

การจัดการความรู้ (KM)

ศ. นพ. วุฒิชัย ธนาพงศธร

1 Sept 2005

Objective

1.

2.

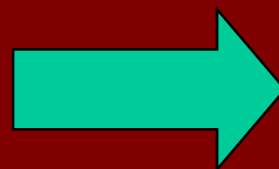
3.

4.

KM ?

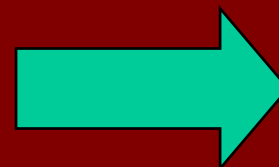


สอนแล้ว



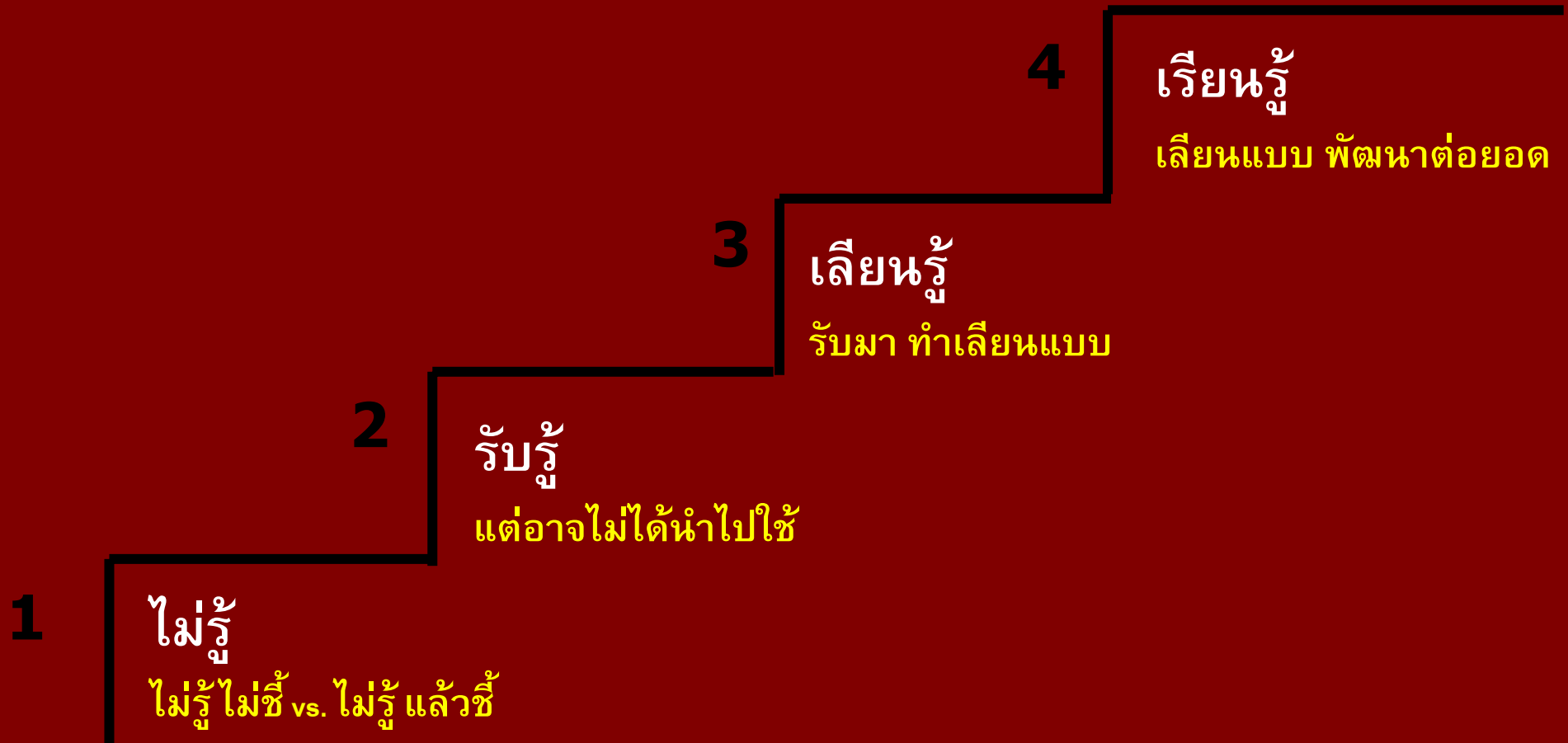
เรียนรู้แล้ว

สอนให้ทำแล้ว



ทำได้แล้ว

บันไดสี่ขั้นสู่การเรียนรู้ (Learning)



- เป็นสัมมนาที่เน้นการปฏิบัติจริง
- ใช้กิจกรรมกลุ่มสลับการบรรยาย
- ภายใต้อบรมอากาศที่เป็นมิตรเป็นกันเอง
- ฝึกฟังผู้อื่น รู้จักชื่นชม และให้กำลังใจ
- ปล่อยตัวตามสบาย ทำใจให้ว่าง

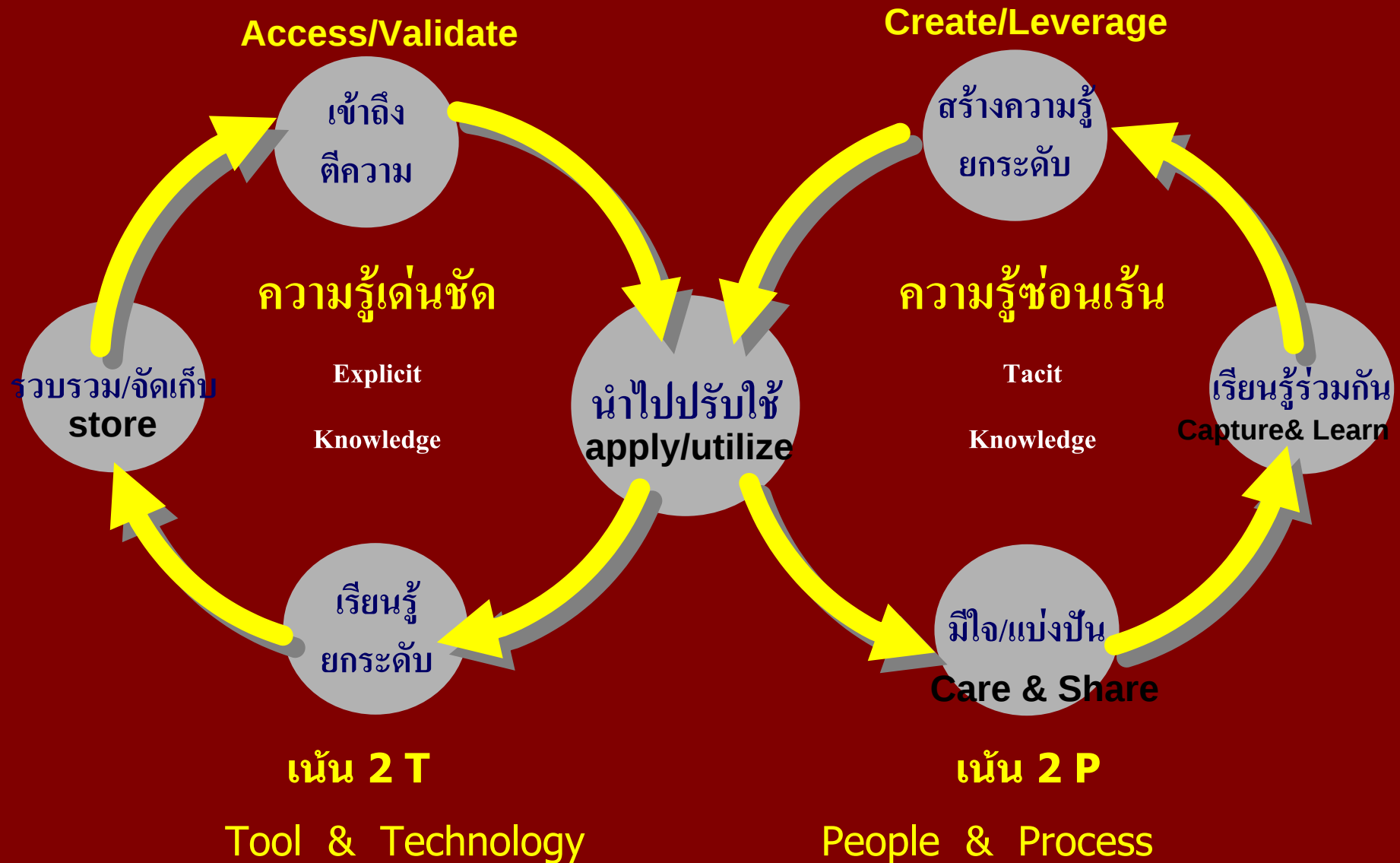
“ให้เตือนตัวเองว่า ... ไม่ได้มาทำงาน”

การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ภายใต้อบรมอากาศที่ไม่เคร่งเครียด

การจัดการความรู้

คือ

แนวคิด “การจัดการ” ความรู้

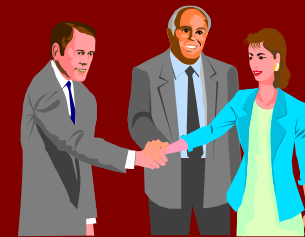


KM ส่วนใหญ่ ไป“ผิดทาง”



ให้ความสำคัญกับ “2T”

Tool & Technology



ให้ความสำคัญกับ “2P”

People & Processes



กำหนดเป้าหมาย
ของงาน



ความรู้จากภายนอก

คว้า

เลือก



จัดเก็บ ปรับปรุง ค้นหา

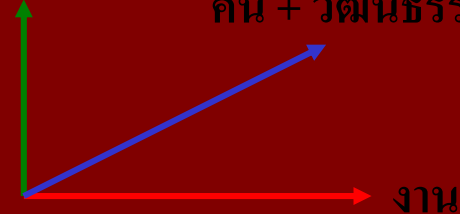
คลังความรู้ (ภายใน)



งานบรรลุเป้าหมาย

ความรู้

คน + วัฒนธรรมองค์กร



Model 3 มิติ ของ สคส. (ดัดแปลงจากหนังสือ Learning to Fly)

KM

วิธีคิดทั่วไป

- คิดจากเหตุไปหาผล
- เริ่มจาก “ทุกข์” (ปัญหา)
- ฐานความคิดแบบเส้นตรง
ระนาบเดียว
- ความคิดนำความคิด- ปัญญา
ไตร่ตรอง (intellectual exercise)
- เน้นปัญญาปัจเจก

KM

- คิดจากผลไปหาเหตุ
- เริ่มจาก “สุข” (ความสำเร็จ)
- ฐานความคิดที่ไม่เป็นเส้นตรง /
ซับซ้อน / หลายมิติ
- ปฏิบัตินำความคิด-ปัญญาปฏิบัติ
(practical-wisdom exercise)
- เน้นปัญญารวมหมู่

KM

วิธีคิดทั่วไป

- มีสมมติฐานว่าไม่มีความรู้
- เรียนรู้โดยเน้นการรับถ่ายทอด
- มุ่งบรรลุ **ผลเลิศ** ในขั้นตอนเดียว
- เน้นเป้าหมายปลายทาง (destination)
- เน้นผลลัพธ์

KM

- มีสมมติฐานว่ามีความรู้อยู่ในการปฏิบัติ/ผู้ปฏิบัติ
- เรียนรู้โดยเน้นการปฏิบัติ
- มุ่งบรรลุ **ผลเลิศ** ที่ละน้อย
- เน้นเป้าหมายรายการ (journey)
- เน้นทั้งผลลัพธ์ และ **กระบวนการ**

KM

วิธีคิดทั่วไป

- มุ่งรับถ่ายทอด / เรียนรู้ ความรู้
ในกระดาษ
- มุ่งคิดริเริ่มเอง
- มุ่งเด่นเดี่ยว ยอมรับเฉพาะ เด่น
5 ดาว
- เน้นขับเคลื่อนด้วย**แรงกดดัน**
- หวง/ปกปิด ความรู้

KM

- มุ่งรับถ่ายทอด/เรียนรู้ ความรู้
ในคน
- มุ่งเรียนลัดจากผู้มี**ผลเลิศ**
- มุ่งเด่นกลุ่ม ยอมรับ เด่นหลาย
ระดับ 2-5 ดาว
- เน้นขับเคลื่อนด้วย**ความชื่นชม**
- ให้/แบ่งปัน/แลกเปลี่ยน ความรู้

การจัดการความรู้ คือ

เครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าขององค์กร/
กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายขององค์กร/กลุ่มบุคคล

การจัดการความรู้ไม่ได้มีความหมายเพียงแค่

การนำ “ความรู้” มา “จัดการ”

การจัดการความรู้

- มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้
- เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing)
- ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้
- เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

การจัดการความรู้ – ต้องทำครบ 3 องค์ประกอบ

- ความรู้ฝังลึกในคน
- ความรู้แฝงในองค์กร/เครือข่าย
- ความรู้เปิดเผย

โดยจะต้องมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนากิจกรรมหลัก

(core activities) ขององค์กร กลุ่มบุคคลหรือเครือข่าย

การจัดการความรู้ ประกอบด้วยการ

- การขุดค้นและรวบรวมข้อมูล เน้นความรู้ที่จำเป็นสำหรับใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร นำมาตรวจสอบความเชื่อถือและเหมาะสมกับบริบทขององค์กร ถ้าไม่เหมาะสมก็ปรับปรุง
- การจัดหมวดหมู่ความรู้ ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน
- การจัดเก็บ ความรู้ เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย
- การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้
- การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้
- การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้
- การสร้างความรู้ใหม่
- การประยุกต์ใช้ความรู้
- การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

การจัดการความรู้ มีความหมาย.....

- กว้างกว่าการจัดการสารสนเทศ
- กว้างกว่าการจัดการข้อมูล
- กว้างกว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การจัดการความรู้มีอยู่แล้วตามธรรมชาติในทุกคน ทุกองค์กร ทุกเครือข่าย และทุกสังคม แต่เป็นการจัดการความรู้ที่ทำโดยไม่มีระบบแบบแผนและขาดพลัง

การจัดการความรู้คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล องค์กร เครือข่าย และพัฒนาสังคมในยุคสังคม-เศรษฐกิจบนฐานความรู้

Factor for KM analysis

1. กระบวนการ (process) จัดการความรู้

1.1 การสร้างความรู้ขึ้นใช้เองจากการทำงาน

1.2 การค้นคว้าหาความรู้จากภายนอก

1.3 การตรวจสอบ คัดเลือกความรู้

1.4 การกำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับใช้งาน

1.5 การจัดหมวดหมู่ความรู้

1.6 กระบวนการถ่ายทอด / แลกเปลี่ยนความรู้

1.7 การยกระดับความรู้

1.8 การดำเนินการหรือสร้างเงื่อนไขเพื่อลดทอนการปกปิดหรือเก็บงำความรู้

1.9 การใช้ ICT สนับสนุนกระบวนการ

- 1.10 กระบวนการสร้าง & ใช้จินตนาการ & ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.11 บรรยากาศ / วัฒนธรรมองค์กร (corporate culture)
- 1.12 การใช้ความรู้
- 1.13 ชุมชนความรู้
- 1.14 กระบวนการตรวจสอบ (วัด) สินทรัพย์ทางปัญญา (intellectual asset)
และทุนปัญญา (intellectual capital)

2. คน - จัดการความรู้

- 2.1 ผู้แสดงบทบาท “ การนำ/เอาจริงเอาจัง ”
- 2.2 ผู้แสดงบทบาท “ ไม่เชื่อ ขอทดสอบก่อน ”
- 2.3 ผู้แสดงบทบาท “ ฝ่ายค้าน ”
- 2.4 การจัดการเกี่ยวกับคน
- 2.5 ระบบการป้อนำเห็นใจความดีความชอบ
- 2.6 ระบบสร้างเสริมแรงบันดาลใจ / แรงจูงใจ
- 2.7 การจัดองค์กร / การจัดทีมงาน
- 2.8 ระบบพัฒนาคน
- 2.9 ทีมเฉพาะกิจ (task force)
- 2.10 รวบรวมข้อมูล ความรู้และทักษะพิเศษของสมาชิก/เครือข่าย

3. เนื้อหาความรู้

3.1 เนื้อหาความรู้ที่นำมาจัดการ

3.2 เนื้อหาเด่น

3.3 เนื้อหาด้อย

3.4 เนื้อหาที่ขาดแคลน

3.5 ความเปลี่ยนแปลงของความต้องการเนื้อหา

3.6 เนื้อหาที่สร้างขึ้นเอง

3.7 เนื้อหาท่วมท้น

4. เครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการจัดการความรู้

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหา

4.2 เครื่องมือที่ใช้จัดเก็บ

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยน

4.4 เครื่องมือติดต่อสื่อสาร

Model “ปลาทู”

