

การจัดการความรู้

Knowledge Management: KM

อาจารย์คณิต ธีรธรรมเจริญ
อ.ดร.ทิพย์สุดา ตั้งตระกูล
ผศ.ดร.ปฎิภาณ สุทธิกุลบุตร

กิจกรรมที่ 1 : กติการ่วม

เนื่องด้วยต้องทำกิจกรรมร่วมกัน จึงขอความร่วมมือทุกท่านดังนี้

1. เปิดใจในการเรียนรู้ร่วมกัน
2. การอยู่ร่วมกันอย่างต่อเนือง
3. การฟังเพื่อนอย่างใส่ใจ ลึกซึ้ง
4. การเปิดพื้นที่ - แบ่งปันพื้นที่ในการพูดคุย
5. ความเป็นพี่น้อง - ลดสถานภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ร่วมกัน
6. ปิดเสียงโทรศัพท์
7. การตรงต่อเวลา

กิจกรรมที่ 2: ตะกร้า 2 ใบ

กิจกรรม

ใบที่ 1 ความคาดหวังของท่านในการเข้าร่วมการเรียนรู้ในวันนี้

ใบที่ 2 ความสุขในการทำงานของแต่ละท่าน...คือ อะไร?

ทำไมต้องมีการจัดการความรู้



ประเด็นปัญหาชวนคิดในองค์กร

1. เมื่อมีบุคคลเกษียณอายุหรือลาออก มักมีผลกระทบกับงาน
2. เวลามีปัญหาในการทำงาน ไม่รู้ว่าจะไปถามใคร (เก่งเรื่องนั้น)
3. คนมีความรู้จำนวนมาก แต่ไม่สนใจและไม่แบ่งปันความรู้
4. คนใหม่มักทำงานพลาด เจอปัญหาคล้ายกับคนเก่าที่เคยทำมาแล้ว
5. การตัดสินใจมักกระทำโดยไม่ได้ใช้ความรู้ที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในองค์กร
6. มีข้อมูล/ สารสนเทศท่วมหัว แต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ความหมายของการจัดการความรู้ (KNOWLEDGE MANAGEMENT : KM)

หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

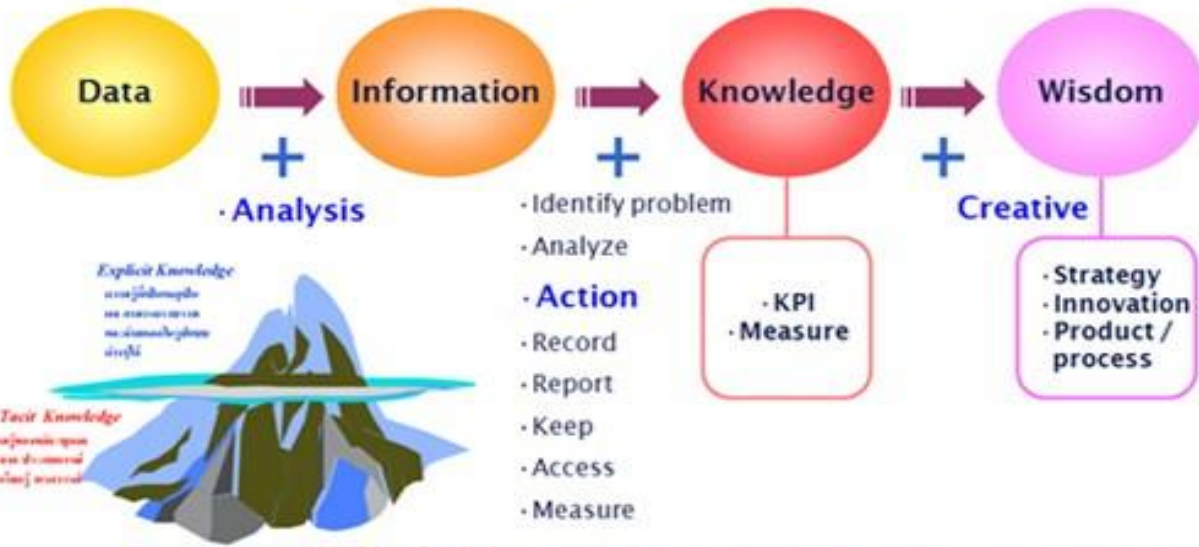
KM คืออะไร?



การจัดการความรู้ (KM) สู่การสร้างนวัตกรรม (IM)

Knowledge Management Concept

Data Management → Knowledge Management



Mr. Hideo Yamazaki (Senior Researcher, Nomura Research Institute, Japan)

นวัตกรรม (Innovation)

3 ช่องทางสำคัญ นำไปสู่ "นวัตกรรม"



Created by LearnByDoing at KMinBusiness. Wordpress.com

ความรู้ที่ชัดเจน
(Explicit Knowledge)



อธิบายได้แต่
ยังไม่ถูกนำไปบันทึก



ทักษะ
ประสบการณ์
Skill /Experience

(1)

อธิบายได้
แต่ไม่ยอมอธิบาย

(2)

ความคิด (Mind of individual)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
(Tacit Knowledge)

อธิบายไม่ได้

(3)

พรสวรรค์ (Talent)

