

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วันวิสาข คงทน*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ในปัจจุบันของบุคลากรของฝ่ายสารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการจัดการความรู้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับประชากรบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ และการถ่ายโอนและใช้ประโยชน์ความรู้ อยู่ในระดับน้อยครั้ง 2. บุคลากรมีความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการวัดและประเมินผล มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านต่างๆ กับการจัดการความรู้ พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับระดับการจัดการความรู้ ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการทำนายระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ พบว่า ตัวแปรด้านการวัดและประเมินผล สามารถอธิบายการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} = 0.000$) สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 91.0 ($R^2 = 0.910$) 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำนั้นฝ่ายสารสนเทศควรจัดกิจกรรมที่มุ่งสร้างให้บุคลากรทุกระดับให้มีภาวะผู้นำในด้านการรู้จักตนเองมุ่งมั่นที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์การให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ด้านโครงสร้างฝ่ายสารสนเทศควรมีการสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถและความสนใจในการจัดการความรู้เพื่อเข้าร่วมเป็นทีมงานอย่างเป็นทางการ ฝ่ายสารสนเทศควรสร้างกิจกรรมให้บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกและวิสัยทัศน์ร่วมกันในการนำการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาองค์การ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์การ ด้านเทคโนโลยี ฝ่ายสารสนเทศต้องให้ความสำคัญ

* นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการในเวลาที่สุดเร็ว และมีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัว ในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานได้ ด้านการวัดและประเมินผล ฝ่ายสารสนเทศควรมีการกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามวัฒนธรรมองค์การของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้าน Responsibility คือ การมีความรับผิดชอบ และ ในด้าน Innovation คือ ความใฝ่รู้ใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวจะสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ขึ้นในองค์การได้

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

Abstract

This quantitative research aimed to study 1) compliance with knowledge management process in the present time, 2) factors influencing to knowledge management, 3) guidelines of promoting knowledge management. The sample groups consisted of 126 people. The research tool was questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, and Multi Regression Equation.

The research results showed that there was frequent compliance with knowledge management process consisting of knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and retrieval, and knowledge transfer and utilization. Staffs expressed opinions that five factors consisting of leadership, organizational culture, organizational structure, technology, and measurement and evaluation considerably influenced to knowledge management. As for relationship between variables of factors and knowledge management, the researcher found that all factors were positively related to knowledge management level in the low level. As for results of analyzing forecast capability of various factors which influenced to knowledge management, the researcher found that the variable on measurement and evaluation could explain knowledge management of Information Technology staffs of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital at the statistical significance (p -value = 0.000) and could explain variance by 91.0% ($R^2 = 0.910$).

Keywords: knowledge management, information technology department, Faculty of Medicine

Siriraj Hospital

บทนำ

กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม สังคม การเมือง เศรษฐกิจ รวมทั้งวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนก็ตาม จำเป็นจะต้องมีการปรับตัวและสร้างการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีเสถียรภาพและมีความยั่งยืน องค์กรที่จะสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางด้านการผลิตสินค้าและบริการ

ปีเตอร์ เอฟ.ดริคเกอร์ นักวิชาการด้านบริหารจัดการของโลก กล่าวถึงรูปแบบและวิธีปฏิบัติใหม่ในการบริหารจัดการภายใต้การเปลี่ยนแปลงโดยพิจารณาตามแต่ละสมมติฐานและทฤษฎีในการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมที่จะต้องเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ในปัจจุบัน ในหนังสือการบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21 (Management Challenges for the 21st Century) ทั้งนี้ ปีเตอร์ เอฟ.ดริคเกอร์ อธิบายถึงโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันว่าต้องเป็นการสร้างความรู้ลึกเป็นหุ่นส่วนของธุรกิจแก่พนักงาน และมุ่งความสำเร็จไปสู่เป้าหมายเดียวกัน เมื่อทุกคนเป็นหุ่นส่วนก็ย่อมหมายถึงทุกคนเท่าเทียมกัน ผู้นำจะต้องมีภาวะผู้นำในการบริหารโดยรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานทุกคน มุ่งชี้นำสร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงแก่พนักงานทุกคน รวมทั้งต้องมีการส่งเสริมสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานและวางแนวทางในการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อส่งเสริมผู้ที่มีทักษะความรู้ความสามารถ มุ่งสร้างองค์ความรู้ในองค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง แสวงหาความรู้จากแหล่งเทคโนโลยีใหม่ๆ และสามารถจัดการความรู้ได้อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน เทคนิควิธีต่างๆ และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อช่วยให้องค์กรมีการผลิตที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความได้เปรียบขององค์กรให้เหนือคู่แข่งอื่น อีกทั้งพนักงานยังต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ความสามารถกันอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเกิดความยั่งยืน

