

**การจัดการความรู้
เพื่อ
การพัฒนา
คุณภาพ
โรงพยาบาล**



รศ.นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
และ
การจัดการความรู้
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๕



คำพ่อสอน สหสาขาวิชาชีพ

**... การที่จะให้งาน
ประสานกันนั้นมีหลักสำคัญ
อยู่ว่า ทุกฝ่ายจะต้องไม่
แบ่งแยกกัน *ไม่แย่งประโยชน์*
ไม่แย่งความชอบกัน แต่ละ
ฝ่ายแต่ละคนต้องทำงานด้วย
ความบริสุทธิ์ใจ(1/3)**

**มุ่งหวังผลสำเร็จในการ
งานเป็นใหญ่ยิ่งกว่าสิ่ง
อื่น ความบริสุทธิ์ใจ
และ ความมุ่งหมายอัน
เที่ยงตรงเป็นอย่าง
เดียวกันนั้น จะทำให้
เข้าใจกันได้(2/3)**

**.ผู้ใดมีหน้าที่ และ ความสามารถ
อย่างไรก็จะทำตามหน้าที่ และ
ความสามารถอย่างนั้นให้
ประสาน สอดคล้องกันได้โดย
อัตโนมัติ ความเจริญก้าวหน้า
และความสำเร็จก็จะบังเกิด
ตามมา . . .(3/3)**

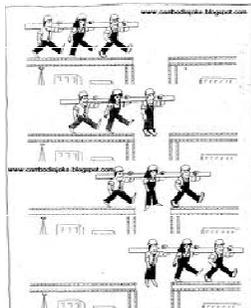
พระบรมราชโองการในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของสถาบันเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๖

การฝึก ค คน ของญี่ปุ่น

1. ตรงต่อเวลา
2. ซื่อสัตย์ต่อองค์กร
3. ใส่ใจในรายละเอียด
4. แยกเรื่องส่วนตัวและงาน
5. เคารพศักดิ์ศรีในความเป็นคน
6. อยู่ร่วมกันและใช้ชีวิตร่วมกัน
เป็นหมู่คณะ

การจัดการความรู้

- การจัดการ
 - จัดการใคร
 - จัดการอะไร
 - จัดการทำไม
- ความรู้
 - ความรู้ใคร
 - ความรู้อะไร
 - ความรู้ทำไม



การจัดการ

- จัดการใคร
 - องค์กร>>>องค์กร>>>องค์กร
- จัดการอะไร
 - คน>>>คน>>>งาน>>>ระบบงาน
- จัดการทำไม
 - เพราะ>>>นายสั่งมา>>>ใจสั่งมา

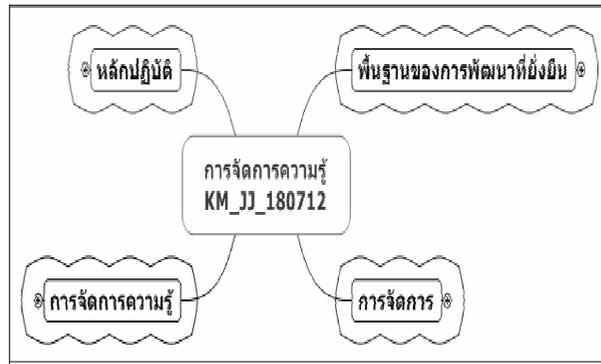
ความรู้

- ความรู้
 - ความรู้ของใคร ดน คน ทีมสหสาขาวิชาชีพ
 - ความรู้อะไร วิชาชีพ/วิชาชอบ/วิชาช่วย
 - ความรู้ทำไม ความรู้เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- ความรู้ ๔ ระดับ
 - รู้ว่า รู้อะไร>>รู้คน>>รู้งาน>>ชีวิตไม่มี
 - รู้ว่า ไม่รู้อะไร>>เทียบกับสมรรถนะ/มาตรฐาน
 - ไม่รู้ว่า รู้อะไร>>หาช่องว่าง>>กำจัดช่องโหว่
 - ไม่รู้ว่า ไม่รู้อะไร>>อวิชา>>เพื่อนช่วยเพื่อน

การจัดการความรู้ การประเมินคุณภาพ จากผู้ประเมิน	รู้ อะไร	ไม่รู้ อะไร
รู้ ว่า	1 Known Area แผน-ผลงาน แผนงาน มี Action ระบบ และ กลไก	3 Unknown Area เรียนรู้เพื่อการพัฒนา ตั้งเป้า-เฝ้าดู-ปรับเปลี่ยน
ไม่รู้ ว่า	2 Hidden Area ตัวแทนจากภาควิชา/หน่วยงาน มาร่วมกันเรียนรู้ "Tacit Knowledge"	4 Blind Area กก.ภายนอก ช่วยเสนอแนะ เปิดใจ-ทำใจ

