

การพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร*

The Development of Knowledge Management in a Private Hospital
in Bangkok Metropolitan

ทิพวรรณ จันศิริ**

ดร.กรรณิการ์ สุวรรณโคต***

เพ็ญจันทร์ สุวรรณแสง โมนิยพงศ์****

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการจัดการความรู้ได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรต่างๆ ของทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะฝ่ายการบริหารนั้นได้เล็งเห็นความสำคัญจึงนำการจัดการความรู้มาเป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานคุณภาพ แต่การจัดการความรู้ภายในองค์กรที่ศึกษาข้างต้นยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน

การวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครและประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน

30 คน ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ถูกเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย ใช้แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ มีจำนวน 16 ข้อ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.92 และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.33 ซึ่งหาได้จากกรนำแบบประเมินความเป็นไปได้ไปให้พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลรามคำแหง จำนวน 22 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้

*วิทยานิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

**พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลวิชัยยุทธ และนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

****รองศาสตราจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

1. การจัดการความรู้ที่ได้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) ด้านการผลิตความรู้ 5 กิจกรรม 2) การเก็บรักษาความรู้ 5 กิจกรรม 3) การเผยแพร่ความรู้ 3 กิจกรรม และ 4) การนำความรู้ไปใช้ 3 กิจกรรม รวม 16 กิจกรรม

2. ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้ พบว่ามีความเป็นไปได้ในการ

นำความรู้โดยรวมไปใช้ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.57) ในรายขั้นตอนทั้ง 4 และในรายข้อทุกข้อ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในระดับมากเช่นกัน ผู้บริหารควรนำการจัดการความรู้ที่ได้ไปสู่การปฏิบัติจริง มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่องและนำไปใช้ให้ครอบคลุมทุกขั้นตอนอย่างสมบูรณ์

Abstract

At present, knowledge management has been used in organizations in both private and public sections. The administrator uses the knowledge management as one of the strategies in quality management it does not have a unique model.

This descriptive research aimed to develop knowledge management in a private hospital in Bangkok Metropolitan and assess the possibility of its implication. The sample of 30 nurses who had been working in emergency department of a private hospital, was purposively selected. The research tool was an evaluation form. Its content validity index was 0.92 and its Cronbach alpha coefficient was 0.33. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results were as follows.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จทั้งภาครัฐและเอกชน และทำให้สามารถอยู่รอดได้ในท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจและสังคมในยุคแห่งเปลี่ยนแปลงของทศวรรษที่ 21 องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารจัดการที่ต้องอาศัยการสร้างความรู้ และการจัดการความรู้ (เจษฎา นกน้อย, 2552) ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง สินค้าและบริการได้มีกรรม

1. The developed knowledge management included 4 process of knowledge management 1) knowledge creation consists of five activities 2) knowledge storage consists of five activities 3) knowledge transfer consists of three activities 4) knowledge utilization consists of three activities including 16 activities.

2. The possibility of knowledge management implication in overall was at the high level ($\bar{x} = 3.78$, SD=0.57) as well as in 4 steps and in all item.

The leader should be promoting knowledge management in organize to provide the highest level in all of activities and lead these activities of knowledge management to real practicality and evaluated continuously.

นำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ จำเป็นต้องใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์มากกว่าการใช้ทุนทรัพย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสังคมเศรษฐกิจ ฐานความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ ที่องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ โดยใช้สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ เทคโนโลยี มากกว่า การใช้สินทรัพย์ที่จับต้องได้

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๙

ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ และการจัดการความรู้ก็เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีแก่ลูกค้า โดยการจัดการความรู้ขององค์กรจะช่วยให้ผู้นำเอาความรู้จากคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ที่สั่งสมจากประสบการณ์จากงานจริงซึ่งจัดเป็นความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล ซึ่งอยู่ในรูปของทักษะ ประสบการณ์ พรสวรรค์ ในแต่ละตัวของบุคคล ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเน้นที่การปฏิบัติเป็นสำคัญ ที่ต้องแนบแน่นอยู่กับการปฏิบัติโดยมีความสำคัญอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รู้หรือนักวิชาการใดๆ การจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือที่สามารถปรับเปลี่ยน ประยุกต์ไปตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม สำหรับองค์กรที่มุ่งหวังในการเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ ที่ต้องการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและเพื่อความพร้อมในการแข่งขัน

