

บทบาทหน้าที่ของ
ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้
KM facilitator

น.ท.หญิง อังคณา นวลยง

2 พ.ค.2561



สารระการสนทนา

หน้าที่
บทบาท

ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้
ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้

ประสบการณ์ การแสดงบทบาทตามหน้าที่
ของ ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้ พร.

KM Facilitator

คุณคือใคร

มารู้จักตัวเองกันเถอะ

ทร. : ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้



คุณอำนวย (**Knowledge facilitator**)

วิทยาการกระบวนการ

ผู้ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ เชื่อมโยงให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

(**change agent**) ผู้ประสานงาน

หน้าที่

- เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร(CKO) และผู้ปฏิบัติงาน
- ทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานในหน่วย (ทำให้งานมีคุณภาพ)
- ทำให้คนในหน่วยเก่งขึ้น (ด้วยกระบวนการจัดการความรู้)
- ทำให้เกิดการรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน่วยไว้ในที่ทางที่เหมาะสม แบ่งเป็นหมวดเป็นหมู่ หาง่าย ค้นง่าย
- ทำให้เกิดการพัฒนาองค์ประกอบ / ปัจจัยเกื้อหนุนของการจัดการความรู้
- ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ
- ทำให้หน่วยจัดการความรู้ได้

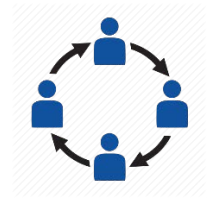


บทบาท



1. เป็นผู้ประสานงาน (เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหา/พัฒนางาน รวบรวมความรู้)
2. เป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้
3. สังเกตการณ์การทำงาน ความรู้สึก วิธีคิดของทีมงาน
4. สร้างบรรยากาศที่ดี ที่น่ารื่นรมย์ เมื่อมีการรวมทีมคุยกัน หรือ หาทางแก้ปัญหา/พัฒนางานร่วมกัน
5. ช่วยการสื่อสาร : ให้ผู้เข้าร่วมประชุม/ทีมงานแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเต็มที่ เต็มใจ และเปิดกว้าง
6. เป็นพี่เลี้ยง/เป็นโค้ชในการเรียนรู้

คุณสมบัติ



เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร (CKO) และผู้ปฏิบัติงาน

รอบรู้

รู้เขา



วิสัยทัศน์ พันธกิจ ทร.

แผน ทร.ระยะสั้น /ยาว CP/SP

แผนแม่บท KM ทร.

แนวคิด หลักเกณฑ์ KM ทร.

เป้าหมายรายปี

ทิศทางของสังคม เช่น ระบบราชการ ๔.๐ คู่เทียบ

รู้เรา



ลักษณะสำคัญขององค์กร(PMQA)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วย

กระบวนการทำงาน จุดอ่อน จุดแข็ง

ลูกค้า / stakeholder

ใส่รูปการชงกาแฟ

คุณสมบัติ

เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร(CKO) และผู้ปฏิบัติงาน



เรียนรู้ ใฝ่รู้ ศึกษา ค้นคว้า



PMQA

ความหมาย องค์ประกอบของการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

KM tools รูปแบบต่างๆ

การสื่อสาร เพื่อการประสานงาน ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ



คุณสมบัติ

ทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานในหน่วย

ให้เกียรติ ศรัทธาในความรู้ของปัจเจกบุคคล

(เชื่อมั่นว่าทุกคนต้องมีดี มีจุดเก่งเฉพาะตัว)

ฟังเขาพูด มากกว่าพูดเองทั้งหมด

ใจเย็น อดกลั่น (ความโมโห โกรธ)

อดทน (รอ พูดซ้ำๆ พูดบ่อยๆ)

อ่อนน้อม ไม่ก้าวร้าว **เข้มแข็งในหลักการและความรู้แต่อ่อนน้อมถ่อมตน**

ทำตัวให้อารมณ์ดี

คิดบวก

โหนมน้าว แนะนำ สอน



คุณสมบัติ

รักคนอื่น มีความสุขที่เห็นการพัฒนา ยกระดับความคิด

คิดเชิงระบบ มองกว้าง มองไกล

คิดสร้างสรรค์ ไม่ติดกรอบ

กล้าจินตนาการ

คิดออกแบบสิ่งต่างๆได้

เป็นแก้วว่าง แก้วพร้อมน้ำ เปิดใจกว้าง พร้อมเรียนรู้








ผู้เอื้ออำนวย(facilitator)ควรมีความเชื่ออย่างไร

มนุษย์มีสติปัญญา มีความสามารถและต้องการจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง
กลุ่มสามารถช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้นมากกว่าที่จะตัดสินใจเพียงลำพัง
ให้คุณค่าในความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียม ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของ
เพศ ชนชาติ การศึกษา ตำแหน่ง
คนเราจะรู้สึกยึดถือ และมุ่งมั่นในการตัดสินใจและแผนดำเนินการที่เขาได้
มีส่วนร่วมในการสร้าง
สมาชิกเป็นผู้ที่ไวใจได้ เขาจะรับผิดชอบในสิ่งที่ได้ตัดสินใจร่วมกัน
สมาชิกสามารถจัดการความขัดแย้ง พฤติกรรมและมีสัมพันธภาพ ถ้าเราให้
เครื่องมือและการฝึกปฏิบัติที่ถูกต้อง
ถ้าเราออกแบบกระบวนการได้ดีและนำที่ออกแบบไปใช้ ก็จะมั่นใจได้ว่าจะ
ไปถึงเป้าหมายได้

จาก : อ.นงลักษณ์ ไชยเสน โครงการ "การจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ." (Knowledge Management to Organization Excellence)

การเอื้ออำนวย (facilitation skill)

-  เป็นผู้นำที่ยอมรับการตัดสินใจ/การเลือก ที่มาจาก เสียงสมาชิกส่วนใหญ่ มุ่งเน้นที่การสร้างบรรยากาศของความร่วมมือและจัด โครงสร้างที่จะ
-  สร้างความมีประสิทธิภาพให้กับกลุ่ม
-  การช่วยสมาชิกกลุ่มกำหนดเป้าหมาย ช่วยให้กลุ่มมีกฎที่มี ประสิทธิภาพ ช่วยสร้างการมีปฏิสัมพันธ์
-  ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้ทีมงานมีการปรึกษา อย่างเป็น ขั้นตอน สนับสนุนสมาชิกเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปของเหล่าสมาชิกเอง
-  ไม่กำหนดทางแก้ปัญหา แต่จะเสนอเครื่องมือให้กลุ่มใช้แสวงหา คำตอบของตน ซึ่งมากกว่าแค่การเข้าร่วมประชุม ห้ามพันธงให้เขา ให้เขาพันธง

จาก : อ.นงลักษณ์ ไชยเสน โครงการ "การจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ." (Knowledge Management to Organization Excellence)

การช่วยให้ทีมงานพบทางแก้ปัญหา



SWOT analysis อย่างง่าย



พิจารณาปัจจัยภายใน

คน เงิน เครื่องมือ ทักษะการบริหาร



พิจารณาปัจจัยภายนอก

การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วิทยาการ

อย่างยาก

Mckinsey 7s Framework

C-PEST

- อธิบายข้อสุดท้ายว่า เมื่อช่วยให้เขาวิเคราะห์งานและเห็นปัญหาแล้วอย่าเพิ่งให้เขาเห็นคำตอบ คือนึกว่าคำตอบต้องเป็นอย่างนี้ อย่างนั้น อย่ากระโจนเข้าไปสู่คำตอบจากประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด ต้องให้เขาคิดให้รอบด้านก่อน ว่ามีปัจจัยองค์ประกอบอะไรที่เกี่ยวข้องบ้าง ง่ายๆ คือพีใช้หลักของ **SWOT** แบบง่ายแนะนำให้เขาใช้คิด ซึ่งไม่ใช่ **7machency and C-pest** แต่ประกอบด้วย
- แนวทางการพิจารณาปัจจัยภายใน (คน เงิน เครื่องมือ ทักษะการบริหาร)
- แนวทางการพิจารณาปัจจัยภายนอก (การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วิทยาการ)

หน้าที่

- เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร(CKO) และผู้ปฏิบัติงาน

★ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานในหน่วย (ทำให้งานมีคุณภาพ)

- ทำให้คนในหน่วยเก่งขึ้น (ด้วยกระบวนการจัดการความรู้)
- ทำให้เกิดการรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน่วยไว้ในที่ทางที่เหมาะสม แบ่งเป็นหมวดเป็นหมู่ หาง่าย ค้นง่าย
- ทำให้เกิดการพัฒนาองค์ประกอบ / ปัจจัยเกื้อหนุนของการจัดการความรู้
- ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ
- ทำให้หน่วยจัดการความรู้ได้





= KM Fa ต้องทำให้เกิดการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (KM) คืออะไร

ทำไมต้องทำ Km

KM มีวิธีทำอย่างไร(กระบวนการทำ)

ผลลัพธ์ที่ได้เป็นอะไร

KM and PMQA





กระบวนการทางวิทยาศาสตร์/โครงการ

กระบวนการวิจัย

ใช้เป็นหนทาง หรือเครื่องมือที่นำเราไปสู่สิ่งที่ไม่รู้ หรือวิธีที่เรา
ต้องการแก้ปัญหา

- ปัญหาหรือสิ่งที่ยังไม่รู้
- รวบรวมข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหา
- คิดหาทางแก้ปัญหา
- ลองเอาแก้ปัญหาที่คิดได้ไปใช้
- สรุปคำตอบว่า วิธีแก้ปัญหาที่คิด แก้ปัญหาได้จริงไหม

กระบวนการทางวิทยาศาสตร์/กระบวนการวิจัย

ปัญหา/สิ่งที่ยังไม่รู้

กระบวนการทางวิทย์ฯ

คำตอบ

ใช้เป็นหนทาง หรือเครื่องมือที่นำเราไปสู่สิ่งที่ไม่รู้

งานตามพันธกิจของหน่วย

นขต.ทร.

Core process
Support process



ผลงานดีขึ้น

คนเก่งขึ้น

ผลงานดีขึ้น = บรรลุเป้าหมายของหน่วย, ประหยัดเวลา คน เงิน,
บรรลุวิสัยทัศน์

คนเก่งขึ้น = (ทำงานเร็วขึ้น, ทำงานเป็นระบบ, ทำงานแบบมีมาตรฐาน)

KM เป็น หนทางหนึ่ง/เครื่องมือชนิดหนึ่ง ที่นำเราไปสู่เป้าหมาย

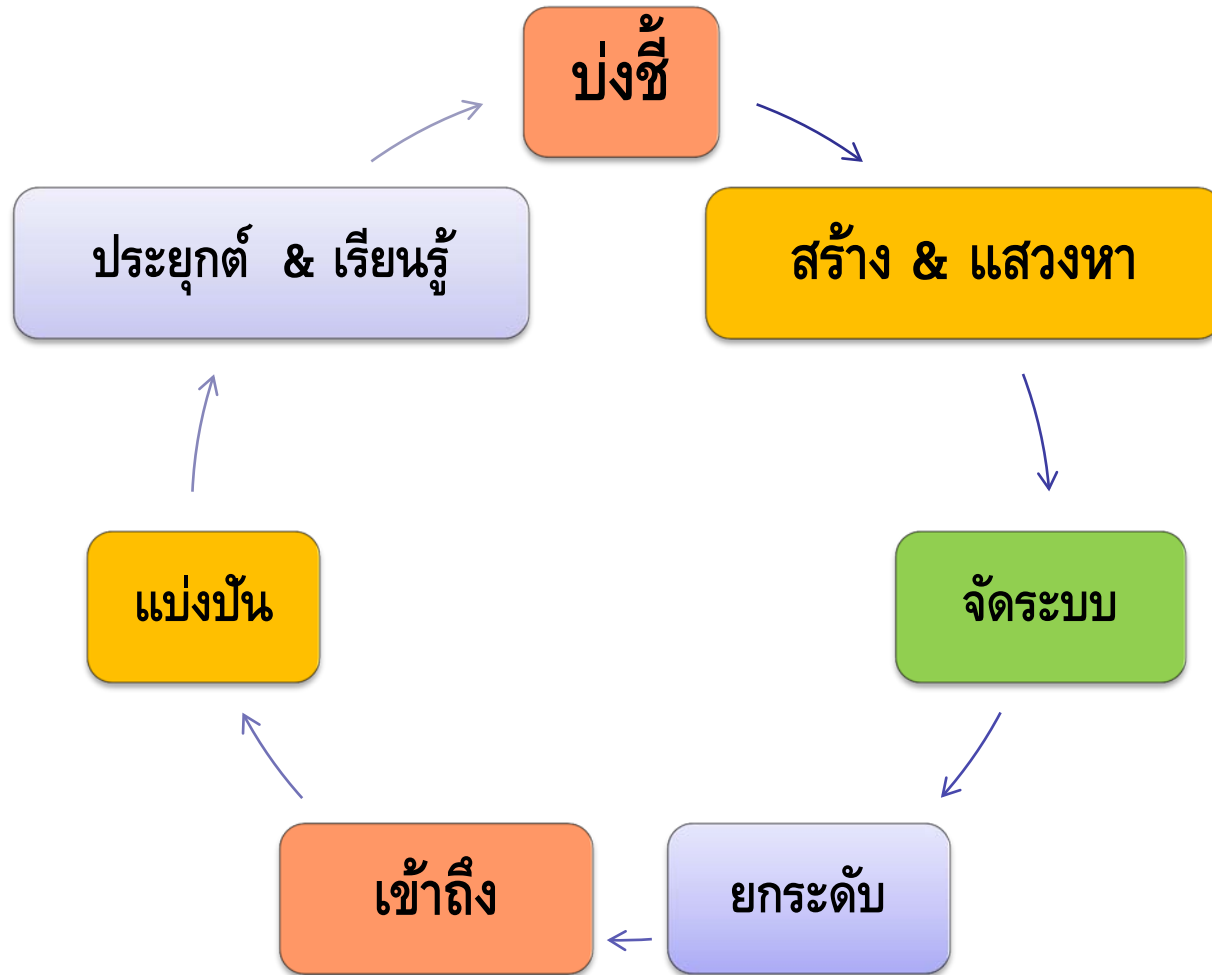
การจัดการความรู้



คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจาย
อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุก
คนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้
รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กร
มีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

เหมือนเราจัดของไว้เป็นกล่องๆ เช่น กล่องเครื่องเขียน กล่องเครื่องครัว กล่องเครื่องสำอาง
หรือคล้ายๆทำ 5 ส คือเอามาร้อยดู ทิ้งของไม่ใช้ ทำของเก่าให้ทันสมัย ไม่มีก็หามาใส่ไว้ใช้

กระบวนการจัดการความรู้





ทำไมต้องจัดการความรู้



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11

“ส่วนราชการมีหน้าที่ **พัฒนาความรู้** ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็น **องค์กรแห่งการเรียนรู้** อย่างสม่ำเสมอ โดยต้อง **รับรู้ข้อมูลข่าวสาร** และสามารถ **ประมวลผลความรู้** ในด้านต่างๆ เพื่อนำมา **ประยุกต์ใช้** ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้อง **ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติ** ของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มี **ประสิทธิภาพ** และ **มีการเรียนรู้ร่วมกัน** ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิด **ผลสัมฤทธิ์**ตามพระราชกฤษฎีกานี้”



สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป



แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556 - 2561



ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย Public Sector Reform Strategy 2556 - 2561



- การปรับปรุงรูปแบบใหม่**
- กระบวนการทำงานใหม่
 - เทคโนโลยีสมัยใหม่และระเบียบปฏิบัติ
 - ขีดความสามารถ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรใหม่



Flagship Projects

ยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy)

ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government)





ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- Strategic thinking
- Public data accessibility
- Public shared service
- Cost competitiveness
- End to end process driven
- Public accountability & transparency



ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- Responsiveness
- Demand driven
- Public accessibility
- Result oriented
- Service improvement
- Service personalization
- Happy citizen



ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- Digitalization
- Innovation
- Workforce capability
- Problem solving
- Agility

ระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:

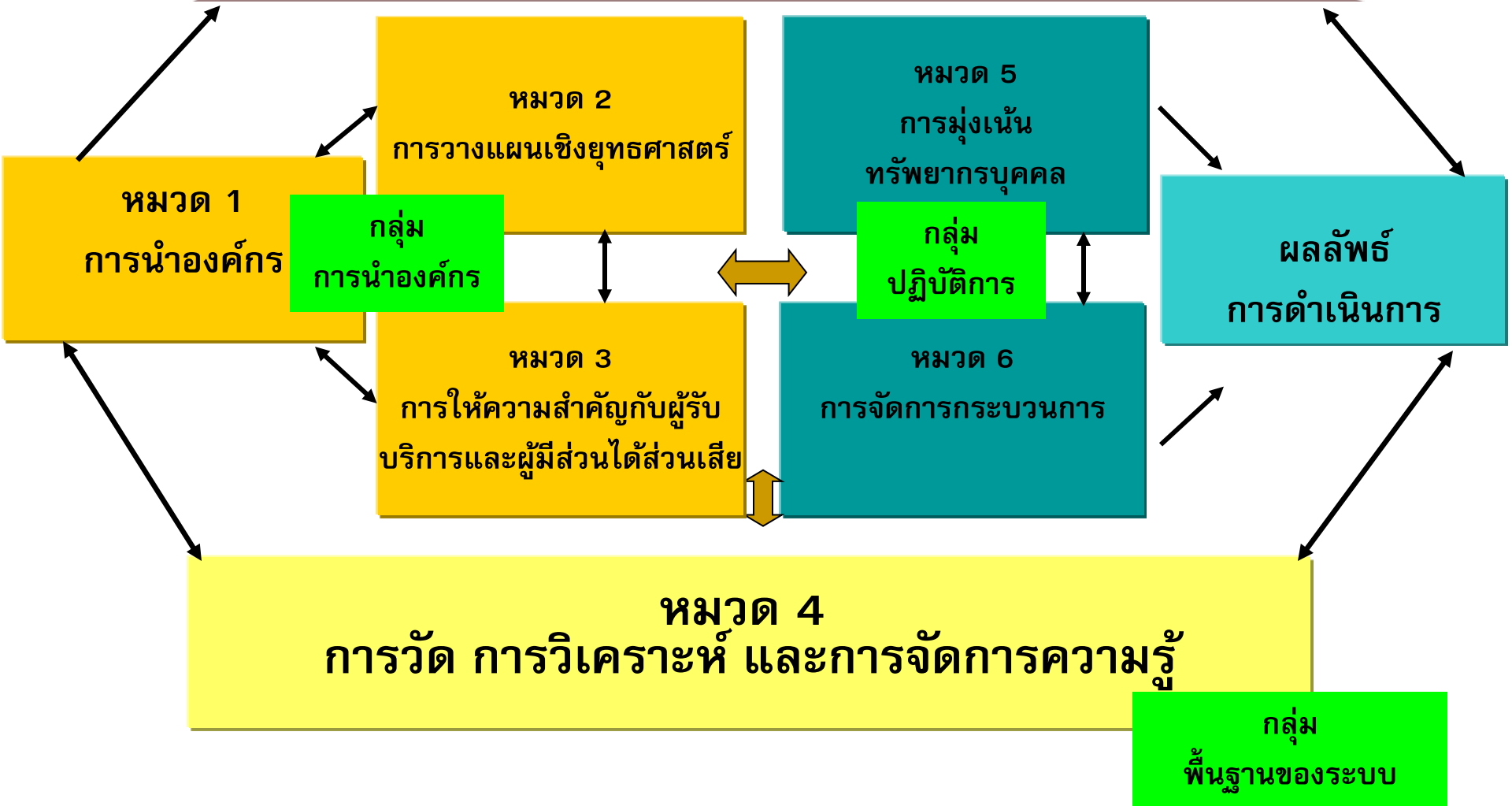
Collaboration - การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่น ๆ ในสังคม

Innovation - การสร้างนวัตกรรม

Digitalization - การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ลักษณะสำคัญขององค์กร
สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และความท้าทาย



- 1. OP 13 คำถาม
- 2. เกณฑ์ PMQA 7 หมวด 90 คำถาม





วิทยาลัยศึรน์กองทัพเรือ พ.ศ.2558 - 2567



“เป็นหน่วยงานความมั่นคงทางทะเลที่มีบทบาทนำในภูมิภาค
และเป็นเลิศในการบริหารจัดการ”

Standard Navy

2559



Professional Navy

2567

“To Become the Best”

“จากการได้ทำ สู่การทำได้ และทำด้วยความชำนาญ”

หน้าที่

- เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร(CKO) และผู้ปฏิบัติงาน

★ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานในหน่วย (ทำให้งานมีคุณภาพ)

- ทำให้คนในหน่วยเก่งขึ้น (ด้วยกระบวนการจัดการความรู้)

- ทำให้เกิดการรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน่วยไว้ในที่ทางที่เหมาะสม แบ่งเป็นหมวดเป็นหมู่ หาง่าย ค้นง่าย

- ทำให้เกิดการพัฒนาองค์ประกอบ / ปัจจัยเกื้อหนุน

ของการจัดการความรู้

★ ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ

★ ทำให้หน่วยจัดการความรู้ได้



สื่อสารตามบริบทของหน่วยงาน

Standard = Quality

Professional = Zero error

โรงพยาบาล = การรับรองคุณภาพ มาตรฐาน รพ. (HA ,QC)

ส่วนการศึกษาอบรม = QA ,EdPEX

นอกจากนี้ = การพัฒนางานให้ดีขึ้น

ให้หน่วยมองเห็น KM ที่อยู่ในงานปกติ

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

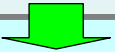
เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร
เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง



ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบอะไร
จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร



จะแบ่งประเภทหัวข้ออย่างไร



จะทำให้เข้าใจง่าย, สมบูรณ์, ทันสมัย
อย่างไร



ทำให้คนนำความรู้ไปใช้งานได้
โดยง่าย



เอาความรู้ที่ได้มาแบ่งปันให้กัน

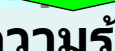


ความรู้นั้นทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กร
หรือไม่ ทำให้องค์กรดีขึ้นหรือไม่

1. การบ่งชี้ความรู้
(Knowledge Identification)



2. การสร้างและแสวงหาความรู้
(Knowledge Creation and
Acquisition)



3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
(Knowledge Organization)



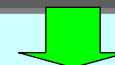
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
(Knowledge Codification and Refinement)



5. การเข้าถึงความรู้
(Knowledge Access)



6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
(Knowledge Sharing)



7. การเรียนรู้ (Learning)



เป้าหมายของการจัดการความรู้

- เกิดระบบในแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร (ระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน)
- และมีระบบในการรวบรวมและคัดเลือก เป็นความรู้ระดับองค์กรสามารถเข้าถึง
- และนำความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ



ผลที่ได้จากการจัดการความรู้

ผลผลิต

- * องค์ความรู้หลัก
- องค์ความรู้รอง
- องค์ความรู้ย่อย

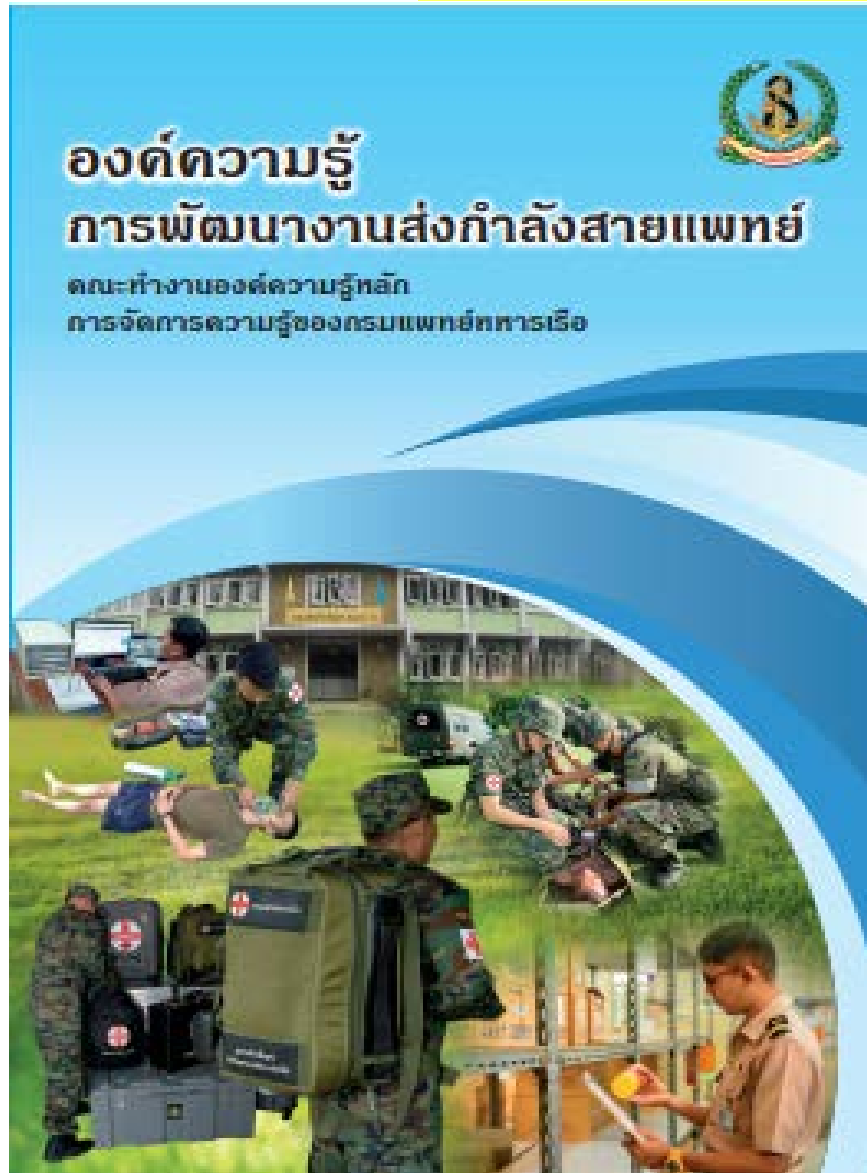
ที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม
เอาไปใช้ในการทำงาน ที่จะ
ทำให้ พร. และ ทร. บรรลุ
วิสัยทัศน์

กระบวนการทำงานแบบใหม่

Good/ best practice

Innovation

องค์ความรู้ พร. 2560



องค์ความรู้ พร. 2560 (ต่อ)



องค์ความรู้ เรื่อง

การดูแลผู้ป่วยวิกฤตที่เข้ารับการบำบัดด้วยออกซิเจนแรงดันสูง

(Critical care in Hyperbaric oxygen therapy)

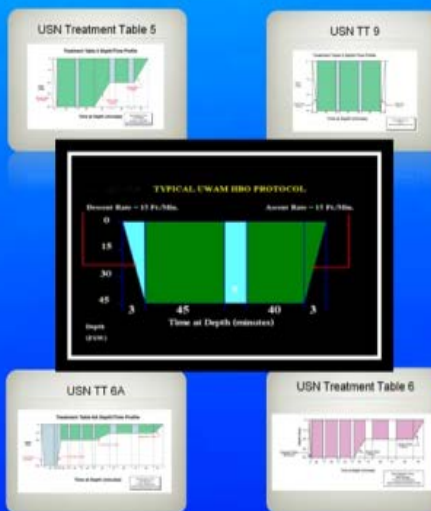


คณะทำงานองค์ความรู้หลัก การจัดการความรู้ของกรมแพทยทหารเรือ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



องค์ความรู้ เรื่อง

Clinical Practice Guideline in HBOT



คณะทำงานองค์ความรู้หลัก การจัดการความรู้ของกรมแพทยทหารเรือ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



องค์ความรู้ เรื่อง

การเตรียมการรับรองคุณภาพหน่วยงานเวชศาสตร์ความดันบรรยากาศสูง
ตามข้อกำหนดของ Undersea and Hyperbaric Medical Society
(UHMS)



คณะทำงานองค์ความรู้หลัก การจัดการความรู้ของกรมแพทยทหารเรือ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

Best Practice

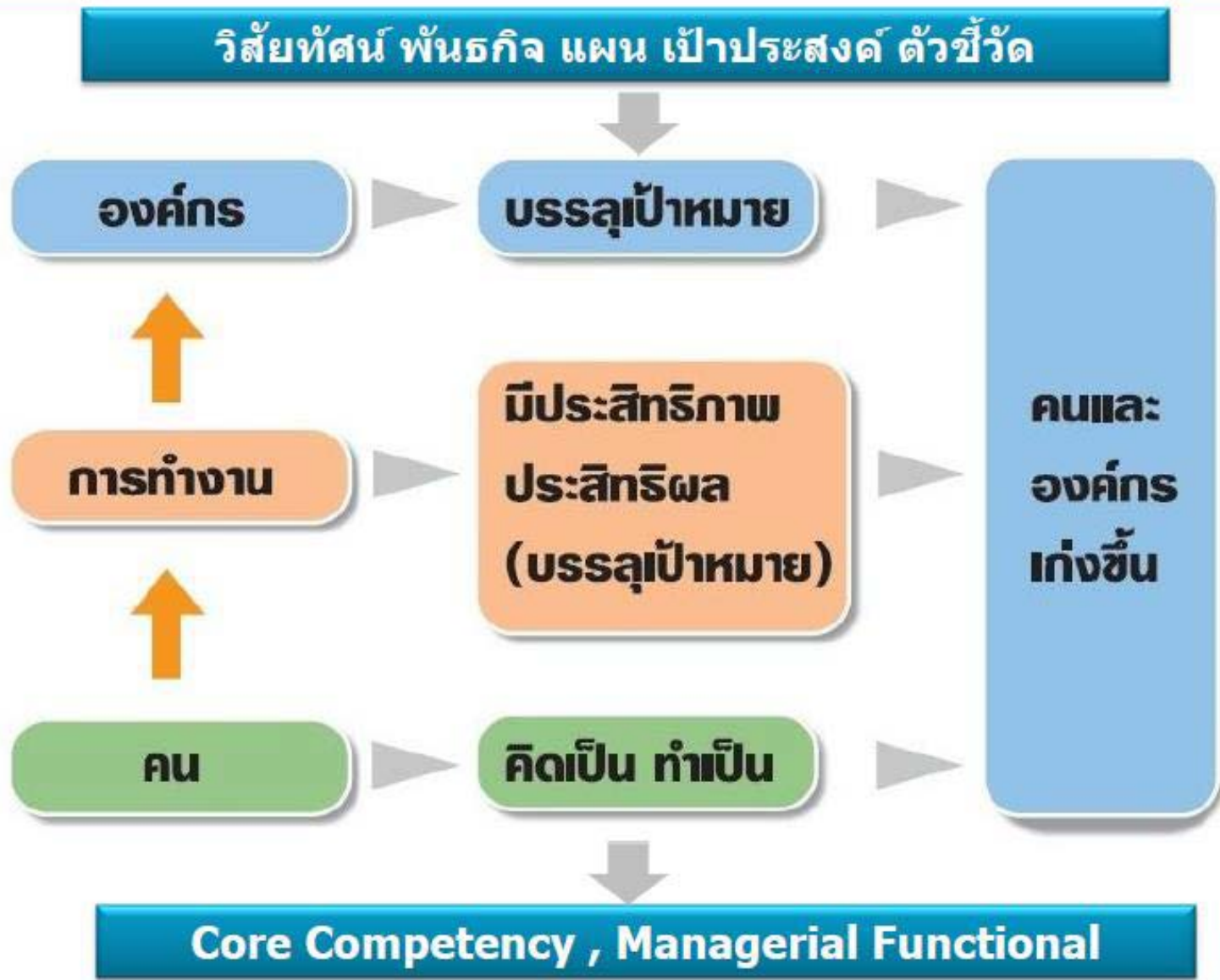


ผลที่ได้จากการจัดการความรู้

ผลลัพธ์

- * * คนเก่งขึ้น เพราะมีความรู้ที่ทันสมัย เป็นสากล น่าเชื่อถือ มาใช้ในการทำงาน มีการสอนงาน มีโค้ช มีบทเรียน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และกระบวนการทำงาน
- * งานดีขึ้น
(ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา เพิ่มรายได้ ประชาชนพอใจ)
- * องค์กรเก่งขึ้น พัฒนาขึ้น แข่งขันกับใครๆได้