จากแนวคิดของปีเตอร์ เอฟ.ดริคเกอร์ จะเห็นได้ว่า องค์กรในศตวรรษที่ 21 นั้น จะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างการเรียนรู้ของคนซึ่งก็คือ บุคลากรในองค์กรให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ โดยคนในองค์กรต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) นำไปสู่การสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ขององค์กรต่อไป

ทั้งนี้ ปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญของ “ความรู้” ต่อการบริหารงานในองค์การราชการมากขึ้นโดยประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งในหมวดที่ 3 เรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 11 กล่าวว่า “ให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้

ในการปฏิบัติราชการได้ถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 : 4)

ดังนั้น องค์การภาครัฐและหน่วยงานราชการต่างก็ต้องหันมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ซึ่งถือเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ต่อไปในอนาคตโดยในปี พ.ศ.2549 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยมีตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร ทำให้ทุกส่วนราชการต้องมีการนำประเด็นด้านการจัดการความรู้มาใช้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร ดังนั้นหน่วยงานราชการจึงต้องมีการนำประเด็นด้านการจัดการความรู้เข้ามาเป็นหนึ่งในแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม (พิณพร ศิริสุขไพบูลย์, 2549 อ้างถึงใน ชนิตา สุทธิคณะ, 2553 : 84) สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรเกิดกระบวนการด้านการพัฒนาความรู้ขององค์กร หรือที่เรียกว่า “การจัดการความรู้ (Knowledge Management)” จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร เพราะจะสามารถลดปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นกระบวนการบริหารและจัดการอย่างเป็นระบบที่เน้นการพัฒนากระบวนการ (Business Process) ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหาคัดเลือกจัดการ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์กร เพื่อปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549:44) ซึ่งผลที่ได้จากการจัดการความรู้จะเป็นส่วนสำคัญที่สามารถนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ Learning Organization ได้

จากการศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ที่ทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพและสามารถก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ตามแนวคิดของนักทฤษฎี นักวิชาการ และนักวิจัยด้านการจัดการจัดการความรู้ พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือ (1) ปัจจัยที่เอื้อ/มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นต่อการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547), โอเดล O'Dell (1996), อาเธอร์แอนเดอร์เซน และสถาบันเพิ่มผลผลิตของอเมริกา (1996), บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547), บุชเชอร์ และคณะ (2001), ซอลลีสและโจนส์ (2002) , ประชากรมานะกิจกุล และนภาพร สุคนธาวารี (2548) ได้แก่ 1. ภาวะผู้นำ 2. โครงสร้างองค์กร 3. วัฒนธรรมองค์กร 4. เทคโนโลยี และ 5. การวัดและประเมินผล (2) กระบวนการจัดการความรู้ เป็นแกนหลักของการจัดการความรู้ ตามแนวคิดของ Marquart (1996) ประกอบด้วย 1. การแสวงหาความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ 4. การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานราชการซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่เป็นแหล่งรวมผู้มีความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ด้านการแพทย์ในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยมีวิสัยทัศน์คือ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดลจะเป็นสถาบันการแพทย์ชั้นนำในเอเชียอาคเนย์ การที่เป็นสถาบันการศึกษาความเป็นเลิศถือเป็นสิ่งท้าทายที่สำคัญที่สุดที่ทุกสถาบันจะต้องมุ่งแสวงหาแนวทางในการพัฒนาตามพันธกิจเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์ตามระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร (Balance scorecard) ที่มอง 4 ส่วน คือ การเรียนรู้และการเติบโต การเงิน ลูกค้า และกระบวนการทำงานภายในองค์กร โดยมีการนำหลักการขององค์กรแห่งการเรียนรู้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและบรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ ในส่วนของการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการพัฒนาส่วนอื่น ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และได้รับการรับรองรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) ด้วย

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้เข้าร่วมเป็น 1 ใน 4 หน่วยงานนำร่องในโครงการ “การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร” ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มีระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่ปี 2546-2547 ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการนำร่อง คณะฯ ได้จัดให้มีการจัดการความรู้เป็นระบบโดยมีการบริหารจัดการเป็น 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง มีการจัดตั้งงานจัดการความรู้ขึ้น เพื่อสร้างคลังความรู้เพื่อให้บริการมีการใช้ความรู้อย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งเป็นแหล่งให้ศึกษาดูงาน และสนับสนุนให้เกิดงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและนอกคณะฯ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้บุคลากรในคณะฯ เป็นคนที่ใช้ความรู้ในการทำงาน (Knowledge Worker) ที่สามารถสร้าง รวบรวม แสวงหาความรู้ และประยุกต์ใช้ในงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านกระบวนการ มีการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-COP) เป็นการรวมตัวกันของกลุ่มคนที่มีความสนใจในประเด็นเดียวกัน มาแลกเปลี่ยนความรู้ หรือประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อต่อยอดและพัฒนาเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) มีการสร้างวิทยากร อบรมการจัดการความรู้แก่ผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ในคณะฯ พร้อมทั้งมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ มีการสร้าง Blog ของชุมชนนักปฏิบัติใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งมีกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมและงานวิจัยในงานประจำ เพื่อมาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กิจกรรมงานมหกรรมคุณภาพ เป็นการแสดงผลงานและมอบรางวัลแก่หน่วยงานหรือผู้ที่สร้างงานวิจัยหรือนวัตกรรมในแต่ละหน่วยงานของคณะฯ ซึ่งรางวัลดังกล่าวเรียกว่า “โครงการติดดาว” ซึ่งคณะฯ กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้นทุก ๆ ปี

