



คู่มือการจัดการความรู้

Knowledge Management: KM

กรมกิจการเด็กและเยาวชน



กรมกิจการเด็กและเยาวชน

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๓ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีลักษณะเป็น “องค์การแห่งการเรียนรู้” โดยส่วนราชการต้องสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด ให้เป็นผู้มีประสิทธิภาพ และเกิดการเรียนรู้ ร่วมกันภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

กรมกิจการเด็กและเยาวชนตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ในฐานะเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมุ่งสร้าง “สินทรัพย์ทางความรู้” ให้คงอยู่กับองค์กร พัฒนาระบบและกลไกให้องค์ความรู้ ถูกถ่ายทอดและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งส่งเสริมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน หน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และนวัตกรรมในการดำเนินภารกิจด้านการคุ้มครอง พัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็กและเยาวชน

กรมกิจการเด็กและเยาวชนได้กำหนดให้มีกลไกในการขับเคลื่อนงาน KM ในองค์กร โดยได้ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อพิจารณาและกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์และภารกิจของกรมฯ ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน KM ของกรมกิจการเด็ก และเยาวชน ให้เกิดความชัดเจน เป็นเอกภาพ และสามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้จริง ในทุกระดับ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของกรมกิจการเด็กและเยาวชน ได้ทราบรายละเอียด หลักการ และขั้นตอนการจัดการองค์ความรู้ของกรมฯ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และสามารถนำความรู้ไปยกระดับ การให้บริการ การบริหารจัดการ และการทำงานร่วมกันภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มวิจัยและนวัตกรรม
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

สารบัญ

คู่มือ KM มีความสำคัญอย่างไร?	๑
KM คืออะไร?	๒
KM มีที่แบบ?	๓
หัวใจสำคัญของ KM	๔
กระบวนการจัดการความรู้	๕
เครื่องมือการจัดการความรู้ KM	๗
หลักเกณฑ์การให้คะแนนในการคัดเลือกผลงานด้านการจัดการความรู้	๘
แผนการดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ประจำปี	๙
ภาคผนวก	
SIPOC Model กับ Knowledge Management (KM)	๑๓
วงจร PDCA กับ Knowledge Management (KM)	๑๕
BAR & AAR กับ Knowledge Management (KM)	๑๗

๑.

คู่มือ KM มีความสำคัญอย่างไร?

คู่มือการจัดการองค์ความรู้

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการองค์ความรู้ KM ในสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน เพื่อเป็นแนวทางและเป็นข้อมูลขั้นตอนในการปฏิบัติในการจัดทำองค์ความรู้ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน โดยใช้การจัดการความรู้ (KM) ในการสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ของกรมกิจการเด็กและเยาวชนสามารถดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำองค์ความรู้สู่องค์กรสมรรถนะสูง

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินการจัดการความรู้ (KM) กรมกิจการเด็กและเยาวชน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผน และจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ประจำปีของกรมกิจการเด็กและเยาวชน เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน การติดตาม รวบรวมผล รายงานผลผู้บริหาร และเผยแพร่องค์ความรู้

๓. บุคคลสำคัญที่ดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร

การจัดทำ KM จำเป็นต้องมีการแบ่งบทบาทการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบในการทำงาน ดังนี้

(๑) **ผู้บริหารสูงสุด chief executive officer (CEO)** คือ ผู้กำหนดทิศทาง/นโยบายภาพรวมของการจัดการความรู้ของกรมฯ ให้สอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์ สนับสนุนและผลักดันให้เกิดการดำเนินงาน KM อย่างเป็นรูปธรรม เช่น มอบหมายงาน/ทรัพยากร/ติดตามกำกับ มอบหมายงานเพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้อง KM ให้ CKO และ/หรือคณะทำงานดำเนินการตามความจำเป็น

(๒) **ผู้บริหารจัดการความรู้ Chief Knowledge Officer (CKO)** คือ ผู้ทำหน้าที่สั่งการ มอบหมาย และประสานให้คณะทำงานและผู้แทนหน่วยงานดำเนินกิจกรรม KM ให้เดินตามเป้าหมาย และมอบหมายงานอื่น ๆ เพิ่มเติม ให้คณะทำงาน KM ดำเนินการตามที่เห็นสมควร

(๓) **คณะทำงานจัดการความรู้** คือ ผู้กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้าน KM ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน วิเคราะห์ สังเคราะห์ และทบทวนผลการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน และเสนอผู้บริหาร พัฒนาองค์ความรู้และกระบวนการปฏิบัติงานของกรมฯ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA หมวด ๔ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) ให้คำปรึกษาแนะนำ และติดตามผล การดำเนินงานของผู้แทนหน่วยงานที่เป็นคณะทำงาน/เครือข่าย KM และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ CKO และ CEO มอบหมาย

CEO = อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน

CKO = รองอธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน
(ที่กำกับดูแลกองยุทธศาสตร์และแผนงาน)

แนวคิดและความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการผลักดันให้กรมกิจการเด็กและเยาวชนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์ และภารกิจของกรมฯ รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญในการรวบรวมองค์ความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดีซึ่งอยู่กับบุคลากร ให้พัฒนาเป็นองค์ความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบ

การสื่อสารให้ข้าราชการและบุคลากรของกรมกิจการเด็กและเยาวชนในทุกระดับ ตระหนักถึงความสำคัญของการนำการจัดการความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงานที่ได้รับมอบหมาย จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานจริงของกรมฯ ทุกกิจกรรมล้วนมีองค์ประกอบของการจัดการความรู้แฝงอยู่ การนำเครื่องมือและกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ที่เหมาะสม จะช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในการทำงาน ดังนี้

๑. งานที่เน้นการปฏิบัติซ้ำตามขั้นตอน กลายเป็นงานที่ใช้ความรู้ การวิเคราะห์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์

๒. งานที่ทำในรูปแบบเดิมอย่างต่อเนื่อง กลายเป็นงานที่เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนาแนวทางการทำงานใหม่ ๆ

๓. งานที่ใช้ทักษะเฉพาะด้าน กลายเป็นงานที่สามารถบูรณาการทักษะหลายด้าน ทั้งด้านวิชาการ การสื่อสาร และการทำงานเชิงเครือข่าย

