



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล



Siriraj KM เครื่องมือยกระดับความรู้ เพื่อการพัฒนางาน



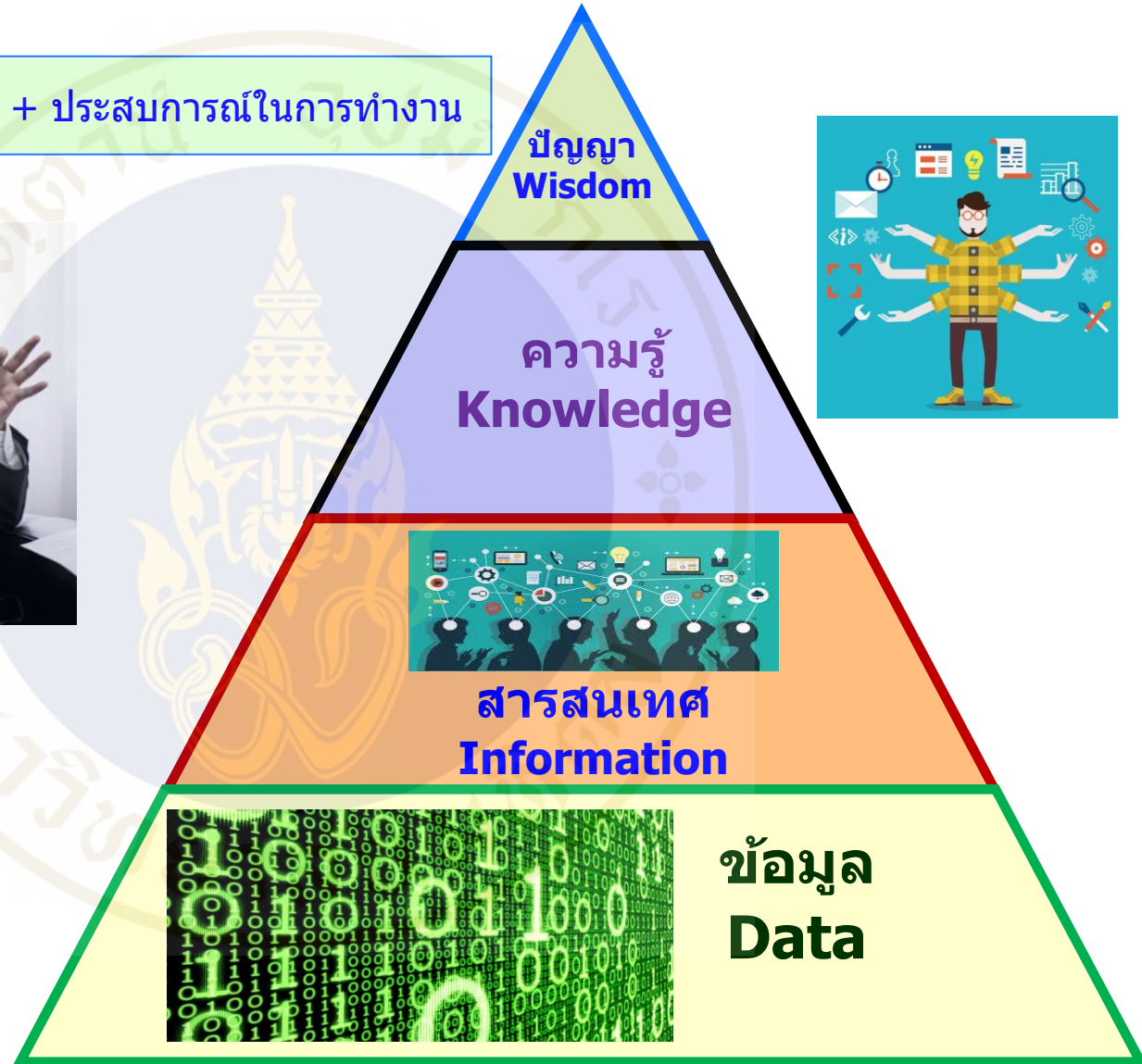
เอกกนก พนาดำรง
หัวหน้างานจัดการความรู้
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



