

การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้
ของโรงพยาบาลราชวิถี

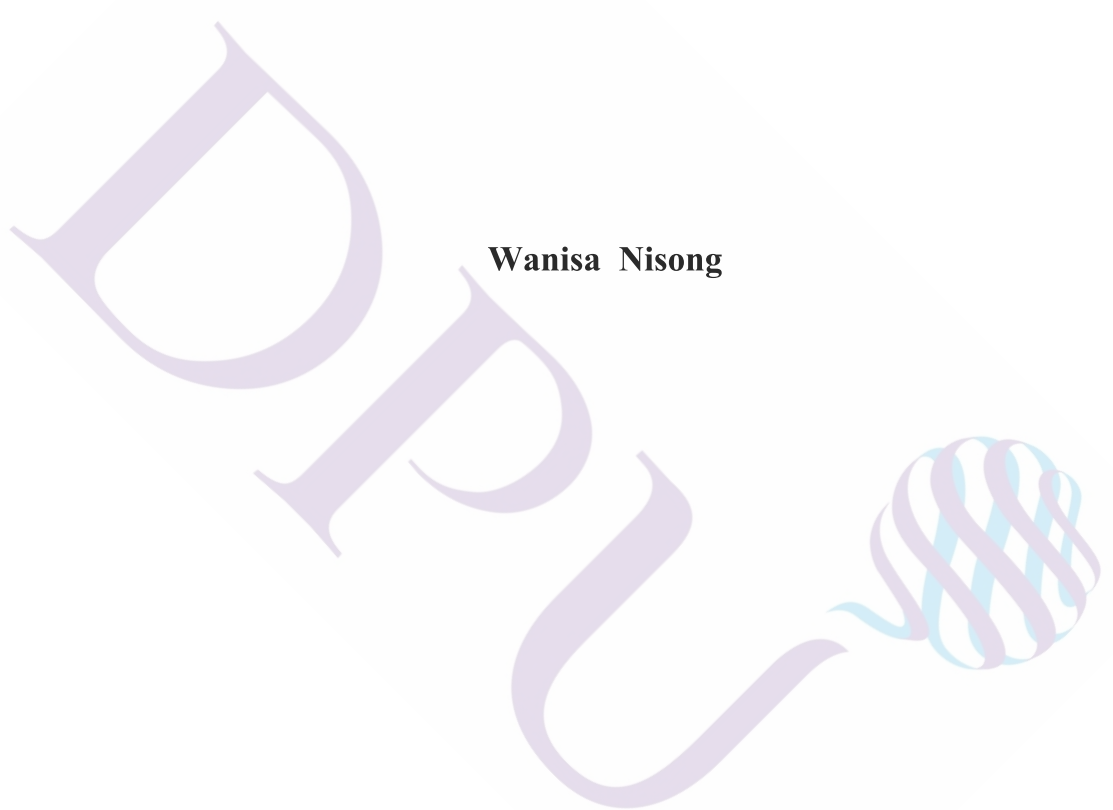
วนิษา นิสงค์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2557

**Communication and Information Technology for
Knowledge Management of Rajavithi Hospital**

Wanisa Nisong



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Communication Arts
Department of Communication Arts
Faculty of Communication Arts, Dhurakij Pundit University
2014**

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี
ชื่อผู้เขียน	วนิษา นิสงค์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรอนงค์ เชมณี
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

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

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

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

1. กระบวนการค้นหา การสร้างหรือการกำหนดประเด็นความรู้ในโรงพยาบาลราชวิGIN นั้น เป็นหน้าที่ของบุคลากรและหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องช่วยกันค้นหา คัดเลือกประเด็นความรู้ และกลั่นกรองก่อนทำการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งปัจจัยในการคัดเลือกประเด็นความรู้ประกอบด้วย (1) ยุทธศาสตร์หลักจากกรมการแพทย์ (2) สถิติการเกิดโรค (3) โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ และ (4) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของหน่วยงาน ส่วนการนำเสนอองค์ความรู้แบ่ง

ออกเป็น (1) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี ในรูปแบบการจัดประชุมวิชาการหรือการจัดประชุมเครือข่ายทางการแพทย์ (2) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี มีการจัดประชุมทั้งแบบเป็นทางการ คือ การนำเสนอผลการวิจัย สถิติทางการแพทย์ และไม่แบบเป็นทางการ คือการประชุมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) (3) การนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชน เป็นการให้ความรู้แบบตรงจุด อธิบายลักษณะอาการและแนวทางการรักษาที่ชัดเจนต่อผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ

2. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสื่อสารและจัดการความรู้ มีทั้งเทคโนโลยีประเภทการสื่อสารได้แก่ อีเมล (E-Mail) และสื่อเครือข่ายสังคม (Social Media) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ได้แก่ ดรอปบ็อกซ์ (Dropbox) ส่วนเทคโนโลยีประเภทของการจัดการความรู้ ได้แก่ แคมตาเซียสตูดิโอ (Camtasia Studio) เว็บบล็อก (Web blog) เว็บไซต์ (Website) อีเลิร์นนิ่ง (E-Learning) และออรัสมา (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

Thesis Title	Communication and Information Technology for Knowledge Management of Rajavithi Hospital
Author	Wanisa Nisong
Thesis Advisor	Asst.Prof.Dr.Oranong Dejmanee
Department	Communications Arts
Academic Year	2013

ABSTRACT

The objectives of this research are to study the procedure controlling knowledge issue and presenting the knowledge about the medication task of Rajavithi Hospital, to study information technology usage in communication management, broadcast, and discussion about the medication task in Rajavithi Hospital, and to study information technology usage in communication management, broadcast, and learning about the medication task in Rajavithi Hospital.

This is a qualitative and quantitative research in the form of survey research. In a part of qualitative research, the four excellent experts in Rajavithi Hospital are interviewed in depth, whereas in a part of quantitative research, 380 specific samples who work in practical operation in Rajavithi Hospital are collected data with questionnaires. All data are evaluated by Statistics Package for the Social Science: SPSS.

The Statistics, which is used for analyzing the data, are Descriptive; Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation, in order to explain the information of the characteristics in population and information technology usage in learning management of officers. The findings of this research are in the following;

1. The procedure of the search, the creation and the control in knowledge in Rajavithi Hospital belongs to the responsibility of officers and the related heads who find out, select knowledge issues, and screen them before storing them systematically. The factors in selecting knowledge issues consist of the main strategy from Department of Medical Services, statistics of disease origin, the disease interested by society, and expertise of specific field of each department. Moreover, knowledge presentation can be divided into the knowledge presentation to

officers outside Rajavithi Hospital in the form of academic meeting or seminar in medication network, the knowledge presentation to officers in Rajavithi Hospital in formal meeting that is to present the findings of the research, medication statistics and informal meeting that is the Community of Practice (CoPs), as well as the knowledge presentation to the public that is the knowledge of point by point that explains the symptoms and precise medication treatment to patients or customers.

2. For the information technology in communication and knowledge management are email and social media; furthermore, dropbox, camtasia studio, web blog, website, e-learning, and aurasma are chosen to serve. This depends on need, convenience, and expertise of the individual and department.

3. The information technology usage for knowledge management of officers in Rajavithi Hospital can be found that most samples are females; nurses who are the age of 26-35 years, graduated in Bachelor degree, and participated in training in developing the information technology usage for knowledge management and technology propriety. It is found out that the first rank is website, which is used. In the quantity of the information technology usage and the reason for using, it is found out that the officers, who use the information technology for communication network, are the first rank. Finally, in the aspects of the information technology usage, it is found out that the officers, who use it in order to gain more knowledge themselves, are the first rank. Overall, the information technology usage of the officers in Rajavithi Hospital depends on expertise, need for usefulness, objective, or self-satisfaction.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.อรอนงค์ เดชมนิ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและจารึกพระคุณนี้ไว้ในความทรงจำอย่างมิรู้ลืมเถื่อนว่า ความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ นอกจากนั้นขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการอื่นๆ อันประกอบด้วย ดร.มนต์ ขอเจริญ ดร.ณัฐวิภา สิ้นสุวรรณ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการแก้ไข และให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นพ.ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านศูนย์ความเป็นเลิศ นพ.ปณณวิชญ์ วงศ์วิวัฒนานนท์ ประธานศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ พญ.อรัญญา ยนต์พันธ์ กรรมการและเลขานุการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ และคุณบุญขึ้น อิ่มมาก กรรมการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ ตลอดจนบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถีทุกท่าน ที่ให้ความเอื้อเฟื้อในการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่อาจมีจากคุณูปการนี้ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิดและเลี้ยงดูให้การศึกษา ตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

วนิษา นิสงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1.บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
2.แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	17
2.3 ทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร.....	24
2.4 ทฤษฎีการกำหนดวาระสาร.....	28
2.5 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อ.....	30
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3.ระเบียบวิธีวิจัย.....	39
3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	39
3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	40
4.ผลการศึกษา.....	44
4.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	44
4.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5.บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	74
5.1 สรุปผลจากการวิจัย.....	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	76
5.3 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร.....	80
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	87
ประวัติผู้เขียน.....	102



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิด.....	7
3.1 คำสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	42
4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามเพศ.....	62
4.2 จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามช่วงอายุ.....	62
4.3 จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4.4 จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	63
4.5 จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามการฝึกอบรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้.....	64
4.6 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของการใช้งานเทคโนโลยี สารสนเทศในการจัดการความรู้.....	65
4.7 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของความเหมาะสมของ เทคโนโลยีต่อการจัดการความรู้.....	66
4.8 ความถี่ร้อยละและส่วนเบี่ยงมาตรฐานปริมาณการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	67
4.9 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงมาตรฐานเหตุผลที่ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการจัดการความรู้.....	69
4.10 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้.....	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 วงจรการเรียนรู้.....	13
2.2 ภาพแสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้.....	14
2.3 แสดงความสัมพันธ์ของสารสนเทศและความรู้.....	15
2.4 แบบจำลองแสดงผู้เฝ้าประตูของ ดี เอ็ม ไวท์.....	25
2.5 แบบจำลองแสดงกระบวนการไหลจากแหล่งสารผู้ส่งข่าวไปยังสื่อ ที่ทำหน้าที่เหมือนผู้เฝ้าประตูข่าวไปยังผู้รับสารและข้อมูลสะท้อนกลับ.....	27
2.6 แบบจำลองแสดงการกำหนดวาระของข่าวสารโดยสื่อมวลชน ของ McCombs and Shaw.....	29
2.7 แสดงแบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	31
4.1 แสดงภาพตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี.....	47
4.2 แสดงภาพตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายใน โรงพยาบาลราชวิถี แบบเป็นทางการ.....	48
4.3 แสดงภาพตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายใน โรงพยาบาลราชวิถี แบบไม่เป็นทางการ.....	48
4.4 แสดงตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชนภายใน โรงพยาบาลราชวิถี.....	49
4.5 แสดงตัวอย่างของการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน.....	51
4.6 แสดงตัวอย่างวิดีโอที่เผยแพร่บน Youtube.....	52
4.7 แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Twitter.....	53
4.8 แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Facebook.....	53
4.9 แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Google Plus.....	54
4.10 แสดงตัวอย่างการใช้งานครอปบุ๊กซ์ในหน่วยงาน.....	55
4.11 แสดงการบันทึกภาพหน้าจอด้วยโปรแกรมแคดเซีย สตูดิโอ.....	56
4.12 แสดงหมวดหมู่ TV Online ของเว็บไซต์ rajahosp.com/km.....	57
4.13 แสดงตัวอย่างการเขียนบันทึกของเว็บไซต์ rajahosp.com/km.....	58
4.14 แสดงข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลราชวิถี.....	59
4.15 แสดงตัวอย่างเนื้อหาที่ใช้สอนในหน้าเว็บอีเลิร์นนิ่ง.....	60

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.16 แสดงวิธีการใช้งานออร์สมา (Aurasma).....	60
4.17 แสดงตัวอย่างการใช้งาน Aurasma KM Rajavithi.....	61



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุค “สังคมแห่งความรู้ยุคโลกาภิวัตน์ และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” หน่วยงานราชการจะต้องปรับตัวเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ และเปลี่ยนวิธีทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก ซึ่งในปัจจุบันมีองค์กรหลายแห่งทั่วโลกได้ริเริ่มนำแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจาก “การจัดการความรู้” ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ และถ่ายโอนความรู้ที่เป็นประโยชน์เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนในองค์กรมีคุณภาพ โดยเฉพาะในโลกยุค “สังคมแห่งการเรียนรู้” และ “ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” ซึ่งหน่วยงานราชการ และข้าราชการจะต้องเร่งปรับตัว รวมทั้งปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยม และเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

องค์กรหน่วยงานราชการและเอกชนในหลาย ๆ ประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และมีการพัฒนาระบบการทำงานใหม่ โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามาช่วยเสริมในการปฏิบัติงาน การจัดทำข้อมูล เอกสาร รายงาน บทสรุปวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรในองค์กร รวมทั้งในด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) ที่ช่วยส่งเสริมองค์กร และเป็นการสร้างองค์กรให้เกิดประสิทธิผลในภาพรวม (High Performance Organizational - HPO)

การจัดการความรู้เป็นแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ได้ให้ความสำคัญกับคนหรือบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง ประกอบกับกระแสของการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็วทั่วโลก องค์กรสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ต้องสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สามารถอยู่รอดและแข่งขันกันเป็นทีมได้ใน โลกยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society and Economy)

โดยมีการจัดหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ การถ่ายทอดความรู้ การใช้ความรู้ ร่วมกัน และการประยุกต์ใช้ความรู้ ตลอดจนการสื่อสารเพื่อสร้างเครือข่ายความรู้ ควบคู่ไปกับ รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ที่เหมาะสม (ศิริชัย ดันจ่อ, 2555, น. 1-2)

ความรู้เป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดขององค์กร มีลักษณะเฉพาะโดดเด่น ยิ่งใช้มากยิ่งมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งองค์กรจะต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ องค์กรประกอบ สำคัญของการจัดการความรู้ คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการจัดการความรู้ คน ถือว่าเป็น องค์กรประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ แหล่งประสบการณ์ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำ ความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น ส่วนกระบวนการจัดการความรู้ เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำ ความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม องค์กรประกอบ ทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2548, น. 8)

นอกจากคน เทคโนโลยี และกระบวนการจัดการความรู้แล้วนั้น อีกส่วนสำคัญสำหรับการจัดการความรู้ ก็คือ “การสื่อสาร” เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องนำมาใช้ตั้งแต่ผู้บริหาร จนถึงระดับปฏิบัติการ การสื่อสารนั้นเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ เพื่อให้เกิดความ เข้าใจถูกต้องตรงกันของบุคลากร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ต่อให้เทคโนโลยีที่ใช้ จัดการความรู้จะดีเพียงใด หากขาดการสื่อสารระหว่างกันก็จะทำให้การจัดการความรู้ไม่ประสบ ผลสำเร็จ

ดังนั้นการจะพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า จึงขึ้นอยู่กับจัดการความรู้ที่มีอยู่ใน องค์กรให้มีประสิทธิภาพ ผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับวิธีการจัดการความรู้ โดยใช้ วิธีการสื่อสาร เพื่อคัดเลือกประเด็นความรู้ เพราะเป็นการบ่งชี้ความรู้ว่าเรื่องใดมีความเหมาะสม และก่อนการนำไปเผยแพร่ต้องมีการกลั่นกรอง ประมวลผลความรู้เป็นอย่างดี ดังนั้นการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กรและสร้าง ความสำเร็จให้องค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

โรงพยาบาลราชวิถีถือเป็นโรงพยาบาลศูนย์วิชาการที่ใหญ่ที่สุดในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (60 ปีโรงพยาบาลราชวิถี, 2554, น.24) มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ทันสมัย และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ ในการให้บริการผู้ป่วย ทั้งด้านการตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ในทุกสาขาโรค ให้การฝึกอบรมแพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน ในเกือบ ทุกสาขาวิชาที่แพทย์สมาคมกำหนด เพื่อเป็นแพทย์เฉพาะทาง มีทั้งการอบรมระยะสั้นและระยะยาว

ปัจจุบัน โรงพยาบาลราชวิถียังเป็น โรงเรียนผลิตบุคลากรทางการแพทย์หลายสาขา ตลอดจนการออกนิเทศงานทางวิชาการให้แก่โรงพยาบาลส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลราชวิถีเองก็มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในหลาย ๆ ด้าน จึงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้นั้นเป็น 1 ใน 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล ในปัจจุบันพบว่า ความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาลเริ่มเลือนหายไปพร้อมการเกษียณอายุของราชการ หรือการโยกย้ายหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้ความรู้โดยนัยหรือความรู้แฝง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในตัวบุคคลเลือนหายไป เพราะไม่มีการจัดเก็บความรู้ที่เกิดขึ้นจากความรู้ความสามารถ ความชำนาญในสาขาอาชีพ หรือประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อถ่ายทอดต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานใหม่ การละเลยความสำคัญต่อองค์ความรู้เหล่านี้ นอกจากจะทำให้ความรู้ค่อย ๆ เลือนหายไป ยังทำให้การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ลดลงด้วย

ประเด็นสำคัญของการจัดการความรู้สำหรับบุคลากร คือ จะทำอย่างไรให้บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล สามารถรับรู้ เข้าใจ จัดเก็บความรู้และเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ จนนำไปปรับปรุงพัฒนางานได้จริง การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ กรมการแพทย์ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานโดยรวม ให้มีระบบการจัดการความรู้ ประสานสร้างเครือข่ายและสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เริ่มจากการคัดเลือกประเด็นความรู้ จัดเก็บองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้การบริการของโรงพยาบาลดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้โรงพยาบาลราชวิถี จึงก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2549 เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาลราชวิถีให้คงอยู่ ภายใต้พันธกิจ เรื่องการเป็นต้นแบบความรู้ด้านสุขภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนให้โรงพยาบาลราชวิถีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมความรู้ด้านสุขภาพและการดูแลรักษา

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี เพื่อให้ทราบถึงการสื่อสารในการคัดเลือกประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลความรู้ เอกสารในการประชุม การฝึกอบรม เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้ตลอด โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร เกิดประโยชน์กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มารับบริการ

1.2 ปัญหาวิจัย

1. โรงพยาบาลราชวิถีมีกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ และนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลอย่างไร
2. โรงพยาบาลราชวิถีมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลอย่างไร
3. บุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถีมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ และนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี
2. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี
3. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี มุ่งศึกษาเฉพาะการสื่อสารในเรื่องของการกำหนดประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถีตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปเท่านั้น โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556 จนถึง เดือนมิถุนายน 2557

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ และนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี
2. เพื่อให้ทราบถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี
3. เพื่อให้ทราบถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถี

4. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาลราชวิถีให้มีประสิทธิภาพต่อไป
5. เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนางานด้านอื่น ๆ
6. เพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูล ข่าวสาร ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ ตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บ และการนำไปเผยแพร่เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น เว็บไซต์ เว็บล็อก โปรแกรม แอปพลิเคชัน วิกิพีเดีย

ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ (Knowledge Management Center) หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บองค์ความรู้ต่างๆ ในโรงพยาบาลราชวิถี และกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การบริหารและจัดการเพื่อนำความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อันได้แก่ความรู้ที่มีอยู่ในสื่อต่างๆ หรือความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล มาจัดเก็บ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อถ่ายทอด และแบ่งปันไปยังบุคคลอื่น

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ประสิทธิภาพระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ หรือความเข้าใจที่ตรงกัน

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Process) หมายถึง ขั้นตอนในการจัดเก็บความรู้ ประกอบด้วย

1. การกำหนดวาระความรู้ หมายถึง การกำหนดประเด็นความรู้ กำหนดเป้าหมาย เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน
2. การเลือกสรรและสร้างสรรค์ความรู้ หมายถึง การสร้างความรู้ใหม่หรือการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่กระจัดกระจายทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การรวบรวม จัดเก็บความรู้ เพื่อให้เข้าถึงความรู้ได้โดยง่าย สามารถนำความรู้ประเภทต่างๆ ไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง รูปแบบการใช้ภาษาในการเรียบเรียงข้อมูลความรู้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

5. การเข้าถึงความรู้ หมายถึง การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งกันและกันของบุคลากร เพื่อให้เกิดการกระจายความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลไปสู่กลุ่ม และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงาน

7. การเรียนรู้ หมายถึง การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งขององค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบัน

ความรู้โดยนัยหรือความรู้แฝง (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ เป็นความรู้ที่สามารถพัฒนาและแบ่งปันแลกเปลี่ยนกันได้

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม มีการถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นทฤษฎี เอกสาร หรือตำราวิชาการต่างๆ

กระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ หมายถึง ขั้นตอนในการกำหนดประเด็นความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ยุทธศาสตร์หลักของหน่วยงาน สถิติการเกิดโรค โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ และความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงาน

รูปแบบการนำเสนอองค์ความรู้ หมายถึง วิธีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ หรือความเข้าใจเพื่ออธิบายให้กับบุคคลอื่นในลักษณะการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายนอกโรงพยาบาล การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาล และการนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชน

สหสาขาวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถี ประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ และบุคลากรประจำหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) หมายถึง การรวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ในเรื่องที่สนใจร่วมกัน

ตารางที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด

การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี			
วัตถุประสงค์	แนวคิด/ทฤษฎีที่ใช้	ระเบียบวิธีวิจัย	
		กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการวิจัย
1. เพื่อศึกษากระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ และนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถีเพื่อจัดการความรู้ในโรงพยาบาลราชวิถี	1.แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ 2.ทฤษฎีการกำหนดวาระสาร 3.ทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร	แพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 4 คน	1.การสัมภาษณ์เชิงลึก
2.เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี	1.แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ	แพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 4 คน	1.การสัมภาษณ์เชิงลึก 2.ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร 3.การสังเกตแบบมีส่วนร่วม
3.เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร แลกเปลี่ยนและเรียนรู้เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี	1.ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อ	แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลราชวิถีที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาล จำนวน 380 คน	1.แบบสอบถาม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Newmedia and Information Technology)

2.3 ทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper Theory)

2.4 ทฤษฎีการกำหนดวาระสาร (Agenda Setting Theory)

2.5 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อ (Uses and Gratifications Theory)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

เมื่อโลกเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ความรู้จึงเป็นอำนาจ (ศิริชัย ตันจ่อ, 2547, น.1) โดยนับตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา การจัดการความรู้ไม่ใช่ศาสตร์ของการพัฒนาองค์กรที่มุ่งเฉพาะการใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายแต่เพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่ได้กลายเป็นศาสตร์ใหม่ที่องค์กรชั้นนำทั่วโลกไม่เว้นแม้แต่ในภาครัฐกิจ ที่ได้มีการนำการจัดการความรู้ไปใช้เพื่อการพัฒนาการเพิ่มพูนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มผลผลิต และบริการขององค์กรมากขึ้น โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการจัดการความรู้ไว้ ดังนี้

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

การจัดการความรู้คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ 1.บรรลุเป้าหมายของงาน 2.บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3.บรรลุเป้าหมายการพัฒนา

องค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และ 4.บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกัน ในที่ทำงาน(วิจารณ์ พานิช, 2009)

เรียวกะ โทยามา (Ryoko Toyama) (อ้างถึงในบุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2548, น.20) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มี และประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