จากการดำเนินการด้านการจัดการความรู้เพื่อก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนั้น จะเห็นได้ว่า คณะฯ มุ่งสร้างและพัฒนาบุคลากรในคณะฯ ให้เป็นผู้ที่ใช้ความรู้ในการทำงาน (Knowledge Worker) ซึ่งจากการศึกษาและทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของคณะฯ แล้วพบว่าในส่วนการจัดทำเอกสารคุณภาพและการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติของ

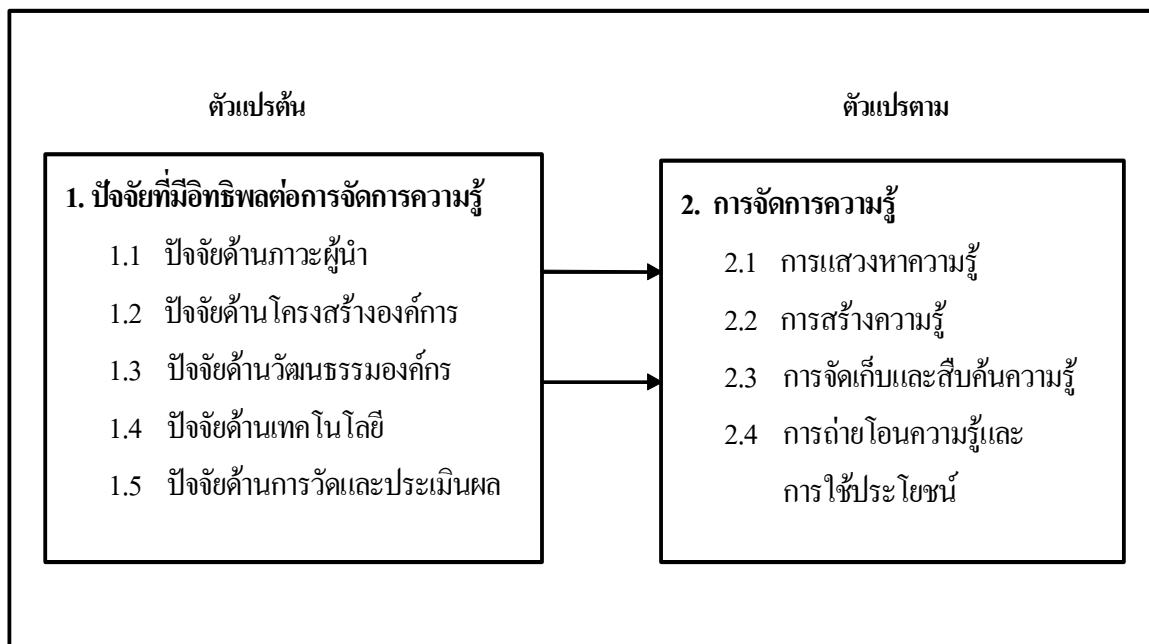
คณะฯ ผู้วิจัยพบว่าเอกสารคุณภาพและสมาชิกกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันส่วนมากจะมีเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการพัฒนาคุณภาพด้านคลินิกเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสมาชิกจะเป็น แพทย์ พยาบาล หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและดูแลผู้ป่วย ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีกลุ่มคนอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากซึ่งถือเป็นกลุ่มคนที่สำคัญยิ่ง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง Marquardt (1996) ได้กล่าวถึงลักษณะของการจัดการความรู้ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker หรือ Specialist Worker) กลุ่มหนึ่งที่น่าสนใจ คือ “กลุ่มของบุคคลที่ปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Worker)” เนื่องจากเทคโนโลยีถือว่ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งในธุรกิจของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลด้วยเช่นกัน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบให้บริการงานด้านการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่หน่วยงานและบุคลากรของคณะฯ ทั้งงานด้านให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย (Front Office) และงานด้านระบบบัญชีงบประมาณ การเงิน และบุคลากร (Back Office) ซึ่งภาระงานของหน่วยงาน มีทั้งการควบคุมดูแลจัดหาอุปกรณ์ทั้ง Hardware Software และ Network งานพัฒนาระบบและโปรแกรมต่างๆ การรวบรวมสถิติ ข้อมูลต่างๆ ของคณะฯ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศที่ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งานของหน่วยงานต่างๆ ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล งานควบคุมดูแลให้การสนับสนุนและคำแนะนำในการใช้งานทั้ง Hardware และ Software แก่บุคลากรของคณะฯ งานด้านการพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศแก่บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (Training IT Competency) โดยการฝึกอบรมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรคณะฯ รวมทั้งการพัฒนาโครงการต่างๆ ตามนโยบายของคณะฯ และนโยบายของรัฐบาลด้วย ซึ่งในแต่ละงานนั้นบุคลากรของฝ่ายสารสนเทศจะต้องใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างมากเพื่อสนับสนุนให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ สามารถประมวลผลและพร้อมจะใช้งานเพื่อให้การดำเนินงานของคณะฯ เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