ความรู้ (Knowledge) : สารสนเทศ + ประสบการณ์ในการทำงาน



Mr. Hideo Yamazaki



ปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้



วงจรความรู้ (Knowledge cycle)

ประเภทของความรู้

EXPLICIT
KNOWLEDGE

ความรู้ที่ชัดเจน
(Explicit Knowledge)

- กฎ ระเบียบ นโยบาย
- คู่มือ
- Good Practice
- งานวิจัย
- บัญชีผู้เชี่ยวชาญ

IMPLICIT (TACIT)
KNOWLEDGE

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
(Tacit Knowledge)

- ทักษะ
- ประสบการณ์

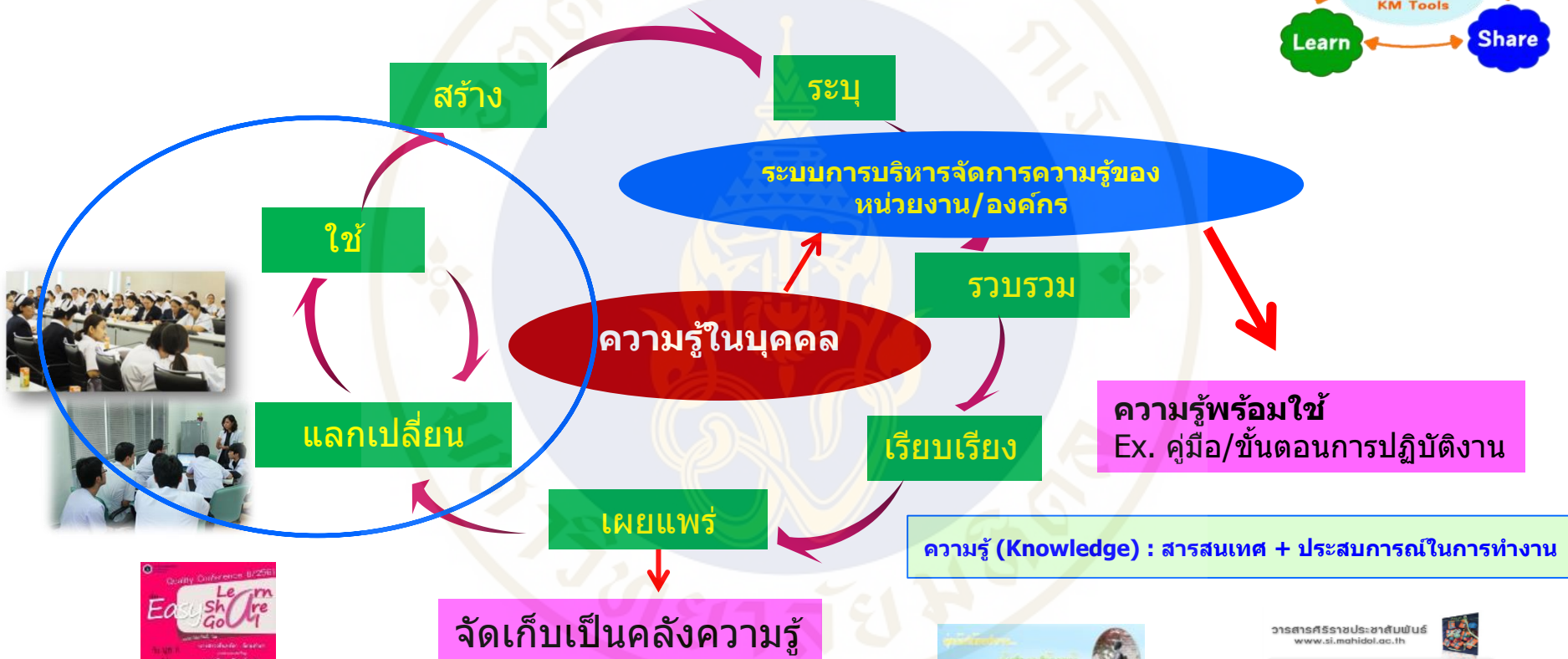


มหาวิทยาลัย
มหิดล
ศิริราช

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)



