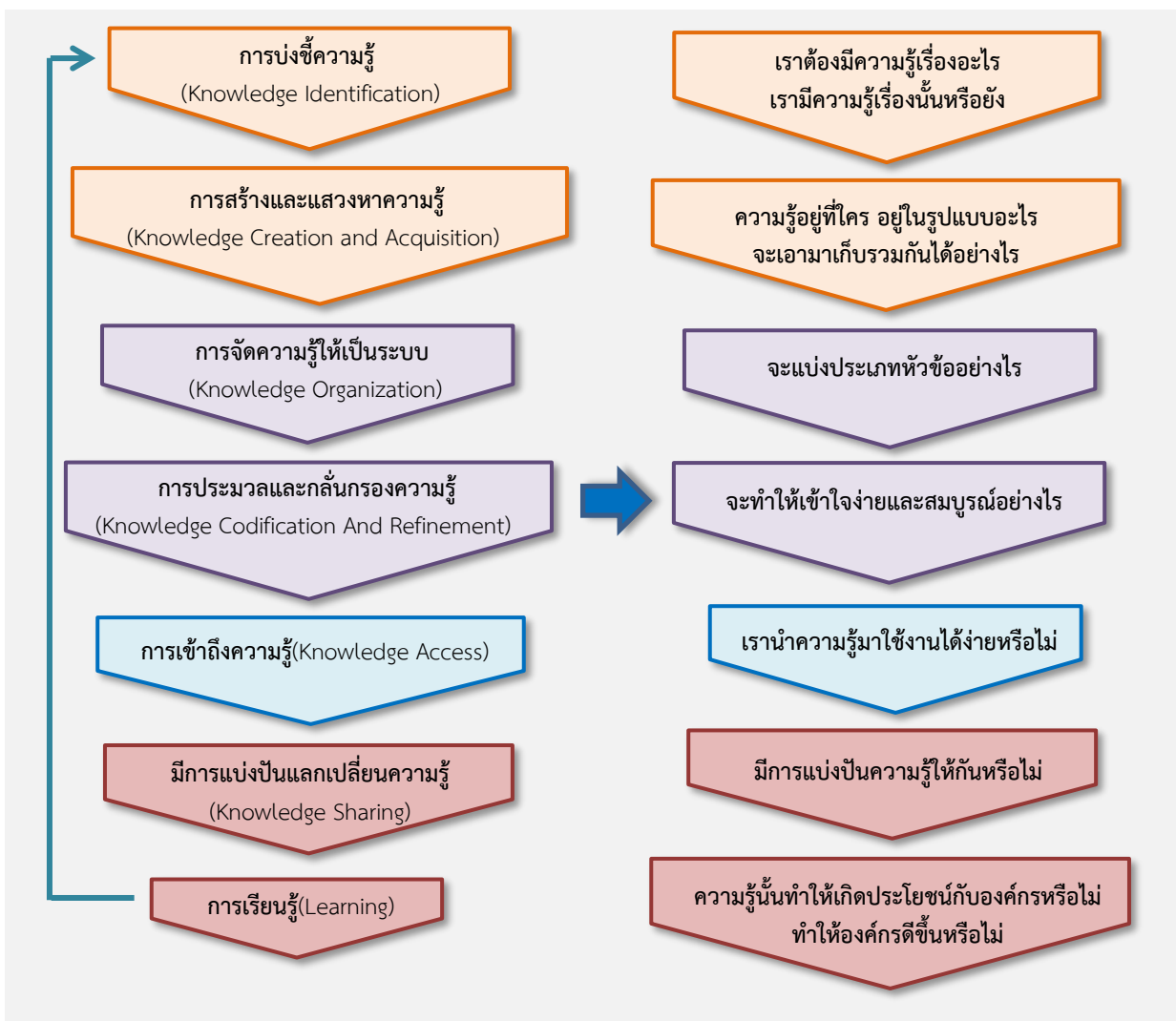


ร่าง
เครื่องมือในการจัดการความรู้กรมอนามัย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการกลั่นกรององค์ความรู้ที่รวบรวมได้จัดทำในรูปแบบไฟล์ข้อมูล ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
๕. **การเข้าถึงความรู้** (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
๖. **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** (Knowledge Sharing)เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
๗. **การเรียนรู้** (Learning) เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ ประโยชน์ในการทำงาน ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากวงจร “สร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



