



คู่มือกระบวนการตรวจสอบสุขภาพประจำปี

ฝ่ายบริหาร

สถานพยาบาลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

ฝ่ายบริหาร สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบกระบวนการตรวจสอบการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อให้กระบวนการตรวจสุขภาพประจำปีดำเนินงานด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัย ทักษะ ความรู้ และความชำนาญจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีประสบการณ์ ซึ่งได้ส่งสมมาเป็นระยะเวลาหลายปี อีกทั้งยังมิได้รวบรวมกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปีไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ให้บุคลากรท่านอื่นๆ สามารถนำออกมาปฏิบัติงานได้

ดังนั้น ฝ่ายบริหาร สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงตระหนักและมองเห็นความสำคัญของกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อนำมาจัดทำโครงการจัดการความรู้ KM (Knowledge management) ของฝ่ายบริหาร ซึ่งจักได้รวบรวมกระบวนการที่จำเป็นสำหรับบุคลากรจักได้นำความรู้ที่ได้นี้ไปใช้ปฏิบัติงานได้ต่อไป

ฝ่ายบริหาร

สารบัญ

บทนำ	๑
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	๑
อุปกรณ์และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๒
องค์ประกอบของวงจรความรู้	๓
กระบวนการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	๕
ขั้นตอนคณะทำงาน	๕
ขั้นตอนด้านงบประมาณ	๕
ขั้นตอนการดำเนินงานที่ ๑	๖
ขั้นตอนการดำเนินงานที่ ๒	๖
ขั้นตอนรับผลการตรวจสอบสุขภาพประจำปี และการตั้งเบิก	๗
สรุปผลการดำเนินกิจกรรม	๗
เอกสารอ้างอิง	๘

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบกระบวนการด้านตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งมีกระบวนการและมีหลายขั้นตอนที่ต้องใช้ความเข้าใจและความละเอียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งการปฏิบัติงานการตรวจสุขภาพประจำปีที่เคยปฏิบัติมานั้น อาศัยความรู้ความชำนาญจากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และเคยปฏิบัติงานมาหลายปีจนเกิดเป็นความรู้ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เพียงอย่างเดียว มิได้เป็นคู่มือ หรือเอกสารที่สามารถจับต้องได้ หากขาดผู้ที่มีประสบการณ์หรือผู้ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ก็จะเป็นความยากลำบากต่อผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆในองค์กร อาจทำให้เกิดความล่าช้า และเสียเวลาศึกษาวิธีการปฏิบัติใหม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดลงได้ ฝ่ายบริหารจึงเห็นความสำคัญในการนำกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อจัดทำเป็นโครงการ KM (Knowledge management) ของฝ่ายบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้แก่องค์กร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปีจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี นำความรู้ที่ฝังอยู่ข้างใน ทักษะ เทคนิค และ การทำงานที่สั่งสมมาจนชำนาญไม่มีในตำรา นำออกมาจดบันทึกเป็นขั้นตอน เพื่อทบทวนและปรับปรุง ให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วนและสามารถปฏิบัติงานได้จริง จากนั้นสามารถถ่ายโอนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสุขภาพประจำปี ระหว่างบุคคล หรือ บุคลากร ภายในฝ่ายบริหารทั้งบุคลากรเก่า และบุคลากรใหม่ ให้เข้าใจและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันก็ต้องการถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญ ให้กับมาเป็นฐานความรู้ของสถานพยาบาล เพื่อไม่ให้ความรู้นั้นหายไปจากองค์กร เมื่อมีบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญลาออกหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สถานพยาบาลก็ยังสามารถปฏิบัติงานไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

๒. เก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี ไว้เป็นฐานข้อมูลและจัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานการตรวจสุขภาพประจำปี ในช่วงเดือน มีนาคม ของทุก ๆ ปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่จำเป็นต่อกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี
๒. ผู้ปฏิบัติงานบริหารสามารถนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านกระบวนการตรวจสุขภาพประจำปี
๓. เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่องค์กร

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

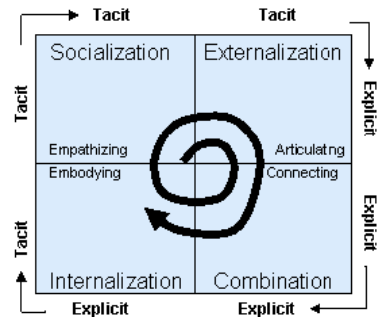
ระยะเวลาเริ่ม ตุลาคม ๒๕๕๕ - กันยายน ๒๕๕๖

