

กลุ่มระดมสมอง เรื่อง

1. เราควรจะทำ KM ในคณะอย่างไร

- คณะฯ ควรมีการกำหนดระบบ/กลยุทธ์ ในการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับเรื่อง KM เช่น จัดอบรมให้บุคลากรทุกคน. เสี่ยงตามสาย, ในกระดานข่าวสร้าง link ให้มีความน่าสนใจกว่านี้, มีการจัดทำ VCD การจัด KS/KM ในแต่ละครั้ง ให้บุคลากรยิ้ม และสื่อสารให้ทราบว่ามีแหล่งที่จะยิ้มที่ใด
- ควรมีการเกิด KA จากการทำ KS ในแต่ละครั้งเพื่อให้เกิดองค์ความรู้/แนวปฏิบัติ /model ที่นำไปประยุกต์ได้ และสรุปไว้ใน web site ของ KM
- มีKM ระดับหน่วยงาน

2. หัวข้ออะไรที่จะทำ KM ในระยะ 1-2 ปีนี้

2.1 หัวข้อรวมสำหรับบุคลากรทั้งหมด

- การสื่อสาร
- การดึง Tacit knowledge เช่น การบริหารงานที่ดีของหัวหน้างาน
- ESB
- HPH
- มอก. 18001
- การจัดการความรู้สำหรับผู้เตรียมเข้าสู่หัวหน้างาน (Succession plan)

2.2 หัวข้อเฉพาะกลุ่มของกลุ่มที่นำเสนอ

- การ empowerment ให้กับผู้ป่วยและญาติ
- เครื่องมือคุณภาพ
- ทักษะในการสื่อสารเพื่อลดข้อขัดแย้ง/ข้อร้องเรียน กับผู้ป่วยและญาติ ใน D/C planning
- Best practice ในการส่งต่อผู้ป่วย
- การดูแลผู้ป่วยที่ได้รับยาเคมีบำบัด
- IC เช่น การปฏิบัติเมื่อมีการแพร่ระบาดของโรค

3. KPI ของ KM

- บุคลากรมีความรู้ KM พื้นฐาน 80 %
- จำนวนครั้งของ KS day
- จำนวน KA ที่เกิดขึ้น
- จำนวน KA ที่นำไปใช้อย่างเป็นระบบ
- จำนวน CoP ที่ยั่งยืน
- จำนวน KS/KA/CoP แบ่งตามกลุ่มงาน (เช่น จำนวน case conference ที่สรุป KA).
- ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการทำ KM ของคณะ

4. การนำ KM ไปผูกกับ incentive (รางวัลค่าตอบแทน)

- เห็นด้วย 20 คน ไม่เห็นด้วย 2 คน
- รางวัล หรือ ค่าตอบแทนที่ได้ เช่น ขยายวันอบรม เงินตอบแทน/คน เหมือน 5 ส
- ที่ไม่เห็นด้วย เนื่องจาก การไปผูกกับเงินรู้สึกเหมือนเป็นการบังคับ, ไม่อยากให้เงินเป็นวัฒนธรรม

5. ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยส่งเสริมในการทำกิจกรรม KM

ปัญหา อุปสรรค

- ไม่มีผู้จัดการ CoP
- ขาด “คุณลิขิต”
- บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ KM
- ภาระงานมาก
- ประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการเข้าถึง KM น้อย

ปัจจัยส่งเสริม

- จัดคนเป็น Manager full time
- จัดให้มี incentive

- จัดให้มี “คุณอำนวย” ในแต่ละหน่วยงานย่อย
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์
- จัด walk rally
- จัดให้มีการวัดความรู้ Online
- ชิงรางวัลจากการตอบคำถาม รายสัปดาห์ เกี่ยวกับ KM
- มี pop up เกี่ยวกับ KM เด่นๆ ประจำสัปดาห์ ทางหน้า web page คณะ
- จัดให้มีคอมพิวเตอร์ ณ จุดต่างๆ สำหรับตอบคำถามเกี่ยวกับ KM เพื่อรับรางวัล

เดิม คณะฯ พยายามให้ให้ทราบว่า KM คืออะไร อย่างกว้างๆ และในการจัดครั้งต่อๆ มา ก็ลงลึกในแต่ละประเด็น

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

- รูปแบบการนำเสนอให้ตรงประเด็นมากขึ้น
- การปูพื้นเรื่อง KM ควรมีการจัดบ่อยครั้ง เพื่อให้บุคลากรได้ปูพื้นกันอย่างทั่วถึง รูปแบบอาจเป็นอย่างอื่นได้ เช่น ในรูปแบบของ VDO
- การให้รู้จัก KM ต้องปูพื้นฐานให้กับบุคลากรใหม่อย่างเป็นระบบ
- บุคลากรเก่าต้องมีการเสริมความรู้ด้าน KM อย่างต่อเนื่อง
- KS day ควรทำอย่างต่อเนื่องต่อไป จัดทุกเท่าไร set กลุ่มในแต่ละรอบอย่างชัดเจน เพื่อได้เตรียมความพร้อมก่อนเข้า KS day
- เชื่อมชม KM ของที่อื่น
- KM ควรมีการจัดขึ้นทุกปี
- คนในฝ่ายฯ ยังไม่ค่อยทราบเกี่ยวกับ KM
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของ KM แต่ยังมีจัดการความรู้อย่างอื่นเช่น CoP ยังมีอยู่หรือไม่ >> ขาดผู้จัดการของ CoP, ขาดรูปแบบที่ดีของ CoP
>> ตัวอย่างของ CoP ในศิริราช :: มี web KM well known, มีแกน, มีการ update อย่างต่อเนื่อง บุคลากรเข้าถึงมาก, มีระบบสมาชิกต้องมีรหัสในการเข้า share ความรู้
- มีความรู้ใดที่จำเป็นต้องให้คนของเรารู้ใน 2 ปีข้างหน้า
>> การสื่อสาร

>> การปรับทัศนคติต่อ KM

>> มีการ sharing เกี่ยวกับ Tacit knowledge เช่น การบริหารงานของ HW

- เดิมผู้บริหารมีการ walk round ในแต่ละ ward และให้ข้อเสนอแนะเพื่อไป KM ต่อ
- เดิมที่ผ่านมา KS มี แต่ KA ยังไม่เกิด , ไม่เกิดข้อสรุปในการทำ KS ให้เกิดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนได้