บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในศตวรรษที่ 21 มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อตอบสนองต่อความผันแปรต่าง ๆ และทันกับกระแสโลกในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) โดยต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขันกันภายใต้มาตรฐานในระดับโลก และมุ่งเน้นการพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านมาตรฐาน คุณภาพสินค้า และบริการ ตลอดจนประสิทธิภาพในการผลิต

ในปัจจุบันองค์การต่าง ๆ ในประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพยายามทำให้องค์การของตนเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยสร้างองค์การให้มีความน่าเชื่อถือ และผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ได้รับเป็นไปตามที่องค์การได้ตกลงไว้กับลูกค้า การบริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและทัศนคติที่ดีของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในหน่วยงาน โดยบุคลากรต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้งเพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ความรู้จากทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก และมีค่ามากกว่าสินทรัพย์ที่จับต้องได้ ในการบริหารองค์การผู้บริหารจะต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น การจัดการความรู้ (knowledge management) เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ทำให้บุคลากรสามารถคิดหากระบวนการ หรือวิธีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมเต็มประสิทธิภาพ และสามารถบรรเทาปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงานลงได้

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้มาใช้โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยน และการใช้ความรู้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ และยังเป็นการพัฒนาการจัดองค์การ การบริหารงาน และการปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การจัดการความรู้เป็นการปรับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ รวมถึงการเรียนรู้เป็นทีม เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ในการสร้างเสริมประสิทธิภาพขององค์การ ความรู้ซึ่งฝังอยู่ในตัวคน (tacit knowledge) โดยที่ไม่มีการถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้กับคนรุ่นต่อ ๆ ไป หรือไม่มีการจัดเก็บความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ก็จะเกิดการสูญหายได้ง่ายในที่สุด แต่ถ้ามีวิธีการจัดเก็บความรู้ที่ดีโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในรูปแบบเครือข่ายออนไลน์ ความรู้นั้นก็จะยังคงอยู่อีกยาวนาน และเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานขององค์การนั้นตลอดไป

ในปัจจุบันโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ. สต.) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ยังไม่มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ โดยดำเนินการตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติมาแต่เดิมสมัยเป็นสถานีอนามัย และมีการเลียนแบบกันในแต่ละโรงพยาบาล โดยปราศจากแนวคิดและทฤษฎีมารองรับ รูปแบบที่ดำเนินการอยู่เป็นลักษณะแผ่นพับ วารสารจัดวางตามชั้นวางหนังสือ และตู้เอกสาร เป็นต้น

การจัดการความรู้ภายในองค์การให้เป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้จริงและต่อเนื่อง ซึ่งการจัดการความรู้มีความซับซ้อนมากกว่าการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมในห้องเรียน เพราะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง องค์การต้องกำหนดวิธีการให้พนักงานสามารถเข้าถึงความรู้ เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนพนักงาน และการจัดเก็บความรู้เหล่านั้นไว้กับองค์การ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินการในจังหวัดบุรีรัมย์ด้วยเหตุผลต่อไปนี้ คือ (1) การวิจัยเรื่องนี้ต้องได้รับความร่วมมือในการใช้ระบบ

คอมพิวเตอร์สำหรับสร้างเครือข่ายออนไลน์จากผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และ (2) การที่ประชาชนในภูมิภาคนี้ส่วนใหญ่มีฐานะยากจน จึงด้อยโอกาสที่จะได้รับบริการด้านต่าง ๆ จากภาครัฐ ส่งผลให้ชีวิตความเป็นอยู่เป็นไปอย่างยากลำบาก ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยแม้ว่าการวิจัยจะไม่ส่งผลทางตรงกับประชาชน ในภูมิภาคนี้แต่ก็เป็นจุดเริ่มต้นของการเอาใจใส่ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทางด้านสุขภาพอนามัย เพราะการที่โรงพยาบาลจะจัดบริการรักษาประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพดี และการที่บุคลากรจะมีคุณภาพดีได้นั้นก็ต้องอาศัยวิธีการจัดการความรู้ที่ดี และโรงพยาบาลที่มีการจัดการความรู้ดีก็จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วย

ผู้วิจัยจะนำรูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ด้านสาธารณสุขที่สร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎีและบริบทของโรงพยาบาล ไปทดลองใช้กับโรงพยาบาล-ส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นการพิสูจน์ความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการจัดการความรู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในบริบทจริง และอาจใช้เป็นต้นแบบในการ-จัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดอื่น ๆ ต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาล-ส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ด้านสาธารณสุข-ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ด้าน-สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการและบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 47 แห่ง

2. แนวคิด ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่าย-ออนไลน์ด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่

2.1 ทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Michael J. Marquardt และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์

2.2 ทฤษฎีการสร้างความรู้ หรือวงจรความรู้ของ Nonaka and Takeuchi

2.3 แนวคิดเครือข่ายการเรียนรู้

2.4 แนวคิดการสร้างเว็บไซต์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพการจัดการความรู้ หมายถึง ลักษณะการจัดการ หรือ รูปแบบในการ-จัดการความรู้ที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ องค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม การจัดทำฐานข้อมูลของความรู้ รูปแบบการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากผู้อำนวยการโรงพยาบาล-ส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ตอบข้อคำถามในแบบสอบถามปลายเปิด

2. ปัญหาการจัดการความรู้ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค หรือ ข้อจำกัดที่เป็นเหตุให้การจัดการความรู้ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไม่เป็นไปตามที่องค์การต้องการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบข้อคำถามในแบบสอบถามปลายเปิดของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการ หรือ วิธีการที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีของ Marquardt; Nonaka และ Takeuchi และข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ด้านสาธารณสุข

4. การจัดการความรู้ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ หมายถึง การจัดระบบความสัมพันธ์ของความรู้ระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ผ่านระบบเว็บไซต์

5. การประเมินรูปแบบ หมายถึง การนำรูปแบบการจัดการความรู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดลองใช้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้รูปแบบการทดลอง one group pretest-posttest design

6. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ. สต.) หมายถึง โรงพยาบาลที่ยกระดับขึ้นมาจากสถานีอนามัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบการจัดการความรู้ระบบเครือข่ายออนไลน์ด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดอื่น ๆ สามารถนำต้นแบบระบบเครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์นี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างระบบเครือข่ายออนไลน์ได้

3. บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะมีความรู้ ความสามารถด้านสาธารณสุขมากขึ้นกว่าเดิมและสามารถนำไปปฏิบัติได้

4. ประชาชนจะได้รับการบริการด้านสาธารณสุขที่ดีขึ้นกว่าเดิม