การจัดการความรู้(Knowledge Management)

1.การจัดการความรู้/เรื่อง ภาษาอังกฤษในการแนะนำตนเองและองค์กร(Introduce Myself and Workplace)

2.ชื่อเจ้าของผลงาน/หน่วยงาน หอผู้ป่วยชงโค

3.ปัญหา/ ผลกระทบ /ความจำเป็นต้องแก้ไข/ แรงจูงใจ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้สื่อสารกันทั่วโลก ในยุคเทคโนโลยีข่าวสารยิ่งมีการเข้าถึงกันโดยสะดวกรวดเร็วชนิดทันเหตุการณ์(Real time) ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 ASEAN (สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้) 10 ประเทศ โดยมี ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงค์โปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา บรูไน จะรวมตัวกันเป็น “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” AEC หรือ Asean Economic Community เป็นการรวมตัวของชาติในอาเซียนเพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน ตามกฎบัตรของอาเซี่ยนข้อที่ 34 เขียนไว้ว่า “The working language of ASEAN shall be English” (ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ) โดยมีข้อตกลงร่วมกันว่าภาษาอังกฤษจะเป็นภาษาที่ใช้ในระหว่างการประชุม การโต้ตอบทางจดหมาย การจัดทำรายงานการประชุม ผลการพิจารณาและมติที่ประชุมตลอดจนการจัดทำคำแถลงการณ์ และการปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ของชาวอาเซียน อาจกล่าวได้ว่าในการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศอาเซี่ยนภาษาอังกฤษจะกลายเป็นภาษากลางในการสื่อสารเต็มรูปแบบ และภาพโดยสรุปจากการสำรวจทักษะภาษาอังกฤษของหลายสำนัก พบว่าประชากรไทย 63.03 ล้านคน ใช้ภาษาอังกฤษ 6.54 ล้านคน คิดเป็น 10% ซึ่งจัดอยู่ในอันดับ 5 ใน 10 ประเทศ รองจากสิงคโปร์(71%) ฟิลิปปินส์(55.49%) บรูไนดารุสซาเลม (37.73%) และพมาเลเซีย(27.24%) เมื่อภาษาอังกฤษถูกกำหนดให้เป็น “ภาษากลาง” ในการสื่อสารระหว่าง 10 ชาติอาเซียน ทำให้หลายฝ่ายออกมาแสดงความเป็นห่วงกับปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทย มีการตื่นตัวรณรงค์เพื่อเตรียมความพร้อมมุ่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษทั้งการพูด การฟัง การอ่าน การเขียนและมีการจัดทำเป็นคู่มือหรือสื่อกลางในรูปแบบต่างๆไว้เรียนรู้ร่วมกัน เพราะไม่เพียงแต่เจ้าหน้าที่รัฐเท่านั้นที่จะต้องไปมาหาสู่ร่วมประชุมปรึกษาหารือและสื่อสารกัน และไม่เฉพาะนักธุรกิจและคนทำมาค้าขายระหว่างประเทศเท่านั้นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการติดต่อธุรกิจระหว่างกัน โดยเฉพาะใน 7 สายอาชีพที่มีการวางแผนว่าจะใช้ร่วมกันในกลุ่มประเทศอาเซี่ยนได้แก่แพทย์ พยาบาล วิศวกร บัญชี สำรวจ ทันตแพทย์ สถาปนิก จะเห็นว่าเฉพาะในโรงพยาบาลก็มีอย่างน้อย 4 สายอาชีพแล้ว โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ให้บริการผู้ป่วย

ทั้งในและต่างประเทศ เป็นแหล่งศึกษาดูงานของหลายสถาบันภายในประเทศ ที่ผ่านมาเคยมีนักศึกษาฝึกงาน คณะผู้ศึกษาดูงานจากประเทศในอาเซี่ยนและประเทศอื่นๆที่มีความจำเป็นที่ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ มีการส่งบุคลากรไปศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นเพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ตึกชงโคก็เคยมีผู้ป่วยใน นักศึกษาฝึกงานตลอดจนผู้ศึกษาดูงานที่มาจากกลุ่มประเทศอาเซี่ยนและนอกอาเซี่ยนที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เท่านที่ผ่านมาได้มีตัวแทนของทีมงานชงโคฝึกทักษะภาษาอังกฤษจนสามารถให้บริการได้ในระดับหนึ่งแล้วเราจึงเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ในเรื่องการแนะนำตัวเองและการแนะนำองค์กรซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้บ่อย เพื่อให้ทีมงานได้มีแนวทางในการปฏิบัติและเรียนรู้ร่วมกัน

4.วิธีการจัดการความรู้

4.1.การบ่งชี้ความรู้

ตามกฎบัตรของอาเซี่ยนข้อที่ 34 เขียนไว้ว่า “The working language of ASEAN shall be English” (ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ) และนโยบายพัฒนาคุณภาพงานเพื่อมุ่งหวังสู่ความการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA.) โดยมีเข็มมุ่งในการพัฒนาในเรื่องประชาคมอาเซี่ยน (ASEAN Committee) เน้นในเรื่องการพัฒนาภาษาอังกฤษและคงความเป็นไทย ในการพัฒนาการด้านภาษาก้าวแรกของการสื่อสารที่จำเป็นจะต้องเรียนรู้การทักทาย การแนะนำตนเอง การแนะนำองค์กรหรือสถานที่ทำงาน และจากการสำรวจผู้ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยชงโคเจ้าหน้าที่ทั้งหมดเคยผ่านการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ส่วนหนึ่งสามารถพูดสื่อสารได้เล็กน้อยชีวิตประจำวัน บางส่วนสามารถสื่อสารได้ในระดับพอใช้และทั้งหมดยังขาดการเรียนรู้หลักการที่จำเป็น ขาดทักษะและโอกาสในการฝึกฝน เมื่อมีผู้รับบริการและสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้งานก็มักจะเรียกหาผู้ที่ตนคิดว่าเคยทำ หรือมีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในชีวิตจริง ซึ่งมีเพียงสามคนเท่านั้น ทีมงานหอผลป่วยชงโคต้องการขยายผลให้ฝึกทักษะให้คนอื่นสามารถทำงานแทนกันได้ ในขั้นแรกเราต้องการมีคู่มือซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติ และมีทีมนำเป็นผู้ขับเคลื่อนเบื้องต้น 3 คน เพื่อเป็นการกระตุ้นทีมงานของเราให้ก้าวสู่การพัฒนาขั้นตอนต่อไป

4.2.การสร้างและแสวงหาความรู้

1).รวบรวมสิ่งที่เป็นปัญหาเร่งด่วน(Identify problem)ในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการใช้งานและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา(Setting priority)

2).กำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกันในการแก้ปัญหา เช่นเมื่อมีผู้ฝึกงาน ศึกษาดูงาน จัดให้มีทีมที่สามารถให้ข้อมูลแนะนำองค์กร ตลอดจนเป็นพี่เลี้ยงได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เมื่อมีผู้ป่วย ที่ต้องอยู่รักษาที่ต้องสื่อสาร ประสานงานด้วยภาษาอังกฤษก็มีการมอบหมายหน้าที่ให้บุคคลที่เหมาะสมดำเนินการ

3).เลือกหัวข้อในการจัดทำคู่มือเบื้องต้นในเรื่องการแนะนำตนเอง(Self introduction) การแนะนำองค์กร(Workplace Introduction) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้อยู่เสมอในการต้อนรับผู้มาเยือน ผู้ศึกษาดูงาน ตลอดจนผู้รับบริการ

4).การสืบค้นองค์ความรู้ การเสาะแสวงหาและเข้าร่วมการอบรมและฝึกทักษะภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่อาเซี่ยน ภาษาอังกฤษเพื่อต้อนรับแขกต่างประเทศ ศึกษาและฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในหัวข้อดังกล่าวทั้งในระบบการเรียนการสอน และศึกษาด้วยตนเองตามสื่อที่น่าเชื่อถือต่างๆ

5). วิเคราะห์และประยุกต์เขียนแนวทางปฏิบัติให้เหมาะกับงาน มีการฝึกฝนทักษะจนทีมนำสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติและทีมงานได้ใช้เป็นแนวทาง ทบทวนและเรียนรู้ร่วมกัน

6).กำหนดผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ควรเกิดหลังการปฏิบัติตามแนวทางที่เขียนไว้ หาโอกาสร่วมอภิปรายกับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบและสะดวกแก่การใช้งาน

4.3.การเข้าถึงความรู้

นำแนวปฏิบัติมาจัดทำคู่มือ มีวิธีการที่ง่าย มีความสะดวกในการเข้าถึงและใช้งาน โดยเริ่มต้นจากทีมนำปฏิบัติได้จริงทุกครั้งที่มีการฝึกงานของนักศึกษา การศึกษาดูงาน อาจมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นครั้งคราวเพื่อการเตรียมความพร้อม ช่วยใช้ทีมเกิดแรงบันดาลใจ รู้สึกสนุก ในการฝึกฝนและใช้งาน

4.4.การเรียนรู้หรือการขยายผล

ใช้คู่มือหรือแนวปฏิบัติในการสื่อสารผู้มาติดต่อ มาเยือน ฝึกงาน ศึกษาดูงาน หรือผู้รับบริการที่เป็นกับชาวต่างประเทศ อาจมีการปรับหรือประยุกต์ให้เมาะสมตามสถานการณ์ มีการปฐมนิเทศนักศึกษา บุคลากรใหม่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับอาจารย์จากสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง สนับสนุน เผยแพร่ไปยังหน่วยอื่นที่ต้องการ

5.ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

จากประสบการณ์การนำร่องในการนำแนวทางการแนะนำตนเองและการแนะนำองค์กรไปปฏิบัติในการต้อนรับแขกต่างประทศ ที่มาศึกษาดูงาน พบว่าสามารถใช้เป็นแนวทางสื่อสารได้ราบรื่น ผู้มาเยือนเข้าใจและได้รับการสะท้อนกลับได้ในระดับพอใจมาก เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทั้งสองฝ่าย

6.การนำไปใช้ประโยชน์

ชี้แจงและกระตุ้นให้ทีมงานใช้คู่มือในการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติกันเองในยามว่างและมีโอกาสสื่อสารกับเจ้าของภาษา การเข้าร่วมการประชุมที่มีการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

7.ตัวแทนหน่วยงานประจำบอร์ด

นางพิมปภัสสร แสงบัณฑิต ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