คาร์ลา โอ เดล และ แจ็คสัน เกรย์สัน (Carla O'Dell and Jackson Grayson) (อ้างถึงในบุรชัย ศิริมหาสาคร, 2550, น.10) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนที่ได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

ทานนาบอม (Tannanbuam) (อ้างถึงในชวลิต ศุภศักดิ์ขำรง, 2550, น.14) เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไว้ว่าเกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านี้

1. การรวบรวม การจัดระเบียบ การจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้ และเมื่อมีการใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม สารสนเทศและเทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จะสามารถสนับสนุนให้องค์กรต่างๆ อยู่รอด และประสบความสำเร็จได้

2. การแบ่งปันความรู้ เพราะถ้าปราศจากการแบ่งปัน ความพยายามในการจัดการความรู้จะล้มเหลวในการแบ่งปันความรู้จะต้องอาศัยวัฒนธรรมขององค์กรเป็นสำคัญ เพราะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อความสำเร็จ

3. การอาศัยบุคลากรที่มีความรู้หรือความเฉลียวฉลาด

4. การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เพราะการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้องค์กรต่างๆ อยู่รอดและประสบความสำเร็จได้

สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะกระจายทั่วองค์กรอย่างสมดุลเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาองค์กร

ความสำคัญของการจัดการความรู้

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548, น.9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ว่า การจัดการความรู้มีผลต่อองค์กรในหลายรูปแบบ เช่น

1. เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจในการวางแผนและปฏิบัติงานในระดับต่างๆ รวมถึงการตัดสินใจในการแก้ปัญหา

2. เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) และกระบวนการทำงานต่างๆ เกิดการร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสริมสร้างและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

3. สามารถนำสินทรัพย์ความรู้ที่มีอยู่ทั้งในและนอกองค์กรมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิจารณ์ พานิช (2549, น.21) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในแนวสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของคนและกระบวนการอย่างมาก เพราะหลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งในการดำเนินการจัดการความรู้ มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทและหลากหลายรูปแบบที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงาม กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเชื่อมั่นว่าในสังคมที่มีความรู้เป็นฐาน คือสังคมที่ทุกคนต้องร่วมกันค้นหา ใช้ สร้าง และพัฒนาความรู้ไม่มีที่สิ้นสุด

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการจัดการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ภายในองค์กร ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำความรู้ที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกองค์กร

กระบวนการของการจัดการความรู้

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2548, น.54) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้นั้นเป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ขั้นตอนหลักของการจัดการความรู้มีดังนี้

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Management)
2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)
7. การเรียนรู้ (Learning)

ทั้ง 7 ขั้นตอนนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ที่มีอยู่เดิมภายในองค์กร และองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน มีดังต่อไปนี้

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Management) การค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้ อะไรบ้าง หรืออีกนัยหนึ่ง “รู้เรา” นั่นเอง โดยทั่วๆ ไป องค์กรสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “Knowledge Mapping” หรือการทำแผนที่ความรู้ ในขั้นตอนนี้เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญ สำหรับองค์กร จัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้้องค์กรวางแผนของการจัดการความรู้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประโยชน์ของแผนที่ความรู้ช่วยทำให้เห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้องค์กรทราบว่ามีความรู้ที่ซับซ้อนระหว่างหน่วยงานต่างๆ หรือไม่ ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนในการจัดเก็บและรวบรวม และทำให้องค์กรทุกคนทราบว่าองค์กรมีความรู้อะไร และจะหาความรู้ที่ตนเองต้องการได้ที่ไหน นอกจากนี้ยังใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานความรู้ที่องค์กรสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดขยายความรู้ในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการใช้เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและการเคลื่อนย้ายแหล่งข้อมูลความรู้ต่อระบบต่างๆ ในองค์กร

2. การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นขั้นตอนในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมกันไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้ที่มีอยู่เดิมก็ได้ หรือนำความรู้จากภายนอกมาใช้ นอกจากนี้้องค์กรอาจต้องพิจารณาจำกัดความรู้ที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดการความรู้เหล่านั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จ คือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้องค์กรกระตือรือร้น ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อใช้ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วขึ้น และทำให้การแสวงหาความรู้ใหม่จากภายนอกได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

มาร์ควอตส์ (Marquardt) (อ้างถึงในชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง 2550, น.18) ได้คำนึงถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ ในการแสวงหาความรู้ คือ (1) ความจริงสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ถูกรวบรวมไว้ ไม่ได้มีความสอดคล้องเป็นหนึ่งต่อหนึ่งเสมอไป ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมาจากทั้งภายในและภายนอก

ต้องได้รับการกลั่นกรองเสียก่อน และ (2) การได้มาซึ่งความรู้อาจได้มาโดยไม่ตั้งใจ แต่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องแสวงหาความรู้ด้วยความตั้งใจมากขึ้นกว่าเดิม

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้วองค์กรต้องจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้น หมายถึง การจัดทำสารบัญและ การจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ ทำให้ง่ายและรวดเร็ว สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้โดยง่าย

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นขั้นตอนการปรับปรุงและประมวลผลความรู้ให้อยู่ในแบบและภาษาที่ใช้ได้ง่าย เป็นมาตรฐานเดียวทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนการเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี ทันสมัย สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ความรู้ที่ได้มานั้นจะไร้ค่าหากไม่ถูกนำไปเผยแพร่เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ ได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ประเภท Explicit และ Tacit โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ให้ผู้ผู้มี 2 ลักษณะคือ

“Push” การป้อนความรู้เป็นการส่งข้อมูลความรู้ให้ผู้รับ โดยผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ หรือเรียกว่าเป็น “Supply-Based” เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบ

“Pull” การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้ โดยผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูลความรู้ที่ต้องการเท่านั้น การกระจายความรู้แบบนี้เป็นแบบ “Demand-Based”

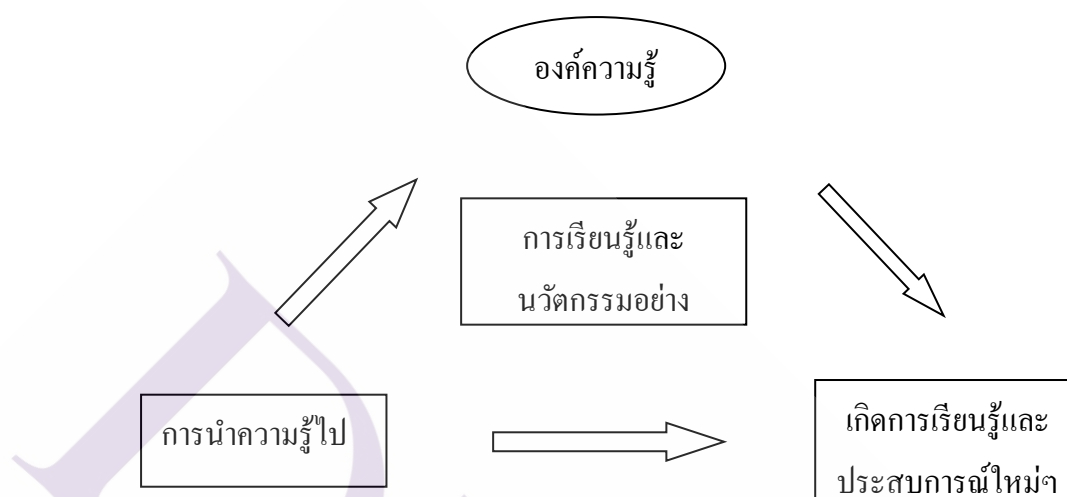
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) เป็นขั้นตอนในการนำความรู้ที่ได้จัดเก็บมาเผยแพร่ แบ่งปันและแลกเปลี่ยนกัน มี 2 ลักษณะดังนี้

6.1 การแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเป็นเอกสาร วิดีโอ ซีดี จัดทำฐานความรู้โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยจะทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2 การแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในคน (Tacit Knowledge) สามารถทำได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักใช้วิธีผสมผสาน เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก เช่น ทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team), ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice: CoP) และเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum)

7. การเรียนรู้ (Learning) วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจปัญหาและปรับปรุงองค์กร

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นมากมาย ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆ ความรู้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีก เป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”



ภาพที่ 2.1 วงจรการเรียนรู้

ที่มา: บุญดี บุญญาภิกิจและคณะ (2548, น. 59)

สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ มี 7 ขั้นตอนหลัก คือ

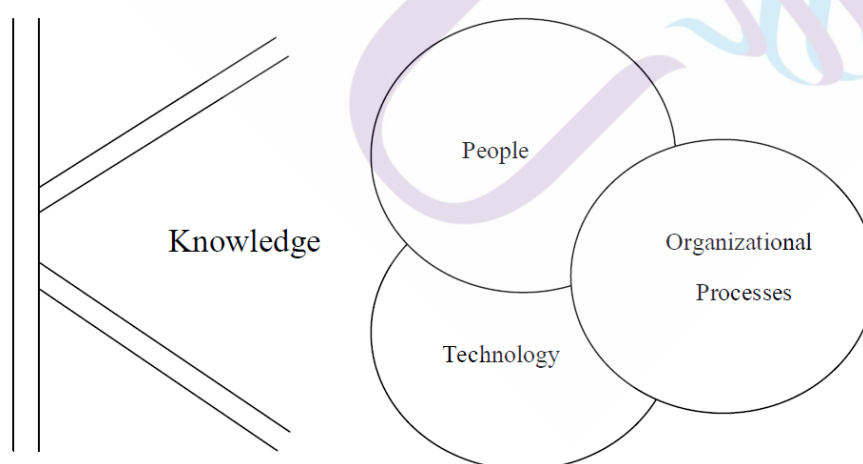
1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่ากำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้เป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็น ทีมระบบข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ เวทีแลกเปลี่ยน ความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไป อย่างต่อเนื่อง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้

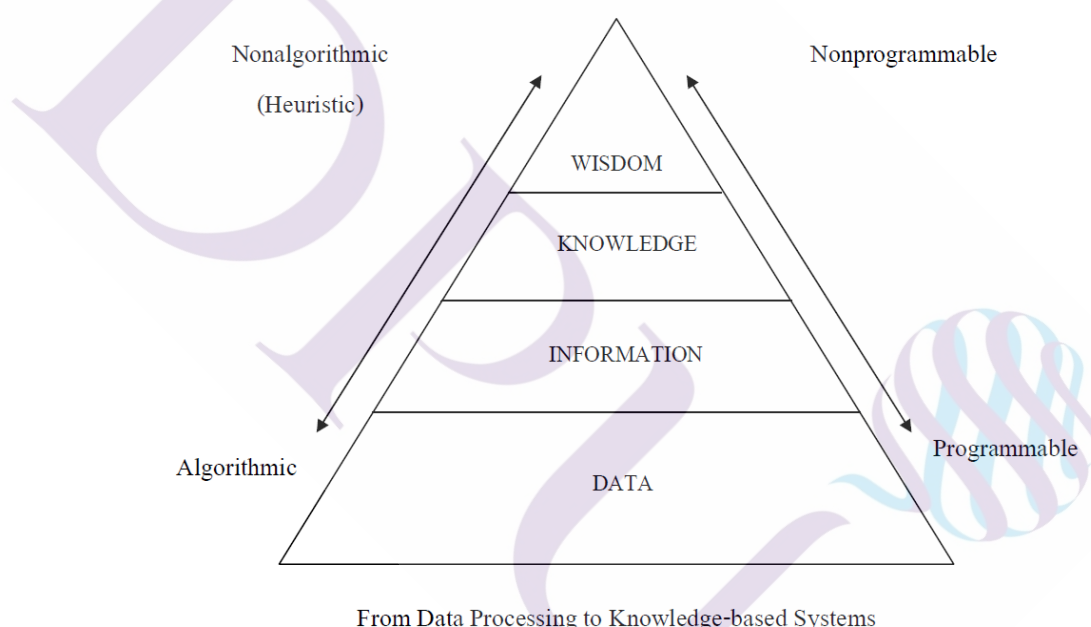
การจัดการความรู้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคนสู่คน และคนสู่ข้อมูลข่าวสารในการ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งหมายถึง กระบวนการที่เป็นเครื่องมือที่เพิ่มมูลค่าของกิจการ องค์กร กลุ่มคนหรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคล หรือองค์กรอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ รวมถึงประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กร จัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่าย โอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล โดย จะต้องผสมผสานการทำงานของคน (People) กระบวนการ (Organizational Processes) เทคโนโลยี (Technology) ถือว่าเป็นองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ดังตัวอย่างในภาพ



ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้

ที่มา: E.M.Awad & H. M. Ghaziri (2004)

ในส่วนความสามารถของคนในองค์กร ต้องมุ่งเน้นในเรื่องพนักงานเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะแม้ว่าองค์กรจะมีระบบบริหารจัดการระบบการทำงานต่าง ๆ ที่ดีเลิศ แต่ยังคงพนักงานที่มีคุณภาพหรือทุ่มเทให้กับการทำงานก็จะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ การสร้างพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีขวัญกำลังใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ซึ่งบางทฤษฎีจะเน้นถึงการจัดการความรู้ว่าเป็นการพัฒนาคนในองค์กร โดยร้อยละ 80 เป็นการใช้องค์ความรู้ของมนุษย์ ส่วนอีกร้อยละ 20 เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นอยู่กับรูปแบบและลักษณะขององค์กร เพราะหัวใจการจัดการความรู้คือการรวบรวมความรู้ การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้รวมถึงการนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ความรู้ (Knowledge) จึงมีความสัมพันธ์กับข้อมูลดิบ (Data) สารสนเทศ (Information) และปัญญา (Wisdom)



ภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ของสารสนเทศและความรู้

ที่มา: E.M.Awad & H. M. Ghaziri (2004)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ที่เหมาะสม เป็นการช่วยให้การปฏิบัติงานในกระบวนการเรียนรู้เป็นไปอย่างทั่วถึง และให้มีการเก็บประมวลถ่ายทอดข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสมกับแต่ละบุคคลและสถานการณ์ในการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology - ICT) มาใช้

เป็นเครื่องมือที่สำคัญ จะเป็นการช่วยส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างดี โดยทำให้ระบบจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผลเก็บรักษา เผยแพร่ และการนำความรู้ไปใช้ มีประสิทธิภาพ เกิดความถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้แพร่หลาย และมีความเป็นไปได้มากขึ้น ช่วยให้บุคลากรค้นหาความรู้ ดึงความรู้มาใช้ การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการที่เป็นระเบียบ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และ อินทราเน็ต (Intranet) ที่ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยน การแบ่งปันความรู้ได้ง่าย รวมทั้งระบบฐานข้อมูล และระบบในการค้นหาข้อมูล (Knowledge Portal) ที่ทันสมัย มีส่วนช่วยทำให้การจัดการความรู้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (Bollinger & Smith, 2001, P. 8-18) (อ้างถึงในศิริชัย ตันจ้อย 2555, น.31)

1. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมถึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) และ อินเทอร์เน็ต (Internet)

2. เทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้คนในองค์กรสามารถประสานการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องระยะทาง ตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม Groupware ต่างๆ หรือระบบ Screen Sharing การใช้ข้อมูลร่วมกันจาก Groupware, Web Band เป็นต้น

3. เทคโนโลยีการจัดเก็บ (storage technology) ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและจัดการความรู้ต่างๆ เป็นเสมือนคลังความรู้ เช่น Data warehouse

เทคโนโลยีสำหรับการจัดการความรู้ตามแนวคิดของวิลสัน (Wilson, 2004) ซึ่งพิจารณาใน 4 มิติ คือ

1. การทำหน้าที่เป็นตัวกลาง (intermediation function) คือ เป็นเครื่องมือช่วยในการติดต่อระหว่างบุคคล ได้แก่ การทำงานร่วมกัน (collaboration) การเป็นประตูทางผ่าน (Portals) และการจัดทำโครงร่าง (Profiling)

2. การทำหน้าที่นำเข้าสู่ภายใน (internalization function) คือ เป็นเครื่องมือช่วยให้บุคคล ประสานความคิด และการกระทำผ่านการเรียนรู้ เช่น การสืบค้น และดึงความรู้ออกมาจากแหล่งความรู้ และอื่น ๆ

3. การทำหน้าที่นำออกสู่ภายนอก (externalization function) คือ เป็นเครื่องมือช่วยให้บุคคลนำความรู้ออกสู่ภายนอก เช่น การสร้างสารบบความรู้ (taxonomy) การจัดการเอกสาร และแหล่งที่เก็บเอกสาร การจัดการเชื่อมโยง แผนที่ความรู้ เป็นต้น

4. การทำหน้าที่วินิจฉัยตัดสินใจ (cognition) เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและช่วยเหลือในการเรียนรู้ เช่น กรู๊ปแวร์ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม สื่อการเรียนรู้ การบันทึกกิจกรรมทีม การจำลองเหตุการณ์ เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไปเป็นกรอบในการศึกษาถึงกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลราชวิถี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ (New media and Information Technology)

สื่อ (Media) เป็นช่องทางการสื่อสารที่นำเสนอเนื้อหาของสารไม่ว่าจะเป็นข่าว ข้อมูลความรู้หรือโฆษณา จากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมาย สร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับสาธารณชน การเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยี นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสื่อ ปัจจุบันนี้มีสื่อเกิดขึ้นหลากหลาย อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีของโลก ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสามารถแบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท คือ สื่อแบบดั้งเดิม และสื่อใหม่

สื่อใหม่ (New Media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่ส่งสารและรับสารได้พร้อมกันเป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิม เข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่านทางระบบเครือข่ายและมีศักยภาพเป็นสื่อแบบประสม (Multimedia) ปัจจุบันสื่อใหม่พัฒนาขึ้นหลากหลาย ที่เป็นที่รู้จักและนิยมกันมากขึ้น (Burnett, R. & Marshall D. P. 2003, pp. 40-41)

สื่อดั้งเดิม (Traditional Media) หมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ทางเดียวที่ผู้รับสารไม่สามารถติดต่อกลับทางตรงไปยังผู้ส่งสารได้ สามารถแบ่งย่อยได้ดังนี้ สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารเพียงอย่างเดียว หมายถึง สื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารตัวหนังสือหรือเสียง หรือภาพ ไปอย่างเดียว ได้แก่ หนังสือพิมพ์ สื่อโทรเลข สื่อวิทยุ และสื่อที่ทำหน้าที่ส่งสารสองอย่าง คือ ส่งทั้งภาพและเสียงพร้อมกัน ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อภาพยนตร์

สื่อใหม่ (New Media) เป็นคำศัพท์ที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลายรูปแบบ โดยยังไม่มีข้อสรุปโดยแท้จริง ว่าคำว่า New Media หรือสื่อใหม่นั้นมีคำนิยามว่าอย่างไร ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสื่อใหม่นั้นมีการพัฒนาและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วยวิวัฒนาการ

ทางเทคโนโลยี จึงเกิดสื่อใหม่ในรูปแบบต่าง ๆ ขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามเกี่ยวกับสื่อใหม่ไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Rogers) นักทฤษฎีกลุ่มแนวคิดเป็นตัวกำหนด (อ้างถึงในกาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล, 2543) ให้นิยามสื่อใหม่ (New media) ว่าเป็นเทคโนโลยี หรือสื่อที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารบนฐานของคนจำนวนมาก ไปสู่คนจำนวนมาก (Many to many basis) ผ่านระบบการสื่อสารที่มีคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลาง

คาว่าโมโต้ (Kawamoto, 1997 อ้างถึงในชาติรี ได้ฟ้ามูล และยุบล เบญจรงค์กิจ, 2553, น.21) ให้นิยามว่า "สื่อใหม่" (New Media) หมายถึง ระบบการสื่อสาร หรือระบบที่มีการเชื่อมต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ของเครือข่ายในระดับโลก เป็นสื่อที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัย ได้แก่ เทคโนโลยีระบบเครือข่าย ภาควิทยุศาสตร์ ปัจเจกชน รวมทั้งชุมชนในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

แชพรี โอ (Shapiro 1999) ได้ให้คำจำกัดความของสื่อใหม่ไว้ว่า สื่อใหม่เป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่ส่งสัญญาณถึงการใช้นวัตกรรมดิจิทัล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลงศูนย์กลางแห่งอำนาจในการควบคุมข้อมูลข่าวสาร ประสิทธิภาพ และทรัพยากร

กุลทิพย์ ศาสตระรุจิ ได้ให้นิยามว่า สื่อใหม่ หมายถึง การรวมตัวของสื่อมวลชนเดิม อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ โดยมีคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อกลางในการทำงาน ซึ่งต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการผลิต ตัดต่อนำเสนอ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการนำเสนองานในระบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ (Interactive) ต่าง ๆ นอกเหนือจากการนำเสนองานโดยมีอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อแล้ว ยังมีการนำเสนอทั้งด้านซีดีรอม (CD-ROM) โทรทัศน์แบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ (Interactive television) บรอดแบนด์ (Broadband) และดีวีดี (DVD) ตลอดจนการนำเสนองานในนิทรรศการต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการร่วมกันทำงานระหว่างสื่อ (Media) และเทคโนโลยี (IT)

ขวัญฤทัย สายประดิษฐ์ (2551, น.43) กล่าวถึงคุณลักษณะของสื่อใหม่ว่า สื่อใหม่เป็นสื่อที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศได้ตามความต้องการ เปิดรับสารของผู้รับสารมากที่สุด เพราะสื่อใหม่สามารถสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการบรรจุเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้อย่างเป็นระบบ มีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการง่าย อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานเผยแพร่ และรวบรวมข้อมูลข่าวสารได้มากกว่า อีกทั้งยังใช้คุณสมบัติของระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ผสมผสานสื่อต่าง ๆ ที่เรียกว่าสื่อผสมผสาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือที่เรียกกันติดปากว่าไอที เป็นคำที่รู้จักและคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีในสังคมยุคข่าวสาร หรือสังคมสารสนเทศที่ไร้พรมแดนเทคโนโลยี

สารสนเทศอาจได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพสูงสุดในบรรดาทุก ๆ ประเด็นที่ทำการศึกษา จะเห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจจากทุกประเทศทั่วโลก ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อประเทศต่าง ๆ อย่างแน่นอน เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีผู้ให้ความหมายคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย เช่น

วาสนา สุขกระสานดิ (2540, น.28) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศว่า กระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้สารสนเทศที่ต้องการรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ กระบวนการจัดเก็บประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540, น.35) ได้ให้ความหมายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดประมวลผลและการเผยแพร่สารสนเทศซึ่งรวมหลักแล้วก็คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2550) ให้ความหมายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้ง่ายขึ้น จดจำมากขึ้น ทั้งนี้อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นประเภทหลัก ได้ 3 ประเภทคืออินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ลไวด์เว็บ

ปัจจุบันเห็นได้ชัดเจนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีความสำคัญต่อมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมากมีราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก การเดินทางเชื่อมโยงถึงกัน ทำให้ประชากรในโลกติดต่อรับฟังข่าวสารกันได้ตลอดเวลา พัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้ชีวิตความเป็นอยู่เปลี่ยนไปมาก

บทบาทของการพัฒนาเทคโนโลยีรวดเร็วขึ้น เมื่อมีการพัฒนาอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ จะเห็นได้ว่า ในช่วงสี่ห้าปีที่ผ่านมาจะมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งมีคอมพิวเตอร์เข้าไปเกี่ยวข้องให้เห็นอยู่ตลอดเวลา เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของแต่ละคน ซึ่งพูนศักดิ์ สักกทัตติยะกุล (อ้างถึงในเปรมใจ ไชยมหา, 2552, น.10) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความอยู่ของบุคคลในสังคมสมัยใหม่ จึงมีลักษณะเด่นที่สำคัญดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจการค้า และการอุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติเราสามารถฝาก-ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการ และการตัดสินใจระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัย สามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ ที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเวชระเบียนภายในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จาก การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