ผลลัพธ์ของการจัดการความรู้



ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



รางวัลการบริการภาครัฐแห่งชาติ



รางวัลนวัตกรรมการบริการ ระดับดี

Fast for life -HBOT

ทางด่วนแห่งชีวิต



รางวัลนวัตกรรมการบริการ ระดับดีเด่น

หน่วยคัดสรรหัวใจและทรวงอก

โครงการบริการร่วมรักษาการผ่าตัดหัวใจ ของทีมผ่าตัดหัวใจ

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. กับโรงพยาบาล ศิริราช และ

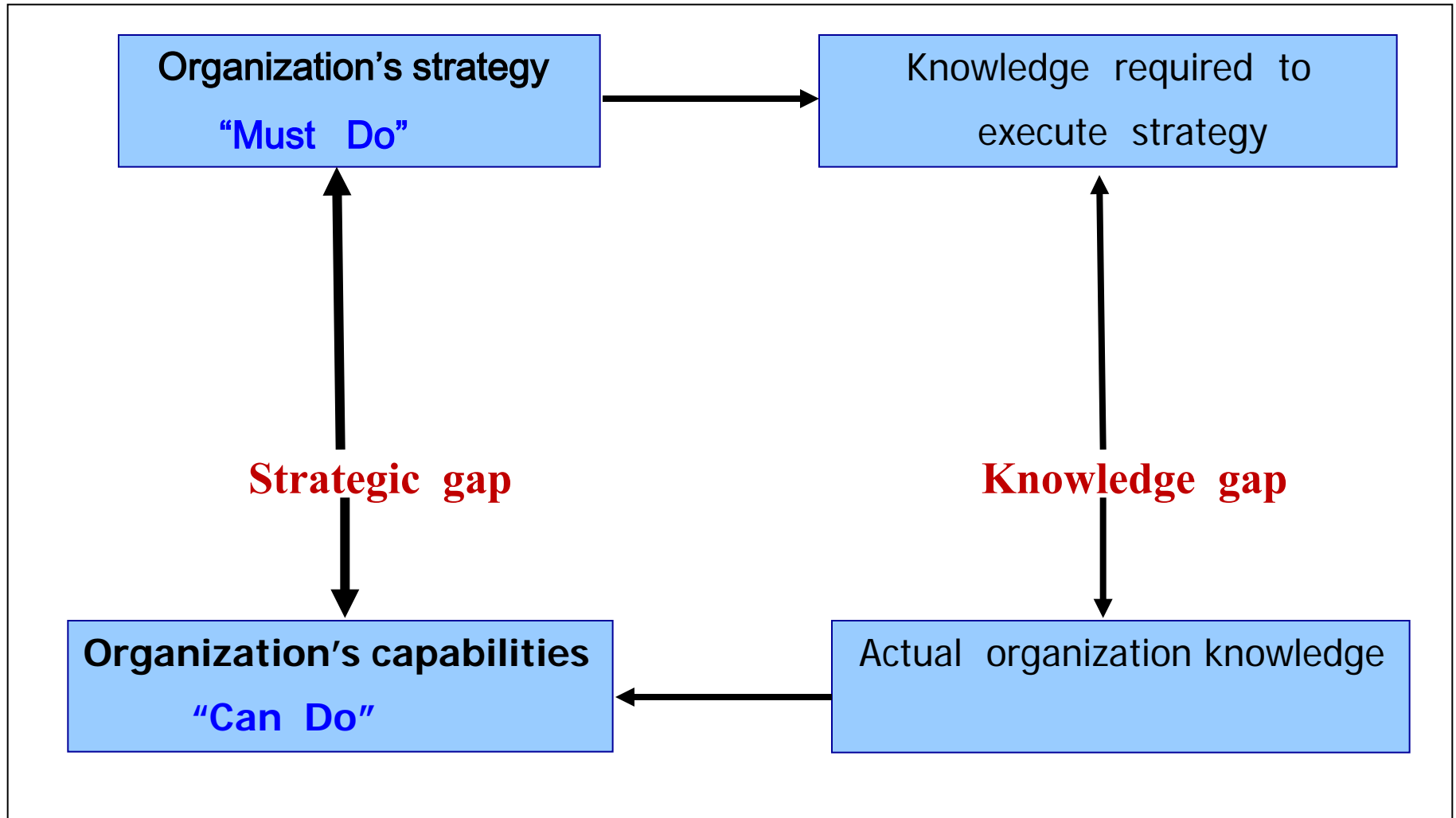
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

KM and PMQA

หมวด 3 : องค์ความรู้ที่ พร.ต้องมี/ใช้เพื่อ ตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 : สิ่งที่มีและเป็นอยู่จริงเทียบกับสิ่งที่ต้องการ
GAP analysis

หมวด 4 : ผลการวัด วิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ



KM and PMQA

หมวด 2

หมวด 2 : องค์ความรู้



เทคนิคการแสวงหา/สร้างความรู้
การเข้าถึงความรู้
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

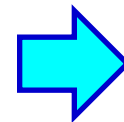
ที่ พร.ต้องมี / ใช้

ในการดำเนินงานตาม
ยุทธศาสตร์เพื่อให้ พร.
บรรลุวิสัยทัศน์

นำสิ่งที่ต้องตอบสนองลูกค้าในหมวด 3

Gap ของตัวเองที่พบในหมวด 4

Priority สิ่งที่ต้องทำเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์



ไปดูหมวด 6



วางแผนการดำเนินงาน **KM action plan/**วางแผนยุทธศาสตร์

KM and PMQA

หมวด 6 : ความรู้ที่ต้องมี/ใช้ในการ

- ปฏิบัติงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ของ พร.

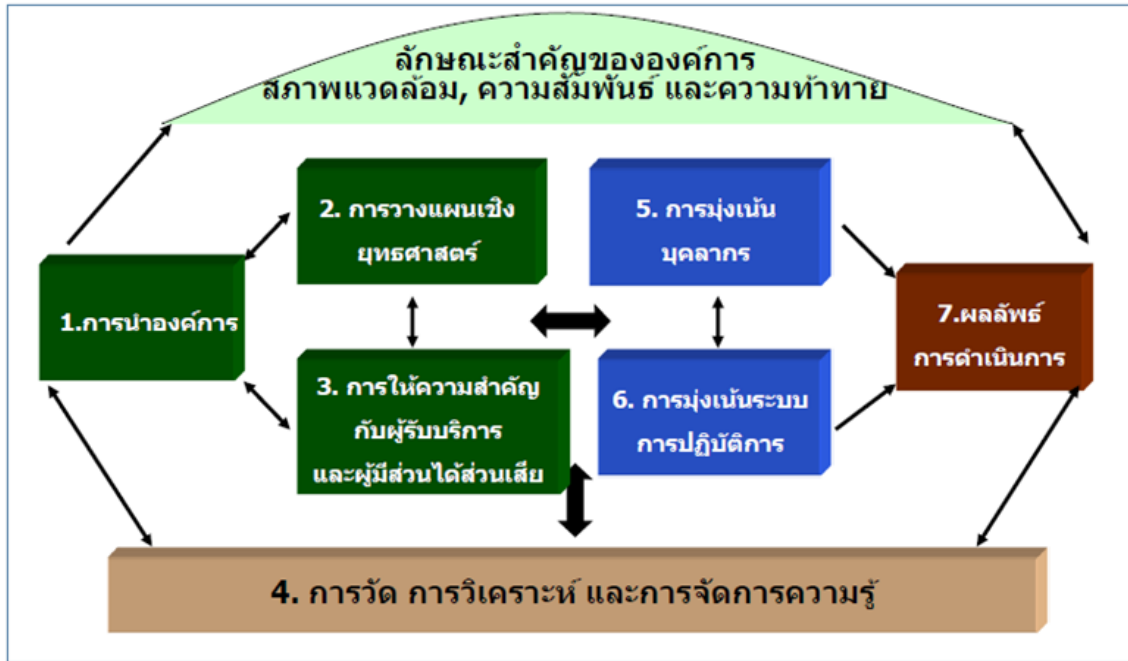
- พัฒนาการกระบวนการปฏิบัติงาน

: การสร้างและแสวงหาความรู้ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

ชุมชนนักปฏิบัติ , Lesson Learned, Case Study Conference, BAR, AAR การสอนงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง , วิเคราะห์อุบัติการณ์ , การวิจัยจากงานประจำ, การเรียนรู้ร่วมกันหลังงานสำเร็จ

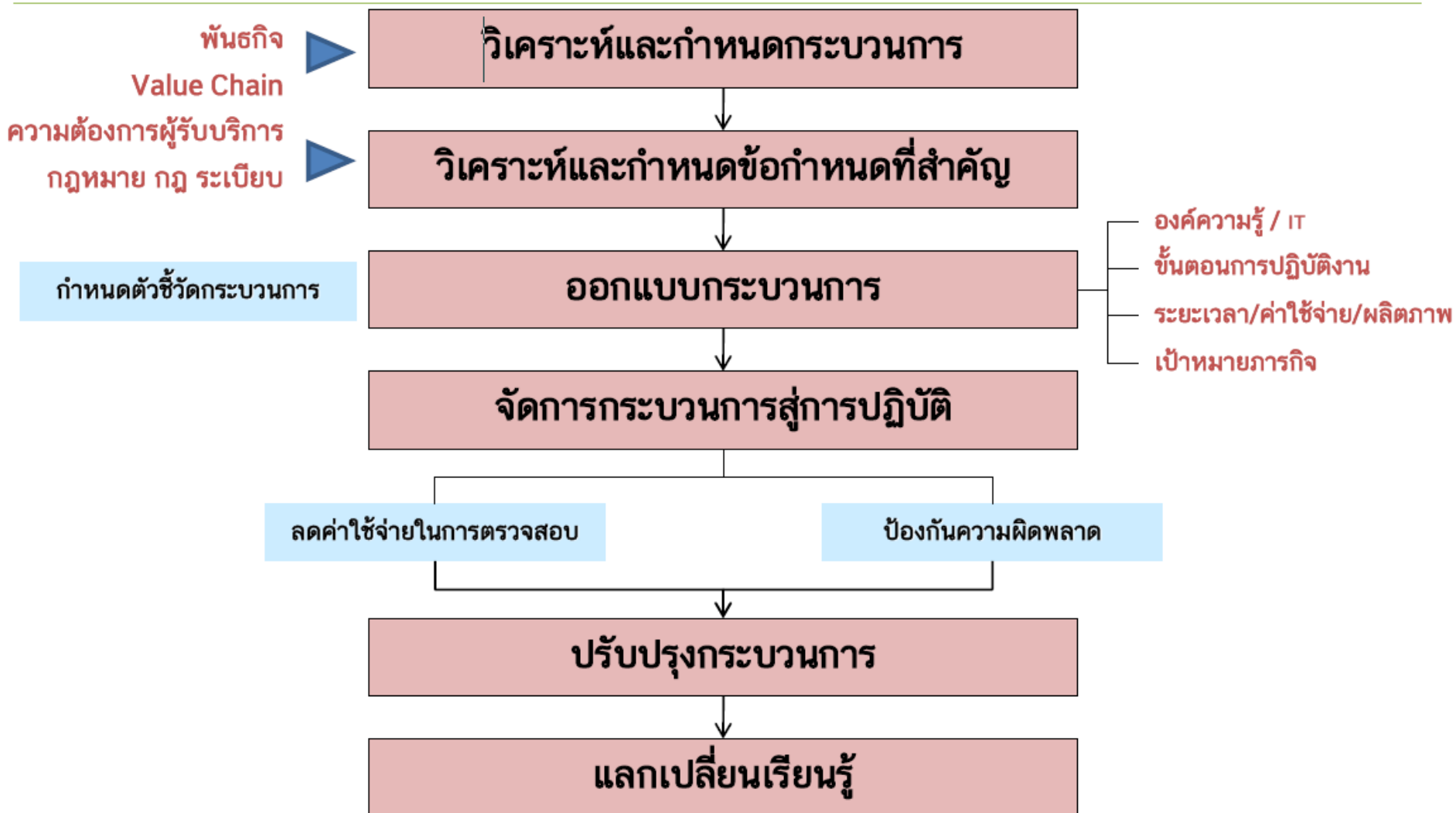
: การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ



เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร ให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ขั้นตอนการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงาน



มุมมองในการปรับปรุงกระบวนการงาน

การปรับปรุงกระบวนการงานมีประเด็นที่สามารถพิจารณาปรับปรุงได้ 6 ประเด็น ได้แก่

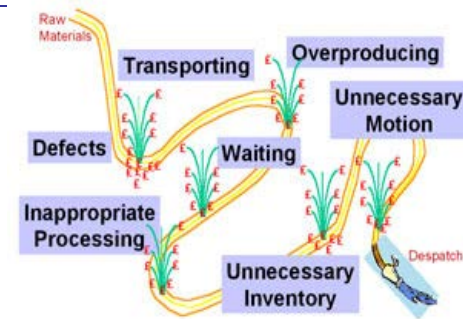
 <p>ระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสมหรือไม่</p>	 <p>คุณภาพ ระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) ควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง</p>
 <p>ขั้นตอน ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่</p>	 <p>รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ การเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด</p>
 <p>ความโปร่งใส ขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลเพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมและรัดกุมหรือไม่</p>	 <p>ค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่</p>

© 2015 Deloitte Touche Tohmatsu Jaiyos Advisory Co., Ltd.

5

แนวคิดระบบ Lean Government : การลดความสูญเสี (Waste)

1. การรอ (waiting)
2. การเคลื่อนย้าย (Transport)
3. การแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect)
4. การทำงานซ้ำซ้อน (Over Processing)
5. การเก็บงานไว้ทำ (inventory)
6. การทำงานมากเกินไป (Over Producing)
7. การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Movement)



KM and PMQA

หมวด 5 : การบริหารทรัพยากรบุคคลของ พร.

