

งานบริหารระบบคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์

โครงการสัมมนาการจัดการความรู้การประกันคุณภาพ (ครั้งที่ 1) คณะแพทยศาสตร์ มศว

เรื่อง Facilitator and KM manager

หัวข้อการจัดการความรู้

1. ความรู้พื้นฐานการจัดการความรู้

2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ในการฝึกปฏิบัติผู้จัดการความรู้

ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2558 ณ อาคารเรียนและปฏิบัติการ คณะแพทยศาสตร์ อังครักษ์

การจัดการความรู้คือ: การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อมาพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ที่มาของการจัดการความรู้: ในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างทั้งเชื้อชาติ ศาสนา และมีความแตกต่างด้านทักษะ ความรู้ความสามารถที่กระจัดกระจายซึ่งอยู่ในตัวบุคคล จึงใช้วิชาการจัดการความรู้เพื่อดึงองค์ความรู้ออกมาและจัดเป็นเอกสารหรือตำรา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และต่อยอดองค์ความรู้

วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการมาอบรมในครั้งนี้: สามารถนำกระบวนการจัดการความรู้นำไปใช้กับหน่วยงานได้

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ: นำความรู้และกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำไปปฏิบัติได้

ท่านคิดว่าจะนำไปใช้อย่างไร: นำไปพัฒนาองค์กรและหน่วยงาน

ความรู้มี 2 ประเภท

1. ความซ่อนเร้น/ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล พรสวรรค์ ภูมิปัญญาที่สั่งสมมายาวนาน
2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถค้นหาได้ เช่น เอกสาร ตำรา ผลงานวิชาการ

COP (Community of Practice) คือ ชุมชนนักปฏิบัติของกลุ่มหนึ่งที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน ทำงานร่วมกัน เมื่อเกิดปัญหาจึงนำปัญหานั้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการถ่ายทอดประสบการณ์แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นไปพร้อมกัน

บทบาทของบุคคลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. KM Manager (คุณเอื้อ) ผู้บริหาร เช่น ผู้อำนวยการ รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้างาน ทำหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ กระตุ้นให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมให้ไปเรียนรู้ผลงานต่อภายนอก สร้างแรงบันดาลใจและให้รางวัลเมื่อประสบผลสำเร็จ
2. Facilitator (คุณอำนวย) ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การแลกเปลี่ยนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สร้างบรรยากาศ คอยกระตุ้นให้สมาชิกช่วยกันถ่ายทอดความรู้เชิงปฏิบัติออกมา
3. Knowledge Practitioner (คุณกิจ) ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ หน่วยงานเป็นผู้ที่เรียนรู้ตลอดชีวิต เรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นผู้เล่าเรื่องเล่าต้องกระชับ สั้น ได้ใจความ (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)
4. Note Taker (คุณลิขิต) ทำหน้าที่จดบันทึกความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนซึ่งกันละกันมี คุณลิขิตควรมีทักษะการฟังที่ดี มีความรู้ในเนื้อหาและศัพท์เทคนิค สามารถจดบันทึกได้อย่างรวดเร็วและสรุปประเด็นสำคัญๆได้ ตัวอย่างเทคนิคการจดบันทึก เช่น แผนที่ความคิด (mind mapping), บันทึกใจความสำคัญ (keyword) หรือบันทึกรายละเอียดทุกคำพูดเต็มรูปแบบ (full script)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเล่าเรื่อง

1. ผู้เล่า เล่าด้วยอารมณ์แจ่มใส มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่ตนกำลังเล่า ประสบเหตุการณ์เอง
2. ผู้รับฟัง ฟังอย่างตั้งใจ อาจมีที่คำถามที่แสดงความสนใจและชื่นชม
3. บรรยากาศขณะเล่า สถานที่ความพร้อมในห้องบรรยาย ผ่อนคลาย ไม่เครียด

กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งกลุ่มย่อยผู้เข้าร่วมอบรมกิจกรรมออกเป็น 5 กลุ่ม โดยถ่ายทอดออกมาในรูปแบบ VDO ให้แต่ละกลุ่มตั้งชื่อเรื่องตามที่แบ่งกลุ่ม และมอบหมายให้สมาชิกในกลุ่มรับบทบาทเป็น Note Taker และ Facilitator ตามเรื่องราวที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น C: Context , A:Action ,R: Result , KSF(Key Success Factor) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 แบบบันทึกตามหลัก CAR ชุมทรัพย์ความรู้ เรื่อง ปู่ชิวๆ