กระบวนการที่เป็นระบบ



YouTube



<http://www2.si.mahidol.ac.th/km/>



Siriraj KM Strategy

Link

Learn

K. Assets

ทบทวน ประเมินตนเอง (ดี/ยังไม่ดี)
เช่น

- ❖ ผลประเมินจากภายนอก
- ❖ การศึกษาข้อกำหนด/กฎหมายใหม่
- ❖ ผลลัพธ์ตัวชี้วัด
- ❖ ข้อมูลลูกค้า (VOC)
- ❖ ความเสี่ยงสำคัญ เป็นต้น

โดย

- **สิ่งที่ทำได้ดี** ระบุปัจจัยความสำเร็จ (แบ่งปัน จัดเก็บ ขยายผล)
- **สิ่งที่ยังทำได้ไม่ดี** ระบุปัญหา ความรู้สำคัญ หาโอกาสพัฒนา

ยกย่อง ให้เกียรติ

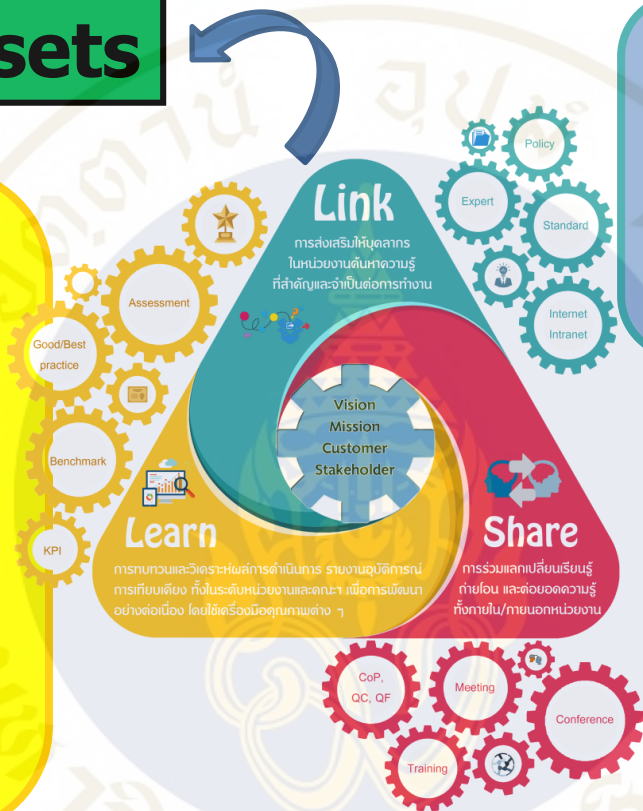
Empowerment evaluation
(ประเมินผล & เชิดชู)

รางวัลโครงการติดตาม :
KM criteria

หน่วยงาน

นวัตกรรม

รายบุคคล



เชื่อมความรู้สำคัญที่เกี่ยวข้อง

- ❖ ผู้เชี่ยวชาญ สายสนับสนุน ผู้บริหารและทีม ประสานงาน
- ❖ หลักฐานทางวิชาการ คลังความรู้ภายใน/ภายนอก เช่น ระบบเอกสารคุณภาพ ระบบสารสนเทศ (Intranet/internet) คู่มือเอกสาร วารสารวิชาการ ตำราต่าง ๆ