๔. งานที่มีขอบเขตตายตัวตามหน้าที่ กลายเป็นงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถทำงานเชิงโครงการและข้ามหน่วยงานได้

๕. รูปแบบการทำงานแบบต่างคนต่างทำ เปลี่ยนเป็นการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน

๖. การจำกัดความรู้ไว้เฉพาะกลุ่มหรือบุคคล เปลี่ยนเป็นการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปิดกว้าง สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่และขยายวงกว้างมากขึ้น

๗. การค้นหาข้อมูลและองค์ความรู้ใช้เวลาน้อยลง เข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย และพร้อมนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

๘. การทำงานสามารถต่อยอดจากองค์ความรู้เดิม ลดการเริ่มต้นใหม่จากศูนย์ซ้ำ ๆ

๙. ลดความเสี่ยงจากการทำงานผิดพลาดซ้ำเดิม และเพิ่มความตระหนักในจุดเสี่ยงหรือจุดวิกฤตของกระบวนการทำงาน

๑๐. องค์ความรู้ไม่ผูกติดอยู่กับบุคคล เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น การเกษียณอายุ การลาออก หรือการย้ายหน้าที่ จะส่งผลกระทบต่อองค์กรน้อยลง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการความรู้ของกรมกิจการเด็กและเยาวชนเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงรูปธรรมและต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคลากรและระดับองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีแบบแผน สอดคล้องกับเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานด้านเด็กและเยาวชนอย่างยั่งยืน

ที่มา: การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, ๒๕๖๗

๓. KM มีที่แบบ?

ความรู้ในองค์กรไม่ได้มีแค่ในตำรา แต่แบ่งออกเป็น ๒ ส่วนที่สำคัญ

๑) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

ความรู้ที่ชัดเจน หมายถึง ความรู้ที่ถูกรับรู้ได้เป็นลายลักษณ์อักษร มีขั้นตอนชัดเจน ใครมาอ่านก็เข้าใจและนำไปทำตามได้ทันที เปรียบเสมือน "คู่มือการทำงาน" ที่วางอยู่บนโต๊ะ ซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้ง่าย ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ คู่มือระเบียบการรับเด็กเข้าอุปการะในสถานสงเคราะห์ ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด หรือแบบฟอร์มการประเมินสภาพครอบครัว เป็นต้น

๒) ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน หมายถึง ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เกิดจากการทำงานมานานจนกลายเป็นความเชี่ยวชาญ เป็น "ไหวพริบ" หรือ "เคล็ดลับ" เฉพาะตัวที่ไม่ได้เขียนไว้ในคู่มือเล่มไหน การจะถ่ายทอดความรู้แบบนี้ต้องใช้วิธีการพูดคุย สอนงาน หรือการลงพื้นที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการซึมซับ ตัวอย่างเช่น

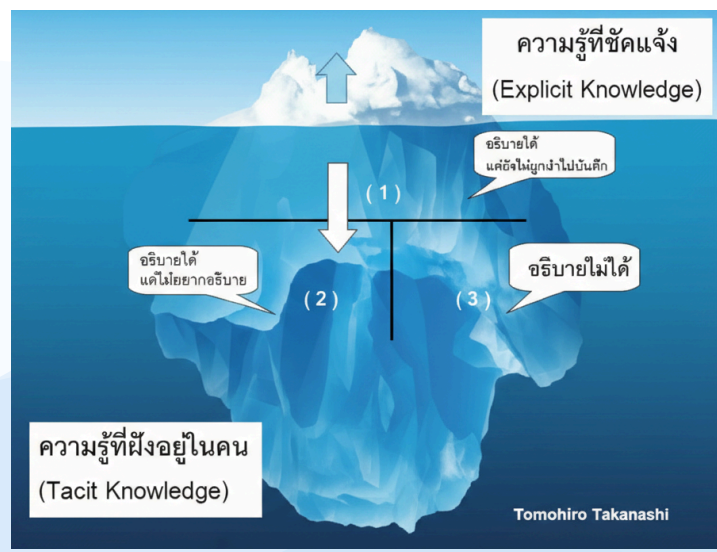
ทักษะการเจรจา เทคนิคการพูดคุยกับเด็กที่หวาดกลัวเพื่อให้ยอมเล่าความจริง

การประเมินสถานการณ์ การดูแววตาหรือท่าทางของคนในครอบครัวเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงก่อนเข้าช่วยเหลือ

เครือข่ายความสัมพันธ์ สายสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้นำชุมชนหรืออาสาสมัครในพื้นที่ ที่ช่วยให้การทำงานราบรื่นขึ้น

การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า วิธีจัดการกับอารมณ์ของผู้ปกครองที่มาติดต่อราชการด้วยความโกรธ

โดยทั่วไป องค์ความรู้ภายในองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลมากกว่าความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งมักอธิบายเชิงเปรียบเทียบเป็นสัดส่วนประมาณ ๘๐ : ๒๐ และเปรียบได้กับ "ภูเขาน้ำแข็ง" กล่าวคือ ส่วนที่โผล่พ้นน้ำมีสัดส่วนเพียงเล็กน้อย เปรียบเสมือนความรู้ที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ขณะที่ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำมีขนาดใหญ่กว่าอย่างมาก เปรียบเสมือนความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ (ดังภาพที่ ๑)



ภาพที่ ๑ การเปรียบเทียบความรู้ที่ชัดเจน กับความรู้ที่ฝังอยู่ในคน

๔. หัวใจสำคัญของ KM

เป้าหมายของการจัดการความรู้ในองค์กร



การจัดการความรู้ในองค์กรมีเป้าหมายหลัก เพื่อ

๑. ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
๒. ผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
๓. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
๔. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
๕. ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้นและเร็วขึ้น