C (Context)	A (Action)	R (Result)	KSF (Key Success Factor)
- ปู่ชิวดื่มชาเดินป่า สีซอให้กับคนที่รักที่จากไปเป็นเวลา 30 ปี	- ความรักความผูกพันและรักษาความมั่นสัญญาในการปฏิบัติ ตื่นเช้าดื่มชาทุกวันเป็นเวลา 30 ปี	- ปู่ชิวมีความสุขในการทำให้แก่คนที่รัก - เป็นแรงผลักดันในการใช้ชีวิตของปู่ชิวและเข้าใจคุณค่าของงามาใช้ชีวิต	- ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติทุกวัน - การดูแลคนที่รักและรักษาสัญญาทำให้มีความสุข - ความรักทำให้มีแรงบันดาลใจต่างๆ

กลุ่มที่ 2 แบบบันทึกตามหลัก CAR ชุมทรัพย์ความรู้ เรื่อง คำสัญญาของปู่ชิว

C (Context)	A (Action)	R (Result)	KSF (Key Success Factor)
- ปู่ชิว - ดมน้ำชูป - เดินเท้าขึ้นเขาไปเล่นซอให้ภรรยาฟังที่สุสานตามที่สัญญาทุกวัน	- ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอทุกวัน ตลอด 30 ปี - มีความเสียสละเวลา - มีความตั้งใจ	- ความสุขที่ได้ดูแลคนที่รัก	- ความรักทำให้เกิดความพยายาม “การให้คือความสุขที่แท้จริง”

กลุ่มที่ 3 แบบบันทึกตามหลัก CAR ชุมทรัพย์ความรู้ เรื่อง ความมุ่งมั่น ตั้งใจ นำพาสู่ความสำเร็จ

C (Context)	A (Action)	R (Result)	KSF (Key Success Factor)
- หลีกเลี่ยงการทู่ทวง - มีความฝันที่จะเล่นไวโอลิน - ได้แรงบันดาลใจจากศิลปินเปิดหมวก - ได้รับแรงกดดันจากเพื่อน	- ไม่ย่อท้อ - มีความมุ่งมั่นและฝึกฝน - ตั้งความสามารถที่ตัวเองมีออกมาใช้ให้เต็มความสามารถ - สร้างแรงผลักดันให้กับตัวเอง	- การฝึกฝนจนสามารถทำในสิ่งที่ตนเองรักให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น	- มีความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคจะนำไปสู่ความสำเร็จ

กลุ่มที่ 4 แบบบันทึกตามหลัก CAR ชุมทรัพย์ความรู้ เรื่อง คำมั่นสัญญา

C (Context)	A (Action)	R (Result)	KSF (Key Success Factor)
- ปู่ชีว ตื่นมาชงชาทุกเช้า ขึ้นเขาไปหลุมฝังศพภรรยา และสืขอให้ภรรยาฟัง	- ความรัก ความมุ่งมั่นและ ความอดทนไม่ย่อท้อแม้ ร่างกายจะอ่อนแอลงตาม อายุขัย	- ปู่ชีวมีความสุขทางใจ	- ความพยายาม ความ มุ่งมั่นและความศรัทธาที่ จะทำเพื่อคนรัก

กลุ่มที่ 5 แบบบันทึกตามหลัก CAR ชุมทรัพย์ความรู้ เรื่อง มุ่งมั่นสู่ฝัน

C (Context)	A (Action)	R (Result)	KSF (Key Success Factor)
- ด.ญ.พิการเป็นไข้ หูหนวก มีความรักในเสียงดนตรีขาด โอกาสเรียนรู้จากสังคมรอบ ข้าง จนได้มาเจอแรงบันดาลใจ จากชายผู้เล่นดนตรีอยู่ ข้างถนนด้วยความสุข และ ได้กำลังใจจากชายผู้ซึ่ง พิการเหมือนกันและได้รับ โอกาสในการเรียนรู้ทางด้าน ดนตรี และฝึกฝน มุ่งมั่น จน ได้รับการยอมรับจากสังคม	- ได้รับการสอนจากผู้ที่ มีประสบการณ์และให้ความ ตั้งใจทำในสิ่งที่ตนเองรัก - มีการฝึกฝนเรียนรู้อย่าง สม่ำเสมอ - ใช้ความรักในเสียงดนตรี เป็นแรงผลักดัน - มีความเชื่อมั่นและมั่นใจใน ตนเอง	- ได้รับการยอมรับจากสังคม - สบคำสบประมาท	- มีแบบอย่างที่ดีมาเป็น แนวทางการปฏิบัติ - ตั้งใจทำในสิ่งที่รักและ ตั้งใจทำจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จ

