

# การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของ โรงพยาบาลราชวิถี

วนิษา นิสงค์\*

ผศ.ดร.อรอนงค์ เดชมณี\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี” มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษากระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ และนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี (2) เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี (3) เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารแลกเปลี่ยนและเรียนรู้เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้เชี่ยวชาญในโรงพยาบาลราชวิถี ที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการขึ้นไป จำนวน 4 คน วิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มเป้าหมายในโรงพยาบาลราชวิถี ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการขึ้นไป โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน 380 คน และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของบุคลากร โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กระบวนการค้นหา การสร้างหรือการกำหนดประเด็นความรู้ในโรงพยาบาลราชวิถี นั้น เป็นหน้าที่ของบุคลากรและหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องช่วยกันค้นหา คัดเลือกประเด็นความรู้ และกลั่นกรองก่อนทำการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งปัจจัยในการคัดเลือกประเด็นความรู้ประกอบด้วย (1) ยุทธศาสตร์หลักจากกรมการแพทย์ (2) สถิติการเกิดโรค (3) โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ และ (4) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของหน่วยงาน ส่วนการนำเสนอองค์ความรู้แบ่งออกเป็น (1) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี ในรูปแบบการจัดประชุมวิชาการหรือการจัดประชุมเครือข่ายทางการแพทย์ (2) การนำเสนอองค์

\* นักศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ

\*\* อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี มีการจัดประชุมทั้งแบบเป็นทางการ คือ การนำเสนอผลการวิจัย สถิติทางการแพทย์ และไม่เป็นทางการ คือการประชุมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) (3) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชน เป็นการให้ความรู้แบบตรงจุด อธิบายลักษณะอาการและแนวทางการรักษาที่ชัดเจนต่อผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ

2. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสื่อสารและจัดการความรู้ มีทั้งเทคโนโลยีประเภทการสื่อสารได้แก่ อีเมล (E-Mail) และสื่อเครือข่ายสังคม (Social Media) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ได้แก่ ครอบพับอ็อกซ์ (Dropbox) ส่วนเทคโนโลยีประเภทของการจัดการความรู้ ได้แก่ แคมตาเซียสตูดิโอ (Camtasia Studio) เว็บบล็อก (Web blog) เว็บไซต์ (Website) อีเลิร์นนิ่ง (E-Learning) และออร์สมา (Aurasma) ซึ่งการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับความต้องการ ความสะดวกและความเชี่ยวชาญเฉพาะของแต่ละบุคคลหรือหน่วยงานด้วย

3. การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพพยาบาล มีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และเคยเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสารสนเทศกับศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและความเหมาะสมของเทคโนโลยี พบว่ามีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศประเภท เว็บไซต์ มากเป็นอันดับหนึ่ง ด้านปริมาณการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและเหตุผลที่เลือกใช้ พบว่า บุคลากรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารมากเป็นอันดับหนึ่ง และด้านความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรใช้เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองมากเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้การเลือกใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญ ความต้องการในการใช้ประโยชน์ วัตถุประสงค์หรือความพึงพอใจส่วนตัวของบุคลากรด้วย

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุค “สังคมแห่งความรู้ ยุคโลกาภิวัตน์และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” หน่วยงานราชการจะต้องปรับตัวเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ และเปลี่ยนวิธีทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก ซึ่งในปัจจุบันมีองค์กรหลายแห่งทั่วโลกได้ริเริ่มนำแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) การจัดการความรู้เป็นแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่มีความสำคัญกับคนหรือบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่า ประกอบกับกระแสของการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว องค์กรสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ต้องสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพ (ศิริชัย ตันจ่อ, 2555 น. 1-2)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตราที่ 11 ตอนหนึ่งระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ” โรงพยาบาลราชวิถีในฐานะที่เป็นหน่วยงานราชการก็ได้พัฒนาและริเริ่มการจัดการความรู้ในองค์กร

