

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO)

ตอน การให้อำนาจแก่บุคคล (People Empowerment)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นองค์กรที่มีการถ่ายโอน แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนางานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป้าหมายขององค์กร เป็นวงจรของการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีการทำงานเป็นทีม มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ทีมงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันอย่างรวดเร็วและทันการณ์

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยใช้การจัดการความรู้เป็นกลไกในการขับเคลื่อน ด้วยการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้มาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563-2567 ได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ของคณะฯ เสริมฐานความยั่งยืน และกำหนดตัวชี้วัด คือ ดัชนีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการดำเนินการสำรวจทุก 2 ปี ทั้งนี้คณะฯ ได้นิยาม องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) หมายถึง องค์กรที่ยกระดับคุณภาพด้วยการจัดการความรู้ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินพันธกิจและการบรรลุเป้าหมายของคณะฯ โดยการวัดดัชนีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ (Learning Technology) การให้อำนาจแก่บุคคล (People Empowerment) และพลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamic)

ในบทความนี้ เราจะพาทุกท่านไปรู้จักมิติของ การให้อำนาจแก่บุคคล (People Empowerment) หมายถึง การเปิดโอกาสหรือให้อำนาจแก่บุคลากรในการเรียนรู้ การใช้ความรู้ในการทำงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี สามารถแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนางานและสร้างนวัตกรรมร่วมกัน รวมทั้งมีการเรียนรู้ร่วมกับผู้รับบริการ องค์กรภายนอก และผู้ส่งมอบ อีกทั้งเป็นการสร้างเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในทุกระดับด้วย

จากผลการวิจัยของ Seth Silver พบว่า ถ้าผู้บริหารให้อำนาจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้ทำงานได้อย่างอิสระ มีโอกาสใช้ทรัพยากรตามที่ต้องการได้ตามความจำเป็น มีโอกาสได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร

และสารสนเทศที่เหมาะสมและสำคัญต่องาน จะทำให้บุคลากรและทีมงานสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรู้สึกได้ว่า งานที่ตนทำอยู่มีความหมาย มีความสำคัญ มีคุณค่าต่อผู้รับผิดชอบงานและองค์กร ส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น และในที่สุดสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

การให้อำนาจแก่บุคคล ทำให้บุคลากรสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ด้วยตนเอง ให้ตอบสนองเป้าหมายขององค์กร โดยมีผู้บังคับบัญชาติดตามการดำเนินการและผลลัพธ์เป็นระยะ และให้ข้อเสนอแนะหรือให้คำปรึกษา กรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องการการปรับปรุง ด้วยการให้อำนาจแก่บุคคลที่ได้รับมอบหมายในการร่วมกันวางแผน และดำเนินการได้ทั้งด้วยตนเองและเป็นทีม เช่น คณะฯ พัฒนาและดำเนินการ Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) จะมีทีมผู้รับผิดชอบในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง มีการประชุมปรึกษาหารือกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น รับฟัง และวางแผนการดำเนินการร่วมกันเป็นทีมสหสาขาทั้งระดับผู้บริหาร อาจารย์ หัวหน้างาน หัวหน้าทีม และผู้ปฏิบัติงาน แต่ละทีมมีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการต่าง ๆ โดยจะมีการรายงานผลลัพธ์ เพื่อร่วมกันติดตามผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาอุปสรรค และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



การให้อำนาจกับบุคคลตามตัวอย่างดังกล่าว จะทำให้ผู้ดำเนินการรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ มีความรับผิดชอบ มีการทำงานเป็นทีม และมุ่งมั่นในการพัฒนาร่วมกันอย่างเป็นทีมคร่อมสายงาน เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ได้อย่างอิสระ สร้างให้เกิด/ต่อยอดความคิดที่หลากหลาย ทำให้มีการยกระดับการพัฒนาตนเองและงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง



อย่างไรก็ดี การให้อำนาจต้องเกิดขึ้นพร้อมกับการให้ความรู้ การสอนงาน (Coach) การให้คำปรึกษา และการสร้างการเรียนรู้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ร่วมกับการสร้างการรับรู้และเข้าใจในทิศทาง เป้าหมายขององค์กรที่ถูกต้องเสมอ และผู้บริหารต้องพร้อมให้การสนับสนุน ส่งเสริม และแก้ไขปัญหาพร้อมกับทีม ให้ข้อเสนอแนะ และส่งเสริมให้เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถสนับสนุนให้คณะฯ เป็น **องค์กรแห่งการเรียนรู้** อย่างไม่หยุดยั้ง

โดยสรุป มิติของการให้อำนาจแก่บุคคล (People Empowerment) เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งคณะฯ ให้ความสำคัญและสร้างเสริมให้เกิดอย่างต่อเนื่อง ท่านสามารถติดตามบทความในมิติต่าง ๆ ได้ที่เว็บไซต์งานจัดการความรู้ (<https://www2.si.mahidol.ac.th/km>) นะคะ

อ้างอิง

1. Seth Silver. (2001). "Power to the People," Training, October 2001 Volume 38 Number 10.
2. ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร. (2563). องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization). สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2563, จากเว็บไซต์ <https://www2.si.mahidol.ac.th/km/knowledgebase/definition/1920>

Siriraj KM
Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email : sirirajkm@gmail.com