จะเห็นได้ว่าบุคลากรของฝ่ายสารสนเทศนั้นจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้และสร้างการเรียนรู้ในระดับบุคคลให้มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ในระดับองค์กร ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าในปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้เป็นอย่างไร และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการความรู้ในฝ่ายสารสนเทศ โดยกำหนดทิศทางในการพัฒนาบุคลากร และจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดการความรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่เน้นการเรียนรู้และการเติบโต ทางการเงิน ลูกค้ำ และกระบวนการ

ทำงานภายในองค์กร โดยผ่านการพัฒนาองค์กรให้ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้หรือ Learning Organization

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา (Conceptual Framework)

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ บดินทร์ วิจารณ์ (2547), โอเดล O'Dell (1996), อาเธอร์แอนเดอร์เซน และสถาบันเพิ่มผลผลิตของอเมริกา (1996), บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2547), บุชเชอร์ และคณะ (2001), ซอลลีสและโจนส์ (2002), ประชา การมานะกิจกุล และนภาพร สุคนธาวารี (2548) ได้แก่ 1. ภาวะผู้นำ 2. โครงสร้างองค์กร 3. วัฒนธรรมองค์กร 4. เทคโนโลยี และ 5. การวัดและประเมินผล และกระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Marquart (1996) ประกอบด้วย 1. การแสวงหาความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ 4. การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ในปัจจุบันของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดข้อความตามกรอบแนวคิด ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรม และผลการวิจัยที่ผ่านมา เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ กลุ่มงาน

ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร 3. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ 4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ 5. ปัจจัยด้านการวัดและประเมินผล

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. การแสวงหาความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ 4. การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด)

วิธีการศึกษา ได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรคือ บุคลากรของฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล รวมทั้งสิ้น 126 คน จากจำนวนบุคลากรของฝ่ายสารสนเทศ 129 คน โดยการนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package Program for Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุราชการ กลุ่มงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ ด้วยการหาสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการหาอิทธิพลและพยากรณ์ตัวแปรหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย (Research Results)

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ระดับการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ในปัจจุบันของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ระดับการปฏิบัติในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยมีระดับการปฏิบัติด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้มากที่สุดในระดับบ่อยครั้ง ด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับบางครั้ง

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้ผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการวัดและประเมินผล พบว่าในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นว่าทุกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก และ ด้านที่บุคลากรเห็นว่าส่งผลให้การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานดีขึ้นได้มากที่สุดนั้น คือ ด้านเทคโนโลยีต่ำ นที่น้อยที่สุดคือ ด้านการวัดและประเมินผลอยู่ในระดับมาก

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านต่างๆ กับการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการวัดและประเมินผลนั้น พบว่าทุกปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 วิเคราะห์ความสามารถในการทำนายของปัจจัยด้านต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์กร-เทคโนโลยี และการวัดและประเมินผล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ปัจจัยด้านการวัดและประเมินผลสามารถอธิบายหรือมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} = 0.000$)

3. แนวทางการส่งเสริมการจัดการความรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

3.1 การปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้
ด้านการแสวงหาความรู้

ฝ่ายสารสนเทศควรให้การสนับสนุนทั้งนโยบาย งบประมาณ เวลา และกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมความรู้ เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การประชุมกลุ่มย่อย ประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น โดยในการประชุมหรืออบรมนั้นจะต้องมีการกำหนดกลุ่มเนื้อหาประเด็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและเป็นเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง รวมทั้งควรมีการจัดสถานที่แสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานโดยจัดหาสื่อการเรียนรู้ทั้ง Digital

