

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ครั้งที่ 7 “เสริมพลัง สร้างคุณภาพ สู่อุษภาวะ”

ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี

“เรื่อง "KM อย่างไรให้ได้ R2R”

วันที่ 24 กรกฎาคม 2557

เวลา 10.30-12.00 น. ห้อง Grand Diamond Ballroom

คุณกิติมา พรหมจักร

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วิทยากร ดร.ประพนธ์ ผาสุขยี่ด มุลินธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม

ดร.ประพนธ์ ผาสุขยี่ด ได้กล่าวถึง เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการทำงาน การพัฒนาปรับปรุงงานประจำโดยใช้ PDCA เรียกว่า CQI การพัฒนาปรับปรุงงานประจำโดยใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรียกว่า KM และการพัฒนาปรับปรุงงานประจำโดยใช้งานประจำ เรียกว่า R2R การทำ R2R ผลลัพธ์ที่ได้คือ Explicit Knowledge ผลงานวิชาการ คู่มือการทำงาน ตำราต่างๆ ผ่านการพิจารณาตรวจสอบ

ส่วนการทำ KM (Knowledge Management) คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลลัพธ์ที่ได้คือ Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ ทักษะ เทคนิคเฉพาะตัวในการทำงาน เมื่อนำความรู้นี้ไปใช้แล้วได้ผล ได้รับความยกย่องชื่นชม ดังนั้นจึงต้องนำเอาหลักการทำ R2R มาประกอบ เพื่อให้ได้ Explicit Knowledge เกิดโจทย์การวิจัย

เทคนิคสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้แก่

Story telling (เรื่องเล่าเร้าพลัง) โดยแบ่งเป็น Success Story เรื่องเล่าจากความสำเร็จ เวลาเล่าจะเริ่มจากความสำเร็จ เล่าตามความเป็นจริง เห็นแรงบันดาลใจ จะเกิดการเรียนรู้ โดยมีคุณอำนวยคอยซักถามเพื่อให้ได้ประเด็น และ Lessons Learns เรื่องเล่าที่เป็นบทเรียน ทำไม่สำเร็จ

AAR (After Action Review) การทบทวนหลังปฏิบัติงาน การทบทวนหลังทำกิจกรรม สามารถดำเนินการได้ไม่ว่าการปฏิบัตินั้นจะสำเร็จหรือล้มเหลว ประกอบด้วย ภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้น มีอะไรบ้างที่ทำได้ตามเป้าหมาย มีอะไรบ้างที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายและถ้าต้องทำภารกิจนี้อีกจะแก้ไขอย่างไร

Deep listening การฟังอย่างลึกซึ้ง เป็นเทคนิคการฟัง ฟังอย่างเข้าใจในบริบทของผู้เล่า

CoP (Community of Practice) ชุมชนนักปฏิบัติ คือคนสนใจหรือทำงานด้านเดียวกัน มารวมตัวกันพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้แบ่งปันประสบการณ์ เรื่องเล่า ประเด็นความสำเร็จโดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยยกตัวอย่าง โรงพยาบาลศิริราช มีการทำ KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แשרความรู้กัน เพื่อให้เกิด Tacit Knowledge มาต่อยอดเป็นงานวิจัย โดย R2R เพื่อให้เกิด Explicit Knowledge โดยมีระบบสารสนเทศ เป็นที่จัดเก็บสาระความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นคลังความรู้ขององค์กร

ในช่วงท้าย ดร.ประพนธ์ ผาสุขยืดได้กล่าวสรุป “เราใช้เทคนิคใดก็ได้ขอเพียงแต่ให้เป้าหมายของงานและการเรียนรู้ของคนนั้นปนอยู่ด้วยกันจะเกิดการพัฒนางานจนเป็นผลสำเร็จ สร้างคุณค่า ความสุข และความภูมิใจ”