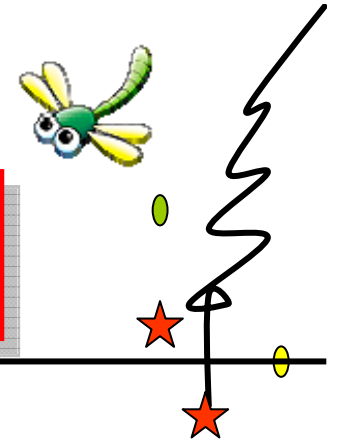




จุดเริ่มต้น ... แผน/กิจกรรมKM



จัดเก็บความรู้ผู้เกษียณ

Study Group

จัดกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้

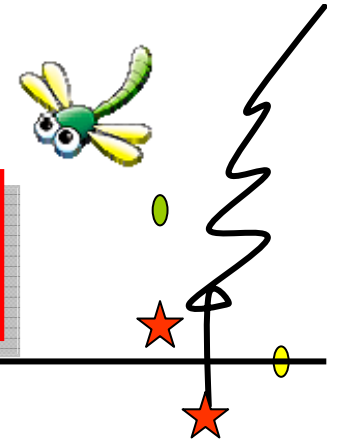
ศึกษาดูงาน

สังเคราะห์ความรู้จากการวิจัย

เวทีแลกเปลี่ยน เรียนรู้ การจัดการความรู้กรมอนามัย"



กิจกรรมKMสารพัดแบบ



การจับกลุ่มลปร.ในงาน

การจับกลุ่มตามความสนใจ

การลปร.ผ่านการบันทึก
ด้วยตนเอง/เพิ่มภูมิปัญญา

การเอาKMไปใช้
ในการจัดการประชุมใหญ่

การเอา KMไปใช้สร้างภาคี

การเอา KMไปสร้างความรู้กับผู้ป่วย

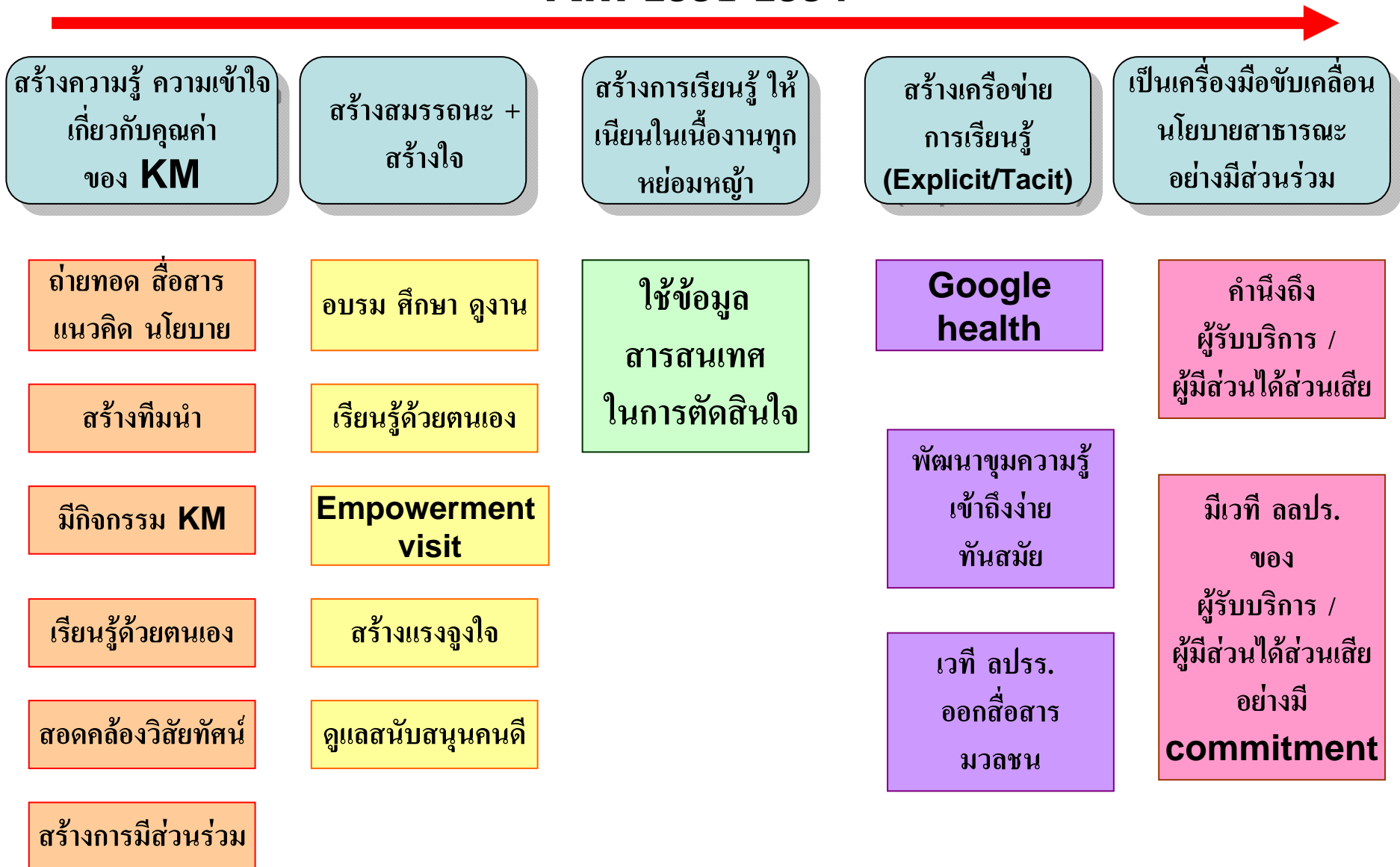
เกณฑ์ประเมินระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้

| สมรรถนะหลัก (ปัจจัย/องค์ประกอบ) | ระดับ 1 | ระดับ 2 | ระดับ 3 | ระดับ 4 | ระดับ 5 |
|---|---|---|---|--|---|
| 1.กระบวนการจัดการความรู้ | ผู้บริหารแสดงเจตนาที่ชัดเจนที่จะส่งเสริมkm.ในหน่วยงานและนำkm.ไปใช้อย่างน้อย 2 งานในการสนับสนุนยุทธศาสตร์ฯ | มีการประเมินตนเองตามเกณฑ์km.ของกรมอนามัยเพื่อจัดทำแผนฯ | มีการดำเนินงานตามแผนและมี fa. Notetaker ที่มีความเข้าใจและมี ความสามารถ | มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานตามภารกิจอย่างกว้างขวางในองค์กร | สามารถดำเนินงานkm. ได้ตามแผนฯ และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ไม่น้อยกว่า90%ในทุกกิจกรรม |
| 2.การสะสมและใช้ประโยชน์จากความรู้ในงานที่เกี่ยวข้อง | มีการจัดทำเอกสารและหรือฐานข้อมูล และเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่จำเป็นที่ใช้สนับสนุนยุทธศาสตร์ฯ | มีการเพิ่มขึ้นของขุมความรู้ (explicit k.)ที่เกิดจากการสกัดความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร | มีการเพิ่มขึ้นของความรู้ที่เกิดจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้(tacit k.)ที่เกี่ยวข้องกับงานภารกิจขององค์กร | ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนหรือแปลง tacit เป็นexplicit k.มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา | เนื้อหาความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีการสะสมไว้มีการปรับเนื้อหาให้จ่ายต่อการไปใช้ |
| 3 การจัดระบบ IT .เพื่อเอื้อต่อการจัดการความรู้ | มีระบบ IT .ที่เอื้อให้บุคลากรในองค์กรเข้าถึงความรู้ได้ | มีระบบ IT .ที่เอื้อให้บุคลากรภายนอกองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ | ระบบIT.ในระดับ1,2 สามารถเพิ่มเติมเนื้อหาความรู้ได้อย่างไม่จำกัด | มีระบบIT.ที่หน่วยงานจัดทำต้องใช้งานง่าย | ระบบIT.ปรับปรุงในด้านเทคนิคเพื่อสนับสนุนkm. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |
| 4.ผลที่เกิดกับคนและองค์กรอันเนื่องมาจาก km. | บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในการนำkm.ไปใช้ในการพัฒนางานในความรับผิดชอบ. | มีบุคลากรในองค์กรที่สามารถทำหน้าที่ facilitater/notetaker ได้ อย่างมีคุณภาพในทุกหน่วยงานย่อยขององค์กร | มีบุคลากรในองค์กรที่สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคkm.ไปพัฒนางานในความรับผิดชอบ | เหนือระดับ 3แต่เพิ่มปริมาณงาน/คนขึ้น | ภาคีเครือข่ายที่บุคลากรในองค์กรทำงานด้วยสามารถนำเทคนิคkm.ไปใช้ในการพัฒนางานที่เกี่ยวข้องต่อไปอีกชั้นหนึ่ง |