และ non Digital เพิ่มเติมภายในหน่วยงาน และควรมีการประชาสัมพันธ์ แหล่งข้อมูลความรู้ทั้งในและนอกองค์กรที่บุคลากรจะเข้าไปใช้บริการหาความรู้เพิ่มเติมได้ ควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้บุคลากรมีความรักความผูกพันและไว้วางใจซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกันมีกิจกรรมส่งเสริมการสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การจัดให้มีบุคลากรทำงานข้ามสายงาน ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น ในด้านเทคโนโลยีก็ควรจะมีเทคโนโลยีที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารประสานงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง เช่น จัดทำเว็บไซต์รวบรวมความรู้ที่สำคัญและเว็บบอร์ดเพื่อเป็นที่พบปะแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้ จะต้องต้องมีผู้เชี่ยวชาญดูแลระบบและมีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่จะนำมาช่วยในการติดต่อประสานงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ด้านการสร้างความรู้

ฝ่ายสารสนเทศควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกคนมีความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะพัฒนาความรู้ในองค์กรเพิ่มขึ้นอีกโดยต้องมีการยกย่องและสร้างขวัญกำลังใจกับบุคลากรที่มีผลงานการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ มีการกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดด้านความตั้งใจในการให้บริการ การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ พัฒนาผลงานการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์กร มาเป็นหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่มีการรวบรวม สร้างและพัฒนาความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ได้เข้ามาร่วมเป็นที่มาในการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบ ชัดเจน มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมสร้างความรักความสามัคคีและไว้วางใจร่วมกันคิดและแก้ไขปัญหา สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และเทคนิคในการปฏิบัติงาน จัดประชุมเพื่อระดมสมองในการแก้ปัญหาและหาแนวทางในการพัฒนางานร่วมกัน และจัดทำเอกสารความรู้ของหน่วยงานที่ได้จากประสบการณ์รวมทั้งเทคนิคต่างๆ ที่ได้จากบุคคลอื่นๆ มารวบรวมเพื่อก่อให้เกิดความรู้ใหม่ อีกทั้งควรส่งเสริมให้มีเทคโนโลยีที่สอดคล้องและสนับสนุนในการบันทึกจัดเก็บความรู้ สร้างฐานข้อมูลความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จัดทำเอกสารเผยแพร่หรือถ่ายทอดความรู้และเทคนิคใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรอื่นๆ ในองค์กรด้วย

ด้านการจัดเก็บและสืบค้นความรู้

ฝ่ายสารสนเทศควรสนับสนุนให้หน่วยงานมีฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรเข้าถึงรวมทั้งจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลา ด้วยความสะดวกและรวดเร็วผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต หรือ อินทราเน็ต ส่วนข้อมูลที่จัดเก็บก็ควรมีการกำหนดมาตรฐานให้ตรงกัน หรือมีมาตรฐานสากลมีการจำแนกหมวดหมู่ชัดเจนและเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่จัดเก็บต้องสอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของบุคลากร อันจะนำไปสู่การพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลต้องมีประโยชน์กับงาน

ที่ปฏิบัติ สร้างความเข้าใจ ทำให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ และสามารถสนับสนุนการบริหารงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี ฝ่ายสารสนเทศควรกำหนดแบบฟอร์มบันทึกแนวทางการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกประสบการณ์และความรู้ที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งจะทำให้การจัดเก็บความรู้ไปเป็นในมาตรฐานเดียวกัน

ด้านการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์

ฝ่ายสารสนเทศควรสนับสนุนงบประมาณ เวลา สถานที่และกิจกรรมเพื่อสร้างความรักสามัคคี และทำให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจกันและยินดีถ่ายทอดความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น สนับสนุนการทำงานเป็นทีม จัดให้มีการสอนงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดตั้งกลุ่มชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice หรือ COP) นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ให้เป็นไปโดยสะดวกรวดเร็ว เช่น จัดทำเว็บไซต์จัดการความรู้ของหน่วยงาน จัดทำกระดานข้อความหรือ Web board จัดทำ Blog เพื่อรวบรวมและแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

3.2 ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้

ด้านภาวะผู้นำ

ฝ่ายสารสนเทศควรสร้างกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่เป็นคนเก่ง มีมนุษยสัมพันธ์ ชอบร่วมกิจกรรม ให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ มีการจูงใจโดยมีการให้รางวัล การชมเชย เพื่อเป็นแบบอย่างให้บุคลากรอื่น ๆ จะได้สนใจเข้าร่วมทำกิจกรรมด้านการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและมุ่งปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้วย และฝ่ายสารสนเทศก็ควรวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยต้องมีการประเมินสมรรถนะด้านภาวะผู้นำของบุคลากรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต่อไป เช่น การอบรม การสัมมนา การศึกษาต่อ เป็นต้น และองค์กรจะต้องกำหนดสมรรถนะด้านภาวะผู้นำที่องค์กรต้องการเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการสรรหา คัดเลือกและพัฒนา รวมทั้งธำรงรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะดังกล่าวที่องค์กรต้องการไว้