Tomohiro Takanashi

รูปแบบความรู้

THE KNOWLEDGE-CREATING COMPANY

How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation



IKUJIRO NONAKA
HIROTAKE TAKEUCHI

รูปแบบของความรู้

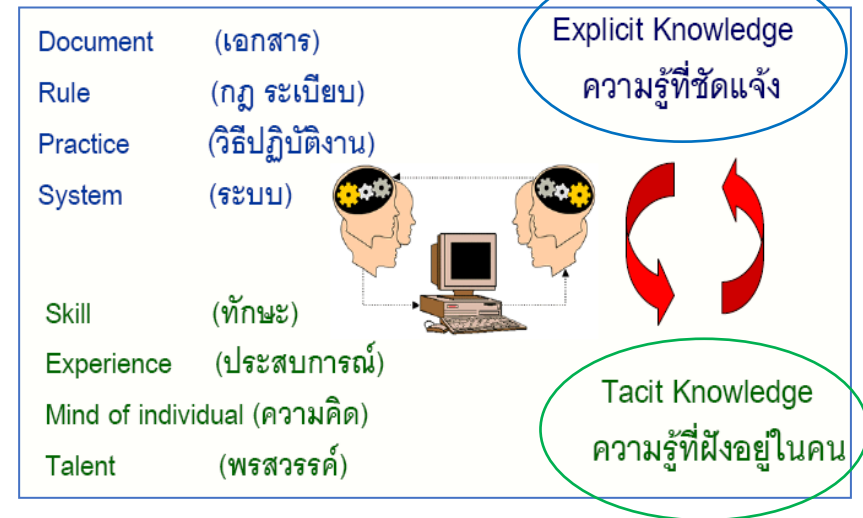
Nonaka ได้เสนอแนวคิดในการจำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)

เป็นความรู้เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ พรรสวรค์ ซึ่งสื่อสาร หรือ ถ่ายทอดได้ยาก ซึ่งความรู้ชนิดนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้

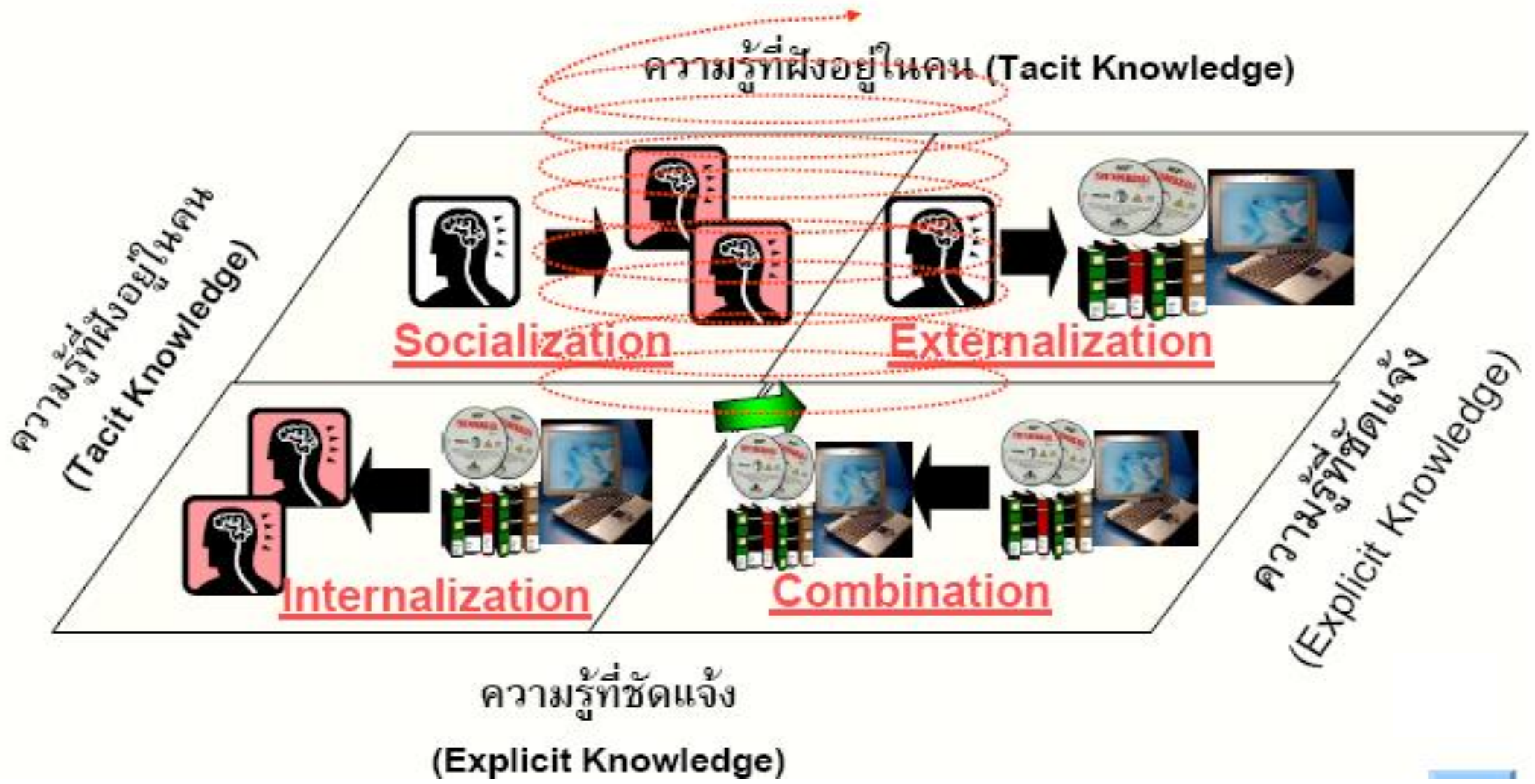
2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆได้ ง่ายต่อการนำไปใช้