Share

แลกเปลี่ยน แบ่งปัน สกัด รวบรวม
เป็นองค์ความรู้ใหม่ และจัดเก็บ
ความรู้ ผ่านทาง

- ❖ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)
 - ❖ SiCoP สกัด รวบรวม เรียบเรียง ความรู้ที่สำคัญสร้างระบบงานของคณะฯ
 - ❖ เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Quality conference
 - ❖ การประชุม/อบรม สัมมนาทั้งภายในและภายนอกคณะฯ เป็นต้น
- เกิดการถ่ายโอนและต่อยอดความรู้
ความคิดเห็นระหว่างกันเกิดการพัฒนาคณ/
งานนวัตกรรมต่อยอดสู่ R2R (ขยายผล)



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

ประเภทของสาระความรู้ (Knowledge asset)

จัดเก็บในหอจดหมายเหตุทางการแพทย์
พิพิธภัณฑ์ 6 แห่ง



Achieve
& Museum
(Organizational Learning)

โครงการตำรา
สนับสนุนการ
ตีพิมพ์ผลงานวิจัย

Publication & Book
(Research, K.
Creation)

จัดทำหนังสือ
นวัตกรรม/website
สนับสนุนการตีพิมพ์
ผลงาน R2R,
การขอ patent
นโยบาย/แนวปฏิบัติ/
กระบวนการทำงาน

Process, Product & Best Practice
(CQI, Lean, CPG, R2R
นวัตกรรมโครงการติดตาม Patent)

Work Instruction, Guideline
(Routine Work)

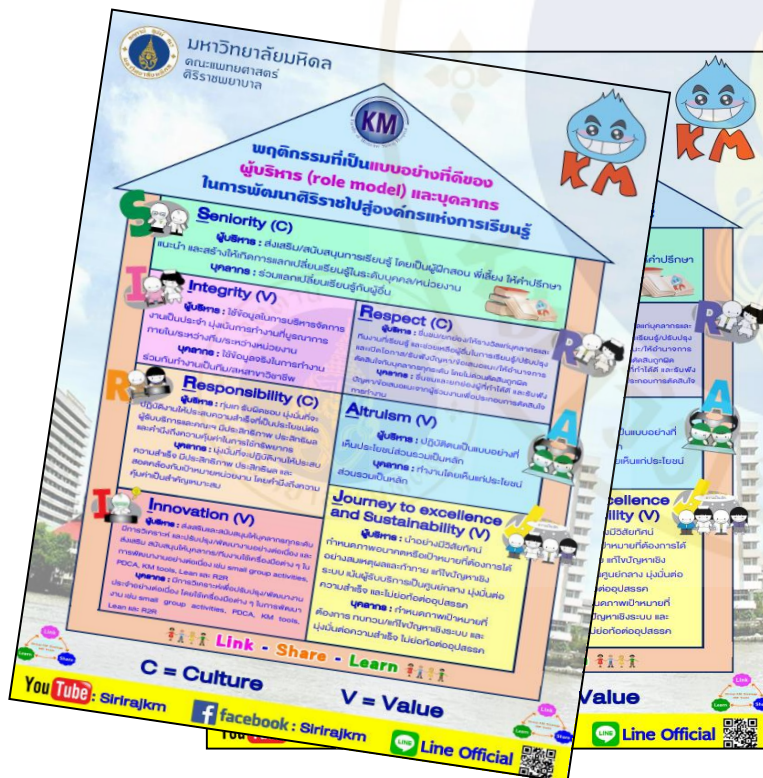
ประกาศ คู่มือ
เอกสารคุณภาพ/
การสอน



องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO)

หมายถึง **องค์กรที่ยกระดับคุณภาพด้วยการจัดการความรู้** โดยพัฒนา
ปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ๆ (PDCA, Lean (CQI), R2R & Innovation) ทั้ง
ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการทำงาน เพื่อ**เพิ่มประสิทธิภาพ**ในการ
ดำเนินพันธกิจของคณะฯ (บรรลุวิสัยทัศน์)

ที่มา: ศ.พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร





การจัดการความรู้ในแต่ละระดับ



Learn (ระบุ) :