องค์ความรู้ วิธีปฏิบัติที่ดี ที่เป็นเลิศ ที่ต้องนำมาใช้พัฒนาบุคลากร

ให้บุคลากร ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน

ใช้วิธีปฏิบัติที่ดี ที่เป็นเลิศ ที่สร้างขึ้น ในการทำงานประจำ

(IDP)

- ส่งเสริม /พัฒนา ให้มีความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
- สร้างเสริมสมรรถนะ /เตรียมพร้อมเข้ารับตำแหน่งงาน
- สนับสนุน/ส่งเสริมการใช้ความรู้เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าตามสายงาน



การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการ
มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล





ห้องสวนหัวใจ ร.พ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า
แพทย์สอนแพทย์ แพทย์สอนพยาบาล พยาบาลสอนพยาบาล
ให้บริการผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องสวนหัวใจ
ให้ได้รับการสวนหัวใจ ผ่านทางข้อมือ



ใช้ความรู้ที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน
(Best practice to routine)

การยกระดับการดำเนินงานจัดการความรู้

ใช้เกณฑ์รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ
(Thailand Public Service Award)

ใช้การวิจัยเพื่อสร้างความเชื่อมั่น/
สร้างองค์ความรู้ใหม่



แนวปฏิบัติที่เป็น
เลิศ / นวัตกรรม

คุณสมบัติ

เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร(CKO) และผู้ปฏิบัติงาน

เรียนรู้ ใฝ่รู้ ศึกษา ค้นคว้า



PMQA

ความหมาย องค์กรประกอบของการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง



KM tools รูปแบบต่างๆ

การสื่อสาร เพื่อการประสานงาน ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ



ผลที่ได้จากการจัดการความรู้

ผลผลิต

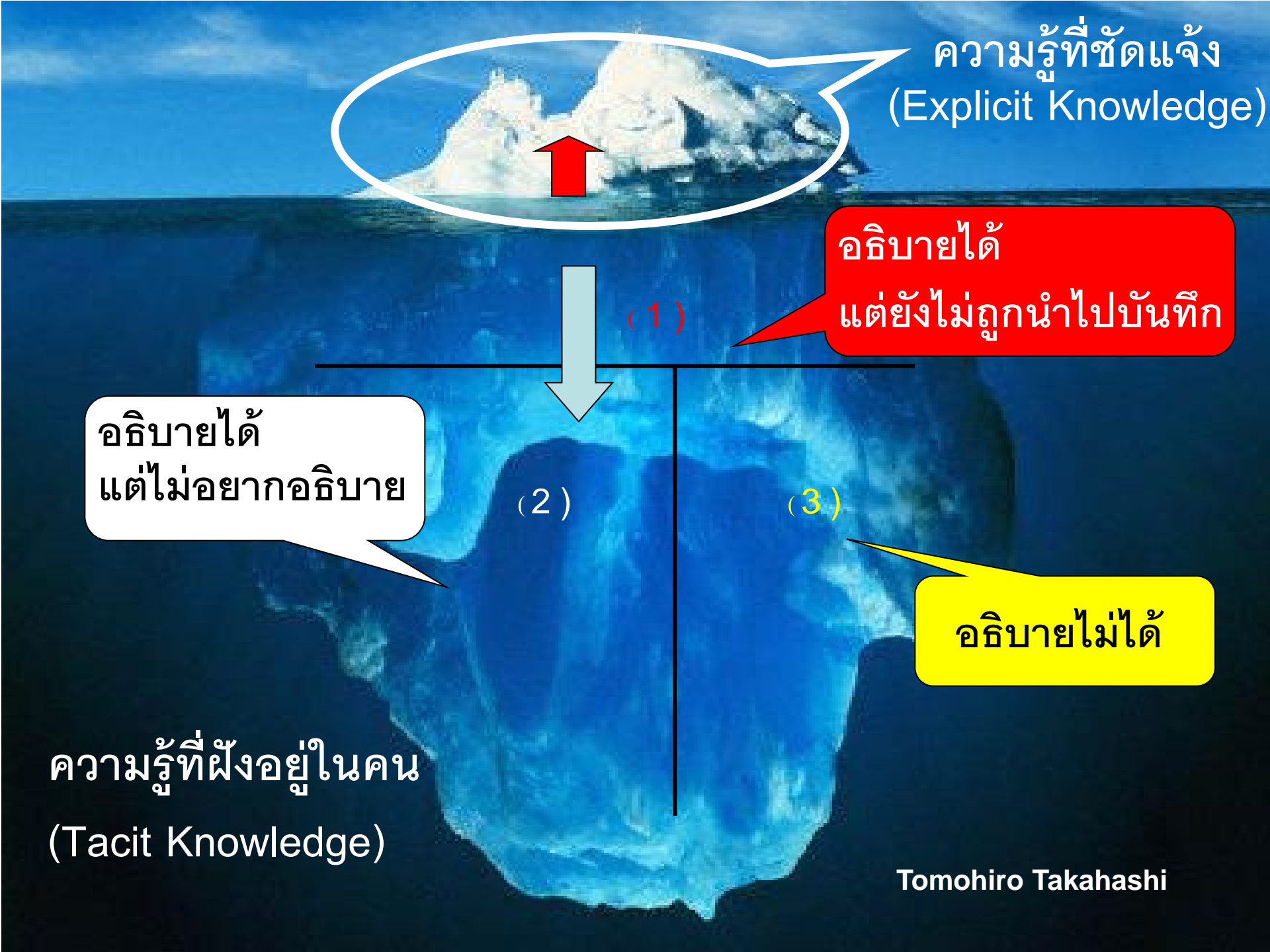
- * องค์ความรู้หลัก
องค์ความรู้รอง
องค์ความรู้ย่อย
- ที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม
เอาไปใช้ในการทำงาน ที่จะ
ทำให้ หน่วย และ ทร. บรรลุ
วิสัยทัศน์

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is above the water line, and the much larger base is submerged below the surface. The sky is blue with light clouds, and the water is a deep blue.

EK : Explicit Knowledge
ความรู้ชัดแจ้ง

TK : Tacit Knowledge
ความรู้ฝังลึก ความรู้ในตัวตน

ประเภทของความรู้



ความรู้ที่ชัดเจน
(Explicit Knowledge)

อธิบายได้
แต่ยังไม่ถูกนำไปบันทึก

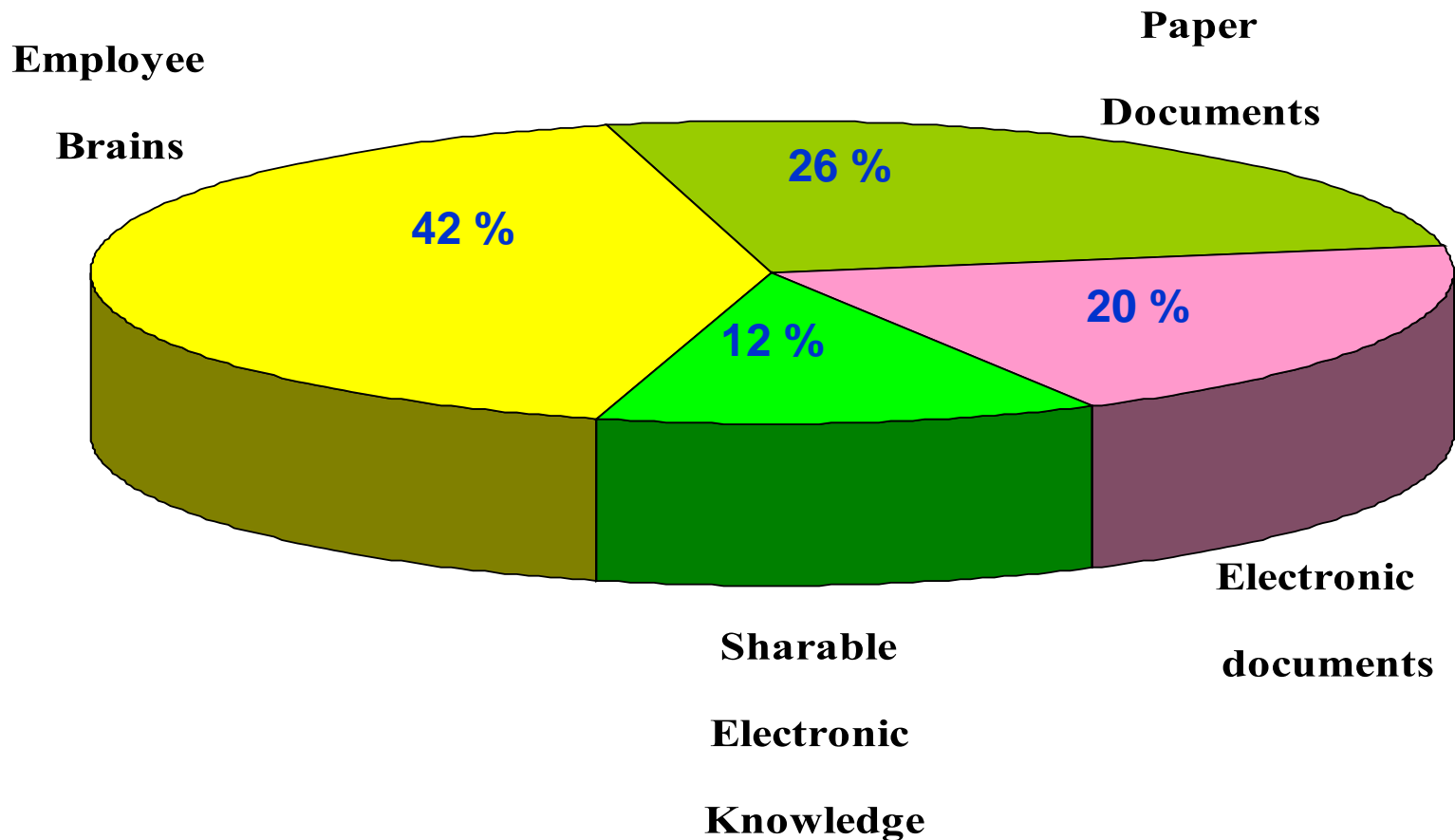
อธิบายได้
แต่ไม่อยากจะอธิบาย

อธิบายไม่ได้

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
(Tacit Knowledge)

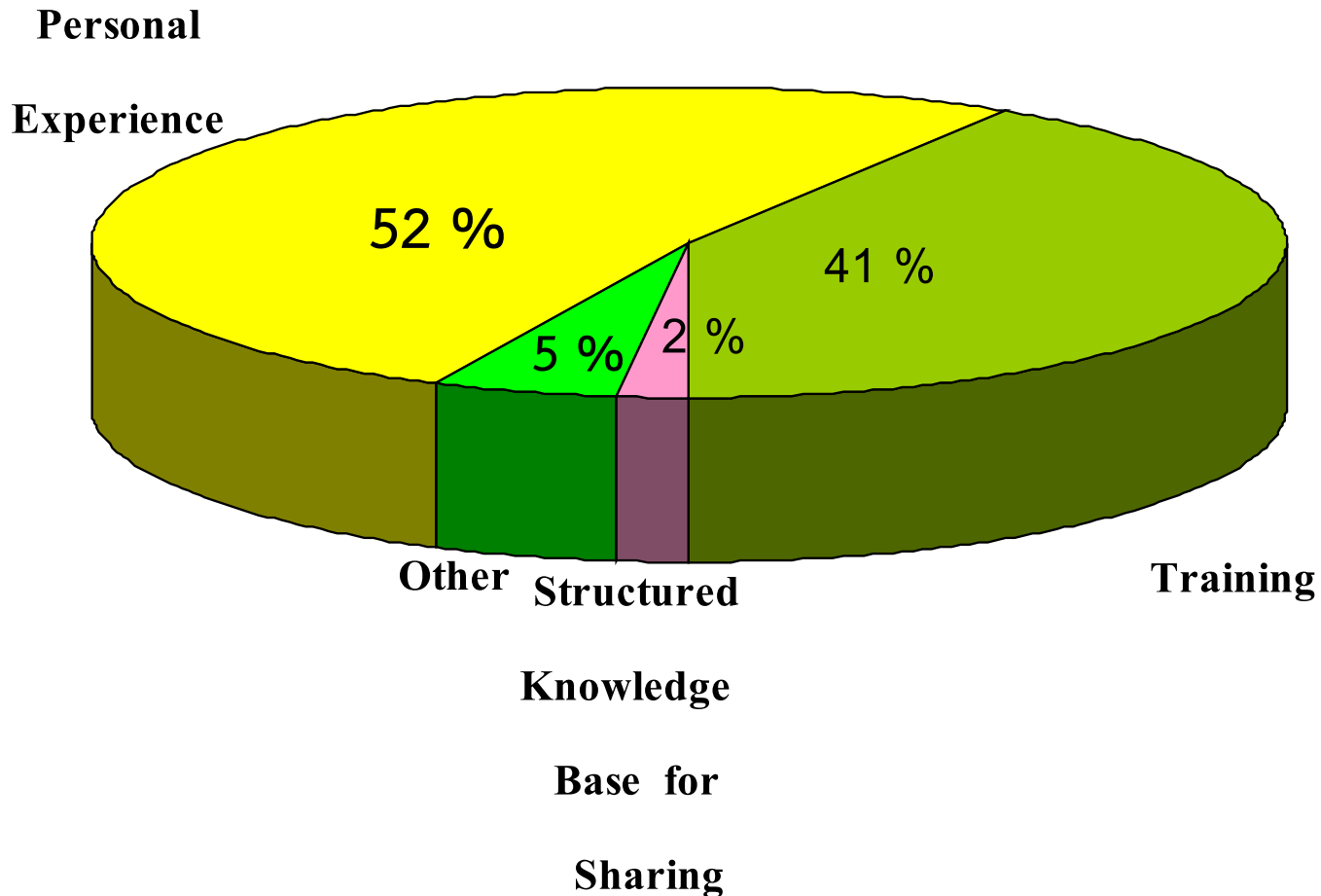
Tomohiro Takahashi

องค์ความรู้ขององค์กรอยู่ที่ไหน?



Base Source: Survey of 400 Executives by Delphi

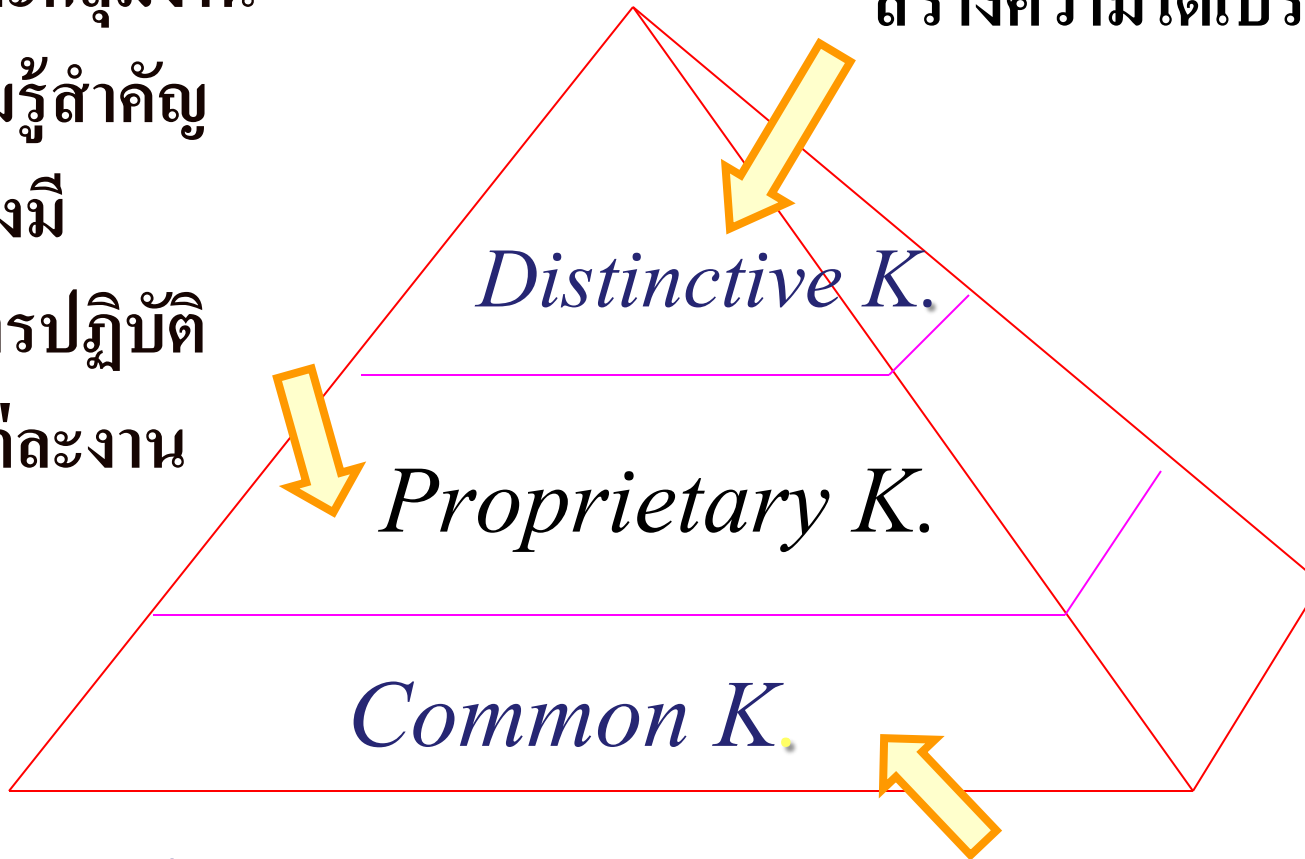
เราแบ่งปัน-ถ่ายโอนความรู้โดยวิธีอะไรเป็นหลัก ?