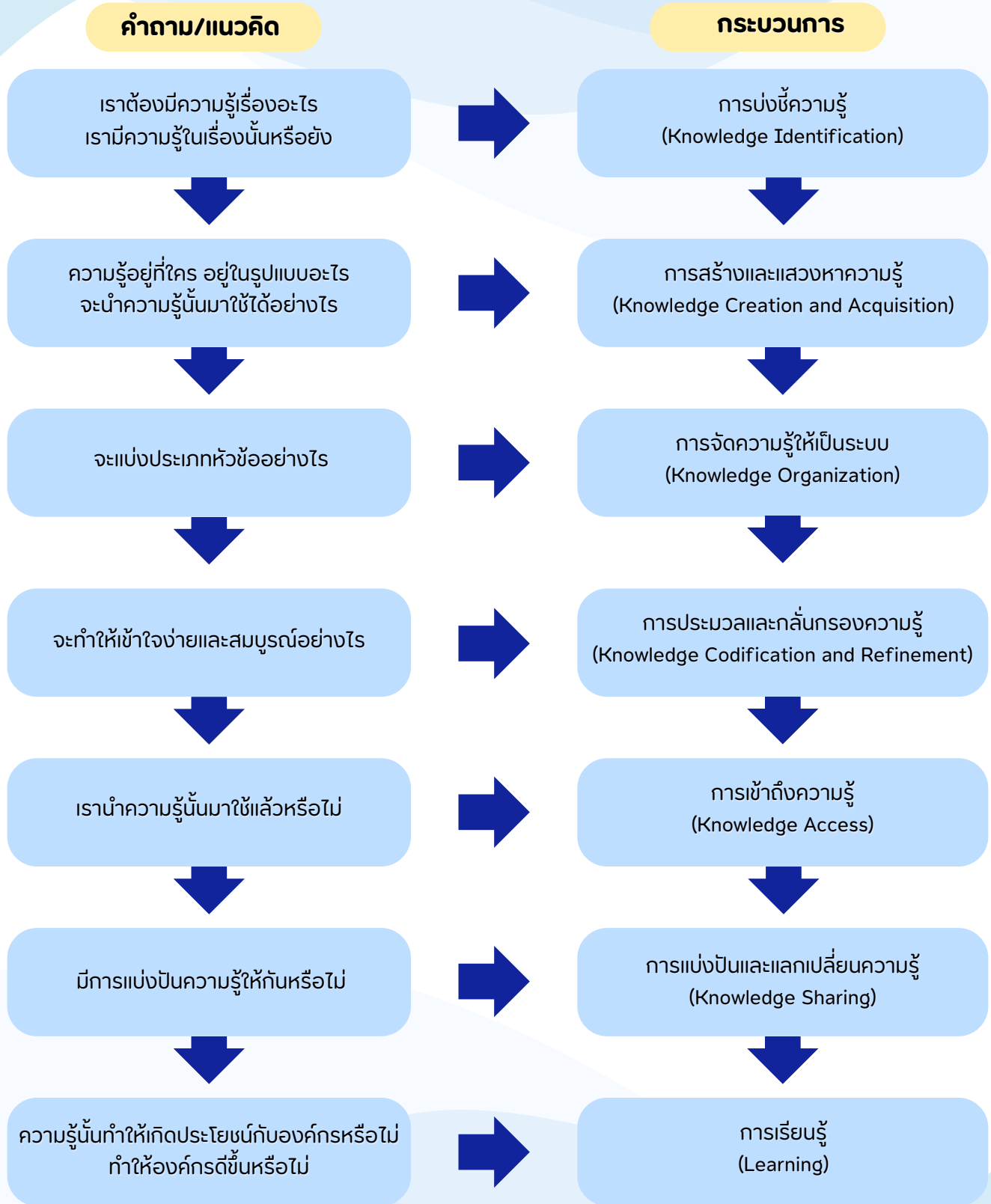


สุดท้ายแล้ว การจัดการความรู้มักดำเนินการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ 3 ประการ ...

๑. **เพื่อส่งต่อความรู้:** ไม่ให้ความรู้หายไปเมื่อคนย้ายหรือเกษียณ
๒. **เพื่อพัฒนาหน้างาน:** ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
๓. **เพื่อการแก้ปัญหา:** สร้างแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบ

สิ่งที่ควรคำนึงอย่างยิ่งก็คือ วิธีการที่ใช้กับองค์กรหนึ่งอาจจะไม่ได้ผลดีกับอีกองค์กรหนึ่ง เพื่อให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ องค์กรนั้นๆ ควรเริ่มทดลองปฏิบัติจริงและปรับเปลี่ยนวิธีการจนกว่าจะได้แนวทางที่เหมาะสมและได้ผลดีที่สุด