(ร่าง) **Roadmap Knowledge Management** กรมอนามัย

เป้าหมาย : กรมอนามัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

KM 2551-2554



IC MAPPING KM

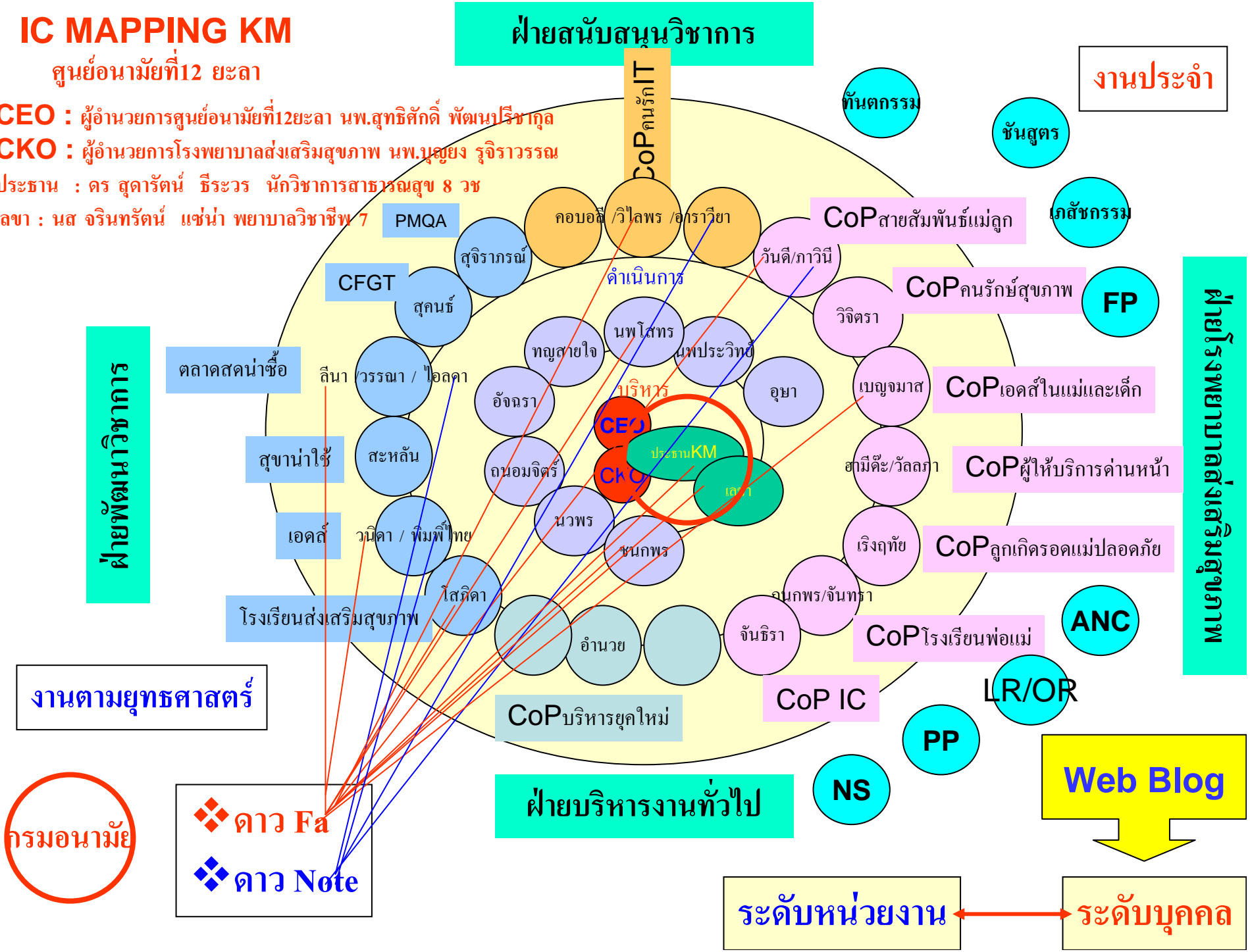
ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา

CEO : ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา นพ.สุทธิศักดิ์ พัฒนปรีชากุล