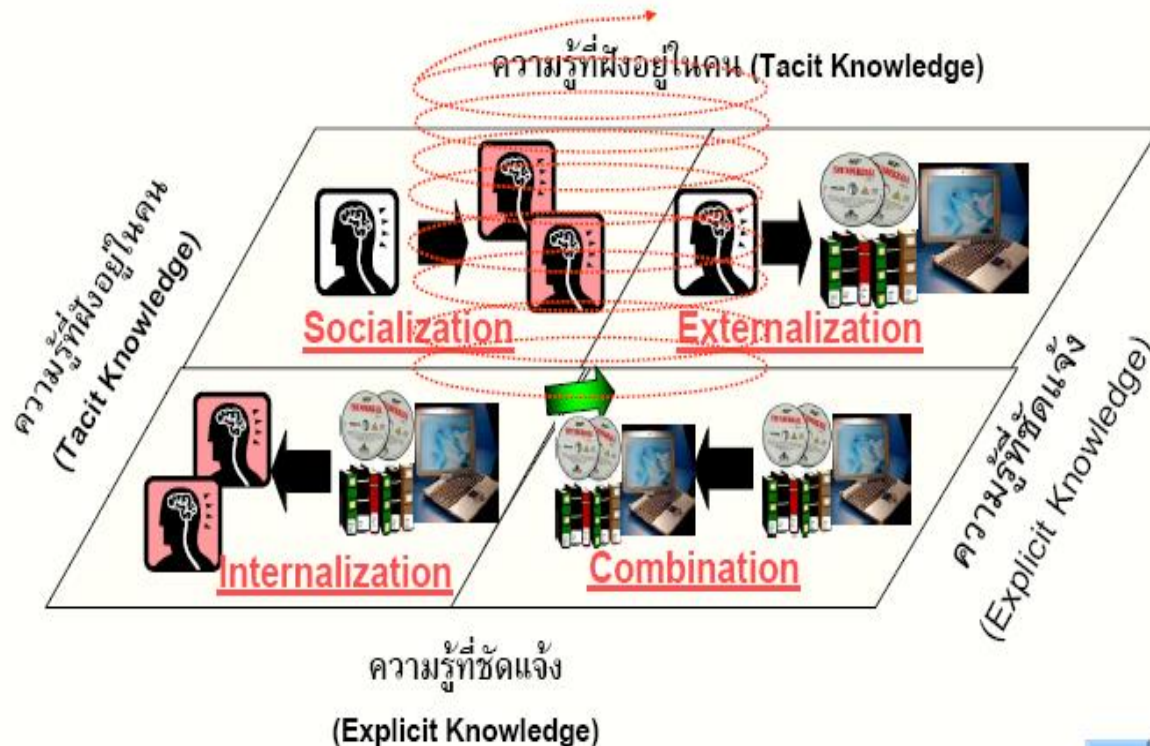


(Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi, 1995)

วงจรความรู้ = ความรู้ที่ซ่อนอยู่ไหลได้ = พลวัต



แบบจำลอง SECI (SECI Model)

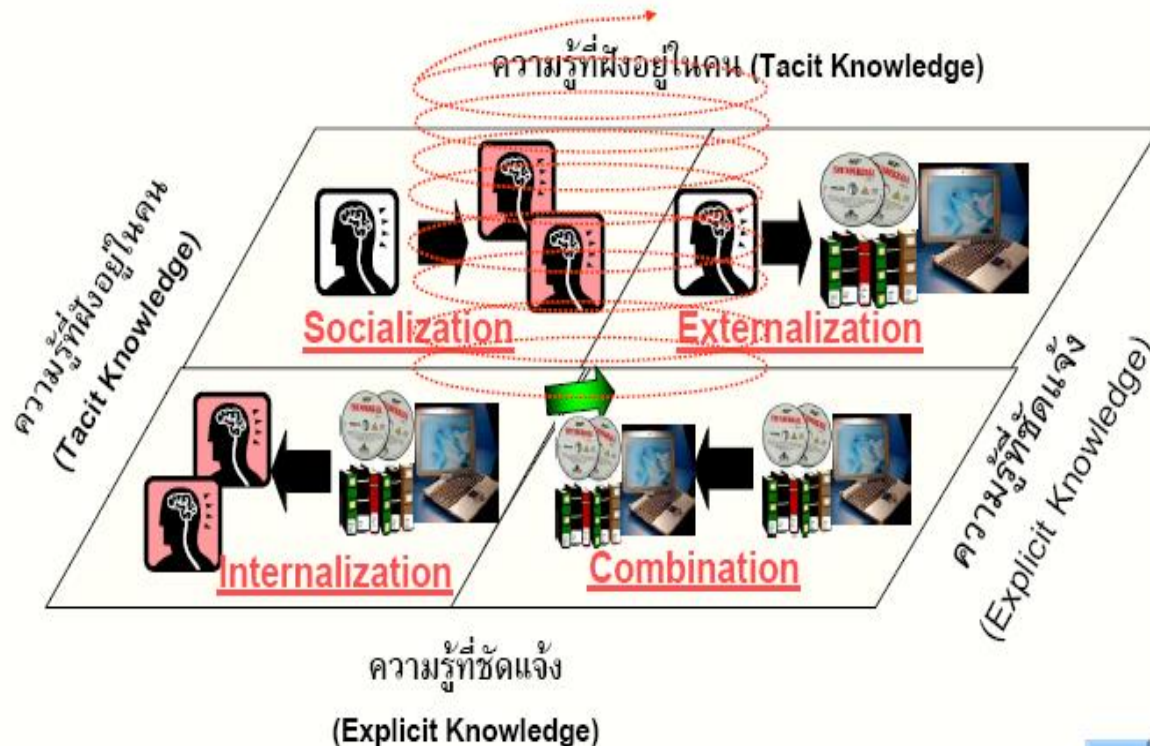


Socialization

- คนมาปฏิบัติสัมพันธ์กันในรูปแบบต่าง ๆ
- เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกระหว่างกัน ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ
- เกิดการสังเกต การลอกเลียนแบบ และการลงมือปฏิบัติ

(Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi, 1995)

แบบจำลอง SECI (SECI Model)