ภาพที่ ๒ แสดงกระบวนการจัดการความรู้

ตารางแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดการความรู้



ที่มา	ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง / หลักฐาน
เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร? เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง?	๑. กำหนดความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ ดย. - เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องมีองค์ความรู้อะไร - ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง หรือมีเรื่องใดที่เราต้องรู้เพิ่มหรือไม่ 	แผนการจัดการความรู้ (KM Plan) และบัญชีรายชื่อองค์ความรู้ที่จำเป็น
ความรู้อยู่ที่ใคร? อยู่ในรูปแบบใด? จะเก็บรวบรวมได้อย่างไร?	๒. สร้างและแสวงหาความรู้	<p>กำหนดการสร้างและหาความรู้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความรู้ใหม่ - การแสวงหาความรู้จากภายนอก - การค้นหาจากที่ปรึกษา - การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่น - การเทียบเคียง (Benchmarking & Best Practice) - การรักษาความรู้เก่า และทำองค์ความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว - การค้นคว้าจากตำรา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือการปฏิบัติงาน หรืออินเทอร์เน็ต - การสัมภาษณ์ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ - การถอดความรู้จากตัวบุคคล - การระดมสมอง - การถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงาน หรือจากการอบรม/ศึกษาดูงาน 	แหล่งข้อมูลประกอบการทำงาน หรือรายชื่อวิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ
จะแบ่งหัวข้อ/หมวดหมู่อย่างไร?	๓. รวบรวมและจัดความรู้ให้เป็นระบบ	<ul style="list-style-type: none"> - การนำความรู้ที่รวบรวมมาจัดหมวดหมู่ แบ่งประเภท และหัวข้อความรู้ - เพื่อทำให้ง่าย เป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหาและใช้งานง่าย - การระดมความคิดรวบรวมองค์ความรู้จากหลักสูตรการอบรม/ศึกษาดูงานมาจัดทำให้เป็นระบบ เป็นต้น 	โครงสร้างเนื้อหา หรือสารบัญชความรู้ที่จัดกลุ่มตามภารกิจ ดย.
จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์ได้อย่างไร?	๔. ประมวลและกลั่นกรองความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน - การปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์จากการประชุมพิจารณาร่วมกัน - การสอบถามโดยเจ้าขององค์ความรู้ นั้น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าความรู้ที่จัดการนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันสมัย เข้าใจง่าย 	ร่างคู่มือการปฏิบัติงาน หรือฉบับร่างองค์ความรู้
จะนำความรู้มาใช้งานได้ง่ายหรือไม่?	๕. เข้าถึงความรู้	การทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และง่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Intranet Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ และการจัด KM Directory ไว้ในฐานข้อมูลกลาง ฯลฯ	คลังความรู้ดิจิทัล (KM Portal) หรือช่องทาง การเข้าถึงข้อมูลที่พร้อมใช้งาน
มีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือไม่?	๖. แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - มีหลายรูปแบบ เช่น กรณีเป็นความรู้เด่นชัด อาจจัดทำเป็นเอกสาร คู่มือฐานความรู้เผยแพร่ website หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศออนไลน์ - กรณีเป็นความรู้ซ่อนเร้น อาจจัดกิจกรรม เช่น เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ การประชุม การสอนงาน อบรม/ฝึกปฏิบัติ ศึกษาดูงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Rotation) - การสร้างชุมชนปฏิบัติการ (Communities of Practice: CoP) การช่วยปฏิบัติ งาน การใช้ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น 	รายงานการถอดบทเรียน (AAR) หรือบันทึกการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ความรู้นั้นจะไปสร้างมูลค่าแก่องค์กรอย่างไร?	๗. เรียนรู้	<p>เป็นรูปแบบการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา หรือปรับปรุงกระบวนการ หรือสร้างสิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร หรือหมายรวมถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้น - การติดตามและวัดผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ผ่านผลการปฏิบัติงาน การใช้แบบทดสอบความรู้ Pre- Post test เป็นต้น - การให้ข้อมูลป้อนกลับว่าเมื่อปฏิบัติแล้ว มีปัญหาตรงไหน หรือมีจุดที่ต้องปรับปรุง แก้ไขอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานนำไป พิจารณาปรับปรุง - การสร้างให้เป็นระบบ และเป็นส่วนหนึ่ง ของงานอย่างต่อเนื่อง 	แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) หรือนวัตกรรมบริการเด็กและเยาวชน

๗.

หลักเกณฑ์การให้คะแนนในการคัดเลือกผลงานด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน

๑ การพิจารณาคัดเลือกผลงานด้านการจัดการความรู้

ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีสัดส่วนการให้คะแนนตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คะแนน ประกอบด้วย

๑.๑ ด้านการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) ๑๐ คะแนน

๑.๒ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ๓๐ คะแนน

๑.๓ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) ๑๕ คะแนน

๑.๔ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ๓๐ คะแนน

๑.๕ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) ๑๕ คะแนน

๒ ประเภทรางวัล และช่วงคะแนน

ระดับ ๙๐ คะแนนขึ้นไป ดีเยี่ยม

ระดับ ๘๕ - ๘๙.๙๙ คะแนน ดีเด่น

ระดับ ๘๐ - ๘๔.๙๙ คะแนน ดีมาก

ระดับ ต่ำกว่า ๘๐ คะแนน ชมเชย

๓ การจัดส่งผลงานเพื่อเสนอเข้ารับการพิจารณาคัดเลือก

ส่วนกลาง จำนวน ๘ ผลงาน (หน่วยละ ๑ ผลงาน) ประกอบด้วย

๓.๑ สำนักงานเลขาธิการกรม

๓.๒ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

๓.๓ กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน

๓.๔ กองส่งเสริมการพัฒนาและสวัสดิการเด็ก เยาวชน และครอบครัว

๓.๕ ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

๓.๖ หน่วยงานขึ้นตรง จำนวน ๓ หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มตรวจสอบภายใน และศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต

ส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๒ ผลงาน โดยแบ่งเป็น

๓.๗ บ้านพักเด็กและครอบครัว ๗๗ แห่ง จำนวน ๘ ผลงาน

๓.๘ สถานสงเคราะห์เด็กฯ ๓๑ แห่ง จำนวน ๔ ผลงาน



เพื่อการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการความรู้ (KM) ไม่ได้หมายถึงแค่การรวบรวมเอกสารหรือจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ KM เกิดผลจริง จำเป็นต้องใช้เครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะงานและบริบทขององค์กร โดยเครื่องมือ KM จะช่วยเอื้อให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้ทั้งระดับบุคคล กลุ่มงาน และระดับองค์กร เช่น

เวทีเสวนา

การพูดคุยแลกเปลี่ยนบรรยากาศเป็นกันเอง ไม่จำกัดกรอบ เพื่อดึงความรู้และประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมออกมา

การเรียนรู้ โดยการปฏิบัติ

การเรียนรู้จากการลงมือทำจริง เพื่อเข้าใจปัญหาสาเหตุ และพัฒนาวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพ

การสอนงาน

การถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์จากผู้มีความเชี่ยวชาญหรือรุ่นพี่ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เรียน

การเรียนรู้จาก บทเรียนที่ผ่านมา

การเรียนรู้จากความสำเร็จและความผิดพลาดในอดีต เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในอนาคต

การเล่าเรื่อง

การถ่ายทอดความรู้ ฝังลึกผ่านการเล่าประสบการณ์จริงพร้อมบันทึกเป็นองค์ความรู้ขององค์กร

การศึกษาดูงาน

การเรียนรู้จากประสบการณ์และแนวปฏิบัติของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้

เวทีแลกเปลี่ยนความรู้

การจัดกิจกรรมหรือประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดพื้นที่ให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

แหล่งผู้รู้ในองค์กร

การกำหนดศูนย์หรือกลไกเชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้เข้าถึงความรู้ได้อย่างเป็นระบบ

เพื่อนช่วยเพื่อน

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากทีมอื่น เพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงานของทีม

วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ผ่านการเทียบเคียงหรือมาตรฐานสากล เพื่อนำไปใช้เป็นต้นแบบ

เวทีถาม-ตอบ

พื้นที่แลกเปลี่ยนคำถามและคำตอบจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในองค์กร หรือชุมชนนักปฏิบัติ