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ได้มีการนำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใน พ.ศ.2549 สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ได้กำหนดมาตรฐานใหม่โดยมีการวัดผล การวิเคราะห์และการจัดการความรู้สำหรับกลุ่มงานพยาบาล ให้เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลและได้ให้ความสำคัญในการจัดการความรู้ โดยการจัดการความรู้ทางการพยาบาลเป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมให้มีการสร้าง รวบรวม และจัดระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ความรู้ทางการพยาบาล และสามารถประยุกต์ใช้ในการพยาบาลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) ตามบริบทของแต่ละองค์กร (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2548)

ในองค์กรภาคเอกชนนั้น จุดมุ่งหมายของแต่ละองค์กรย่อมต้องการเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและความพร้อมในตลาดการแข่งขัน ซึ่งการจะบรรลุให้ไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จนั้น ผู้นำองค์กร ต้องพัฒนาองค์กรไปสู่สมรรถนะสูงสุด องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงสุด หมายถึง "การเป็นองค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับสภาวะต่างๆ อย่าง

ชัดเจนมีการวิเคราะห์ที่สามารถกระทบต่อการทำงาน จากรอบด้านทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยม เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป" (Holbeche, 2011) การที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงสุดได้นั้น ต้องเริ่มด้วยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพสูงสุด

การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงสุดนั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการบริหารที่ต้องบริหารทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งในยุคปัจจุบัน ผู้บริหารภายในองค์กรมักถูกท้าทายความสามารถในการบริหารต้นทุนการบริหารมีราคาสูงขึ้นทำให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ควรจะได้รับจากการดำเนินงานลดน้อยลง ทำให้แต่ละองค์กรต้องการที่จะพยายามลดต้นทุนการดำเนินงาน เช่น การลดอัตรากำลังคนในการปฏิบัติงาน หรือลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ แต่ในทางปฏิบัติบางครั้งการลดกำลังคนในการดำเนินงานอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรหลายประการ ทำให้เกิดความขาดแคลนแรงงานหรือผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน หรือทำให้สภาพการดำเนินงานมีความตึงเครียดหากองค์กรไม่สามารถพัฒนาศักยภาพในการใช้เครื่องมือ หรือบุคลากรภายในเพื่อทดแทนกำลังแรงงานที่ออกไป ดังนั้น หนทางของการแก้ไขปัญหาอาจกระทำโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกำลังพลแต่ละคน การใช้ทรัพยากรที่ประหยัดคุ้มค่าคุ้มทุนมากที่สุด ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในองค์กรนั้นการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาประสิทธิภาพ และศักยภาพขององค์กร (Goh, 2003)

โรงพยาบาลวิชัยยุทธเป็นโรงพยาบาลเอกชน ที่ให้บริการด้านสุขภาพในระดับตติยภูมิที่ครอบคลุมในบริการด้าน การเฝ้าระวัง ป้องกัน รักษาในโรคทั่วไป และในการเจ็บป่วยที่มีความซับซ้อน และมุ่งเน้นในการให้บริการที่เป็นเลิศที่เป็นไปตามวิชาชีพ ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจขององค์กร ซึ่งในการควบคุมคุณภาพใน

การให้บริการนั้นในภาคส่วนของฝ่ายการพยาบาล มีบทบาทที่สำคัญในการเป็นผู้นำขององค์กรในการวางแผนกลยุทธ์ กำหนดมาตรฐาน คุณภาพของการให้บริการทางด้านบริการพยาบาลขององค์กร เพื่อให้ได้คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน การจัดการความรู้คือ ฝ่ายพัฒนาคุณภาพซึ่งเป็นฝ่ายที่ทำงานควบคู่ไปกับฝ่ายการพยาบาล ซึ่งทางฝ่ายพัฒนาคุณภาพได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงมีการจัดทำโครงการและการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากร พร้อมทั้งกำหนดนโยบายที่เป็นข้อบังคับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าร่วมประชุมคุณภาพที่ทางองค์กรได้จัดทำขึ้นในทุกๆเดือน พร้อมทั้งมีโครงการที่กระตุ้นให้หน่วยงานต่างๆนำเสนอนวัตกรรมที่ได้คิดค้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โรงพยาบาลวิชัยยุทธจึงมีฝ่ายพัฒนาคุณภาพได้เข้ามาดูแลในด้านการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งทำการจัดกิจกรรมส่งเสริม ให้บรรยากาศขององค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากประโยชน์ของการจัดการความรู้ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เนื่องจากความรู้เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ทำให้ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและคุณภาพเกิดความผิดพลาดน้อยลง โดยการเรียนรู้จากบทเรียนหรือแนวปฏิบัติที่ดีหรือประสบการณ์ที่มี