กระบวนการจัดการความรู้ ๗ ขั้นตอน

เครื่องมือในการจัดการความรู้ KM TOOLS

เครื่องมือการจัดการความรู้เป็นการช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวก รวดเร็วขึ้น การเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร (ขนาด สถานที่ตั้ง ฯลฯ) ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร ฯลฯ สำหรับเครื่องมือการจัดการความรู้มีได้หลากหลายรูปแบบ บางรูปแบบเหมาะกับการเก็บรวบรวมความรู้ที่เป็นความรู้แฝง (Tacit Knowledge) บางรูปแบบเหมาะกับการเก็บรวบรวมความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ตัวอย่างของเครื่องมือในการจัดการความรู้ ได้รวบรวมไว้ ๑๘ วิธี ได้แก่

๑. การเล่าเรื่อง (Story Telling)
๒. การจัดเก็บความรู้และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)
๓. ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice หรือ CoP)
๔. การบันทึกความรู้
๕. การทบทวนสรุปทเรียนหลังการปฏิบัติ (After action review หรือ AAR)
๖. เวทีเสวนา (Dialogue หรือ สนทนาสนทนา)
๗. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)
๘. เวทีถาม-ตอบ (Forum)
๙. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)
๑๐. การสอนงาน (Coaching)
๑๑. การหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงาน (Job Rotation)
๑๒. การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring System)
๑๓. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
๑๔. การศึกษาดูงาน (Study tour)
๑๕. การเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมา (Lesson Learned)
๑๖. การจัดทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Map)
๑๗. งานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)
๑๘. CQI (Continuous Quality Improvement)

โดยมีรายละเอียดและแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

๑. การเล่าเรื่อง (Story Telling) เป็นวิธีการเผยแพร่สิ่งที่เราได้เรียนรู้หรือมีประสบการณ์มา ให้แก่ผู้สนใจหรือคนในกลุ่มงานเดียวกันได้ทราบหรือเรียนรู้ เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ที่มีระหว่างกันจนได้องค์ความรู้ที่ดีไว้ใช้ประโยชน์ต่อไป รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานด้วย ปัจจุบันนี้มีแนวทางในการนำเสนอเรื่องเล่าได้อย่างน่าสนใจมากและเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เช่น TED Talk (Technology, Entertainment, Design Talk) สำหรับกรมอนามัย ได้ใช้เวที LIKE Talk ในการนำเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจ

แนวทาง กำหนดประเด็น กำหนดผู้เล่า เช่น เล่าเรื่องการทำงานในโครงการที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นความสำเร็จหรือล้มเหลวมาผูกเป็นเรื่องราวให้น่าสนใจ โดยต้องสร้างความสมดุลระหว่างความน่าสนใจในการบรรยายเรื่องและเนื้อหาที่ต้องการสื่อ การนำเสนอผลการเข้าร่วมประชุมหรืออบรม นำเสนอที่มาของการพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น

๒. การจัดเก็บความรู้และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เป็นการเรียนรู้จากวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในเรื่องนั้นๆ เพื่อนำไปเป็นต้นแบบในการประยุกต์ใช้ในการทำงาน

แนวทาง ซึ่งอาจจะเป็นระบบบริหารเทคนิควิธีการต่างๆ ที่ทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายระดับสูงสุด เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่ายๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น คู่มือ การจัดฝึกอบรม คู่มือการตรวจประเมิน ๕ ส. คู่มือการจัดการความรู้

๓. ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice หรือ CoP) เป็นการรวมกลุ่มของกลุ่มคนที่มาจากกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน เพื่อดำเนินการในเรื่องที่เป็นความสนใจร่วมกัน (Knowledge Domain) และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ เป็นการรวมตัวกันอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ มีปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ในกลุ่ม (Community) มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องที่มีความสนใจเพื่อพัฒนาการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น ด้วยวิธีปฏิบัติคล้ายกัน ใช้เครื่องมือและภาษาเดียวกัน

แนวทาง กำหนดประเด็น นัดหมายรวมตัวกัน มีการแลกเปลี่ยน สร้างความรู้ สร้างแนวปฏิบัติร่วมกัน อย่างต่อเนื่อง

