



กรมอนามัย  
ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี

## สรุปกระบวนการในการจัดการความรู้

ชื่อผู้สรุป : นายพัฒนพงศ์ พองอ่อน

เรื่อง : สรุปกระบวนการในการจัดการความรู้

ที่มาของข้อมูลหรือแหล่งความรู้ : ร่างคู่มือการจัดการความรู้ กรมอนามัย

วันที่ : 6 กุมภาพันธ์ 2563

**เนื้อหา** การจัดการความรู้เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือ หน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม การจัดการความรู้ในความหมายนี้จึงเป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่กิจกรรมของนักทฤษฎีแต่นักวิชาการหรือนักทฤษฎีอาจเป็นประโยชน์ในฐานะแหล่งความรู้ (Resource Person) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่องเกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เป้าหมาย คือการพัฒนางานและ พัฒนาคคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ “การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ (Tools) เพื่อการบรรลุเป้าหมายไม่ใช่เป้าหมาย (Goal)”

### หลักในการจัดการความรู้

**หลักการประการที่ 1 ให้คนหลากหลายทักษะ หลากหลายวิธีคิด ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์** การจัดการความรู้ที่มีพลังต้องทำโดยคนที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน มีความเชื่อหรือวิธีคิดแตกต่างกัน (แต่มีจุดรวมพลัง คือ มีเป้าหมายอยู่ที่งาน) เพราะความแตกต่างหลากหลาย (Heterogeneity) มีคุณค่ามากกว่าความเหมือน (Homogeneity)

**หลักการประการที่ 2 ร่วมกันพัฒนาวิธีทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ** เพื่อบรรลุประสิทธิผลที่กำหนดไว้ เนื่องจากประสิทธิผลของการจัดการสมัยใหม่ ต้องตอบโจทย์ 4 ประการ คือ

- การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้า ความต้องการของสังคม หรือความต้องการที่กำหนดโดยผู้บริหารองค์กร
- นวัตกรรม (Innovation) ซึ่งอาจเป็นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ หรือการบริหารจัดการแบบใหม่

- ชีตความสามารถ (Competency) ที่ดีขึ้นของข้าราชการ/บุคลากร และขององค์กร

- ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการทำงานที่ดีขึ้น

**หลักการประการที่ 3 ทดลองและเรียนรู้** เนื่องจากกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ บางครั้งจึงมีการคิดแบบ “หลุดโลก” ดังนั้น เมื่อตัดสินใจทำ ก็ควรเริ่มจากทดลองทำเพียงน้อย ๆ ก่อน ถ้าผลไม่ดีก็ยกเลิกความคิดนั้น ถ้าได้ผลดี จึงขยายพื้นที่มากขึ้นหรือให้ครอบคลุม จนกลายเป็นวิธีทำงานแบบใหม่ หรือได้ Best Practice ใหม่

**หลักการประการที่ 4 นำเข้าความรู้จากภายนอกอย่างเหมาะสม** โดยต้องถือว่าความรู้จากภายนอกยังเป็นความรู้ที่ยัง “ดิบ” อยู่ ต้องเอามาทำให้ “สุก” ให้พร้อมใช้ในบริบทของเรา โดยเติมความรู้เชิงบริบทของหน่วยงาน/งานที่เรารับผิดชอบเข้าไป เพื่อให้เป็นความรู้ของเรา

### การนำสิ่งที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร

- ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี ควรนำหลักการในการจัดการความรู้ จากร่างคู่มือการจัดการความรู้ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ของศูนย์