

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เรื่องการจัดการความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับกิจกรรมการจัดการความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพ และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยในที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลกรุงเทพ จำนวน 12 โรง ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพ โรงพยาบาลกรุงเทพพระประแดง โรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวชศรีนครินทร์ โรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา โรงพยาบาลบางกอกเนอสซิ่งโฮม โรงพยาบาลกรุงเทพระยอง โรงพยาบาลกรุงเทพ พัทยา โรงพยาบาลกรุงเทพตราด โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี โรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต และโรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ สุ่มได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 76 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมในการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากวรรณคดีที่เกี่ยวข้องและตามกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ของนาโนกะและทาเคอุชิ แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมในการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของหัวหน้างาน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และตรวจสอบความเที่ยงโดยการนำแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมในการจัดการความรู้ทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ได้ไปทดลองใช้กับหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลกรุงเทพหาดใหญ่ และโรงพยาบาลกรุงเทพ พัทยา จำนวน 17 ท่าน จากนั้นนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของกิจกรรมการจัดการความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเท่ากับ 0.88 ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC for window version 11.5 และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพจำนวน 76 คน ซึ่งมีอายุเฉลี่ย 36.8 ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ 97.4 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 88.2 ได้รับการอบรมเพิ่มเติมทางการบริหารคิดเป็นร้อยละ 71.4 และได้รับการอบรมเพิ่มเติมในด้านการจัดการความรู้คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีประสบการณ์ในการทำงานในวิชาชีพเฉลี่ย 13.5 ปี มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเฉลี่ย 5.1 ปี จำนวนบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเฉลี่ย 22 คน จำนวนเตียงที่โรงพยาบาลสามารถรับผู้ป่วยในได้ทั้งหมดเฉลี่ย 167 เตียง ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 94.7

2. ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพโดยรวมและรายด้านพบว่าการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($O=3.09, SD=.34$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การปฏิบัติกิจกรรมการใช้พนักงานระดับกลางในการขับเคลื่อน ($O=3.26, SD=.40$) กิจกรรมการสร้างทีมจัดการความรู้ ($O=3.24, SD=.44$) และกิจกรรมการสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ ($O=3.16, SD=.47$) ส่วนกิจกรรมการสร้างบรรยากาศแลกเปลี่ยนความรู้ อย่างเข้มข้น ($O=2.90, SD=.40$) กิจกรรมการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก ($O=2.90, SD=.51$) และกิจกรรมการพัฒนาระบบบริการ ($O=2.89, SD=.53$) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพ จำแนกรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายข้อแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านโดยมีข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูง 3 ข้อแรกแต่ละด้านดังนี้

3.1 ด้านกิจกรรมการสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ หัวหน้าหอผู้ป่วยชี้แจงถ่ายทอดวิสัยทัศน์ความรู้ขององค์กรให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบอย่างทั่วถึงมากที่สุด ($O=3.5, SD=.57$) รองลงมาคือหัวหน้าหอผู้ป่วยกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กร ($O=3.3, SD=1$) ร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาในการสร้างวิสัยทัศน์ที่ทำทนายเกี่ยวกับความรู้ของหน่วยงานและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ($O=3.11, SD=.67$)

3.2 ด้านกิจกรรมการสร้างทีมจัดการความรู้ หัวหน้าหอผู้ป่วยรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมจัดการความรู้อย่างตั้งใจมากที่สุด ($O=3.6, SD=.80$) รองลงมาคือหัวหน้าหอผู้ป่วยคัดเลือก

สมาชิกทีมจัดการความรู้โดยเน้นที่สมรรถนะการพยาบาล ($O=3.53, SD=1.4$) และให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชยต่อสมาชิกทีมจัดการความรู้ ($O=3.50, SD=.57$)

3.3 ด้านกิจกรรมการปรับโครงสร้างให้มีหลายระบบ หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดโครงสร้างในระบบงานปกติอย่างชัดเจนมากที่สุด ($O=3.3, SD=.67$) รองลงมาคือหัวหน้าหอผู้ป่วยจัดโครงสร้างทีมจัดการความรู้ในหน่วยงาน ($O=3.11, SD=.74$) และกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมจัดการความรู้ ($O=3.1, SD=.69$)

3.4 ด้านกิจกรรมการสร้างบรรยากาศแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเข้มข้น หัวหน้าหอผู้ป่วยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทดลองนำนวัตกรรมหรือแนวทางปฏิบัติใหม่มาใช้ในหน่วยงานมากที่สุด ($O=3.43, SD=.61$) รองลงมาคือหัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้น สนับสนุนให้บุคลากรคิดวิธีปฏิบัติงานใหม่โดยยอมให้ผิดพลาดได้บ้าง ($O=3.14, SD=.76$) และสนับสนุนและเอื้อเวลาให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ ($O=3.13, SD=.66$)

3.5 ด้านกิจกรรมการใช้พนักงานระดับกลางในการขับเคลื่อน หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมศักยภาพแก่บุคลากรในทีมจัดการความรู้เช่นการฝึกอบรมมากที่สุด ($O=3.63, SD=.51$) รองลงมาคือหัวหน้าเปิดโอกาสแก่บุคลากรในการแสดงความสามารถในการจัดการความรู้ ($O=3.51, SD=.55$) และให้อิสระแก่บุคลากรในการตัดสินใจและคอยช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ($O=3.44, SD=.57$)

3.6 ด้านกิจกรรมการพัฒนาระบบการบริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดให้มีการรวบรวม บันทึก จัดเก็บองค์ความรู้ในหน่วยงานไว้เป็นหมวดหมู่ เป็นระบบมากที่สุด ($O=2.98, SD=.70$) รองลงมาคือจัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลความรู้หรือนวัตกรรมในระบบสารสนเทศในหน่วยงานให้ทันสมัยเสมอ ($O=2.97, SD=1.0$) และทดลองวิธีปฏิบัติใหม่ๆมาพัฒนาการปฏิบัติพยาบาลในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ($O=2.96, SD=.64$)

3.7 ด้านกิจกรรมการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดให้มีการนำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการพัฒนาการบริการพยาบาลเสมอมากที่สุด ($O=3.46, SD=.50$) รองลงมาคือหัวหน้าหอผู้ป่วย จัดระบบหรือช่องทางการสอบถามข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการที่สะดวก ($O=3.4, SD=2.37$) และเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการโรงพยาบาลเครือข่าย ($O=3.21, SD=.92$)

4. ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วย พบว่าประเด็นปัญหาหลักที่พบคือปัญหาด้านบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถด้านการสอนงานไม่เพียงพอ รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากร และนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการบริหารการพยาบาลและการวิจัยทางการพยาบาล ดังต่อไปนี้

ด้านบริหารการพยาบาล

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยควรเตรียมความพร้อมของบุคลากรในด้านอัตรากำลัง การจัดสรรภาระงานประจำกับภาระงานพิเศษแก่บุคลากรอย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยควรพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถทางการบริการพยาบาลแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยควรเน้นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้

ด้านการวิจัย

1. ควรศึกษาการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงาน
2. ควรศึกษาปัจจัยเอื้อต่อกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงาน
3. ควรศึกษาผลลัพธ์ของกิจกรรมการจัดการความรู้ที่ปฏิบัติในหน่วยงาน