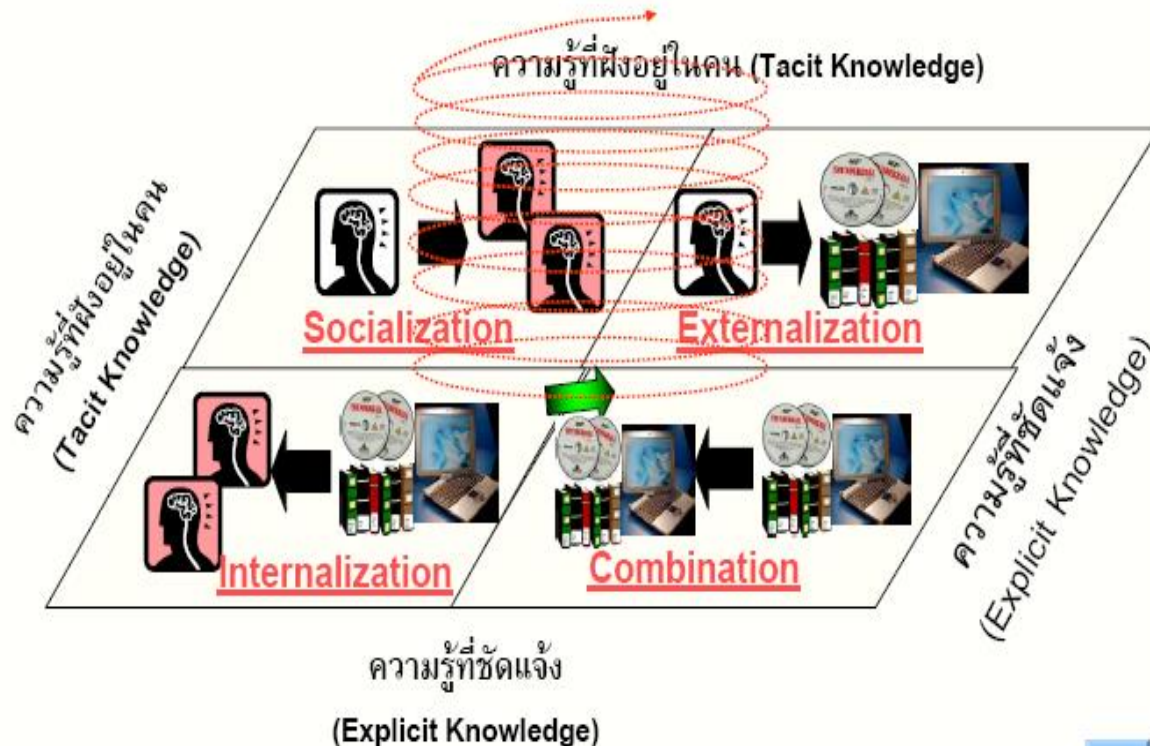


Externalization

- แปลงความรู้ที่ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้ง
- ในรูปแบบของเอกสาร หรือแนวทางการปฏิบัติงาน
- ผ่านการสื่อความโดยคำพูด (Dialogue) หรือการคิดร่วมกัน (Collective Reflection)

(Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi, 1995)

แบบจำลอง SECI (SECI Model)

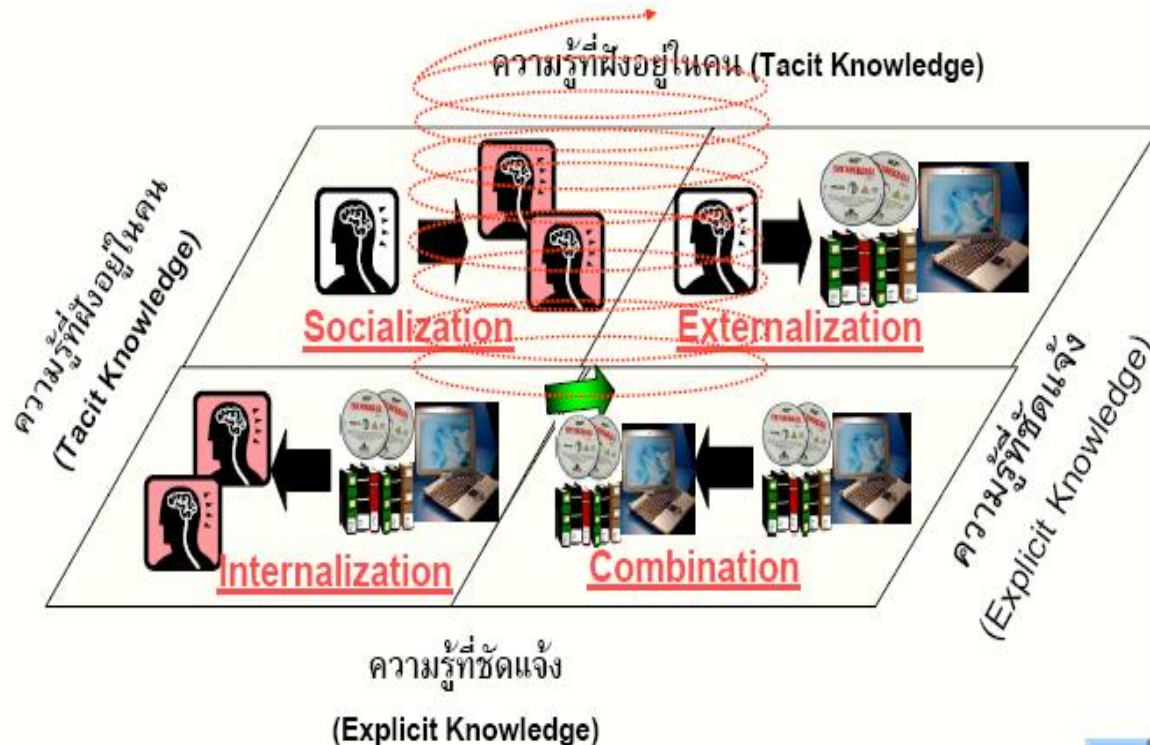


Combination

- ความรู้ชัดแจ้งจะถูกรวบรวม และจัดการในรูปแบบต่าง ๆ
- แบ่งแยกประเภท จัดเรียง หรือประมวลผล
- เพื่อให้ได้ความรู้ชัดแจ้งที่ลึกซึ้งและกว้างขวางขึ้น
- สำหรับนำไปใช้ยังที่ต่าง ๆ ขององค์กร

(Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi, 1995)

แบบจำลอง SECI (SECI Model)



