

การพัฒนาแบบการจัดการความรู้ด้านเภสัชสนเทศ ตามบริบทไทยแลนด์ 4.0 The development of drug information service knowledge management model in the context of Thailand 4.0

สุภาพ วงศ์พัฒน์วุฒิ¹

Supab Wongpattanawut¹

บทคัดย่อ

ประเทศไทยอยู่ในระยะ “เปลี่ยนผ่าน” วิถีทางเศรษฐกิจและการเมืองหลายต่อหลายครั้ง ควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของโลกในศตวรรษที่ 21 หากประเทศไทยไม่มีการกำหนด วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ตลอดจนไม่ดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนประเทศผ่านการปฏิรูปและการปรับเปลี่ยนอย่างจริงจัง ประเทศไทยอาจจะประสบกับสถานะเสื่อมถอยจากประเทศในโลกลูกที่สองในปัจจุบันนี้ เป็นประเทศในโลกลูกที่สามในอนาคตก็เป็นได้ หากดำเนินการปฏิรูปสำเร็จจะทำให้ประเทศไทย สามารถก้าวไปสู่ “ประเทศในโลกลูกที่หนึ่ง” ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด และความต้องการพัฒนาความรู้ทางเภสัชสนเทศ ทำให้เกิดแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ ตามบริบทไทยแลนด์ 4.0 โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ ตามบริบทไทยแลนด์ 4.0 กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการศึกษาคือ เภสัชกร และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดมุกดาหาร เครื่องมือที่ใช้เชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม ระยะเวลาตั้งแต่ ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 สถิติที่ใช้ในการศึกษา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาค้นคว้าทำให้ได้รูปแบบการเภสัชสนเทศที่สามารถใช้ในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การแสวงหาและจัดเก็บความรู้ 4) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 5) การประยุกต์ใช้ความรู้ ข้อเสนอแนะทั่วไป คือ ควรเผยแพร่รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ของเภสัชกรในทุกโรงพยาบาล และ 5) การจัดการความรู้ให้กับหน่วยงานอื่นและมีการอบรมพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการนำแนวทางจัดการความรู้ไปใช้ รวมทั้งควรมีการวิจัยเพื่อสร้างยุทธศาสตร์อื่น ๆ ในองค์กรเพิ่มเติม

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ เภสัชสนเทศ ไทยแลนด์ 4.0

¹ เภสัชกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร.

¹ Pharmacist, Senior Professional Level. Division of Consumer Protection and Public Health Pharmacy. Mukdahan Provincial Public Health Office.



Abstract

Thailand has and is facing many economic and political crises along with structural changes in the world in the 21st century. If Thailand does not set any vision and national development strategy as well as not taking action to drive the country through serious reforms and transformations, Thailand may be experiencing a recession from a second world country or even a third world country in the future. But if the reform is successful it will advance Thailand as the "First World Country". After reviewing all of the problems, obstacles, limitations, and needs for knowledge development in pharmaceutical information, knowledge management of pharmacists who provide pharmaceutical information services in the context of Thailand 4.0 by using information technology and communication became a concept to study. The objective of this study is to develop a knowledge management process for pharmacists who provide pharmaceutical information services in the context of Thailand 4.0. The participants in the study consisted of pharmacists and personnel who work in information technology field in community hospitals, Mukdahan Province. Qualitative tools used were in-depth interviews and questionnaires. Data were collected from October 2021 – September 2022. Statistics used in the study are percentage, mean and standard deviation. The result of this study resulted in pharmaceutical information processes that could be used in knowledge management, namely 1) problem improvement, 2) leadership in knowledge management, 3) organizational culture in knowledge management, 4) technology in management knowledge. The general recommendation is that knowledge management guidelines should be disseminated to other departments and personnel development training should be provided to support knowledge management implementation, and more research should undergo to find new strategies in the organization.