โรงพยาบาลราชวิถีถือเป็นโรงพยาบาลศูนย์วิชาการที่ใหญ่ที่สุดในสังกัดกรมการแพทย กระทรวงสาธารณสุข (60 ปีโรงพยาบาลราชวิถี, 2554 น.24) มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ทันสมัย และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญมีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในหลาย ๆ ด้าน จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้นั้นเป็น 1 ใน 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล ในปัจจุบันพบว่า ความรู้ต่างๆที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาลเริ่มเลือนหายไปพร้อมการเกษียณอายุของราชการ หรือการโยกย้ายหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้ความรู้โดยนัย หรือความรู้แฝง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในตัวบุคคลเลือนหายไป เพราะไม่มีการจัดเก็บความรู้ เพื่อถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติงานใหม่ การละเลยความสำคัญต่อองค์ความรู้เหล่านี้ นอกจากจะทำให้ความรู้ค่อยๆ เลือนหายไป ยังทำให้การพัฒนาในด้านต่างๆ ลดลงด้วย

ประเด็นสำคัญของการจัดการความรู้สำหรับบุคลากร คือ จะทำอย่างไรให้บุคลากรของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล สามารถรับรู้ เข้าใจ จัดเก็บความรู้และเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่จนนำไปปรับปรุงพัฒนางานได้จริง การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ กรมการแพทย์ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมให้มีระบบการจัดการความรู้ ประสานสร้างเครือข่ายและสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถีเพื่อให้ทราบถึงการสื่อสารในการคัดเลือกประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร เกิดประโยชน์กับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มารับบริการ

## 2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ และนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี
2. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี

3. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารแลกเปลี่ยนและเรียนรู้เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี

### 3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี มุ่งศึกษาเฉพาะการสื่อสารในเรื่องของการกำหนดประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถีตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปเท่านั้น โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556 จนถึง เดือนมิถุนายน 2557

### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย

ส่วนแรก ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ แพทย์ พยาบาล บุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถี ที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการขึ้นไป จำนวน 4 คนรวมทั้งทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Analytical Description)

ส่วนที่สอง เป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีรูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถี ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการขึ้นไป โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน 380 คน

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยจะนำผลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 4 คน ข้อมูลจากเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งเอกสารทางวิชาการและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มาประมวลผลในประเด็นต่างๆ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

5.2 วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ ด้านการ

เลือกใช้เทคโนโลยี ด้านความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยี ด้านปริมาณการใช้เทคโนโลยี ด้านวัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยี และด้านความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ สามารถสรุปได้ว่า

กระบวนการค้นหา การสร้างหรือการกำหนดประเด็นความรู้ในโรงพยาบาลราชวิถี นั้น เป็นหน้าที่ของบุคลากรและหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องช่วยกันค้นหา คัดเลือกประเด็นความรู้ และทำการประมวลลั่นกรองก่อนทำการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยปัจจัยในการคัดเลือกประเด็นความรู้เกี่ยวข้องกับ (1) ยุทธศาสตร์หลักที่ได้รับมอบหมาย (2) สถิติการเกิดโรค (3) โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ (4) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของหน่วยงาน

การนำเสนอองค์ความรู้ในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะถ่ายทอดออกมาในลักษณะของการจัดการประชุมวิชาการ และการออกนิเทศงานตามโรงพยาบาลในภูมิภาคสำหรับเครือข่ายทางการแพทย์และประชาชน โดยรูปแบบของการนำเสนอองค์ความรู้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ อาจมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

(1) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี ในลักษณะของการประชุมทางวิชาการ (Conference) การประชุมเครือข่ายทางการแพทย์

(2) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี จะมีการจัดประชุม ทั้งแบบเป็นทางการ คือ การนำเสนอผลการวิจัย สถิติทางการแพทย์ และไม่แบบเป็นทางการ คือ การประชุมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)

(3) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชนจะเป็นการให้ความรู้แบบ Pure Side หรือการให้ความรู้แบบตรงจุด อธิบายลักษณะอาการ และแนวทางการรักษาอย่างชัดเจน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ จะเป็นการนำเทคโนโลยีหลายอย่างมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ซึ่งในส่วนนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก และความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคคลหรือหน่วยงาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

(1) เทคโนโลยีประเภทของการสื่อสารที่นำมาใช้คือ อีเมล (E-Mail) และโซเชียลมีเดีย (Social Media)

(2) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน คือ ดรอปบอกซ์ (Dropbox)

