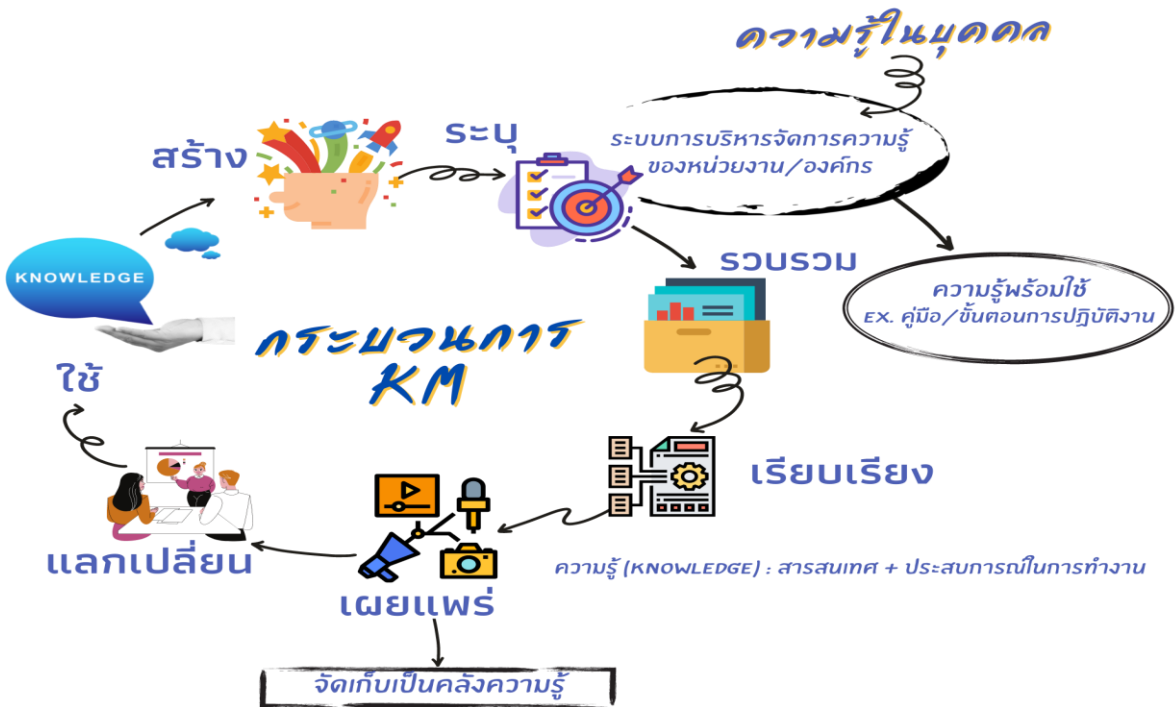


จัดการความรู้ (KM) อย่างไร ให้สำเร็จ

เรียบเรียงโดย เอกกนก พนาคำรง งานจัดการความรู้



“การจัดการความรู้” (Knowledge Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า KM คือ กระบวนการที่เป็นระบบในการบริหารจัดการให้บุคลากรนำข้อมูลสารสนเทศและความรู้/สินทรัพย์ความรู้ของหน่วยงาน/องค์กรไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำ โดยมีกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรร่วมกันสร้าง แบ่งปัน ต่อยอด ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่สำคัญและจำเป็นในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กำหนดเรื่องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นกลยุทธ์หนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2548 และใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ที่บูรณาการกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพในรูปแบบ Siriraj Link - Share - Learn ตั้งแต่ปี 2551 ทำให้มีกระบวนการดึงอัจฉริยภาพของบุคลากรและทีมงาน เกิดการถ่ายทอด แบ่งปัน และสร้างความรู้/ทักษะปฏิบัติ/สารสนเทศสำคัญ/ประสบการณ์ ผสมกับความรู้/แนวปฏิบัติที่ดีจากภายใน/ภายนอกคณะฯ รวมทั้งมีการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ที่พร้อมใช้และเป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge asset) ของหน่วยงาน/ภาควิชาและคณะฯ ทำให้ยกระดับการพัฒนาคุณภาพกระบวนการทำงาน/ผลิตภัณฑ์/บริการและสร้างนวัตกรรมในการทำงานประจำที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ และเป้าหมายของคณะฯ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรควบคู่กัน มีการต่อยอดขยายผลในการใช้ความรู้นั้นในการทำงานประจำ (Organization Learning : OL) จึงส่งเสริมและยกระดับการเรียนรู้ทั้งระดับบุคคล/หน่วยงานและคณะฯ เกิดวัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมการเรียนรู้ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization : LO) ตามแผนกลยุทธ์ของคณะฯ อีกด้วย