การดำเนินการจัดการความรู้	๒๕๕๕		๒๕๕๖									
	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. ประธานชี้แจงแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้	๒๓											
๒. ประธานให้ความรู้เรื่อง SECI MODEL , Ba		๗ / ๒๑										
๓. แต่ละฝ่ายคัดเลือกหัวข้อ			๔									
๔. จัดทำหัวข้อตาม 5W1H			๑๘									
๕. เขียนโครงร่าง เนื้อหา หัวข้อเรื่อง				๑ / ๑๕								
๖. นำเสนอผลการคัดเลือกหัวข้อ				๒๒								
๗. ดำเนินการจัดการความรู้					←————→							
๘. นำเสนอผลดำเนินกิจกรรม									๒๖			
๙. จัดทำรายงาน											←————→	

อุปกรณ์และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

The SECI Model

SECI Model ของ Nonaka และ Takeuchi (1995) ที่ได้เสนอแนวคิดว่าความรู้ของคนสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit) และความรู้ฝังลึก (Tacit) ซึ่งความรู้ทั้งสองประเภทมีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน หากมีการดึงความรู้ที่ฝังลึกออกมาใช้ หรือเปลี่ยนให้เป็นความรู้ใหม่เกิดขึ้น และเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ซึ่ง SECI Model จะเป็นการอธิบายการถ่ายทอดความรู้และการเปลี่ยนรูปแบบของความรู้ทั้งสองประเภท เกิดเป็นความรู้ใหม่



- **Socialization** เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit to Tacit) โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน สร้างเป็นความรู้ของแต่ละบุคคลขึ้นมาผ่านการทำงานร่วมกับผู้อื่น การสังเกต การลอกเลียนแบบและการลงมือปฏิบัติความรู้ฝังลึกอาจจะเป็นกระบวนการคิด ซึ่งเป็นการยากที่จะอธิบายออกมาเป็นคำพูด การที่เข้าไปมีส่วนร่วมจะทำให้สามารถเรียนรู้ได้

- **Externalization** เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Tacit to Explicit) จะสามารถทำได้โดยการเปรียบเทียบ การตั้งสมมติฐาน กรอบความคิด ในการถ่ายทอดความรู้ ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้งทำได้ยาก อาจทำได้โดยผ่านการพูดคุย การเล่าเรื่อง ซึ่งกระบวนการนี้ เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความรู้

- **Combination** เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ชัดแจ้งไปเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit to Explicit) เป็นกระบวนการที่ทำให้ความรู้สามารถจับต้องได้ นำไปใช้ได้และใช้งานร่วมกันได้สามารถทำได้โดยการแยกแยะ แบ่งประเภท และทำให้อยู่ในรูปเอกสาร เป็นการจัดระบบความรู้

- **Internalization** เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ชัดแจ้งไปเป็นความรู้ฝังลึก (Explicit to Tacit) เกิดจากการทำความเข้าใจในความรู้แบบชัดแจ้งของบุคคลจนเกิดเป็นความรู้ขึ้น โดยผ่านการอ่านหนังสือ เอกสารแล้วทำความเข้าใจ หรือผ่านการฝึกปฏิบัติ การนำเอาความรู้ไปใช้

กระบวนการต่างๆ จะเกิดขึ้นหมุนวนกันไปซ้ำแล้วซ้ำเล่า ซึ่งในแต่ละกระบวนการที่เกิดการเปลี่ยนรูปแบบระหว่างความรู้ฝังลึกกับความรู้ชัดแจ้งจะทำให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งนั่นหมายความว่า Externalization และ Internalization เป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างความรู้ ยิ่งสามารถกระตุ้นให้กระบวนการทั้ง ๔ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) และยิ่งเกลียวความรู้หมุนเร็วเท่าไรก็จะทำให้เกิดความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์กับองค์กรได้มากขึ้น

องค์ประกอบของวงจรความรู้

- **คน (People)** ในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการความรู้เป็น กลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยนและทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้ที่ได้จากหลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการ (Management science) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) และพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior)

- **ด้านกระบวนการ (Process)** กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่โดยการบริหารกระบวนการนั้น ต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร

- **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology)** การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ เพื่อจะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่แต่ละองค์กรต้องการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่าเทคโนโลยีและความรู้ของบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ทฤษฎีมายด์แมป หรือ แผนที่ความคิด หรือ ผังมโนภาพ (Mind Map)