Knowledge Sharing

ส่วนกลางลำตัว ส่วนที่เป็น “หัวใจ”

ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน (Share & Learn)

“คุณอำนวย”

**Knowledge
Facilitator**

“คุณเอื้อ”

**Chief
Knowledge
Officer : CKO**

Knowledge Vision

ส่วนหัว ส่วนตา

มองว่ากำลังจะไปทางไหน

ต้องตอบได้ว่า “ทำ KM ไปเพื่ออะไร”

KV

KS

KA

Knowledge Assets

ส่วนหาง สร้างคลังความรู้

เชื่อมโยงเครือข่าย ประยุกต์ใช้ ICT

“สะบัดหาง” สร้างพลังจาก CoPs

“คุณกิจ”

**Knowledge
Practitioner**



TUNA Model (Thai –UNAids Model) เป็นการมองประเด็นของการจัดการความรู้อย่างง่าย ๆ โดยแบ่งได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

- 1) **Knowledge Vision (KV)** เป็นส่วนที่ต้องตอบให้ได้ว่าทำการจัดการความรู้ไปเพื่ออะไร
- 2) **Knowledge Sharing (KS)** เป็นส่วนที่สำคัญมากเพราะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเวทีจริง และเวทีเสมือนเช่นผ่านเครือข่าย Internet
- 3) **Knowledge Assets (KA)** เป็นส่วนขุมความรู้ที่ทำให้มีการนำความรู้ไปใช้งานและมีการต่อยอดยกระดับขึ้นไปเรื่อย ๆ

ดร. ประพนธ์ ภาสขยัต

การจัดการ ประกันคุณภาพภายใน แบบยั่งยืน



มิติทั่วไป

- QA คือ กระบวนการตรวจสอบประเมิน
- Quality ขึ้นอยู่กับทรัพยากร
- Indicator กำหนดสิ่งที่ทำให้ได้คะแนนสูงสุด
- Assessor ต้องรู้ indicator อย่างดี ก็เพียงพอ
- QA process - Fragment
- Final process คือ การสอนผ่าน (รับรอง)

มิติสูงสุด

- QA คือ กระบวนการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่คุณภาพ
- Quality ขึ้นอยู่กับ teamwork, customer, CQI
- Indicator is life ยึดหยุ่นได้เพื่อมุ่งสู่ Goal
- Assessor ให้กำลังใจ สนับสนุน ยืนยัน
กระตุ้นให้เกิด CQI เป็นกัลยาณมิตร
- QA process - holistic
- Final process คือ Quality culture

ตั้งเคราะห์ “แก่นความรู้”

จาก “ขุมความรู้” (Knowledge Assets)

.....สู่.....

“แก่นความรู้” (Core Competence)

HKM Hospital Knowledge Management - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media

Address http://www.hkm.nu.ac.th/default.asp

College Thailand Student Loans Online Degree GMAT Student Credit Cards

Search... Hotbar

HKM

Hospital Knowledge Management

Powered by Google

Search

http://www.hkm.nu.ac.th

**โครงการพัฒนา การจัดการความรู้
ในโรงพยาบาล ภาคเหนือตอนล่าง**

HKM Calender
 Feedback
 Link
 HKM Board
 NU mail

Welcome
ยินดีต้อนรับ

เกี่ยวกับโครงการ HKM

ข้อมูลของผู้เข้าร่วมโครงการ

แผนผังเว็บไซต์โครงการ

รวมเอกสารที่เกี่ยวข้องโครงการ

ประมวลภาพกิจกรรมในโครงการ

หัวหน้าภาคทวน

มุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ

ข่าวแวดวงการจัดการความรู้

บทความเกี่ยวกับ KM

ข่าวประชาสัมพันธ์โครงการ

- ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาล (Hospital Profile)
สนใจคลิกดูรายละเอียดได้ที่ >>
- เอกสารลำดับขั้นของการพัฒนาตามบันไดขั้นที่ 1 สู่ HA
สนใจคลิกดูรายละเอียดได้ที่ >>
- เอกสารลำดับขั้นของการพัฒนาตามบันไดขั้นที่ 3 สู่ HA
สนใจคลิกดูรายละเอียดได้ที่ >>
- สรุปการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) ครั้งที่ 3
เมื่อวันที่ 22-23 พฤศจิกายน 2547
สนใจคลิกดูรายละเอียดได้ที่ >>
- เอกสารการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) ครั้งที่ 3
คลังความรู้กิจกรรมหัวหน้าภาคทวน ของร.พ.ในโครงการ
สนใจคลิกดูรายละเอียดได้ที่ >>
- เอกสารแผนการจัดการความรู้ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม
สนใจคลิกดูรายละเอียดได้ที่ >>

www link

รพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลเขตภาคเหนือตอนล่าง...+++++Welcome To Hospital Knowledge Management (HKM) : โครงการ

Slide 22 of 30

Default Design

Thai

Internet

Start kmi.or.th - ... prapon - Inb... HKM Hospi... http://www... My Presenta... Microsoft Po... EN

Knowledge Vision

“เพื่อพัฒนาคุณภาพและได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA)”

ปัจจัย/องค์ประกอบ	เริ่มต้น (ระดับ 1)	พอใช้ (ระดับ2)	ดี (ระดับ3)	ดีมาก (ระดับ4)	ดีเยี่ยม (ระดับ5)
1. การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย					
2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของ ผู้รับบริการ					
3. การทบทวนการส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา					
4. การทบทวนการตรวจรักษาโดยผู้ชำนาญกว่า					
5. การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง					
6. การป้องกันและเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล					
7. การป้องกันและเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา					
8. การทบทวนการดูแลผู้ป่วยจากเหตุการณ์สำคัญ					
9. การทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึกเวช ระเบียน					
10. การทบทวนการใช้ข้อมูลวิชาการ					
11. การทบทวนการใช้ทรัพยากร					
12. การติดตามเครื่องชี้วัดสำคัญ					

องค์ประกอบที่ 6: การป้องกันและเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล

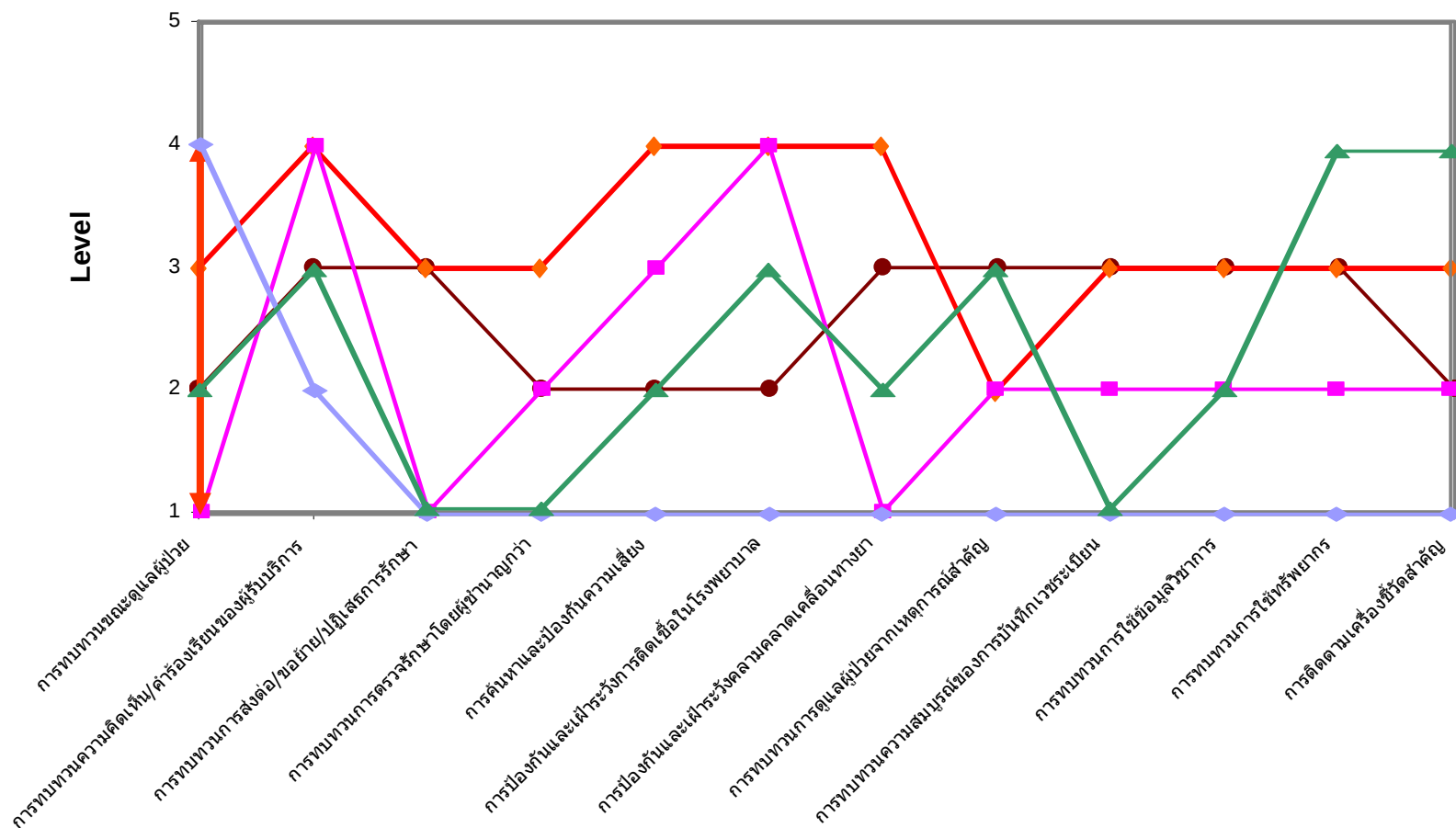
- ระดับ 5 - มีการเชื่อมโยงการป้องกันการติดเชื้อกับระบบอื่นๆ ในโรงพยาบาล
- ระดับ 4 - มีการประเมินผลประสิทธิภาพของการป้องกัน
- ระดับ 3 - มีการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ หาสาเหตุและวางแผนแก้ไข และมีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด
- ระดับ 2 - มีคณะกรรมการ IC, มี ICN, ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมและเป็นไปในทางเดียวกัน
มีมาตรการการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลเดียวกัน
- ระดับ 1 - มีแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล
มีระบบการเก็บข้อมูลการติดเชื้อในหน่วยงาน