Internalization

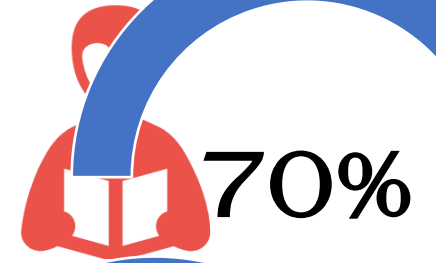
- การนำความรู้ชัดเจนที่ถูกจัดเก็บไว้ให้กลายเป็นความรู้ฝังลึกในแต่ละบุคคล
- บุคคลสามารถประยุกต์หรือนำเอาความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่ มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น

(Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi, 1995)

องค์ประกอบสำคัญของวงจรรความรู้

1. คน ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด

- เป็นแหล่งความรู้
- เป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์



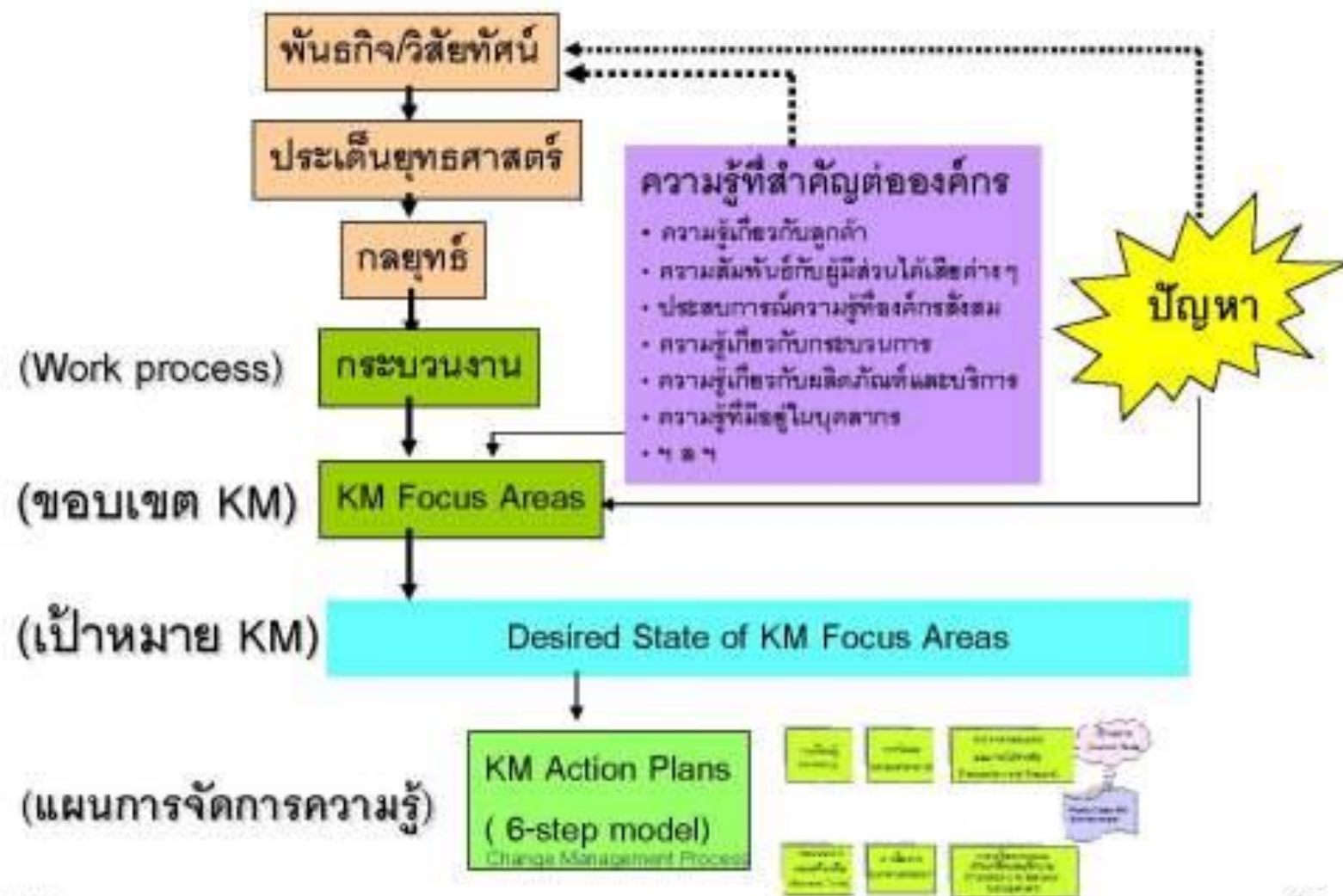
2. เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บแลกเปลี่ยน นำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น



3. กระบวนการ เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จาก แหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้งาน เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม



แนวทางการจัดทำแผน KM ของส่วนราชการ

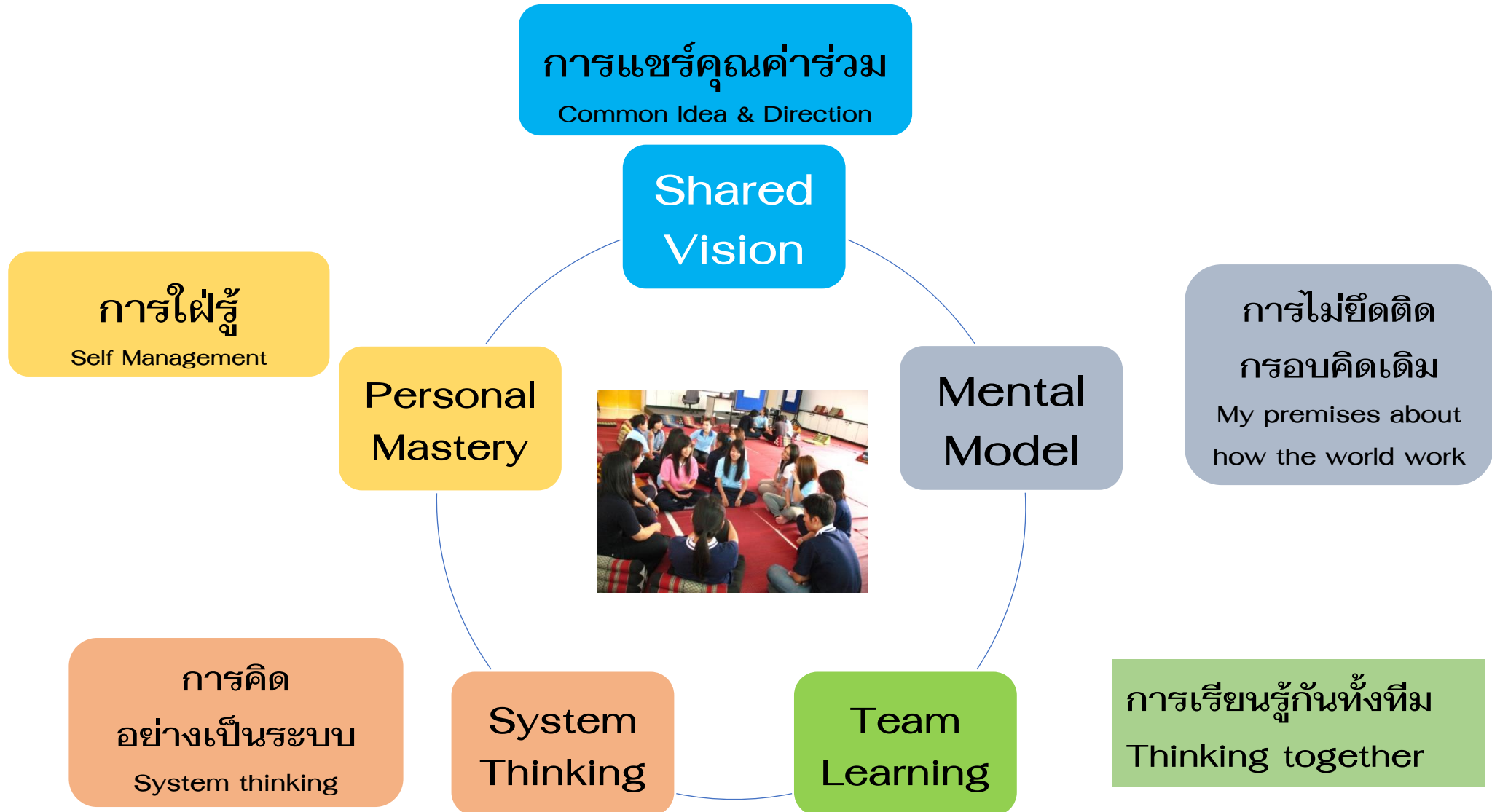


กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน

กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน



LO: Learning Organization องค์การแห่งการเรียนรู้





Knowledge-driven Organization

Four Levels of Knowledge and Achievement Management

**KNOWLEDGE
MANAGEMENT**
(both Explicit & Tacit)

**COACHING
ORGANIZATION**

Everybody is

- learning
- teaching & being taught
- coaching & being coached

**TEACHING
ORGANIZATION**

Everybody is

- learning
- teaching & being taught

**LEARNING
ORGANIZATION**

Everybody is

- learning

**INDUSTRIAL
ORGANIZATION**

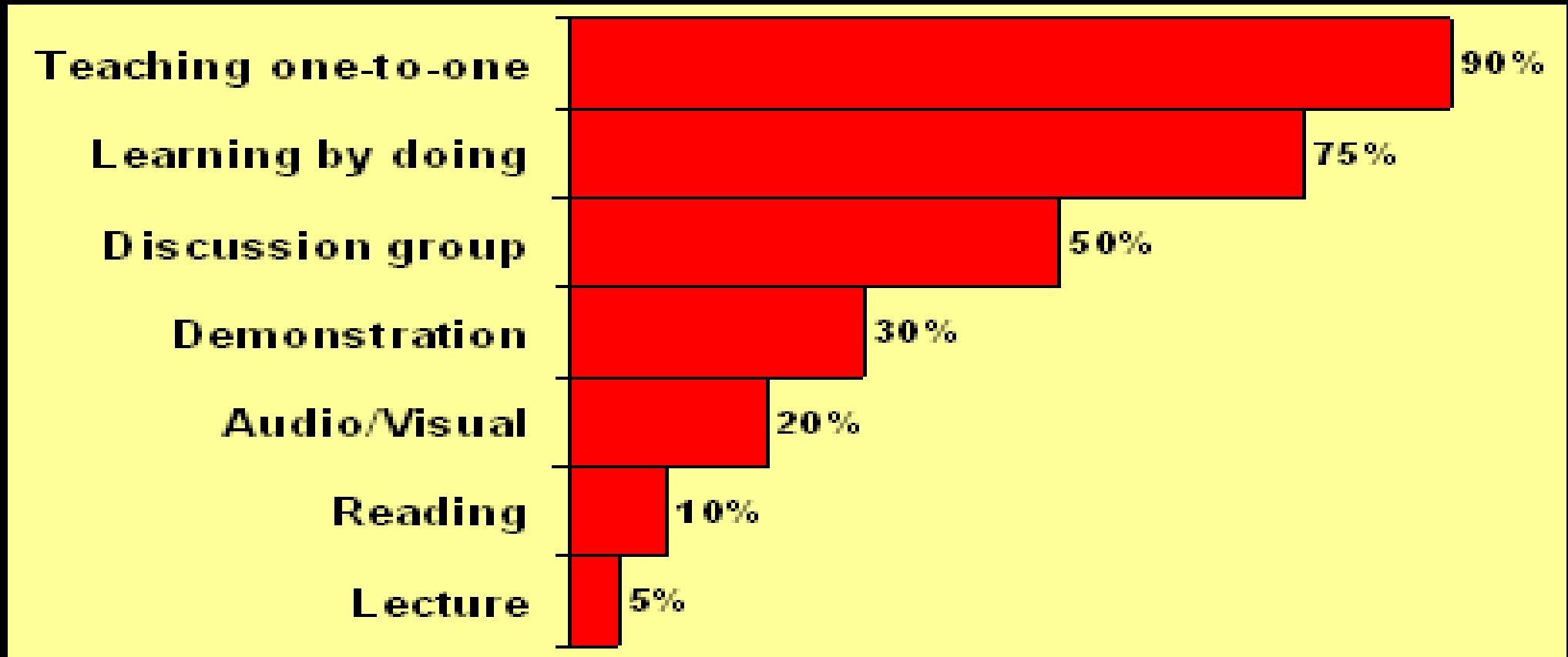
RESULTS

(Sustained Growth & Value Creation)



