

บทสัมภาษณ์

เรื่อง "การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)"

โดย ศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์ประสิทธิ์ วัฒนาภา

คณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



ศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์
ประสิทธิ์ วัฒนาภา กล่าวว่า
“การจัดการความรู้เข้ามา
เป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต
เริ่มตั้งแต่ความอยากรเรียนรู้
ในเรื่องที่ตนเองไม่เคยรู้มา

ก่อน จนทำให้เกิดความอยากรฟังอยากรเรียนรู้จาก
ผู้อื่น ในสิ่งที่ไม่เคยเรียนรู้มาก่อน การเริ่มต้นใน
ลักษณะนี้จะทำให้เราเป็นผู้ที่วิ่งเข้าหาความรู้ มี
การเปิดใจฟังผู้อื่นที่รู้มากกว่าเรา ในขณะเดียวกัน
เมื่อกระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นจะทำให้เกิดการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน การฟังจะทำให้เรา
ได้มองในมุมที่แตกต่างจากเดิมหรือเรามี
ประสบการณ์บางอย่างที่แตกต่างไปจากที่ฟัง ทำ
ให้เราอยากที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ในมุมมอง
ของเราให้ผู้อื่นฟัง และเมื่อเกิดกระบวนการ
ดังกล่าวขึ้น โดยที่คนกลุ่มหนึ่งมาร่วมกันพูดคุย
แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันจะทำให้สิ่ง
หนึ่งซึ่งในภาษาของ KM เรียกว่า intrinsic
knowledge ที่เป็นประโยชน์ต่อทุกคนที่อยู่ในกลุ่ม

เพราะทุกคนในกลุ่มจะมีมุมมองในประเด็นที่ลึกซึ้ง
มากขึ้น สิ่งที่กำลังมาเป็นแนวทางหนึ่งในการ
ดำเนินชีวิตตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีเรื่องราว
หลายเรื่องที่ไม่เคยรู้ แต่ในเวลาที่มีคนอื่นมาพูดใน
สิ่งที่ตัวเองไม่รู้ สิ่งที่เกิดขึ้นเสมอคือจะตั้งใจรับ
ฟัง เพราะการฟังจะทำให้เราเข้าใจในเรื่องที่ไม่เคย
รู้เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อฟังจนเข้าใจแล้วนั้น
เราจึงเริ่มแสดงความคิดเห็นของตัวเอง การฟัง
ทำให้เรามี Information เข้ามาแล้วทำการ
วิเคราะห์แทนการพูดออกไป ทำให้เราสามารถ
วิเคราะห์ได้ว่าเรื่องที่เรได้ฟังเข้ามาเรารู้หรือไม่รู้
อย่างไร ที่สำคัญผู้ร่วมวงสนทนาก็จะเริ่มรู้เรื่องบาง
เรื่องที่เขารู้ว่าที่เขารู้นั้นแท้จริงเพียงใด ทำให้เริ่มมี
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน”

“หลักการที่กำลังมานั้นถูกขยายการจาก
นำมาใช้ในชีวิตประจำวันมาสู่การบริหารจัดการที่
เริ่มต้นด้วย *เปิดใจกว้าง ตั้งใจฟัง ใฝ่รู้* และแสดง
ความคิดเห็นของตนเองออกมาด้วยเพื่อให้เกิดการ
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน *โดยลำพัง KM*

ฟังอย่างเดียวไม่พอ เพราะการฟังอย่างเดียวเป็น การปิดโอกาสที่ทำให้เราเข้าใจตัวเอง ปิดโอกาสใน การทำความเข้าใจกับคู่สนทนามากขึ้น KM จำเป็นต้องเกิดจาก 2 ฝ่าย มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและ กัน ภายใต้เงื่อนไขของการเปิดใจให้กว้างตั้งใจ อยากรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยเปิดรับจากหลากหลาย มุมมอง และเมื่อไหร่ที่สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเรามี คนมากกว่า 16,000 คน เรื่องบางเรื่องเราต้องเปิด ใจฟังจากผู้ปฏิบัติ เพราะทันทีที่เราเปิดใจรับฟังเรา จะสามารถเรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ ได้หลายเรื่อง และ เมื่อหลากหลายวิชาชีพ หลากหลายมุมมอง หลากหลายสถานะ มารวมกันทำให้เกิดการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันตั้งแต่แบบไม่ เป็นทางการจนกระทั่งแบบเป็นทางการ ได้แก่ **การจัดเวทีให้คนมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง กัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ศิริราชกลายเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้** องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในแต่ละพื้นที่ในศิริราช จะถูกหยิบยกขึ้นมาเป็น ประเด็นในการพูดคุยให้ความสำคัญให้เกียตริดกัน เปิดใจกว้างจนกระทั่งหล่อหลอมจนเกิดองค์ความรู้ ที่มีความถูกต้องในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้ที่เราคิดว่า ถูกต้องแล้วในขณะนั้นแต่พอผ่านไประยะเวลาหนึ่ง ความถูกต้องนั้นอาจมีสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่ก็เป็นได้ เพราะความรู้ที่ถูกต้องในเวลานั้นอาจเกิดมาจาก

เทคโนโลยีในสมัยนั้นสามารถพิสูจน์ได้ แต่เมื่อ ระยะเวลาผ่านไปมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา ทำให้ เราเริ่มรู้ว่าความรู้บางอย่างที่เราคิดว่าเรารู้อย่าง ลึกซึ้งแล้ว แต่คำตอบคือยังลึกซึ้งไม่พอ ทำให้เกิด วงจรของการแลกเปลี่ยนแบบนี้ไปเรื่อย ๆ”

“ดังนั้นการนำ KM เข้ามาบริหารองค์กร จะทำให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ จากที่กล่าวนั้นเอง เพราะ KM เป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด เป็น กระบวนการที่หมุนวนไปในทิศทางที่ดีขึ้นอยู่ ตลอดเวลา ภายใต้เงื่อนไข คือ คนในองค์กรอยากรู้ ยินดีที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดใจกว้างรับฟัง ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้เหตุและ ผลมาวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้น จนเกิด เป็นการจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบเอกสาร เพื่อ สามารถที่จะนำกลับมาทบทวนจนเกิดองค์ความรู้ ใหม่ได้ในอนาคต และเราจะสามารถเข้าใจ กระบวนการในการเรียนรู้ขององค์กรได้”

“ที่กล่าวนำทั้งหมดนี้แหละคือ KM KM เป็นเรื่องที่ชอบ KM ไม่เคยหยุดนิ่ง หากทุก คนในองค์กรสนใจที่จะทำ KM เราจะสามารถ ยกย่องทั้งตัวเราเอง และยกระดับองค์กรมาก ขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับศิริราชเรายกระดับตัวเองมาก ขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืนตลอดไป

ผู้บันทึกบทสัมภาษณ์

นางสาวสุภารัตน์ พันธุ์เลื่อน

ผู้ตรวจสอบบทเรียน

นางสาวสมใจ เนียมหอม