กรอบแนวคิดการประเมินตนเองตามบันไดขั้นที่ 1 ฮู HA

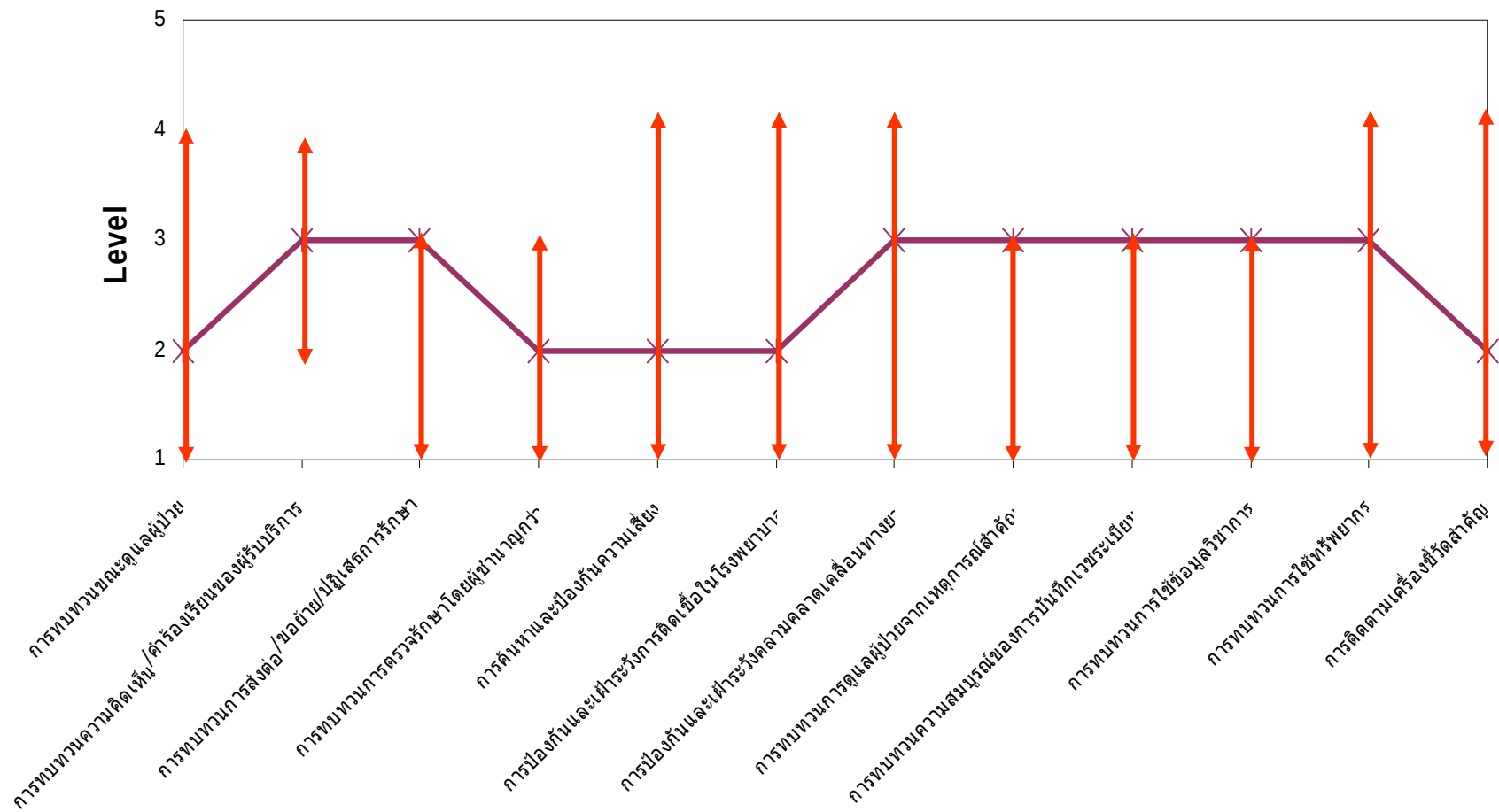
(Self Assessment Framework for HA)

ร.พ. ที่ 1	เริ่มต้น (ระดับ 1)	พอใช้ (ระดับ2)	ดี (ระดับ3)	ดีมาก (ระดับ4)	ดีเยี่ยม (ระดับ5)
1. การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย					
2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของ ผู้รับบริการ					
3. การทบทวนการส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา					
4. การทบทวนการตรวจรักษาโดยผู้ชำนาญกว่า					
5. การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง					
6. การป้องกันและเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล					
7. การป้องกันและเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา					
8. การทบทวนการดูแลผู้ป่วยจากเหตุการณ์สำคัญ					
9. การทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึกเวช ระเบียน					
10. การทบทวนการใช้ข้อมูลวิชาการ					
11. การทบทวนการใช้ทรัพยากร					
12. การติดตามเครื่องชี้วัดสำคัญ					

ระดับปัจจุบันของ รพ.ที่ 1 และรพ.อื่นๆ

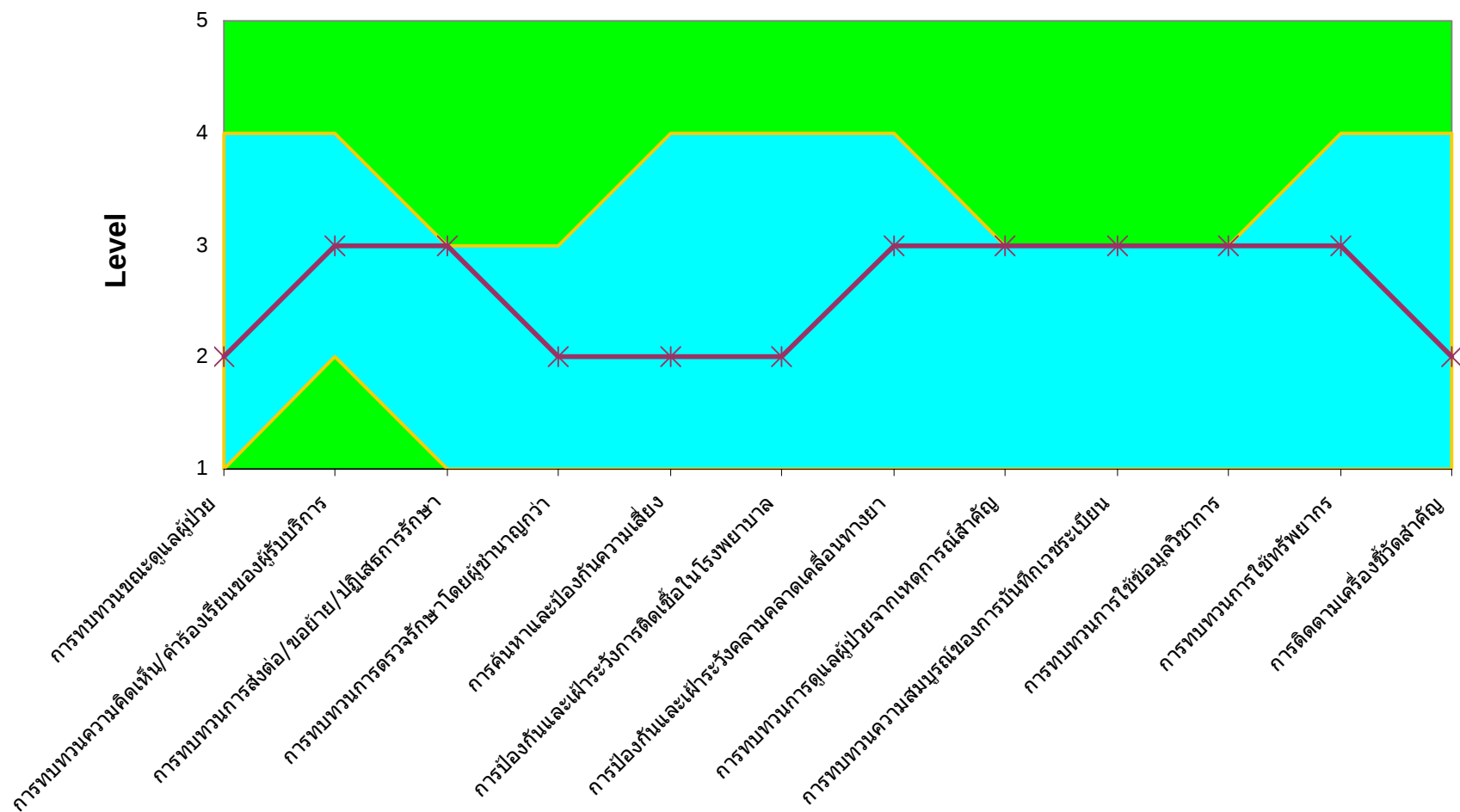


ระดับที่แตกต่างของแต่ละองค์ประกอบ

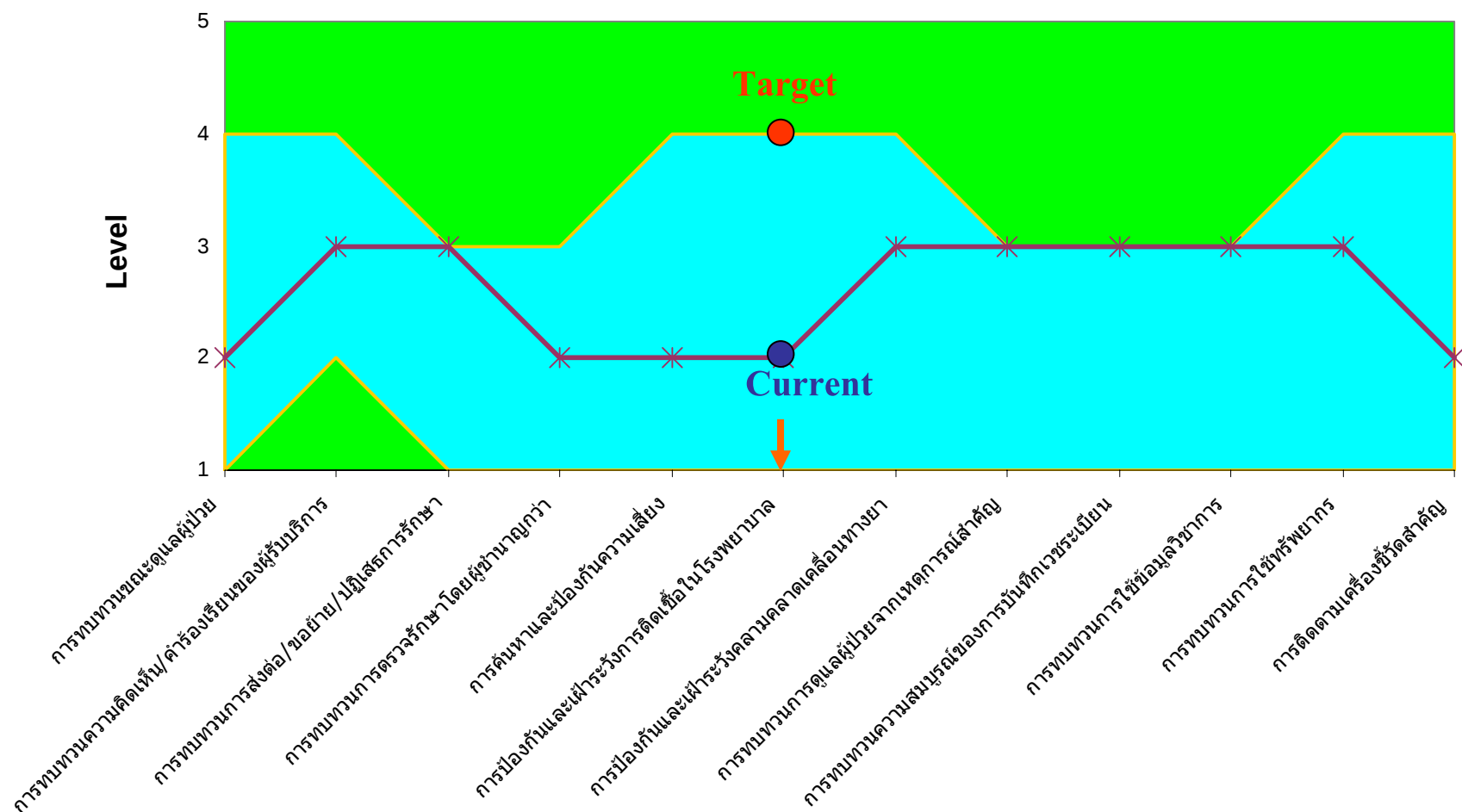


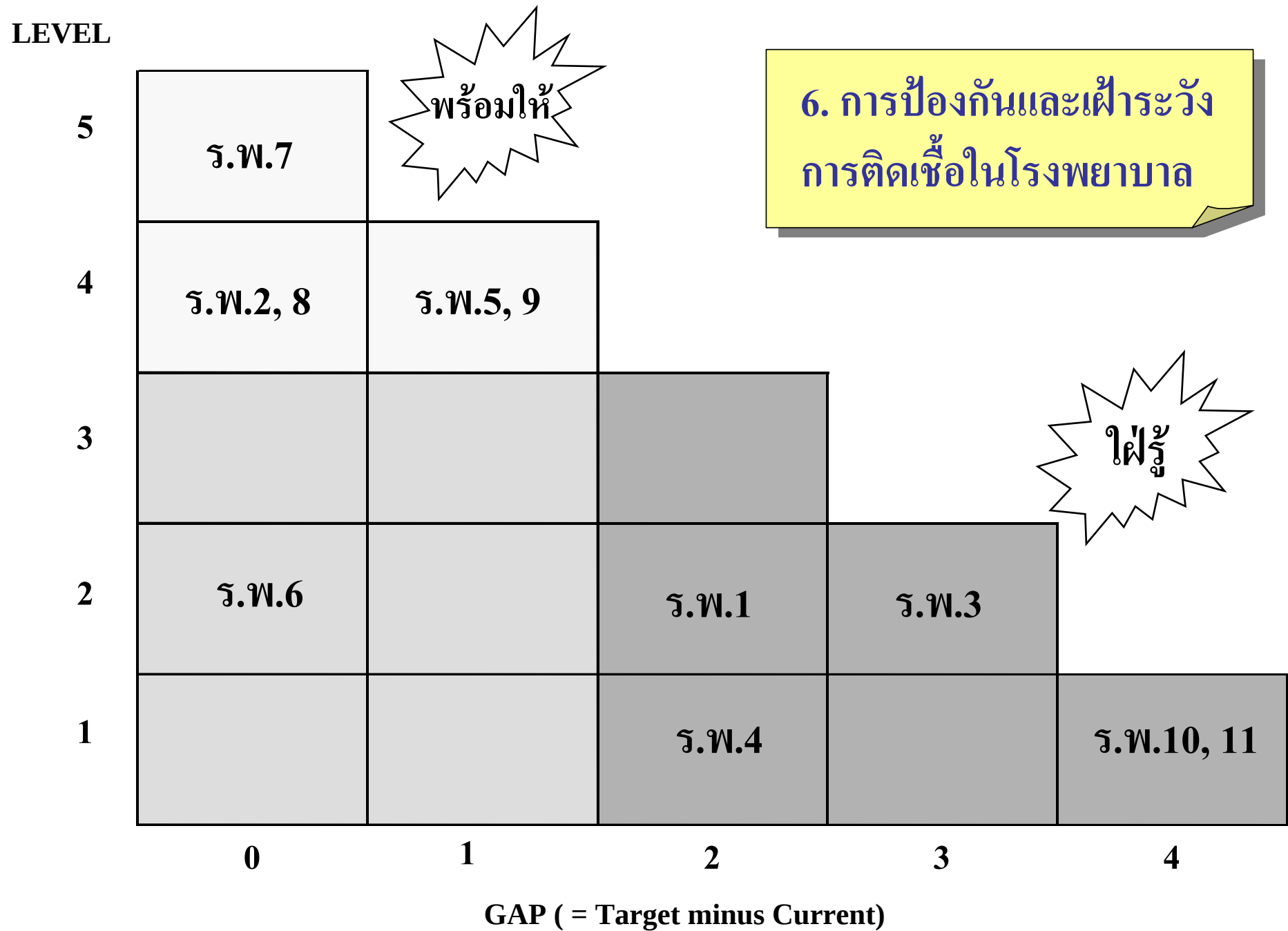
“ธารปัญญา”

