 32(2), 144-155.

- Saragih, S.P.T. & Harisno, H. (2015). Influence of Knowledge Sharing and Information Technology Innovation on Employees Performance at Batamindo Industrial Park. **CommIT (Communication & Information Technology) Journal**, 9(2), 45-49.
- Shafritz, J.M. & Ott, J.S. (2001). **Classics of Organization Theory**. (5 th ed.). Belmont CA : Wadworth Group.
- Singh, R.M. & Gupta, M. (2014). Knowledge Management in Teams : Empirical Integration and Development of A Scale. **Journal of Knowledge Management**, 18(4), 777-794.
- Supakul, S., Laothamatas, A. & Pongnapang, N. (2012). Innovative Management of Advanced Medical Imaging in Thailand: Model of Magnetic Resonance Imaging (MRI) Based on Advanced Diagnostic Imaging and Image Guided Minimal Invasive Therapy Center (AIMC) Ramathibodi Hospital. **Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University**, 6(3), 131-142.
- Syed, S.A., et al. (2013). Relationships Between Innovation Capabilities, Business Performance, Marketing Performance and Financial Performance: A Literature Review. **Business and Management Horizons**, 1(1), 59-73.
- Tajudeen, F.P., Jaafar, N.I. & Ainin, S. (2018). Understanding The Impact of Social Media Usage Among Organizations. **Information & Management**, 55(3), 308-321.
- Thakur, R. & Hale, D. (2013). Service Innovation: A Comparative Study of U.S. and Indian Service Firms. **Journal of Business Research**, 66(8), 1108-1123.
- Tuan, L.T. (2016). How HR Flexibility Contributes to Customer Value Co-Creation Behavior. **Marketing Intelligence & Planning**, 34(5), 646-670.
- Wang, S. & Noe, R.A. (2010). Knowledge Sharing : A Review and Directions for Future Research. **Human Resource Management Review**, 20(2), 115-131.
- Yang, S. (2008). Bureaucracy Versus High Performance: Work Reorganization in The 1990s. **The Journal of Socio-Economics**, 37(5), 1825-1845.
- Yang, Z., Zhou, R. & Ci, Y. (2017). Factors Influencing Service Innovation of MSNs in China : A Theoretical and Empirical Research. **Library Hi Tech**, 35(3), 368-385.