Before Action Review : BAR	After Action Review : AAR
<p>1.เป้าหมายของการอบรมครั้งนี้คืออะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> นำความรู้ในการจัดการความรู้ KM ไปพัฒนางานและหน่วยงาน สามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง เพื่อทราบถึงรายละเอียดแนวทางของขั้นตอนและกระบวนการทำ KM ได้เรียนรู้และทบทวนองค์ความรู้ KM สามารถทำ KM แบบถูกวิธี สร้างบุคลากรในหน่วยงานให้เป็น KM Manager และ Facilitator มีความเข้าใจบทบาท KM Manager และ Facilitator ในกระบวนการทำ KM เพื่อให้ทราบว่า KM คืออะไร ทำเพื่ออะไร มีประโยชน์อย่างไร 	<p>1.เป้าหมายของการอบรมครั้งนี้คืออะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ได้เข้าใจคำว่า KM และรู้เทคนิคการทำ KM มากขึ้น รับทราบรู้ถึงขั้นตอนกระบวนการทำ KM สามารถนำไปใช้ในการทำ KM ในหน่วยงานได้ เรียนรู้กระบวนการและการทำงานต่าง ๆ ในการทำ KM Management พัฒนาตนเองในการจัดการความรู้ เรียนรู้การจัดการความรู้ในองค์กร ถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมฟังบรรยายได้นำไปใช้ในหน่วยงานตนเอง เพื่อนำ KM ที่ได้ไปพัฒนาองค์กร ได้เพิ่มพูนความรู้ในการจัดการความรู้ เพื่อทราบการทำ KM ตั้งแต่เบื้องต้นจนถึง

<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้ได้ความรู้เพิ่มขึ้น และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้อื่น ● ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง ● รู้จักการจัดการความรู้ KM เพื่อวางแผนการทำงานนำไปสู่ความสำเร็จ 	<p>KSF</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ได้แสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่ได้รับและนำมาเรียบเรียงสรุปและนำเสนอได้ตามขั้นตอน ● ทราบถึงบทบาทของการเป็น KM Manager Facilitator Nate tater เพื่อนำไปสู่การทำ KM ของหน่วยงานต่อไป ● เทคนิคการทำ KM อย่างถูกวิธี ● ทราบกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ถูกต้อง ● ได้ฝึกปฏิบัติและเรียนรู้แนวทางในการทำ KM
<p>2.สิ่งที่คาดหวังคืออะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีความรู้เพิ่มเติมและทบทวนองค์ความรู้ KM เดิม ● ทำอย่างไรให้ KM ประสบความสำเร็จได้จริง ๆ และเป็นรูปธรรม ● อยากทราบขั้นตอน วิธีการทำที่ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ● มีกระบวนการทำ KM อย่างง่ายและเป็นประโยชน์กับองค์กร ● ได้รับความรู้ในการมีส่วนร่วมในการทำ KM ● วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจได้ดี ● นำความรู้ไปพัฒนางาน และถ่ายทอดต่อหน่วยงาน ● มีความเข้าใจในกระบวนการจัดทำ KM ที่ถูกต้องและง่าย ● เข้าใจถึงความหมายของการจัดการความรู้ที่ถูกต้องวิธีที่นำไปใช้ ● ได้รับความรู้ใหม่ ๆ สามารถนำความรู้ที่ไปต่อยอดจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ มากขึ้น ● ได้รับความรู้เรื่อง การจัดการความรู้ในสายงานที่ยังไม่รู้ทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง ● ทำให้มีความเข้าใจมากขึ้น ● สามารถใช้ KM ในชีวิตประจำวันได้ ● รู้วิธีการวางแผนและการนำไปใช้ได้อย่างมีระบบ ● บรรลุความสำเร็จการทำ KM จนเป็นรูปธรรม ได้รับความรู้ในการมีส่วนร่วมทำ KM ไปต่อยอดจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 	<p>2.สิ่งที่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ได้รับความรู้/เกร็ดความรู้/แนวทางในการทำ KM ไปพัฒนาและทราบกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานตนเอง ● รู้กระบวนการทำ KM ในเบื้องต้นว่าจะดำเนินการอย่างไร ● ทราบเทคนิคและวิธีการทำ KM ● ได้เรียนรู้ถึงขั้นตอน กระบวนการทำงานและได้ทดลองการทำ KM เอง ● ได้รับการพัฒนาและทราบแนวคิดของแต่ละคน ● สามารถเข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร ● มีความรู้ เข้าใจในกระบวนการคิดในการจัดการ KM ● ทราบขั้นตอนการจัดลำดับความคิดตาม CAR ● ทุกคนให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น ● มีความรู้ในเรื่องการเป็น Fa และ Note ● มีความตั้งใจศึกษา การร่วมกันทำกิจกรรม ● สามารถเข้าใจ KM มากขึ้นจากการยกตัวอย่างเรื่องที่ไม่ซับซ้อนมาก ● ได้ทบทวน KM