ขณะที่ขึ้น ภาววรรณ (2552) อธิบายความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้คนไว้หลายประการเช่นเดียวกัน นั่นก็คือ ประการที่หนึ่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ

ประการที่สอง เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์

ประการที่สาม เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ประการที่สี่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียะสัมผัส และสามารถตอบสนองตามความต้องการ การใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง

ประการที่ห้า เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา

ประการที่หก เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิธีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

วาสนา สุขกระสานติ (2541, น.23) ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลักษณะของการใช้งาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพทางอากาศ กล้องดิจิทัล กล้องถ่ายภาพนิ่ง เครื่องเอกซเรย์ ฯลฯ

2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล จะเป็นสื่อบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก จานแสงหรือจานเลเซอร์ บัตรเอทีเอ็ม ฯลฯ

3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

4. เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูล เช่น เครื่องพิมพ์ จอภาพ พล็อตเตอร์ ฯลฯ

5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาเอกสาร เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม

6. เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอดหรือสื่อสารข้อมูล ได้แก่ ระบบโทรคมนาคมต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง โทรเลข เทเล็กซ์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งระยะใกล้และไกล

ในการผสมผสานสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการความรู้ นั้น ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ได้ประยุกต์ใช้สื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสม พร้อมคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ด้วย ในบางกรณี ตัวเทคโนโลยีอาจเป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูง แต่ถ้าหากนำมาใช้ไม่เหมาะสมกับงาน เทคโนโลยีนั้น ๆ ก็ไม่อาจแสดงประสิทธิภาพที่แท้จริงออกมาได้ ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้จึงนำเอา แอปพลิเคชัน (Application) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีอื่น ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการจัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

เว็บบล็อก (Webblog) คือ การบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ลงบนเว็บไซต์ โดยเนื้อหาของ blog นั้นจะครอบคลุมได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องประสบการณ์จากการทำงาน หรือเป็นบทความเฉพาะด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องสุขภาพ เรื่องท่องเที่ยว เรื่องอาหาร เป็นต้น ผู้เขียนบล็อกจะมีการแสดงความคิดเห็นของตนเองใส่ลงไปในบทความนั้น ๆ ในปัจจุบันบล็อก ถูก

ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ การแสดงความคิดเห็น หรือการเผยแพร่ผลงาน และกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ จุดเด่นที่สุดของ Blog ก็คือ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ผู้เขียนบล็อก และผู้อ่านบล็อกสามารถโต้ตอบถึงกันได้ผ่านทางระบบ comment ของบล็อก และเป็นแหล่งความรู้ใหม่ที่ถูกต้อง และชัดเจนจากผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เนื่องจากผู้เขียน Blog มักจะเขียนเรื่องที่เกิดจากประสบการณ์ หรือเรื่องที่ตนมีความรู้ความชำนาญ

เว็บบล็อก ของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ มีไว้สำหรับรวบรวมผลงานทางวิชาการ ผลงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็น Best Practice เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น หรือเขียนบอกเล่า ประสบการณ์การทำงานให้กับทีม หรือผู้ที่สนใจศึกษาเพิ่มเติมเฉพาะเรื่อง

ออร์สมา (Aurasma) เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสร้างสื่อในโลกแห่งความจริงเสมือน เหมาะสำหรับการพัฒนาสื่อในอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ที่ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอส และแอนดรอย คุณสมบัติของออร์สมา คือ จะเป็นตัวกลางสำหรับการเชื่อมโยงโลกความจริงและความจริงเสมือนเข้าด้วยกัน โดยแสดงผลออกมาในรูปแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ที่มองเห็น ควบคุมและสัมผัสได้ผ่านทางหน้าจอ ทั้งที่เป็นภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ตามที่กำหนดไว้ ข้อดีของ Aurasma ก็คือการใช้งานที่ง่าย และสะดวก ประยุกต์ใช้ในการสร้างสื่อได้อย่างหลากหลาย แต่ข้อจำกัด ก็คือใช้งานได้บนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ที่ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอส หรือแอนดรอยเท่านั้น

ปัจจุบันศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน ออร์สมา (Aurasma) มาเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์สื่อความรู้ต่าง ๆ ที่ได้จัดเก็บไว้ เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว

ดรอปป็อกซ์ (Dropbox) เป็นบริการซิงค์และฝากไฟล์ข้อมูลแบบออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถจัดเก็บและแบ่งปันแฟ้ม และโฟลเดอร์ร่วมกับบุคคลอื่น หรือบุคคลในองค์กรเข้ามาใช้งานด้วยกัน โดยสามารถเข้าถึงแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ได้เพียงแค่อินเตอร์เน็ต ซึ่ง Dropbox ยังสามารถรองรับระบบ Windows, Mac, Linux, iPhone, iPad และ BlackBerry การใช้งานเบื้องต้นเพียงแค่นำแฟ้มข้อมูล หรือรูปภาพต่าง ๆ เข้าไปไว้บนโฟลเดอร์ที่ Dropbox ข้อมูล หรือรูปภาพต่าง ๆ ก็จะถูกดึงไปไว้บนเซิร์ฟเวอร์ของ Dropbox โดยทันที ผู้ใช้งานจึงสามารถเข้าถึงโฟลเดอร์นี้ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้ติดตั้งโปรแกรม Dropbox ไว้

คุณสมบัติเด่น

1. สามารถรองรับระบบปฏิบัติการ OS ได้หลากหลาย
2. ทำให้ตรงกัน (Synchronize) โดย Dropbox จะทำไฟล์ใน Folder Dropbox ให้ 'ตรงกันเสมอ' โดยมีพื้นที่ฟรีให้มากถึง 2 GB และใช้ได้ทั้งบน Windows, Mac, Linux, มือถือ และ

Web-based. ไม่ว่าไฟล์ ๆ นั้นจะถูกแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อใด Dropbox จะรู้และ Update ให้กับเครื่องอื่นๆ อัตโนมัติทันที

3. แบ่งปันไฟล์ (File Sharing) แชนจ์โฟลเดอร์ต่างๆ ให้กับคนอื่น ๆ เพื่อให้ ‘ทำงานร่วมกันได้’ (Collaboration) นอกจากนี้ ยังสร้าง Public Link ให้ผู้ใช้คนอื่นๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย แต่ข้อจำกัดของ Dropbox ก็คือ พื้นที่เริ่มต้นในการใช้สอยมีเพียงแค่ 2 กิกะไบต์ (Gigabyte) เท่านั้น

ในการใช้งาน ดรอปบอกซ์ (Dropbox) ภายในโรงพยาบาลนั้น จะใช้เพื่อจัดเก็บและแบ่งปันข้อมูลภายในทีม หรือหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งทุกคนในทีมจะสามารถเข้าถึง ทำการแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลได้

แคมตาเซีย สตูดิโอ (Camtasia Studio) เป็นโปรแกรมสำหรับผลิตสื่อที่ดี และมีประสิทธิภาพสามารถบันทึกการทำงานต่าง ๆ บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ และยังสามารถบันทึกคำอธิบายไปพร้อมกับการบันทึกหน้าจอ จากนั้นยังสามารถปรับแต่งแก้ไขโดยการแทรกเสียงเพลง เสียงการบรรยายเพิ่มเติม หรือลูกเล่นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้กับสื่อที่สร้างขึ้น ส่วนตัวของโปรแกรมแคมตาเซีย อยู่ที่ใช้ใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน จัดเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน แต่ส่วนด้อยก็คือภาพที่ได้จากการบันทึกไม่ค่อยมีความน่าสนใจ

ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ ได้นำโปรแกรมแคมตาเซีย มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการประชุม การอบรม การสัมมนา ที่ต้องการส่วนเนื้อหาครบถ้วน เพื่อนำไปเผยแพร่ต่อสำหรับผู้ที่ต้องการทราบ หรือผู้ที่พลาดในการร่วมประชุม อบรมหรือสัมมนา

จากแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวโดยสรุปได้ว่า สื่อใหม่คือรูปแบบการสื่อสารระบบดิจิทัลหรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการสื่อสาร ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศคือ การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เช่นการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ข้อมูล หรือสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งบทบาทของทั้งสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน มีความสำคัญในการช่วยสนับสนุนการทำงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ช่วยในการสื่อสาร สร้างสรรค์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับสื่อ โดยผู้รับสื่อสามารถเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้ตามที่ต้องการ ทำให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย กว้างไกล ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปเป็นกรอบในการศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถี

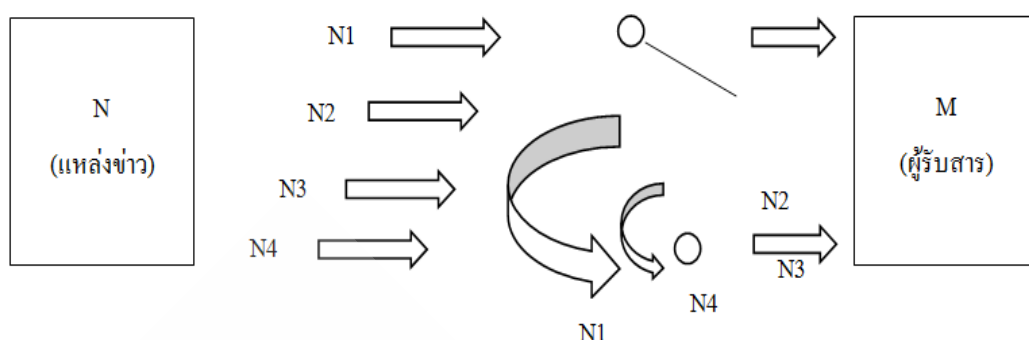
2.3 ทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper Theory)

บทบาทของสื่อมวลชนในการรายงานข้อมูลข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคมนั้น จะเป็นการรายงานข่าวสารโดยผ่านกระบวนการเลือกสรรแล้ว เหตุการณ์บางอย่างเท่านั้นที่ได้รับการสื่อสารไปยังผู้รับ ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดของสื่อมวลชนในด้านเวลาการออกอากาศ กระบวนการเลือกสรรของสื่อมวลชนนี้เป็นการกระทำหน้าที่เป็นผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) ซึ่งหมายถึงบุคคลที่ทำหน้าที่กั้นกรอง เลือกสรรข่าวสารเพื่อนำเสนอต่อไปยังสาธารณชน ผู้เฝ้าประตูจึงอยู่ในฐานะที่จะควบคุมข่าวสารต่าง ๆ ที่จะผ่านไปยังประชาชนทั่วไป เป็นผู้ตัดสินว่าข่าวอะไรที่ผู้ฟังควรจะได้รับทราบ เป็นข่าวที่คนส่วนใหญ่สนใจ เป็นข่าวมีส่งผลกระทบต่อส่วนรวม โดยไม่กระทบกระเทือนต่อความมั่นคงของชาติ

ผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) จะเป็นผู้ตัดสินว่า ข่าวอะไรควรจะส่งต่อไป และข่าวอะไรควรจะส่งช้าหน่อย หรือข่าวสารอะไรควรจะตัดออกไปทั้งหมด โดยอาศัยวิธีการคัดเลือกและเรียบเรียงข่าวสาร ตลอดจนกำหนดเวลาและจัดลำดับความสำคัญของข่าวสารนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิดและเปิดประตูข่าวสาร โดยยืนอยู่ระหว่างตัวข่าวสารและผู้รับสาร

คำว่า “ผู้เฝ้าประตู” เป็นคำที่ใช้ในทางการสื่อสารมวลชนมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1947 โดยการศึกษาของเคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin) นักจิตวิทยาสังคมชาวเยอรมัน ผลงานทางวิชาการของเลวินว่าด้วยการตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้ออาหารในครัวเรือน ได้กล่าวถึงวิธีการที่ให้ผลดีที่สุดที่จะเปลี่ยนนิสัยการบริโภคอาหารของประชาชนด้วยกระบวนการการให้ความรู้

เคิร์ท เลวิน (Lewin, K., 1947) ให้ข้อสังเกตว่า ข่าวสารมักจะไหลผ่านช่องทางต่าง ๆ อันประกอบไปด้วยบริเวณประตูที่ซึ่งมีการปล่อยหรือกักข่าวสารต่าง ๆ ตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ หรือโดยวินิจัยของผู้เฝ้าประตูเองว่าจะยอมให้ข่าวสารใดไหลผ่านไปได้หรือไม่ ซึ่งแนวคิดนี้ได้ถูกนำมาอธิบายลักษณะการไหลของข่าวสารในกระบวนการสื่อสารมวลชน



N	คือ	แหล่งที่มาของข่าวสารต่าง ๆ
N1, 2, 3, 4	คือ	เรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นข่าว หรือข่าวแต่ละชิ้น
N1, N4	คือ	ข่าวที่ไม่ถูกเลือก
N2, N3	คือ	แหล่งที่มาของข่าวสารต่าง ๆ

ภาพที่ 2.4 แบบจำลองแสดงผู้เฝ้าประตูของ ดี เอ็ม ไวท์ (1905)

ที่มา: Pamela J. Shoemaker (1991). Gatekeeping Newbury Park: Sage p.10

แบบจำลองของ ดี เอ็ม ไวท์ (White, D.M., 1950) อธิบายถึงบทบาทของ “ผู้เฝ้าประตู” ของสื่อมวลชนว่า เมื่อข่าวโทรศัพท์ที่ส่งมานั้น ก่อนที่จะส่งมาก็จะต้องมีการกลั่นกรองมาก่อนจากบรรณาธิการสำนักข่าวนั้น ๆ หรือแม้แต่ผู้สื่อข่าวของสำนักข่าวนั้นเองก็จะทำหน้าที่ “ผู้เฝ้าประตู” คือเลือกว่าจะทำรายงานข่าวไหนหรือไม่ทำข่าวไหนบ้างก็ได้ และเมื่อข่าวโทรศัพท์นั้นถูกส่งมายังสำนักพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ นอกจากจะถูกคัดเลือกโดยบรรณาธิการข่าวต่างประเทศแล้ว ก็อาจจะถูกกลั่นกรองจากบรรณาธิการหรือหัวหน้าข่าวในระดับสูงอีกทีก็ได้เช่นกัน นอกจากนั้นข่าวที่ตีพิมพ์ไปยังผู้รับสาร เมื่อผู้รับสารได้อ่าน ได้รับฟังหรือได้ชมแล้วก็จะถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่น เช่น สมาชิกในครอบครัวญาติ เพื่อน ฯลฯ การถ่ายทอดโดยผู้เปิดรับสารสื่อมวลชนนี้ก็จะนำไปในลักษณะ “ผู้เฝ้าประตู” คือเลือกจะถ่ายทอดเพียงบางส่วนหรือส่วนใดส่วนหนึ่งก็ย่อมได้อีกเช่นกัน จึงเห็นได้ว่าข่าวสารสื่อมวลชนมักจะไหลผ่านผู้เฝ้าประตูต่าง ๆ มากมายหลายชั้น

เลวินให้ข้อสังเกตว่า สารสนเทศจะเคลื่อนไปตามทางติดต่อต่าง ๆ อยู่เสมอซึ่งทางติดต่อเหล่านี้จะประกอบไปด้วย “บริเวณต่าง ๆ ที่เป็นประตู” ซึ่งจะเป็นที่เกิดของการตัดสินใจขึ้นว่าจะยอมให้สารสนเทศผ่านเข้าไปหรือเคลื่อนต่อไปตามทางติดต่อนั้นหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าว

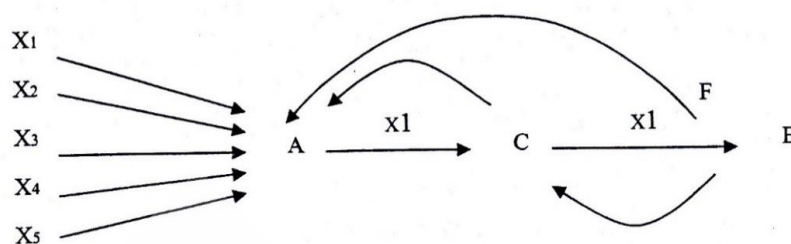
จะกระทำไปตามกฎเกณฑ์อันตรงไปตรงมา หรือกระทำไปตามความรู้สึกส่วนตัวของ “ผู้เฝ้าประตู” ก็ได้ ในการอ้างอิงประกอบงานศึกษานั้น เลวินได้อ้างข้อเปรียบเทียบกับการเคลื่อนไปของข่าวในการสื่อสารมวลชนด้วย

แต่สำหรับคำว่า “ผู้เฝ้าประตู” เลวินได้ให้คำจำกัดความว่า คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่จะตัดสินใจว่า ข่าวหนึ่ง ๆ นั้น ควรปล่อยหรือไม่ปล่อยให้ผ่านไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของผู้เฝ้าประตู เท่ากับเป็นการช่วยให้เกิดความเข้าใจในปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจของผู้เฝ้าประตูด้วย

เลวิน ยังได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่าแรงกดดันภายในประตูแต่ละประตูของช่องทางที่ข่าวสารไหลไปนั้น จะมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมากและขึ้นอยู่กับผู้เฝ้าประตูและสถานการณ์ทั้งหมดภายในช่องทางนั้นด้วย กล่าวโดยสรุปแล้วแนวคิดของเลวินก็คือ บุคคลบางคนที่มีสถานภาพและอยู่ในตำแหน่งที่สามารถจะมีอิทธิพลต่อข่าวสารที่จะไหลไปตามช่องทางข่าวสาร ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและบุคคลดังกล่าวก็อยู่ในตำแหน่งสำคัญ คือ ตำแหน่ง “ประตู” ซึ่งความเข้าใจในระบบการทำงานของ “ประตู” ย่อมจะกลายเป็นความเข้าใจในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ “ผู้เฝ้าประตู” ด้วยเช่นกัน บุคลิกภาพของผู้รักษาประตูข่าวนั้นเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งรวมทั้งสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของแต่ละส่วนของประตูในช่องทางข่าวสารนั้นด้วย

ในบางครั้ง ผู้ที่ทำหน้าที่นี้จะถูกเรียกว่า “ผู้กรองสาร” ซึ่งหมายถึงผู้ควบคุมการไหลของข่าวสารทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ผู้กรองสารเหล่านี้ ได้แก่ ผู้สื่อข่าว บรรณาธิการ ผู้เขียน นักวิจารณ์ นักวิเคราะห์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ และสำนักข่าว เช่น ผู้สื่อข่าวได้รับมอบหมายจากบรรณาธิการข่าวให้ไปหาข่าว การหาข่าวของผู้สื่อข่าว นั้นมีหน้าที่เหมือนกับผู้กรองสาร ผู้สื่อข่าวจะเป็นคนตัดสินใจว่าเขาจะเขียนข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น ๆ อย่างไร

ในปี ค.ศ.1957 เวสลีย์และแมคคีน (F.Westley, B.H. and Mclean, Jr.) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับผู้เฝ้าประตูมาสร้างเป็นแบบจำลอง เรียกแบบจำลองนี้ว่า แบบจำลอง A-B-C ซึ่งแบบจำลองนี้ใช้เป็นแบบจำลองทฤษฎีผู้เฝ้าประตูในระบบของการสื่อสารมวลชนโดยตรง



ในที่นี้	X	=	แหล่งข่าวสาร
	A	=	ผู้ส่งข่าว
	B	=	ผู้รับสาร
	C	=	ผู้เฝ้าประตู หรือช่องทาง (Channel)
	F	=	ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback)

ภาพที่ 2.5 แบบจำลองแสดงกระบวนการไหลจากแหล่งสารผู้ส่งข่าวไปยังสื่อที่ทำหน้าที่เหมือนผู้เฝ้าประตูข่าวไปยังผู้รับสารและข้อมูลสะท้อนกลับ

ที่มา: Pamela J. Shoemaker (1991) Gatekeeping Newbury Park: Sage p.12

จากแบบจำลองของเวสลีย์และแมคลิน ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการไหลของข่าวสารจากแหล่งสารผ่านผู้ส่งข่าวไปยังสื่อ ที่ทำหน้าที่เหมือนผู้เฝ้าประตูข่าวสารไปยังผู้รับสาร และการสะท้อนกลับจากผู้รับไปยังผู้ส่งอีกทีหนึ่ง

“X” คือ เหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นมากมายรอบตัวบุคคลในสังคม แต่มิได้ผ่านกระบวนการนำมาผลิตเป็นข่าวสาร

“B” คือ ผู้รับสารเป็นบุคคลที่ต้องการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ รอบตัว เพื่อสนองความพึงพอใจหรือเพื่อประโยชน์อื่นใดในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือได้รับการถ่ายทอดจากบุคคลอื่น (A) ก็ได้ หรือจากช่องทางการสื่อสาร

“A” คือ ผู้ส่งสาร เป็นผู้ที่ได้รู้เห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (X) และต้องการถ่ายทอดโดยการเลือกเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งไปยังผู้อื่นให้ได้รับทราบ

“C” คือ ช่องทางการสื่อสารที่อยู่ระหว่างผู้ส่งสาร (A) และผู้รับสาร (B) ซึ่งจะทำหน้าที่คัดเลือกข่าวสารที่คิดว่าผู้รับสารต้องการ การถ่ายทอดนั้นจะกระทำได้หลายวิธี ช่องทางการสื่อสารนี้จะสามารถช่วยให้การรับรู้ข่าวสารเป็นไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็วกว่าการรับรู้โดยตรง

“F” คือ ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) เป็นการส่งข่าวสารจากผู้รับกลับไปหาผู้ส่งสาร ซึ่งทำให้ผู้ส่งสารทราบข่าวสารที่ส่งไปนั้นมีผลอย่างไรต่อผู้รับบ้าง เช่น การเชื่อหรือไม่เชื่อ ความพอใจหรือไม่พอใจในสารนั้น ๆ การป้อนกลับนี้อาจเป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว หรือทางจดหมาย หรือทางโทรศัพท์ก็ได้ ซึ่งเรียกว่า การป้อนกลับอย่างมีจุดมุ่งหมาย (Purposive Feedback) นั่นคือการที่ผู้รับสารมีเจตนาที่จะบอกให้ผู้ส่งสารทราบถึงผลของการส่งข่าวนั้น ๆ ส่วนการป้อนกลับแบบไม่มีจุดมุ่งหมายนั้น (Non- Purposive Feedback) ผู้ส่งสารจะต้องใช้วิธีสังเกตและอนุมานเองจากผลที่เกิดขึ้น เช่น การสังเกตจากยอดจำหน่ายของหนังสือพิมพ์ หรือจำนวนผู้รับฟังรายการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งการป้อนกลับนี้อาจย้อนกลับจาก B ไป A หรือจาก B ไป C หรือ จาก C ไป A ก็ได้

จากแบบจำลองบทบาทของช่องทางการสื่อสารของเวสลีย์และแมคลีน ดังกล่าวนี้นี้ จะเห็นได้ว่า บทบาทของช่องทางการสื่อสาร (C) ตรงกับบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนนั้นก็คือ บทบาทในการคัดเลือกข่าวสาร การผลิตข่าวหรือบทความต่าง ๆ ถ่ายทอดไปยังผู้อ่านหรือผู้รับสาร ซึ่งเป็นบทบาทของ “ผู้เฝ้าประตู” นั่นเอง