ด้านโครงสร้าง

ฝ่ายสารสนเทศควรมีการกำหนดแผนงานและกิจกรรมต่างๆ กระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรเห็นประโยชน์ของการเรียนรู้และนำความรู้มาใช้ เช่น การอบรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ฝึกอบรม มีโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ และเอกสารแผ่นพับอธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ รวมทั้งมีการสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถและ

ความสนใจในการจัดการความรู้เพื่อเข้าร่วมเป็นทีมงานอย่างเป็นทางการ และควรมีการกำหนดนโยบายให้ทีมงานต่างๆในหน่วยงานให้จัดทำคู่มือและเอกสารขั้นตอนการทำงานที่รวบรวมกระบวนการปฏิบัติงาน เทคนิค วิธีการทำงาน คู่มือการปฏิบัติงานโดยเอกสารดังกล่าวต้องเป็นเอกสารคุณภาพที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการสร้างฐานความรู้ให้ตรงต่อความจำเป็นในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในงาน และควรส่งเสริมให้นำเทคนิคการสร้างความรู้มาใช้ เช่น การหมุนเวียนงานและการทำงานแบบทีมผสมตั้งทีมงานข้ามสายงาน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก่อเป็นความรู้ใหม่ๆ ขององค์กร และต้องจัดสรรสถานที่ในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในหน่วยงาน รวมทั้งสถานที่ให้พนักงานพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ร่วมกันได้ เช่น มุมกาแฟ มุมแห่งการเรียนรู้ หรือสร้างเว็บไซต์ กระดานข้อความหรือ Blog ให้ติดต่อสื่อสารและแสดงความคิดเห็นร่วมกันในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ฝ่ายสารสนเทศควรสร้างกิจกรรมให้บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกและวิสัยทัศน์ร่วมกันในการนำการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาองค์กร โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร และควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice หรือ COP) มีการประชุมกลุ่มย่อยและเวทีระดมสมองหาวิธีแก้ไขปัญหาที่พบและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้แสดงความคิดเห็นหรือเล่าประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อสร้างความรักความผูกพันและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าที่คิดสร้างสรรค์ความรู้และนวัตกรรมสิ่งใหม่ๆ เพื่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

ด้านเทคโนโลยี

ฝ่ายสารสนเทศต้องให้ความสำคัญในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ช่วยบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการในเวลา ที่รวดเร็ว และมีเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัว ในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานได้ เช่น โทรศัพท์, MSN, e-mail, VDO Conference เป็นต้น ทั้งนี้ เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้วย ในด้านเทคโนโลยีที่สามารถจัดเก็บความรู้และถ่ายโอนความรู้ขององค์กรนั้นก็ควรมีระบบจัดการฐานข้อมูลที่สามารถจัดเก็บและค้นหาความรู้และเผยแพร่ความรู้ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วโดยสามารถใช้งานได้หลาย ๆ คนพร้อมกันจากที่ใดก็ได้ผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย Internet, Intranet และ WIFI เป็นต้น ทั้งนี้ ควรมีระบบสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและถ่ายโอนความรู้สนับสนุนให้เกิดการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องในลักษณะเครือข่าย เช่น Blog และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือองค์กร

จะต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการดูแลระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องรวมทั้งมีการอบรมการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้อย่างต่อเนื่อง

ด้านการวัดและประเมินผล

ฝ่ายสารสนเทศควรมีการกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามวัฒนธรรมองค์การของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในด้าน Responsibility คือ การมีความรับผิดชอบ และ ในด้าน Innovation คือ ความใฝ่รู้ใฝ่ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัฒนธรรมดังกล่าวจะสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ขึ้นในองค์การได้ กล่าวได้ว่า การวัดและประเมินผลนั้นจะสามารถสะท้อนให้เห็นได้ว่าบุคลากรมีทักษะความรู้ความสามารถ พฤติกรรมหรือภาวะผู้นำ รวมทั้งการนำเอาประสบการณ์หรือความรู้ที่ความรู้ฝังลึกในตัวคน (Tactic Knowledge) กับความรู้ที่ตนเองแสวงหามาจากแหล่งความรู้ทั้งภายในและนอกองค์การหรือความรู้เปิดเผย (Explicit Knowledge) มาใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาหน้างานหรือเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงไร เพื่อที่องค์การจะได้นำผลดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการดำเนินงาน นโยบาย หรือกิจกรรมต่างๆ เช่น การให้ความรู้ ฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างภาวะหรือคุณลักษณะที่ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์การ

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ฝ่ายสารสนเทศควรมีการกำหนดนโยบายนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การอย่างเป็นระบบ ชัดเจน มีการเสนอโครงการหรือกิจกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อเสนอขออนุมัติงบประมาณที่เหมาะสม และในแผนงานต้องมีการกำหนดการวัดและประเมินผลโดยมีตัวชี้วัดหรือค่าเป้าหมายความสำเร็จของแต่ละโครงการอย่างชัดเจน กิจกรรมหรือแผนงานต่างๆ ที่ควรมี ดังนี้

1. ควรจัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ เช่น ฝึกอบรมภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อการติดต่อประสานงาน ฝึกอบรมภาษาจีนเพื่อการติดต่อประสานงาน เป็นต้น 2) ฝึกอบรมซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการสร้างจัดเก็บและสืบค้นฐานข้อมูล เช่น Dbase, FoxPro, Access, SQL Server, Oracle เป็นต้น 3) ฝึกอบรมเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยที่สามารถช่วยเพิ่มความถูกต้อง รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น โปรแกรม Instant Message เช่น Line, MSN, Facebook, Yahoo, MySpace, AIM/ICQ, Google Talk, Skype, IRC, WhatsApp และ Jabber เป็นต้น ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้สามารถที่จะส่งข้อความระหว่างบุคคลได้ทั้งจากโทรศัพท์มือถือ ที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพาขนาดเล็ก (PDA) อีกทั้งจาก

คอมพิวเตอร์ส่วนตัวตั้งโต๊ะ (Desktop computer) ด้วย ทั้งนี้ ในทุกๆ เทคโนโลยีที่องค์กรจะนำมาใช้นั้น ต้องมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้และมีการอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

2. ควรจัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในเรื่องการนำการจัดการความรู้มาเป็น กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร และการนำองค์ความรู้ไปใช้พัฒนากระบวนการทำงานที่ให้มีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมภาวะผู้นำที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ เทคนิคและวิธีการสร้างเอกสารคุณภาพ เทคนิคและวิธีค้นหาความรู้จากอินเทอร์เน็ต

3. ควรจัดหาสถานที่หรือห้องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งตั้งโต๊ะหรือพกพาพร้อมทั้งอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ รวมทั้งระบบเครือข่ายทั้งมีสายและไร้สาย (Lan และ WIFI) และเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการค้นคว้า จัดเก็บ และถ่ายโอนความรู้ ความรู้ทั้งของบุคคลและขององค์กร

4. ควรจัดการประชุมกลุ่มย่อยและประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานและหาแนวทางพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้มีการประชุมของบุคลากรแต่ละหน่วยงานทุกสัปดาห์และจัดให้มีการประชุมของหัวหน้างานเพื่อรับทราบปัญหาที่พบและหาแนวทางแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน

5. ควรจัดการรวบรวมองค์ความรู้ วิธีการเทคนิคการแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อหาวิธีหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในการทำงาน (Best practices) โดยควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรด้วยวิธีการให้รางวัล ผลตอบแทน หรือค่ายกย่อง ของขวัญ เกียรติบัตรชมเชยสำหรับบุคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมในทีมการจัดการความรู้ หรือผู้ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ เช่น การเสนอโครงการวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การจัดทำเอกสารคุณภาพขององค์กร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ให้ส่วนรวมเห็นว่าบุคลากรที่เข้ามาร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ นั้น เป็นบุคคลสำคัญขององค์กรซึ่งจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคคลอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

6. การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice หรือ COP) โดยการสนับสนุนสถานที่และเวลาให้สมาชิกกลุ่มต่างๆ ในชุมชนแห่งการเรียนรู้สามารถมาพบปะ พูดคุยหาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานร่วมกันได้

7. การเทียบเคียง (Benchmarking) โดยการสนับสนุนการศึกษาดูงานการจัดการความรู้ในองค์กรที่ใกล้เคียงกับฝ่ายสารสนเทศ ทั้งภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแผนการจัดการความรู้ขององค์กร

8. การสื่อสารประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจแก่บุคลากรถึงความสำคัญและประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กรในเรื่องการจัดการความรู้ ทั้งสื่อรูปแบบ Digital และ Non-Digital ดังนี้

8.1 สื่อ Digital ได้แก่ จัดทำเว็บไซต์ที่รวบรวมข้อมูลและรายละเอียดที่จะส่งเสริมการจัด

การความรู้ของฝ่ายสารสนเทศ เช่น ความรู้ เทคนิควิธีในการปฏิบัติงานทั้งที่พบจากภายนอกองค์การ รวมทั้งไฟล์เอกสารแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การที่ได้จากการระดมสมองหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันและควรจัดทำซีดีรอม ไฟล์นำเสนอความรู้เกี่ยวกับแนวทางและวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดแจกจ่ายไปยังแต่ละหน่วยงานเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

8.2 สื่อ Non-Digital ได้แก่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ป้าย แผ่นพับและวารสารที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ รวมทั้งการสื่อสารถ่ายทอดนโยบายเรื่องการจัดการความรู้จากผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วย หัวหน้างานไปยังบุคลากรระดับปฏิบัติการให้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการจัดการความรู้ในองค์การ ผู้บริหารควรเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการเป็นหลักในการจัดการความรู้ขององค์การด้วยโดยต้องเป็นแบบอย่าง (Role Model) ให้แก่บุคลากรระดับปฏิบัติการ เพราะเมื่อบุคลากรได้เห็นผู้บริหารลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังแล้ว ก็จะสร้างความเชื่อมั่นและเต็มใจที่จะปฏิบัติตาม และมุ่งสร้างบรรยากาศการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์การ