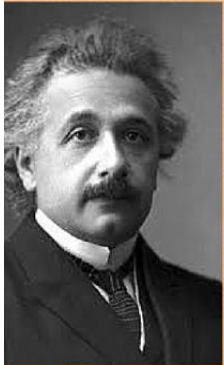
Effective Learning

Per Cent of Knowledge Retained after Completion



กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

Insanity:



Doing the same thing
over and over again
and expecting
different results.

Albert Einstein

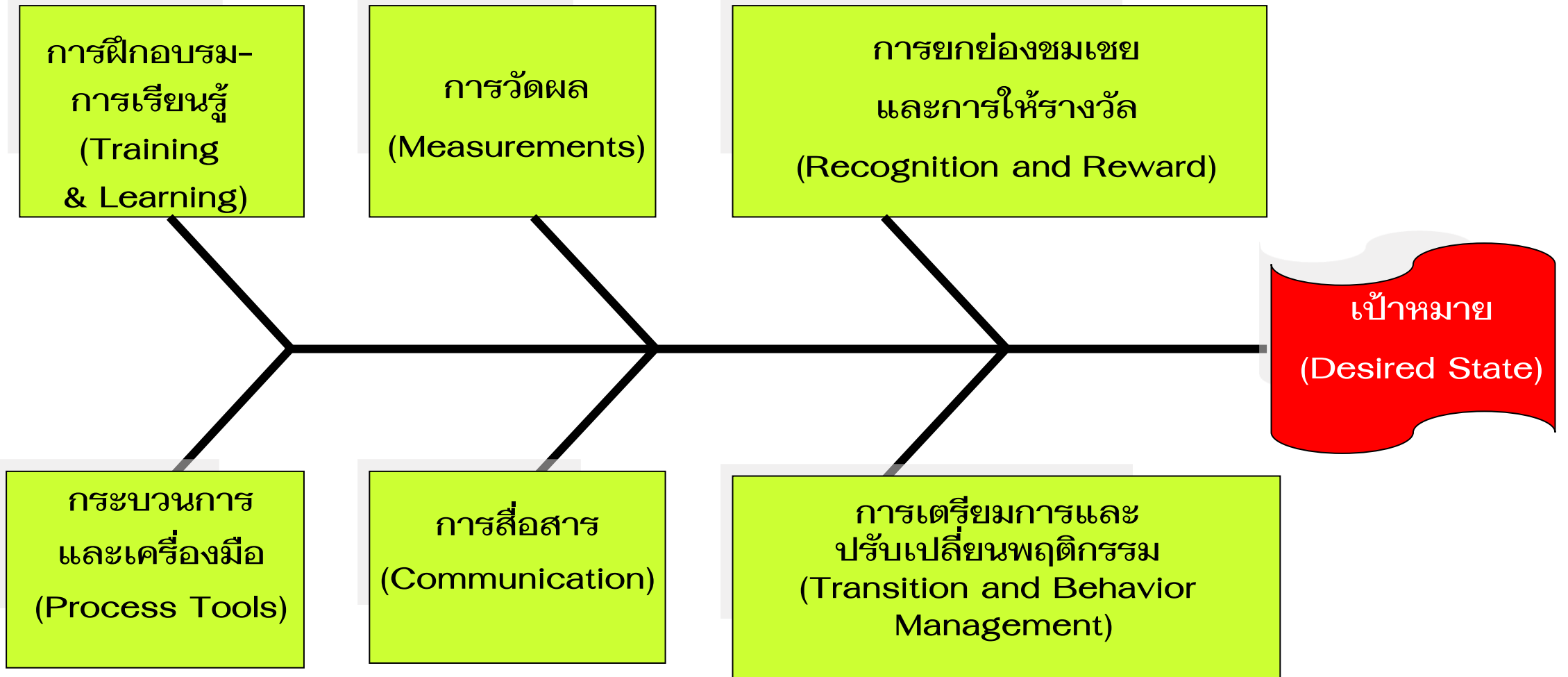


The Art Of Growing

“มีแต่คนสติไม่ดีเท่านั้น
ที่จะทำสิ่งเดิมซ้ำ ๆ
แต่กลับหวังผลลัพธ์ที่แตกต่าง”