โดย ดร. ประพนธ์ ผาสุขยืด (สคส.) รศ. นพ.จิตเจริญ(JJ) ปริญญา ๒๔ พ.ย ๔๙

การจัดการความรู้ KM_JJ_180712



พื้นฐาน ของการพัฒนา ที่ยั่งยืน

12

๕ ส

13

ส สะสาง

14

สิ่งของ

- สิ่งที่ได้เรียนรู้
- สิ่งที่ได้รับประสบการณ์
- สิ่งที่ต้องรู้
 - ความรู้
 - ทักษะ
 - ทัศนคติ
 - เคล็ดลับวิชา

15

ระบบ

- ชีวิต
 - มองตนให้ออก
 - บอกตนเองให้ได้
 - ใช้ตนเองให้เป็น
 - พัฒนาดตนเองให้ถูก



16

แนวคิด

- คิดได้
- ได้คิด
- คิดให้ทะลุ
- ยุ(ยง ส่งเสริม)ให้พัฒนา



17

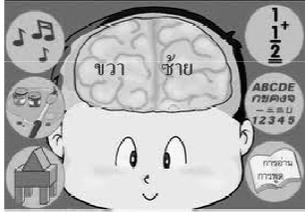
ส สะดวก

- ทำให้ง่าย Simplicity
 - จัดหมวดหมู่
 - จัดลำดับความคิด
- เล่าให้ดี Success Story Telling
- มีให้ถอด (KSF)
 - AAR
 - ALR
- ต่อยอด ปรับ/ปรุง/พัฒนา(PassP)

18

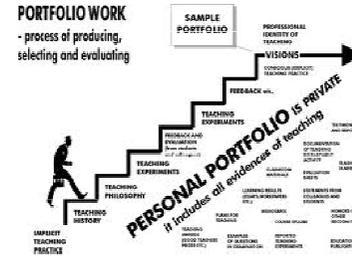
ส สะอาด

- กาย
- วาจา
- ใจ
- จิต
- Cleanliness
- Positive Thinking
- ถอดบทเรียน>>>ต่อ ยอดได้



ส สุขลักษณะ

- ทำเป็นประจำ
 - ทุกวัน
 - ทุกสัปดาห์
 - ทุกเดือน
 - ทุกไตรมาส
 - ทุกปี
- ทำทุกกิจกรรม
- ทำทุกขณะจิต



ส สร้างนิสัย

- นิสัยนักเรียนรู้
- นักถ่ายทอด
- นิสัยนักพัฒนา
- นิสัยนักสร้างสรรค์

๗ ส

- ส สติ
 - สติมา ปัญญาเกิด
- ส สมာธิ
 - แน่วแน่/มุ่งมั่น
- ส สงเสริม เต็มให้เต็ม
- ส สนับสนุน เรื่องดีดี
- ส สามัคคี พลีปัญญา
- ส เสียลด หด หาย
- ส สวยงามในการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

การจัดการ

จัดการองค์กู

- จัดการตน
 - สติ
 - สมာธิ
 - ปัญญา
- จัดการ ต คน
 - กวน ให้เป็นเนื้อเดียวกัน

จัดการองค์กร

จัดการคน

- คน
 - เห็นคนเป็นคน
 - เคารพสิทธิของความเป็นคน
 - เคารพในสมรรถนะที่ พึง-ต้อง มี
- ทีมงาน
- งาน
 - งานหลัก
 - งานรอง
 - งานพัฒนา

จัดการองค์การ

- พันธกิจ
- วิสัยทัศน์
- เป้าหมาย
- ตัวชี้/ตัววัด
- ปัจจัยแห่ง
 - ความสำเร็จ
 - ความล้มเหลว

เครื่องมือในการจัดการ

28

การจัดการความรู้

29

Format KM

- นายสั่งมา
- ทำตามสั่ง
- ต้องการค่าคะแนน
- แนวคิดความเป็นคนน้อย

30

Natural KM

- ใจสั่งมา
- ทำตามบริบท/ตัวตนเจ้าของ
- ทำตามธรรมชาติ
- ทุกคนมีศักดิ์ศรี
- ถอดบทเรียน
- เล่าสู่กันฟัง
- นำไป
 - ปรับ
 - ปรับ
 - พัฒนา
 - ทำให้ดีกว่าเดิม
 - เล่าต่อ
 - สร้างพลังร่วม

31

หลักปฏิบัติ

32

ฝึกถอดบทเรียน

- Self Reflection ตัวตนเจ้าของ
- BAR
- AAR
- ALR
- DAR
- Passion Plan สัญญาใจ
ไฟปรารถนา

33

พากเพียรเล่าเรื่อง

- SST (Success Story Telling)

- Direct Experience

– ประสบการณ์การนำการจัดการความรู้ มาเสริมงาน



34

เลือกเรื่องเล่ามาลิขิต

- Best/Good Practice

– ปี ๒๕๕๔-๕-๖

- KSF

- KFF

35

ปรับจิตเป็นกลาง

- I in U
- U Theory

– คิดได้

– ได้คิด

36

วางแผนสร้างทีม

- Our Team
- Our Goal
- Our Outcome

37

ชอบคิด ชอบฝัน

- Creative
- Innovative



38

ขยันฟังเรื่องดี

- สุนทรียสนทนา
- Dialogue

พลีเรื่องสร้างสรรค์

40

รวบรวมพลังเครือข่าย

- Cross Functional Team
- Network

41

แจกจ่าย Tacit K



42



เคล็ดวิชา การสื่อสาร ประสานงาน(น) ระหว่างหน่วยงาน

เคล็ดวิชา
การสื่อสาร
ประสานงาน(น)
ระหว่างหน่วยงาน
เล่าสู่กันฟัง
สรุปประเด็น
ที่เหมือน/ต่าง
นำเสนอ ๑๕๔๐ น.

ดอกอะไร และ HA_KM_LO (Dialogue)

เครื่องมือ ปลุก และ ปลุก
จิต(ใจ)สำนึก(รู้สึกตัวเอง)
วัฒนธรรมองค์กรคุณภาพ
ที่ยั่งยืน

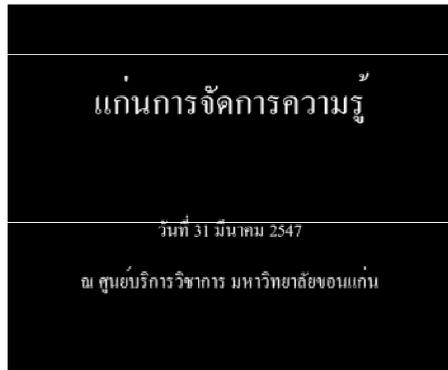


สรุปพื้นฐานการฝึกสุนทรียสนทนา

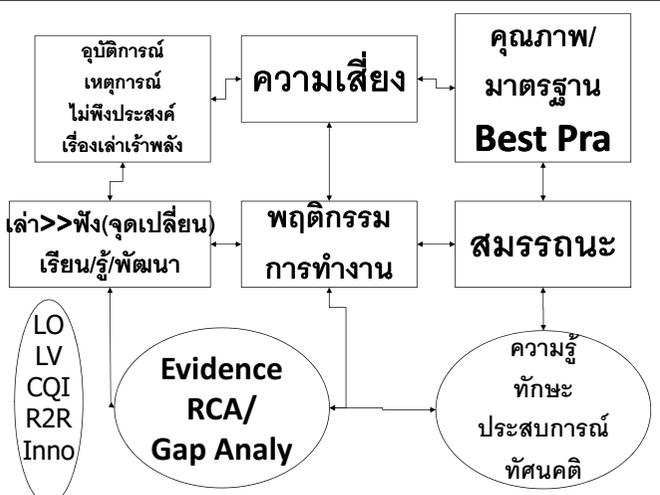
1. สร้าง Trust ใน Team
2. ใช้สติ Sati กำกับเพื่อ ค้นหาปัญหา
3. ถอดบทเรียน ตัวตนงานเชิงบวก เสาะหาปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Success Story)
4. เล่า Tell...Transfer...Tacit Knowl
5. ฟังอย่างชื่นชม เป็น นักเรียนรู้ (Learner)
6. คิด ไตร่ตรอง (Think)เราจะนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไรในบริบท หรือ เพื่อพัฒนาตัวตนของเรา

ประสบการณ์พื้นฐาน>>ถอดบทเรียน>>ต่อยอดมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนตาม วิสัยทัศน์/พันธกิจ
ตั้งเป้า>เฝ้าดู>ปรับเปลี่ยน>เรียนรู้>เล่าสู่รวมหมู่>สร้างสรรค์>พัฒนา

การจัดการความรู้ มุมมอง ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช



**ทำงานประจำให้ดี
มีอะไรให้หารือกัน
ขยันทบทวน**



เอ เจ โครนิน
เส้นทางชีวิตย่อมไม่ตรงและเรียบง่าย เราจะเดินทางได้โดยอิสระ ปราศจากอุปสรรค แต่จะเป็นขวงกต คดเคี้ยว ซึ่งมีทางออกมากมาย ถ้าจะผ่านไปให้ได้ เราจะต้องหาหนทางเอาเอง บางครั้งก็หลงทาง บางครั้งก็สับสน บางครั้งก็ติดอยู่ทางตัน

แต่ถ้าเรามีศรัทธา ประตุแห่งความสำเร็จจะเปิดให้เรา บางทีไม่ใช่ ประตุที่เราคาดหวังไว้ แต่จะเป็น ประตุที่เมื่อถึงที่สุดแล้ว จะพบว่าดี สำหรับเราเสมอ



แว่นแฉะ แก้วไข ในสิ่งผิด
จะรักชาติ จนชีวิต....
นุ่มนวล ต่อผู้อื่น
หนักแน่น ทั่วกาย วาจา ใจ
แนบเนียน ในกลวิธี
โหนมน้าว ผู้ที่หลงทาง
นำทาง ผู้ที่มีแนวคิด
นึกคิด คู่ชาติ