ถ่ายทอดซึ่งกันและกัน (ประภาพรณ อุ่ณอบ,2555) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการความรู้ในบริบทของโรงพยาบาลเอกชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

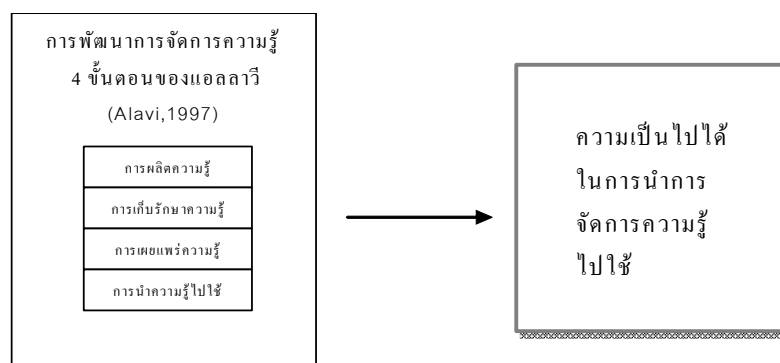
1. การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่ได้พัฒนาขึ้นมา มีลักษณะเป็นอย่างไร
2. การจัดการความรู้ในโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนาการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ
2. ประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลวิชัยยุทธที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลวิชัยยุทธ โดยใช้แนวคิดการจัดการความรู้ของ Alavi (1997) ที่มีการจัดการความรู้ 4 ขั้นตอน คือ การผลิตความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ และขั้นตอนที่ 2 ได้แก่ การประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เจ้าหน้าที่พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงานในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 แนวคำถามในการทำกลุ่มระดมสมอง เป็นแนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำเรียนอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสม เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน เพื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อให้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ นำมาปรับปรุงแนวคำถามให้ถูกต้องเหมาะสมตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน

2) ความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ ผู้วิจัยสร้างจากผลการทำกลุ่มระดมสมอง ใน 4 ด้าน คือ การผลิตความรู้ การนำความรู้ไปเก็บรักษา นำออกมาเผยแพร่ และนำความรู้ไปใช้จริงในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน ลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนไว้ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง มีความเป็นไปได้มากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีความเป็นไปได้มาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีความเป็นไปได้ปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีความเป็นไปได้น้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีความเป็นไปได้น้อยที่สุด

การแปรผลระดับความเป็นไปได้ ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง กิจกรรมในข้อนั้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้มากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง กิจกรรมในข้อนั้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้มาก

2.50-3.49 หมายถึง กิจกรรมในข้อนั้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง กิจกรรมในข้อนั้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้น้อย

1.00-1.49 หมายถึง กิจกรรมในข้อนั้นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้น้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คนในด้านการจัดการความรู้ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และหาความเที่ยง (Reliability)

ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบประเมินพร้อมโครงร่างการวิจัยฉบับย่อซึ่งมีคำนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ศึกษาไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตามที่ผู้วิจัยได้เรียนเชิญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปร ซึ่งกำหนดระดับการแสดงความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ 1, 2, 3 และ 4 ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาที่ได้ คือ 0.92

ตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยได้นำแบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลวิชัยยุทธ ไปใช้ในโรงพยาบาลราชพิภพที่โรงพยาบาลรามคำแหง จำนวน 22 คน นำข้อมูลไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (บุญใจ ศรีสถิตยธรรากูร, 2553) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคที่ได้เท่ากับ 0.33

การพิทักษ์สิทธิ

ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลโดยให้ข้อมูลและแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการเก็บข้อมูลโดยไม่ปิดบัง พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงลักษณะการเก็บข้อมูลโดยใช้การตอบแบบสอบถาม และการจัดกลุ่มสนทนา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการบันทึกเสียงและการจดบันทึก ในระหว่างการตอบแบบสอบถามหาก