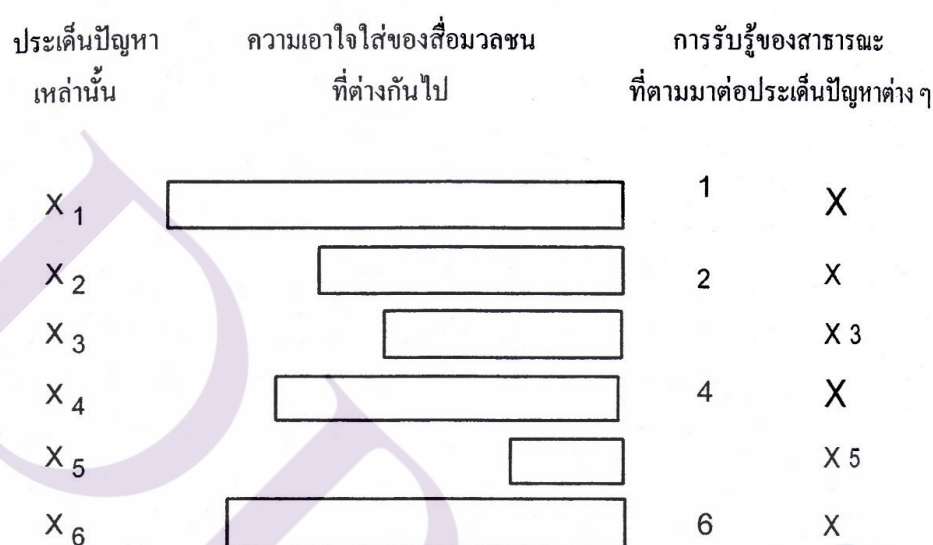
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเรื่องการคัดเลือกประเด็นความรู้ และการนำเสนอองค์ความรู้ ซึ่งการเผยแพร่ความรู้จะมีลักษณะเหมือนกับการเผยแพร่ข่าวสาร ที่จะมีการกำหนดและคัดเลือกประเด็น ก่อนนำเสนอต่อไป

2.4 ทฤษฎีการกำหนดวาระสาร (Agenda Setting Theory)

แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดวาระของข่าวสารพัฒนามาจากทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของสื่อมวลชนในการควบคุมข่าวสารต่าง ๆ ที่จะผ่านไปยังประชาชนผู้รับข่าวสาร โดยอาศัยวิธีการคัดเลือก เรียบเรียงข่าวสาร ตลอดจนกำหนดเวลาการนำเสนอข่าวสารนานและมาน้อยเพียงใด จากนั้นก็ลำดับความสำคัญของข่าวที่จะให้ประชาชนรับทราบ หรือไม่นำเสนอข่าวสารนั้น ๆ เลยก็ได้ เมื่อสื่อมวลชนเป็นผู้กำหนดวาระของข่าวสาร หรือหัวข้อประเด็นข่าวสารให้กับประชาชนได้รับทราบ ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือประชาชนจะคิดและปฏิบัติตามวาระ หรือประเด็นที่สื่อมวลชนกำหนดไว้ แนวคิดของทฤษฎีการกำหนดวาระสาร จึงเป็นการศึกษาถึงผลของการสื่อสารมวลชนที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็น ซึ่งกล่าวได้ว่า วงการสื่อสารมวลชน ได้เล็งเห็นความสำคัญของสื่อมวลชนในฐานะเป็นผู้ชักจูงหรือโน้มน้าวใจ

ทฤษฎีการกำหนดวาระสาร (Agenda-Setting Theory) เกิดขึ้นในสมัยที่วอลเตอร์ ลิพพ์มันน์ (Walter Lippman) นักวิชาการชาวอเมริกัน ได้กล่าวไว้ในวารสาร Public Opinion เมื่อ ค.ศ. 1922 ถึงบทบาทของสื่อมวลชนที่มีส่วนในการสร้างภาพต่าง ๆ ในหัวสมองของคนเรา โดยใช้คำว่า

“Picture in our heads” ลิฟฟี่มันเสนอความเห็นว่ สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญช่วยให้คนเรารับทราบ และเรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลกภายนอก ซึ่งปกติแล้วเราไม่มีโอกาสสัมผัสด้วยตนเอง ต่อมาในปี ค.ศ.1972 นักวิจัยชาวอเมริกันชื่อ มัลคอล์ม แมคคอมบส์ และ โดแนลด์ ชอว์ (M.E.McCombs and D.S. Shaw) ได้เป็นผู้นำแนวความคิด Agenda-Setting ไปเผยแพร่อย่างกว้างขวาง (อ้างถึงในสมฤทัย ตาดเงิน, 2551, น.33) ดังภาพ



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองแสดงการกำหนดวาระของข่าวสารโดยสื่อมวลชนของ McCombs and Shaw

ที่มา: สมฤทัย ตาดเงิน (2551, น.33)

ตามแบบจำลองนี้ X ทางซ้ายมือ ก็คือประเด็นปัญหาหรือหัวข้อต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ที่สื่อมวลชนหยิบยกมานำเสนอให้สาธารณชนรับทราบ การเน้นเสนอเรื่องเหล่านี้ด้วยสื่อมวลชน มากน้อยต่างกัน (แสดงโดยรูปแท่งแนวนอน) ผลที่ตามมาก็คือทำให้สาธารณชนรับรู้ในประเด็น หรือหัวข้อเรื่องต่างๆ เหล่านั้นไม่เหมือนกัน ประเด็นที่ได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนในการ นำเสนอมากก็ได้รับการพิจารณาเป็นหัวข้อเรื่องที่สำคัญมากด้วย ขนาดของ X ทางขวามือแสดง ระดับความสำคัญที่พิจารณาโดยสาธารณชน ตามรูปในแบบจำลองจะเห็นว่า X1 X4 และ X6 ได้รับความสนใจในการนำเสนอจากสื่อมวลชนมากก็ได้รับการพิจารณาว่ามีความสำคัญมาก ส่วน ประเด็นอื่น ๆ คือ X2 X3 และ X5 ก็มีความสำคัญในระดับรองลงไปในสายตาประชาชน (พีระ จิร โสภณ, 2529, น. 662-663)

กล่าวโดยสรุปว่า ถ้าสื่อมวลชนยังเลือกเสนอข่าวหรือสนใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหาใดมาก ประชาชน ผู้รับสารก็จะตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นหรือปัญหานั้นมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดวาระสารจึงมุ่งวิเคราะห์หน้าที่ หรือผลของสื่อมวลชนในด้านข่าวสาร แทนด้านการชักจูง สมมติฐานสำคัญกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการที่สื่อมวลชนเลือกเน้นประเด็นสำคัญของหัวข้อ หรือปัญหาในการรายงานข่าวสารกับการที่ผู้รับสารตระหนักถึงความสำคัญ ของหัวข้อประเด็นหรือปัญหานั้น ๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดวาระสารนี้ แทนที่จะเน้นการเปลี่ยนทัศนคติและความเห็นตามแนวคิดเก่า กลับมุ่งวิเคราะห์วิวัฒนาการของความคิด เกี่ยวกับปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หากมองในด้านการสื่อสารก็คือการเน้นความสำคัญของหน้าที่ในการเสนอข่าวสารมากกว่าหน้าที่ในการชักจูง

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีการกำหนดวาระสารไปประยุกต์ใช้ศึกษาในเรื่องของการกำหนดประเด็นความรู้ และการนำเสนอองค์ความรู้ เพราะในการกำหนดประเด็นความรู้ และการนำเสนอองค์ความรู้ จะมีลักษณะเกี่ยวกับการการคัดกรองข่าวสารนั่นเอง

2.5 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อ (Uses and Gratifications Theory)

“แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สื่อ” เพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นแนวความคิดที่มีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร สื่ออะไรแสดงอะไรจึงจะสนองความพอใจของตนได้ ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการ และความพอใจของตน (อ้างถึงในยุบล เบญจรงค์กิจ, 2538, น.32)

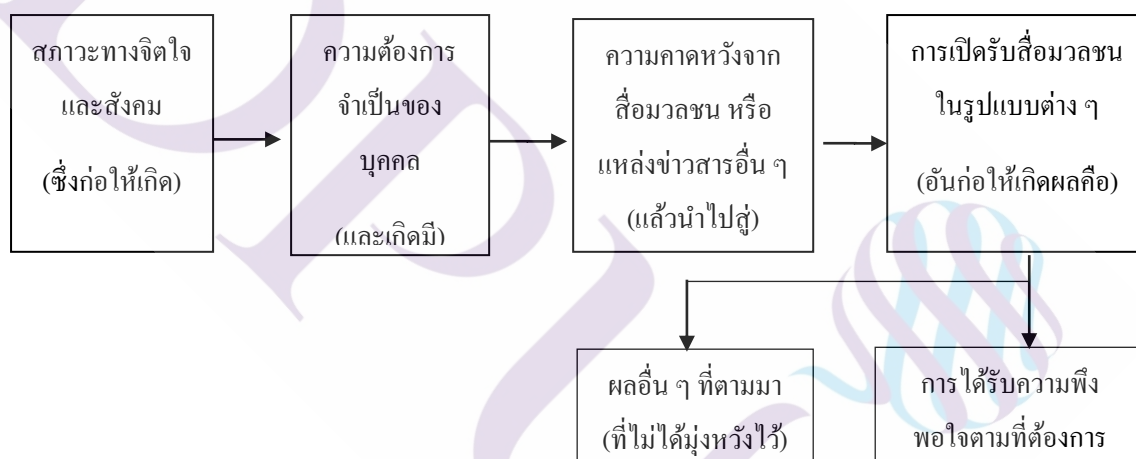
การศึกษาตามแนวคิดนี้เป็นการศึกษาที่เน้นผู้รับสาร (Media Consumer) เป็นจุดเริ่มต้น โดยศึกษาว่าผู้รับสารนั้นมีกระบวนการอย่างไรในการเลือกเปิดสื่อหนึ่งๆ กระบวนการดังกล่าวหมายถึง พฤติกรรมการสื่อสาร (Communication Behavior) ที่ครอบคลุมถึงภูมิหลังของผู้รับสาร โดยเฉพาะประสบการณ์โดยตรงของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ ด้วยเหตุนี้จึงพบว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอนคือ

1. ผู้รับสาร ในฐานะเป็นผู้มีบทบาทรุก (Active) และมีวัตถุประสงค์เสมอในการสื่อสาร (Goal directed)
2. การใช้หรือการเปิดรับสื่อหนึ่งๆที่ได้เลือกสรรแล้ว ก็เพื่อสนองต่อความต้องการของตนตามข้อ 1 มิใช่เป็นการเปิดรับสารที่เลื่อนลอย หรือเป็นผลชักจูงจากผู้ส่งสารแต่อย่างใด
3. ความพอใจในสื่อ เกิดขึ้นเมื่อการเปิดรับสื่อหรือการใช้สื่อที่เลือกแล้วนั้นเป็นไปอย่างเนื่อง

ดังนั้นในทางกลับกัน ผู้ส่งสารต่างหากต้องแข่งขันกัน เพื่อการบริการให้ประชาชนผู้รับสารพึงพอใจ มิใช่เกิดจากตัวผู้ส่งสารเองนั้นพอใจอย่างการสื่อสารก่อนหน้านี้ Katz et al. (1974 อ้างถึงในสุรพงษ์ โสชนะเสถียร, 2533, น.114) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับสาร ไว้ดังนี้

แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ (1) สภาพทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิด (2) ความต้องการจำเป็นของบุคคล และเกิดมี (3) ความคาดหวังจากสื่อมวลชน หรือแหล่งข่าวสารอื่นๆ แล้วนำไปสู่ (4) การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน อันก่อให้เกิดผล คือ (5) การได้รับความพึงพอใจที่ต้องการและ (6) ผลอื่นๆที่ตามมาซึ่งการจะได้ซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาที่ตั้งไว้ก็ได้

องค์ประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวความคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนตามที่กล่าวมาอาจแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองได้ดังนี้



ภาพที่ 2.7 แสดงแบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ที่มา: Lawrence A. Wenner, “The Nature of News Gratifications” (อ้างถึงในนิลาวัณย์ พานิชรุ่งเรือง, 2540, น. 26-27)

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจนี้ ได้อธิบายถึงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชน และใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ และมีความต้องการ และมีความต้องการในการใช้ประโยชน์

จากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน การศึกษาตามแนวคิดนี้มองว่า ผู้รับสารต่างหากที่ใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตน การศึกษาในลักษณะนี้จึงตรงกับ วิธีการศึกษาในเชิงหน้าที่ของสื่อมวลชน (Functional Approach) ที่มุ่งพิจารณาว่า สื่อมวลชนมี หน้าที่ต่าง ๆ กันเพื่อสนองความต้องการของผู้รับสาร เช่น หน้าที่ในการเสนอข่าวสาร หน้าที่ในการ ให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ หน้าที่ในการเป็นสื่อเพื่อติดต่อกับสังคม และหน้าที่ในการ เสริมสร้างลักษณะส่วนบุคคลให้แก่ผู้รับสาร เป็นต้น

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจที่น่าสนใจอีกชิ้นหนึ่ง คืองานของเวนเนอร์ (Wenner) (อ้างถึงในนิลารัตน์ พาณิชย์รุ่งเรือง, 2540, น.26-27) ซึ่งเป็นเรื่อง เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสารออกมาเป็นแผนที่แสดงความพึงพอใจในการบริโภค ข่าวสาร (News Gratifications) โดยเฉพาะเวนเนอร์ ได้รวบรวมวิจัยที่มีผู้ทำไว้มากมายแล้วสร้าง ออกมาเป็นแผนที่แสดงความพึงพอใจในการบริโภคสื่อข่าวสาร (Media News Gratifications Map) สรุปจากแผนที่แบ่งความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสารดังกล่าว เวนเนอร์ออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. Orientation Gratifications หมายถึง การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อ การอ้างอิง และเพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบความ ต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดต่อข่าวสาร (Surveillance) การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการ ตัดสินใจ (Decisional Utility) หรือเพื่อช่วยในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง (Vote)

2. Social Gratifications เป็นการใช้อยู่ข้อมูลข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับ สังคมซึ่งรับรู้จากข่าวสาร เข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการ สนทนากับผู้อื่น ใช้เป็นข้อมูลในการชักจูงใจ เป็นต้น

3. Para-social Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของ บุคคลหรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อหรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ เช่น การ ยึดถือหรือความชื่นชมผู้อ่านข่าวเป็นแบบอย่างในทางพฤติกรรม เป็นต้น

4. Para-orientation Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ใน การลดหย่อนเพื่อผ่อนคลายตึงเครียดทางอารมณ์หรือเพื่อปกป้องตนเอง เช่น เป็นการใช้เวลาให้ หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจอย่างอื่น เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คือ การที่บุคคลจะเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อ ย่อมต้องมีเหตุผลต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับว่าสื่อ นั้น ๆ สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลได้หรือไม่ หมายถึง ผู้รับสารมีจุดมุ่งหมายในไปถึงผลลัพธ์ก่อนที่จะบริโภคสื่อ และได้รับความพึงพอใจตามมา สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อ เป็นกรอบในการศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการสื่อสาร แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนรรฆวงศ์ กัดคำเนียง (2553) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักการพิมพ์ (โรงพิมพ์) สำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล พบว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก ในการรวบรวม จัดเก็บ และจัดหมวดหมู่ความรู้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็น ความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดมาจากการประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งยังเป็น สื่อกลาง ในการเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร ภายในองค์กร โดยให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ทดลองใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ และประเมินความพึงพอใจต่อระบบโดยการตอบแบบสอบถาม ผลจาก การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปได้ว่าระบบที่นำมาประยุกต์ใช้มีความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับ เกณฑ์ที่ตั้งไว้คือในระดับดี และมีความเหมาะสมที่จะนำมาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ แต่ ควรนำไปใช้กับบุคลากรที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานประจำ สำหรับองค์กรที่จะนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ไปใช้งาน ควรมีนโยบายให้บุคลากรตระหนักถึง ความสำคัญและความจำเป็นของการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร เกิดเป็นความรู้ใหม่ แล้วพยายามผลักดันให้เป็นนโยบายขององค์กร การนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้จะเกิดประโยชน์สูงสุด ถ้าสามารถจัดการความรู้ภายในองค์กรได้

ศิริชัย ดันจ่อ (2555) ศึกษาเรื่องรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการ จัดการความรู้ ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและปัจจัยที่เอื้อต่อองค์กร ในการ จัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากร ที่มงานในคณะกรรมการ การจัดการ ความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 156 คน ที่มาจกสถาบันแม่ข่าย จำนวน 5 สถาบัน และ สถาบันเครือข่าย จำนวน 7 สถาบันรวมเป็น 12 สถาบัน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (purposive sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการ จัดการความรู้ ได้แก่ การบ่งชี้ ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้ ภาพรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับ

มาก ส่วนปัจจัยที่เอื้อต่อองค์การในการจัดการความรู้ ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี การวัดและประเมินผล ภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. สร้างรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามข้อ 1 มาบูรณาการ และสังเคราะห์ ร่วมกับทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ผลการสร้างรูปแบบ พบว่า โครงสร้างหลักของรูปแบบที่เหมาะสมควร ประกอบด้วย (1) โครงสร้างพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา (2) เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (3) กระบวนการจัดการความรู้ (4) ปัจจัยที่เอื้อต่อองค์การในการจัดการความรู้ (5) ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น (6) การนำไปใช้ รูปแบบที่สร้างขึ้นได้มีการนำเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ในการตรวจสอบ ปรับปรุง พัฒนา เนื้อหาและเสนอแนะ ซึ่งผลจากการนำเสนอทุกท่านมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันกับข้อความเนื้อหา ภาพโครงสร้างหลักที่กำหนดไว้ในรูปแบบ และให้สามารถกำหนดเป็นรูปแบบได้

3. ประเมินรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ด้วยเทคนิคเดลฟาย จำนวน 3 รอบ รอบที่ 1 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้แบบสอบถามลักษณะแบบกึ่งโครงสร้าง รอบที่ 2 ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบ ที่มีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) รอบที่ 3 ตรวจสอบฉันทามติ (consensus) ของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสอบถามที่มีข้อมูลป้อนกลับเชิงสถิติ ซึ่งผลการประเมินรูปแบบทั้ง 3 รอบ พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 17 ท่าน มีฉันทามติที่มีความสอดคล้องกันทุกข้อ ทำให้รูปแบบมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ สามารถนำไปเผยแพร่ให้กับสถาบันอุดมศึกษาและสาธารณชนได้ต่อไป

กนกนารถ ผดุงชัย (2550) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ และศึกษาคุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ การมีภาวะผู้นำ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ของบุคลากรของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบอิทธิพล ของตัวแปรที่มีผลต่อการจัดการความรู้โดยวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย พบว่า 1. การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายกระบวนการ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกกระบวนการ โดยกระบวนการที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ กระบวนการใช้ความรู้ รองลงมา คือ กระบวนการ สร้างความรู้ และน้อยที่สุด คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้

2. คุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ ได้แก่ การมีภาวะผู้นำ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รองลงมา คือ ด้านการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และน้อยที่สุด คือ ด้านการมีภาวะผู้นำ

3. ตัวแปรที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ทุกด้าน ได้แก่ การมีภาวะผู้นำ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ สามารถพยากรณ์การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 59.90 ส่วนตัวแปรสถานภาพส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

นวลละออ แสงสุข (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน (2) เพื่อศึกษาปัญหาของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน (3) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอนาคต วิธิดำเนินการวิจัย มีดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตถึงปัจจุบัน จากเอกสาร ระเบียบข้อบังคับ หนังสือคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ

2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ในอดีตถึงปัจจุบัน จากผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยรามคำแหง 3 กลุ่มคือ (1) ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 6 คน (2) อาจารย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 6 คน (3) เจ้าหน้าที่ธุรการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 6 คน ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) โดยในรอบแรกเป็นการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ส่วนรอบที่ 2 และรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้และข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่สองมาวิเคราะห์ เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอนาคต

4. ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในอดีตจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ยุค คือ

1.1 ยุคเริ่มแรก เป็นยุคเริ่มตั้งมหาวิทยาลัยฯ เป็นช่วงเวลาเริ่มตั้งมหาวิทยาลัยฯ ยังไม่มีระบบการจัดการความรู้ชัดเจน ผู้บริหารจัดการระบบการจัดการความรู้แบบแก้ไขเฉพาะหน้า และตอบสนองต่อสถานการณ์เป็นหลัก จะเห็นได้ว่าในระยะเริ่มแรกนั้น การจัดการส่วนใหญ่เป็นเรื่องการจัดการแกนหลักของระบบการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ก่อน ดังนั้นความรู้ที่บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ ได้เรียนรู้ทั้งจากภายนอกและจากกระบวนการทำงานจึงกระจัดกระจาย และฝังตัวอยู่กับบุคลากรในแผนกต่างๆ ในแบบความรู้ในตัว (tacit knowledge) ซึ่งแฝงอยู่เฉพาะตัวบุคลากรเท่านั้น ผลที่เกิดขึ้นคือ มหาวิทยาลัยฯ ยังไม่สามารถพัฒนาได้เท่าที่ควร เป็นยุคของการทำงานให้ได้ผล (effectiveness)

1.2 ยุคเริ่มพัฒนา เป็นยุคที่ระบบการจัดการภายในมหาวิทยาลัยฯ เริ่มลงตัว ประกอบกับที่จำนวนนักศึกษาเริ่มมีมากขึ้น มหาวิทยาลัยฯ จึงเริ่มตระหนักถึงความจำเป็นในการรวบรวมและจัดตั้งหลักการจัดการความรู้ต่างๆ ให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มเข้ามามีบทบาทในการจัดการความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเรียนการสอน จะเห็นได้ว่าเมื่อปริมาณงานการให้บริการทางการศึกษามากขึ้น มหาวิทยาลัยต้องพยายามเพิ่มประสิทธิภาพโดยการรวบรวมความรู้ในตัวในหลายๆ ระเบียบเรียงเป็นความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของทุกฝ่าย ลดการทำงานและความผิดพลาดซ้ำซ้อน ในยุคเริ่มพัฒนานี้ จึงเป็นยุคของการแสวงหาเครื่องมือเพื่อจัดการกับระบบการจัดการความรู้ โดยเครื่องมือหลักที่ใช้คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านฮาร์ดแวร์ (hardware) เช่น การลงทุนในระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (mainframe) เพื่อจัดระบบการลงทะเบียนและตรวจสอบด้วยคอมพิวเตอร์ มาใช้เป็นแห่งแรกในประเทศไทย เรียกว่าเป็นยุคของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency)

1.3 ยุคกำลังพัฒนา เป็นช่วงเวลาที่มีความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมายทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยฯ การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยฯ เริ่มลงตัว และสามารถรวบรวมความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ต่างๆ ให้เป็นแนวคิด (concept) เพื่อสร้างเป็นนโยบายการจัดการความรู้ในระดับสูงได้ ประกอบกับการที่จำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมาก จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น กอปรกับเป็นยุคแห่งการก้าวกระโดดทางวิทยาการด้านสารสนเทศ ต้นทุนในระบบสารสนเทศมีราคาถูกลง และมหาวิทยาลัยฯ มีทรัพยากรต่างๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยฯ จึงสามารถรับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี

เข้ามาเพื่อปรับปรุงการจัดการความรู้ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านซอฟต์แวร์ (software) เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการความรู้ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การกระจายความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้

2. ปัญหาของการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ในอดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่ามี 10 ประการ คือ (1) ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ (2) ขาดความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ๆ (3) มีการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง (4) ขาดความสามารถในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (5) การให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องของการจัดการความรู้ยังไม่เพียงพอ (6) มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรมีน้อย (7) ขาดระบบสนับสนุนในการเรียนรู้ของบุคลากร (8) ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการแบ่งปันความรู้ (9) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการจัดการความรู้มีน้อย และ (10) ขาดการสร้างให้บุคลากรเป็นผู้สนใจใฝ่เรียนรู้

3. รูปแบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เหมาะสมในอนาคตควรดำเนินการใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการสร้างความรู้ ควรดำเนินการโดยมุ่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้สร้างความรู้โดยมหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ดำเนินการ และมีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้สร้างความรู้โดยมีเครื่องมือปฏิบัติจริง (2) ด้านการจัดเก็บความรู้ มหาวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการโดยการกำหนดให้มีกระบวนการเก็บรวบรวมความรู้ภายในของมหาวิทยาลัยฯ และมีการกำหนดให้มีโครงการที่เกี่ยวกับการสร้างฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยฯ (3) ด้านการกระจายความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการโดยกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศทางความรู้จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้ กำหนดข้อปฏิบัติในการกระจายข้อมูลสู่หน่วยงานต่างๆ และกำหนดวิธีการในการกระจายความรู้สู่หน่วยงานย่อย และ (4) ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ มหาวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการโดยการนำความรู้จากฐานข้อมูลออกไปใช้ และมีการใช้ระบบการสื่อสารเพื่อการไหลของงานสู่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า การจัดการความรู้ในองค์กรต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้สามารถช่วยให้การจัดเก็บความรู้ต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความรู้ส่วนใหญ่จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้โดยนัย (Tacit knowledge) ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้จะมุ่งเน้นไปที่ การจัดเก็บ ถ่ายทอด และแบ่งปันความรู้ และการทำให้กระบวนการจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ ส่วนใหญ่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นตัวช่วย แต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวไม่สามารถจัดการความรู้ได้ จำเป็นจะต้องมีการสื่อสารความรู้จากคนในองค์กรประกอบด้วย ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาตั้งแต่การสื่อสารความรู้ การคัดเลือกความรู้ การกำหนดประเด็นความรู้ ก่อนจะมีการจัดเก็บ การถ่ายทอด แบ่งปัน เผยแพร่ไปสู่บุคลากรอื่นหรือประชาชน รวมทั้งการใช้

เทคโนโลยีต่างๆในการจัดการความรู้ ของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการด้านการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดการความรู้จะเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญยิ่งสำหรับแพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เพราะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการทำงาน อีกทั้งความรู้ที่เผยแพร่ไปยังมีประโยชน์ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอีกด้วย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี สามารถนำมากำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ (1) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และ (2) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลการวิจัยครอบคลุมและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ จึงแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การศึกษาในส่วนนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 กลุ่มเป้าหมาย (Key Informants)

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาครั้งนี้ คือ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง จำนวน 4 คน โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการขึ้นไป เพราะมีประสบการณ์ในการทำงานและมีผลงานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับ ประกอบด้วย

1. นายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข นายแพทย์เชี่ยวชาญ สาขาจักษุวิทยา ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านศูนย์ความเป็นเลิศ และประธานราชวิทยาลัยจักษุแพทย์แห่งประเทศไทย และกรรมการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้

2. นายแพทย์ปณณวิชญ์ วงศ์วิพัฒนานนท์ นายแพทย์เชี่ยวชาญ สาขาเวชศาสตร์ฟื้นฟู หัวหน้าศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ และหัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู

3. แพทย์หญิงอรุณญา ยันตพันธ์ นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ สาขาสูติรีเวชศาสตร์ กรรมการและเลขานุการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้

4. นางสาวบุญชิ้น อิ่มมาก พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษรวม 8 ข หัวหน้างานออสโตมีคลินิก และกรรมการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กำหนดประเด็นคำถาม โดยคำถามที่เกิดขึ้นอ้างอิงจากกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ กำหนดระยะเวลาสัมภาษณ์เฉลี่ยประมาณคนละ 1 ชั่วโมง

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ และนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาล และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้

2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งเอกสารทางวิชาการและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3. ผู้วิจัยเข้าร่วมสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการสื่อสาร จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาล

3.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสรุปรวบรวมประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากข้อมูลเอกสารทุกประเภทที่เกี่ยวข้อง และจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 กลุ่มเป้าหมาย (Key Informants)

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาครั้งนี้ คือ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการขึ้นไป และมีการใช้อินเตอร์เน็ตหรือคอมพิวเตอร์เป็นประจำ ใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณขนาดของกลุ่มเป้าหมาย โดยฐานข้อมูลบุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถี ระบุจำนวนบุคลากรทั้งหมด 3,755 คน (ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลราชวิถี เดือนมีนาคม, 2556) ซึ่งมีวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มเป้าหมายดังนี้

n = ขนาดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3,755}{1 + 3,755(0.05)^2}$$

$$n = 361 \text{ คน}$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 380 คน เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้ ตัวแปรต้น คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา และ (4) อาชีพ ตัวแปรตาม คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ ได้แก่ (1) การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ (3) ปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (4) วัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ (5) ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการสอบถามข้อมูลต่างๆ อ้างอิงจากวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี และมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

3.2.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและโครงสร้าง หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ Cronbach' Coefficient Alpha เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของประเด็นที่จะทำการวัด ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้ ปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เหตุผลที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ และความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประเด็น	ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้	6	0.88
เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้	6	0.84
ปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้	9	0.90
เหตุผลที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้	9	0.89
ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้	9	0.85

3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจด้วยการแจกแบบสอบถาม (Survey Research) ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ทำการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งการเก็บข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 380 คน ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการขึ้นไป และมีการใช้อินเตอร์เน็ตหรือคอมพิวเตอร์เป็นประจำ
2. นำข้อมูลมาประมวลผลการศึกษา
3. วิเคราะห์ผลการศึกษา

3.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับการอบรม ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ ได้แก่ การเลือกใช้เทคโนโลยี ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยี ปริมาณการใช้เทคโนโลยี วัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีและความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีเกณฑ์การแปลผลของข้อมูลดังนี้

(1) เกณฑ์น้ำหนักให้คะแนนของแต่ละคำถาม

มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน
ไม่เคยใช้	เท่ากับ	0 คะแนน

(2) การแปลผลของข้อมูลแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก
2.50 – 3.49	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับน้อย
1.00 - 1.49	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับน้อยที่สุด
0	ไม่เคยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตอบคำถามการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน และการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 380 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน ได้แก่

1. นายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข นายแพทย์เชี่ยวชาญ ด้านเวชกรรม สาขาจักษุวิทยา ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านศูนย์ความเป็นเลิศโรงพยาบาลราชวิถี ประธานราชวิทยาลัยจักษุแพทย์แห่งประเทศไทย และกรรมการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้
 2. นายแพทย์ปณณวิชญ์ วงศ์วัฒนานนท์ นายแพทย์เชี่ยวชาญ ด้านเวชกรรม สาขาเวชศาสตร์ฟื้นฟู ตำแหน่งประธานศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ และหัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลราชวิถี
 3. แพทย์หญิงอรัญญา ยันตพันธ์ นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ด้านเวชกรรม สาขาสูติ นรีเวชศาสตร์ ตำแหน่งกรรมการและเลขานุการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้โรงพยาบาลราชวิถี
 4. นางสาวบุญขึ้น อิ่มมาก พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษรวม 8 ข และกรรมการศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้โรงพยาบาลราชวิถี
- จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

การกำหนดประเด็นความรู้ และการนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล

การค้นหา การสร้างหรือการกำหนดประเด็นความรู้ในโรงพยาบาลราชวิถีนั้น เป็นหน้าที่ของบุคลากรและหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องช่วยกันค้นหาความรู้ ซึ่งความรู้อาจมาจากหลายแหล่ง จากสิ่งที่มีอยู่แล้วในหน่วยงาน หรือการสร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่จากสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้วทำการคัดเลือกประเด็นความรู้ที่เหมาะสม ประมวลผลกลั่นกรองให้มีความถูกต้องเหมาะสมเป็นที่เข้าใจร่วมกันในหน่วยงาน และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อเผยแพร่ไปสู่สาธารณะ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปปัจจัยในการกำหนดประเด็นความรู้ได้ดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์หลักที่ได้รับมอบหมายมาจากกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแต่ละโรงพยาบาลภายใต้สังกัดกรมการแพทย์ จะได้รับยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกันออกไป และมักสอดคล้องกับปัจจัยในข้ออื่นๆ กล่าวคือในหน่วยงานมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคด้านใดมาก ก็มักจะได้รับยุทธศาสตร์หลักเกี่ยวกับโรคในด้านนั้นด้วย

2. จากสถิติการเกิดโรค โรคที่เป็นปัญหาสุขภาพหรือโรคที่มีอัตราการตายสูง เช่น โรคมะเร็ง ซึ่งสถิติของกรมการแพทย์ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมาพบว่า ในแต่ละปีมีผู้เสียชีวิตด้วยโรคมะเร็งสูงถึงร้อยละ 90 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงมาก ดังนั้นจำเป็นต้องสร้างให้ประชาชนเกิดความตระหนัก ให้ประชาชนหลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยง เพื่อลดภาวะการเกิดโรครวมทั้งแนะนำวิธีการดูแลตนเองด้วย

3. โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ เกิดความตระหนัก หรือความเชื่อผิดๆ เช่น การนวดตาสามารถรักษาอาการจอรับภาพตาเสื่อมในผู้สูงอายุ (Aged Related Macular Degeneration, AMD) ซึ่งเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดอาการตาบอดได้

4. ความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงาน เช่น โรงพยาบาลราชวิถีมีความเชี่ยวชาญด้านการผ่าตัดผ่านกล้อง การรักษาโรคหัวใจ และการผ่าตัดใส่ประสาทหูเทียมด้านโสต ศอ นาสิก สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ได้ ซึ่งแพทย์หญิงอรุณญา ยนต์พันธ์ ได้กล่าวเสริมว่า “ในการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนั้น อาจต้องดูกลุ่มที่จะถ่ายทอดว่ามีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มากน้อยแค่ไหน ควรปรับให้เหมาะสมกับกลุ่ม หากเป็นแพทย์ก็สามารถอธิบายในเชิงลึกได้ หากเป็นพยาบาลก็เลือกอธิบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล เพราะแพทย์กับพยาบาลจะมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 พฤษภาคม 2557)

ดังนั้นจากการศึกษาพบว่า ในกระบวนการค้นหา การกำหนดประเด็นความรู้หรือการคัดเลือกองค์ความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถีโดยบุคลากรนั้น จะต้องมีความสอดคล้องและสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ สถิติการเกิดโรค โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ และความเชี่ยวชาญเฉพาะของหน่วยงานดังกล่าว

จากการศึกษา พบว่าการนำเสนอองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาลนั้น จะแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จากเอกสาร ตำราทางวิชาการ ที่มีการรวบรวมจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ในทางการแพทย์จะมีโปรแกรม PubMed ให้บริการสำหรับสืบค้นความรู้ เอกสาร งานวิจัยต่างๆ ซึ่งความรู้เหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที เกิดประโยชน์ต่อการรักษาและการพัฒนาความสามารถของบุคลากร และความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากการประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคลที่สั่งสมไว้ หากบุคลากรไม่มีการถ่ายทอดออกมา ก็ไม่สามารถจัดเก็บความรู้นั้นได้ ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้จะเปลี่ยนสถานภาพสลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา บางครั้ง ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ก็ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และบางครั้ง ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ก็เปลี่ยนไปเป็นความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) การถ่ายทอดองค์ความรู้ จะมีการนำเสนอองค์ความรู้ทั้ง 2 ประเภทควบคู่กันไป ซึ่งวิธีการนำเสนอองค์ความรู้ในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของการจัดการประชุมวิชาการ และการออกนิเทศงานตามโรงพยาบาลในภูมิภาคสำหรับเครือข่ายทางการแพทย์และประชาชน โดยรูปแบบของการนำเสนอองค์ความรู้จะแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ

- 1.การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี ทำโดยการจัดประชุมทางวิชาการ (Conference) การประชุมเครือข่ายทางการแพทย์ จะเป็นลักษณะของการเชิญผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพเข้าร่วมประชุม อภิปรายกรณีศึกษาใหม่ๆ หรือกรณีศึกษาที่มีความเสี่ยงสูง และให้ผู้เชี่ยวชาญร่วมวิเคราะห์ห้วงการณ์ หรือหารือร่วมกันเพื่อพัฒนาเกี่ยวกับวิชาชีพ ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.1 ที่แสดงภาพตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี



ภาพที่ 4.1 แสดงภาพตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี

จากภาพที่ 4.1 เป็นการนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี ในลักษณะการประชุมเครือข่ายทางการแพทย์ วันที่ 27-28 พฤษภาคม 2557 ตามโครงการยกระดับองค์ความรู้ด้านโรคจอบประสาทตาเพื่อประชาชนในส่วนภูมิภาค ซึ่งคณะบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลราชวิถีได้ออกนิเทศงานเพื่อให้ความรู้กับบุคลากรของโรงพยาบาลเครือข่ายในจังหวัดสุโขทัย

2. การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งจะมีการจัดประชุมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบเป็นทางการจะมีการนำเสนอผลการวิจัย สถิติทางการแพทย์ หรือแนวทางป้องกันและความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อที่ประชุมให้รับทราบ โดยเชิญบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ในบางครั้งอาจมีการทำกิจกรรมร่วมกัน (Work Shop) และแบบไม่เป็นทางการจะเป็นลักษณะของการจัดประชุมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) เพื่อพูดคุยปรึกษา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ในด้านต่าง ๆ มีการระดมสมองวางแผนในการทำงาน เพื่อร่วมกันจัดเก็บองค์ความรู้ ในรูปแบบสื่อ และถ่ายทอดให้กับบุคลากรอื่นๆ ต่อไป ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.2 และ ภาพที่ 4.3 ที่แสดงตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี



ภาพที่ 4.2 แสดงภาพตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี แบบเป็นทางการ

จากภาพที่ 4.2 การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี ในเรื่องของการจัดการความรู้ในการบริหารความเสี่ยง ตามรอยปฏิบัติการให้เลือด โดยจะมีคณะทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพื่อป้องกันความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว



ภาพที่ 4.3 แสดงภาพตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี แบบไม่เป็นทางการ

จากภาพที่ 4.3 เป็นการประชุมชุมชนนักปฏิบัติครั้งที่ 2 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2556 ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลราชวิถี จัดโดยศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมให้เกิดผลงานทั้งด้านนวัตกรรม และการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชน จะเป็นการให้ความรู้แบบ Pure Side หรือการให้ความรู้แบบตรงจุด ใช้ภาษาง่ายต่อความเข้าใจของผู้ป่วย เช่น ป่วยเป็นโรคใด ก็ให้ความรู้โรคนั้น อธิบายลักษณะอาการของโรค กลไกของโรค ผลกระทบต่อผู้ป่วย แนวทางการรักษา รวมถึงการป้องกันไม่ให้เกิดโรค เพราะการอธิบายที่มากเกินไปจนจำเป็น อาจทำให้ผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวล รวมทั้งอาจมีการแนะนำองค์ความรู้ หรือสื่อในการเข้าถึงความรู้ทางการแพทย์ ให้กับผู้ป่วยและญาติในการค้นหาความรู้เพิ่มเติม ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.4 ที่แสดงการนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชนภายในโรงพยาบาลราชวิถี



ภาพที่ 4.4 แสดงตัวอย่างการนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชนภายในโรงพยาบาลราชวิถี

จากภาพที่ 4.4 เป็นการจัดนิทรรศการให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ตามโครงการอยู่อย่างมีความสุข กับโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญมาคอยให้คำแนะนำ และตรวจวัดมวลร่างกายต่าง ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับประชาชนที่สนใจ

ซึ่งนายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการนำเสนอองค์ความรู้ว่า “ในการนำเสนอองค์ความรู้ต่อประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่ยาก จะทำอย่างไรให้คนที่ไม่มีความรู้ทางการแพทย์สามารถเข้าใจความรู้ต่างๆ ได้ง่าย นั่นคือบุคลากรทางการแพทย์ต้องมีความตั้งใจจริงใน

สิ่งที่ต้องการนำเสนอ ในยุคอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ นอกจากสื่อสิ่งพิมพ์แบบเดิมแล้วบางหน่วยงาน เช่น ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ เริ่มมีการใช้สื่อบน Youtube นำมาวิดีโอมาเผยแพร่เพื่อให้ความรู้กับประชาชนด้วย” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 เมษายน 2557) จากคำสัมภาษณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีการให้ความสำคัญกับสื่อสมัยใหม่ (New Media) อันได้แก่ สื่อเครือข่ายสังคม (Social Media) เข้ามามีบทบาทกับการจัดการความรู้ในหน่วยงานดังกล่าว

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาล

การเป็นองค์กรขนาดใหญ่และความแตกต่างหลากหลายของสาขาวิชาชีพ อาจทำให้การสื่อสาร การจัดเก็บ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำได้ยาก ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้จึงเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบ รวบรวมและทำการเผยแพร่องค์ความรู้ ทั้งยังทำหน้าที่จัดอบรมและแนะนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้แต่ละประเภทด้วย

การสื่อสาร ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ระหว่างหน่วยงานภายในแต่เดิมจะใช้หนังสือทางราชการสำหรับการติดต่อสื่อสาร ส่วนการถ่ายทอดองค์ความรู้นั้นจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสาร คู่มือ แผ่นพับความรู้ สื่อสิ่งพิมพ์เหล่านั้นนอกจากจะใช้ติดต่อสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ระหว่างหน่วยงานแล้ว ยังสามารถใช้ในการสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ให้กับประชาชนได้อีกด้วย

การจัดการความรู้จะประสบความสำเร็จได้จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือช่วย เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บและถ่ายทอดองค์ความรู้มีความสะดวก รวดเร็วและเป็นไปในวงกว้างยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีการจัดการความรู้ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงาน และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในหน่วยงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร จัดเก็บ ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้แบ่งได้เป็น 3 ประเภทได้แก่ เทคโนโลยีประเภทการสื่อสาร เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีการจัดการความรู้

เทคโนโลยีประเภทการสื่อสาร ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูล สารสนเทศได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่

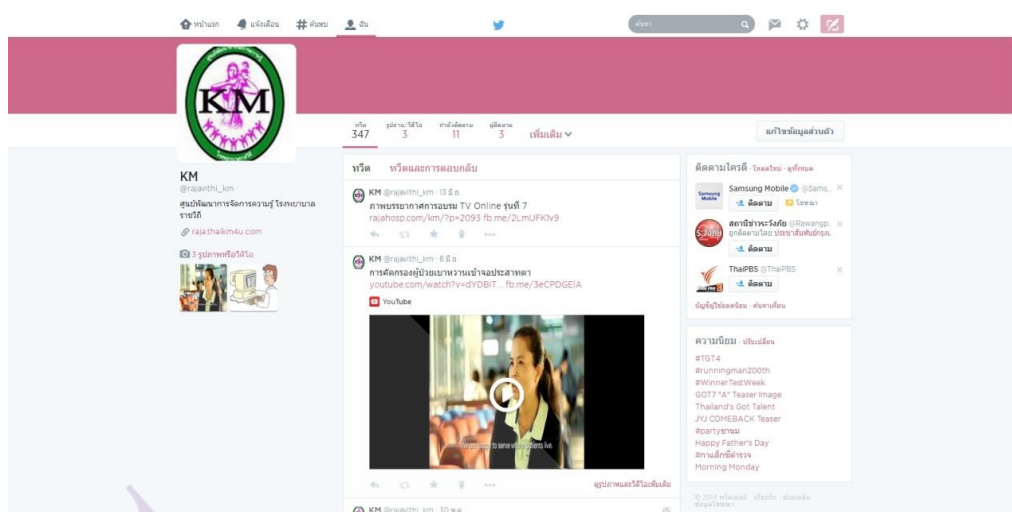
อีเมล (E-Mail) เป็นเครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยที่จากเดิมอาจจะใช้วิธีการส่งข้อความ หนังสือราชการหรือเอกสารต่างๆ ไปหาผู้อื่นในรูปแบบจดหมายและส่งผ่านทางไปรษณีย์ ทำให้หนังสือหรือเอกสารด่วนบางฉบับเกิดความล่าช้า แต่ในปัจจุบันสามารถทำการแนบ

ยูทูป (Youtube) คือเว็บไซต์ประเภท Social Media VDO Sharing ซึ่งผู้ใช้งานจะเป็นผู้อัปโหลดวิดีโอ ขึ้นไปเพื่อแชร์ กับผู้ใช้งานอื่น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน สาระความรู้ ความบันเทิง ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ปัจจุบันศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ได้มีการเปิดใช้งานยูทูป (Youtube) มาเป็นช่องทางในการนำเสนอองค์ความรู้สู่ประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งนายแพทย์ไพศาลได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.6 ที่แสดงตัวอย่างวิดีโอที่เผยแพร่บน Youtube



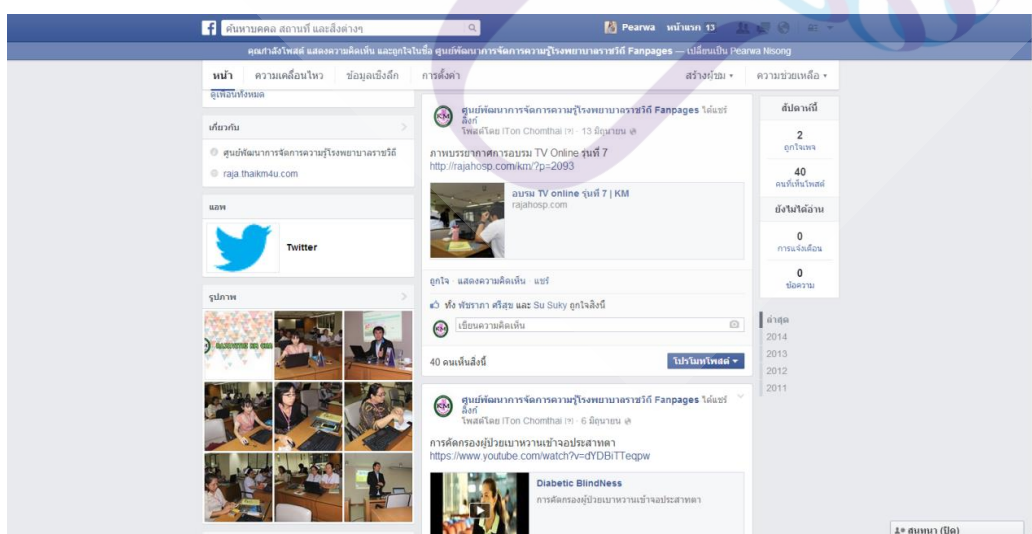
ภาพที่ 4.6 แสดงตัวอย่างวิดีโอที่เผยแพร่บน Youtube

ทวิตเตอร์ (Twitter) คือเว็บไซต์ที่ให้บริการส่งข้อความสั้น มีลักษณะคล้ายเว็บบล็อกแต่สามารถพิมพ์ข้อความได้เพียงแค่ 140 ตัวอักษร ในรูปแบบของการบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ในแต่ละวัน ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารซึ่งมีผลต่อการจัดการความรู้ จึงได้เปิดพื้นที่การสื่อสารบนทวิตเตอร์ (Twitter) เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสารความรู้สำหรับผู้ที่ใช้การใช้งานทวิตเตอร์ (Twitter) ด้วย ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.7 ที่แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Twitter