Keywords: Knowledge management, Drug information service (DIS), Thailand 4.0

บทนำ

งานบริการเภสัชสนเทศ (Drug Information Service : DIS) ถือเป็นมาตรฐานหนึ่งใน 6 มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล โดยกิจกรรมหลักของงานเภสัชสนเทศ ตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล พ.ศ. 2561 – 2565 ของสมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย) มีหลายกิจกรรม เช่น การบริการตอบปัญหาด้านยาแก่ผู้ป่วย ประชาชน และบุคลากรทางการแพทย์ การจัดทำสื่อข้อมูลจดหมายข่าว และ/หรือจุลสารด้านยาสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ การจัดทำ ข้อมูลของยา (Medication Therapy Monographs) รวมไปถึงจัดทำรายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ซึ่งทักษะในการสืบค้นข้อมูล และการตอบคำถามอย่างเป็นระบบ⁽¹⁾ ถือเป็นเกณฑ์มาตรฐานหนึ่งในการสอบทักษะตามเกณฑ์ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม (สมรรถนะร่วม) พ.ศ. 2562 ที่กำหนดโดยสภาเภสัชกรรม และจากข้อกำหนดของคู่มือทักษะตามเกณฑ์ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม (สมรรถนะร่วม) พ.ศ. 2562⁽²⁾ ที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานเภสัชสนเทศว่า เภสัชกรต้องสามารถสืบค้นข้อมูล จากแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม และมีกระบวนการในการตอบคำถามทางยา จะเห็นได้ว่างานเภสัชสนเทศ เภสัชกรที่ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะหลายด้านประกอบกัน เพื่อทำให้งานประสบความสำเร็จ⁽¹⁾

ในระยะสองปีที่ผ่านมาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบในหลายมิติทั่วโลกรวมทั้งผลกระทบ

ในหลายแง่มุม ตั้งแต่การหยุดให้บริการด้านสาธารณสุขในหลายด้าน เช่น การบริการทันตสาธารณสุข บริการทางการแพทย์แผนไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการเชิงรุกแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ป่วยต้องได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าวกระบวนการให้บริการเชิงรุกเปลี่ยนไปกระชั้นชิด ไม่สามารถให้บริการในลักษณะการรวมคนจำนวนมาก จึงต้องมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อกำหนดรูปแบบการให้บริการแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรังเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการการให้บริการในสถานการณ์โรคระบาดดังกล่าว โดยปัจจัยที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้เป็นแรงผลักดันให้เกิดการปรับตัวและนำมาซึ่งการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมรูปแบบใหม่ ๆ ที่ช่วยให้ประชาชนได้เรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่ การบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ในเขตรับผิดชอบมีความจำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อที่จะให้การบริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนไม่มียอดรอ ในระหว่างการให้บริการ การพัฒนารูปแบบเพื่อให้การดำเนินการด้านเภสัชสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งให้เกิดขึ้นโดยเร็ว เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ แม้จะเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ก็ตาม⁽³⁾

ในยุคสังคมแห่งฐานความรู้ แนวคิดการจัดการความรู้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา ความต้องการในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้องค์การเกิดการแข่งขันกันด้วยความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม “การจัดการความรู้”

เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ในปัจเจกบุคคล องค์กรและชุมชน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และพัฒนาคุณภาพผู้เรียน บทความเรื่องการจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ รูปแบบการจัดการความรู้ การพัฒนาองค์กรให้มีการจัดการความรู้ กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ ประโยชน์รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้เรียนสามารถนำแนวคิดต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง ตลอดจนพัฒนาหน่วยงานและองค์กรให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ตามแนวการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สองต่อไป⁽⁴⁾

การนำแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้มาใช้ในลักษณะของเครือข่ายความร่วมมือบริการเภสัชสนเทศจากโรงพยาบาลและร้านยา เข้ามาร่วมกันตอบคำถามแก่บุคลากรทางการแพทย์ และประชาชน ซึ่งจากรายงานการประเมินระบบการบริการเภสัชสนเทศพบว่าผู้ใช้บริการทั้งผู้ตอบคำถาม และผู้ถามคำถามมีความพึงพอใจต่อระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการสืบค้น นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรเร่งให้มีการดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ในปัจจุบันจึงยังไม่มีการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้สำหรับเภสัชกรที่ปฏิบัติงานด้าน

เภสัชสนเทศโดยตรง ซึ่งจากปัญหาเรื่องการที่มีความสามารถในระดับปานกลางด้านเภสัชสนเทศและอุปสรรค ข้อจำกัดเรื่องแหล่งข้อมูลมีจำกัด ขาดความทันสมัย และไม่ทราบแหล่งข้อมูลในการสืบค้น ประกอบกับความต้องการให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการตอบคำถาม หรือการเลือกใช้แหล่งข้อมูล และการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นถึงประโยชน์ในการนำเรื่องการจัดการความรู้มาใช้กับเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศที่รวบรวมแหล่งความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานช่วยพัฒนาความรู้ของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ และมีกิจกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานเภสัชสนเทศ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเทคนิคในการปฏิบัติงานด้านเภสัชสนเทศ