(3) เทคโนโลยีประเภทของการจัดการความรู้ คือ แคมตาเซียสตูดิโอ (Camtasia Studio) เว็บบล็อก (Web blog) เว็บไซต์ (Website) อีเลิร์นนิ่ง (E-Learning) และออร์สมา (Aurasma)

## 6.2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 380 คน ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการขึ้นไป และมีการใช้อินเตอร์เน็ตหรือคอมพิวเตอร์เป็นประจำ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

### 6.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพยาบาล ซึ่งเคยเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสารสนเทศในการจัดการความรู้กับศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ โรงพยาบาลราชวิถี

### 6.2.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

ผลการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ ของโรงพยาบาลราชวิถีสรุปได้ 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ในปัจจุบัน พบว่ามีการใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาเป็นการใช้งานเว็บบล็อก แต่มีการใช้งานวีดิทัศน์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย

(2) ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีต่อการจัดการความรู้ พบว่ามีการใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือการใช้งานเว็บบล็อก ส่วนวีดิทัศน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมสำเร็จรูป และอุปกรณ์พกพา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

(3) ด้านปริมาณการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานแผนการดำเนินงาน วางแผนเชิงกลยุทธ์ อยู่ลำดับสุดท้าย

(4) ด้านเหตุผลที่เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานแผนการดำเนินงาน วางแผนเชิงกลยุทธ์อยู่ลำดับสุดท้าย

(5) ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ พบว่า บุคลากรคิดว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คิดว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ก้าวหน้าเทคโนโลยีใหม่ๆ และบุคลากรคิดว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและบริการอยู่ในลำดับสุดท้าย

## 7. การอภิปรายผล

กระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาล และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี จากการสรุปผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการจากงานแบบวิชาชีพเฉพาะเช่นโรงพยาบาลนั้นจะแบ่งความรู้ออกเป็น 2 ลักษณะคือ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จากเอกสาร ตำราทางวิชาการ และความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) จากความเชี่ยวชาญเฉพาะตัวของบุคคล สามารถนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ โดยเฉพาะความรู้ที่เกิดจากความเชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นความรู้ที่เหมาะสมจะนำมาจัดการความรู้มากที่สุด สอดคล้องกับ เรียวโกะ โทยามา (Ryoko Toyama, 9) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการจัดการความรู้ว่า คือการจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีและประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

สรุปได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ที่มีอยู่เดิมภายในองค์กรและความรู้ที่สร้างใหม่ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

การกำหนดองค์ความรู้จากประเด็นยุทธศาสตร์ สถิติการเกิดโรค โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยขึ้นอยู่กับบุคลากรและหน่วยงานว่าจะให้ความสำคัญกับประเด็นความรู้เรื่องใด ผู้รับสารหรือประชาชนก็จะได้รับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวกับประเด็นความรู้เรื่องนั้นมากตามไปด้วย สอดคล้องกับแบบจำลองการกำหนดวาระสารของมัลคอล์ม แมคคอมบส์ และโดนัลด์ ชอว์ (M.E. McCombs and D.S. Shaw, 34) กล่าวโดยสรุปคือ ถ้าสื่อมวลชนยังเลือกเสนอข่าวหรือสนใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหาใดมาก ประชาชน ผู้รับสารก็จะตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นหรือปัญหานั้นมากขึ้นตามไปด้วย ผลจากการสัมภาษณ์กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อมวลชน คอยกำหนดวาระข่าวสารประเด็นความรู้ก็คือบุคลากรและหน่วยงานนั่นเอง

เมื่อทำการกำหนดประเด็นความรู้ได้แล้ว ความรู้ที่ได้ไม่สามารถนำไปใช้ได้ทันที จะต้องผ่านกระบวนการกลั่นกรอง ซึ่งสอดคล้องกับ มาร์ควอตส์ (Marquardt, 12) ที่กล่าวถึงสิ่งสำคัญในการแสวงหาความรู้ว่า ความจริงสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ถูกรวบรวมไว้ ไม่ได้มีความสอดคล้อง

เป็นหนึ่งในหนึ่งเสมอไป ข้อมูล สารสนเทศที่ได้รับมาทั้งจากภายนอก ภายในจะต้องได้รับการ  
กลั่นกรองเสียก่อน ดังนั้นหัวหน้าของหน่วยงานจะทำหน้าที่เสมือนนายประตูข่าวสาร ทำการ  
กลั่นกรองตัดสินใจว่าประเด็นความรู้ที่คัดเลือกมาจะส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง จัดลำดับ  
ความสำคัญของความรู้ ก่อนที่จะเผยแพร่ไปสู่สาธารณชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร  
(Gatekeeper, 28) ที่ผู้เฝ้าประตูข่าวสาร จะเป็นผู้ตัดสินว่า ข่าวอะไรควรส่งต่อไป และข่าวอะไร  
ควรส่งช้าหน่อย หรือข่าวสารอะไรควรตัดออกไปทั้งหมด โดยอาศัยวิธีการคัดเลือกและเรียบ  
เรียงข่าวสาร ตลอดจนกำหนดเวลาและจัดลำดับความสำคัญของข่าวสารนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัย  
หนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิดและเปิดประตูข่าวสาร โดยยืนอยู่ระหว่างตัวข่าวสารและผู้รับสาร

กล่าวได้ว่าบุคลากรเป็นผู้มีอิทธิพลในการควบคุมความรู้ ซึ่งความรู้บางอย่างที่ได้  
กำหนดประเด็นมา อาจไม่มีการนำเสนอเลยก็เป็นได้ ขึ้นกับระดับความสำคัญขององค์ความรู้และ  
บริบทแวดล้อมในขณะนั้นด้วย

นอกจากกระบวนการจัดการความรู้ที่กล่าวมาแล้วนั้น การสื่อสารและเครื่องมือการ  
สื่อสารที่ทันสมัยถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ เป็นหัวใจสำคัญของการทำความเข้าใจ  
กันระหว่างบุคคลในองค์กร โดยใช้ข้อมูล ความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน  
ด้วยการใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ อาจหมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคลากรส่งถึงบุคลากรใน  
หน่วยงานและต่างหน่วยงาน หรือบุคลากรในโรงพยาบาลส่งถึงสาธารณะ หากไม่มีการสื่อสารที่ดี  
การจัดการความรู้ก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้

ผนวกกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีที่  
สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีในการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือ ทำให้การจัดเก็บ  
ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในโรงพยาบาลทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้อง  
กับแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้  
ของ บอลลิงเจอร์ และ สมิธ (Bollinger and Smith, 22) ที่อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและ  
การสื่อสารในการจัดการความรู้ที่เหมาะสม เป็นการช่วยให้การปฏิบัติงานในกระบวนการเรียนรู้  
เป็นไปอย่างทั่วถึง และให้มีการเก็บประมวลถ่ายทอดข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องเหมาะสม  
กับแต่ละบุคคลและสถานการณ์ การจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มา  
ใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญ จะเป็นการช่วยส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ โดยทำให้ระบบ  
จัดเก็บ รวบรวม ประมวลผล เผยแพร่และการนำความรู้ไปใช้ มีประสิทธิภาพ เกิดความถูกต้อง  
และรวดเร็วยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีส่วนช่วยให้ การ  
จัดการความรู้แพร่หลาย และมีความเป็นไปได้มากขึ้น ช่วยให้บุคลากรค้นหาความรู้ ดึงความรู้มา  
ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดที่เป็นระเบียบ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และ อินทราเน็ต  
(Intranet) ที่ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยน การแบ่งปันความรู้ได้ง่าย รวมทั้งระบบฐานข้อมูล และ  
ระบบในการค้นหาข้อมูล (Knowledge Portal) ที่ทันสมัย มีส่วนช่วยทำให้การจัดการความรู้เกิด  
ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถี จากผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเว็บไซต์ เว็บบล็อก และอุปกรณ์พกพา แต่อาจมีความแตกต่างกันบ้างตามความเหมาะสมของงาน ความสะดวกในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ของบอลลิงเจอร์ และสมิธ (Bollinger and Smith, 22) ที่อธิบายว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมถึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ค้นหาข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) และ อินเทอร์เน็ต (Internet)

ด้านปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุผลในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ นั้น จากผลการศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร และเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ กล่าวคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่มีต่อการจัดการความรู้ ขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้ประโยชน์ วัตถุประสงค์ หรือความพึงพอใจส่วนตัวของบุคลากร สอดคล้องกับแบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อของเวนเนอร์ (Wenner, 35) ที่อธิบายถึงกระบวนการเลือกใช้สื่อของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ว่าขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้ใช้ ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ ความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อเพื่อต้องการสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่างกัน