ระดับขององค์ความรู้

เฉพาะองค์กร กลุ่มงาน
ความรู้ที่ทำให้แข่งขัน
สร้างความได้เปรียบ

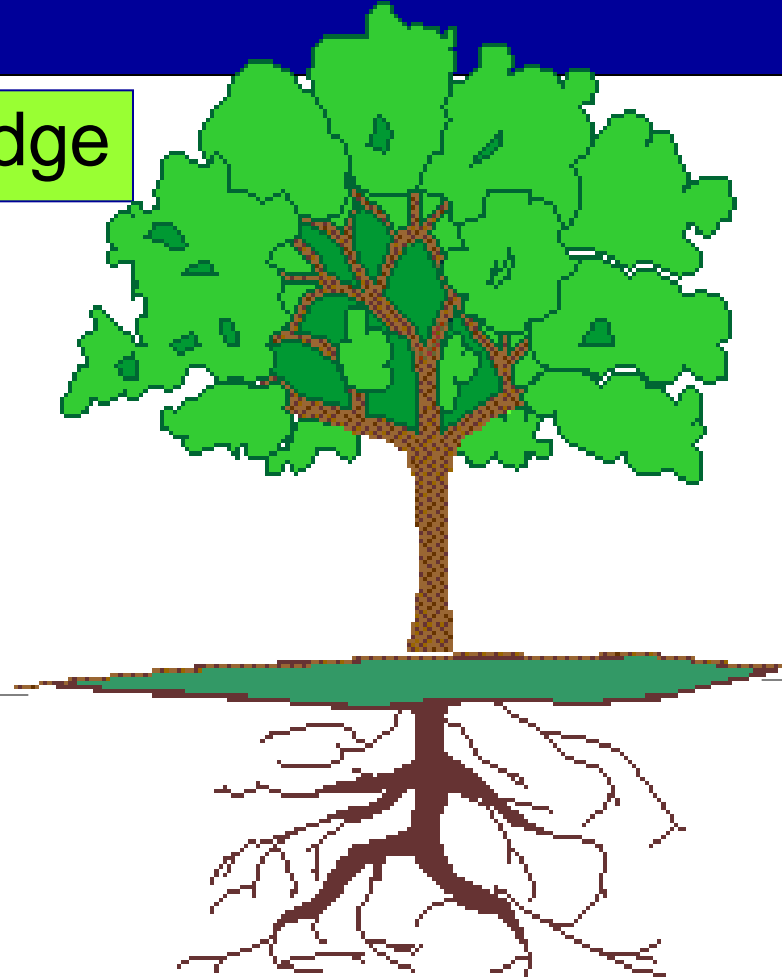
เฉพาะกลุ่มงาน
ความรู้สำคัญ
ที่ต้องมี
ในการปฏิบัติ
ในแต่ละงาน



ความรู้ทั่วไป แสวงหาได้ง่าย ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

Explicit Knowledge



- เอกสาร
- ฐานความรู้
- เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ทีมข้ามสายงาน
- กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม
- ชุมชนแห่งการเรียนรู้
- ระบบพี่เลี้ยง
- การสับเปลี่ยนงาน
- การยืมตัว
- เวทีแลกเปลี่ยนความรู้

Tacit Knowledge



ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คุณอำนวย (Knowledge Facilitator) **หน้าที่ดังนี้**

- **เอื้ออำนวย**ให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นี้สั้นไหล
- **ไม่หลุดออกไปนอกทาง** (หลงประเด็น)
- **ช่วยสร้างบรรยากาศดี ๆ** ให้เกิดขึ้นตลอดเวลา
- **คอยป้อนคำถาม**ในกรณีที่ผู้เล่า (เล่าลงไปไม่ลึก เล่าแต่เพียงผิว ๆ)
- **ต้องพยายามถาม** เพื่อให้ได้เห็นถึงเคล็ดวิชาหรือเทคนิคเฉพาะตัวที่ใช้หรือความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) **ที่ต้อง แกะ ออกมา**

เทคนิคการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- พุดในสิ่งที่ทำ โดยเน้นพูดถึงความสำเร็จ
- เน้นการปฏิบัติจริง
- ใช้กิจกรรมกลุ่ม/กระบวนการกลุ่ม
- ภายใต้อบรมยากากเป็นมิตร อิสระ เท่าเทียม
- ปราศจากอคติ ยอมรับ ให้เกียรติ
- ฝึกฟังคนอื่น รู้จักชื่นชมและให้กำลังใจ
- ปลดปล่อยตามสบาย ทำจิตใจให้กว้าง

เทคนิคการเป็น Knowledge Facilitator

- ฟังเป็น
- พูด/ถามเป็น
- คิดเป็น
- เข้าใจ เข้าถึงและจัดการกับสมาชิกได้
- บุคลิกดี น่าเชื่อถือ

- ➡ กระตุ้นให้เกิดความต่อเนื่อง
- ➡ ทำความเข้าใจและเชื่อมประสานทั้ง“คุณเอื้อ” และ “คุณกิจ”
- ➡ เป็น Network Manager : เชื่อมโยงภาคส่วนต่าง ๆ มองเชิงระบบ

Tips ในการเป็น KM Facilitator

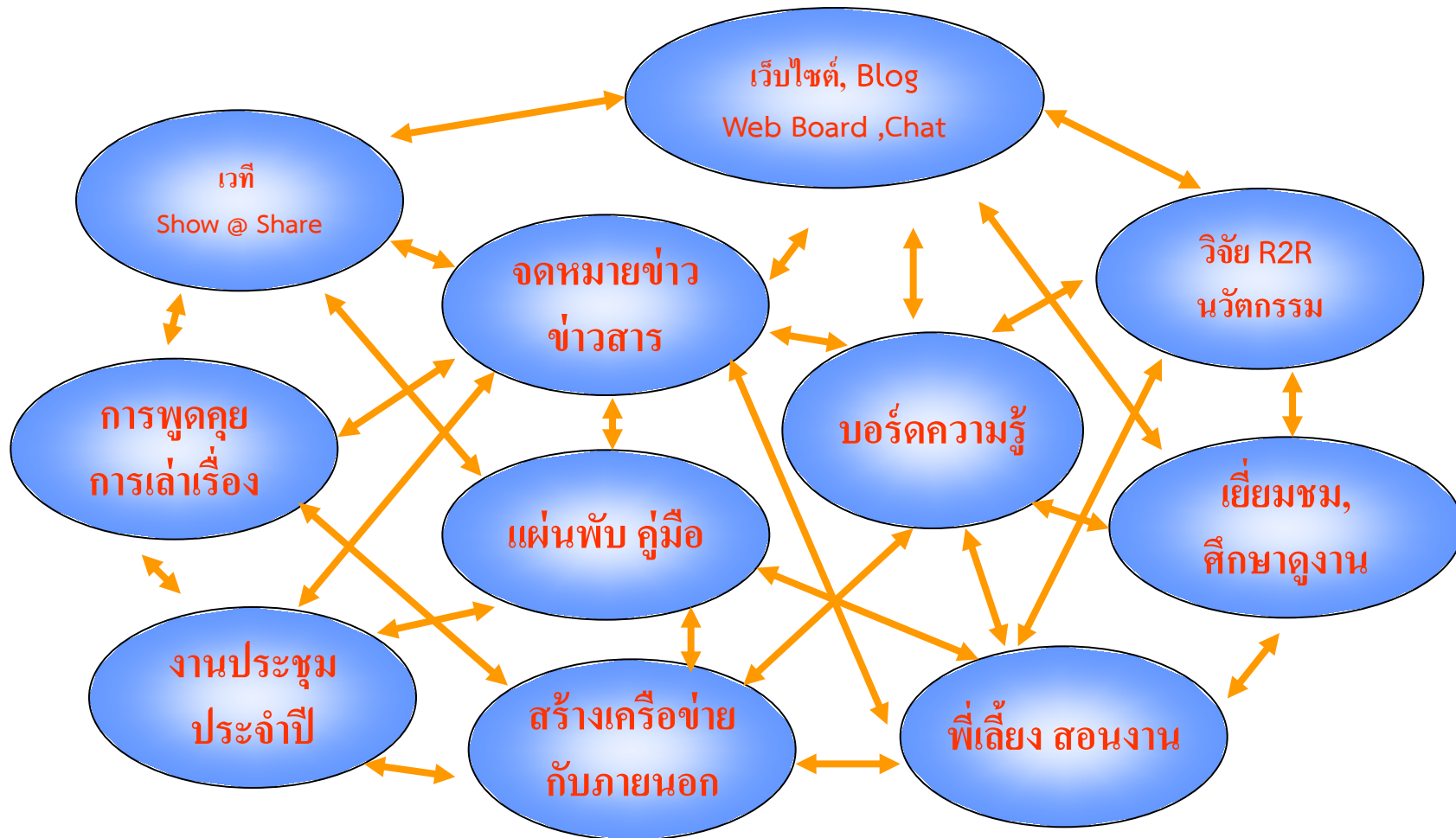
เป็น...นักสร้างบรรยากาศ เป็นมิตร เปิดใจ

ไว้รูปแบบ เปิดประเด็นของการเรียนรู้
ใช้ลูกเล่นแห่ด้วยคำถาม จับประเด็นให้ได้ ให้เร็ว
ให้ตอบโจทย์ที่ต้องการ

เป็น...นักฉวยโอกาสจัดให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้
ทุกเวลา สถานที่

เป็น...ดาวยั่ว ยั่วให้คิด ยุให้คุย
....ยุให้....“คุณกิจ”
คิดคำถามและหาคำตอบจากการปฏิบัติด้วยตัวเอง

เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



Tipsของ Knowledge Facilitator by Thanaporn's 5 Elephants Model

- 1. ชง** เตรียมความพร้อมของข้อมูล
- 2. เชื่อม** สร้างความเชื่อมโยงจากนโยบายสู่ระดับปฏิบัติ
Network Manager เชื่อมโยงภาคส่วนต่าง ๆ มองเชิงระบบ
เชื่อม “คุณเอื้อ” และ “คุณกิจ”
- 3. แชร้** กระตุ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 4. โชว์** สร้างเวที สร้างโอกาสให้คน ล้ำที่ดี / เป็นเลิศ มาเผยแพร่
- 5. ชื่นชม** สร้างระบบการชื่นชม การให้คุณค่ากับผลงาน จากการจัดการความรู้
และการเป็น Knowledge Worker (Professional) ที่ยั่งยืน

KM tools ของกองทัพเรือ



1. One point lesson
2. One point article
3. One point knowledge
4. One point sharing
5. Media clipping
6. Before action review
7. After action review
8. Knowledge sharing internet & intranet
9. common Kads
10. Communication
11. Transfer knowledge to people
12. Study tour
13. Cop
14. Dialogue
15. Appreciate inquiry
16. Story telling
17. Coffee meeting
18. Peer assist
19. Retrospect
20. Mentoring/coaching
21. training

ตัวอย่างเครื่องมือ

ในข้อตกลงความรู้



COP: Community of Practice

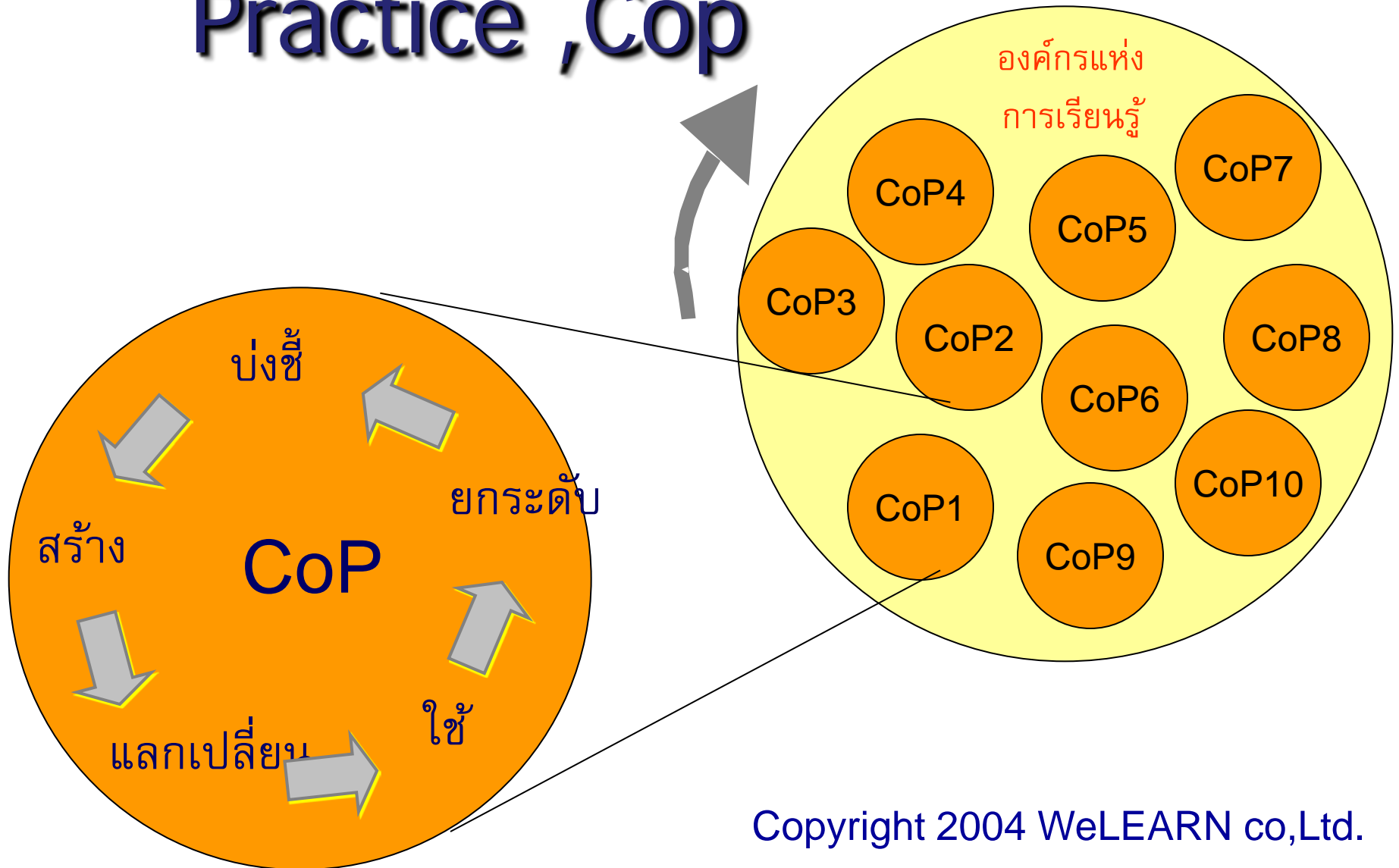
เครือข่ายของคนที่มีความสนใจ มีปัญหาร่วมกันมาแลกเปลี่ยน
ความรู้และประสบการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาการทำงาน พัฒนาวิธี
ปฏิบัติที่เป็นเลิศ สร้างนวัตกรรม สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่สำคัญของ CoP

