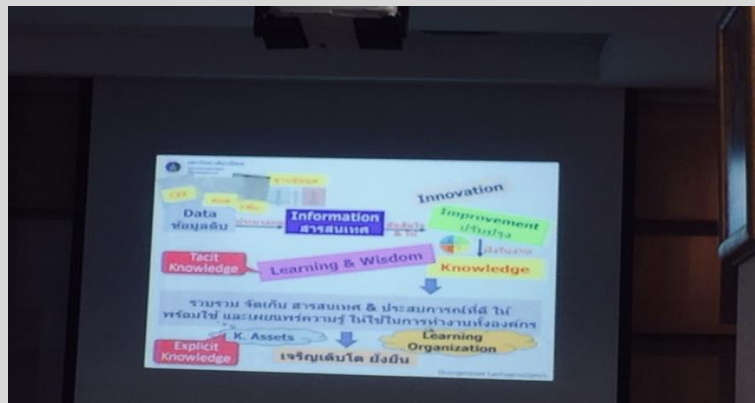


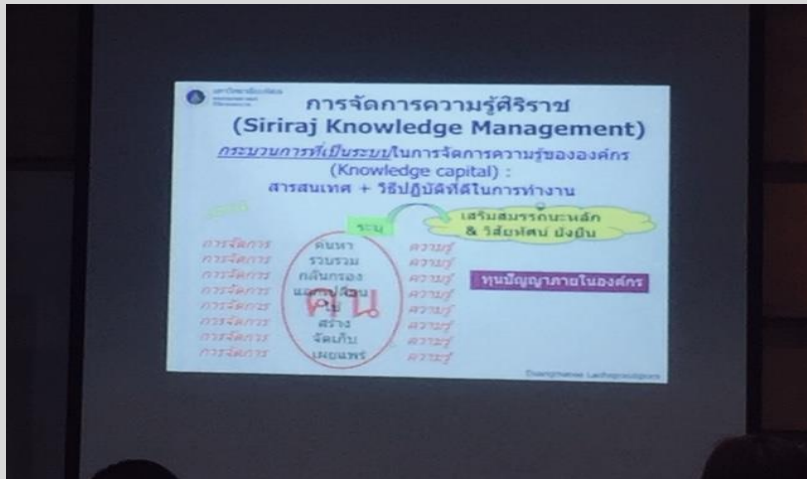
เรื่องเล่า (Story Telling) การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)

เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2562 ได้มีโอกาสเข้าฟังการบรรยายจากท่านวิทยากร ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงมณี เลหาประสิทธิพร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล การบรรยายดังกล่าวสร้างแรงบันดาลใจอย่างมากให้กับผู้รับฟัง เริ่มจากเหตุผลที่ต้องจัดการข้อมูลจำนวนมากที่ควรได้รับการวิเคราะห์ ประมวลผล การนำไปใช้ การรวบรวมเป็นข่าวสารรายงานเพื่อการตัดสินใจ นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนานวัตกรรม การสร้างมาตรฐานงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมารวบรวม จัดเก็บสารสนเทศ ประกอบกับประสบการณ์ที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) ได้ทำให้เกิดการสร้างสินทรัพย์ที่เป็นความรู้ (Explicit Knowledge) และสามารถเผยแพร่ความรู้ไปใช้ในการทำงานได้ทั้งองค์กร

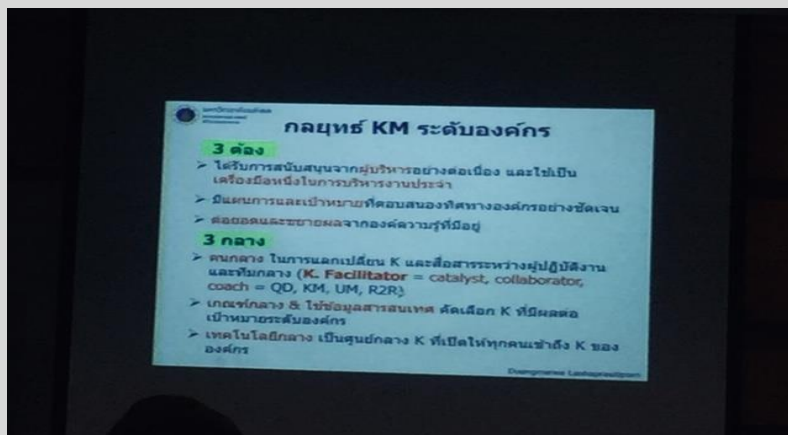


การดำเนินงานการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ตั้งแต่เริ่มต้นจนประสบความสำเร็จ วิทยากรได้นำเสนอตัวอย่างความสำเร็จ และกระบวนการทาง KM มากมายที่เป็นผลสำเร็จจากความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ทีมนี้ได้สร้างจุดยึดที่สำคัญที่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรยึดเป็นหลักในการดำเนินงาน โดยการสร้างวงจร KM อย่างง่ายๆ ที่ใช้ร่วมกันในองค์กร ดังนี้





การจัดการความรู้ในศิริราช มีกระบวนการที่เป็นระบบ ในการจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบไปด้วย สารสนเทศ + วิธีปฏิบัติที่ดีในการทำงาน และคนได้รับการจัดการความรู้ เพื่อเสริมสมรรถนะหลัก และ วิสัยทัศน์ที่ยั่งยืน ถือเป็นทุนปัญญาภายในองค์กร



กลยุทธ์ KM ระดับองค์กร มีสิ่งที่จะต้องดำเนินการ 3 ต้อง ดังนี้

1. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง และใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารงานประจำ
2. มีแผนการและเป้าหมายที่ตอบสนองทิศทางองค์กรอย่างชัดเจน
3. ต่อยอดและขยายผลจากองค์ความรู้ที่มีอยู่

สิ่งที่จะต้องดำเนินการ 3 กลาง ดังนี้

1. คนกลาง ในการแลกเปลี่ยนความรู้ และสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และทีมกลาง (K. Facilitator = Catalyst, collaborator, coach = QO, KM, UM, R2R)
2. เกณฑ์กลาง & ใช้ข้อมูลสารสนเทศ คัดเลือก ความรู้ที่มีผลต่อเป้าหมายระดับองค์กร
3. เทคโนโลยีกลาง เป็นศูนย์กลางความรู้ที่เปิดให้ทุกคนเข้าถึง ความรู้ขององค์กร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามเอกสารการบรรยายของวิทยากร
ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร มีดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร -มีสัมพันธภาพที่ดีของบุคลากร ยอมรับ ปรับตัวง่าย “ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ”
2. บุคลากร- มีทัศนคติ “ยิ่งให้ ยิ่งได้” ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น มีเหตุมีผล เป็นระบบ
3. ระบบความดีความชอบ – การประกาศ ยกย่อง ชมเชย “เชิดชูให้เกียรติ”
4. มีการเรียนรู้ - ยอมรับความผิดพลาด มีการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาอย่างเป็นระบบ

สรุป เน้น “คน” เป็นหลัก เน้น “การปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง” อาศัยศาสตร์และศิลป์เกิดการแลกเปลี่ยน
ถ่ายทอด ระหว่างบุคคล ต่อยอด สร้างสรรค์เกิด Best Practice ขององค์กร ความรู้เป็นทุนทางปัญญา เกิดการ
พัฒนาทั้งบุคคลและองค์กร

.....