คือ แผนภาพที่แสดงความคิดที่เชื่อมโยงกันเหมือนกับการเชื่อมโยงของเซลล์ประสาทในสมอง โดยใช้คำภาพ หรือสัญลักษณ์ที่เชื่อมโยงกันแล้วแผ่เป็นรัศมีออกไปจากศูนย์กลาง การวาดแผนที่ความคิดถูกใช้ เป็นเครื่องมือนำเสนอประเด็นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการนำเสนอความคิด ที่ช่วยให้การสรุปประเด็นมีความชัดเจนผ่านเครื่องมือที่เรียกว่าแผนที่ความคิด (Mind Map) ซึ่งมีการนำไปใช้สอนให้นักเรียนระดับประถมศึกษาฝึกใช้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมความคิดมาหลายปีแล้ว

การระดมความคิด (Brainstorming) ในการประชุมหลายระดับมักมีการใช้มายด์แมปเป็นเครื่องมือ เพราะเขียนง่าย มีความน่าสนใจ และเข้าใจไม่ยาก สิ่งที่ต้องใช้เป็นเครื่องมือก็มีเพียงกระดาษปรีฟ และสีชอล์ก

พาสเทล อาจใช้สำหรับระดมความคิดเห็น สรุปลความแนวคิด หรือนำเสนอประเด็นก็ได้ ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่เข้ามาช่วยให้การวาดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ทำได้ง่ายขึ้น อาทิ Freemind, Mindjet, Xmind, Mindmeister, iMindmap สามารถใช้งานได้คล้ายเขียนบนกระดาษ แต่แก้ไขได้ง่าย ไม่หายไปตามกาลเวลา เพราะทำสำเนาและเผยแพร่ต่อได้

ความเป็นมาของแผนที่ความคิด เกิดจาก โทนี บูซาน (Tony Buzan) ชาวอังกฤษพยายามนำเอาความรู้เรื่องสมองมาปรับใช้กับการเรียนรู้ของเขา ซึ่งปรับมาจากการจดบันทึกแบบเดิมที่จดด้วยดินสอเป็นบรรทัดมาใช้คำ ภาพ สัญลักษณ์ที่เชื่อมโยงกันแล้วแผ่เป็นรัศมีออกไปจากศูนย์กลาง เหมือนการแตกแขนงของกิ่งไม้ ต่อมาเขาพบว่าวิธีนี้สามารถใช้ได้กับกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การวางแผน การสรุปทเรียน การช่วยจำ การนำเสนอ การยกวาง การจับประเด็น เป็นต้น ต่อมาเขาเขียนหนังสือ Use Your Head (ใช้หัวคิด) และ Get Ahead (ใช้หัวลุย) ร่วมกับแวนด้า นอร์ธ (Vanda North) และนายธัญญา ผลอนันต์ ผู้แปลเป็นฉบับภาษาไทย

ความเป็นมาของแผนที่ความคิดในไทย โดยอาจารย์ธัญญา ผลอนันต์ เป็นชาวไทยคนแรกที่ได้ไปอบรมเพื่อเป็นผู้ฝึกการเขียน Mind Map จากสำนักงานใหญ่ของ Buzan Centres ในเมือง Poole ประเทศอังกฤษ ตั้งแต่ปลายปี ๒๕๔๐ และกลับมาแปลคู่มือการฝึกเขียน Mind Map เล่มแรกของเมืองไทย คือ GET AHEAD หรือ ใช้หัวลุย พร้อมทั้งจัดการอบรมครั้งแรกให้กับมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เมื่อวันที่ ๒๓-๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑ ต่อมาอาจารย์ขวัญฤดี ผลอนันต์ ได้เดินทางไปรับการอบรมเพื่อเป็นผู้ฝึก Mind Map เป็นคนที่สองในปี ๒๕๔๖ และทั้งสองคนก็ร่วมกันจัดการบรรยาย อบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ บริษัทเอกชน สถาบันการศึกษา สมาคมและหน่วยงานไม่แสวงหากำไร ตลอดจนหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