แสดงระดับปัจจุบันของ รพ. ที่ 1 เมื่อเทียบกับกลุ่ม



ช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับที่เป็นเป้าหมาย (Target) กับระดับปัจจุบัน (Current) ในเรื่องการป้องกันและเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล





Model “ปลาทู”

Knowledge Sharing

ส่วนกลางลำตัว ส่วนที่เป็น “หัวใจ”

ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน (Share & Learn)

“คุณอำนวย”

**Knowledge
Facilitator**

“คุณเอื้อ”

**Chief
Knowledge
Officer : CKO**

Knowledge Vision

ส่วนหัว ส่วนตา

มองว่ากำลังจะไปทางไหน

ต้องตอบได้ว่า “ทำ KM ไปเพื่ออะไร”

KV

KS

KA

Knowledge Assets

ส่วนหาง สร้างคลังความรู้

เชื่อมโยงเครือข่าย ประยุกต์ใช้ ICT

“สะบัดหาง” สร้างพลังจาก CoPs

“คุณกิจ”

**Knowledge
Practitioner**



คุณคือใคร?

- “คุณกิจ” (KP) คือ ผู้ที่ขลุกอยู่กับเนื้องานโดยตรง IQA
- “คุณอำนวย” (KF) คือ ผู้ที่คอยกระตุ้น หรือ อำนวยให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ของคุณกิจจัดการความรู้(เชิงปฏิบัติ)ได้
- “คุณเอื้อ” (CKO) คือ ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปให้การสนับสนุนระดับนโยบายทำให้เกิดบรรยากาศของการร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมเรียนรู้
- “คุณประสาน” (Network Manager) ผู้ประสานงานให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณะ
- ~~“คุณอำนาจ”~~ คือ?.....

เป้าหมาย/ หัวปลา (KV)



“ IQA ”

“ทุกคนมีความรู้ปฏิบัติอยู่ในตัว ทำอย่างไรจึงจะ
แลกเปลี่ยนความรู้ประเภทนี้ได้?”

Process

1. เล่าเรื่อง

“ ความสำเร็จในการทำ IQA ” หรือ
ประสบการณ์ที่ภูมิใจในการสร้าง IQA

ตัวปลา

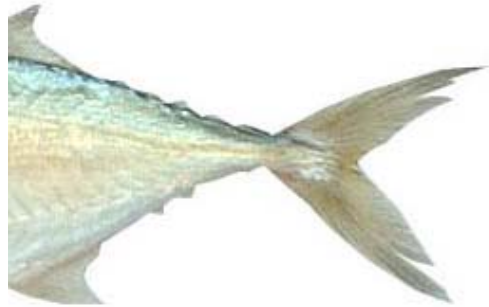


แลกเปลี่ยนเรียนรู้

Process

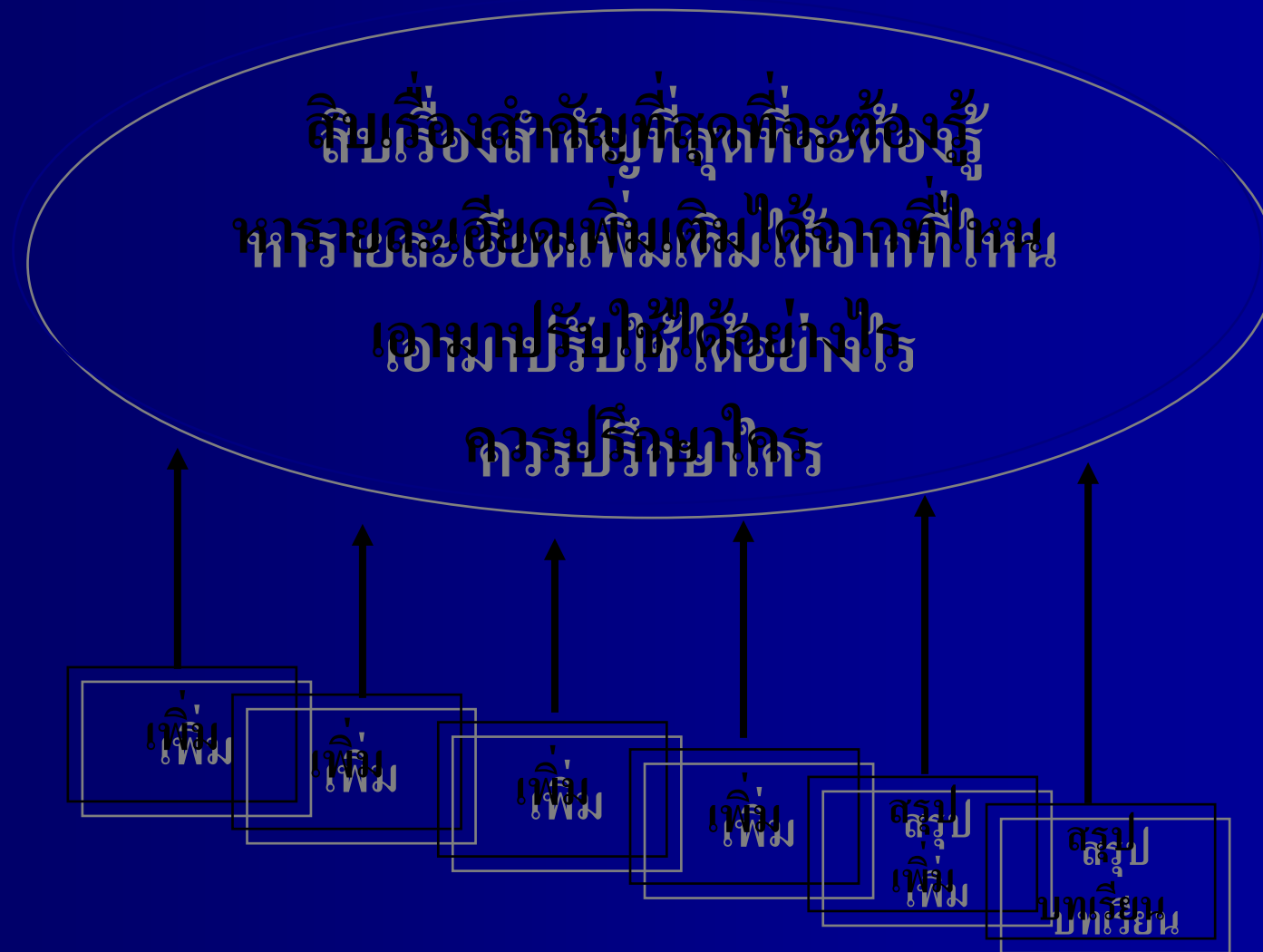
2. เมื่อเล่าเรื่องจบแล้ว ให้ร่วมกัน “ตีความ” ถอดเป็น “ขุมความรู้”