CKO : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ นพ.บุญยง รุจิราวรรณ

ประธาน : ดร. สударัตน์ ชีระวร นักวิชาการสาธารณสุข 8 วช

เลขา : นส. จรินทร์รัตน์ แซ่น้ำ พยาบาลวิชาชีพ 7



ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ

งานประจำ

ฝ่ายพัฒนาวิชาการ

แผนขับเคลื่อนของแผนแม่ข่าย

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

งานตามยุทธศาสตร์

Web Blog

ระดับหน่วยงาน

ระดับบุคคล

กรมอนามัย

ดาว Fa
ดาว Note

KM PLAN'52 - สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์กรมอนามัย

ส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ผู้สูงอายุ

วัยเรียน วัยรุ่น

ปัญหาโรคอ้วน

อนามัยแม่และเด็ก

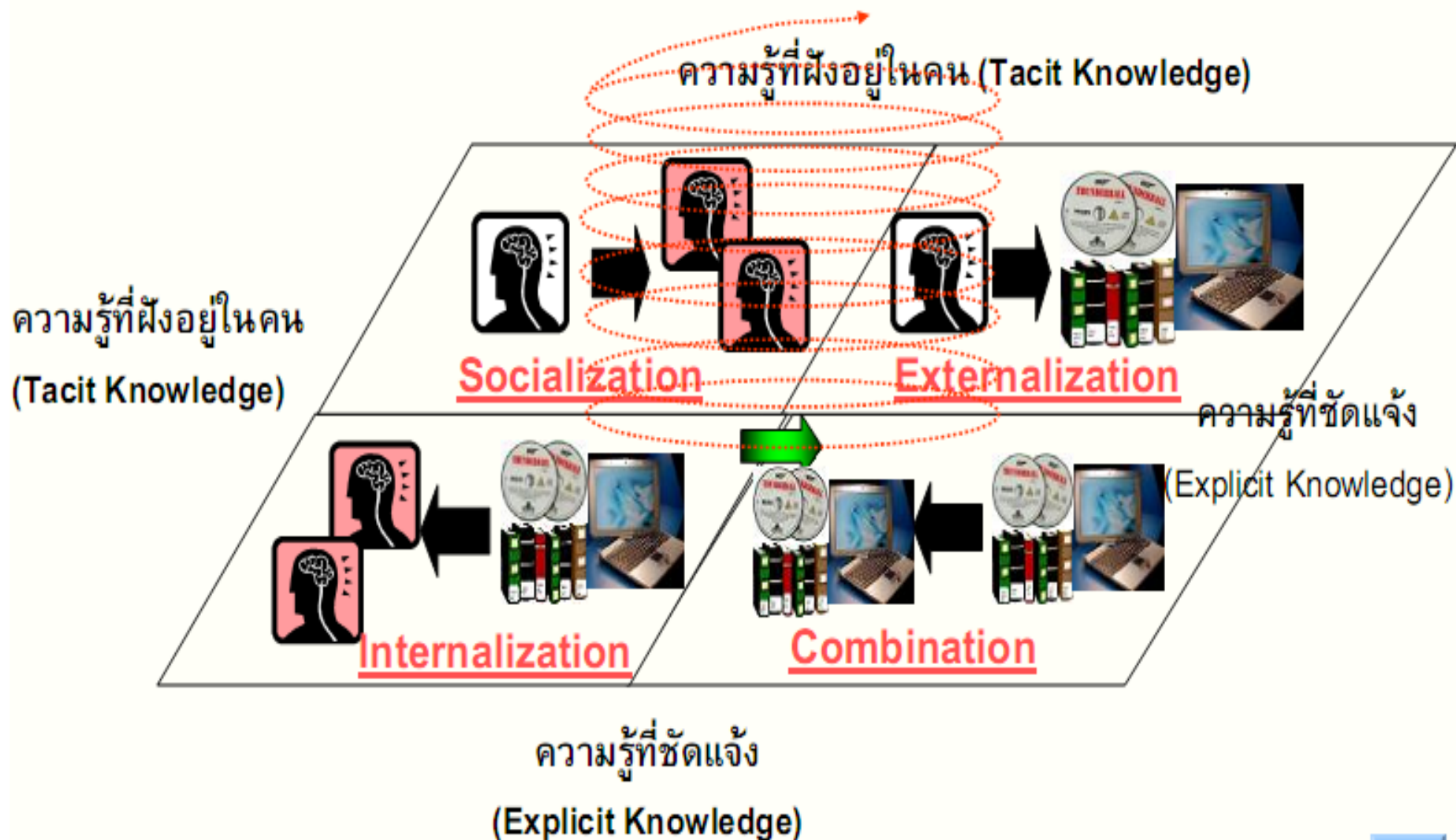
ชุมชนน่าอยู่

งานตาม
ภารกิจของหน่วยงาน

พัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กร
ตามเกณฑ์ **PMQA**

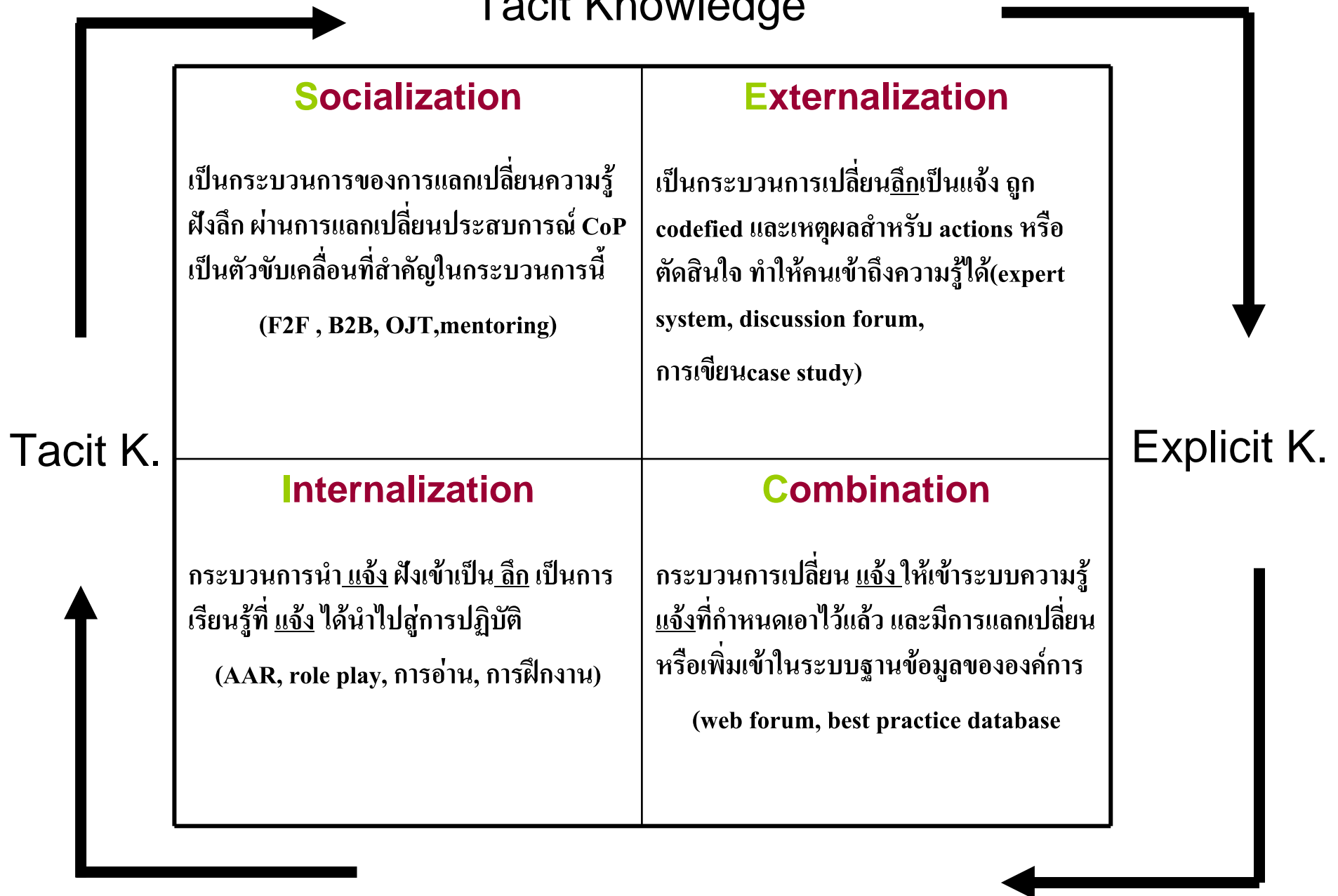
วงจรความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model)