- ปัญหาการทำงาน/หน้างาน
- Flow/checklist

Link (ผู้เกี่ยวข้อง/ความรู้) :

- รุ่นพี่/เพื่อนร่วมงาน/พี่เลี้ยง
- คู่มือ/ตำรา/เอกสาร
- Internet/intranet
- Best practice

Share (สกัด/สร้างความรู้) :

- สอนงาน
- Coaching
- On the job training



KM ระดับบุคคล

Learn (ระบุ) :

- Flow
- ผล KPI/PI ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย
- Risk

Link (ผู้เกี่ยวข้อง/ความรู้) :

- หัวหน้า/รุ่นพี่/เพื่อนร่วมงาน
- ผู้เชี่ยวชาญ
- คลังความรู้คณะฯ/Best practice

Share (สกัด/สร้างความรู้) :

- ประชุม/ลปรร ในทีม
- ทำโครงการพัฒนาปรับปรุง
- ทำวิจัย/นวัตกรรม



KM ระดับทีม/หน่วยงาน

Learn (ระบุ) :

- ปัญหา Risk ที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- ผล KPI คณะฯ/รพ. ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย

Link (ผู้เกี่ยวข้อง/ความรู้) :

- ผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ทีมสหสาขาวิชาชีพ

Share (สกัด/สร้างความรู้) :

- CoP/SiCoP
- สกัด รวบรวม เรียบเรียงความรู้สำคัญ เพื่อสร้างกระบวนการและระบบงานสำคัญ
- ขยายผล ต่อยอด เป็น Good/Best practice



KM ข้ามหน่วยงาน



แนวทางการวางแผน การจัดการความรู้ โดยใช้ Siriraj Link-Share-Learn

Learn

Analyze เพื่ออะไร ?

- ปัญหา/ Gap คือ ? (ข้อมูล)
- วัตถุประสงค์ ?
- ระบุ (ความรู้ที่ต้องการ) ?

SiKMS



สร้างความรู้ (Link – Share)

Link

HOW

- ใครเกี่ยวข้องบ้าง ?
(สรุปเป้าหมายร่วมกัน) ตัวชี้วัดoutput/outcome
- องค์ความรู้อะไรที่ต้องใช้/ต้องสร้าง ?

Share

- ทำอย่างไร ? (วิธีการ/ KM Tools)
- ได้อะไร ? (K. Assets)