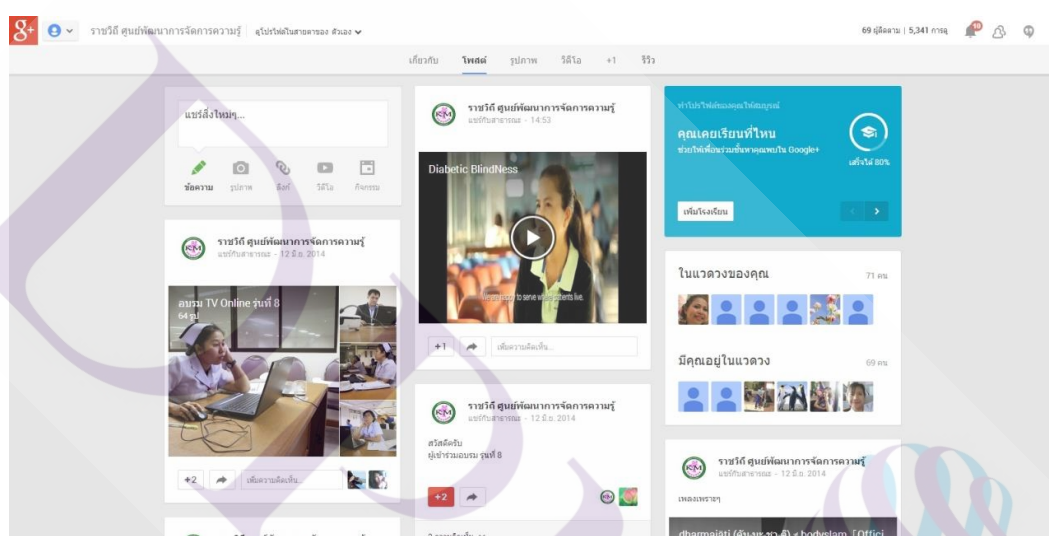
ภาพที่ 4.7 แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Twitter

เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นเครือข่ายสังคมขนาดใหญ่ (Social Network) ที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ความรู้ทั้งที่เป็นรูปภาพและวิดีโอ ปัจจุบันมีผู้นิยมใช้งานกันมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ได้นำเฟซบุ๊ก (Facebook) มาเป็นเครื่องมือหลักเพื่อช่วยในด้านการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรม เผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลราชวิถี และเชื่อมต่อไปยังเครือข่ายสังคมอื่นๆ ด้วย ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.8 ที่แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Facebook



ภาพที่ 4.8 แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Facebook

กูเกิลพลัส (Google Plus) เป็นบริการเครือข่ายสังคมให้บริการโดยกูเกิล ทำงานโดยรวมบริการหลายอย่างของทางกูเกิลเข้าไว้ที่เดียวกัน มีลักษณะการใช้งานเหมือนกับเฟซบุ๊ก (Facebook) แต่มีจุดเด่นในเรื่องของการจัดการอัลบั้มรูปภาพได้เป็นหมวดหมู่และสวยงาม สามารถดึงไปใช้งานร่วมกับสื่อได้ ทางศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้จึงได้เชื่อมต่อกูเกิลพลัส (Google Plus) ร่วมกับเฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) เพื่อช่วยในด้านการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรม และเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.9 ที่แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Google Plus



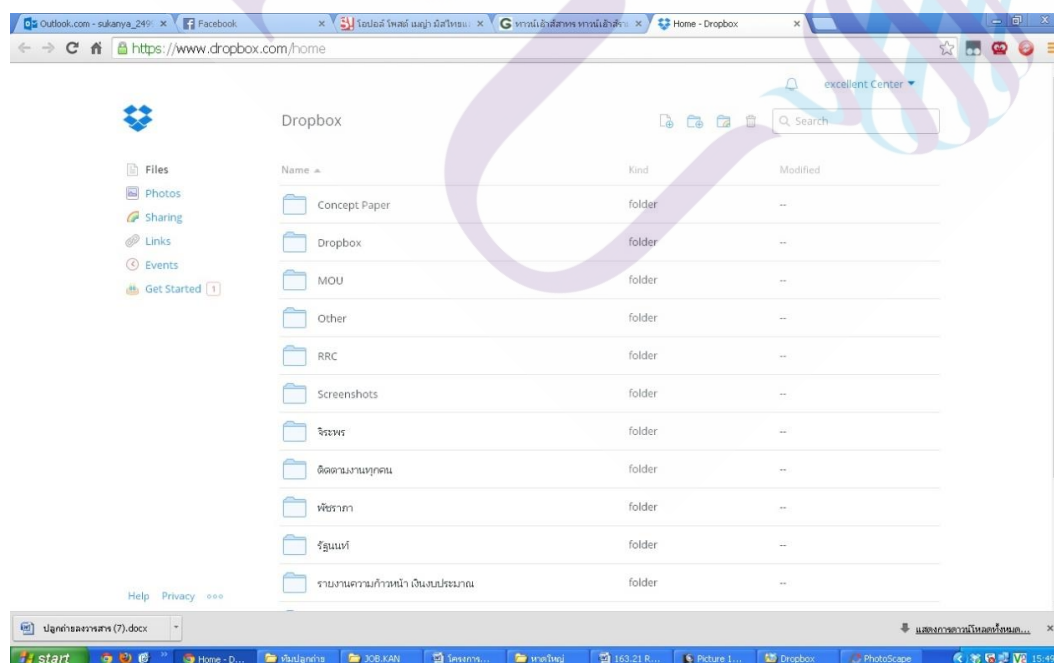
ภาพที่ 4.9 แสดงตัวอย่างข่าวสารที่เผยแพร่บน Google Plus

แพทย์หญิงอรุณญา ยนต์พันธ์ได้กล่าวถึงด้านประโยชน์ของการใช้งานสื่อเครือข่ายสังคม (Social Media) โดยกล่าวว่า “โซเชียลมีเดีย ทำให้ผู้ป่วยสามารถพูดคุยปรึกษาหรือขอคำแนะนำจากแพทย์เฉพาะทางได้โดยตรง เพื่อวางแผนการรักษาโรค อีกทั้งการรวมกลุ่มคณะทำงานด้านการแพทย์เพื่อพูดคุยปรึกษายังทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 15 พฤษภาคม 2557)

ทั้งนี้นายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข ยังได้เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานสื่อเครือข่ายสังคม (Social Media) ว่า “ข้อควรระวังทางการแพทย์สำหรับการใช้โซเชียลมีเดียในการสื่อสารความรู้ต่อประชาชนคือ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รอบด้าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เพราะเมื่อแชร์ไปสู่สาธารณะแล้วนั้น ข้อมูลจะกระจายไปอย่างรวดเร็ว” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 เมษายน 2557)

เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง ได้แก่

ดรอปบ็อกซ์ (Dropbox) เป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยจัดเก็บไฟล์เอกสาร องค์ความรู้ต่างๆ ของหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานสามารถเข้ามาเรียกใช้ไฟล์งานของเราหรือของหน่วยงานได้ด้วยคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต สามารถเข้าถึงไฟล์งานได้อย่างง่ายดาย และข้อมูลที่ได้อัปเดตตรงกันเสมอ ไม่ว่าจะมีการเพิ่ม ลด แก้ไขไฟล์ใดๆ ในโฟลเดอร์ของดรอปบ็อกซ์ ซึ่งในหลายหน่วยงานของโรงพยาบาลราชวิถีนิยมนำมาใช้ในการจัดการระบบเอกสารที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ข้อดีของดรอปบ็อกซ์ (Dropbox) คือ สามารถแบ่งปันไฟล์งานในการทำงานร่วมกันได้ ข้อจำกัดในการใช้งานของดรอปบ็อกซ์ (Dropbox) คือ การให้บริการแบบฟรี จะมีพื้นที่ให้จำกัดเพียงแค่ 2 กิกะไบต์ (Gigabyte) เท่านั้น สอดคล้องกับที่นายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข ได้กล่าวไว้ว่า “การใช้งานดรอปบ็อกซ์ มีความเหมาะสมมากสำหรับการทำงานเป็นทีมใหญ่ และต้องมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลต่างๆ ในจำนวนมาก ซึ่งในทีมจะต้องสร้างโฟลเดอร์เป็นสาธารณะ ที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าไปใช้งาน และเพิ่มเติมเอกสารได้ ทำให้การทำงานสะดวกขึ้นในเรื่องของการกระจายเอกสาร ข้อมูล ทั้งยังเป็นการสำรองข้อมูลไปในตัวด้วย” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 เมษายน 2557) ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.10 ที่แสดงตัวอย่างการใช้งานดรอปบ็อกซ์ในหน่วยงาน



ภาพที่ 4.10 แสดงตัวอย่างการใช้งานดรอปบ็อกซ์ในหน่วยงาน

เทคโนโลยีการจัดการความรู้ ช่วยในเรื่องการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ ให้เป็นระบบ สะดวกในการเผยแพร่ ได้แก่

แคมตาเซีย สตูดิโอ (Camtasia Studio) เป็นเครื่องมือสำหรับจับภาพหน้าจอวิดีโอ ใช้ในการจัดเก็บวิดีโอบรรยายอย่างเบ็ดเสร็จ นิยมนำมาใช้ในการสอนบุคลากรทางการแพทย์ ไฟล์วิดีโอที่ได้จากการบันทึกง่ายต่อการนำไปเผยแพร่ เมื่อนำมาใช้ในเรื่องของการจัดการความรู้จะก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น การจัดเก็บบทบรรยายของอาจารย์แพทย์ในที่ประชุมวิชาการ ทำให้สามารถนำกลับมาทบทวน และเผยแพร่ไปสู่วงกว้างได้ สอดคล้องกับคำกล่าวของนายแพทย์ปัญญา วัชร์วิวัฒน์นันท์ ที่กล่าวว่า “สำหรับการจัดการความรู้ที่ไม่เป็นทางการ อย่างในทางการแพทย์จะมีการบรรยาย Journal Club คือให้แพทย์แต่ละสาขาที่ได้รับมอบหมายในการทบทวนวรรณกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ คัดเลือกบททวิจัยที่น่าสนใจ และมานำเสนอในห้องประชุม ทำการจัดเก็บด้วยโปรแกรม แคมตาเซีย สตูดิโอ (Camtasia Studio) เพื่อเผยแพร่ต่อให้กับแพทย์ที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งการจัดเก็บองค์ความรู้แบบนี้จะทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ทั้งงานวิจัยใหม่และบทวิเคราะห์วิจารณ์ที่เกิดขึ้นขณะร่วมประชุม” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 พฤษภาคม 2557) ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.11 ที่แสดงการบันทึกภาพหน้าจอด้วยโปรแกรมแคมตาเซีย สตูดิโอ



ภาพที่ 4.11 แสดงการบันทึกภาพหน้าจอด้วยโปรแกรมแคมตาเซีย สตูดิโอ

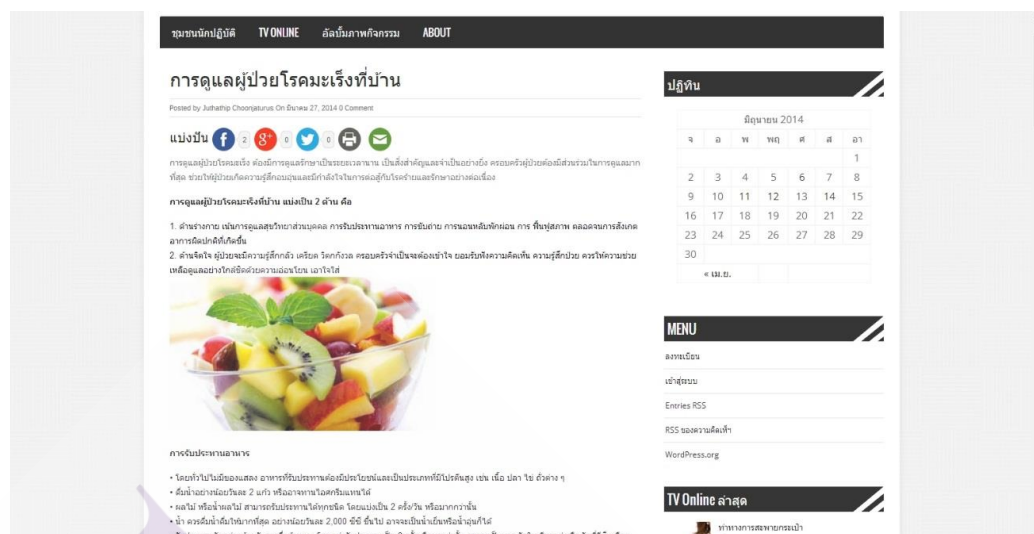
เว็บบล็อก (Web blog) เป็นเครื่องมือสื่อสารบนเว็บไซต์ที่มีลักษณะเหมือนเว็บบอร์ด แต่เน้นการใช้งานไปที่การบันทึกเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ความรู้สึกนึกคิด มุมมอง ประสบการณ์

ความรู้และข่าวสาร เป็นเหมือนกับไคอริ่ส่วนตัวของผู้เขียน แต่อยู่ในรูปแบบออนไลน์ ในบรรดาเครื่องมือด้านสารสนเทศทั้งหมด เว็บบล็อก เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้สำหรับการจัดการความรู้ เพราะสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

นายแพทย์ปณณวิชญ์ วงศ์วิวัฒนานนท์ ในฐานะประธานศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ และเป็นผู้จัดทำระบบเว็บบล็อก (Web blog) ของโรงพยาบาลราชวิถีได้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำระบบเว็บบล็อก (Web blog) ว่า “เริ่มจัดทำระบบ KM Blog ครั้งแรกด้วยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (KMI) ในชื่อ raja.thaikm4u.com โดยใช้ระบบเว็บบล็อกของ Gotoknow เป็นต้นแบบ ทำการจัดเก็บองค์ความรู้ในลักษณะที่สามารถจับต้องได้ ในรูปแบบเรื่องเล่าจากประสบการณ์ และเผยแพร่ไปสู่สาธารณะ ปัจจุบันเว็บบล็อกของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้มีผู้ใช้งานกันอย่างแพร่หลายทั้งบุคลากรทางการแพทย์ การพยาบาล บุคลากรอื่นๆ หรือแม้กระทั่งผู้ป่วยที่มารับบริการ จึงได้มีการพัฒนาเว็บบล็อก จาก raja.thaikm4u.com ไปเป็น rajahosp.com/km เพราะมีความสวยงามและรองรับการทำงานร่วมกับสื่ออื่นมากยิ่งขึ้น เว็บบล็อก เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาได้ง่าย มีความยั่งยืน และปัจจุบันมีผู้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ขณะเดียวกันศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ก็มีเว็บบล็อกที่ให้บริการฟรี ยิ่งส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเว็บบล็อกมีความแตกต่างจากเว็บไซต์ตรงที่มีความไม่เป็นทางการมากนัก และมีพื้นที่ให้ผู้อ่านได้แสดงความคิดเห็นโต้ตอบกับผู้เขียนได้โดยตรง” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 พฤษภาคม 2557) ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.12 และภาพที่ 4.13 ที่แสดงตัวอย่างการใช้งานเว็บบล็อกของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้



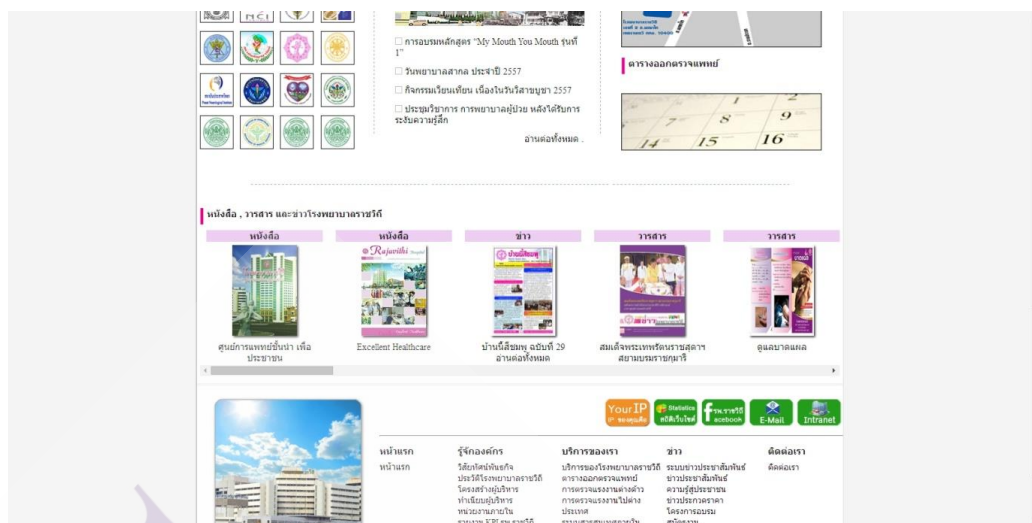
ภาพที่ 4.12 แสดงหมวดหมู่ TV Online ของเว็บบล็อก rajahosp.com/km



ภาพที่ 4.13 แสดงตัวอย่างการเขียนบันทึกของเว็บบล็อก rajahosp.com/km

“นอกจากบุคลากรทางการแพทย์ที่ร่วมกันเขียนบล็อกแล้วนั้น ยังมีจิตอาสาจากผู้ป่วยที่เคยรักษาตัวที่โรงพยาบาลร่วมกันเขียนบล็อก เพื่อให้ความรู้และให้กำลังใจผู้ป่วยที่กำลังรักษาตัวอยู่ เพราะการให้คำแนะนำและกำลังใจจากผู้รักษาหายแล้ว ทำให้ผู้ป่วยที่กำลังรักษาตัวมีกำลังใจในการรักษาต่อไป” (คุณบุญขึ้น อุ่มมาก, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤษภาคม 2557)

เว็บไซต์ (Website) เป็นแหล่งที่เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและสื่อประสมต่าง ๆ ทั้งภาพและเสียง ข้อมูลของหน่วยงาน ข้อมูลทางวิชาการ ข่าวสารความรู้ และข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ จะเก็บรวบรวมไว้ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลราชวิถีเป็นหลัก การเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของโรงพยาบาลราชวิถีสามารถเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานได้ทุกหน่วยงาน ดังนั้นในการติดตามข่าวสารความรู้ทางการแพทย์หรือข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ สามารถติดตามจากเว็บไซต์ของโรงพยาบาลราชวิถีได้ ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.14 ที่แสดงข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลราชวิถี

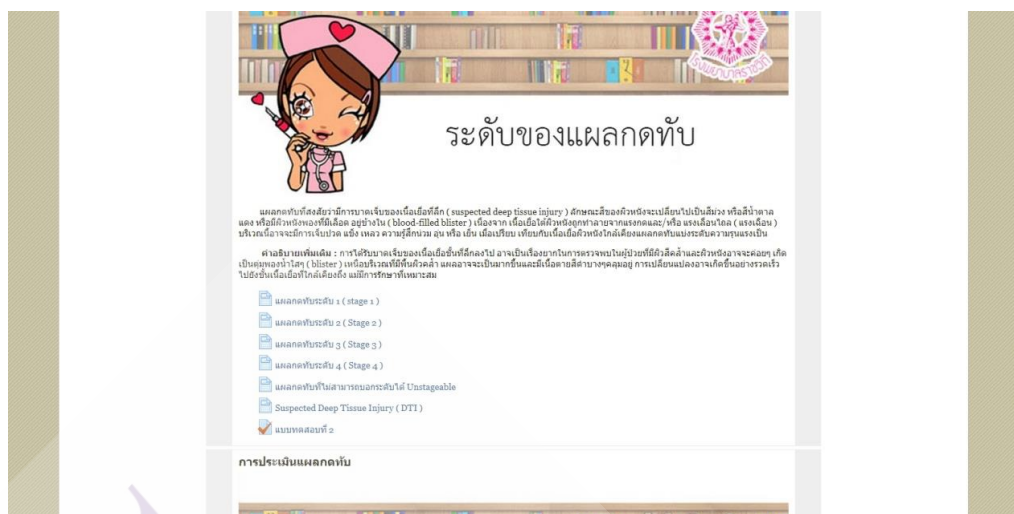


ภาพที่ 4.14 แสดงข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลราชวิถี

อีเลิร์นนิง (E-Learning) เป็นรูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งใช้การถ่ายทอดเนื้อหาผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือสัญญาณดาวเทียม เป็นการศึกษาเนื้อหาในลักษณะออนไลน์ ใช้สำหรับการสอนและประเมินความสามารถของนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล นอกจากนี้ระบบอีเลิร์นนิงยังใช้จัดการความรู้ในเรื่องการประเมินคุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีความเชี่ยวชาญอีกด้วย

ซึ่งในเรื่องของการประเมินคุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์นั้น สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข ที่กล่าวว่า “ระบบอีเลิร์นนิง สามารถช่วยในการควบคุมคุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์ ที่ไม่ใช่แพทย์โดยตรงในการอ่านข้อมูลของผู้ป่วย วิเคราะห์ และคัดกรองก่อนส่งต่อไปกับแพทย์ทำการรักษา ทำให้การตรวจรักษารวดเร็วยิ่งขึ้น” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 เมษายน 2557)

คุณบุญขึ้น อิ่มมากในฐานะหัวหน้าหอผู้ป่วย ยังกล่าวสนับสนุนการใช้งานระบบอีเลิร์นนิง (E-Learning) ว่า “นอกจากใช้ในการสอนและประเมินความสามารถของนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาพยาบาล และประเมินคุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์แล้วนั้น ในหอผู้ป่วย (Ward) บางแห่งยังมีการนำระบบอีเลิร์นนิงมาให้ผู้ป่วยและญาติเรียนรู้ เพื่อประเมินอาการและวิธีการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นด้วย” (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤษภาคม 2557) ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.15 ที่แสดงตัวอย่างเนื้อหาที่ใช้สอนในหน้าเว็บอีเลิร์นนิง



ภาพที่ 4.15 แสดงตัวอย่างเนื้อหาที่ใช้สอนในหน้าเว็บอิเล็กทรอนิกส์

ออรัสมา (Aurasma) เป็นเทคโนโลยีสื่อความจริงเสมือนที่ใช้เกี่ยวกับการเรียนการสอน แต่นำมาปรับใช้กับการจัดการความรู้ ควบคู่กับสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ปัจจุบันศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ โรงพยาบาลราชวิถีได้นำแอปพลิเคชันออรัสมา (Aurasma) มาประยุกต์ใช้ทำ KM เป็นที่แรก ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆ ให้กับบุคลากรของโรงพยาบาล รวมถึงผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการ ทำให้การถ่ายทอดเผยแพร่องค์ความรู้มีความโดดเด่นและเป็นที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างในภาพที่ 4.16 และ 4.17 ที่แสดงตัวอย่างการใช้งานแอปพลิเคชันออรัสมา (Aurasma)



ภาพที่ 4.16 แสดงวิธีการใช้งานออรัสมา (Aurasma)



ภาพที่ 4.17 แสดงตัวอย่างการใช้งาน Aurasma KM Rajavithi

นายแพทย์ปณวิชญ์ วงศ์วัฒนานนท์ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับแอปพลิเคชันออร์สมา (Aurasma) ว่าเป็นแอปพลิเคชันใหม่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่กล่าวมา จึงเห็นควรให้มีการอบรมเพิ่มเติมให้กับบุคลากรในโรงพยาบาลเพื่อจะได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น (การสื่อสารระหว่างบุคคล, 27 พฤษภาคม 2557)