มีข้อคำถามใดไม่สะดวก กลุ่มตัวอย่างมีอิสระที่จะไม่ตอบ รวมทั้งสามารถยุติการให้ความร่วมมือในขั้นตอนใดของการวิจัยก็ได้ โดยไม่ต้องบอกเหตุผลและสามารถสอบถามข้อข้องใจกับผู้วิจัยได้ ข้อมูลที่ได้มาจะนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัยในภาพรวม เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในด้านการศึกษาวิจัยเท่านั้น ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความเข้าใจชัดเจนในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและยินยอมเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบ่งระยะในการเก็บข้อมูลเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1. ระยะพัฒนาการจัดการความรู้ในโรงพยาบาล

1.1 จัดกิจกรรมการทำกลุ่มระดมสมองเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ สรุปแนวคิดที่ได้ในการทำกลุ่มระดมสมองของกลุ่มเพื่อทำเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ในของแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยจัดการประชุมกลุ่ม 2 ครั้ง การประชุมครั้งที่ 1 เป็นการประชุมเพื่อแนะนำตัวผู้วิจัย และผู้เข้าร่วมกลุ่มระดมสมองซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 13 คน โดยวัตถุประสงค์ในการจัดกลุ่มระดมสมองครั้งที่ 1 นี้เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดดังต่อไปนี้

บทบาทหน้าที่ของผู้เข้าร่วมประชุม ในฐานะผู้ร่วมวิจัย

อธิบายรายละเอียดต่างๆ ในการทำกลุ่มระดมสมองและข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อที่จะทำการทำกลุ่มระดมสมอง

อธิบายรายละเอียดของเนื้อหาในเอกสารในเรื่องของทฤษฎีการจัดการความรู้ รูปแบบ กรอบแนวคิดของการจัดการความรู้ของนักทฤษฎีต่างๆ และทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้เลือกนำมาประยุกต์ในการจัดการความรู้ในการทำวิจัยครั้งนี้

เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมวิจัยได้สอบถามข้อสงสัย พร้อมทั้งตอบข้อซักถามในประเด็นที่สงสัย

โดยการประชุมกลุ่มครั้งแรกนี้ ได้มีการกำหนดหัวข้อในด้านกิจกรรมทั้ง 4 ด้านของการจัดการความรู้ โดยมีความคิดเห็นตรงกันว่า กิจกรรมที่จะนำมาใช้ในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้จะต้องเป็นกิจกรรมที่บุคลากรส่วนใหญ่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ไม่ซับซ้อน

การประชุมครั้งที่ 2 เป็นการประชุมเพื่อทำกลุ่มระดมสมอง โดยใช้แนวคำถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ

1.2 จัดทำรายการจัดการความรู้ ซึ่งได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการจัดการความรู้ในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินตามรูปแบบการจัดการความรู้ของ แอลลาวิ (Alavi, 1997) เป็นรูปแบบการจัดการความรู้ 4 ขั้นตอน ได้แก่ โดยเริ่มจากการผลิตความรู้ การนำความรู้ไปเก็บรักษา นำออกมาเผยแพร่ และนำความรู้ไปใช้

1.3 การนำแผนจัดการความรู้ปฏิบัติ และขั้นตอนกิจกรรมที่ได้จากการทำกลุ่มระดมสมองเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และนำความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม

อุปกรณ์ เทปบันทึกเสียง เอกสารให้ความรู้ ใช้เวลาในการทำกลุ่มประมาณ 1-2 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 16.00-18.00 น. ที่ห้องสังเกตอาการของแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำกลุ่มระดมสมองโดยการถอดเทปและสรุปเนื้อหา

2. ระยะประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินไปใช้ โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำกิจกรรมการจัดการความรู้ไปใช้ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๙

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาจากแบบฟอร์มการระดมสมอง และนำเสนอโดยการพรรณนา

3. การวิเคราะห์การประเมินผลในเรื่องของความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน วิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ความเป็นไปได้โดยการทำค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ผลการพัฒนาการจัดการความรู้ในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำการจัดการความรู้ของ แอลลาวี ซึ่ง มี 4 ขั้นตอนในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ โดยการใช้กลุ่มระดมสมองเพื่อสรุปขั้นตอนกิจกรรมการจัดการความรู้ในแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ของแอลลาวี

ขั้นตอนที่ 1 การจัดการความรู้ในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลวิชัยยุทธ มีการเสนอกิจกรรมในสร้างความรู้ ดังนี้