ฐานข้อมูลความรู้

ระบบจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ที่เข้าถึงได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ในรูปแบบดิจิทัล

แผนการดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ประจำปี ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน

ลำดับ	ระยะเวลา	กิจกรรม / โครงการ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
๑	ตุลาคม	จัดทำแผนดำเนินกิจกรรม/โครงการ KM	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน - กำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นต่อภารกิจ (Knowledge Topics) - จัดทำแผน KM ระดับกรมและระดับหน่วยงาน - เสนอแผนให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ 	คณะทำงาน KM / ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - แผน KM ประจำปีงบประมาณ - ประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร
๒	ธันวาคม	ประชุมคณะทำงาน KM ครั้งที่ ๑	<ul style="list-style-type: none"> - ชี้แจงแผน KM ให้ทุกหน่วยงานรับทราบ - กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะทำงานและผู้ประสานงาน KM - วางแนวทางการดำเนินกิจกรรม KM ในแต่ละหน่วยงาน 	คณะทำงาน KM	<ul style="list-style-type: none"> - ความเข้าใจร่วมเกี่ยวกับทิศทาง KM - แผนการดำเนินงานระดับหน่วยงาน
๓	มีนาคม	ประชุมคณะทำงาน KM ครั้งที่ ๒ (ติดตามรอบ ๖ เดือน)	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินกิจกรรม KM - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข - ปรับแผนหรือแนวทางดำเนินงานให้เหมาะสม 	คณะทำงาน KM / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงาน KM ระยะกลางปี - แนวทางปรับปรุงกระบวนการ KM
๔	มิถุนายน	ประชุมคณะทำงาน KM ครั้งที่ ๓ (ติดตามรอบ ๙ เดือน)	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตามผลการดำเนินงาน KM อย่างต่อเนื่อง - สังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง - คัดเลือกผลงาน KM ที่มีความโดดเด่น 	คณะทำงาน KM	<ul style="list-style-type: none"> - ชุดองค์ความรู้ที่ผ่านการกลั่นกรอง - รายชื่อผลงาน KM ที่มีศักยภาพ
๕	กรกฎาคม	รวบรวมรายงานเพื่อเข้ารับการตัดสินรางวัล KM	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมเอกสาร รายงาน และหลักฐานเชิงประจักษ์ - ตรวจสอบความครบถ้วนตามเกณฑ์การประเมิน - จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน KM 	คณะทำงาน KM / หน่วยงานเจ้าของผลงาน	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลงาน KM ที่สมบูรณ์ - หลักฐานรองรับการประเมิน
๖	สิงหาคม	ประชุมคณะกรรมการตัดสินรางวัล KM	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาและประเมินผลงาน KM ตามเกณฑ์ - คัดเลือกผลงานที่มีความเป็นเลิศ - รับรองผลการตัดสินรางวัล 	คณะกรรมการตัดสินรางวัล KM	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการตัดสินรางวัล KM อย่างเป็นทางการ
๗	กันยายน	การจัดงาน KM DAY	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเผยแพร่และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ - นำเสนอผลงาน KM ที่ได้รับรางวัล - สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร 	กรมกิจการเด็กและเยาวชน / คณะทำงาน KM	<ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร - การขยายผลองค์ความรู้ภายในองค์กร
๘	กันยายน	จัดทำรายงานสรุปผลเสนอผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปผลการดำเนินงาน KM ทั้งปีงบประมาณ - เสนอแนวทางพัฒนา KM ในปีถัดไป 	ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน	

หมายเหตุ: ช่องทางการสื่อสารและติดตามความคืบหน้า เพื่อให้บุคลากรทุกระดับรับทราบแนวทางปฏิบัติและความคืบหน้าของการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง กรมฯ ได้จัดตั้งช่องทางการสื่อสาร ผ่าน KM Line Group สำหรับแจ้งประสานงาน ตอบข้อซักถาม และประชาสัมพันธ์กิจกรรม KM แบบเรียลไทม์



**แบบฟอร์มการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนการจัดการความรู้
 กรณีกิจการเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ
 หน่วยงาน/สำนัก/กอง/กลุ่มขึ้นตรง
 กลุ่มผู้รับผิดชอบองค์ความรู้**

ส่วนที่ ๑ รายละเอียดองค์ความรู้

ชื่อองค์ความรู้ :
เป็นองค์ความรู้ <input type="checkbox"/> ใหม่ <input type="checkbox"/> องค์ความรู้เดิม ซึ่งจะดำเนินการต่อเนื่องในปี
เหตุผล/ความสำคัญ ที่เลือกองค์ความรู้ :
รูปแบบการจัดการความรู้ <input type="checkbox"/> การส่งต่อความรู้ <input type="checkbox"/> การป้องกันและแก้ไขปัญหา <input type="checkbox"/> การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน <input type="checkbox"/> ประเด็นต่อเนื่องจาก ปี
ตัวชี้วัดความสำเร็จ :

ส่วนที่ ๒ แผนการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนการจัดการความรู้ (โปรดระบุระยะเวลา)

ลำดับ	กิจกรรม (ระบุรายละเอียด)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน		ผู้รับผิดชอบ (กลุ่มงาน)
			ปริมาณ	คุณภาพ	
๑.					
๒.					
๓.					

หมายเหตุ: แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับการส่งแผนการดำเนินกิจกรรม KM ในช่วงตุลาคม-พฤศจิกายนของทุกปี

**แบบฟอร์มสรุปการจัดการความรู้ (Knowledge Management)
ระดับบ้านพักเด็กและครอบครัว และสถานรองรับฯ ประจำปีงบประมาณ.....**

หน่วยงาน.....

๑. ชื่อองค์ความรู้

๒. ประเภทองค์ความรู้

๓.สาระสำคัญการจัดการความรู้

๓.๑) วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้

๑.

๒.

๓.

๓.๒) กลุ่มเป้าหมาย

.....

.....

.....

๓.๓) องค์ความรู้/ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับ

๑.

๒.

๓.

๔. ช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้

.....

.....

๕. รูปประกอบในรูปแบบไฟล์ JPG. (ถ้ามี) อาทิ ภาพหน้าปกคู่มือ / เว็บไซต์ / ภาพกิจกรรม
เผยแพร่แลกเปลี่ยน

.....

.....