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการไม่ใช่เทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทในเรื่องการจัดการความรู้ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ช่วยให้องค์กรสามารถค้นหา จัดเก็บ ถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการศึกษาเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีในการจัดการความรู้ โดยมีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 380 คน ผลการศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	72	18.9
หญิง	308	81.1
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.1 บุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ประกอบด้วยเพศชาย 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง 308 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-25 ปี	51	13.4
26-35 ปี	154	40.5
36-45 ปี	127	33.4
46-55 ปี	40	10.5
56 ปีขึ้นไป	8	2.1
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.2 บุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ลำดับที่สาม ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ลำดับที่สี่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และลำดับสุดท้าย ได้แก่กลุ่มที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ม.6/ปวช.	6	1.6
ปวส./อนุปริญญา	43	11.3
ปริญญาตรี	255	67.1
สูงกว่าปริญญาตรี	76	20.0
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.3 บุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ลำดับที่สาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ระดับการศึกษา ม.6/ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แพทย์	37	9.7
พยาบาล	159	41.8
เภสัชกร	11	2.9
นักกายภาพบำบัด	11	2.9
นักเทคนิคการแพทย์	7	1.8
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	58	15.3
นักวิชาการสาธารณสุข	16	4.2
อื่นๆ	81	21.3
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.4 บุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ลำดับที่สาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ลำดับที่สี่ ได้แก่ แพทย์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ลำดับที่ห้า ได้แก่ นักวิชาการ

สาธารณสุข จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ลำดับที่หก ได้แก่ เกษตรกร ซึ่งมีจำนวนเท่ากับนักกายภาพบำบัด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ นักเทคนิคการแพทย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 81 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยพยาบาล ตำแหน่งละ 7 คน พนักงานธุรการ จำนวน 6 คน นักรังสีการแพทย์ ผู้ช่วยนักวิจัย นักวิชาการสถิติ นักวิชาการเผยแพร่ และโภชนาการ ตำแหน่งละ 5 คน พนักงานเวชสถิติ เจ้าหน้าที่พยาบาล และนักวิชาการการเงินและบัญชี ตำแหน่งละ 4 คน เจ้าหน้าที่งานการเงิน จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พนักงานสาธารณสุข นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ตำแหน่งละ 2 คน พนักงานบัตรรายงานโรค พนักงานวิทยาศาสตร์ นักพัฒนาสื่อสารสนเทศ พนักงานทันตกรรม พนักงานประกันสุขภาพ เจ้าหน้าที่รังสีรักษา เจ้าหน้าที่เครื่องมือพิเศษ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักสังคมสงเคราะห์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติงาน และนักชีวอุปกรณ์การแพทย์ ตำแหน่งละ 1 คน

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถี จำแนกตามการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

การอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	205	53.9
ไม่เคย	175	46.1
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.5 บุคลากรโรงพยาบาลราชวิถีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 ซึ่งมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของของโรงพยาบาลราชวิถี ได้แก่ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ ความเหมาะสมของเทคโนโลยีต่อการจัดการความรู้ ปริมาณการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุผลที่เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	มาตรฐาน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.
1.ปัจจุบันท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใดบ้างในการจัดการความรู้								
1.1 เว็บไซต์	61 (16.1)	241 (63.4)	76 (20.0)	2 (0.5)	0 (0)	0 (0)	3.95 มาก	0.62
1.2 เว็บบล็อก	27 (7.1)	135 (35.5)	161 (42.4)	48 (12.6)	9 (2.4)	0 (0)	3.32 ปานกลาง	0.87
1.3 วิดีทัศน์	1 (0.3)	22 (5.8)	121 (31.8)	169 (44.5)	67 (17.6)	0 (0)	2.27 น้อย	0.83
1.4 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)	1 (0.3)	14 (3.7)	131 (34.5)	184 (48.4)	38 (10.0)	12 (3.2)	2.26 น้อย	0.82
1.5 โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เช่น Camtasia Studio	15 (3.9)	84 (22.1)	130 (34.2)	130 (34.2)	20 (5.3)	1 (0.3)	2.84 ปานกลาง	0.97
1.6 อุปกรณ์พกพา (โทรศัพท์มือถือ, ไอแพด, แท็บเล็ต)	26 (6.8)	97 (25.5)	160 (42.1)	93 (24.5)	4 (1.1)	0 (0)	3.13 ปานกลาง	0.90

จากตารางที่ 4.6 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ เว็บไซต์ ($\bar{x}=3.95$) รองลงมาได้แก่ เว็บบล็อก ($\bar{x}=3.32$) อุปกรณ์พกพา ($\bar{x}=3.13$) โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ($\bar{x}=2.84$) วิดีทัศน์ ($\bar{x}=2.27$) และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ($\bar{x}=2.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหมาะสมของเทคโนโลยีต่อการจัดการความรู้

ความเหมาะสมของเทคโนโลยีต่อการจัดการความรู้	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	
2. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใดเหมาะสมกับการจัดการความรู้									
2.1 เว็บไซต์	59 (15.5)	280 (73.7)	41 (10.8)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.05 มาก	0.51	
2.2 เว็บบล็อก	34 (8.9)	190 (50.0)	143 (37.6)	9 (2.4)	4 (1.1)	0 (0)	3.63 มาก	0.72	
2.3 วิดีทัศน์	1 (0.3)	36 (9.5)	173 (45.5)	149 (39.2)	21 (5.5)	0 (0)	2.60 ปานกลาง	0.75	
2.4 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)	1 (0.3)	23 (6.1)	199 (52.4)	135 (35.5)	12 (3.2)	10 (2.6)	2.57 ปานกลาง	0.78	
2.5 โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เช่น Camtasia Studio	21 (5.5)	147 (38.7)	152 (40.0)	54 (14.2)	5 (1.3)	1 (0.3)	3.32 ปานกลาง	0.85	
2.6 อุปกรณ์พกพา (โทรศัพท์มือถือ, ไอแพด, แท็บเล็ต)	25 (6.6)	107 (28.2)	189 (49.7)	57 (15.0)	2 (0.5)	0 (0)	3.25 ปานกลาง	0.80	

จากตารางที่ 4.7 ความเหมาะสมของเทคโนโลยีต่อการจัดการความรู้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับหนึ่งได้แก่ เว็บไซต์ ($\bar{x}=4.05$) รองลงมาได้แก่ เว็บบล็อก ($\bar{x}=3.63$) โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ($\bar{x}=3.32$) อุปกรณ์พกพา ($\bar{x}=3.25$) วิดีทัศน์ ($\bar{x}=2.60$) และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ($\bar{x}=2.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปริมาณการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปริมาณการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	มาตรฐาน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.
3. ปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของท่านอยู่ในระดับใด								
3.1 เพื่อวางแผนการดำเนินงาน/วางแผนเชิงกลยุทธ์	1 (0.3)	22 (5.8)	146 (38.4)	198 (52.1)	13 (3.4)	0 (0)	2.47 น้อย	0.67
3.2 เพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร	82 (21.6)	193 (50.8)	97 (25.5)	8 (2.1)	0 (0)	0 (0)	3.92 มาก	0.74
3.3 เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	2 (0.5)	41 (10.8)	157 (41.3)	174 (45.8)	6 (1.6)	0 (0)	2.63 ปานกลาง	0.72
3.4 เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แบ่งปันความรู้	20 (5.3)	97 (25.5)	168 (44.2)	95 (25.0)	0 (0)	0 (0)	3.11 ปานกลาง	0.84
3.5 เพื่อสืบค้นข้อมูลความรู้ งานวิจัย	27 (7.1)	102 (26.8)	186 (48.9)	64 (16.8)	1 (0.3)	0 (0)	3.24 ปานกลาง	0.82
3.6 เพื่อนำเสนอผลงานทางวิชาการ	11 (2.9)	85 (22.4)	196 (51.6)	87 (22.9)	1 (0.3)	0 (0)	3.05 ปานกลาง	0.76

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปริมาณการใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	มาตรฐาน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.
3. ปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของท่านอยู่ในระดับใด								
3.7 เพื่อจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ ให้เป็นระบบ	4 (1.1)	72 (18.9)	261 (68.7)	42 (11.1)	1 (0.3)	0 (0)	3.09 ปานกลาง	0.59
3.8 เพื่อทำรายงานต่างๆ	17 (4.5)	179 (47.1)	160 (42.1)	24 (6.3)	0 (0)	0 (0)	3.50 มาก	0.68
3.9 เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง	43 (11.3)	186 (48.9)	143 (37.6)	8 (2.1)	0 (0)	0 (0)	3.69 มาก	0.69

จากตารางที่ 4.8 ปริมาณการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ เพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}=3.92$) รองลงมาได้แก่ เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง ($\bar{x}=3.69$) เพื่อทำรายงานต่างๆ ($\bar{x}=3.50$) เพื่อสืบค้นข้อมูลความรู้ งานวิจัย ($\bar{x}=3.24$) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แบ่งปันความรู้ ($\bar{x}=3.11$) เพื่อจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ ให้เป็นระบบ ($\bar{x}=3.09$) เพื่อนำเสนอผลงานทางวิชาการ ($\bar{x}=3.05$) เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x}=2.63$) และเพื่อวางแผนการดำเนินงาน/วางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{x}=2.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงมาตรฐานเหตุผลที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

เหตุผลที่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	มาตรฐาน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.
4. เหตุผลที่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้								
4.1 เพื่อวางแผนการดำเนินงาน/วางแผนเชิงกลยุทธ์	35 (9.2)	244 (64.2)	98 (25.8)	3 (0.8)	0 (0)	0 (0)	2.82 ปานกลาง	0.60
4.2 เพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร	106 (27.9)	209 (55.0)	64 (16.8)	1 (0.3)	0 (0)	0 (0)	4.11 มาก	0.67
4.3 เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	2 (0.5)	84 (22.1)	225 (59.2)	69 (18.2)	0 (0)	0 (0)	3.05 ปานกลาง	0.65
4.4 เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แบ่งปันความรู้	18 (4.7)	154 (40.5)	176 (46.3)	32 (8.4)	0 (0)	0 (0)	3.42 ปานกลาง	0.71
4.5 เพื่อสืบค้นข้อมูลความรู้ งานวิจัย	25 (6.6)	167 (43.9)	155 (40.8)	32 (8.4)	1 (0.3)	0 (0)	3.48 ปานกลาง	0.75
4.6 เพื่อนำเสนอผลงานทางวิชาการ	16 (4.2)	140 (36.8)	199 (52.4)	24 (6.3)	1 (0.3)	0 (0)	3.38 ปานกลาง	0.68
4.7 เพื่อจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ ให้เป็นระบบ	10 (2.6)	155 (40.8)	200 (52.6)	14 (3.7)	1 (0.3)	0 (0)	3.42 ปานกลาง	0.62

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

เหตุผลที่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	มาตรฐาน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.
4. เหตุผลที่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้								
4.8 เพื่อทำรายงานต่างๆ	24 (6.3)	238 (62.6)	113 (29.7)	5 (1.3)	0 (0)	0 (0)	3.74 มาก	0.59
4.9 เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง	53 (13.9)	245 (64.5)	78 (20.5)	4 (1.1)	0 (0)	0 (0)	3.91 มาก	0.62

จากตารางที่ 4.9 เหตุผลที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับหนึ่งได้แก่ เพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}=4.11$) รองลงมาได้แก่ เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง ($\bar{x}=3.91$) เพื่อทำรายงานต่างๆ ($\bar{x}=3.74$) เพื่อสืบค้นข้อมูล ความรู้ งานวิจัย ($\bar{x}=3.48$) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แบ่งปันความรู้และเพื่อจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ ให้เป็นระบบ อยู่ในระดับที่เท่ากัน ($\bar{x}=3.42$) เพื่อนำเสนอผลงานทางวิชาการ ($\bar{x}=3.38$) เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x}=3.05$) และเพื่อวางแผนการดำเนินงาน/วางแผนเชิงกลยุทธ์ ($\bar{x}=2.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

ความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการความรู้	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่เคย ใช้			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		มาตรฐาน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		$\bar{x}$	S.D.
5. ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้									
5.1 เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน/บริการ	2 (0.5)	94 (24.7)	269 (70.8)	15 (3.9)	0 (0)	0 (0)		3.22 ปาน กลาง	0.51
5.2 ลดความซ้ำซ้อน ในการจัดเก็บข้อมูล / ทำงาน	4 (1.1)	129 (33.9)	238 (62.6)	9 (2.4)	0 (0)	0 (0)		3.34 ปาน กลาง	0.54
5.3 นำข้อมูลไป ประยุกต์ใช้ได้	25 (6.6)	219 (57.6)	134 (35.3)	2 (0.5)	0 (0)	0 (0)		3.70 มาก	0.60
5.4 เป็นแหล่งข้อมูล ประกอบการ ปฏิบัติงาน	13 (3.4)	196 (51.6)	170 (44.7)	1 (0.3)	0 (0)	0 (0)		3.58 มาก	0.56
5.5 เพิ่มพูนความรู้ทาง วิชาการ	42 (11.1)	242 (63.7)	96 (25.3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)		3.86 มาก	0.59
5.6 ทราบข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ ภายในโรงพยาบาล	24 (6.3)	206 (54.2)	150 (39.5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)		3.67 มาก	0.59
5.7 เป็นเครือข่ายใน การติดต่อสื่อสารทั้ง หน่วยงานภายในและ ภายนอก รวมทั้ง ประชาชนผู้มารับ บริการ	19 (5.0)	213 (56.1)	147 (38.7)	1 (0.3)	0 (0)	0 (0)		3.66 มาก	0.58

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการความรู้	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ							ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่เคย ใช้			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		มาตรฐาน	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		$\bar{x}$	S.D.
5. ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้									
5.8 ก้าวทันเทคโนโลยี ใหม่ๆ	28 (7.4)	253 (66.6)	98 (25.8)	1 (0.3)	0 (0)	0 (0)		3.81 มาก	0.55
5.9 เผยแพร่และ แบ่งปันความรู้เพื่อ ช่วยเหลือและนำผู้อื่น	21 (5.5)	208 (54.7)	149 (39.2)	2 (0.5)	0 (0)	0 (0)		3.65 มาก	0.59

จากตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับหนึ่งได้แก่ เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ ($\bar{x}=3.86$) รองลงมาได้แก่ ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ๆ ($\bar{x}=3.81$) นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ได้ ($\bar{x}=3.70$) ทราบข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆ ภายในโรงพยาบาล ($\bar{x}=3.67$) เป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้งประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{x}=3.66$) เผยแพร่และแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือและนำผู้อื่น ($\bar{x}=3.65$) เป็นแหล่งข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.58$) ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล /ทำงาน ($\bar{x}=3.34$) และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน/บริการ ($\bar{x}=3.22$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีอาชีพเป็นพยาบาล มีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และเคยเข้ารับการอบรมพัฒนาสารสนเทศกับศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ จากฐานข้อมูลบุคลากรโรงพยาบาลราชวิถี (มีนาคม 2556) ระบุว่า ตำแหน่งพยาบาลมีจำนวนถึง 1,356 คน จากบุคลากรทั้งหมด 3,755 คน และจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม พบว่าอาชีพพยาบาลมีลักษณะการทำงานที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยจำนวนมากและหลากหลายในแต่ละวัน ทำให้พยาบาล

กลายเป็นอาชีพที่มีการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด ซึ่งการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่

- 1.ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่ามีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเว็บไซต์มากเป็นอันดับหนึ่ง
- 2.ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการความรู้ พบว่าบุคลากรคิดว่าเว็บไซต์เหมาะสมกับการจัดการความรู้มากเป็นอันดับหนึ่ง
- 3.ด้านปริมาณการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าบุคลากรมีการใช้งานเพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารมากเป็นอันดับหนึ่ง
- 4.ด้านเหตุผลที่เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าบุคลากรมีการเลือกใช้เพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารมากเป็นอันดับหนึ่ง
- 5.ด้านความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการได้มากเป็นอันดับหนึ่ง

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถีเกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาล

ระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้เพื่อหาคำตอบของวัตถุประสงค์การวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน ซึ่งทำการคัดเลือกแบบเจาะจง แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อทราบถึงกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาล และส่วนที่สองใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด และผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จสำหรับการวิจัย คำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1 สรุปผลจากการวิจัย

5.1.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ สามารถสรุปได้ว่า

กระบวนการค้นหา การสร้างหรือการกำหนดประเด็นความรู้ในโรงพยาบาลราชวิถีนี้เป็นหน้าที่ของบุคลากรและหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องช่วยกันค้นหา คัดเลือกประเด็นความรู้ และทำการประมวลถ่วงถ่วงก่อนทำการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยปัจจัยในการคัดเลือกประเด็นความรู้เกี่ยวข้องกับ 1. ยุทธศาสตร์หลักที่ได้รับมอบหมาย 2. สถิติการเกิดโรค 3. โรคที่สังคมกำลังให้ความสนใจ 4. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของหน่วยงาน

การนำเสนอองค์ความรู้ในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะถ่ายทอดออกมาในลักษณะของการจัดการประชุมวิชาการ และการออกนิเทศงานตามโรงพยาบาลในภูมิภาคสำหรับเครือข่ายทางการแพทย์และประชาชน โดยรูปแบบของการนำเสนอองค์ความรู้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ อาจมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

1. การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลราชวิถี ในลักษณะของการประชุมทางวิชาการ (Conference) การประชุมเครือข่ายทางการแพทย์

2. การนำเสนอองค์ความรู้ต่อบุคลากรภายในโรงพยาบาลราชวิถี จะมีการจัดประชุมทั้งแบบเป็นทางการ คือ การนำเสนอผลการวิจัย สถิติทางการแพทย์ และไม่แบบเป็นทางการ คือการประชุมชุมชนนักปฏิบัติ (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 แคมตาเซีย สตูดิโอ (Camtasia Studio) เว็บบล็อก (Web blog) เว็บไซต์ (Website) อีเลิร์นนิ่ง (E-Learning) และออรัสมา (Aurasma)

5.1.2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

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

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ซึ่งเคยเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสารสนเทศในการจัดการความรู้กับศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้โรงพยาบาลราชวิถี

2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

ผลการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ ของโรงพยาบาลราชวิถีสรุปได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ในปัจจุบัน พบว่ามีการใช้งานเว็บไซต์มากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาเป็นการใช้งานเว็บบล็อก แต่มีการใช้งานวีดิทัศน์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย

2. ด้านความเหมาะสมของเทคโนโลยีต่อการจัดการความรู้ พบว่ามีการใช้งานเว็บไซต์ มากเป็นอันดับหนึ่ง 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

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

กระบวนการกำหนดประเด็นความรู้ การนำเสนอองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาล และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลราชวิถี จากการสรุปผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานแบบวิชาชีพเฉพาะเช่น โรงพยาบาลนั้นจะแบ่งความรู้ ออกเป็น 2 ลักษณะคือ ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) จากเอกสาร ตำราทางวิชาการ และ ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) จากความเชี่ยวชาญเฉพาะตัวของบุคคล สามารถนำไป แลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ โดยเฉพาะความรู้ที่เกิดจากความเชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นความรู้ที่เหมาะสมจะ นำมาจัดการความรู้มากที่สุด สอดคล้องกับ ริยโกะ โทยามา (Ryoko Toyama) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการจัดการความรู้ว่า คือ การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มี และประสบการณ์ ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้ได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ดัง ตัวอย่างเช่น จากการสังสมประสบการณ์การทำงานและความเชี่ยวชาญเฉพาะของนายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์ ที่พัฒนาวิธีการคัดกรองเบาหวานเข้าจอประสาทตา ร่วมกับการนำเทคโนโลยีการ ถ่ายภาพและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ ทำให้องค์การนี้ ได้รับรางวัลที่ 2 เรื่องการจัดการความรู้ในภาครัฐ ระดับนานาชาติจากประเทศสหรัฐอเมริกา โรงพยาบาลราชวิถีจึง กลายเป็นต้นแบบในการจัดการความรู้ในองค์กรของกระทรวงสาธารณสุข

สรุปได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ที่มี อยู่เดิมภายในองค์กรและความรู้ที่สร้างใหม่ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้นั้น องค์กรประสบความสำเร็จ

การกำหนดองค์ความรู้จากประเด็นยุทธศาสตร์ สถิติการเกิดโรค โรคที่สังคมกำลังให้ ความสนใจ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งขึ้นอยู่กับบุคลากรและหน่วยงานว่าจะให้ความสำคัญ กับประเด็นความรู้เรื่องใดมากหรือน้อย ผู้บริหารหรือประชาชนก็จะได้รับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวกับ ประเด็นความรู้เรื่องนั้นมากตามไปด้วย สอดคล้องกับแบบจำลองการกำหนดวาระสารของมัลคอล์ม แมคคอมส์ และโดนัลด์ ชอว์ (M.E. McCombs & D.S. Shaw) ที่อธิบายว่า ถ้าสื่อมวลชนยังเลือกเสนอ ข่าวหรือสนใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหาใดมาก ประชาชนผู้รับสารก็จะตระหนักถึงความสำคัญของ ประเด็นหรือปัญหานั้นมากขึ้นตามไปด้วย ผลจากการสัมภาษณ์กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ เป็นสื่อมวลชน คอยกำหนดวาระข่าวสารประเด็นความรู้ก็คือบุคลากรและหน่วยงานนั่นเอง

เมื่อทำการกำหนดประเด็นความรู้ได้แล้ว ความรู้ที่ได้ไม่สามารถนำไปใช้ได้ทันที จะต้องผ่านกระบวนการกลั่นกรอง ซึ่งสอดคล้องกับ มาร์ควอตต์ (Marquardt) ที่กล่าวถึงสิ่งสำคัญ ในการแสวงหาความรู้ว่า ความจริงสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ถูกรวบรวมไว้ ไม่ได้มีความสอดคล้องเป็น หนึ่งต่อหนึ่งเสมอไป ข้อมูล สารสนเทศที่ได้รับมาทั้งจากภายนอก ภายในจะต้องได้รับการ กลั่นกรองเสียก่อน ดังนั้นหัวหน้าของหน่วยงานจะทำหน้าที่เสมือนนายประตู่ข่าวสาร ทำการ กลั่นกรองตัดสินใจว่าประเด็นความรู้ที่คัดเลือกมาจะไม่ขัดต่อหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ ไม่ เป็นเรื่องร้ายแรงส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง จัดลำดับความสำคัญของความรู้ ก่อนที่จะ

เผยแพร่ไปสู่สาธารณชนในขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีผู้เฝ้าประตูข่าวสาร (Gatekeeper) ที่ผู้เฝ้าประตูข่าวสาร จะเป็นผู้ตัดสินใจว่า ข่าวอะไรควรจะส่งต่อไป และข่าวอะไรควรจะส่งช้าหน่อย หรือข่าวสารอะไรควรจะตัดออกไปทั้งหมด โดยอาศัยวิธีการคัดเลือกและเรียบเรียงข่าวสาร ตลอดจนกำหนดเวลาและจัดลำดับความสำคัญของข่าวสารนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปิดและเปิดประตูข่าวสาร โดยยืนอยู่ระหว่างตัวข่าวสารและผู้รับสาร

