

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้โลกเป็นยุคที่ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงถึงกันอย่างเป็นเครือข่ายไร้พรมแดน เนื่องจากแต่ละประเทศในโลก มีการติดต่อสื่อสารกันด้วยเทคโนโลยี สารสนเทศสมัยใหม่ที่เรียกกันว่า “ระบบอินเทอร์เน็ต” อันเปรียบได้กับตลาดความรู้ของโลก

การติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตดังกล่าว ทำให้ข้อมูลสารสนเทศสามารถแลกเปลี่ยนความรู้กันได้อย่างง่ายดาย และยังทำให้สามารถทำให้ความรู้เหล่านั้นถูกถ่ายทอดได้อย่างรวดเร็วอีกด้วยอันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจที่ถูกแปรเปลี่ยนไปเป็นระบบเศรษฐกิจแห่งความรู้ (Knowledge-Base Economy) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าความรู้จึงได้กลายเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เพื่อสร้างรายได้เปรียบเชิงแข่งขันให้กับองค์กรสมัยใหม่ (ชัชวาลย์, 2548 น.11)

แนวทางหนึ่งของการสร้าง องค์กรให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ คือ การให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพราะการศึกษาพบว่าการแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเป็นเจ้าของสินทรัพย์ทางกายภาพ แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้ใหม่ ๆ ด้วยวิธีการถ่ายทอดที่หลากหลายรูปแบบและนำมาจัดเก็บเป็นความรู้เฉพาะของแต่ละองค์กร ดังนั้นยิ่งองค์กรมีความรู้และสามารถดึงความรู้ออกมาใช้ประโยชน์ได้มากเท่าใดองค์กรก็ยิ่งมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้นเท่านั้น

ด้วยสภาวะดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นในส่วนของภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นต้องมีการนำระบบการจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยองค์กรได้หันมาสนใจประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรม ของพนักงาน และวัฒนธรรมขององค์กรขึ้นจะเห็นได้จากหลาย ๆ องค์กรได้พยายามผลักดันให้เกิดกระบวนการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ขึ้นแต่การที่จะให้องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องเป็นที่ยอมรับ สนับสนุน และให้ความร่วมมือจากคนในองค์กรด้วย โดยเกิดจากการดึงเอาความรู้แฝง (Tacit Knowledge) และ ความรู้ที่

ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ของคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยอาจจะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือข้อมูลกันจากการพูดคุยสนทนาด้วยการกำหนดหัวข้อความรู้ ที่มีความสำคัญต่อพนักงานและองค์กร โดยความรู้ต่าง ๆ สามารถถ่ายโอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้โดยก่อให้เกิดกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ ขึ้นภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนหรือศึกษาความรู้กันระหว่างการทำงาน หรือสนทนายระหว่างพักนั้นก่อให้เกิดความรู้ทั้งสิ้น ซึ่งเป็นแนวทางการจัดการความรู้ที่เปลี่ยนโครงสร้างของการจัดการความรู้ จากที่เคยพยายามเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนรวมถึงวัฒนธรรมขององค์กร ให้พนักงานหันมาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันไปสู่การจัดการความรู้ด้วยกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติในองค์กรซึ่งเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จของการจัดการความรู้ภายในองค์กรขึ้น โดยผู้ศึกษาได้มองเห็นถึงความสำคัญของความรู้ต่าง ๆ ภายในองค์กรสาธารณสุข โดยเป็นแหล่งรวมความรู้ในด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ซึ่งปัจจุบันนี้การแพทย์และการสาธารณสุขมีความสำคัญ และได้มีการพัฒนามาเรื่อย ๆ เริ่มตั้งแต่ได้มีการจัดตั้งโรงพยาบาลศิริราชเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2431 จนถึงปัจจุบัน ก็จะมีความรู้ต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ความรู้บางอย่างอาจจะหายไปตามเวลาซึ่งความรู้ต่าง ๆ ส่วนมากจะเป็น ความรู้แฝง (Tacit Knowledge) ยกตัวอย่างเช่น อาจารย์ที่เชี่ยวชาญในโรคใดโรคหนึ่ง ถ้าอาจารย์คนนั้นหายไปกว่าจะสร้างอาจารย์ให้เก่งเท่ากับอาจารย์คนเดิมไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะหลาย ๆ อย่างของความรู้นั้นเป็น ความรู้แฝง (Tacit Knowledge) จะเกิดจากประสบการณ์ที่ทำงานมานาน เรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและเก็บไว้ในตัวเองบางที่ถึงเขาจะถ่ายทอดให้ไว้แต่ก็ถ่ายทอดได้ไม่หมดหรือไม่สามารถถ่ายทอดได้ชัดเจน แต่ถ้าได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันเกิดขึ้นจะส่งผลทำให้ได้มีการนำเอาความรู้แฝง (Tacit Knowledge) ในตัวของแต่ละบุคคลมาให้เป็น ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งจะส่งผลทำให้ ความรู้ต่าง ๆ อยู่ภายในองค์กรมากขึ้น ซึ่งองค์กรสาธารณสุขที่มีชื่อเสียงในการบริหารองค์ความรู้ คือโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ประสบผลสำเร็จในด้านการจัดทำชุมชนนักปฏิบัติ และการจัดการความรู้ภายในองค์กร เพราะบุคคลากรในโรงพยาบาลให้การสนับสนุนส่งเสริมและเห็นถึงคุณค่าของความรู้ภายในองค์กร และมีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลากรภายในองค์กร ซึ่งส่งผลดีต่อการรักษาพยาบาล และการวิจัยและนำมาถึงการค้นพบการรักษาและการป้องกันโรคภัยใหม่ๆมากขึ้น ดังนั้นการศึกษานี้จะทำการเจาะลึกถึงกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ ใน คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลซึ่งเป็น

กรณีศึกษาที่น่าสนใจ เพื่อเป็นแนวทางให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร ในโรงพยาบาล หรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพัฒนาการของกระบวนการของชุมชนนักปฏิบัติ ในองค์กร สาธารณสุข โดยใช้กรณีศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล
2. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการ และพัฒนาการของชุมชนนักปฏิบัติ ในคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล โดยอ้างอิงกรอบทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ตลอดจนถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ จะจำกัดขอบเขตไว้ที่กระบวนการจัดการความรู้ของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากร (Peopleware), โปรแกรม (Software), เทคโนโลยีสารสนเทศ (Hardware) ตลอดจนถึงความสัมพันธ์ในเชิงการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ และแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการของ ชุมชนนักปฏิบัติ ในคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล และเพื่อที่จะสามารถนำมาปรับปรุง และประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในองค์กร
2. เพื่อให้ทราบถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร หรือการจัดทำชุมชนนักปฏิบัติ มีความสำคัญ ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอด ความรู้เกิดขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการจัดการองค์ความรู้

3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากจัดทำชุมชนนักปฏิบัติ ในการจัดการองค์ความรู้ เข้ามาประยุกต์ใช้ทั้งสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก จัดทำชุมชนนักปฏิบัติในการจัดการองค์ความรู้ มาใช้ ในการพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสม รวมถึงสามารถกำหนดแนวทางการป้องกันปัญหาเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในแต่ละองค์กร

อภิธานศัพท์

องค์กร หมายถึงองค์กรกรณีศึกษาในที่นี้จะกล่าวถึงคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล

ชุมชนนักปฏิบัติ หมายถึงเครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนการสร้าง การแลกเปลี่ยนความรู้ และการจัดเก็บความรู้โดยการรวมตัวกันของบุคลากรที่มีความสนใจในสาระและปัญหา ร่วมกันมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์การร่วมกัน ของบุคลากรภายในโรงพยาบาลศิริราช (McDermott, R, 2004, pp. 1-2)

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปัน และถ่ายทอดความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กร อย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขององค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาในระดับองค์กร (Chong and Choi, 2005)