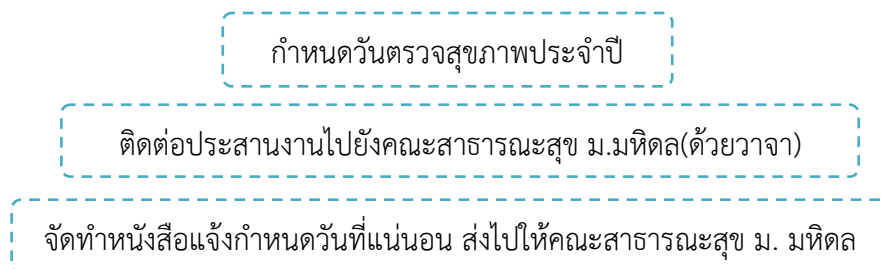
ฝ่ายบริหารได้นำทฤษฎี Mind Map มาใช้เป็นเครื่องมือในการระดมความคิด นำความรู้ที่ฝังอยู่ข้างในจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ออกมาเขียนบันทึกเป็นขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบสุขภาพประจำปีด้วย Mind Map ซึ่งทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร และมองเห็นภาพได้ง่ายขึ้น

กระบวนการตรวจสอบสุขภาพประจำปี

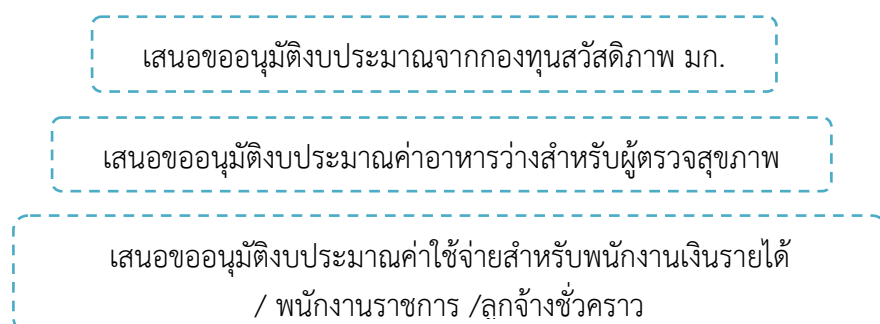


หลังจากได้เขียนกระบวนการตรวจสอบสุขภาพด้วย Mind Map ฝ่ายบริหารจึงได้นำสิ่งที่ได้จาก Mind Map มาเขียนและจัดทำเป็นคู่มือกระบวนการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ซึ่งได้แบ่งเป็น ๕ ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

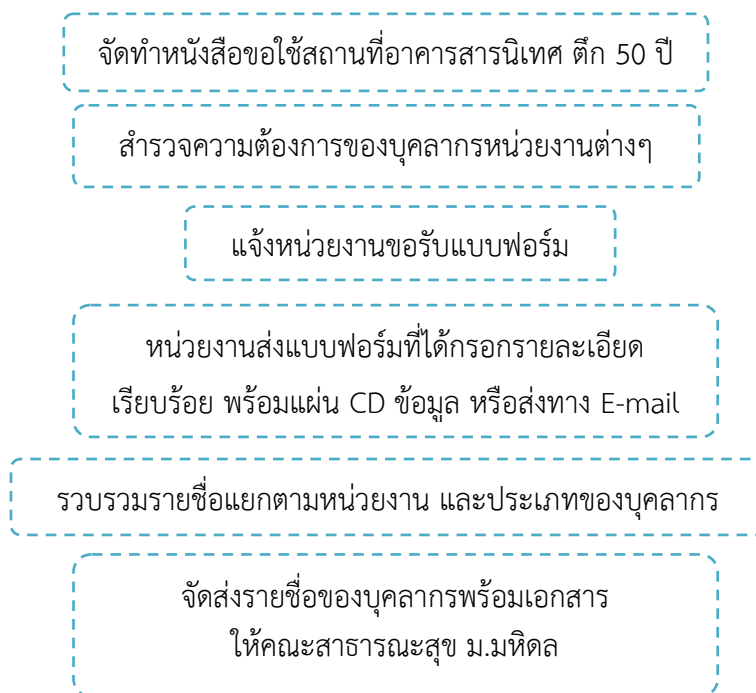
ขั้นตอนคณะกรรมการ



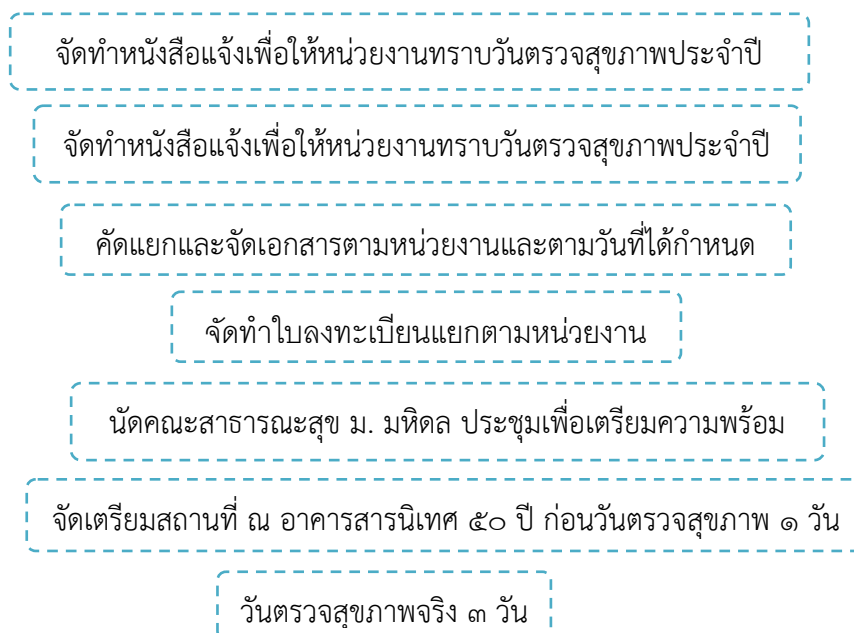
ขั้นตอนด้านงบประมาณ



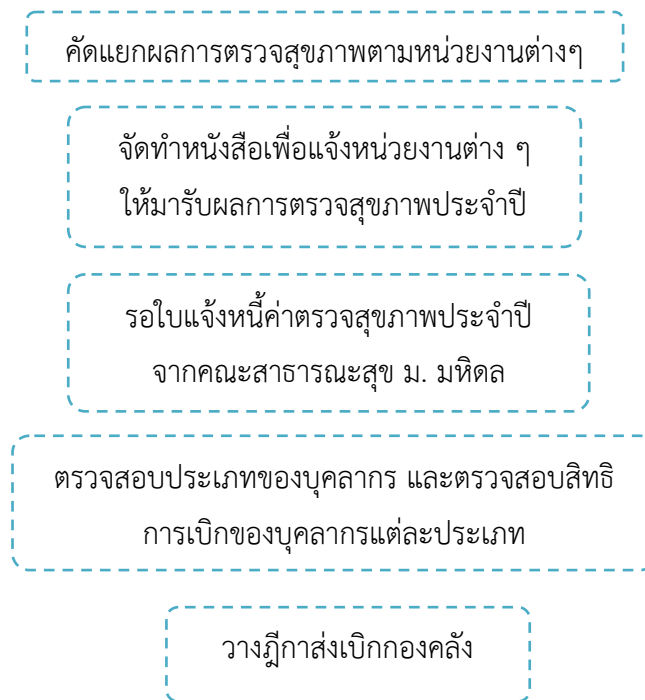
ขั้นตอนการดำเนินงานที่ ๑



ขั้นตอนการดำเนินงานที่ ๒



ขั้นตอนรับผลการตรวจสอบคุณภาพประจำปี และการตั้งเบิก



สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรม

หลังจากที่ฝ่ายบริหารได้รวบรวมกระบวนการตรวจสอบคุณภาพประจำปีด้วยการนำทฤษฎี Mind Map มาเป็นเครื่องมือในการรวบรวมกระบวนการที่สำคัญในการตรวจสอบคุณภาพประจำปีจากผู้ที่มีประสบการณ์ ผู้ปฏิบัติงานพบว่าเป็นวิธีที่สามารถเข้าถึงความคิด และสามารถทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น หลังจากนั้นได้นำ Mind Map ที่ได้มาเขียนเป็นกระบวนการเพื่อตอบสนองเป้าหมายของการจัดทำโครงการ KM (Knowledge management) ดังนี้

- สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพประจำปีได้
- ผู้ปฏิบัติงานบริหารสามารถนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพประจำปีได้
- สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์กรได้

เอกสารอ้างอิง

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. www.opdc.go.th

สุวิทย์ มูลคำ. การเรียนรู้สู่ครูมืออาชีพ กรุงเทพฯ : บริษัท ที.พี.ปริ้นท์ จำกัด ๒๕๔๓

กระบวนการจัดการความรู้ด้วยการใช้ SECI Model (ดร.จุฑามาศ แก้วพิจิตร)

วิจารณ์ พานิช สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม

เรื่องดีที่นำรู้ วารสารกรมประชาสัมพันธ์ ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๑๒๗ ประจำเดือนกรกฎาคม ๑๕๔๙ หน้า ๕๒ - ๕๓