หางปลา

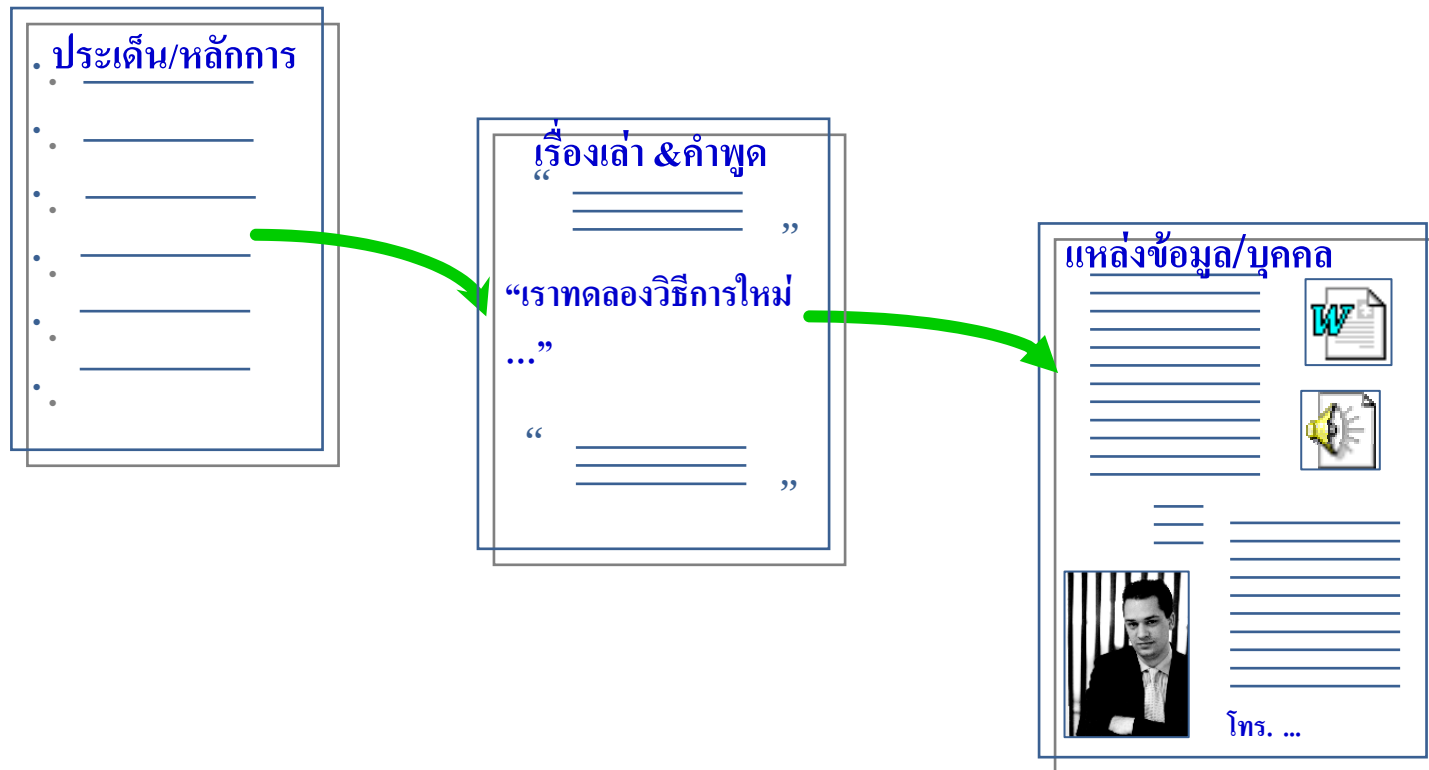


ขุมความรู้

ขุมความรู้ (Knowledge Asset) เรือง.....



..... เป็นขุมความรู้ (Knowledge Assets)
ที่มีบริบท และรายละเอียด ตามกาลและเทศะที่ต้องการความรู้นั้น



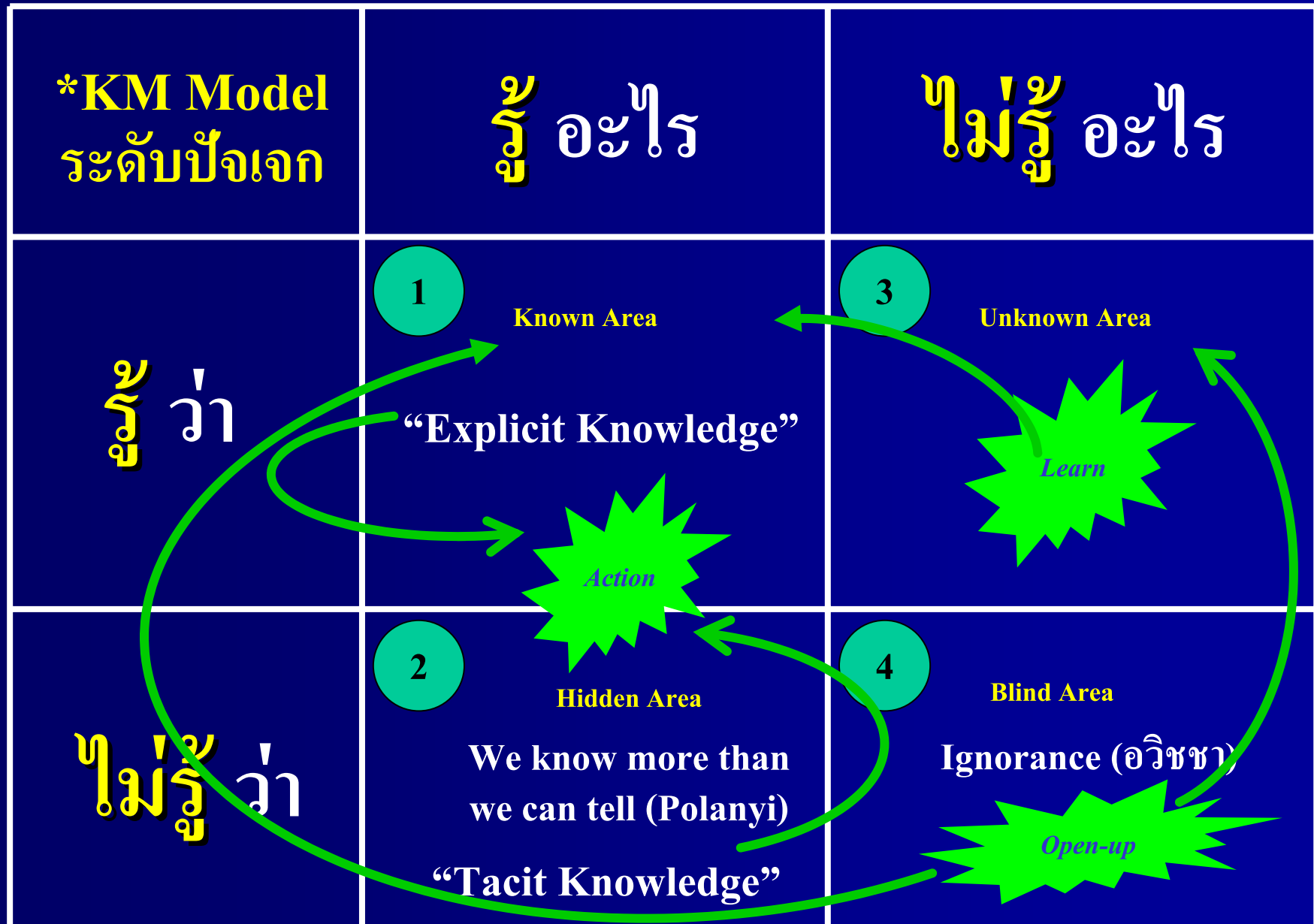
ชุมชนทรัพยากรความรู้ เรื่อง

[illegible]

ตัวอย่างบทความรู้

ประเด็น	เรื่องเล่า	แหล่งข้อมูล/ บุคคล
1. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยเบาหวานเพื่อให้เกิดกิจกรรมช่วยเหลือตนเอง	“น้ำโสมณ เป็นคนไข้เบาหวานของตำบลท่าบอน อ.ระโนด ตอนนี้อายุ 55 ปี เป็นเบาหวานมาแล้วประมาณ 4 ปี น้ำโสมณมีอาชีพเลี้ยงกุ้งเป็นของตัวเอง พร้อมๆไปกับเลี้ยงหลาน 2 คน น้ำโสมณเป็นคนรักษาสุภาพจะเน้นออกกำลังกาย เพราะรู้ว่าเป็นเบาหวานแล้วต้องคุมอาหารและออกกำลังกาย แต่จะอย่างไรให้เพื่อน (เบาหวานรุ่นน้อง) อีกคนที่ไม่เคยออกกำลังกาย เนื่องจากมีธุรกิจรัดตัวไม่มีเวลาดูแลสุขภาพตัวเองเลยได้ออกกำลังกายบ้าง เพื่อนเบาหวานรุ่นน้องของน้ำโสมณมีบ้านอยู่ห่างจากบ้านน้ำโสมณประมาณ 2 กิโลเมตร น้ำโสมณเลยชวนเพื่อนเบาหวานรุ่นน้องคนนี้ว่า ต่อไปนี้ทุกวันเวลาประมาณ 5 โมงเย็น เราจะวิ่งกันคนละ 1 กิโลเมตร มาเจอกันคนละครึ่งทางแล้วค่อยวิ่งกลับ ทุกวันนี้ผมและเพื่อนวิ่งมาเจอกันคนละครึ่งทางทุกวัน.....”	<u>เรียนรู้เพิ่มเติมได้ที่ :</u> คุณประจวบ รัตนแก้ว พยาบาลวิชาชีพ 6 โรงพยาบาลระโนด จังหวัดสงขลา โทร. 074-392174-6 ต่อ 1011

 Internet



* นำเสนอแนวคิดโดย ดร. ประพนธ์ ผาสุขยี่ต สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.)

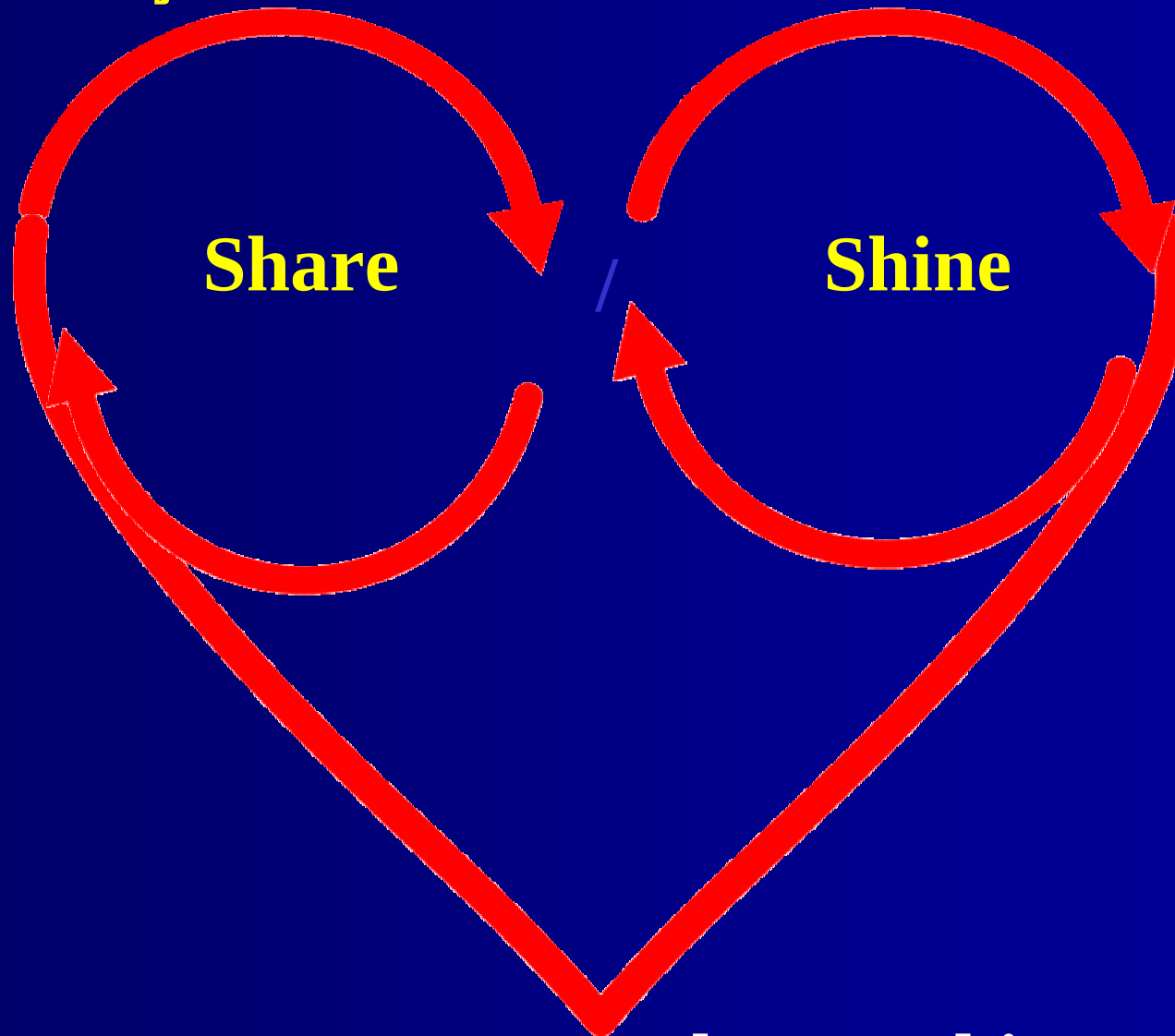
ความผิดพลาดของ KM โดยทั่วไป

1. การดำเนินการ
2. การตัดสินใจ
3. การแลกเปลี่ยน/การใช้ความรู้ซ้ำ
4. **Information** มากและสับสน
5. การปกปิดความรู้

กิจกรรมสำคัญ 7 ประการ ของ KM (Nonaka & Takeuchi)

1. สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้
2. สร้างทีมจัดการความรู้
3. สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง
4. จัดการความรู้ควบไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้า /วิธีการใหม่ หรือพัฒนารูปแบบการทำงาน
5. เน้นการจัดการองค์กรแบบ “ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน”
(middle-up-down management)
6. เปลี่ยนองค์กรไปเป็นแบบ “พหุบาท” (hypertext) 3 context - Ad+Proj+Km
7. สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก

การจัดการความรู้ (Learn) → การจัดการความสัมพันธ์ (Care)



Learn - Care - Share - Shine

เขียนเรื่องเล่า ไม่เกิน 1 หน้า A4

ผลงาน/ประสบการณ์/เรื่องเล่า
ที่ภาคภูมิใจ/ที่ประสบผลสำเร็จ/ที่อยากเล่า
ในการทำ IQA

(ปัจจัย/**Key success factor**)

ข้อเสนอแนะ เรื่องเล่าที่ดี

- เล่าโดยไม่ตีความระหว่างเล่า เล่าเฉพาะเหตุการณ์และผลที่เกิดขึ้น บรรยายากศ ตัวละคร ความคิดของผู้เล่าในขณะเกิดเหตุการณ์
- เล่าออกมาจากใจ ให้เห็นคน เล่าเหตุผลในขณะนั้นว่าทำไมผู้เล่าจึงตัดสินใจทำเช่นนั้น
- เล่าสั้นๆ หนึ่งเรื่องมีประเด็นเดียว
- สมาชิกอีกคนหนึ่งอาจขอเล่าเรื่องในประเด็นเดียวกัน แต่สะท้อนความรู้/วิธีการคนละแบบ

ข้อเสนอแนะ การสรุปประเด็นความรู้

- เน้นการถอดประเด็นจากเรื่องเล่า ให้อยู่ในรูปแบบความรู้เชิงปฏิบัติ (Action Based) พยายามหลีกเลี่ยงการใช้หลักการเชิงทฤษฎี/แนวคิด (Concept/Theory Based) มากำหนดการตั้งประเด็นความรู้จากเรื่องเล่า

ข้อเสนอแนะ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ถอดหมวก ลดอาวุธ ไม่ติดยึดยศ ตำแหน่ง เชื่อว่าไม่มีใครรู้ไปหมดเสียทุกเรื่อง
- ทำจิตให้ว่าง ทุกอย่างคือสิ่งใหม่ ฟังให้ลึก (Deep listening) สงบ มีสมาธิ ฟังในตัวตน หรือสิ่งที่ผู้เล่าเป็นและเล่าให้ฟัง
- ไม่ตัดสิน ถูก/ผิด ของผู้อื่น อย่าเอาความเป็นตัวตนของเราเองไปใส่แทนผู้เล่า เคารพทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
- ลดความคิดนิยม “ต้องความสมบูรณ์แบบ” ชักถาม-แลกเปลี่ยนด้วยความชื่นชม เชื่อมั่นเสมอว่า “ทุกที่ที่มีความรู้”