วัตถุประสงค์

พัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ ตามบริบทไทยแลนด์ 4.0

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นรูปแบบการวิจัย Routine to Research (R2R) โดยเน้นความสำคัญของการจัดการความรู้จากงานประจำ 1) การสำรวจความรู้ ภายในองค์กร 2) การวางแผนความรู้เพื่อการรวบรวมและจัดเก็บ 3) การพัฒนาความรู้ 4) การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) หรือการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เพื่อก่อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)”

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นรูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรโดยสร้างบรรยากาศของการสนับสนุน ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสเรียนรู้ และพัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่เพื่อสร้างงานและการบรรลุเป้าหมายแห่งงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง⁽⁵⁾

การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการตรวจสอบและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร วันที่ 10 มีนาคม 2564 เลขที่ EC 71.0032.2564

สรุปผลการวิจัย

รูปแบบการจัดการความรู้ด้านเภสัชสนเทศตามบริบทไทยแลนด์ 4.0 จังหวัดมุกดาหารมีรายละเอียดดังนี้

ผลการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของเภสัชกรที่ให้บริการเภสัชสนเทศ ตามบริบทไทยแลนด์ 4.0

จากการศึกษาพบว่า งานบริการเภสัชสนเทศในจังหวัดมุกดาหารยังไม่มีนโยบายด้านการจัดการความรู้ จึงไม่มีรูปแบบการจัดการความรู้ที่ชัดเจนแต่อย่างไรก็ตามมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการความรู้⁽⁵⁾ ซึ่งกล่าวว่ากระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1. การกำหนดความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การแสวงหาและจัดเก็บความรู้ 4. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และขั้นตอนสุดท้ายคือ 5. การประยุกต์ใช้ความรู้

โดยในรูปแบบการจัดการความรู้ด้านเภสัชสนเทศตามบริบทไทยแลนด์ 4.0 จังหวัดมุกดาหาร ประกอบด้วย 1. ปรับปรุงปัญหา กำหนดให้มีบุคคลหรือทีมรับผิดชอบในการจัดกลุ่มความรู้ทั้งองค์กรและกำหนดเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ชัดเจน 2. ภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ ผู้บริหารระดับสูงยอมรับและให้องค์กรเป็นแบบอย่างที่จะเกิดขึ้นได้ง่ายและผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดกลยุทธ์ 3. วัฒนธรรมองค์กรในการจัดการความรู้ ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีนโยบายสนับสนุนการทำงานเป็นทีมทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลและพัฒนาบุคลากรผู้บริหาร เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการความรู้ในองค์กร 4. เทคโนโลยีในการจัดการความรู้ ผู้บริหารระดับสูงต้องสนับสนุนนำเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการสร้างคลังความรู้มาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ ปัญหา และเสนอแนวทางวิธีการจัดการความรู้ต่อไป

1. การอภิปรายปัญหาในภาพรวม จากผลการศึกษาปัญหาในการจัดการความรู้ พบว่าด้านเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการสร้างคลังความรู้มาใช้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งต้องมีการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กร เพื่อสามารถให้ข้อมูลได้ในเวลาที่ต้องการ

2. ปัญหาจำแนกรายด้าน มีประเด็นสำคัญในการอภิปรายแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการในการจัดการความรู้ พบว่าไม่ดีพอ คือยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกระบวนการ องค์กรยังไม่ได้มีนํ้าการจัดการความรู้เข้ามาใช้อย่างเป็นทางการ ประกอบกับบุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไม่ดีเท่าที่ควร ผู้บริหารระดับสูงต้องยอมรับและให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในองค์กร และต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการนํ้าการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร อีกทั้งทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ รวมถึงผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร สนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ออกแบบระบบและกำหนดเป็นระเบียบเพื่อให้เกิดการสั่นไหวของความรู้อย่างเป็นระบบ ที่สำคัญผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการความรู้ในองค์กร

2.2 ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ พบว่าปัญหาอันดับสูงสุด คือ ยังไม่มีกิจกรรมเพื่อเสริมสมรรถนะที่มีอยู่และสร้างสมรรถนะใหม่ ๆ ซึ่งเป็นปัญหามากสืบเนื่องมาจากที่องค์กรยังไม่ได้มีนํ้าการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างถ่องแท้

2.3 ด้านวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการจัดการความรู้ พบว่าปัญหาอันดับสูงสุด คือ บรรยากาศมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อการพัฒนา

