



เครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tool)

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP)

ชุมชนนักปฏิบัติ หรือที่เราเรียกสั้นๆ ว่า **CoP** เป็นกลุ่มคนที่มีการรวมตัวหรือเชื่อมโยงกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือประสบการณ์ในการทำงาน

- **Domain:** แรงปรารถนาร่วมกันในเรื่องๆ หนึ่ง เข้าใจเป็นอย่างดีว่าอะไรเป็นประเด็นที่ต้องพูดคุยกัน มีวิธีการคิด และเข้าถึงปัญหาคล้ายๆ กัน
- **Community:** ปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการแก้ไขปัญหา และตอบคำถามเชื่อมโยงกันข้ามทีมและหน่วยธุรกิจ (หรือองค์กร)
- **Practice:** แลกเปลี่ยนและพัฒนาความรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล เคล็ดลับ และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ สร้างเครื่องมือและฐานข้อมูลความรู้



สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการจัดการความรู้



การทบทวนหลังปฏิบัติ (After Action Review: AAR)

เป็นขั้นตอนหนึ่งในวงจรการทำงาน เป็นการทบทวนวิธีการทำงาน ทั้งด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช่การกล่าวโทษใครทั้งสิ้น แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

จุดเด่นของ AAR มีอะไรบ้าง

1. ทำให้เรียนรู้ว่าในการทำงานต่างๆ ไม่ควรชื่นชมความสำเร็จแต่เพียงด้านเดียว ต้องยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น และควรให้ความสนใจมากกว่าความสำเร็จ เพราะปัญหาคือโอกาสในการพัฒนาคนเพื่อพัฒนางานนั่นเอง
2. ฝึกการรับฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน ที่อาจทำให้คุณได้รู้ว่า"ทุกปัญหามีทางออก" นั้นเป็นอย่างดี
3. ฝึกการทำงานเป็นทีม

การทบทวนหลังปฏิบัติ (After Action Review: AAR)

การทำ AAR คือการตอบคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

- เป้าหมายของการเข้าร่วมประชุมครั้งนี้คืออะไร
- สิ่งใดที่บรรลุเป้าหมายคืออะไร
- สิ่งใดที่เกินความคาดหวัง
- สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร
- คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ

สุนทรียสนทนา (Dialogue)

Dialogue หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า สุนทรียสนทนา เป็น



กระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มบุคคล โดยเป็นการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ที่อยู่ด้านในตัวบุคคล อันเป็นความรู้ที่เจือปนไปด้วยประสบการณ์ ความรู้สึก ความนึกคิดที่ได้สะสมมาของบุคคล

แนวทางการทำ Dialogue

- ผู้ที่ถือ "X" เท่านั้นที่มีสิทธิพูด
- เวลาพูดให้มองไปที่ตรงกลางห้อง ไม่มองบุคคล (เดี๋ยวจะหาว่า เขา)
- ปลอ่ยให้ความเงิบที่เกิดขึ้นระหว่างพูดเป็นตัวสะท้อนความคิด
- ฟังผู้ที่เป็นผู้พูดอย่างตั้งใจ
- ปลอ่ยให้มีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นได้
- ทำให้เป็นเรื่องปกติ



ติดตามอ่านรายละเอียด KM Tool เพิ่มเติมได้ที่

www.si.mahidol.ac.th/km

เรื่องเล่าเร้าพลัง (Story telling)

Story telling หรือเรื่องเล่าเร้าพลัง เป็นกระบวนการสื่อสารความรู้/ประสบการณ์ระหว่างบุคคล/กลุ่มบุคคลแบบไม่เป็นทางการโดยใช้เทคนิคกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลเล่าความทรงจำในประสบการณ์การเรียนรู้และทำงานที่ภาคภูมิใจให้บุคคลอื่นฟัง

ผู้ฟังเสริมคุณค่าและนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของตน story telling จึงเป็นกระบวนการแบ่งปัน best practice ทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงานอย่างเพลิดเพลิน สนุกสนาน และเปิดเผย

Story telling กับ KM

- เป็นกระบวนการย่อยหรือเทคนิคของ KM ที่แปลง Tacit Knowledge ให้เป็น Explicit Knowledge
- ช่วยยกระดับ/เพิ่มคุณค่าความรู้และประสบการณ์ของบุคคล
- เป็นการเพิ่มช่องทางการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และ Best Practice
- เป็นเครื่องมือสำคัญช่วยในการพัฒนาวัฒนธรรมการทำงาน การเรียนรู้ และการร่วมมือ ของบุคคลในองค์กรอย่างสร้างสรรค์



ขั้นตอน Story telling



ตารางบันทึกผลสรุป Story telling รายบุคคล

ชื่อผู้เล่า	
ประเด็นเรื่องเล่า	
สิ่งที่ได้เรียนรู้	
ใช้เทคนิค/กลยุทธ์อย่างไร	
ไปเกิด/ก่อประโยชน์อะไร	
ความเชื่อ/แนวคิด ของผู้เล่า	
อื่นๆ	

สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ วัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ บนพื้นฐานวัฒนธรรม SIRIRAJ



Siriraj KM Website : www.si.mahidol.ac.th/km