1.1 จัดกิจกรรมระดมความคิดเห็นจากสมาชิกในกลุ่มคณะกรรมการทำงาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ ร่วมกับความรู้และประสบการณ์เดิม

1.2 จัดกิจกรรมและมีการมอบหมายรวบรวมความรู้ที่ค้นคว้าจากแหล่งความรู้ต่างๆ ตามหัวข้อที่ได้จากการระดมความเห็น

1.3 มีกิจกรรมการนำเสนอข้อมูลที่ได้รับมอบหมายให้สืบค้น ให้ทุกคนรับรู้ร่วมกัน

1.4 มีการระดมความคิดเห็นจากสมาชิกในองค์กร วิเคราะห์ แสดงความคิดเห็นในความรู้ที่สืบค้นร่วมกับประสบการณ์ความรู้เดิมที่มี

1.5 สร้างกลุ่มผู้ตรวจสอบความถูกต้องของความรู้ที่ได้มา เพื่อนำมาปรับแก้ ให้ตรงกับบริบทขององค์กรเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้ในองค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บความรู้ การจัดเก็บความรู้ไว้เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเข้ามาสืบค้นได้ตามความต้องการ โดยต้องคำนึงถึงวิธีการเก็บรักษา ซึ่งแต่ละองค์กรจะต้องเก็บรักษาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ไว้อย่างดีที่สุด ในการจัดเก็บนั้นสามารถบันทึกเป็นฐานข้อมูลหรือบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนได้จากการทำกลุ่มระดมสมองสามารถสรุปกิจกรรมที่เป็นการจัดเก็บความรู้ได้ดังนี้

2.1 หัวหน้าหน่วยงานกำหนดบุคลากรรับผิดชอบการจัดเก็บองค์ความรู้

2.2 หน่วยงานจัดเก็บความรู้ จัดให้มีการจัดสรรระบบความรู้ โดยการจำแนกประเภท จัดหมวดหมู่ จัดลำดับความสำคัญ และจัดความสัมพันธ์ของความรู้ที่มีในองค์กร แล้วจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงองค์ความรู้

2.3 หน่วยงานจัดเก็บความรู้ จัดเก็บความรู้ในรูปแบบบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เก็บไว้ในเอกสารต่างๆ เช่น คู่มือ แนวทางปฏิบัติ ฐานข้อมูล และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 จัดสถานที่จัดเก็บความรู้ ดังนี้

2.4.1 จัดมุมความรู้ของหน่วยงานเกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการรักษาพยาบาล

2.4.2 จัดทำชั้นหรือบอร์ดให้ความรู้ที่ได้ จากการสรุปในขั้นตอนที่ 1

2.4.3 จัดทำชั้นเก็บเอกสารการแพทย์ พบให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ และการเก็บรักษาอุปกรณ์ทางการรักษาพยาบาล

2.5 มีการจัดเก็บความรู้ โดยใช้เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ในรูปแบบอินทราเน็ต ซีดี วีซีดี หรือ เทปเล็ก

ขั้นตอนที่ 3 การเผยแพร่ความรู้ การกระจายความรู้และถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสมทั่วทั้งองค์กร เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ สามารถสรุปกิจกรรมที่ได้จากการประชุมกลุ่มได้ดังนี้

3.1 มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นทางการ เช่น การประชุมประจำเดือนภายในแผนก และไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมรับส่งเวรในช่วงเช้าของทุกวัน การให้คำปรึกษา ระบบพี่สอนน้อง

3.2 จัดให้มีการทำมุมความรู้ ในแผนกจดหมายข่าว กระดานข่าว ประจำแผนก

3.3 รวบรวมบันทึกข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนความรู้ นำกลับไป วิเคราะห์ สังเคราะห์ ร่วมกับความรู้ที่สร้างขึ้นอีกครั้ง แล้วทำการปรับปรุงเป็นการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 4 การนำความรู้ไปใช้ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการจัดการความรู้ เป็นการที่

บุคคลเกิดการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และหมุนเวียนไปอย่างต่อเนื่อง จากการทำกลุ่มระดมสมองสามารถสรุปกิจกรรมในขั้นตอนการนำความรู้ไปใช้ได้ดังนี้