๔. การบันทึกความรู้ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการรวบรวมความรู้ทั้งที่เป็น Tacit และ Explicit Knowledge โดยเฉพาะความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนที่เป็น Tacit Knowledge ควรมีกระบวนการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้ที่พร้อมนำไปใช้ได้

แนวทาง บันทึกความรู้ทำได้หลากหลายวิธี เริ่มต้นด้วย บันทึกจากการฟังหรือการอ่าน การสังเกต เพื่อนำมาจัดทำเป็นบันทึกความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น รายงานการประชุม Flow chart, mindmap และสามารถนำมาต่อยอดเพื่อการจัดการความรู้ในรูปแบบอื่นได้อีก เช่น จัดทำเป็นบทความ การจัดทำเป็น Infographic หรือ คลิปวิดีโอ เป็นต้น

๕. การทบทวนสรุปบทเรียนหลังการปฏิบัติ (After action review หรือ AAR) เป็นการดำเนินการภายหลังดำเนินกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว

แนวทาง ร่วมกันทบทวนกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน เพื่อค้นหาโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินการ ซึ่งในการทบทวนนั้น อาจได้ค้นพบวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และแนวทางการปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องทำการสรุปบทเรียนทุกครั้ง เมื่อเสร็จกระบวนการทำงานที่สำคัญแต่ละขั้นตอน รวมถึงเป็นการตรวจสอบว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

๖. เวทีเสวนา (Dialogue หรือ สนทนาสนทนา) เป็นรูปแบบการจัดกลุ่มพูดคุยกัน เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น และเพื่อนำสิ่งดีๆ จากแต่ละคนออกมา เป็นการเสริมสร้างทักษะของบุคลากรในด้านการฟัง การคิด การพูด ความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น จะเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร

แนวทาง ในการร่วมกิจกรรม ควรกำหนดประเด็นที่จะสนทนาแบบกว้างๆ โดยไม่ชี้ดวงที่ชัดเจนมากเกินไป ไม่รู้คำตอบสุดท้ายคืออะไร เปิดกว้างทั้งด้านเวลา สถานที่ บุคคล รวมทั้ง เปิดใจให้กว้าง ทุกคนที่เข้าร่วมกิจกรรมกัน ในบรรยากาศแบบสบายๆ เน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) ไม่ได้แย้ง ไม่รีบสรุป ไม่จำเป็นต้องหาข้อยุติ โดยมีกติกา ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพูดคุย แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นอย่าง

สร้างสรรค์ เท่าเทียมกัน ปราศจากอคติ ไม่มีเรื่องส่วนตัว ไม่โต้แย้ง โต้เถียง ปะทะคารม ไม่มีการตัดสินใจ ไม่มีใครถูกใครผิด นำเสนอในมุมมองที่ต่างกันได้

๗. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) เป็นการจัดการประชุมหรือกิจกรรมอย่างมีเป้าหมายเฉพาะเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้

แนวทาง จัดเวทีให้มีการแลกเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดพื้นที่ให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน เช่น การสัมมนาวิชาการ การประชุมวิชาการ เป็นต้น

๘. เวทีถาม-ตอบ (Forum) เป็นเวทีในการที่เราสามารถโดยคำถามเข้าไป เพื่อให้ผู้รู้ที่อยู่ร่วมในเวที Forum ช่วยกันตอบคำถามหรือส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญอื่นช่วยตอบ

แนวทาง ในการสัมมนาในหัวข้อที่กำหนด หากตรงกับความสนใจของเรา เราอาจตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้อยู่ในเวทีช่วยตอบข้อข้องใจของเราได้ หรือหากองค์กรมีการจัดตั้ง ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-CoP) หรือกำหนดแหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence-CoE) อาจกำหนดช่องทางให้มีการตอบข้อซักถาม เพื่อหาคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่เป็นสมาชิกในวงนั้นๆ หรืออาจมีผู้รับอาสาไปหาคำตอบจากนอกรวงได้ด้วย องค์กรความรู้ที่ได้รับความนิยมการบันทึกไว้ เพื่อนำไปใช้ในอนาคตหรือประยุกต์ใช้ในกรณีอื่นๆต่อไป

๙. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) เป็นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวทาง กำหนดเป้าหมาย/ประเด็นดำเนินการเรื่องอะไร เริ่มทดลองทำ ลองผิด ลองถูกจากหน้างานจริง สรุปทั้งส่วนที่ทำแล้วสำเร็จหรือไม่สำเร็จ

๑๐. การสอนงาน (Coaching) เป็นการถ่ายทอดจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า หรือผู้ที่มีผลงานดีมาแนะนำ สอนให้บุคลากรใหม่หรือผู้ที่ต้องการเรียนรู้ได้ปรับปรุงวิธีการทำงาน

แนวทาง กำหนดเนื้อหา/ประเด็นที่จะเรียนรู้ แสวงหาผู้สอน เรียนรู้ในระยะเวลาที่กำหนด ในช่วงของการเรียนรู้ควรมีการซักถาม ตั้งประเด็น สรุป เพื่อให้มั่นใจว่าได้รับความรู้อย่างถูกต้อง

๑๑. การหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงาน (Job Rotation) เป็นการสับเปลี่ยนงานโดยการย้ายบุคลากรไปทำงานในหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ในสายงานเดียวกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้อันก่อให้เกิดหลากหลายมากขึ้น

แนวทาง กำหนดเป้าหมายว่าจะดำเนินการเพื่ออะไร กำหนดตำแหน่งและบุคคลที่จะมีการหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงาน สรุปบทเรียนเป็นระยะ

๑๒. การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นการให้คนทำงานที่อยู่คนละฝ่าย/กลุ่มงาน/แผนกหรือแผนกเดียวกันก็ได้ มาช่วยแนะนำวิธีการทำงาน ช่วยเหลือสนับสนุน คอยให้คำปรึกษาชี้แนะ มักใช้ในการเรียนรู้ในกลุ่มผู้บริหารหรือผู้ที่ก้าวไปเป็นผู้บริหาร เป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์มากกว่าไปยังผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า

แนวทาง กำหนดเป้าหมายว่าจะดำเนินการเพื่ออะไร กำหนดผู้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) และผู้ที่จะเรียนรู้ (Mentee) กำหนดกรอบกว้างๆ เพื่อการเรียนรู้ ในระยะเวลาที่กำหนด ในช่วงของการเรียนรู้ควรมีการซักถาม ตั้งประเด็น สรุปและ Feedback เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการเรียนรู้อย่างถูกต้อง ไม่แปลความผิด

๑๓. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) เป็นการให้หรือขอรับคำแนะนำหรือประสบการณ์จากบุคคลหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในเรื่องนั้นๆ เพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

แนวทาง กำหนดประเด็นที่เราต้องการขอรับหรือให้คำแนะนำ หาเพื่อนที่สามารถให้คำแนะนำได้ สรุปการเรียนรู้ รวมทั้งข้อเด่น ข้อจำกัด ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของการดำเนินงาน คัดสรร วิเคราะห์ และนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

๑๔. การศึกษาดูงาน (Study tour) เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น/หน่วยงานอื่น โดยเข้าไปศึกษาที่สถานที่จริง การปฏิบัติจริง เพื่อให้เห็นตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้

แนวทาง กำหนดประเด็นที่เราต้องการเรียนรู้ หาพื้นที่ศึกษา คัดเลือกพื้นที่ศึกษา/ดูงานที่ตอบโจทย์ความต้องการที่จะเรียนรู้/ปฏิบัติ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ สรุปการเรียนรู้ รวมทั้งข้อเด่น ข้อจำกัด ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของการดำเนินงาน คัดสรร วิเคราะห์และนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

๑๕. การเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมา (Lesson Learned) เป็นการเรียนรู้จากการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางในการวางแผนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยอาศัยข้อมูลความสำเร็จและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อลดข้อผิดพลาดให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือไม่เกิดความผิดพลาดเลยในประเด็นที่เคยผิดพลาดมาแล้ว

แนวทาง สรุป ทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา บันทึกข้อมูลทั้งสิ่งที่ได้ดำเนินการ ผลที่เกิดขึ้น ความสำเร็จ ความผิดพลาด ปัจจัยเอื้อ อุปสรรค ข้อเสนอในการดำเนินการต่อไป

๑๖. การจัดทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายเข้ามาไว้ด้วยกันในรูปแบบที่ แผนภาพ Mindmap หรือรูปแบบอื่นๆ ที่จดจำได้ง่าย สามารถเก็บรวบรวมความรู้ทั้งแบบ Tacit และ Explicit Knowledge แผนที่ความรู้มีหลายรูปแบบ ได้แก่ แผนที่แหล่งความรู้ แผนที่ชุมชนทรัพยากรความรู้ แผนที่โครงสร้างความรู้ แผนที่การพัฒนาความรู้ แผนที่การประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นต้น