(อ้างอิงจาก : Nonaka & Takeuchi)



เกี่ยวกับความรู้ Tacit Knowledge



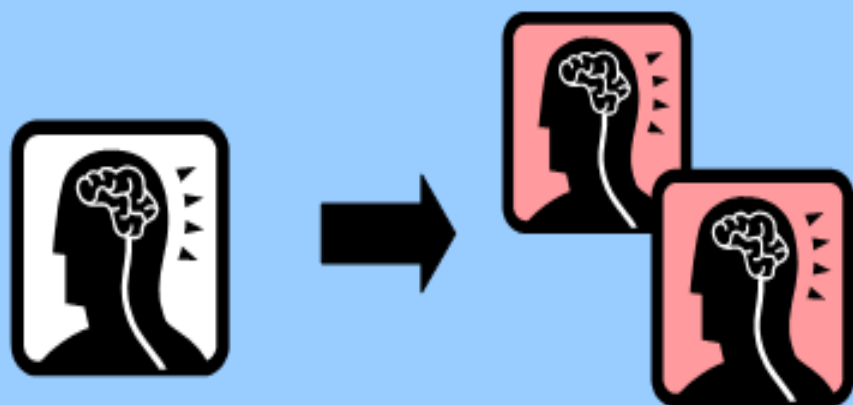
Nonaka & Takeuchi SECI model

Socialization

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก **Tacit Knowledge** ไปสู่ **Tacit Knowledge**

โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน



Externalization

การสร้างและแบ่งปันความรู้จากการแปลง

Tacit Knowledge เป็น **Explicit** Knowledge

โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร



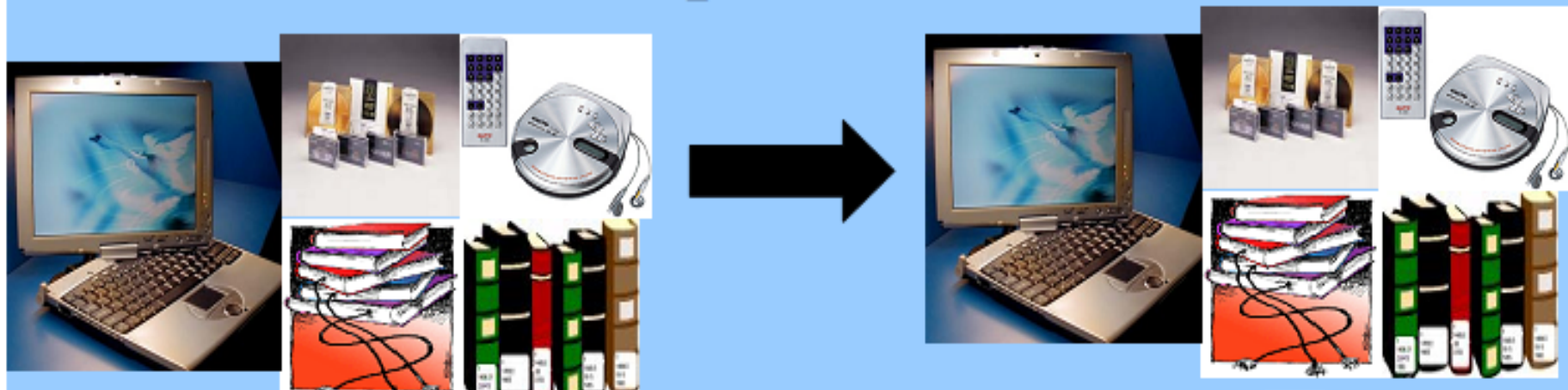
Combination

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก **Explicit Knowledge** ไปสู่ **Explicit Knowledge**

โดยรวบรวมความรู้ประเภท **Explicit** ที่เรียนรู้ มาสร้าง

เป็นความรู้ประเภท **Explicit** ใหม่ ๆ

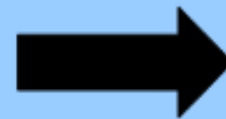


Internalization

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก **Explicit Knowledge** ไปสู่ **Tacit Knowledge**

โดยมักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง



ตัวอย่างเป้าหมายในการจัดการความรู้



Medical Record department
siriraj hospital

XEROX

ทำให้ความรู้เป็น
ทรัพย์สินที่มีความสำคัญ

แบ่งปันความรู้
และการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ปลูกฝังความรับผิดชอบ
ในการแบ่งปันความรู้