ในการศึกษาเรื่องการกำหนดประเด็นความรู้และการนำเสนอองค์ความรู้ สามารถสรุปได้ว่า ผู้เฝ้าประตูหรือผู้กำหนดประเด็นของข่าวสาร ก็คือบุคลากรและหน่วยงาน กล่าวคือ บุคลากรมีอิทธิพลในการควบคุมความรู้ ซึ่งความรู้บางอย่างที่ได้กำหนดประเด็นมาอาจไม่มีการนำเสนอเลย ก็เป็นไปได้ ขึ้นกับระดับความสำคัญขององค์ความรู้และบริบทแวดล้อมในขณะนั้นด้วย

นอกจากกระบวนการจัดการความรู้ที่กล่าวมาแล้วนั้น การสื่อสารและเครื่องมือการสื่อสารที่ทันสมัยถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ เป็นหัวใจสำคัญของการทำความเข้าใจกันระหว่างบุคคลในองค์กร โดยใช้ข้อมูล ความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันด้วยการใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ อาจหมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคลากรส่งถึงบุคลากรในหน่วยงานและต่างหน่วยงาน หรือบุคลากรในโรงพยาบาลส่งถึงสาธารณะ หากไม่มีการสื่อสารที่ดีการจัดการความรู้ก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้

ผนวกกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และเทคโนโลยีในการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือ ทำให้การจัดเก็บ ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในโรงพยาบาลทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ของ บอลลิงเจอร์ และ สมิธ (Bollinger & Smith) ที่อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ที่เหมาะสม เป็นการช่วยให้การปฏิบัติงานในกระบวนการเรียนรู้เป็นไปอย่างทั่วถึง และให้มีการเก็บประมวลถ่ายทอดข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสมกับแต่ละบุคคลและสถานการณ์ในการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญ จะเป็นการช่วยส่งเสริมสนับสนุนการจัดการความรู้ได้เป็นอย่างดี โดยทำให้ระบบจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผลเก็บรักษา เผยแพร่ และการนำความรู้ไปใช้ มีประสิทธิภาพ เกิดความถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้แพร่หลาย และมีความเป็นไปได้มากขึ้น ช่วยให้บุคลากรค้นหาความรู้ ดึงความรู้มาใช้ การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดที่เป็นระเบียบ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และ อินทราเน็ต (Intranet) ที่ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยน การแบ่งปันความรู้ได้ง่าย รวมทั้งระบบฐานข้อมูล และระบบ

ในการค้นหาข้อมูล (Knowledge Portal) ที่ทันสมัย มีส่วนช่วยทำให้การจัดการความรู้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล (อ้างถึงในปรมใจ ไชยมหา) ได้กล่าวถึงลักษณะเด่นของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร เช่นระบบเวชระเบียนโรงพยาบาล ช่วยในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง สามารถเชื่อมโยงทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล และเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถีจากผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเว็บไซต์ เว็บบล็อก และอุปกรณ์พกพา แต่อาจมีความแตกต่างกันบ้างตามความเหมาะสมของงาน ความสะดวกในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ของบอลลิงเจอร์ และสมิธ (Bollinger & Smith) ที่อธิบายว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมถึงสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ค้นหาข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) และ อินเทอร์เน็ต (Internet)

ด้านปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุผลในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถีที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ นั้น จากผลการศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร และเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ กล่าวคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลราชวิถีที่มีต่อการจัดการความรู้ ขึ้นอยู่กับความต้องการในการใช้ประโยชน์วัตถุประสงค์ หรือความพึงพอใจส่วนตัวของบุคลากร สอดคล้องกับแบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้สื่อของเวนเนอร์ (Wenner) ที่อธิบายถึงกระบวนการเลือกใช้สื่อของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ว่าขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้ใช้ ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ ความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อเพื่อต้องการสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่างกัน

ดังนั้นการที่บุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถีจะเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อประเภทไหน จึงขึ้นอยู่กับว่าสื่อเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ประโยชน์ และตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของบุคลากรได้มากน้อยเพียงใด

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องนำมาใช้พัฒนางาน นอกจากนั้นการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทสำคัญในเรื่องของการจัดการความรู้

เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ หลายๆ องค์กรจึงจัดสรรงบประมาณเพื่อนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้พัฒนาบุคลากรและองค์กร โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารที่ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ต่างๆ ได้ง่าย สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญหรือเครือข่ายได้สะดวก รวดเร็วขึ้น เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยประสานการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคโนโลยีการจัดการความรู้ ช่วยในเรื่องการจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆ

การเน้นเฉพาะเทคโนโลยีโดยไม่ให้ความสนใจพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในเรื่องการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาการลดบทบาทความสำคัญหากมีการแบ่งปันความรู้ จะทำให้การจัดการความรู้สำเร็จได้ยากและถือเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า

5.3 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

ระยะสั้น

1. จากผลการศึกษาและสังเกตแบบมีส่วนร่วม พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถียังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรในโรงพยาบาลราชวิถีมากยิ่งขึ้น

2. จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมพบว่า บางหน่วยงานมีการจัดเก็บความรู้ที่ล้ำสมัยไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพราะองค์ความรู้เหล่านี้สามารถช่วยลดภาระและความซ้ำซ้อนในการการทำงาน ทั้งยังช่วยให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานอีกด้วย

ระยะยาว

1. ผู้บริหารของโรงพยาบาลราชวิถี ควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการจัดการความรู้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารและผลักดันให้การจัดการความรู้ขององค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว

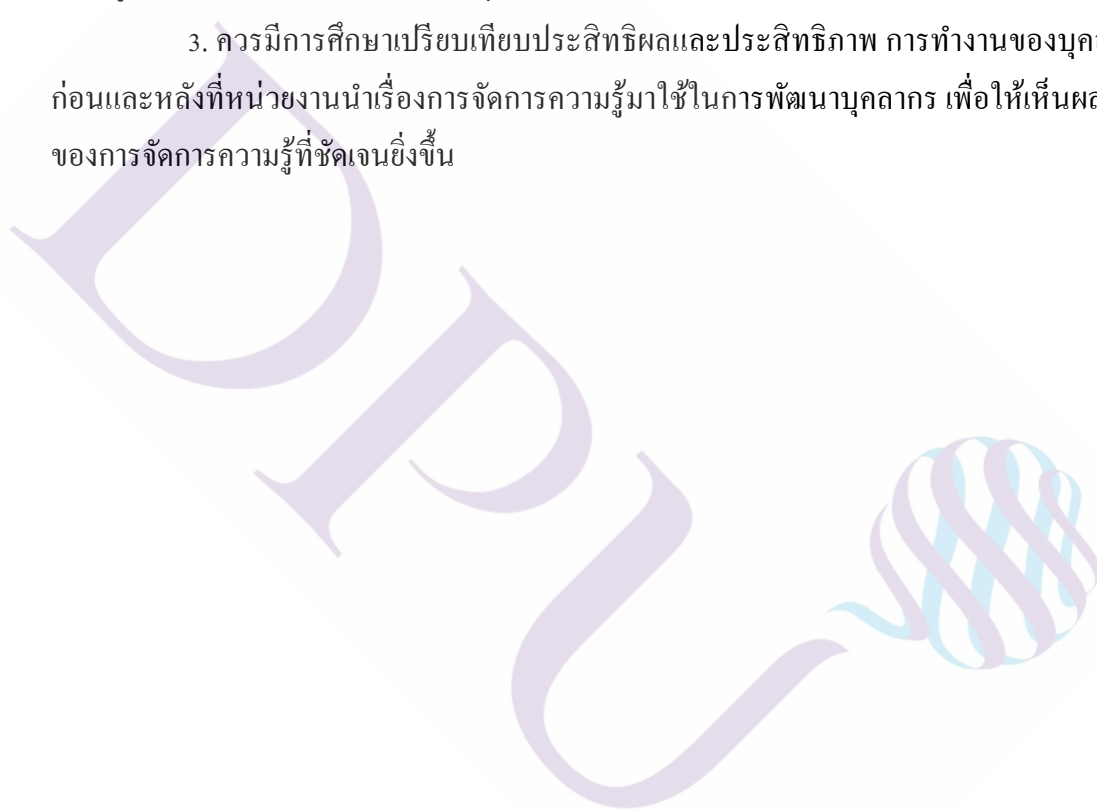
2. บางหน่วยงานมีการจัดการความรู้แบบไม่สม่ำเสมอ ทำให้การจัดการความรู้ไม่มีความต่อเนื่อง จึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้บุคลากรตระหนักและเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องการกำหนดประเด็นความรู้ และการนำเสนอองค์ความรู้เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทั้ง 7 ขั้นตอนให้ครบถ้วน เพื่อเป็นแนวทาง และลดความผิดพลาดในแต่ละกระบวนการของการจัดการความรู้

2. จากการศึกษาพบว่า มีเทคโนโลยีบางประเภทมีข้อจำกัด ไม่ยืดหยุ่นต่อการจัดการความรู้ จึงควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีหรือประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับประเภทความรู้

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากร ก่อนและหลังที่หน่วยงานนำเรื่องการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



DRU

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล. (2543). *มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่*. กรุงเทพมหานคร: เอดิสัน เพรส โปรดักส์.
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2548). *การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จิรวัฒน์เอ็กซ์เพรส.
- บุรชัย ศิริมหาสาคร. (2550). *จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ประพนธ์ ผาสุกยัต. (2553). *การจัดการความรู้ฉบับ KM Inside*. กรุงเทพมหานคร: เอมี อินเตอร์ไพรส์.
- พีระ จิระโสภณ. (2537). *ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญาวิทยาศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร* หน้าที่ 10. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยีน ภู่วรรณ และสมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). *ไอซีที เพื่อการศึกษาไทย*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- โรงพยาบาลราชวิถี. (2554). *60 ปี โรงพยาบาลราชวิถี สู่ศูนย์การแพทย์ชั้นนำระดับโลก*. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์

- กนกนารถ ผดุงชัย. (2550). *การจัดการความรู้ของบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชวลิต สุกศักดิ์ทรง. (2550). *ความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์การ และผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นวลละอ อแสงสุข. (2550). การศึกษาการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิลาวัณย์ พานิชรุ่งเรือง. (2540). ความน่าเชื่อถือและความพึงพอใจที่มีต่อรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์ทั้ง 5 ช่องของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปรมใจ ไชยมหา. (2552). ผลของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้นมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิพงศ์ ฉายะพิงค์. (2543). ลักษณะการนำเสนอข่าวการฆ่าตัวตาย ของหนังสือพิมพ์ประเภทประชาชนนิคม (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริชัย ต้นจ่อ. (2555). รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญา คุุณบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมฤทัย ตาดเงิน. (2551). กระบวนการคัดเลือกข่าวตัวอักษรวิ่งและวิธีการนำเสนอในช่วงข่าวเที่ยงวันของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อนรรฆวงศ์ กัดัดสำเนียง. (2553). การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

บทความ

- จันทร์เพ็ญ จันทวี. (2550). บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการความรู้. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 1 (1), 25.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2552). เว็บบล็อก: เทคโนโลยีเพื่อการจัดการความรู้, วารสารวิชาการ พัฒนาเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 21 (69), 18.

- ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2538). การใช้สื่อมวลชนเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ: ทฤษฎีงานวิจัยและข้อเสนอต่อการศึกษานิเทศศาสตร์พัฒนาการ, วารสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุรารัตน์ วงศ์ศิลป์. (2546). การจัดการความรู้. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 46 (6), 11.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- โกทูโนว์ จัดการความรู้ ผู้จัดการความสุข. สืบค้นวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556, จาก www.gotoknow.org
- ชาติรี ใต้ฟ้ามุล และยุบล เบญจรงค์กิจ. (2554). แนวทางการปฏิรูปสื่อในมุมมองขององค์กรกำกับดูแลและเฝ้าติดตาม. วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา, 4 (1), 18-36. สืบค้นวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556, จาก www.commarts.chula.ac.th/research/thai/hilight/2010/4guidelinesfromregulators.pdf
- ปาริฉัตต์ ศังขะนันท์. องค์กรอัจฉริยะ องค์กรแห่งการเรียนรู้. สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556, จาก http://km.kmutt.ac.th/repository/Learning_Org.pdf
- วรกร สุพร. คู่มือการจัดการความรู้เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร. คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556, จาก http://www.agro.cmu.ac.th/news_photo/administrator/modules/mod_news/myfile/222_km_002.pdf
- วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556, จาก http://www.opdc.go.th/oldweb/Knowledge/File_download/1097206195-1.pdf
- วิจารณ์ พานิช. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้. คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.agri.kmitl.ac.th/km/knowledge/?p=21>
- ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ โรงพยาบาลราชวิถี. สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556, จาก www.raja.thaikm4u.com และ www.rajahosp.com/km

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.). สืบค้นวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556, จาก
www.kmi.or.th

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. สืบค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2556, จาก
www.opdc.go.th

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Burnet R. & Marshall D.P. (2003). *Web Theory*. London: Routledge.

E. M. Awad & H. M. Ghaziri. (2004). *Knowledge management*. Englewood Cliffs. NJ: Pearson Education.

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

McCombs, Maxwell & Becker Lee B. (1979). *Using Mass Communication Theory*. New York: Prentice Hall Inc.

Pamela J. Shoemaker. (1991). *Gatekeeping*. Newbury Park: Sage.

ARTICLE

A.D.Marwick. (2001). *Knowledge Management Technology*. IBMSYSTEMS JOURNAL, 40 (4).

DRU

ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี

ประเด็นสัมภาษณ์

1. ในการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์ การรักษาพยาบาล ท่านมีกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้อย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีการสื่อสารเพื่อนำเสนอองค์ความรู้ต่อทีม หน่วยงานอื่นๆ หรือประชาชนที่เกี่ยวข้องอย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใดบ้างมาใช้ในการจัดการความรู้

.....

.....

.....

4. ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการสื่อสาร ถ่ายทอดองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างไร

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงขอความกรุณาจากท่านด้วยการตอบคำถามทุกข้อให้ตรงตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้รับจากท่านถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการทำงาน และข้อมูลที่ได้ฉันผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น และขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18-25 ปี

☐ 26-35 ปี

☐ 36-45 ปี

☐ 46-55 ปี

☐ 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ม.6/ปวช.

☐ ปวส./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สาขาอาชีพ

☐ แพทย์

☐ พยาบาล

☐ เกษตรกร

☐ นักกายภาพบำบัด

☐ นักเทคนิคการแพทย์

☐ เจ้าหน้าที่บริหารงาน

ทั่วไป

☐ นักวิชาการสาธารณสุข

☐ อื่นๆ โปรดระบุ

5. ท่านเคยเข้าร่วมอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้หรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ปัจจุบันท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใดบ้างในการจัดการความรู้

รายการ	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้
1.1 เว็บไซต์						
1.2 เว็บบล็อก						
1.3 วิดีทัศน์						
1.4 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)						
1.5 โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เช่น Camtasia Studio						
1.6 อุปกรณ์พกพา (โทรศัพท์มือถือ, ไอแพด, แท็บเล็ต)						
1.7 อื่นๆ โปรดระบุ						

2. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใดเหมาะสมกับการจัดการความรู้

รายการ	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้
2.1 เว็บไซต์						
2.2 เว็บบล็อก						
2.3 วิดีทัศน์						
2.4 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)						
2.5 โปรแกรมสำเร็จรูป ต่างๆ เช่น Camtasia Studio						
2.6 อุปกรณ์พกพา (โทรศัพท์มือถือ, ไอแพด, แท็บเล็ต)						
2.7 อื่นๆ โปรดระบุ						

3. ปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของท่านอยู่ในระดับใด

รายการ	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อสัปดาห์					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้
3.1 เพื่อวางแผนการดำเนินงาน/ วางแผนเชิงกลยุทธ์						
3.2 เพื่อเป็นเครือข่ายในการ ติดต่อสื่อสาร						
3.3 เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน ของหน่วยงาน						
3.4 เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แบ่งปันความรู้						
3.5 เพื่อสืบค้นข้อมูล ความรู้ งานวิจัย						
3.6 เพื่อนำเสนอผลงานทาง วิชาการ						
3.7 เพื่อจัดเก็บและจัดการความรู้ ต่างๆ ให้เป็นระบบ						
3.8 เพื่อทำรายงานต่างๆ						
3.9 เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ด้วยตนเอง						

4. เหตุผลที่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

รายการ	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้
4.1 เพื่อวางแผนการดำเนินงาน/ วางแผนเชิงกลยุทธ์						
4.2 เพื่อเป็นเครื่องมือในการ ติดต่อสื่อสาร						
4.3 เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของ หน่วยงาน						
4.4 เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แบ่งปันความรู้						
4.5 เพื่อสืบค้นข้อมูล ความรู้ งานวิจัย						
4.6 เพื่อนำเสนอผลงานทาง วิชาการ						
4.7 เพื่อจัดเก็บและจัดการความรู้ ต่างๆ ให้เป็นระบบ						
4.8 เพื่อทำรายงานต่างๆ						
4.9 เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ด้วยตนเอง						

5. ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

รายการ	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้
5.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน/บริการ						
5.2 ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล /ทำงาน						
5.3 นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ได้						
5.4 เป็นแหล่งข้อมูลประกอบการปฏิบัติงาน						
5.5 เพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ						
5.6 ทราบข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆ ภายในโรงพยาบาล						
5.7 เป็นเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก รวมทั้งประชาชนผู้มารับบริการ						
5.8 ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ๆ						
5.9 เผยแพร่และแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือแนะนำผู้อื่น						

-- ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม --



คำสั่งโรงพยาบาลราชวิถี

ที่ 368 /๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้(KM)

เพื่อให้การพัฒนาระบบบริหารความรู้ของศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ (KM) ของโรงพยาบาลราชวิถี ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเนื่องจากคณะกรรมการบางท่านได้เกษียณอายุราชการ และโอนย้าย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้ (KM) ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑.ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี			ที่ปรึกษา
๒.นายสุกิจ พันธุ์พิมานมาศ		รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจวิชาการ	ที่ปรึกษา
๓.นางสาวเบญจวรรณ ชัมภรัตน์		รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจอำนวยการ	ที่ปรึกษา
๔.นางสาวพูนพิศ บุระการเจริญ		รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจบริการวิชาการ	ที่ปรึกษา
๕.นายปณณวิชญ์ วงศ์วิพัฒนานนท์		นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธาน
๖.นายอุดม ไกรฤทธิชัย		ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านงานวิจัย	รองประธาน
๗.นายไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข		ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านศูนย์ความเป็นเลิศ	กรรมการ
๘.นายเกศธำรง ตันตยาคม		นายแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๙.นางอัมพร ฮันตระกูล		เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๐.นางวรารักษ์ เกตุศรีเมฆ		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๑๑.นางสาวจิระพร อภิชาติบุตร		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๒.นางวาสนา ความณี		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๓.นางสาวนันท์ชนก ชัยโชติกุลชัย		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๔.นางสาวบุญขึ้น อิ่มมาก		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๕.นายชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา		นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑๖.นางสาวพูนทรัพย์ ยินดีสุข		นักสถิติชำนาญการ	กรรมการ
๑๗.นางผ่องศรี หล้าบางช้าง		นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๑๘.นายเกษมสันต์ สารภี		นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	กรรมการ
๑๙.นางสุณี ลำเลิศเดชา		นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๒๐.นางนิภา ยางงาม		เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์ชำนาญงาน	กรรมการ
๒๑.นางสาวเพ็ญทิพย์ หุตะนาวัน		เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	กรรมการ
๒๒.นางสาวแก้วใจ วันเที่ยง		เจ้าพนักงานห้องสมุดชำนาญงาน	กรรมการ
๒๓.นายอนิรุจน์ อารมณเณ		นักพัฒนาสื่อสารสนเทศ	กรรมการ
๒๔.นางสาวอริญา ยนต์พันธ์		นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการและเลขานุการ
๒๕.นางสาววริฐา มากเจริญ		เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้า๒/ โดยคณะกรรมการฯ

ที่ มธป. 0407(1)/0405 7

1 เมษายน 2557

เรื่อง ขอมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน แพทย์หญิงอรุณญา ยันตพันธ์
กลุ่มงานสูติเวชศาสตร์โรงพยาบาลราชวิถี

ด้วย น.ส.วนิษา นิสงค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ ได้ทำการค้นคว้าหา
ข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการ
ความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม
และสัมภาษณ์ท่านหรือผู้แทนเกี่ยวกับหัวข้อ **การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้
ของโรงพยาบาลราชวิถี** ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการศึกษานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนากานต์ ดวงรัตน์)

คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

นักศึกษาผู้ติดต่อ : น.ส.วนิษา นิสงค์ (081-4499206)

หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ (0-2954-7300-29 ต่อ 578,579)



ที่ มธบ. 0407(1)/04057

1 เมษายน 2557

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน คุณบุญขึ้น อิ่มมาก

ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี

ด้วย น.ส.วนิษา นิสงค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ ได้ทำการค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ท่านหรือผู้แทนเกี่ยวกับหัวข้อ การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการศึกษาเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

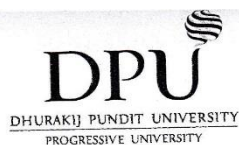
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันฑกานต์ ดวงรัตน์)

คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

นักศึกษาผู้ติดต่อ : น.ส.วนิษา นิสงค์ (081-4499206)

หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ (0-2954-7300-29 ต่อ 578,579)



ที่ มธป. 0407(1)/๑๕๐๕๗

1 เมษายน 2557

เรื่อง ขอมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข
ศูนย์ความเป็นเลิศเฉพาะทาง โรงพยาบาลราชวิถี

ด้วย นางสาวนิษา นิสงค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาวิชานิติศาสตร์ ได้ทำการค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **“การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ท่านหรือผู้แทนเกี่ยวกับหัวข้อ **การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี** ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการศึกษาเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันทกานต์ ดวงรัตน์)

คณบดีคณะนิติศาสตร์ ปฏิบัติการแทน
อธิการบดี

นักศึกษาผู้ติดต่อ : นางสาวนิษา นิสงค์ (081-4499206)

หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ (0-2954-7300-29 ต่อ 578,579)



ที่ มธป. 0407(1)/04057

3 เมษายน 2557

เรื่อง ขอมูลเพื่อประกอบการศึกษา

เรียน นายแพทย์ปิ่นณวิญญ์ วงศ์วิวัฒนานนท์
ศูนย์พัฒนาการจัดการความรู้โรงพยาบาลราชวิถี

ด้วย น.ส.วนิษา นิสงค์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ ได้ทำการค้นคว้าหา
ข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการ
ความรู้ของโรงพยาบาลราชวิถี” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม
และสัมภาษณ์ท่านหรือผู้แทนเกี่ยวกับหัวข้อ การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้
ของโรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการเรียนท่านนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันฑกานต์ ดวงรัตน์)

คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ ปฏิบัติการแทน
อธิการบดี

นักศึกษาผู้ติดต่อ : น.ส.วนิษา นิสงค์ (081-4499206)

หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ (0-2954-7300-29 ต่อ 578 ,579)



รางวัล United Nations สาขาการจัดการความรู้ในองค์กร จากผลงานการคัดกรอง
เบาหวานเข้าจอประสาทตา ของนายแพทย์ไพศาล ร่วมวิบูลย์สุข ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านศูนย์ความ
เป็นเลิศ โรงพยาบาลราชวิถี

ประวัติผู้เขียน

ชอ - นามสกุล

วนิษา นิสงค์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ

ทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตจักรพงษ์ขุนารด

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ.2555-ปัจจุบัน พนักงานกระทรวงสาธารณสุข สังกัดศูนย์พัฒนาการ

จัดการความรู้ โรงพยาบาลราชวิถี