จัดเก็บและเผยแพร่ ขยายผล

นำไปใช้

Pilot

ประเมินผล

ไม่ใช่

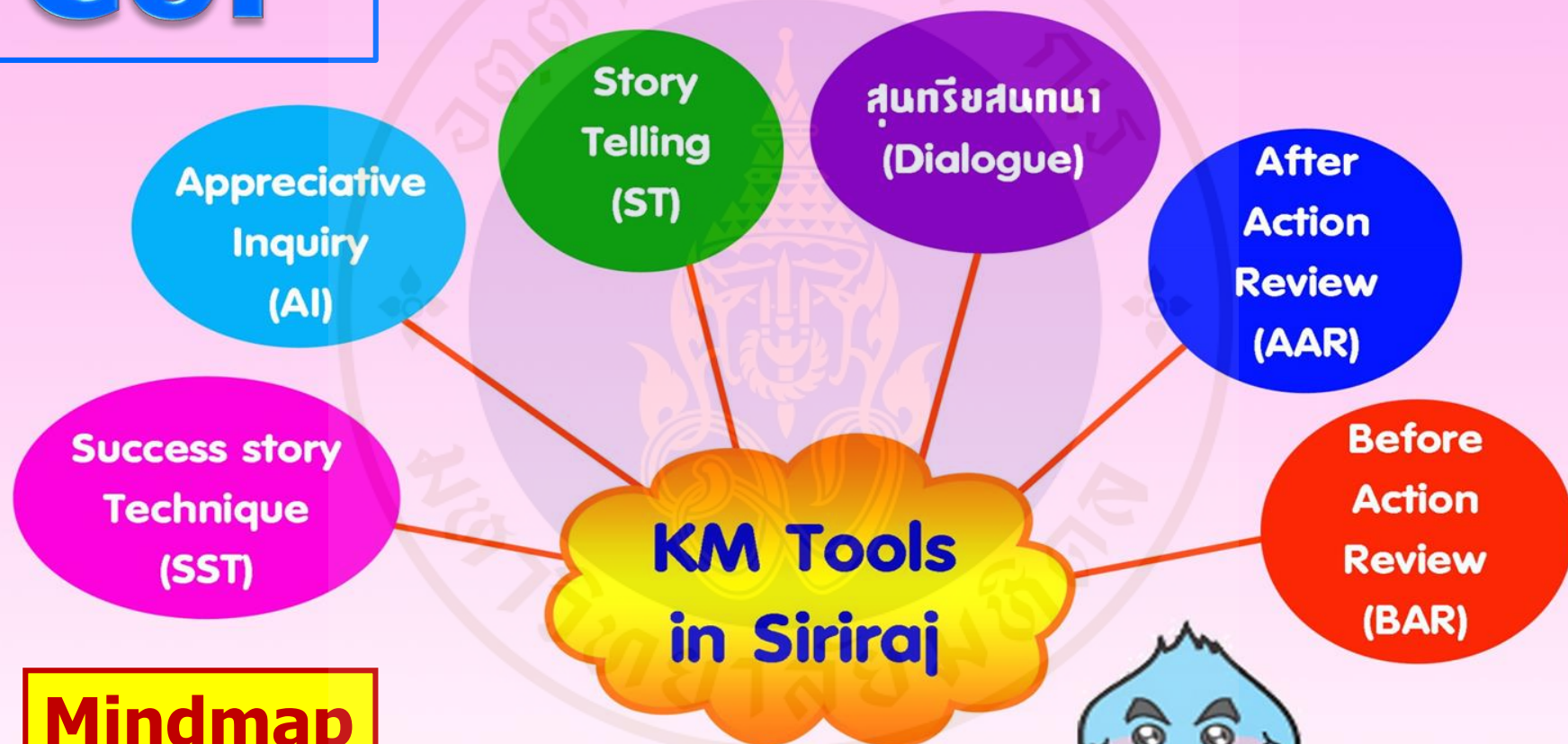
ผลลัพธ์ดี

ใช่



CoP

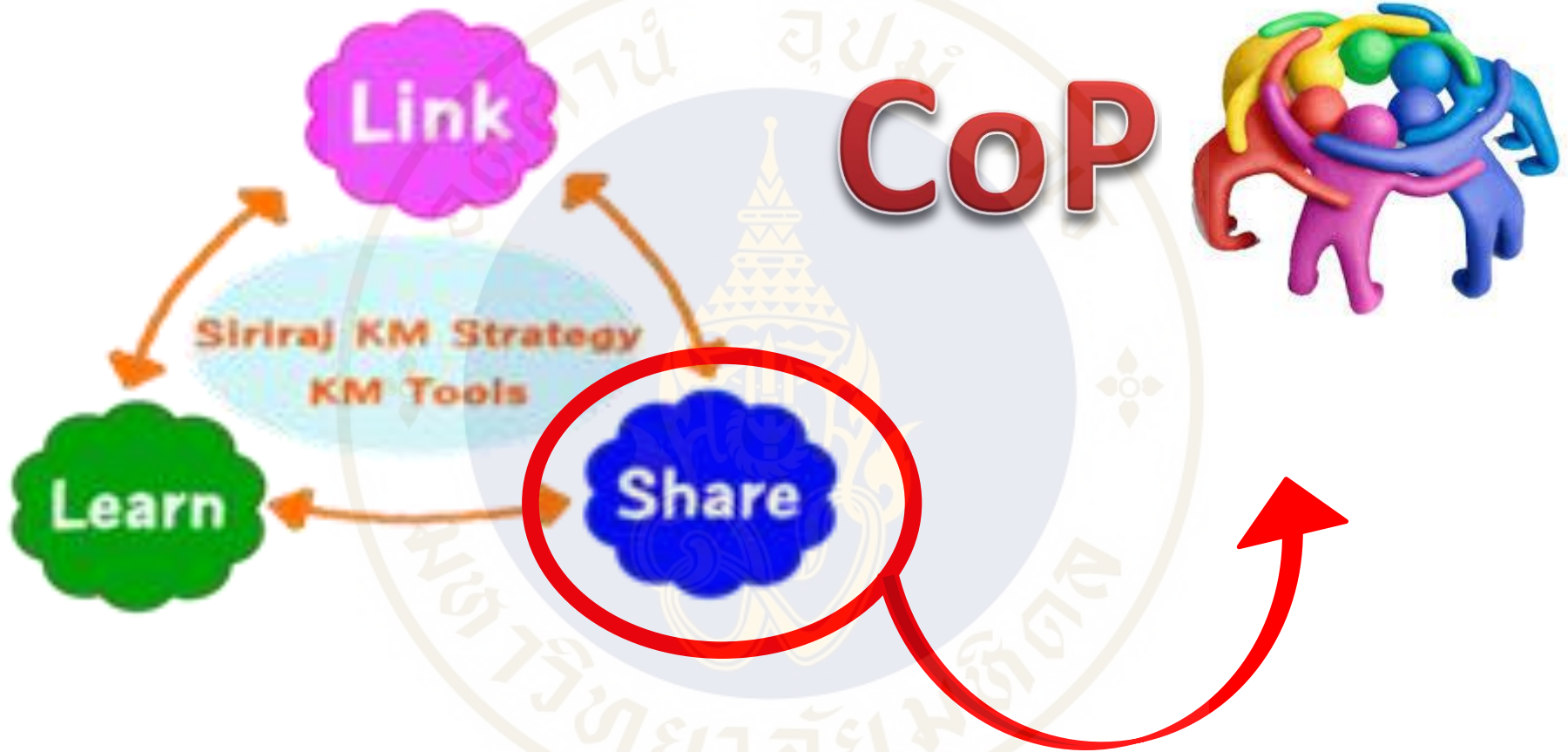
KM Tools in Siriraj



Mindmap

World café







ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) คืออะไร

“การรวมตัวของกลุ่มคนที่มีปัญหาหรือความปรารถนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์เชิงลึก (ผ่านพื้นที่จริงการประชุมหรือเสมือน) ด้วยความสมัครใจ ทำให้เกิดการสร้างความเข้าใจ มุมมอง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติ/ทักษะ/วิธีการในการแก้ปัญหาในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน เกิดเป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge asset)”



Concept

CoP กระบวนการที่มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบของกลุ่มคนที่มีวัตถุประสงค์/เป้าหมายเดียวกัน ผสมผสาน กับความรู้ที่ดีจากภายนอก โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของกลุ่มที่ชัดเจน เพื่อหาคำตอบเชิงลึก เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนเกิดเป็น สินทรัพย์ความรู้ (Knowledge asset) ที่ใช้แก้ไขปัญหา ได้แก่ แนวทางปฏิบัติ กระบวนการทำงาน แผนการพัฒนางาน นวัตกรรมงานวิจัย หรือแนวคิดใหม่ ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานใน ทิศทางเดียวกันได้ มีการทบทวน ประเมินผล และพัฒนาต่อเนื่อง จนมั่นใจว่าทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

องค์ประกอบการทำกลุ่ม CoP



ผู้เชี่ยวชาญ



ผู้บันทึก
(Historian)



ผู้นำ/ประธาน/คุณอำนวย
(Facilitator)



สมาชิก
(Member)



Administrator



ชุมชนนักปฏิบัติ มี 2 รูปแบบ

CoP
แบบทางการ
(เฉพาะกลุ่ม)

ประเภท
CoP

CoP
แบบไม่เป็นทางการ
(Siriraj CoP style:
SiCoP)
(สหสาขาวิชาชีพ)

มีการ**ขึ้นทะเบียน** เกิดจากสมาชิกมีความสนใจในประเด็นที่ต้องการแก้ปัญหา หรือได้รับมอบหมาย (บริหารจัดการ ดำเนินการ กำหนดบทบาทหน้าที่ในกลุ่มด้วยตัวเอง)

ดำเนินการโดยทีมงานจัดการความรู้ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ (K. facilitator) สมาชิกคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้นๆ มีการประชุมปรึกษาหารือเป็นระยะจน**เกิดแนวปฏิบัติ** นำไปขยายผล และติดตามผลลัพธ์ ระดับคณะฯ



งานจัดการความรู้
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

Home Page

News & Events

Community of Practice ▾

Knowledge ▾

Course

Award ▾

About us



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

• ขอเชิญร่วมส่งผลงานเข้าประกวด •

เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ *KM Inspiration* ประจำปี 2564
ภายใต้หัวข้อ

"การทำงานวิถีใหม่...แรงบันดาลใจจากภัยโควิด"



ศึกษาเกณฑ์การตัดสินและ
รายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
Siriraj KM website



สมัครสมาชิก



Organization Transfor...



Knowledge Manageme...



Learning Technology



People Empowerment



Learning Dynamic



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

Recognition & Reward

เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
Quality Conference



- The best of knowledge Sharing
- The best of knowledge learning
- Siriraj CoP popular vote
- Good Community of Practice (NEW)

Siriraj CoP of the year



แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเครื่องมือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)

ทำ CoP แล้วได้อะไร?

ผลลัพธ์หลักจากการดำเนินการกลุ่ม CoP นอกจากการได้สาระความรู้/แนวปฏิบัติที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มบุคลากร เพื่อใช้ในการพัฒนางาน เป็นแบบแผนในการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับและเหมาะสมแล้ว ยังทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้จริง และฝังในการปฏิบัติงานประจำ เกิดการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง นอกนั้นยังส่งผลต่อบุคลากรในด้านอื่น ๆ ได้แก่

- พัฒนาคน บุคลากรเกิดการเรียนรู้ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น ทั้งการหาความรู้จากตำราวิชาการ งานวิจัย และความรู้จากผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ การถอดความรู้ที่อยู่ในตัวคน ออกมาเป็นความรู้เชิงประจักษ์ที่สามารถใช้งานได้จริง นอกจากนี้ยังเรียนรู้เกี่ยวกับการเขียน flow แนวปฏิบัติ การออกแบบการเก็บข้อมูล การติดตามผลลัพธ์และวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการขยายผลแนวปฏิบัติ รวมทั้งการบริหารจัดการกระบวนการ/ทีม

- สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้เป็นทีมสหสาขา ทีมแพทย์ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญ และบุคลากรสายสนับสนุนต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ดี บอกเล่าประสบการณ์ของตนเองอย่างเป็นกัลยาณมิตร ยอมรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานต่างวิชาชีพ กล้าพูด กล้าถาม และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นการสร้างวัฒนธรรม No blame, No shame

- ปรับเปลี่ยนทัศนคติ/แนวคิด โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มุ่งมั่นพัฒนางานเพื่อเป้าหมายเดียวกัน คือ การทำเพื่อผู้ป่วยและองค์กร

Change..... wait.....



มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล



*True success is not in the learning, but
in its application to the benefit of mankind
M. Songklee*

ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง
ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์

คุณ



KM TEAM

EKKANOK PANADAMRONG @SIRIRAJKM

ขอบคุณครับ