4.1 สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรรับทราบเกี่ยวกับข้อมูล องค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้ที่ใด และการเข้าถึงองค์ความรู้ที่ได้ทำการแยกประเภทและจัดเก็บไว้ในสถานที่เก็บความรู้ต่างๆ ได้อย่างไร

4.2 บุคลากรในองค์กรช่วยกันประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการเข้าถึง และนำความรู้ที่มีอยู่และได้จัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ และง่ายต่อการเข้าถึงไปประยุกต์ใช้และพัฒนางานให้ดีขึ้น ต่อทั้งคนในองค์กรเอง และบุคลากรภายนอกที่สนใจ

4.3 ส่งเสริมให้บุคลากรสรุปและประเมินผลการทำงานจากการใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ ทั้งของตนเองและองค์กร เพื่อนำไปยกระดับพัฒนาความรู้ไปใช้ในครั้งต่อไป

2. ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการนำการจัดการความรู้ไปใช้

ตารางที่ 1 : ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสามารถในการนำไปใช้ได้ (n=30)

การจัดการความรู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.การจัดการความรู้ในการผลิตความรู้	3.83	0.60	มาก
2.การจัดการความรู้ในการเก็บรักษาความรู้	3.97	0.57	มาก
3.การจัดการความรู้ในการเผยแพร่ความรู้	3.90	0.50	มาก
4.การจัดการความรู้ในการนำความรู้ไปใช้	3.78	0.64	มาก
รวม	3.87	0.57	มาก

2.5 มีการจัดเก็บความรู้ โดยใช้เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ในรูปแบบอินทราเน็ต ซีดี วีซีดี หรือ เทปเล็ก

ขั้นตอนที่ 3 การเผยแพร่ความรู้ การกระจาย

บุคคลเกิดการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และหมุนเวียนไปอย่างต่อเนื่อง จากการทำกลุ่มระดมสมองสามารถสรุปกิจกรรมในขั้นตอนการนำความ

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๒ (เมษายน - มิถุนายน) ๒๕๕๙

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าระดับความเป็นไปได้ในการนำขั้นตอนกิจกรรมในทุกกิจกรรมของแต่ละด้านการจัดการความรู้ทั้ง 4 ด้าน มีระดับความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในระดับมาก ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องตาม Peter Senge (2007) ซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนถึงวินัย 5 ประการที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งหนึ่งในนั้น กล่าวถึง การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร ซึ่งต้องมีการเรียนรู้เป็นทีม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการผลักดันการจัดการความรู้ในองค์กร ให้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของกิจกรรมในแต่ละของการจัดการความรู้ในแต่ละขั้นตอนพบว่ายังไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามรูปแบบการจัดการความรู้ของแอลลาวีซึ่งเน้นในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีในการประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บองค์ความรู้ เนื่องจากทางแผนกอุบัติเหตุ

ฉุกเฉินยังขาดความพร้อมของอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อและการจัดงบประมาณในการนำเข้าโปรแกรมให้เหมาะสมกับรูปแบบกิจกรรมที่ได้จัดวางไว้ แต่ได้มีการพยายามให้เกิดการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบของบันทึกด้วยลายลักษณ์อักษรที่สามารถแยกประเภทให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และจัดเก็บ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมนำการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลวิชัยยุทธไปใช้ให้ได้ในระดับมากที่สุดในทุกขั้นตอนกิจกรรม
2. ผู้บริหารควรนำการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลวิชัยยุทธไปสู่การปฏิบัติจริง และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา นกน้อย.(2552). นานาพรรณคณะกรรมการจัดการความรู้และสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. (2553). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย. ประภาพรรณ อบอุ่น. (2555). การจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งความสุข:แนวคิด และบทเรียนจากกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร:พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- เยาวลักษณ์ สงวนพานิช. (2552). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาด้านบริการพยาบาลในโรงพยาบาลนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- Alavi,M.,& Dotothe,E.,(1997). *Knowledge management systems: theory and practice*. Thomson Learning, Berkshire House: London.
- Holbeche, L. (2011). "GP consortia: navigating ambiguity to produce greater public value". *Perspectives in Public Health*. 131 (3): 131-6.
- Senge,P. (2007). The practice of innovation. *Leader to Leader*. (9):16-22.
- Swee C. Goh, (2003) "Improving organizational learning capability: lessons from two case studies", *The Learning Organization*. 10(4) : 216 - 227.