2.4 ด้านเทคโนโลยีในการจัดการความรู้ พบว่าปัญหาอันดับสูงสุด คือ องค์กรไม่มีการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ในเวลาที่ต้องการใช้

2.5 ด้านการวัดผลในการจัดการความรู้ พบว่าปัญหาอันดับสูงสุด คือการช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้เห็นได้ชัด

3. รูปแบบการจัดการความรู้ จากการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการจัดการความรู้ ตามลำดับดังนี้

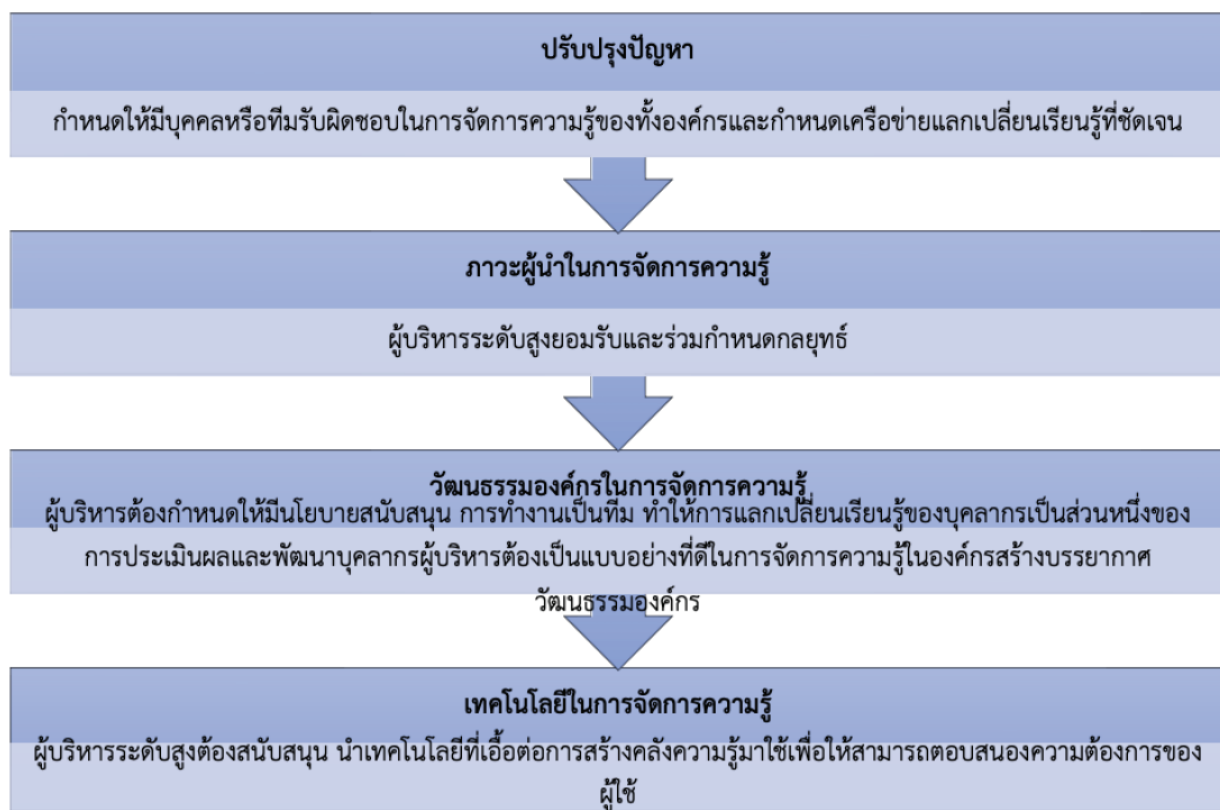
3.1 ปรับปรุงปัญหาโดยสรุป คือ กำหนดให้มีบุคคลหรือทีมรับผิดชอบในการจัดการความรู้ของทั้งองค์กรและกำหนดเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดการสั่นไหวของความรู้อย่างเป็นระบบ โดยที่ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานแก่คนในองค์กร มีการดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการค้นหาข้อบกพร่องและแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องนั้น และดำเนินงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจนในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่ดีและต้องจัดทำเอกสารรวบรวมข้อมูลที่ได้ อีกทั้งต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ด้วย

3.2 ด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้ จากผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาเสนอแนวทางการจัดการความรู้ ปรับปรุงปัญหาด้านภาวะผู้นำในการจัดการความรู้โดยสรุป คือสังเกตได้ว่าเมื่อผู้บริหารระดับสูงยอมรับและเป็นแบบอย่างที่ดีในการจะเกิดขึ้นได้ง่ายและผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศการแบ่งปันแลกเปลี่ยน