9. ควรกำหนดให้ภาวะผู้นำ ได้แก่ การรู้จักตนเองมุ่งมั่นที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม การมีความรับผิดชอบ การมีความคิดสร้างสรรค์กล้าที่จะเสี่ยงและเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งมีความสามารถในการจูงใจและสร้างความมุ่งมั่นให้ผู้อื่นมาร่วมดำเนินการให้เป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญของบุคลากรขององค์การ เพื่อที่จะสนับสนุนให้การจัดการความรู้ขององค์การสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ทั้งนี้ ต้องมีการวัดและประเมินผลสมรรถนะดังกล่าวสำหรับบุคลากรที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำหน้าที่ในทีมงานการจัดการความรู้ขององค์การ

10. ควรมีการพิจารณาโครงสร้างทีมงานหรือบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการจัดการความรู้ว่าควรจะเป็นรูปแบบใด เช่น การจัดทำทีมงานข้ามฝ่ายข้ามสายงาน เพื่อให้บุคลากรจากทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมและดำเนินการร่วมกัน

11. ควรมีการกำหนดคุณภาพขององค์ความรู้ที่จัดเก็บขององค์การ โดยควรมีการกำหนดแนวทางหรือแบบฟอร์มบันทึกแนวทางการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกประสบการณ์และความรู้ที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งจะทำให้การจัดเก็บความรู้ไปเป็นในมาตรฐานเดียวกันและต้องกำหนดให้บุคลากรมีการกลั่นกรองความรู้ก่อนนำมาจัดเก็บไว้ในเอกสารหรือฐานข้อมูลและความรู้ขององค์การที่จัดเก็บทั้ง Digital และ Non Digital จะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและมีคุณภาพอยู่เสมอ

12. จัดสถานที่หรือพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น จัดเวทีหรือการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน จัดเวทีอภิปรายกลุ่มย่อย เพื่อให้บุคลากรได้มีการพบปะพูดคุยกันจัดทำกระดานข้อความ (Web board) หรือ Blog เพื่อเป็นช่องทางในการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นร่วมกันรวมทั้งรับเอาความรู้ประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงานไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับการปฏิบัติงานของตนเอง

13. สร้างกิจกรรมสร้างความรักและผูกพันกันในองค์กร เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์ กิจกรรมสร้างการทำงานเป็นทีม (Team Building) เป็นต้น

14. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีการทำงานแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม เปิดใจยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดบรรยากาศการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร

15. ฝ่ายสารสนเทศควรกำหนดนโยบายด้านการวัดและประเมินผลการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร โดยต้องกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่จะได้จากการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้แต่ละด้าน เช่น จำนวนความรู้ที่บุคลากรจัดเก็บและสร้างต่อปี หรือจำนวนที่บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ทั้งในและนอกองค์กรต่อปีนั้นตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งการวัดและประเมินผลนี้จะทำให้รู้สถานะปัจจุบันของการดำเนินการและสามารถนำผลลัพธ์มาทบทวนปรับปรุงแผนงานหรือกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สามารถไปสู่เป้าหมายของการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) เกี่ยวกับปัจจัยที่จะเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงสภาพการจัดการความรู้ในปัจจุบัน และความต้องการขององค์กร ว่าควรปรับปรุงด้านใด เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายแผนงานการพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ การสื่อสาร การมีส่วนร่วมของบุคลากร ระบบแรงจูงใจ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. (2553). วัฒนธรรมองค์กร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สืบค้นจาก <http://www.si.mahidol.ac.th/>
- คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. (2554). โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พ.ศ.2554. สืบค้นจาก <http://www.si.mahidol.ac.th/th/structure54.pdf>
- ณภัทร วรเจริญศรี. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรในบริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รักษ์ วิศุภกาญจน์. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและเครือข่ายสารสนเทศ ธนาการอมลสิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๒ เมษายน-มิถุนายน ๒๕๕๖

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้
วันวิสาข์ คงทน

Marquardt, Michael J. (1996). *Building the learning organization*. New York: McGraw-Hill.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาววันวิสาข์ คงทน
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต(คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) พ.ศ. 2546
ทุนการศึกษา	ทุนพระราชทานพัฒนาศิริราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	65/44 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
	โทรศัพท์ 02-8003716
	E - mail : jk_sp2005@hotmail.com

ตำแหน่งหน้าที่และสถานที่ทำงาน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายสารสนเทศ
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
โทรศัพท์ 02-4199955