- 1) Domain หัวข้อความรู้ที่ชุมชนต้องการแลกเปลี่ยนร่วมกัน
- 2) Community การรวมตัวของสมาชิกอย่างสนิทสนม ไว้วางใจกัน
- 3) Practice หรือ แนวปฏิบัติ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการรวมตัวกัน

ในรูปของความรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ สมาชิกจะนำความรู้ไปใช้ในงานประจำของตน
และนำสิ่งที่ตนเรียนรู้ป้อนกลับเข้าสู่ชุมชน จนกลายเป็นความรู้ที่ลึกซึ้งขึ้น

Community of Practice ,Cop





ตัวอย่าง กลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้

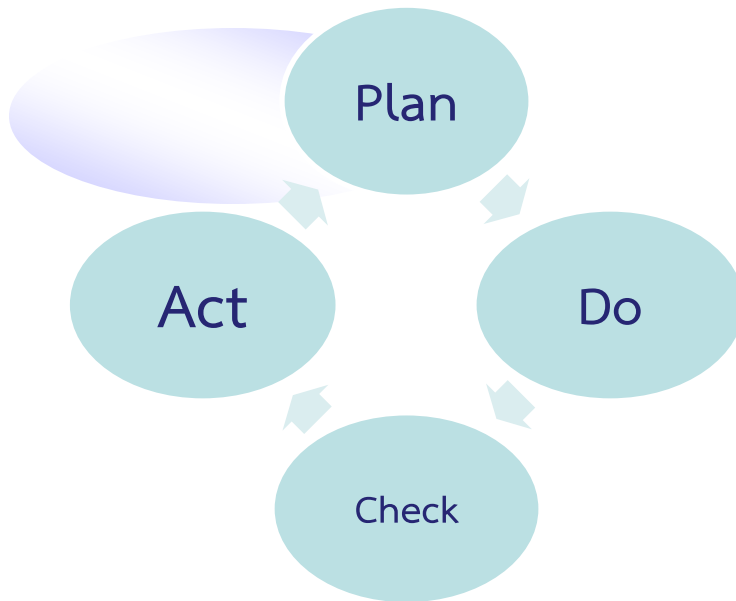


คือ การอภิปราย/ปรึกษาหารือ/แลกเปลี่ยนความเห็น/แลกเปลี่ยนเรียนรู้
อย่างมีอาชีพ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกหรือการปฏิบัติการ เน้นให้ได้
คำตอบที่ชัดเจนในประเด็นที่ว่า เกิดอะไรขึ้น(ผลการปฏิบัติเป็นอย่างไร)
ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น แล้วเราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้โดยวิธีการใด

หลักสำคัญ

- เพื่อการเรียนรู้หลังการทำการกิจกรรม
- เพื่อถอดบทเรียนชื่นชมความสำเร็จและหาทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- เป็นขั้นตอนหนึ่งในวงจรการทำงาน
- ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช่การกล่าวโทษ

AAR : After Action Review



Question??

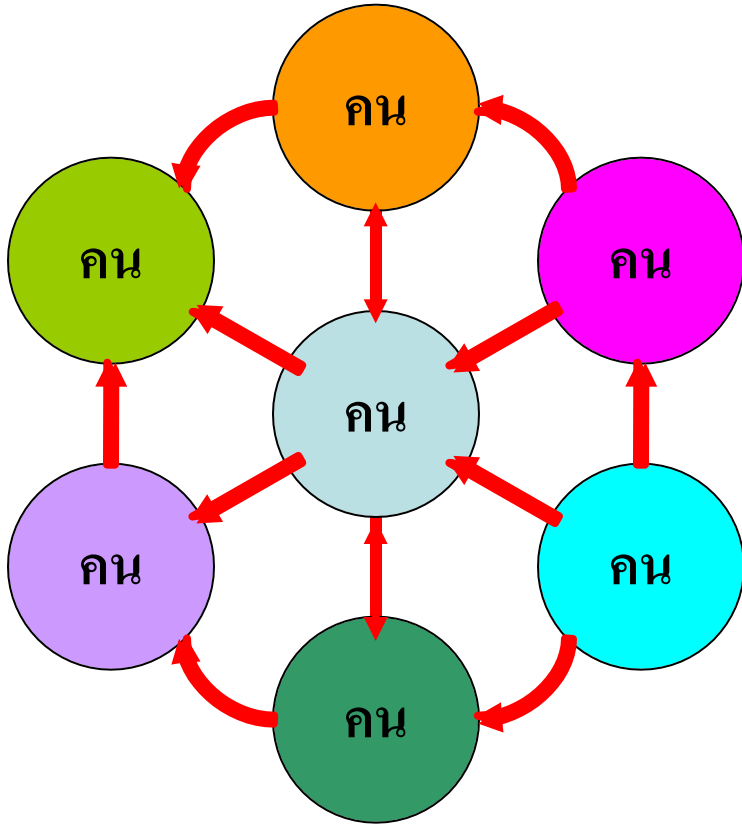
1. เป้าหมายของการทำงานนี้คืออะไร
2. สิ่งที่บรรลุเป้าหมายคืออะไร
3. สิ่งที่เกิดความคาดหวัง
4. สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร
5. สิ่งที่ได้เรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ที่สุด
6. คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ
7. ถ้าจะมีการทำงานเช่นนี้อีก มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงส่วนไหนบ้าง

แบบบันทึกการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

หน่วยงาน.....

ชื่องาน				AAR ครั้งที่	
วัน/เวลาที่เริ่มปฏิบัติงาน		วัน/เวลาที่สิ้นสุดการปฏิบัติงาน			
วันที่ทำ AAR		เวลาเริ่ม-สิ้นสุด			
ผู้ร่วม AAR					
เป้าหมายของงาน					
ผลการปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง (โดยสรุป)					
งาน/ขั้นตอนที่ทำได้ดี					
งาน/ขั้นตอนที่ทำไม่ได้					
อุปสรรค/ข้อจำกัด/ข้อขัดข้อง ที่พบในระหว่างการปฏิบัติงาน					
ประเด็นที่ได้เรียนรู้					
ข้อปฏิบัติในการทำงานครั้งต่อไป					

แลกเปลี่ยนความรู้ที่แน่นอยู่กับงาน



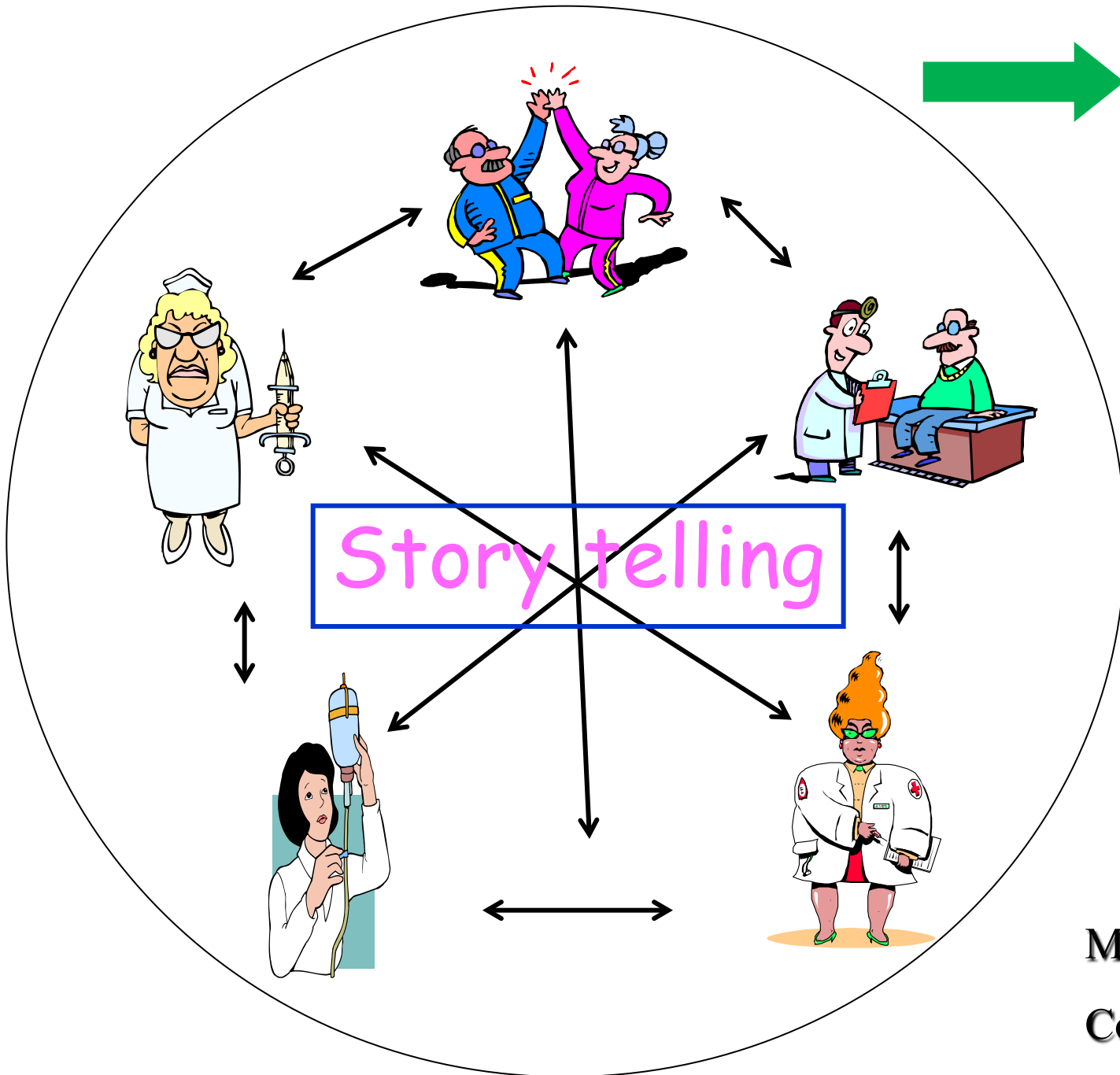
สอนงาน / พี่เลี้ยง



รุ่นเดอะ



รุ่นเด็ก



จัดบันทึก



แนวปฏิบัติ

ความรู้ใหม่



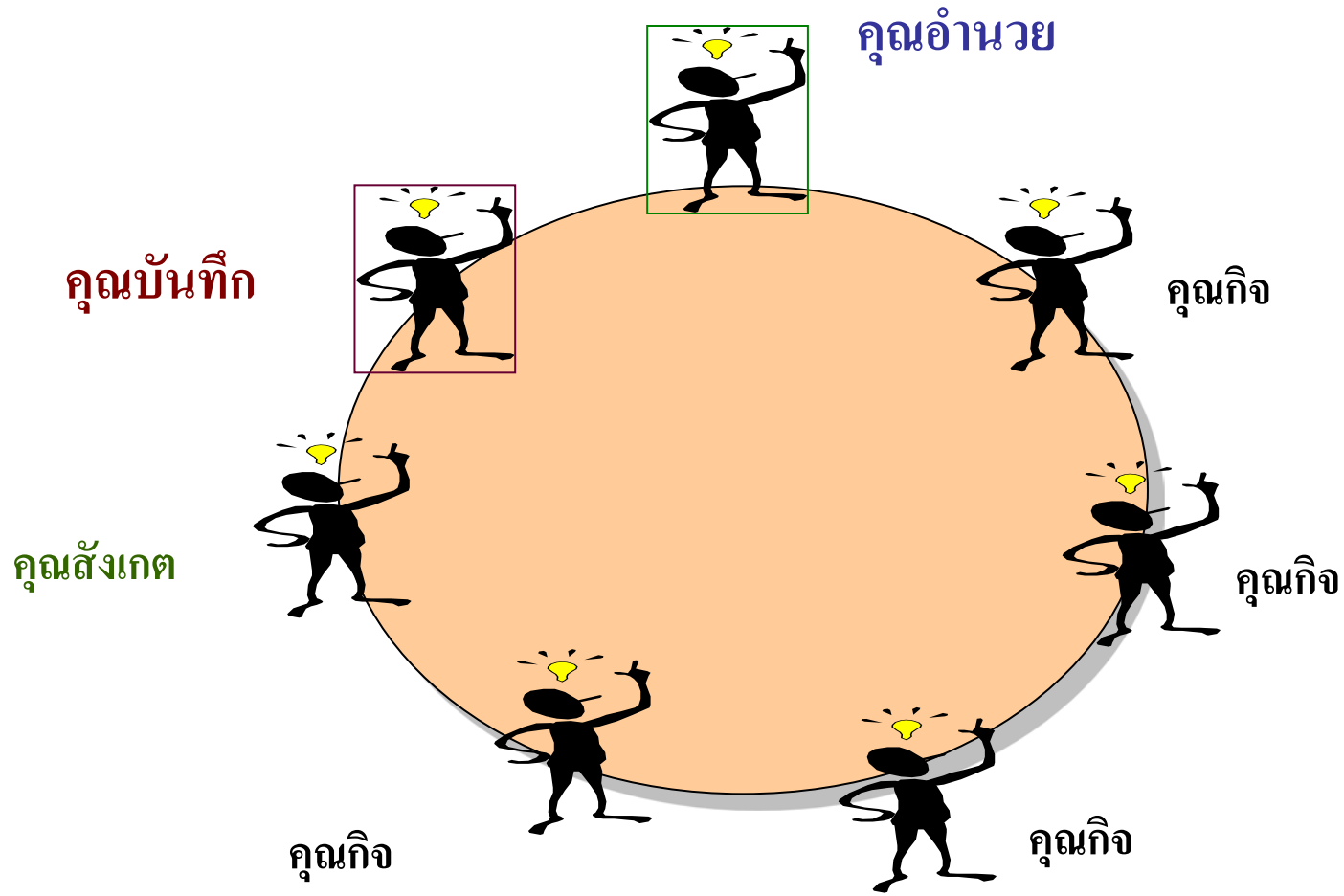
ทดลองใช้



Morning Talk

Coffee Corner

กระบวนการสกัดความรู้จากเรื่องเล่า



วิธีการและขั้นตอนของการเล่าเรื่อง

1. กำหนด “หัวข้อ” ให้ชัด = เป้าหมายของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. กลุ่มเล็ก ไม่เกิน 10 คน เพื่อให้มีความรู้สึกใกล้ชิด เป็นกันเอง
3. สมาชิกกลุ่มเป็น “ตัวจริง” = เป็นผู้ปฏิบัติงานตาม “หัวข้อ” ที่ตกลงกัน
4. ควรจัดแบ่งกลุ่มให้สมาชิกมีความแตกต่างกัน เช่น คิดต่างกัน ทำงานต่างหน่วยงาน เนื่องจากต้องการใช้ *พลังของความแตกต่าง/หลากหลาย*
5. แต่งตั้งประธานกลุ่ม ทำหน้าที่ดำเนินการประชุม และสรุปประเด็นเป็นระยะๆ และเลือกเลขานุการกลุ่ม ทำหน้าที่จดประเด็น และบันทึก *ขุมความรู้ (Knowledge Assets)*
6. สมาชิกกลุ่มเล่าเรื่องเกี่ยวกับความสำเร็จของตนตาม “หัวข้อ”
7. สมาชิกกลุ่มคนอื่นๆ ช่วยกัน “สกัด” หรือ “ถอด” ความรู้ เลขานุการขึ้นกระดาน flip chart แกะไขตกแต่งได้ง่าย

