

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในกระบวนการจัดการความรู้ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของโรงพยาบาล ภายใต้แนวคิดว่าการบริหารงานจนสามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์กรนั้นเกิดจากการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อศึกษาถึงนโยบาย สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมในการจัดการความรู้ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลเชิงคุณภาพ ส่วนในการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 120 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1) ในด้านกระบวนการจัดการความรู้โรงพยาบาลมีการดำเนินการจัดการความรู้ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ การกำหนดความรู้ การเสาะหาความรู้ การปรับปรุง/สร้างความรู้ การใช้ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการบันทึกความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.40 เมื่อแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านการกำหนดความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.57 รองลงมา คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนด้าน การเสาะหาความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 การปรับปรุง/สร้างความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 การใช้ความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และการบันทึกความรู้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับกระบวนการในด้านอื่นคือ 3.08

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการจัดการความรู้มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.36 เมื่อแปลผลแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.50 ด้านกลยุทธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 การวัดผลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น คือ 3.20

3) ประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.46 เมื่อแปลผลแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนางานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ด้านการพัฒนาคนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และด้านการพัฒนาองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.43

4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้านกระบวนการจัดการความรู้ พบว่า การกำหนดความรู้ การเสาะหาความรู้ การปรับปรุง/สร้างความรู้ การใช้ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการบันทึกความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก (r) เท่ากับ 0.726 / 0.825 / 0.859 / 0.846 / 0.864 และ 0.801 ตามลำดับ

ด้านปัจจัยสนับสนุนการจัดการความรู้ โดยการวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรตามในด้านประสิทธิผลในภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า กลยุทธ์ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี และการวัดผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก (r) เท่ากับ 0.864 / 0.787 / 0.887 / 0.740 / 0.834 และ 0.789

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจัดการความรู้ ที่สำคัญที่สุด คือ ภาวะผู้นำ นโยบายและระเบียบของรัฐ กระแสโลกาภิวัตน์ ส่วนปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ คือ โครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ในด้านการเรียนรู้แบบทีม รวมทั้งการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้นำ การใช้ระเบียบของราชการมาใช้ในการกำหนดบทบาทหน้าที่และการใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้ คือ ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น และการเรียนรู้ร่วมกันในการทำงาน

แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ ได้แก่ การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ โดยการผลักดันให้มีการเก็บองค์ความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร การเผยแพร่ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสำรวจปัญหาเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา การจัดให้มีการเรียนรู้ในเครือข่ายระดับจังหวัดอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาความรู้สู่องค์กรชุมชน แนวทางพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติของเจ้าหน้าที่พร้อมในการบริการประชาชนเสมอ พัฒนาทีมงานเป็นทีมงานที่เน้นความเป็นสหวิชาชีพ การส่งเสริมการเปลี่ยนเรียนรู้กันอยู่เสมอ แนวทางด้านปัจจัยสนับสนุนการจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างเครือข่ายกับองค์กรภายนอกให้มากขึ้น การจัดระบบรองรับ ตรวจสอบซึ่งกันและกันอยู่เสมอ พัฒนาระบบการประสานงานให้คล่องตัว ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการช่วยเหลือแก่ประชาชน การกำหนดเป็นนโยบายให้มีการดำเนินงานต่อเนื่อง การสนับสนุนของผู้บริหาร การใช้รูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกโอกาสและทุกระดับ สร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริม การแสวงหาความรู้ใหม่ และการให้รางวัลใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

The objectives of this study were to 1) investigate the current situation of knowledge management in Kamalasai Hospital, Changwat Kalasin 2) study the process of knowledge management relating to the effectiveness of knowledge management and 3) provide suggestions for the organizational development of a hospital by using knowledge management as a tool. Research methodology included both qualitative and quantitative surveys. The interviews of administrators and related staff in knowledge management were used for data collection including policy, environment, and behaviors of the knowledge management. Data from the interviews was then analyzed as the qualitative data. The instrument used for quantitative data collection was the questionnaire with the sample size of 120 respondents. Statistical analysis software was used to find the percentage, mean and standard deviation. Moreover, the study sought to find correlations between variable by using Pearson Product Moment Correlation. The results of the study were as follows;

1) At present, there were 6 processes of knowledge management in Kamalasai hospital including the knowledge definition, knowledge create, knowledge construction, knowledge use, knowledge sharing and knowledge recording. In general, the level of knowledge management was considered as moderate with the score of 3.40. The rank of scores in each process was 3.57 for knowledge definition, 3.54 for knowledge exchange, 3.47 for knowledge use, 3.43 for knowledge create, 3.28 for knowledge improvement and 3.08 for knowledge keeping.

2) The factors supporting the knowledge management was considered moderate with the score of 3.36. The scores for each factor were 3.50 for leadership which was the highest, 3.34 for strategy, 3.33 for technology and organizational structure, 3.46 for the measurement and 3.28 for the corporate culture which was the lowest.

3) The effectiveness of knowledge management in general was considered high with the score of 3.46. The scores for each aspect were 3.45 for the job development, 3.46 for human development, and 3.43 for the organizational development which was the lowest.

4) The analysis of correlation found that all processes of knowledge management including knowledge definition, knowledge finding, knowledge improvement, knowledge application, knowledge exchange and knowledge keeping were related with statistic significance of 0.01. They were all positive related

with the (r) scores of 0.726, 0.825, 0.859, 0.846, 0.864, 0.801 respectively. For the supporting factors of knowledge management including strategy, leadership, corporate culture, organizational structure, technology and measurement, it was found that they were related to the effectiveness of knowledge management with statistic significance of 0.01. They were all positive related with the (r) scores of 0.864, 0.787, 0.887, 0.740, 0.834, and 0.789 respectively.

The result of the qualitative study revealed that the most important factors for knowledge management comprised of the policy of the administrator, globalization trend, policy and regulation of the government. Besides, the factors supporting the success of knowledge management included organizational structure, corporate culture relating to team learning as well as the continual support of the leader. In addition, the government regulation could be applied as a tool to create the CoP concept (Community of Practices) which would help educating the excellent practice, increasing competitive advantage with other organizations and creating work-based learning.

Suggestions for the better knowledge management include the development of knowledge management process for example keeping knowledge in written form, transmission of practical knowledge, applying survey data to find a better solution to problems. Moreover, to develop the knowledge in the community level, a network of learning community should be set up in the province. In addition, human development should be implemented for the hospital staff so they are ready to serve patients at all times. Also, teamwork should be trained with the focus on multidisciplinary skills and knowledge exchange should be encouraged. Suggestions for factors supporting the knowledge management include the setting up of network with outside organizations, providing the monitoring system to check each other, facilitating the coordination system, providing necessary equipment for helping people. Policy and administrators should be supported to organize the knowledge management continuously. Furthermore, non-formal communication should be accepted so the knowledge exchange could be occurred in all levels. Last but not least, corporate culture should be created in order to encourage innovation at the same time rewards should be used as the motivation for the practitioner.