PRICEWATERHOUSECOOPERS



Medical Record department
siriraj hospital

มีความเข้าใจและ
วัดคุณค่าของความรู้

นำประสบการณ์
ในอดีตมาใช้ให้เป็น
ประโยชน์



Microsoft

จัดทำฐานความรู้
เกี่ยวกับลูกค้า



นำความรู้ประยุกต์เข้าไปใน
ผลิตภัณฑ์ การบริการ
และกระบวนการ

จัดทำเครือข่าย
ผู้เชี่ยวชาญ

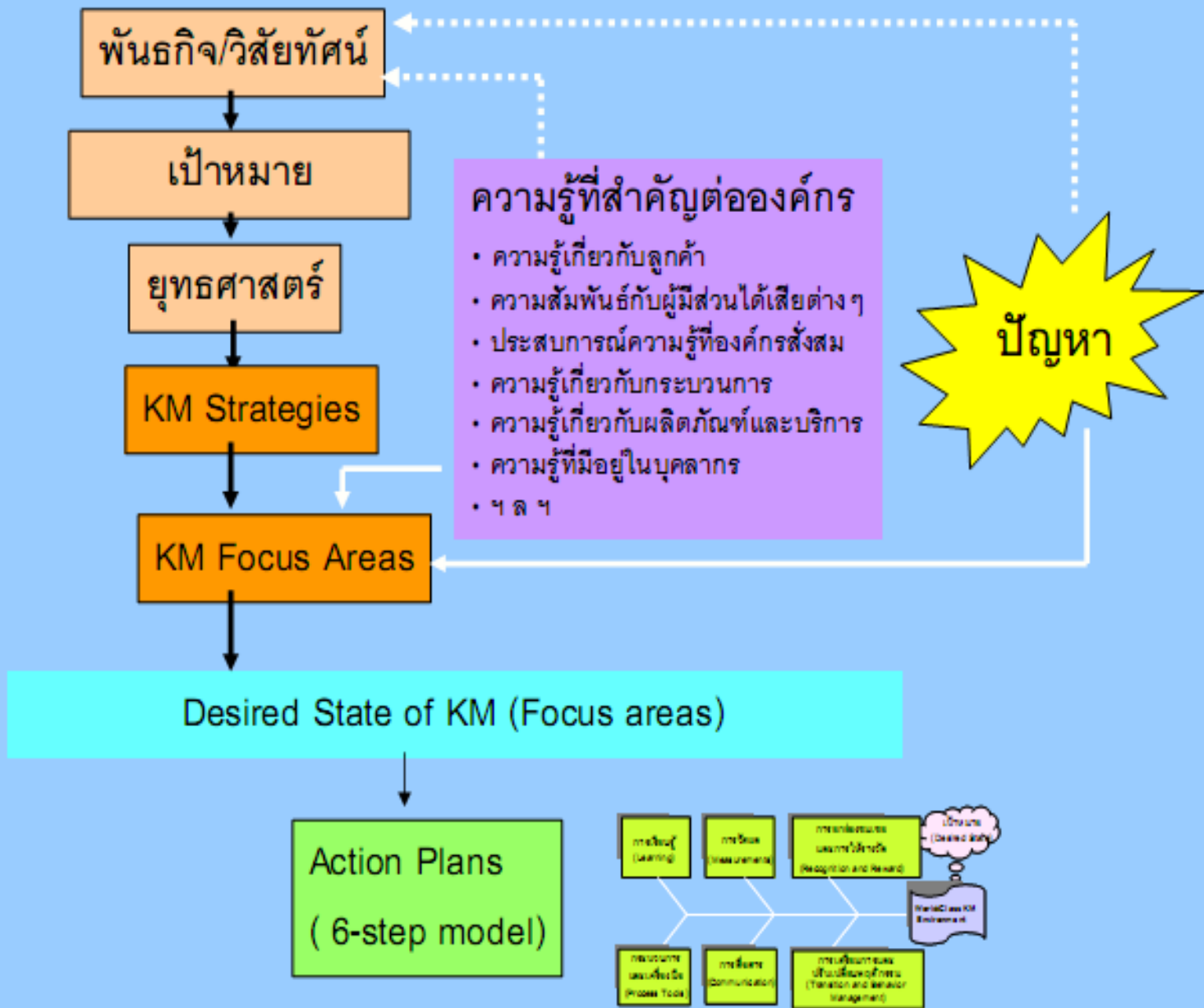
true

Spancion

ผลักดันให้มีการสร้าง
ความรู้เพื่อนวัตกรรม

ผลิตความรู้เสมือน
เป็นผลิตภัณฑ์

ปรัชญานำทาง



กระบวนการจัดการความรู้

(Knowledge Management Process)



1. การบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต้องมี (Knowledge Identification)



วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร

- เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร
- ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง
- อยู่ในรูปแบบใด
- อยู่ที่ใคร



2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)



- สร้างความรู้ใหม่
- แสวงหาความรู้จากภายนอก
- รักษาความรู้เก่า
- กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว



3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

วางโครงสร้างความรู้
เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้
อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

- ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน
- ใช้ภาษาเดียวกัน
- ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์



5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)