จัดการความรู้ (KM) อย่างไร ให้สำเร็จ

เรียบเรียงโดย เอกกนก พนาคำรง งานจัดการความรู้

จากการดำเนินการของคณะฯ พบว่า **ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้** ก็คือ ความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารองค์กรและคนในองค์กรในแนวคิด วัตถุประสงค์ และกระบวนการบริหารจัดการความรู้ให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร/ทีมงาน/หน่วยงาน และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ APOC (American Productivity & Quality Center) ได้รายงานว่า อุปสรรคที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อการใช้การจัดการความรู้ คือ การรับรู้ เวลา และวัฒนธรรม นั่นคือ **“คน”** ไม่ทราบถึงเครื่องมือและแนวทางการจัดการความรู้ รวมถึงการที่องค์กรไม่ใช้เวลาแก่บุคลากรในการมีส่วนร่วมดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้การเข้าร่วม KM จึงเป็นเรื่องยากหรือไม่น่าสนใจ

ดังนั้น การจัดการความรู้ (KM) ให้ประสบความสำเร็จนั้น เราต้องเข้าใจและจัดการกับปัญหาต่าง ๆ แล้วการจัดการความรู้ก็จะไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป ดังนี้



ผู้นำมีส่วนร่วม ผลักดัน สนับสนุน การสร้างความเข้าใจให้กับคนในทีม/องค์กรให้รู้ว่าการจัดการความรู้ คืออะไร โดยใช้ภาษาที่จดจำได้ง่าย ใช้สัญลักษณ์ คำขวัญ ที่ใจจดใจจ่อ มีตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมให้เหมาะกับแต่ละกลุ่ม หาวิธีสื่อสารที่น่าสนใจ และควรมีการสื่อสารในหลายช่องทาง เป็นประจำและบ่อยครั้ง รวมทั้งจัดกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ให้มีความสำคัญและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วม ให้สามารถเปิดใจในการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน แบ่งปัน และต่อยอดความรู้



สนับสนุนและใช้เวลาแก่บุคลากรสามารถเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อลดปัญหาการที่มองว่า KM เป็น "งานพิเศษ" เช่น กำหนดให้กิจกรรม KM เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำอยู่เป็นหนึ่งในการประชุมประจำเดือนของสำนักงาน หรือบูรณาการ KM ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพหรือแก้ปัญหาของหน่วยงาน/องค์กร กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ร่วมกิจกรรมให้ชัดเจน จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ



สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ใหม่ โดยสร้างความเข้าใจว่าการแบ่งปันความรู้ไม่ใช่เรื่องที่ผิดหรือไม่ควรทำ ควรปรับทัศนคติของบุคลากรให้กล้าแสดงความคิดเห็น แบ่งปันความรู้ ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น มีเหตุผล โดยไม่กลัวว่าความคิดเห็น วิธีการทำงานที่ต่างกัน จะไม่ได้รับการยอมรับ ยอมรับความผิดพลาด “ผิดเป็นครู” เรียนรู้จากความผิดพลาด และส่งเสริมให้มีทัศนคติ “ยิ่งให้ ยิ่งได้”



มีการให้รางวัล ยกย่องเชิดชูเกียรติ กับบุคลากรที่ทำดีหรือมีผลงานจากการร่วมกิจกรรม KM เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น



จัดการความรู้ (KM) อย่างไร ให้สำเร็จ

เรียบเรียงโดย เอกกนก พนาคำรง งานจัดการความรู้

จากการดำเนินการที่ผ่านมา สรุปปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะฯ ประกอบด้วย การได้รับความสนับสนุนจากผู้บริหารและเป็น role model ในเรื่องการจัดการความรู้ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีการบริหารจัดการและการทำงานเป็นทีมโดยมี knowledge facilitator ในการดำเนินการ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผล และใช้ผลเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถยกระดับคุณภาพงานและสมรรถนะคนทั้งคณะฯ ทั้งนี้ คณะฯ ใช้ Siriraj KM Strategy : Link – Share – Learn และ Siriraj culture ในการขับเคลื่อนอย่างบูรณาการ ส่งผลให้ผลลัพธ์ต่อผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของคณะฯ



ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมได้ที่

www2.si.mahidol.ac.th/km



แหล่งอ้างอิง

1. ดวงมณี เลหาทประสิทธิ์พร. (2564). บูรณาการการจัดการความรู้ เพื่อศิริราชเป็นเลิศ ยั่งยืน และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. เอกสารประกอบการนำเสนอ. กรุงเทพฯ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
2. Lauren Trees. (2021). What Are the Biggest Barriers to Knowledge Management. (online), available from: <https://www.apqc.org/blog/what-are-biggest-barriers-knowledge>. (May 31, 2021)