ดังนั้นการที่บุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถีจะเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อประเภทไหน จึงขึ้นอยู่กับว่าสื่อเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ประโยชน์ และตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของบุคลากรได้มากน้อยเพียงใด

## 8. ข้อจำกัดในการทำวิทยานิพนธ์

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องการกำหนดประเด็นความรู้และการนำเสนอองค์ความรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถีจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน ที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการ และบุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 380 คน ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการขึ้นไปเท่านั้น

## 9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

ระยะสั้น

1. จากผลการศึกษาและสังเกตแบบมีส่วนร่วม พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลราชวิทยียังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้

เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถีมากยิ่งขึ้น

2. จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมพบว่า บางหน่วยงานมีการจัดเก็บความรู้ที่ล้ำสมัยไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพราะองค์ความรู้เหล่านี้สามารถช่วยลดภาระและความซ้ำซ้อนในการการทำงาน ทั้งยังช่วยให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานอีกด้วย

#### ระยะยาว

1. ผู้บริหารของโรงพยาบาลราชวิถี ควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้การจัดการความรู้ขององค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว

2. บางหน่วยงานมีการจัดการความรู้แบบไม่สม่ำเสมอ ทำให้การจัดการความรู้ไม่มีความต่อเนื่อง จึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้บุคลากรตระหนักและเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องกำหนดประเด็นความรู้ และการนำเสนอองค์ความรู้เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทั้ง 7 ขั้นตอนให้ครบถ้วน เพื่อเป็นแนวทาง และลดความผิดพลาดในแต่ละกระบวนการของการจัดการความรู้

2. จากการศึกษาพบว่า มีเทคโนโลยีบางประเภทมีข้อจำกัด ไม่ยืดหยุ่นต่อการจัดการความรู้ จึงควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีหรือประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับประเภทความรู้

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรก่อนและหลังที่หน่วยงานนำเรื่องการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. (2548). การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพมหานคร: จีรวัดน์เอ็กซ์เพรส.

โรงพยาบาลราชวิถี. (2554). 60 ปี โรงพยาบาลราชวิถี ศูนย์การแพทย์ชั้นนำระดับนานาชาติ.

กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

#### วิทยานิพนธ์

ศิริชัย ต้นจ้อ. (2555). รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์, ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

#### สื่อสารสนเทศจากอิเล็กทรอนิกส์

ธাত্রี ใต้ฟ้ามูล, ยุบล เบญจรงค์กิจ. แนวทางการปฏิรูปสื่อในมุมมองขององค์กรกำกับดูแลและ  
เฝ้าติดตาม. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ออนไลน์)

[www.commarts.chula.ac.th/research/thai/hilight/2010/4guidelinesfromregulators.pdf](http://www.commarts.chula.ac.th/research/thai/hilight/2010/4guidelinesfromregulators.pdf)

ปาริฉัตต์ ศังขะนันท์. องค์กรอัจฉริยะ : องค์กรแห่งการเรียนรู้ (ออนไลน์)

[http://km.kmutt.ac.th/repository/Learning\\_Org.pdf](http://km.kmutt.ac.th/repository/Learning_Org.pdf)

วิจารณ์ พานิช, การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่: สถาบันส่งเสริมการจัดการ  
ความรู้เพื่อสังคม. (ออนไลน์)

[http://www.opdc.go.th/oldweb/Knowledge/File\\_download/1097206195-1.pdf](http://www.opdc.go.th/oldweb/Knowledge/File_download/1097206195-1.pdf)

วิจารณ์ พานิช, เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้: คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (ออนไลน์)

<http://www.agri.kmitl.ac.th/km/knowledge/?p=21>

ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ โรงพยาบาลราชวิถี. (ออนไลน์) raja.thaikm4u.com,  
rajahosp.com/km

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ออนไลน์) www.opdc.go.th

ภาษาต่างประเทศ

**BOOKS**

Lawrence A. Wenner, The Nature of News Gratification in Media gratification Research:  
Current Perspeactives, eds. Karl Erik Rosengren, Lawrence A. Wenner and Philip  
Palmgreen. Beverly Hill: Sage Publications, 1998.

McCombs, Maxwell and Becker, Lee B. Using Mass Communication Theory. New York:  
Prentice Hall Inc, 1979.