



# KM กับงานประจำ

## ความจำเป็นในการทำ KM ที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาคุณภาพ และอดีตรองคณบดี ฝ่ายพัฒนาคุณภาพคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปี 2550-2565 กล่าวถึงการจัดการความรู้ (KM) ระดับบุคคล องค์กรต้องมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง รูปแบบ เพื่อให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานนำไปออกแบบให้เหมาะสมกับบริบท และเป้าหมายของหน่วยงาน ในส่วนของความจำเป็นในการทำ KM ที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ เพื่อส่งมอบให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีจุดมุ่งหมายทั้งงานที่มีผลกระทบ และยังเป็นปัญหาขององค์กร เนื่องจากผลประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ยังไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า บุคลากรที่ปฏิบัติงานยังไม่มีกระบวนการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งต้องทำในระดับองค์กร ที่มีผู้เกี่ยวข้องข้ามหน่วยงาน เป็นทีมสหสาขา ทั้งที่เป็น Owner process และ supporter ที่สำคัญต้องมีผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมด้วย เพราะบางเรื่องต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนดปรับเปลี่ยน

นโยบาย ทิศทางขององค์กร หรือ ต้องมีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ รวมถึงประกาศต่างๆ

หากจะกล่าวถึงในขอบข่ายที่เล็กลงมา จะคล้ายกับที่กล่าวข้างต้น แต่ย่อส่วนลง โดยทำในพื้นที่ที่เป็นงานประจำรายคนคือ การสร้างการเรียนรู้ระหว่างกัน เช่น น้องใหม่ให้มีระบบพี่เลี้ยง หรือที่เรียกว่า mentor หรือการเป็น buddy กัน การถอดความรู้หรือถ่ายทอดความรู้จากงานประจำสู่ผู้ปฏิบัติงาน ผ่านเอกสารแนวทางปฏิบัติงาน เป็น Flow ขั้นตอน คู่มือการทำงาน การเรียนรู้จากภายนอก หรือการวิเคราะห์และปรับปรุงการทำงาน หรือแนวปฏิบัติเป็นทีมในลักษณะ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)

## การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดสำคัญ

การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน ก็เป็นอีกช่องทางในการค้นหาปัญหา ร่วมกับการใช้เครื่องมือคุณภาพ ให้เกิดการปรับปรุงงานทั้งรายบุคคล ทีม หน่วยงาน โดยมี Knowledge facilitator ของหน่วยงานให้ความช่วยเหลือ ซึ่งต้องมีผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความรู้ก่อนการเผยแพร่ มีการทำให้เป็นปัจจุบัน ทันการณ์ จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในทิศทางเดียวกัน บุคลากรสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบ เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งถ้าทำครอบคลุมทั้งองค์กร ก็จะทำให้เกิดการยกระดับทั้งองค์กรได้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายอย่างรวดเร็ว



## ระบบบริหารจัดการสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ขององค์กร



ดังนั้น องค์กรต้องมีระบบบริหารจัดการสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ขององค์กรด้วย เพราะการจัดการความรู้ไม่สามารถทำได้ด้วยกระบวนการและเครื่องมือการจัดการความรู้อย่างเดียว เช่น ต้องร่วมกันกำหนดทิศทาง เป้าหมาย การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การพัฒนาสมรรถนะ การค้นหาความเสี่ยง การจัดการคุณภาพ และอื่น ๆ ที่ต้องบูรณาการเข้าไปในการทำงานทุกส่วนขององค์กร เพื่อสร้างให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรมมุ่งสู่เป้าหมาย องค์กรที่น่าไว้วางใจ องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความยั่งยืนตลอดไป