- การฝึกอบรม
- หนังสือเวียน

ฯลฯ



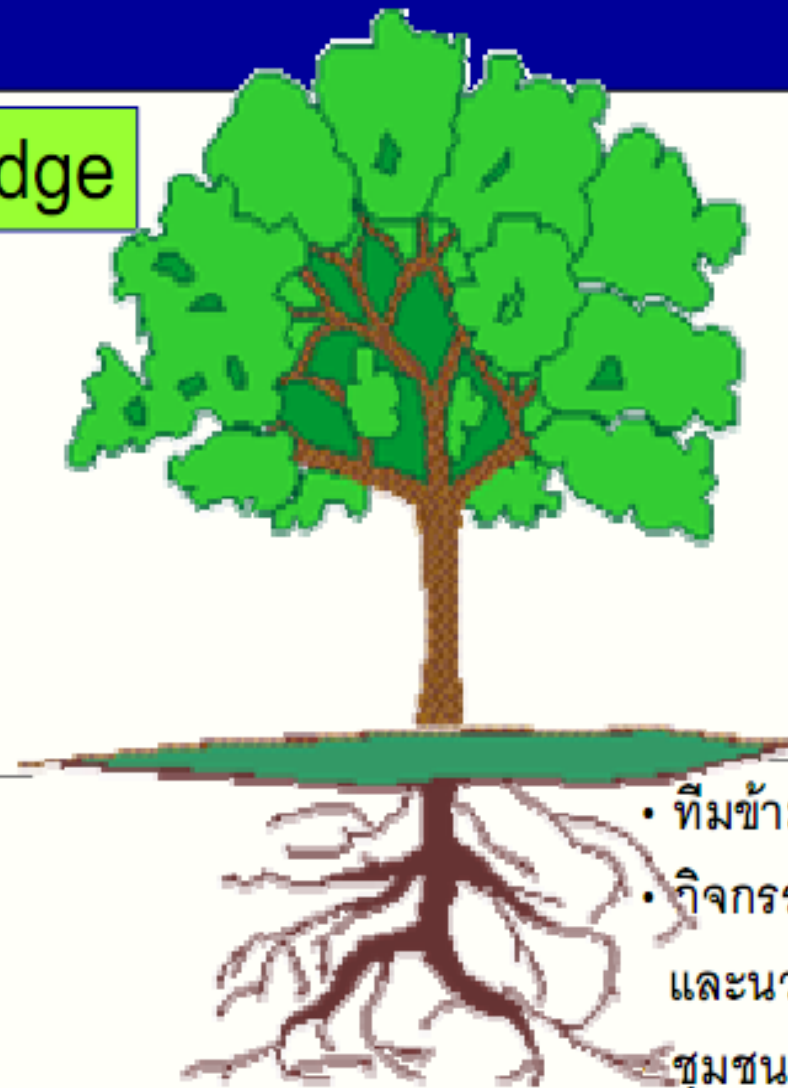
- Board
- Web Board

ฯลฯ



6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

Explicit Knowledge



- เอกสาร
- ฐานความรู้
- เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ทีมข้ามสายงาน
- กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม
- ชุมชนแห่งการเรียนรู้
- ระบบพี่เลี้ยง
- การสับเปลี่ยนงาน

Tacit Knowledge



7. การเรียนรู้ (Learning)