ກາດພນວກ

SIPOC Model กับ Knowledge Management (KM)



๑ SIPOC Model คืออะไร

การนำ SIPOC Model มาใช้เพื่อวิเคราะห์การจัดการความรู้ (KM) ช่วยให้เห็นภาพรวมของระบบที่ซับซ้อน ให้กลายเป็นโครงสร้างที่ชัดเจน โดยเฉพาะในการเชื่อมโยงระหว่าง "ตัวบุคคล" และ "เป้าหมายองค์กร" ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นขอบเขตงานของตนเองและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปพร้อมกัน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดย SIPOC Model มีองค์ประกอบ ดังนี้

- S** Stakeholder/Supplier ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/บุคคล/ส่วนงานที่กำหนดปัจจัยนำเข้า
- I** Input ปัจจัยนำเข้า หรือสิ่งที่จำเป็นต่อกระบวนการทำงาน
- P** Process กระบวนการทำงาน
- O** Output ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานตามกระบวนการทำงาน
- C** Customer ลูกค้า ผู้รับบริการ บุคคลหรือส่วนงานที่นำผลลัพธ์ไปใช้

เมื่อไหร่ที่จะใช้ SIPOC Model ในการวิเคราะห์ KM

๑. เมื่อต้องการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจนในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
๒. เมื่อต้องการประเมินกระบวนการทำงาน ก่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
๓. เมื่อมีความไม่ชัดเจนในเรื่องเหล่านี้

ใครเป็นผู้ให้ปัจจัยนำเข้าในกระบวนการทำงาน

ผู้รับบริการคือใคร

ปัจจัยนำเข้ามีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขอะไรบ้าง

ผู้รับบริการมีเงื่อนไขอะไรบ้าง

๒ ขั้นตอนการสร้าง SIPOC

๑. กำหนดชื่อกระบวนการทำงานที่ต้องการวิเคราะห์
๒. กำหนดขอบเขตกระบวนการทำงาน จากจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน
๓. กำหนดเป้าประสงค์ ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน และผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงาน
๔. วิเคราะห์ผลลัพธ์ของกระบวนการทำงาน
๕. วิเคราะห์ว่าผู้รับบริการหรือผู้ที่นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานนี้ไปใช้คือใคร
๖. วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าหรือสิ่งที่จำเป็นต่อกระบวนการงานว่ามีสิ่งใดบ้าง
๗. วิเคราะห์ว่าบุคคลหรือส่วนงานใด ที่ให้ปัจจัยนำเข้า
๘. วิเคราะห์และระบุกระบวนการทำงาน

๓ ประโยชน์ของ SIPOC Model

๑. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจกระบวนการทำงานในทิศทางเดียวกัน
๒. แสดงกระบวนการทำงาน ขอบเขตงานและการปรับปรุงงานได้อย่างชัดเจน
๓. เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นใน กระบวนการทำงาน
๔. ทำให้เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ บุคคล หรือส่วนงานที่ต้องนำผลลัพธ์จากงานของเราไปใช้
๕. เป็นการทบทวน ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนากระบวนการทำงาน

๕ กระบวนการจัดการความรู้ ด้วย SIPOC Model

ตัวอย่างผลงาน รูปแบบช่วยเหลือโดยกลไกศูนย์ชุมชนคุ้มครองเด็ก
ของบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดนครราชสีมา

ชื่อกระบวนการทำงาน : รูปแบบการช่วยเหลือโดยกลไกศูนย์ชุมชนคุ้มครอง
เด็กตำบล สู่พนักงานเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็กอำเภอ

เป้าประสงค์ของ
กระบวนการทำงาน : เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการ
ทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Best Practice)
และให้บุคลากรสามารถนำแนวทางไป
ประยุกต์ใช้ในการช่วยเหลือสังคมได้จริง

ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการทำงาน : บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดนครราชสีมา

จุดเริ่มต้น 

รับแจ้งเหตุ/ประสานงานจากเครือข่าย
คุ้มครองเด็กระดับตำบล

รวบรวมข้อมูลและคัดกรองปัญหา
จากจุดประสานงานในชุมชน

ประสานงานส่งต่อข้อมูลสู่พนักงาน
เจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็กระดับอำเภอ

ดำเนินกระบวนการจัดการ
รายกรณีร่วมกัน

ให้การช่วยเหลือเด็กหรือผู้ประสบ
ปัญหาทางสังคมตามระบบ

ติดตามผลและถอดบทเรียน
เพื่อเปลี่ยน Tacit Knowledge เป็น
Explicit Knowledge

เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ
เช่น Facebook หรือการประชุมเครือข่าย

จุดสิ้นสุด 

ผู้ประสบปัญหาหากกลับไปใช้ชีวิต
ในสังคมได้ปกติสุขและปลอดภัย

S ผู้นำปัจจัยนำเข้า

เครือข่ายในระดับพื้นที่ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบล อาสาสมัครในชุมชน ผู้นำท้องถิ่น ครู
และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์ (อพนม.)

I ปัจจัยนำเข้า

- ข้อมูลการเฝ้าระวังปัญหาเด็กในชุมชน
- องค์ความรู้ทั้งแบบจากตัวบุคคล และคู่มือหรือบันทึก

P กระบวนการทำงาน

๑. การรับเรื่องและประสานงานผ่านกลไก
ศูนย์ชุมชนคุ้มครองเด็กตำบลสู่พนักงานเจ้าหน้าที่
๒. การจัดการรายกรณีร่วมกัน
๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิธีปฏิบัติที่ดี

O ผลลัพธ์

ระบบการทำงานที่ลดขั้นตอนและระยะเวลา
การช่วยเหลือเด็กหรือผู้ประสบปัญหาที่ทันทั่วถึง
และครอบคลุม

C ผู้รับบริการ

เด็กและครอบครัวในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประสบ
ปัญหาทางสังคม และคนในชุมชนที่ได้รับความปลอดภัย

วงจร PDCA กับ Knowledge Management (KM)