แนวทาง กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดรูปแบบ รวบรวมข้อมูล นำไปใช้ ปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัย แผนที่แหล่งความรู้ กรณีแหล่งความรู้เป็นบุคคล เป็นการเก็บรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคล ผลงาน ประเภทความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคคลที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในเรื่องต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างคนที่ต้องการใช้ข้อมูลกับแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคลได้ เช่น รายชื่อของผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ในกรมอนามัย รายชื่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมอนามัย เป็นต้น

แผนที่ชุมชนทรัพยากรความรู้ เป็นทรัพยากรสินทางปัญญาขององค์กร อาจอยู่ในรูปของแผ่นสรุปปัญหาทรัพยากรสินที่อยู่ในองค์กร เช่น รายการทรัพยากรสินทางปัญญาของกรมอนามัย ที่ได้รับสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร เป็นต้น

แผนที่โครงสร้างความรู้ เป็นแผนที่แสดงโครงสร้างขององค์ความรู้ว่ามีอะไรบ้าง สัมพันธ์กับศาสตร์ใด เพื่อจะได้นำมาใช้ได้ครบถ้วน

แผนที่การพัฒนาความรู้ เป็นแผนที่แสดงกระบวนการในการทำงานและการสร้างการพัฒนาองค์ความรู้
ในกระบวนการทำงาน

แผนที่การประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นแผนที่ระบอบองค์ความรู้เฉพาะที่จะนำไปใช้งานจริงกับกระบวนการใน
การทำงาน ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงความรู้เฉพาะด้านที่นำมาใช้งานในเรื่องนั้นๆ

๑๗. งานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย โดยมี
เป้าหมายเพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานประจำ และ R๒R เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เพื่อ
พัฒนางาน ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้ด้วย ปัจจุบันนี้ R๒R ได้
ถูกพัฒนาจนมีความชัดเจนในกระบวนการมากขึ้น แต่ไม่ถึงกับขั้นการวิจัยเต็มรูป ต้องมีการจัดทำข้อมูล ค้นคว้า
งานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และเชิงปฏิบัติการในรูปแบบที่กำหนด มีผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย
ผู้วิจัย R๒R คุณอำนวย และผู้บริหาร ที่ต้องร่วมกันทำให้งานประจำที่ดำเนินงานนั้น ได้มีการพัฒนาอย่าง
ต่อเนื่อง การจัดการความรู้รูปแบบนี้เหมาะกับบุคลากรที่ทำงานประจำหรืองานบริการประจำ เช่น การเงิน
งานยานพาหนะ งานธุรการ การจัดการบริการผู้ป่วยนอก เป็นต้น

แนวทาง ผู้รับผิดชอบงาน ค้นหาประเด็นที่ต้องการคำตอบเพื่อพัฒนาการบริการและการทำงาน
ดำเนินการ นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีการวิพากษ์อย่างสร้างสรรค์ เพื่อต่อยอดงานประจำให้มีการพัฒนา
มากขึ้น ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องจน R๒R กลายเป็นวิถีชีวิตและวัฒนธรรมองค์กร

๑๘. CQI (Continuous Quality Improvement) เป็นการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ด้วย
การใช้กระบวนการทำงานและแนวคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงระบบงาน ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับ
ผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในด้านใดด้านหนึ่ง ผลที่ได้คือกระบวนการปฏิบัติที่คาดการณ์
ได้ว่าจะดีขึ้นเสมอ

แนวทาง ใช้แนวคิด Plan-Do-Check-Act (PDCA) โดยต้องวิเคราะห์ไปถึงรากของปัญหา หาแนวทาง
แก้ไขที่หลากหลายทางเลือก วิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละทางเลือก ดำเนินการด้วยทางเลือกนั้น พร้อมแนวทาง
ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย เพื่อจะแก้ไขและปรับปรุงงานได้ตรงจุด เมื่อรวมกับแนวคิด
อย่างสร้างสรรค์ ไม่ยึดติดกรอบเดิม จะได้แนวทางใหม่ในการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์