องค์ความรู้

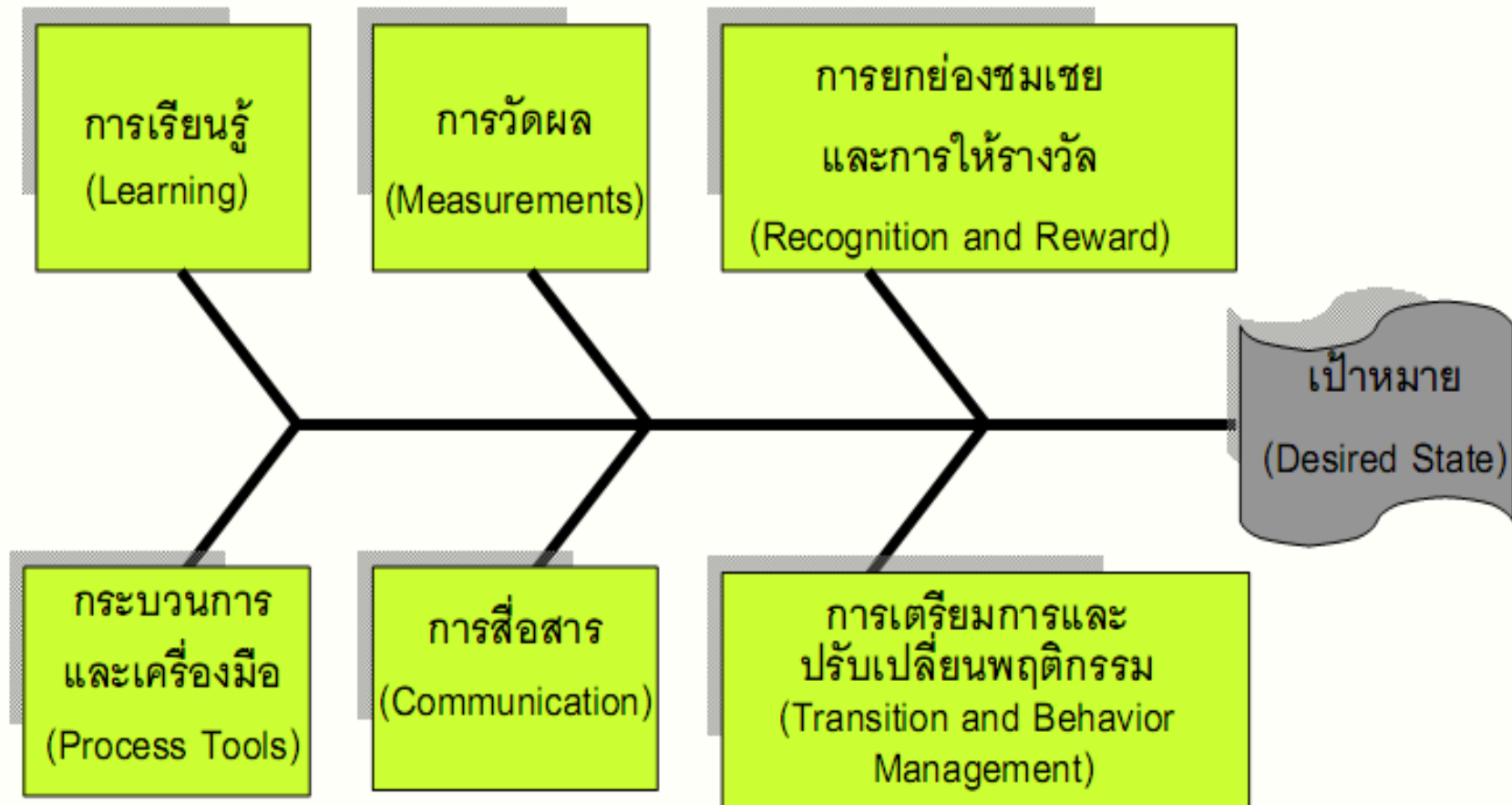
การเรียนรู้
และ นวัตกรรม
อย่างต่อเนื่อง

เกิดการเรียนรู้และ
ประสบการณ์ใหม่

นำความรู้ไปใช้



กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



การวัดการความรู้
3 มุมมอง

BoK
ความรู้ในกระดาษ
Body of Knowledge



ความรู้ในเครือข่าย
POC



Learning Community

**KM ที่สมบูรณ์
ควรมีทั้งสามส่วน**

ความรู้ในคน
KOP



Process of Knowing

Explicit K. vs. Tacit K.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">■ วิชาการ หลักวิชา■ ทฤษฎี (Theory) ปฏิบัติ■ มาจากการสังเคราะห์ วิจัย ใช้สมอง (Intellectual)■ เป็นกฎเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนที่ผ่านการพิสูจน์ | <ul style="list-style-type: none">■ ภูมิปัญญา เคล็ดวิชา■ ปฏิบัติ (Practice) ประสบการณ์■ มาจากวิจารณ์ญาณ ใช้ปัญญา (Intelligent)■ เป็นเทคนิคเฉพาะตัว เป็นลูกเล่นของแต่ละคน |
|--|---|

แบบฟอร์ม 1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ/จังหวัด

ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด : หน้าที่ : /

| ประเด็นยุทธศาสตร์ | เป้าประสงค์ (Objective) | ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง | เป้าหมายของตัวชี้วัด | องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ |
|-------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ

| | |
|---|---|
| แผนการจัดการความรู้แผนที่ 1 | ประเด็นยุทธศาสตร์ : |
| | องค์ความรู้ที่จำเป็น : |
| | เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : |
| | ตัวชี้วัดตามคำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM : |
| แผนการจัดการความรู้แผนที่ 2 | ประเด็นยุทธศาสตร์ : |
| | องค์ความรู้ที่จำเป็น : |
| | เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : |
| | ตัวชี้วัดตามคำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM : |
| ผู้ทบทวน : | ผู้อนุมัติ : |
| ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) | ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO) |

แบบฟอร์ม 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

| | | |
|---------------------------------|---------|-----------------------|
| ชื่อส่วนราชการ/จังหวัด | : | หน้าที่ : /..... |
| ประเด็นยุทธศาสตร์ | : | |
| องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) | : | |
| ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI) | : | |
| เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง | : | |

| ลำดับ | กิจกรรมการจัดการความรู้ | ระยะเวลา | ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | กลุ่มเป้าหมาย | ผู้รับผิดชอบ | สถานะ | หมายเหตุ |
|-------|-------------------------|----------|-----------|----------|---------------|--------------|-------|----------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

แผนการจัดการความรู้
แผนที่ 1 หรือ 2

| | |
|---|------------------------------------|
| ผู้ทบทวน : | ผู้อนุมัติ : |
| ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) | ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO) |



ทุกคนยิ้มมาก

© 1992 LGGE

After Action Review (AAR)

1. เป้าหมาย ความคาดหวัง ที่ตั้งไว้ในตอนที่เข้าร่วม คืออะไร ?
2. มีสิ่งใดบ้างที่เป็นไปตามเป้าหมาย ...เพราะอะไร ?
3. มีสิ่งใดบ้างที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ...เพราะอะไร ?
4. ท่านคิดจะกลับไปทำอะไรต่อ ?