3. ท่านคิดจะกลับไปทำอะไรต่อ

- สามารถนำKM มาพัฒนาหน่วยงานและองค์กร สามารถนำมาต่อยอด
- นำความรู้ที่ได้รับกลับไปทำ KM และถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน คนอื่น ๆ ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- นำKMไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวันเมื่อยามจำเป็น
- สามารถนำไปพัฒนางานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
- นำKM ไปเล่าและถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานฟังในสิ่งที่เข้าอบรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- นำไปเป็นแนวทางการทำจัด KM ภายในหน่วยงานได้
- นำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ปรับใช้ให้กับบุคลากรภายในและภายนอกหน่วยงานได้ทำงานต่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เป็นที่ปรึกษาในการทำ KM ในหน่วยงานและหน่วยงานอื่น
- จัดระบบการทำงานในหน่วยงาน
- ทำ KM ในหน่วยงานได้

3. สิ่งที่เกิดขึ้นคาดหวังคืออะไร

- รับบทบาทเป็น Fa และ Note ได้ชัดเจน
- สามารถมองภาพการทำ KM ได้กว้างขึ้นและรู้ถึงการปรับใช้
- ได้รับความรู้และตำแหน่งต่าง ๆ ไปการทำงานหน้าที่ว่ามีอะไรบ้าง
- ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น และเข้าใจในรายละเอียดวิธีการคิดต่าง ๆ ดีมากและได้รับเรื่องราวต่าง ๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน อย่างชัดเจน
- เกิดการร่วมมือร่วมใจในการทำงานกลุ่ม
- ได้รับความรู้มากมาย สีสันบรรยากาศในการอบรม การจัดกลุ่มและเปลี่ยนเรียนรู้
- การนำการจัดการความรู้ไปปรับใช้ในหน่วยงานและองค์กรได้
- ได้รับความสนุกสนาน และบรรยากาศที่ไม่เคร่งเครียดในการทำ KM
- ได้รับความรู้ใหม่ เพิ่มขึ้นทำให้รู้ถึงกระบวนการทำงานอย่างถูกต้องเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี
- วิทยากรบรรยายเข้าใจง่าย
- มีมิตรภาพ ความสามัคคี ที่จะทำให้สำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดี
- สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน
- ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนในกลุ่ม
- สามารถแยกแยะและสามารถนำกลับไปทำ KM ได้
- ฝึกการจับประเด็นที่ครอบคลุม
- ได้พูด แลกเปลี่ยนมุมมองทัศนคติ
- ได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนที่เข้าร่วมอบรมที่อยู่ในหน่วยงาน

4. สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร

- บางช่วงเวลาอาจจะหลุดฟังไม่ทัน เพราะอาจจะออกไปข้างนอก
- จำนวนเวลาในการจัด KMน้อยไป ยังไม่รู้ชัดทุกประเด็น
- เนื้อหายังไม่ครอบคลุมทั้งหมดเนื่องจากเวลาน้อย

	<ul style="list-style-type: none">● ยังไม่ได้ฝึกเป็น Fa และ Note ทุกคนต้องการเวลาในการอบรมมากกว่านี้ จะได้ไม่ต้องจัดบ่อยจัดครั้งเดียวให้มีความรู้ นำไปใช้ได้จริงเลยระยะเวลาในการทำโครงการ
	<p>5. ท่านคิดจะกลับไปทำอะไรต่อ</p> <ul style="list-style-type: none">● นำความรู้ที่ได้รับไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM ไปพัฒนาในกลุ่มและหน่วยงาน● จัด KM ในหน่วยงานเพื่อเป็นจุดเริ่มในการพัฒนาในการพัฒนาในงานที่เป็นปัญหา● ถ้ามีโอกาสในการรับหน้าที่จัดทำ KM จะขอเปลี่ยนการทำ KM แบบเดิมมาเป็นแบ่งสัดส่วนหน้าที่แบบนี้● พัฒนางานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี● สื่อสารและบรรยายความรู้ในหน่วยงานต่อไป● นำความรู้ที่ได้กลับไปพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน● ถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับให้เพื่อร่วมงานที่ไม่ได้มา● นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการจัดการความรู้ของหน่วยงานได้● คิดหัวเรื่องในการนำ KM● พัฒนาตามกระบวนการที่ได้เรียนรู้● นำกระบวนการ KM มาวางแผนในการทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน