

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสังคมโลกมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ความรู้มีอิทธิพลอย่างมากทั้งในส่วนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและในส่วนที่ทำให้สามารถปรับตัวเพื่อให้อยู่กับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ในระดับองค์การความรู้ที่มีอยู่สามารถทำให้องค์การเกิดการพัฒนาได้ทุกแห่งทุกมุม และที่สำคัญช่วยให้้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น ความรู้ (Knowledge) ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งปฏิบัติสืบเนื่องติดต่อกันมานานนอกเหนือจากระเบียบแบบแผน ข้อกฎหมายแล้ว ยังมีประสบการณ์บุคคล วิธีการพัฒนางาน การศึกษา ค้นคว้า การวิจัย บทเรียน ความสำเร็จ ความล้มเหลว เป็นต้น ทั้งที่เกิดขึ้นแล้ว กำลังเกิดขึ้น และจะเกิดขึ้นในอนาคต ล้วนมีคุณค่าแต่กระจัดกระจายไม่มีการรวบรวมจัดระบบที่ดีพอ และบางอย่างเหลือเพียงความสำเร็จให้เล่าขานโดยถูกลืมกระบวนการวิธีการไปสู่ความสำเร็จก็เปรียบกับปัจจุบันความรู้ใหม่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง การรู้เท่าทันนั้นจึงมีความสำคัญและหน่วยงานจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคของโลกาภิวัตน์ และความก้าวหน้าของความรู้ใหม่ ๆ (บดินทร์ วิจารณ์, 2547 : 26)

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน กำลังอยู่ในโลกยุคสังคมแห่งความรู้และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง หน่วยบริการสาธารณะหรือหน่วยราชการจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ให้สังคมไทยสามารถแข่งขันได้ในสังคมโลกซึ่งปัจจุบันมีองค์การหลายแห่งทั่วโลกได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อจะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่และถ่ายโอนความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน สถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา ทันเหตุการณ์ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การมี คุณภาพซึ่งหน่วยงานราชการที่มีข้าราชการปฏิบัติงานจะต้องเร่งปรับตัว ปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยม และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548 : 1)

โรงพยาบาลเป็นองค์การหนึ่งที่เริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนองค์การให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการขับเคลื่อนด้วยความรู้และการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การโรงพยาบาลที่มีลักษณะของความเป็นวิชาชีพ จะให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

ในด้านวิชาการ ด้านส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ ซึ่งจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ ความชำนาญ และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร โดยรวม ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคล กลุ่มองค์กร จะต้องพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง ก้าวทันการพัฒนาที่จะเข้าไปถึงและสามารถเรียนรู้ ปรับตัวในการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ โดยเฉพาะระดับบุคคลที่จะต้องมีความรู้ และดำเนินชีวิตบนฐานความรู้ที่เป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตอำเภอเมือง ประกอบด้วย 6 ตำบล 63 หมู่บ้าน 10 ชุมชน 2 เทศบาล 6 องค์การบริหารส่วนตำบล ในการดูแลรักษาและรับบริการส่งต่อผู้ป่วยจาก โรงพยาบาลกุยบุรี โรงพยาบาลสามร้อยยอด โรงพยาบาลทับสะแก โรงพยาบาลบางสะพาน และโรงพยาบาลบางสะพานน้อย แต่ปัจจุบันพบว่ากระแสสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงถึงกันในด้านข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ เทคโนโลยีและการแข่งขัน ความล่าช้า องค์การรูปแบบเก่ายังไม่ปรับตัวให้ทันโลก องค์การต้องเน้นคุณภาพและมาตรฐานสากล องค์การต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน จึงเป็นเหตุผลให้บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนั้น และในการดำเนินงานขององค์การยังมีการเคลื่อนไหวของบุคลากรทั้งการย้ายเข้า ย้ายออก และการสับเปลี่ยนงาน ทำให้ความรู้และประสบการณ์ส่วนหนึ่งของหน่วยงานขาดหายไป บุคลากรที่เหลืออยู่จำเป็นต้องรักษาและพัฒนาความรู้ของหน่วยงานต่อไป รวมทั้งแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในเวลานี้น้อยลง และการให้บริการที่มีลักษณะการใช้ความรู้มากขึ้น การปรับเปลี่ยนเป็นบริการที่มีลักษณะฉลาด รวมทั้งความรู้เป็นการได้เปรียบทางการแข่งขัน และนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานในโลกยุคสังคมแห่งความรู้ยุคโลกาวิวัฒน์และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้หน่วยบริการสาธารณะหรือหน่วยงานราชการจะต้องปรับตัวเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่และเปลี่ยนวิธีทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยจะไม่สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความสามารถในการจัดการความรู้ ใช้ชีวิตด้วยปัญญาและสามารถก่อประโยชน์ให้เกิดต่อทั้งตนเองและผู้อื่น สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น เป็นบุคคลเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งสร้างมูลค่าและคุณค่าจากการจัดการความรู้ได้ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาจัดการความรู้ การปรับปรุง กำหนดนโยบาย การวางแผน และเสริมสร้างการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้กับการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

สมมุติฐานการวิจัย

1. การจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของ นักทฤษฎีหลายๆ ท่านประกอบกัน เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการเสาะหาความรู้ ด้านการพัฒนาความรู้ใหม่ ด้านการถ่ายทอดความรู้ ด้านการบันทึกความรู้ ด้านการนำความรู้มาใช้ และปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและกลยุทธ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านการวัดผล

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 646 คน (งานการเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2556)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน

2.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล และกรรมการบริหารโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 คนโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและกลยุทธ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านการวัดผล

3.2 ตัวแปรตาม คือการจัดการความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ 6 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความรู้ การเสาะหาความรู้ การพัฒนาความรู้ใหม่ การถ่ายทอดความรู้ การบันทึกความรู้ การนำความรู้มาใช้

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

5. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ.2555 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2556

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการความรู้ หมายถึง ความสามารถของบุคคล หรือผลงานของหน่วยงานในการดำเนินกระบวนการที่จะช่วยให้สิ่งที่เป็นความรู้ในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านช่องทางต่างๆ โดยผ่านกระบวนการสร้างคุณค่าเพื่อให้ความรู้ที่มีอยู่ถูกใช้ให้เป็นประโยชน์และถ่ายทอดแบ่งปันไปยังบุคคลอย่างถูกต้องและเหมาะสม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์ ประกอบด้วย ด้านการกำหนดความรู้ ด้านการเสาะหาความรู้ ด้านการพัฒนาความรู้ใหม่ ด้านการถ่ายทอดความรู้ ด้านการบันทึกความรู้ ด้านการนำความรู้มาใช้

ด้านการกำหนดความรู้ หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอนในการกำหนดว่าสิ่งใดคือความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

ด้านการเสาะหาความรู้ หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอนในการค้นหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ที่เป็นประโยชน์และมีผลต่อดำเนินงานขององค์การ องค์การสามารถจัดหาความรู้ทั้งภายในและภายนอก เพื่อเพิ่มคุณค่าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

ด้านการสร้างพัฒนาความรู้ใหม่ หมายถึง การนำความรู้ที่ได้มาเข้าสู่กระบวนการรวบรวม จากการกระทำ ความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคลากร กลายเป็นความรู้ใหม่ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดเก็บในรูปแบบของเอกสาร ฐานข้อมูลความรู้ที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงและดึงความรู้นั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

ด้านการถ่ายทอดความรู้ หมายถึง วิธีการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ที่ทำให้ความรู้แพร่กระจายและไหลเวียนไปทั่วองค์การ ทั้งความรู้ที่แฝงในตัวคนในรูปแบบของประสบการณ์ เช่น การประชุมภายใน การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน และความรู้ที่เปิดเผยในรูปของสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

ด้านการบันทึกความรู้ หมายถึง การนำความรู้ที่มีอยู่มาจัดเก็บให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการ โดยต้องคำนึงถึงวิธีการเก็บรักษา ซึ่งการจัดเก็บความรู้สามารถบันทึกเป็นฐานข้อมูลหรือบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน

ด้านการนำความรู้มาใช้ หมายถึง การที่บุคลากรสามารถนำความรู้ที่จัดเก็บไว้หรือความรู้จากการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

การตัดสินใจแก้ปัญหาและพัฒนางานของตนเอง เป็นการยกระดับความรู้และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อการจัดการความรู้ทำให้การจัดการความรู้ของบุคคลและของกลุ่มมีมากขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวัดผล

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง ระบบหรือกลไกที่สนับสนุนขั้นตอนในการจัดการความรู้ รูปแบบของกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่ว่า กิจกรรมใดควรทำและกิจกรรมใดที่ไม่ควรทำเพื่อเป็นแนวทางให้กับบุคลากรทุกคนและทุกระดับในองค์การในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบในกระบวนการจัดการความรู้

ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ หมายถึง การที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์มีความสามารถที่จะทำงานเป็นทีม มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถสื่อสารได้ดี โดยเป็นตัวกลางการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และข้อมูลระหว่างบุคคลได้ และมีวิสัยทัศน์ หลักการ มีความสุขุม เชือกเย็น ทำงานภายใต้ความกดดัน และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้อื่นได้หรือกระตุ้นชักนำให้สมาชิกในองค์การมีความร่วมมืออย่างเต็มที่เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ หมายถึง ทิศทางที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ ที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ว่าจะจัดการความรู้ภายในองค์การเพื่ออะไร เพื่อที่จะนำเป้าหมายของการจัดการความรู้นั้นมากำหนดเป็นแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้นำใช้ในการบริหารเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จสู่การพัฒนาองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนของค่านิยม พฤติกรรมขององค์การ เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมและความรู้สึกร่วมกันในองค์การเดียวกัน ประกอบด้วยวัฒนธรรมที่เอื้อหนุนต่อการจัดการความรู้ การเป็นองค์การที่เปิดกว้างต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งการนำความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เครื่องมือสมัยใหม่เทคโนโลยีที่องค์การนำมาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือช่วยให้บุคลากรในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์สามารถเข้าถึงความรู้ได้โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการเรียนรู้

การวัดผล หมายถึง การทบทวน การประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้ว่าตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นส่งผลต่อบุคลากร และองค์การ

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

โรงพยาบาลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หมายถึง โรงพยาบาลประจำจังหวัดเป็น
โรงพยาบาลของรัฐบาลที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข และเป็นโรงพยาบาลทั่วไป

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้เกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ สังกัด
กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐ และเอกชน ดังนี้

1. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ
พัฒนาจัดการความรู้ในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปรับปรุง กำหนดนโยบาย การวางแผน
และเสริมสร้างการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพของ
บุคลากรในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
3. เสนอแนวทางเพื่อให้ผู้บริหารในระดับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข นำไป
พิจารณาปรับทิศทาง และเป้าหมายของนโยบายให้เหมาะสมกับกับสถานะการเปลี่ยนแปลง