๑ PDCA คืออะไร

PDCA คือ วงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย ๔ ขั้นตอนคือ Plan-Do-Check-Act ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ปรับปรุงการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จุดเด่นคือเป็นกระบวนการที่ทำซ้ำได้เรื่อย ๆ เป็นประจำจนกลายเป็นวงจรแนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นมาในช่วงปี ค.ศ. ๑๙๕๐ โดย Dr. William Edward Deming ได้คิดค้นวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ผ่านความเชื่อที่ว่า “คุณภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาได้” และสามารถประยุกต์กับองค์กรทุกประเภทธุรกิจทุกรูปแบบหรือแม้กระทั่งชีวิตประจำวัน จนกลายเป็นเครื่องมือเรียบง่ายที่ได้รับความนิยมมาตั้งทุกวันนี้

- P** Plan คือ ร่วมกันวางแผนพัฒนาคุณภาพ หรือระบุความรู้ที่มาแก้ไขปัญหา
- D** Do คือ ร่วมกันปฏิบัติเพื่อจัดการความรู้ หรือดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้
- C** Check คือ ร่วมกันตรวจสอบความสำเร็จตามแผน หรือกลั่นกรองให้ได้คุณภาพ
- A** Act คือ ร่วมกันปรับปรุง หรือนำความรู้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือปฏิบัติงาน

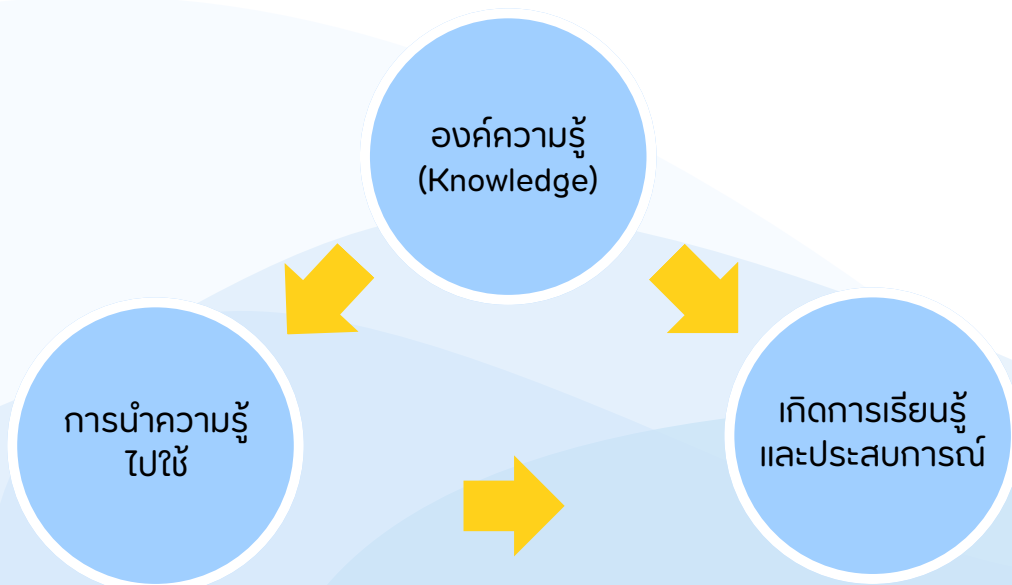
๒ ประโยชน์ของ PDCA

๒.๑ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะเริ่มจากปัญหา หรือช่องว่าง แล้ววางแผนแก้ไขให้ไปถึงเป้าหมายขององค์กรอย่างเป็นระบบ

๒.๒ เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นวงจรที่ทำซ้ำได้เรื่อย ๆ ยิ่งทำสม่ำเสมอ ยิ่งได้ผลดีขึ้น

๒.๓ ตัดสินใจง่ายและมีเหตุผลมากขึ้น เพราะมีเป้าหมายและตัวชี้วัดชัดเจน ข้อมูลจากการวัดผลนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาต่อได้

๒.๔ ลดความเสี่ยงในการจัดการงาน เพราะสามารถทดลองใช้นำร่องก่อน ถ้าผิดพลาดสามารถแก้ไขได้ทันที และอุดช่องโหว่ไม่ให้เกิดซ้ำ



วงจร PDCA กับ Knowledge Management (KM)



๓ ตัวอย่าง PDCA กับ KM

เครื่องมือการจัดการความรู้ (KM) มีพื้นฐานจากแนวคิด PDCA



ตัวอย่าง ผลงานการจัดการความรู้

การจัดทำรายงานสถานการณ์เด็กและเยาวชนเพื่อสนับสนุนการจัดทำยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาเด็กและเยาวชน ระดับจังหวัด (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน)

P	การบ่งชี้ความรู้	<ul style="list-style-type: none">• กำหนดเป้าหมาย ทำรายงานสถานการณ์เด็กและเยาวชนของจังหวัดให้ใช้ตัดสินใจและทำแผนได้จริง• กำหนดโครงรายงาน บทนำ ข้อมูลภาพรวมจังหวัด เลือก ๑-๒ ประเด็นเด่น• แนวโน้มและข้อเสนอแนะ• วางแผนข้อมูล ระบุแหล่งข้อมูลที่จะใช้ทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน พร้อมแนวทางการอ้างอิงให้ชัด• วางเกณฑ์คุณภาพ ข้อมูลถูกต้องตรวจสอบได้ ภาษาเป็นทางการ กระชับ และเนื้อหาเรียงลำดับอ่านแล้วต่อเนื่อง
D	การสร้างและแสวงหาความรู้	<ul style="list-style-type: none">• จัดเวทียุทธศาสตร์เชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการหา อ่าน วิเคราะห์ และเขียน รายงาน รวมถึงการนำข้อมูลไปทำแผนและเขียนโครงการ• ให้จังหวัดจัดทำรายงานจริงตามโครงที่กำหนด และจัดทำสื่อเผยแพร่ เช่น ฟิล์มอิเล็กทรอนิกส์หรืออินโฟกราฟิก
C	การประมวล และกลั่นกรองความรู้	<ul style="list-style-type: none">• ตรวจสอบรายงานตามเกณฑ์คุณภาพ ความถูกต้องและมีที่มา ภาษาเป็นทางการ• ความกระชับ และความต่อเนื่องของเนื้อหา• ตรวจสอบความครบถ้วนของสาระ ต้องมีข้อมูลภาพรวม วิเคราะห์ประเด็นเด่น และข้อเสนอที่นำไปใช้ได้• ติดตามการใช้ประโยชน์จริง รายงานถูกนำไปใช้ทำยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา หรือการของบประมาณในจังหวัดหรือไม่
	การเข้าถึงความรู้	<ul style="list-style-type: none">• จัดทำคลังความรู้หลัก รวมฟิล์มอิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลสำคัญไว้จุดเดียว• รวบรวมคู่มือ แบบฟอร์ม เกมเพลต เช็กลิสต์ ตัวอย่างรายงาน และแนวทางการอ้างอิง• ใช้ช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานเพื่อให้เข้าถึงได้สะดวกและทันเวลา
A	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน และเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none">• จัดทำหรือปรับปรุงคู่มือ เกมเพลต และเช็กลิสต์ให้ใช้มาตรฐานเดียวกัน• จัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แร่วิธีทำที่ได้ผลและข้อผิดพลาดที่ควรเลี่ยง• รวบรวม Best Practice เพื่อให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ได้• ขยายการสื่อสารให้เข้าใจง่าย เช่น สรุปลง ๑ หน้า อินโฟกราฟิก และเผยแพร่ผ่านออนไลน์

BAR & AAR กับ Knowledge Management (KM)



๑ เครื่องมือ BAR & AAR

Before Action Review (BAR) คือ การคุยทบทวน “ก่อนเริ่มทำงาน” เพื่อให้ทีมทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ลดความสับสน และเตรียมรับมือปัญหาล่วงหน้า

BAR ทำไปเพื่ออะไร

- กำหนดเป้าหมายให้ชัด
- รู้ว่าใครทำอะไร บทบาทหน้าที่ชัดเจน
- คาดการณ์ปัญหา/อุปสรรคที่อาจเจอ
- ตกลงแนวทางแก้ไขและวิธีทำงานร่วมกันให้เป็นแผนเดียวกัน

ทำเมื่อไหร่

- ทำก่อนเริ่มงาน โดยประชุมสั้น ๆ กับทีมที่เกี่ยวข้อง

คำถามตัวอย่างที่ใช้ใน BAR

- คาดหวังอะไรจากงานนี้
- อะไรคือความสำเร็จของงานนี้
- มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรที่อาจเกิดขึ้น
- ถ้าเกิดปัญหา จะรับมือหรือแก้ไขอย่างไร

After Action Review (AAR) คือ การคุยทบทวน “หลังจบงาน” เพื่อดูว่างานที่ทำไปได้ผลแค่ไหน อะไรทำได้ดี อะไรเป็นปัญหา และจะปรับยังไงให้รอบหน้าดีขึ้น

AAR ทำไปเพื่ออะไร

- ทบทวนทั้งความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น
- เปิดโอกาสให้ทีมสะท้อนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- เก็บสิ่งที่ทำดีไว้เป็นวิธีมาตรฐาน
- แก่จุดที่ผิดพลาดเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ
- บันทึกบทเรียนไว้ใช้เป็นความรู้สำหรับงานครั้งต่อไป

ทำเมื่อไหร่และทำอย่างไร

- ทำหลังเสร็จงานทันทีหรือไม่นานหลังจากนั้น
- ควรทำเป็นกลุ่ม เพื่อได้มุมมองหลากหลาย
- ทำเป็นประจำจะช่วยให้ทีมเห็นแนวทางแก้ปัญหาชัดเจนเรื่อย ๆ

คำถามหลักที่ใช้ใน AAR

- เราคาดหวังอะไรจากงานนี้
- สิ่งที่เกิดขึ้นจริงเป็นไปตามที่คาดหวังไหม
- ทำไมผลถึงออกมาแบบนั้น
- ครั้งหน้าเราจะปรับอะไรให้ดีขึ้น

๒ ตัวอย่างการทำ BAR & AAR กับ KM

ตัวอย่าง ผลงานการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็ก (กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน)

หลักการ BAR (ทบทวนก่อนเริ่มงาน)

ใช้ก่อนเริ่ม “ประชุมเชิงปฏิบัติการ/เวทีถอดบทเรียนกรณีศึกษา” เพื่อให้ทีมเห็นภาพเดียวกัน

เป้าหมายของเวทีครั้งนี้คืออะไร เช่น อยากได้บทเรียน/แนวทางคุ้มครองเด็กที่ใช้ได้จริง

นิยามความสำเร็จคืออะไร เช่น ได้กรณีศึกษาต้นแบบครบตามเกณฑ์ ได้แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

ใครทำอะไรบ้าง เช่น ทีมประสานวิทยากร ทีมคัดเลือกกรณีศึกษา ทีมจัดเอกสาร/สื่อ ทีมดูแลเวลา/รูปแบบนำเสนอ

คาดว่าจะติดอะไร เช่น ผู้เข้าร่วมออนไลน์ไม่ค่อยมีส่วนร่วม เวลาน้อย เคสซับซ้อน

จะป้องกัน/แก้ไข เช่น เตรียมแบบฟอร์มโครงเรื่องให้แต่ละเป็นระบบ เตรียมคำถามชวนคุยและกิจกรรมกระตุ้นการมีส่วนร่วม

หลักการ AAR (ทบทวนหลังจบงาน)

ใช้หลังจบเวทีทันที เพื่อสรุปว่าอะไรเวิร์ก อะไรต้องปรับ และเก็บเป็นความรู้รอบหน้า

เราคาดหวังอะไรจากเวทีครั้งนี้

สิ่งที่เกิดขึ้นจริงเป็นอย่างไร ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนมากพอไหม

อะไรทำได้ดี เช่น รูปแบบให้เจ้าของเรื่องนำเสนอเคส + เมื่อร่วมงานช่วยสะท้อน + ผู้เชี่ยวชาญสรุปบทเรียน

อะไรยังไม่ดี/เป็นอุปสรรค เช่น รูปแบบออนไลน์ทำให้การเรียนรู้ไม่เต็มที่ งานเร่งด่วนทำให้บางพื้นที่ร่วมแลกเปลี่ยนน้อย

รอบหน้าปรับอะไร เช่น เพิ่มกิจกรรมถามตอบ หรือแบบทดสอบ และจัดการเวลาหรือรูปแบบให้เหมาะกับผู้เข้าร่วม

บรรณานุกรม

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2567). แนวคิดและความสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร.

พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม).
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-19.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). การเปรียบเทียบความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) กับความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge).

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.



กรมกิจการเด็กและเยาวชน
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน