

ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ (17th HA National Forum)

เรื่อง “KM 3.0 เพื่อเรียนรู้ สร้างสรรค์ สู่คุณภาพ...ทุกลมหายใจ”

วันพฤหัสบดีที่ 12 มีนาคม 2558 เวลา 08.30 - 10.30 น.

ณ ห้อง Sapphire 203 อาคาร IMPACT Forum เมืองทองธานี

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

ดร.นิภาพร ลครวงศ์

คุณจิตติ อภิบุลย์

โรงพยาบาลโยธธ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ผู้ดำเนินการอภิปราย

รศ.นพ.จิตเจริญ ไชยคำ

ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช กล่าวว่า ประเทศไทยเรามีการนำ KM มาใช้แบบบูรณาการกันอย่างแพร่หลาย เช่น การทำ AAR, BAR หรือการถอดบทเรียน เป็นต้น แต่จุดอ่อนคือ เราทำแบบซ้ำ ๆ ไม่เกิดการพัฒนา เครื่องมือและกระบวนการมากนัก และในวันนี้ที่ตั้งชื่อว่า KM 3.0 เหตุเพราะว่าอยากจะสื่อให้รู้ว่าเป็นเรื่องใหม่ มีความแตกต่างไปจากเดิม “เป็น KM ที่ต้องขับเคลื่อนไปเรื่อย ๆ เปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ” หัวใจสำคัญที่สุดของ KM นั่นคือ “เป็นเครื่องมือของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เมื่อเราทำงานเราต้องได้เรียนรู้ KM เป็นตัวช่วย ไม่ว่าเราจะทำงานหรือดำรงชีวิตต้องเกิดการเรียนรู้ ในองค์กรใดก็ตาม ถ้าเอาใจใส่แต่ผลงานที่เกิดขึ้น แต่ไม่ได้เอาใจใส่การเรียนรู้ของบุคลากร องค์กรนั้นมีความบกพร่อง”

ในอีกมุมหนึ่ง KM เป็นเครื่องมือที่ทำให้ทุกระดับในหน่วยงาน ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเพื่อให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จ ตัวอย่างเช่น ในโรงพยาบาล หัวใจสำคัญคือ ผู้ป่วย และญาติ เราใช้ KM เพื่อที่จะให้บริการผู้ป่วยดีขึ้น เป็นต้น หัวใจสำคัญใน KM 3.0 คือ KM จะมีพลังก็ต่อเมื่อทุกคนในองค์กรมีเป้าหมายใหญ่ขององค์กรร่วมกัน

5 คำสำคัญใน KM 3.0

1. **อยู่ในวิถี** หมายความว่า อยู่ในวิถีการทำงาน หรือ อยู่ในวิถีชีวิต จนเป็นอัตโนมัติ ไม่ต้องเอ่ยคำว่า KM ไม่ต้องมานั่งไล่เรียงว่าเป็น KM อย่างไร ภาษาที่เราใช้กันอยู่แล้วคือ “เนียนอยู่ในเนื้องาน” หรือ “เนียนอยู่ในขั้นตอนการทำงาน” ทั้งหมดนั้น เป้าหมายคือ ให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงาน มีการใช้ KM เป็นเครื่องมือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเรื่อยไปไม่มีวันจบ มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้โดยใช้ KM เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาคน พัฒนาคน พัฒนาหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานมีลักษณะเป็น Learning Organization และ

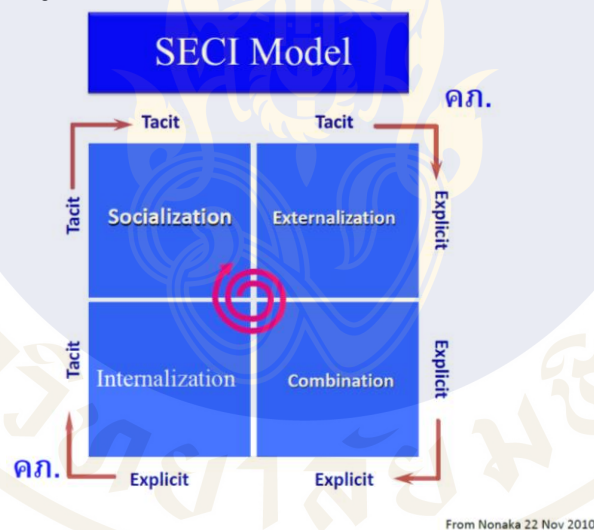
เกิดวิธีการทำงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง มีฐานความรู้ให้สามารถค้นหาใช้งานได้ตรงต่อความต้องการ
ทันเวลาและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยมีโทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการ

2. **มีเป้าหมาย** ความหมายคือ การมุ่งที่เป้าหมายหลักขององค์กร เพื่อผลการดำเนินการที่ดีขึ้น มีการ
เสาะแสวงหาความรู้ที่จำเป็นขององค์กรและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรนั้น ๆ โดยโฟกัสที่ Critical
Knowledge กำหนดการไหลของความรู้ให้ไหลไปยังจุดที่ใช้งานได้สะดวก

3. **ใช้ IT** โดยรวมถึง โทรศัพท์มือถือ หรือ Social Media เป็นแหล่งเก็บข้อมูล Big Data สามารถ
นำมาใช้ในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4. **มีพลังจัดการ “หัวปลา”** ที่หมายถึงคือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลักขององค์กร ที่
ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้ความสำคัญ และต้องใช้กระบวนการ KM เป็นตัวขับเคลื่อน โดยมีการ
กำหนดเป้าหมายของผลงานที่ออกมาในรูปแบบรางวัลในประเภทต่าง ๆ นอกจากผู้บริหารเอาใจใส่ใน
กระบวนการ KM แล้วนั้น ยังมีทีมผู้สนับสนุนที่คอยช่วยเหลือในการดำเนินการนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายได้
ยกตัวอย่าง โรงพยาบาลศิริราชมีการนำกระบวนการ KM มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม มีการนำเครื่องมือต่าง ๆ มา
ดำเนินการได้อย่างบูรณาการ เป็นต้น

5. **มีการจัดการความรู้จากภายนอก**



ภาพที่ 1 SECI Model

ถ้ากล่าวถึง KM ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปในทางปฏิบัติที่อยู่ภายในองค์กร แต่ถ้าเราไม่มีเครื่องมือหรือ
วิธีการที่จะนำเข้้องค์ความรู้จากภายนอกเข้ามาก็จะทำให้ KM ในองค์กรวนอยู่ที่เดิมซ้ำ ๆ ไม่มีการ
เปลี่ยนแปลง ตัวอย่างรูปแบบในการนำเข้้องค์ความรู้จากภายนอกอาจจะเป็นการนำ SECI Model มาใช้ คือ การ
มาร่วมแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานระหว่างบุคลากรในองค์กร จนเกิดเป็นองค์ความรู้ขององค์กรขึ้นมา (Tacit
Knowledge) และนำความรู้เหล่านั้นมาเรียบเรียงจนกระทั่งกลายเป็น Explicit Knowledge แล้วนำมา
เผยแพร่สู่บุคคลจนกระทั่งเกิดการนำไปใช้ในที่สุด



ที่กล่าวมาทั้งหมดในวันนี้ KM 3.0 ต้องมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ เคลื่อนตัวเรื่อยไป จนกลายเป็น KM แนวใหม่ที่ทรงพลังที่จะทำให้คนพัฒนา งานพัฒนา และองค์กรพัฒนาไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ต่อมา **ดร.นิภาพร ลครวงศ์ โรงพยาบาลศิริราช** เล่าถึงการเริ่มต้นเรียนรู้กระบวนการ KM และ R2R (Routine to Research) มาตั้งแต่ปี 2548 หลังจากนั้นก็เกิดการทำวิจัยที่เป็นการบูรณาการกันอย่างเป็นสหสาขาวิชาชีพ โดยการนำ KM มาขับเคลื่อนให้เกิดเป็น R2R โดยมีโจทย์ในการดำเนินการคือ “จะอย่างไรที่จะทำให้คนเรียนรู้การทำวิจัยได้โดยไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นยาขม” จากการเริ่มต้นศึกษามาทำให้ได้ทราบว่ามนุษย์ส่วนใหญ่เป็นนักถ่ายทอด น้อยคนมากที่จะเป็นผู้ฟังและสร้างความรู้ออกมา จึงทำให้เกิดโจทย์ที่นำมาตีความกับตนเองได้ว่า การจะเกิดความรู้ขึ้นได้คือ คิด ฟัง และลงมือปฏิบัติ จึงพยายามสื่อให้คนอื่นเห็นว่าเราทุกคนเรียนรู้วิจัยอยู่ตลอดเวลา โดนสิ่งเหล่านั้นเนียนอยู่ในเนื้องานและในชีวิตประจำวัน จากการดำเนินการที่ผ่านมาทำให้เกิดความเข้าใจในการทำวิจัยเพิ่มมากขึ้น ทำให้เข้าใจว่า R2R (Routine to Research) คือ การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย R2R จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เพื่อพัฒนางาน ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)

สุดท้าย **คุณจิตติ อภิบุลย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี** กล่าวว่า ตนเองมีอาชีพสถาปนิก แต่มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องรู้จักกับการวิจัย โดยเริ่มต้นจากการวาดภาพที่ตนเองถนัด โดยการถอดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากงานวิจัยออกมาเป็นรูปภาพ แล้วนำมาตีความ และนำไปสู่การเรียนรู้กระบวนการ KM ในที่สุดนั่นคือ “การถอดบทเรียนจากสิ่งที่ได้เรียนรู้” หลังจากเรียนรู้กระบวนการของ KM แล้วนั้น ก็นำไปสู่กระบวนการออกแบบเพื่อการปฏิบัติจริง ทำให้เข้าใจว่าในการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบเดิม ๆ การที่เราจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ได้นั้นต้องไม่ยึดติดในรูปแบบเดิม ต้องสร้างรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ที่นำเสนอมากขึ้น หรืออาจมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาเป็นตัวช่วยในการสร้างองค์ความรู้ก็จะทำให้ KM ที่เราทำอยู่นั้นเกิดการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง



ผู้ถอดบทเรียน นางสาวสุภารัตน์ พันธุ์เถื่อน

ผู้ตรวจสอบบทเรียน นางสาวสมใจ เนียมหอม

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009, 0 2419 9750
Email : sirirajkm@gmail.com
Website : www.si.mahidol.ac.th/km
Facebook : http://www.facebook.com/sirirajkm