

ความพร้อมใช้ของสินทรัพย์ความรู้ในองค์กร

องค์กรขนาดใหญ่มักมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก การบริหารจัดการข้อมูลให้พร้อมใช้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อองค์กรเป็นอย่างมาก การจัดเก็บความรู้ให้พร้อมใช้งานในองค์กรไม่ใช่เพียงแค่การรวบรวมข้อมูล แต่เป็นกระบวนการสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร รวมทั้งยังช่วยให้สามารถถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากรและทีมงาน และป้องกันการสูญเสียความรู้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรโดยเฉพาะในยุคที่ข้อมูลและความรู้มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การมีระบบการจัดเก็บที่ดีสามารถช่วยให้องค์กรใช้ข้อมูลและความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งแนวทางการจัดเก็บความรู้ให้พร้อมใช้ มีกระบวนการสำคัญดังนี้

1. **การกำหนดความรู้สำคัญ** ที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนนี้เป็นการพิจารณาจากแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่สำคัญ
2. **การสกัดและบันทึกความรู้** เป็นการดึงเอาความรู้ที่กระจัดกระจาย มาทำให้เป็นข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ความรู้เหล่านี้ และผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้
3. **การจัดระเบียบข้อมูล** โดยการแยกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่หรือกลุ่ม ยกตัวอย่างเช่น ความรู้ทางการแพทย์ ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานสนับสนุน เป็นต้น
4. **การปรับเนื้อหาให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น** เช่น การสรุปเนื้อหาเป็น Mind map การแสดงข้อมูลเป็น Info graphic หรือการเขียนเป็นสรุปบทความ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที
5. **การใช้เทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บ** และจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่สามารถค้นหาได้ เป็นตัวกลางสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ โดยใช้ Platform กลาง ที่บุคลากรส่วนใหญ่ใช้งาน เช่น งานจัดการความรู้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ใช้ Platform Siriraj KM website ในการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้แก่บุคลากรภายในและภายนอกคณะฯ และมีระบบเอกสารคุณภาพที่เป็นแหล่งจัดเก็บความรู้ที่เผยแพร่สำหรับบุคลากรในคณะฯ นอกจากนี้ยังมีแหล่งรวบรวมลิงค์เนื้อหาไปยังช่องทางอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการหาความรู้เพิ่มเติมและลิงค์ไปยังแหล่งอ้างอิงเพื่อแสดงความน่าเชื่อถือของข้อมูล
6. **การทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ** เป็นกระบวนการสำคัญในการทบทวนความรู้และทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ใช้กระบวนการทางคุณภาพ ในการเก็บและบันทึกข้อมูล เช่น การตรวจสอบซ้ำ การทบทวนผลลัพธ์ หรือการตั้งค่ากระบวนการเพื่อยืนยันความถูกต้อง ให้สามารถนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็น

ตัวอย่างการจัดเก็บความรู้ให้พร้อมใช้ของงานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ ใช้เครื่องมือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) เป็นการรวมกลุ่มของคนที่มีเป้าหมายเดียวกัน เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนางาน โดยแต่ละกลุ่มจะมีการสร้างความรู้ หรือแนวปฏิบัติขึ้นมา เพื่อจัดการปัญหานั้น ๆ โดยจะมีการสกัดความรู้ออกมาเป็นรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Flow และ Infographic ซึ่งบางเรื่องจะมีการเผยแพร่ผ่าน Platform Online (Siriraj KM website) เพื่อให้ทั้งบุคลากร

ภายใน และภายนอกสามารถเข้าถึงความรู้ได้ และบางเรื่องอาจมีการจัดเก็บในระบบเอกสารคุณภาพ เพื่อเผยแพร่เฉพาะบุคลากรภายในคณะฯ ซึ่งก่อนการเผยแพร่ จะมีการทวนสอบจากผู้เชี่ยวชาญของกลุ่ม และตรวจสอบซ้ำโดย Admin website สำหรับระบบเอกสารคุณภาพ สันติพิสัยความรู้ดังกล่าวจะผ่านการตรวจสอบตั้งแต่ระดับหัวหน้างาน ผู้บริหารหน่วยงาน ไปจนถึงผู้บริหารระดับคณะฯ เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นข้อมูลที่ต้องการและมีคุณภาพ โดยมีการทบทวนเนื้อหาตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ความรู้เป็นปัจจุบัน

ประโยชน์ของการจัดเก็บความรู้ให้พร้อมใช้ ได้แก่

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดเก็บความรู้ที่ดีช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาข้อมูลหรือความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดเวลาที่สูญเสียไปในการค้นหาข้อมูล ทำให้บุคลากรทำงานได้เต็มที่และใช้เวลาอย่างคุ้มค่ามากขึ้น
2. การแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร บุคลากรสามารถแบ่งปันความรู้กันเองหรือระหว่างทีมงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ง่ายขึ้น การมีฐานข้อมูลที่จัดเก็บความรู้ในแหล่งเดียว เช่น ฐานข้อมูลที่เก็บเอกสาร คู่มือ ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้ ส่งผลให้การทำงานร่วมกันภายในทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. สนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง ความรู้ที่ถูกเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบและพร้อมใช้งานช่วยให้บุคลากรสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะสามารถดึงข้อมูลหรือหลักฐานที่สนับสนุนการตัดสินใจได้ง่ายและรวดเร็วโดยเฉพาะเมื่อมีการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานในอนาคต การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจที่ผิดพลาด
4. การพัฒนาคุณภาพ/นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพราะการจัดเก็บความรู้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ข้อมูลที่สำคัญถูกเก็บรักษา แต่ยังช่วยในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เคยจัดเก็บเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ หรือกระบวนการทำงานที่ดีกว่า การมีฐานความรู้ที่สะสมไว้ช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้จากความผิดพลาดและผลลัพธ์ในอดีตเพื่อพัฒนากระบวนการในอนาคตได้
5. ป้องกันการสูญหายของความรู้เมื่อพนักงานลาออก ความรู้ของคนในองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีค่า แต่บางครั้งองค์กรอาจสูญเสียความรู้นั้นไปเมื่อบุคลากรลาออกหรือเปลี่ยนตำแหน่ง การมีระบบจัดเก็บความรู้ที่ดีจะช่วยรักษาความรู้เหล่านั้นไว้ในองค์กร โดยไม่ให้สูญหายไป สามารถนำมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ หรือเมื่อมีคนมาทำงานทดแทน
6. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ช่วยให้องค์กรสามารถติดตามและประเมินกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเกี่ยวกับกระบวนการทำงานจะช่วยให้สามารถระบุจุดที่สามารถปรับปรุงหรือทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพมากขึ้น การศึกษาข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงจะช่วยให้องค์กรสามารถหาทางปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการได้อย่างเหมาะสม

7. สนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ ช่วยในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่และการพัฒนาทักษะของบุคลากรเดิม โดยสามารถนำข้อมูล คู่มือ หรือบทเรียนที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการฝึกอบรมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การเข้าถึงองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้ช่วยให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเตรียมพร้อมต่อการเผชิญกับความท้าทายในงานที่อาจเกิดขึ้น
8. พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง การที่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือความรู้ที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็วช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัว ตอบสนองและคาดการณ์ ต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดเก็บความรู้ให้พร้อมใช้งานในองค์กรมีความสำคัญอย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การตัดสินใจที่ดีกว่า และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังช่วยให้สามารถถ่ายทอดความรู้ระหว่างทีมงานและป้องกันการสูญเสียความรู้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร และการจัดการความรู้ที่ดีจะเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความสำเร็จและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในอนาคต



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