วิธีการและขั้นตอนของการเล่าเรื่อง

8. “คุณอำนวย” (Group Facilitator) ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้การประชุมราบรื่น สร้างบรรยากาศของความชื่นชม ความคิดเชิงบวก การซักถามด้วยความชื่นชม (Appreciative Inquiry) ให้สมาชิกกลุ่มได้หมุนเวียนกันเล่าเรื่องถ้วนหน้ากัน ไม่มีคนใดคนหนึ่งผูกขาดการพูด คอยช่วยตั้งคำถาม “ทำไมจึงทำเช่นนั้น” “คิดอย่างไร จึงทำเช่นนั้น” เพื่อช่วยให้ “*ความรู้เพื่อการปฏิบัติ*” ถูกปลดปล่อยออกมา
9. การเล่าเรื่องให้เล่าเพียงประเด็นเดียวต่อหนึ่งเรื่อง และเล่าสั้นๆ เล่าตามความเป็นจริง ไม่ตีไข่ใส่สี เล่าให้เห็นตัวตน หรือตัวละคร เห็นพฤติกรรมหรือการกระทำ เห็นความคิดหรือความเชื่อที่อยู่เบื้องหลัง เล่าให้เห็นชีวิตและความสัมพันธ์ที่อยู่ในเรื่อง เล่าให้มีชีวิตชีวา เห็นภาพพจน์ เห็นสภาพแวดล้อมหรือบริบทของเรื่อง
10. ในการเล่าเรื่องต้องเล่าแบบให้ข้อมูลดิบ ที่ไม่ผ่านการตีความ คือเล่าเหตุการณ์ ไม่ใช่เล่าความเข้าใจของผู้เล่าที่ได้จากเหตุการณ์ เพื่อให้สมาชิกกลุ่มผลัดกันตีความ เพื่อถึง “*ความรู้เพื่อการบรรลุหัวใจ*”

One Point Lesson/ One Sheet Lesson

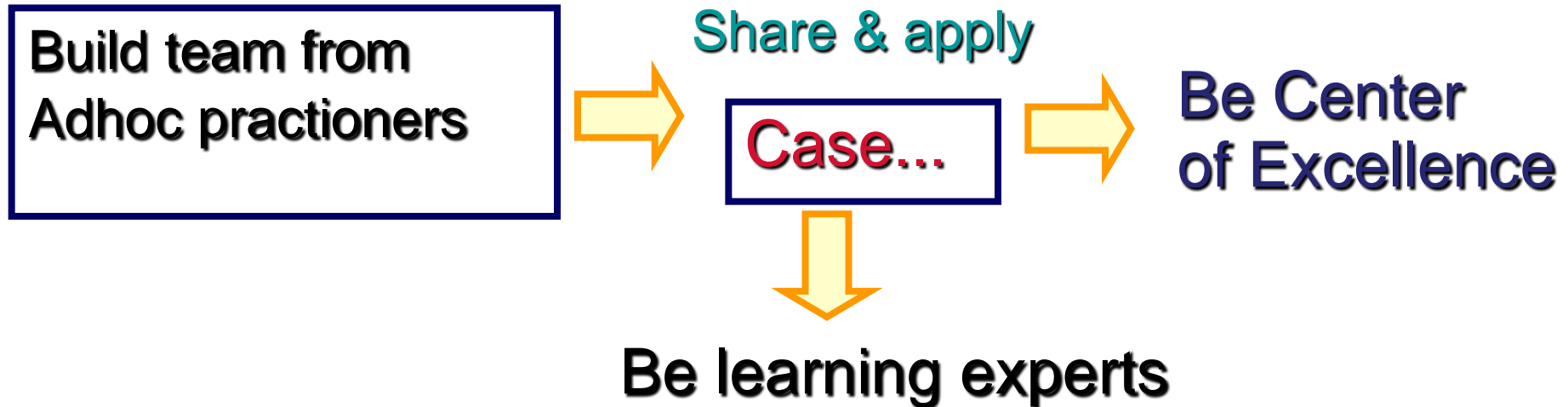
เป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนางานขององค์กร และบริษัทต่าง ๆ ที่มีใช้กันมานานแล้ว “OPL” หมายถึง บทเรียน หนึ่งประเด็นเป็นการถ่ายทอดความรู้ความชำนาญเฉพาะบุคคล ไปสู่บุคคลอื่น ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันหลายครั้ง จะทำให้เกิด การเรียนรู้ถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ทำให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

OPL เป็นการอธิบายวิธีการทำงาน การใช้เครื่องมืออื่น ๆ โดยมุ่งการเขียนเพียงประเด็นเดียว เรื่องเดียว จุดเดียว ในหนึ่งบทเรียน มีภาพประกอบจะทำให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

CoE: Center of Excellence

สร้างกลุ่มคน หน่วยงาน ที่มีความเชี่ยวชาญ ในหัวข้อความรู้ เฉพาะทาง (Distinctive K.) ที่สามารถชี้้นำให้คำปรึกษา เพื่อผลักดันให้หน่วยงานย่อย ๆ บรรลุวิสัยทัศน์และภารกิจ

Build Experience





การเลือกใช้ KM TOOLS ขึ้นอยู่กับ

บริบทของงาน

บูรณาการอยู่ในงานประจำ/งานปกติ



BAR & AAR



**Case study
Root cause
analysis**

วิเคราะห์อุบัติการณ์

Content conference



Nursing conference



Bedside teaching



การเยี่ยมตรวจของแพทย์ การประชุมปรึกษา ทีมข้ามสายงาน





ประสบการณ์

ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้

กรมแพทย์ทหารเรือ

๑ ต.ค. ๕๘ -๓ พ.ค. ๖๑

น.ท. หญิง อังคณา นวลยง

- ♥ หน.แผนกส่งเสริมวิจัยและการจัดการความรู้ พร.
- ♥ เลขานุการคณะทำงานจัดการความรู้ พร.
- ♥ ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้ กองวิทยาการ พร.
- ♥ ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้ พร.

การเป็นผู้เชื่อมโยง ระหว่าง **CKO** และ **knowledge worker**

- ♥ ข้อมูลต้องแน่น เชื่อถือได้ มีแหล่งอ้างอิง ทันสมัย พร้อมใช้
- ♥ มีความตรง (**validity**) ตรงกับสภาพความเป็นจริง ข้อมูลจริง ถ้า
หลักเกณฑ์เปลี่ยน ต้องรีบ**update**
- ♥ มีความเที่ยง (**reliability**) อธิบาย สื่อสารที่ครั้ง ากกลุ่ม ต้อง
เหมือนเดิมสาระสำคัญ คงที่ **concept** แนวคิด คงที่
- ♥ สุขภาพ อ่อนนุ่ม สื่อสารบ่อยๆ
- ♥ สื่อสารหลายช่องทาง ใช้ **IT** หรือคนที่ประสบความสำเร็จในงาน
มาแล้วเป็นกระบอกเสียง

การดำเนินการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของผู้ส่งเสริมการ จัดการความรู้ (KM Fa)

เป็นวิทยากรถ่ายทอดการจัดการความรู้

เป็นครูผู้สอนในหลักสูตร/ฝึกอบรม ตามแนวทางการรับราชการ

การเป็นกรรมการในคณะทำงานองค์ความรู้หลัก

การทำหน้าที่สื่อสาร สร้างความเข้าใจ **KM** ให้แก่กำลังพล พร.

* เขียนบทความเกี่ยวกับ **KM** ลงข่าวสารแพทย์นาวิ /**blog**

* เลือกรบทความเกี่ยวกับ **KM** ส่งเข้าทุก**line**เครือข่าย**KM**

* ประธานคนทำงาน**KM** เขียนบทความสื่อสาร /ทำ**clip**

การเป็นที่ปรึกษาปัญหาข้อขัดข้อง ตลอดจนเป็นผู้ประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกในการจัดการความรู้ของหน่วยแก่ ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้ ของ นขต.พร.

TIPS

- ให้เกียรติผู้อื่น เข้าใจ เข้าถึง (มองบวก)
- สร้างและรักษามนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ให้ความรู้ หลักเกณฑ์ แนวทาง ตัวอย่างที่ดี
- อดทน รอ อดกลั้น เปลี่ยนความโกรธเป็นการให้ความช่วยเหลือ
- สะท้อนความคิดให้หน่วยเห็นช่องทางการแก้ปัญหาของตนเอง
- ดึงและผ่อนอย่างมีจังหวะด้วยเหตุผล/หลักฐานรองรับ(งดใช้ความรู้สึก)
- เพิ่มมิตร กัลยาณมิตรในการทำงาน
- ขยายเครือข่ายการทำงาน

Knowledge is power

**We use this power
create innovation**

Thank you



ทำอย่างไรให้ **KM impact** ทร.



**แนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงานการจัดการความรู้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ของ นขต.ทร. กปช.จต. และ นรช.**



- ❖ นขต.ทร. กปช.จต. และ นรช. จัดการความรู้ตามกระบวนการทำงานของ ทร. โดยพิจารณาจากกระบวนการงานหลักของ ทร. ได้แก่ กระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย กระบวนการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล กระบวนการรักษาอธิปไตยของชาติและทางบกในความรับผิดชอบ ตามลำดับ



กระบวนการทำงานของ ทร.

กระบวนการทำงานของ ทร. มีดังนี้

- กระบวนการกำกับดูแล ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนของกองทัพอากาศ
- กระบวนการพัฒนากำลังพลด้านต่างๆ ของกองทัพอากาศ
- กระบวนการเสนาธิการของกองทัพอากาศ
- กระบวนการสำรวจบรรณของกองทัพอากาศ
- กระบวนการกำลังพลของกองทัพอากาศ
- กระบวนการข่าวกรองของกองทัพอากาศ
- กระบวนการยุทธการของกองทัพอากาศ
- กระบวนการส่งกำลังบำรุงของกองทัพอากาศ
- กระบวนการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศของกองทัพอากาศ
- กระบวนการกิจการพลเรือนของกองทัพอากาศ
- กระบวนการงบประมาณและพัฒนาระบบราชการของกองทัพอากาศ
- กระบวนการด้านการเงินของกองทัพอากาศ
- กระบวนการตรวจและประเมินคำหน่วยงานต่างๆของกองทัพอากาศ
- กระบวนการตรวจสอบภายในของกองทัพอากาศ
- กระบวนการจัดหายุทธโฆปกรณ์ของกองทัพอากาศ
- กระบวนการกฎหมายของกองทัพอากาศ
- กระบวนการเตรียมกำลังทางเรือและทางอากาศ
- กระบวนการเตรียมกำลังนาวิกโยธิน
- กระบวนการเตรียมกำลังต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง
- กระบวนการการฐานทัพ
- กระบวนการการสำรวจวัดทหารเรือ
- กระบวนการพิธีกรรม และเชิดชูธง สถาบันพระมหากษัตริย์
- กระบวนการรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลและทางบกในความรับผิดชอบ
- กระบวนการคุ้มครองและรักษามลประโยชน์ของชาติทางทะเล
- กระบวนการแก้ไขปัญหาคความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
- กระบวนการรักษาความมั่นคงทางทะเลตามแนวชายแดนในความรับผิดชอบ
- กระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย
- กระบวนการช่างกรรมผู้ทหารเรือ
- กระบวนการช่างอิเล็กทรอนิกส์ทหารเรือ

- กระบวนการช่างโยธาทหารเรือ
- กระบวนการสำรวจพายุอากาศทหารเรือ
- กระบวนการพลอากาศทหารเรือ
- กระบวนการสวัสดิการทหารเรือ
- กระบวนการด้านการแพทย์ทหารเรือ

- กระบวนการขนส่งทหารเรือ
- กระบวนการดุทศศาสตร์
- กระบวนการวิทยาศาสตร์ทหารเรือ
- กระบวนการยุทธศาสตร์ศึกษาทหารเรือ
- กระบวนการผลิตนายทหารสัญญาบัตรของกองทัพอากาศ
- กระบวนการวิจัยและพัฒนาการทางทหารของกองทัพอากาศ



การจัดการความรู้ กรมแพทย์ทหารเรือ



วิสัยทัศน์

กรมแพทยทหารเรือ

เป็นองค์กรแพทยทหารที่มีขีดสมรรถนะสูง
และเป็นผู้นำด้านเวชศาสตร์ทางทะเลของประเทศ





องค์ความรู้ของ พร.



การเตรียม กำลังรบ

- KB การบริการสุขภาพเพื่อสวัสดิการกำลังพล ทร. Beneficiary Health service
- KF การเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพกำลังรบ ทร. Health Promotion & Fitness
- KP การป้องกันอันตรายต่อสุขภาพจากการปฏิบัติภารกิจของกำลังพล ทร. Preventive Medicine

การใช้ กำลังรบ

- KC การจัดการเมื่อเกิดการป่วยเจ็บจากการปฏิบัติการทางทหารของ ทร. Casualty Management

การบริหาร จัดการ

- KA การบริหารจัดการ Administration

องค์ความรู้ ของ พร. : Naval Medical Department-Knowledge Assets

**KB การบริการสุขภาพเพื่อ
สวัสดิการกำลังพล ทร.**

- ระบบบริการสุขภาพของหน่วยแพทย์ ทร.
- ระบบบริการสุขภาพเพื่อกำลังพล ทร.

**KF การเตรียมความพร้อมด้าน
สุขภาพกำลังรบ ทร.**

- การสร้างเสริมสุขภาพ
- การสร้างเสริมสมรรถภาพ

**KP การป้องกันอันตรายต่อ
สุขภาพจากการปฏิบัติการกิจของ
กำลังพล ทร.**

- การป้องกัน ฝ้าระวัง ควบคุมโรค
- การป้องกันและรักษาโรคจากการประกอบอาชีพ ทร.
- อนามัยสิ่งแวดล้อม อนามัยส่วนบุคคล

**KC การจัดการเมื่อเกิด
การป่วยเจ็บจากการ
ปฏิบัติการทางทหาร
ของ ทร.**

- การปฐมพยาบาล การกู้ชีพ
- การแพทย์ฉุกเฉิน การรักษาโรคเบื้องต้น
- การส่งกลับสายแพทย์ การส่งกำลังสายแพทย์
- การบริการทางการแพทย์สนับสนุนปฏิบัติการทางทหาร
- การบริการทางการแพทย์สนับสนุนปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้าย
- การบริการทางการแพทย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- จิตเวชทหาร เวชศาสตร์ทางทะเล ฯลฯ

KA การบริหารจัดการ

- ยุทธศาสตร์และแผน กำลังพล งบประมาณ
ส่งกำลังบำรุง สารสนเทศ ควบคุมภายใน

การสร้างสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลง
ที่เอื้อสู่การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร

การจัดการความรู้เพื่อ
KM Focus ของ พร.

การจัดการความรู้ตาม
KM Focus ของ แต่ละหน่วย

เป้าหมาย



อดีต และ ปัจจุบันของการจัดการความรู้ พร.

ระยะที่ 1 ปรับเปลี่ยน ความคิด

- พ.ศ. 2549-2552 เริ่มดำเนินการตามที่ ทร. มีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรของ พร. และเข้าร่วมแสดงนิทรรศการการจัดการความรู้ของ ทร. ครั้งแรกในปี 2552

ระยะที่ 2 มุ่งทิศสู่ เป้าหมาย

- พ.ศ. 2553-2556 ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ และนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

ระยะที่ 3 ก้าวไกลสู่ องค์กรแห่ง การเรียนรู้

- พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา การจัดการความรู้ของ พร. อยู่ควบคู่กับการทำงานของบุคลากรทุกคน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทั้งในระดับบุคคล กลุ่มคน และหน่วยงาน สร้างสินทรัพย์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือกระบวนการทำงาน ตำรา ระบบการสอนงาน CD นวัตกรรมงานวิจัย และใช้ ผสมผสาน IT ในการจัดการความรู้



การจัดการความรู้ กรมแพทย์ทหารเรือ

น.ท. หญิง อังคณา นวลยง
เลขานุการคณะกรรมการความรู้ พร.

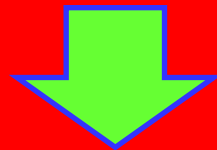
องค์ความรู้หลัก พร. ๒๕๕๘

องค์ความรู้ที่ ๒ เวชศาสตร์ผู้สูงอายุ



PMQA หมวด 3

การตอบสนองความต้องการ
ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การจัดการความรู้ องค์กรความรู้หลัก พร.

สถานการณ์ด้านสังคมผู้สูงอายุไทยในปัจจุบัน



SDG
9.7



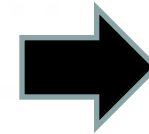
ผู้สูงอายุในประเทศไทย

ดูแลตัวเองได้
8 ล้านคน 85%

พึ่งพาผู้อื่นบ้าง
1.7 ล้านคน 14%

ติดเตียง
7 หมื่นคน 1%

ที่มา : คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (ข้อมูลปี 2557)



มีผู้สูงอายุคิด
เป็น ร้อยละ
20 ของ
ประชากรทั้ง
ประเทศ

“เป็นที่คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในอีก**8** ปีข้างหน้า”



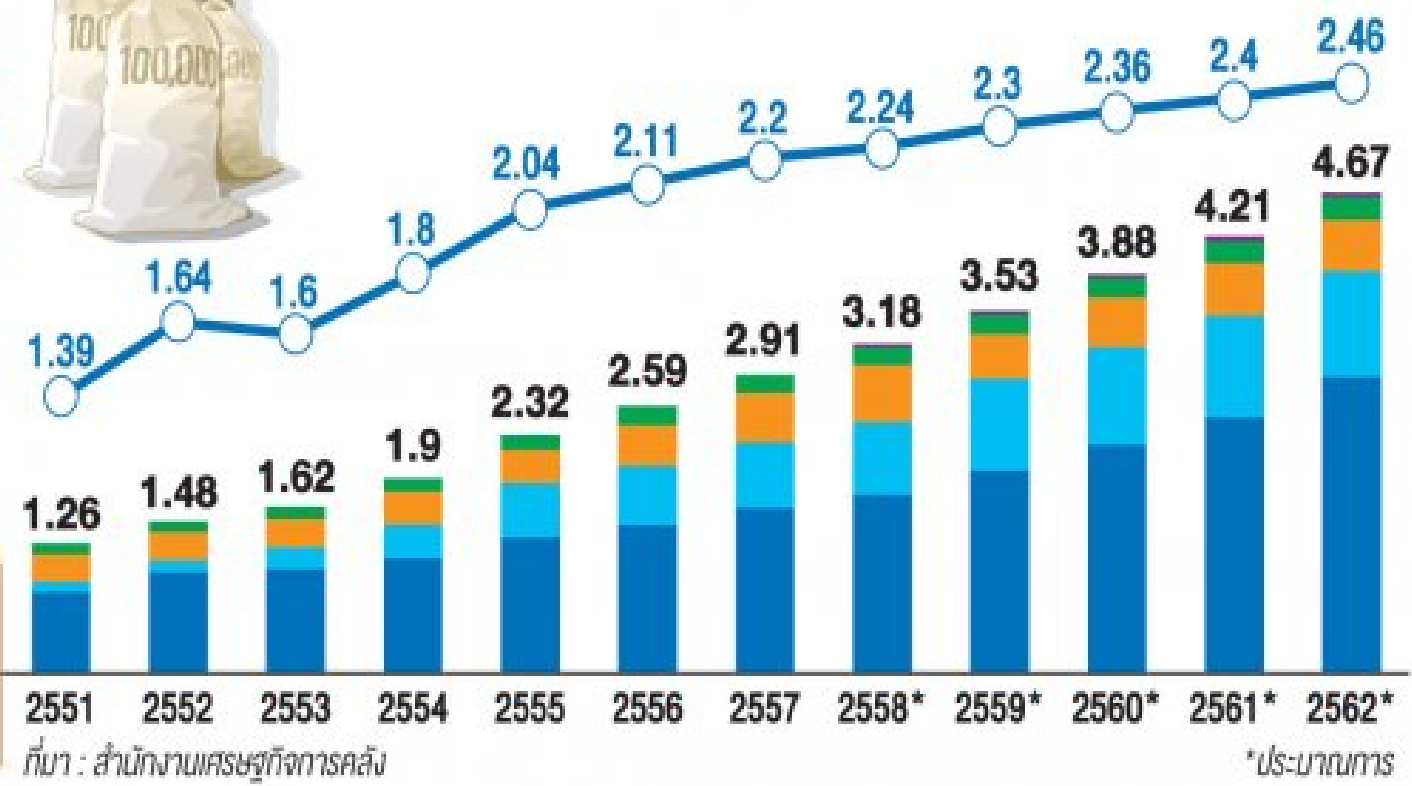
การะงบประมาณสวัสดิการชราภาพ

%ต่อจีดีพี

หน่วย : แสนล้านบาท

- กอส.
- กองทุนประกันสังคม
- กบย.
- เบี้ยยังชีพคนชรา
- บำนาญจำนวนมาก vรท.

กราฟฟีก กรุงเทพธุรกิจ



ที่มา : สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

*ประมาณการ

พ.ศ. 2548



6-7คน/ผู้สูงอายุ1คน

พ.ศ. 2558



5คน/ผู้สูงอายุ1คน

พ.ศ. 2568



3คน/ผู้สูงอายุ1คน

พ.ศ. 2578



2คน/ผู้สูงอายุ1คน

สัดส่วนเกื้อหนุนผู้สูงอายุ

สถานการณ์ผู้สูงอายุของกองทัพเรือ ปีงบประมาณ 2559

- ข้อมูลจากกรมกำลังพล ข้าราชการเกษียณเฉลี่ยปีละ 700 ราย
- ข้อมูลจากกรมการเงิน ข้าราชการเกษียณที่รับบำนาญประมาณ 17,000 ราย
- ข้อมูลจาก รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์และรพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ



ผู้ป่วยข้าราชการบำนาญและครอบครัว
รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ 24,241 ราย
รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า 8,753 ราย
รวม 32,994 ราย

สนองตอบภารกิจและยุทธศาสตร์กองทัพเรือ

- เพื่อตอบสนองนโยบาย ผบ.ทร. ด้านการสวัสดิการ โดยมีเป้าหมายในการสร้างความมั่นคงในอนาคตของกำลังพล ครอบครัว และภายหลังเกษียณอายุราชการ
- สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรมแพทย์ทหารเรือ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ – พ.ศ. ๒๕๖๒
 - ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริการสุขภาพ
 - เป้าประสงค์ที่ ๕: กำลังพลกองทัพเรือและครอบครัวทุกพื้นที่
 - ที่ได้รับบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน



พลเรือเอก ณะ อารินิจ
ผู้บัญชาการทหารเรือ



พลเรือโท คณิน ชุมวรรฐายี
เจ้ากรมแพทย์ทหารเรือ

พันธกิจ (core business)

1

เตรียมความพร้อมของกำลังพลกองทัพเรือด้านสุขภาพ

2

ให้บริการทางการแพทย์สนับสนุนปฏิบัติการทางทหารของกองทัพเรือ

3

ให้บริการสุขภาพแก่กำลังพลและครอบครัวกองทัพเรือเป็นหลักและสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการรักษาพยาบาลประชาชน

4

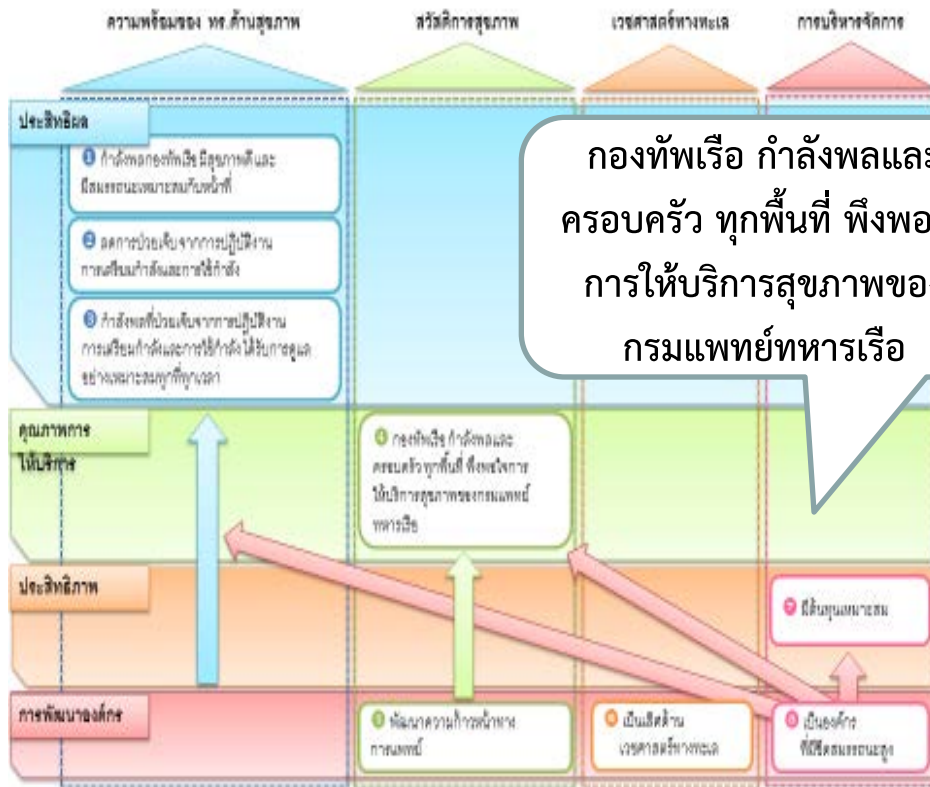
ดำเนินการฝึก ศึกษา อบรมเหล่าทหารแพทย์รวมทั้งวิจัยและพัฒนาด้านการแพทย์

นโยบายกรมแพทยทหารเรือ



แผนที่ยุทธศาสตร์กรมแพทยทหารเรือ พ.ศ.๒๕๕๕-๒๕๕๘

"วิสัยทัศน์ "กรมแพทยทหารเรือเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและเป็นเลิศด้านเวชศาสตร์ทางทะเล"



นโยบายเจ้ากรมแพทยทหารเรือ ปี๒๕๕๘

“กำหนดแผนงานด้านศูนย์
อุบัติเหตุและด้านการดูแล
ผู้สูงอายุให้เป็นรูปธรรมมาก
ขึ้นกับ รพ.สมเด็จพระนางเจ้า
สิริกิติ์ กรมแพทยทหารเรือ”

พล.ร.ท. พันเลิศ แก้วทนต์

เจ้ากรมแพทยทหารเรือ

๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

กำลังพลกองทัพเรือและครอบครัวทุก
พื้นที่ที่ได้รับการบริการทางการแพทย์ที่มี
คุณภาพและได้มาตรฐาน



ระบบเครือข่ายและการ
ส่งต่อมีประสิทธิภาพ

การบริการสุขภาพมีคุณภาพสร้าง
ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เวชศาสตร์
ผู้สูงอายุ



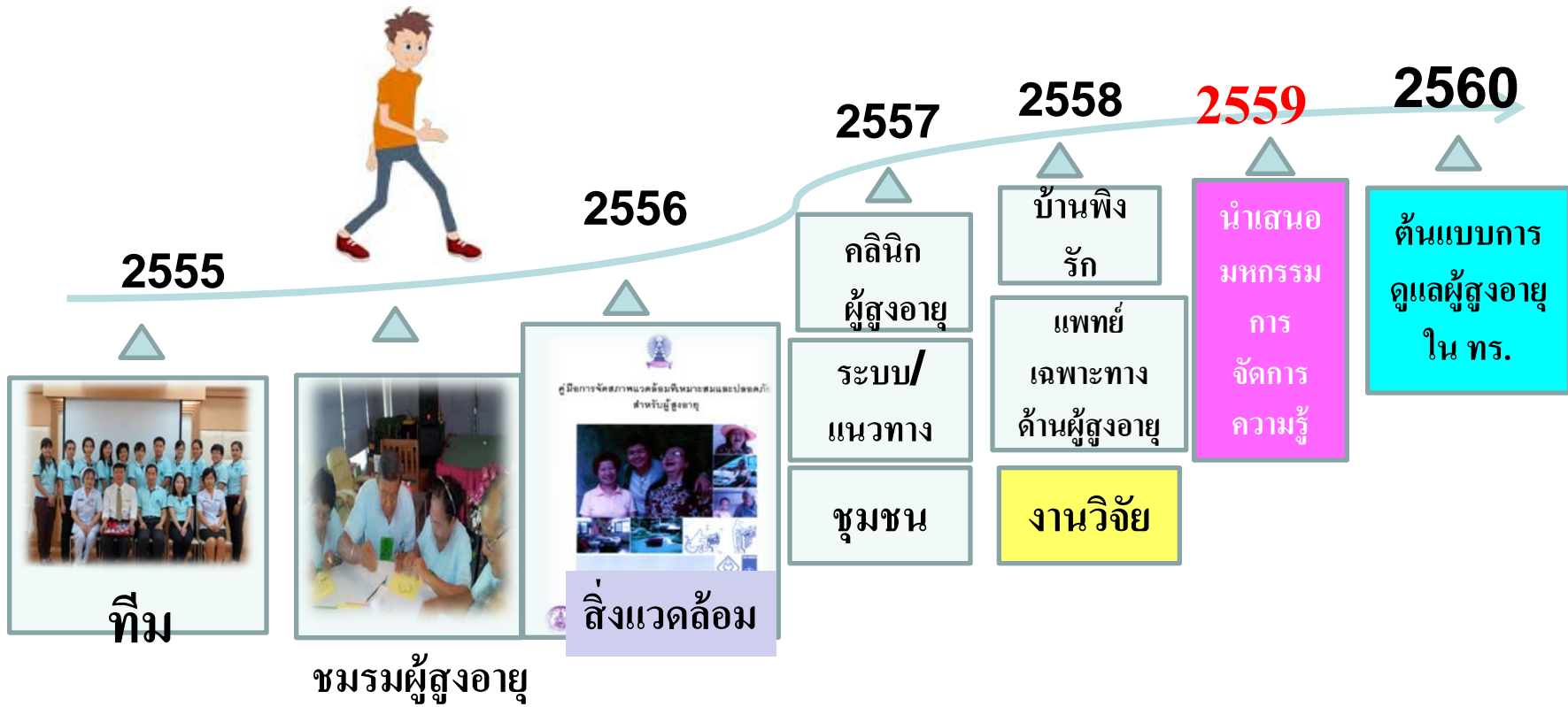
พัฒนาขีดความสามารถระบบบริการทาง
การแพทย์ของสถานพยาบาล ทร. ทุก
ระดับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ
แก่ผู้รับบริการ

ขยายศักยภาพระบบบริการทางการแพทย์
เฉพาะทางสู่ความเป็นเลิศ



ผลผลิต/ผลลัพธ์ที่ต้องการ

เส้นทางการดำเนินงานด้านเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ พร.



คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับเวชศาสตร์ผู้สูงอายุในมิติต่างๆ

- งานผู้สูงอายุ กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัว รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
- กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
- งานเยี่ยมบ้าน กลุ่มงานการพยาบาล รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
- กลุ่มงานอายุรกรรม, ศัลยกรรม, โสตศอนาสิก, จักษุกรรม ทันตกรรม อโธปีติกส์ สุนทรเวชกรรม รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. และ รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
- กลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
- กองเวชกรรมป้องกัน รพ.อภากรเกียรติวงศ์
- บ้านพิงรัก กลุ่มงานการพยาบาล รพ.อภากรฯ
- งานเวชกรรมป้องกัน รพ. ทหารเรือ กรุงเทพ พร.
- วิทยาลัยพยาบาล กองทัพเรือ,
- กองวิทยาการ ศูนย์วิทยาการ พร.