เรียนรู้กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่ชัดเจนของการจัดการความรู้เพื่อนำเอาเป้าหมายของการจัดการความรู้นั้น มากำหนดเป็นแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ควรให้การสนับสนุนการอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรอื่น อีกทั้งให้การสนับสนุนผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กร ควรมีการจัดตั้งทีมให้คำปรึกษา กิจกรรมความรู้

3.3 ผู้บริหารระดับสูงยอมรับให้และให้องค์กรเป็นแบบอย่างที่จะเกิดขึ้นได้ง่ายและผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดกลยุทธ์ โดยสรุป คือผู้บริหารต้องกำหนดให้มีนโยบายสนับสนุน การทำงานเป็นทีม ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลและพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการความรู้ในองค์กร สร้างบรรยากาศ วัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ กล้าเปิดเผยตัวเอง และไว้วางใจกัน ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงโดยที่ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนการเผยแพร่และเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานแก่คนในองค์กร ต้องมีการปลูกฝังแนวคิดเชิงบวกให้คนในองค์กรและต้องสร้างให้แนวคิดเชิงบวก เป็นวัฒนธรรมในองค์กรให้ได้ ต้องทำการค้นหาการปฏิบัติที่เป็นเลิศ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เสนอให้มีการจัดกิจกรรมพิเศษ

3.4 ด้านเทคโนโลยีในการจัดการความรู้จากผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำมาเสนอแนวทางการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีในการจัดการความรู้⁶ โดยสรุป คือ ผู้บริหารระดับสูงต้องสนับสนุนนำเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการสร้างคลังความรู้มาใช้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และใช้ได้ง่าย ต้องนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ข้อมูลได้ในเวลาที่ต้องการ ต้องจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง แนวทางการจัดการความรู้ ปรับปรุงปัญหาด้านการวัดผลในการจัดการความรู้ โดยสรุปคือผู้บริหารต้องตั้งตัวชี้วัดและตั้งเกณฑ์เพื่อใช้และผู้บริหารต้องกำหนดให้ทำการวัดผลในองค์กรทุก 3 เดือน เพื่อทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องของกระบวนการต่าง ๆ และปรับปรุงให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น ข้อบกพร่องของกระบวนการและปรับปรุงให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้นซึ่งตัวชี้วัดที่ดีต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร ผลจากการวัดความสำเร็จของการจัดการความรู้จะเป็นสิ่งที่น่าสนใจให้บุคลากรทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติได้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้



แผนภาพที่ 1 แสดงรูปแบบของการจัดการความรู้ด้านเภสัชสนเทศ ตามบริบทไทยแลนด์ 4.0

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ให้กับหน่วยงานอื่น

1. ควรเผยแพร่แนวทางการจัดการความรู้
2. ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการนำแนวทางจัดการความรู้ไปใช้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเพื่อสร้างยุทธศาสตร์อื่น ๆ ในองค์กรเพิ่มเติม



เอกสารอ้างอิง

1. สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล. มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล [อินเทอร์เน็ต].กรุงเทพมหานคร; 2561 [เข้าถึงเมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก <http://www.pknhospital.com/2019/data/drug/drugsystem/drug1.pdf>
2. สภาเภสัชกรรม. คู่มือทักษะตามเกณฑ์ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ของผู้ประกอบการวิชาชีพเภสัชกรรม (สมรรถนะร่วม) พ.ศ. 2562. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี:บริษัท เอช อาร์ พรินซ์ แอนด์ เทรนนิง จำกัด; 2562.
3. กาญจนา รอดแก้ว. การพัฒนารูปแบบการเสริมพลังชุมชน การเฝ้าระวังทางสังคมและดูแลช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19. J Soc Work. 26 ธันวาคม 2021; 29(2): 189-220.
4. นันทวัฒน์ เจริญกุล. การจัดการความรู้: Knowledge Management-KM. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2552; 21(1): 13-25.
5. บุษกร วัฒนบุตร. การจัดการความรู้เพื่อองค์กรแห่งการเรียนรู้. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [เข้าถึงเมื่อ วันที่ 4 มกราคม 2564] ;2014 เข้าถึงได้จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBJ/article/view/253132>
6. จริญญา ทะหลวย. การจัดเก็บความรู้ด้วยการเรียนรู้แบบร่วมมือในยุคการศึกษา 4.0. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มทร.สุวรรณภูมิ J Sci Technol RMUTSB. 2561; 2(2): 35-35.