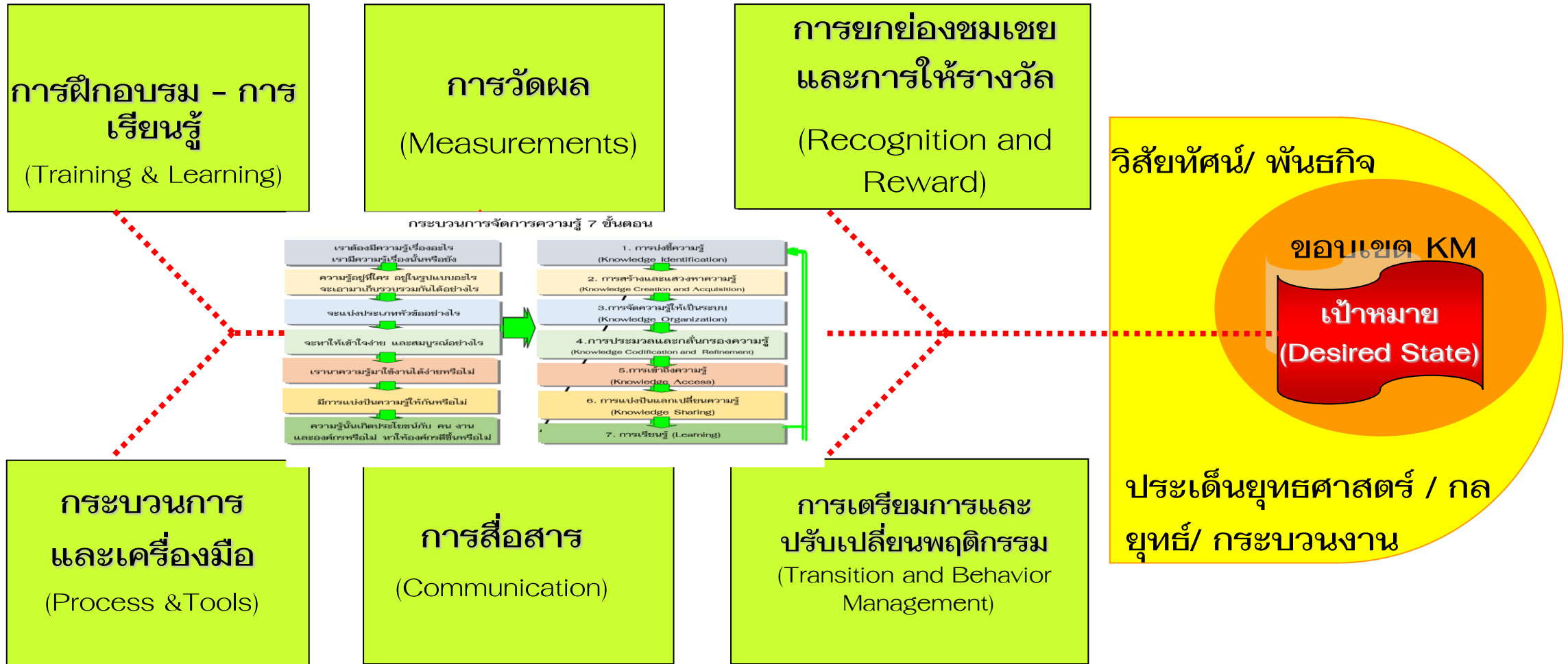
“อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์”

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



การบูรณาการ

กระบวนการจัดการความรู้ - กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง



การจัดการความรู้ 3 มุมมอง



ความรู้ฝังลึก



ความรู้ชัดแจ้ง

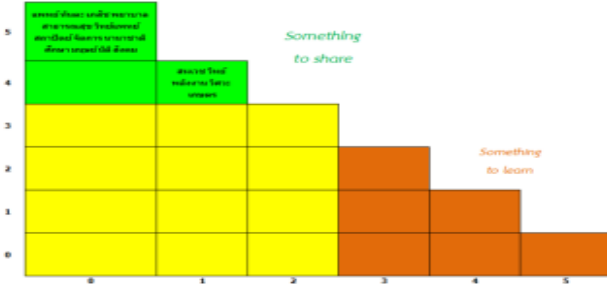


เครือข่ายความรู้

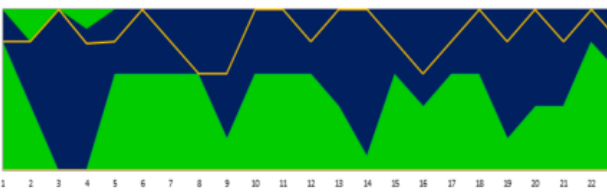




เครื่องมือการจัดการจัดการความรู้ (KM)



บันไดแห่งการเรียนรู้



ธารปัญญา

ตารางอิสรภาพ

สรุปตารางอิสรภาพ
"แลกเปลี่ยนเรียนรู้มุ่งงานบริการที่เป็นเลิศ"

ปัจจัย/องค์ประกอบ	ฉันท	ไพรรณ	ฉันท	ฉันท	ฉันท	ฉันท	ฉันท	ฉันท	ฉันท	ฉันท
1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2. มีประสิทธิภาพในการให้บริการ	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
3. มีเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3

Peer Assists : เพื่อนช่วยเพื่อน



On the Job Training

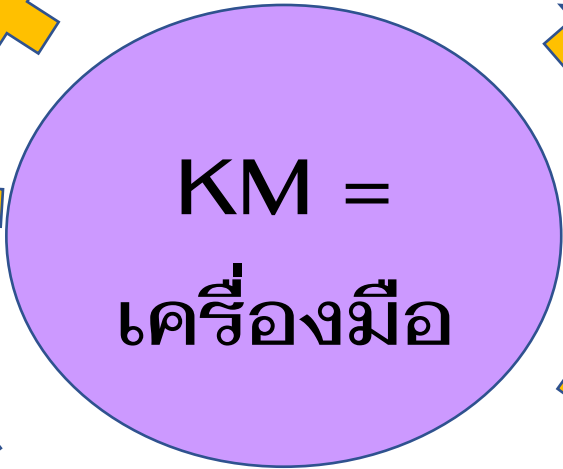


Dialogue

Storytelling : การเล่าเรื่อง



การเล่าเรื่อง
Storytelling



Before Action Review: BAR
After Action Review : AAR

เครื่องมือการจัดการความรู้ (KM)

- ✓ Storytelling : การเล่าเรื่องความสำเร็จ
- ✓ ตารางอิสรภาพ
- ✓ ธารปัญญา
- ✓ บันไดแห่งการเรียนรู้



Storytelling : การเล่าเรื่องความสำเร็จ

ฝึกเป็น

ผู้เล่าเรื่องและผู้ฟังที่ดี

ดึงความรู้ที่อยู่ในคน (tacit K) ออกมา : คนละ 5 นาที

คุณอำนวย

ทำหน้าที่ดำเนินการ

ประชุมและสรุปประเด็น

เป็นระยะๆ



มี **คุณลิขิต** บันทึกลงบน Flip Chart และสกัดประเด็นที่ได้จากเรื่องเล่าใน Card

สังเคราะห์ข้อมูลความรู้ เป็นแก่นความรู้ (Core Competence)

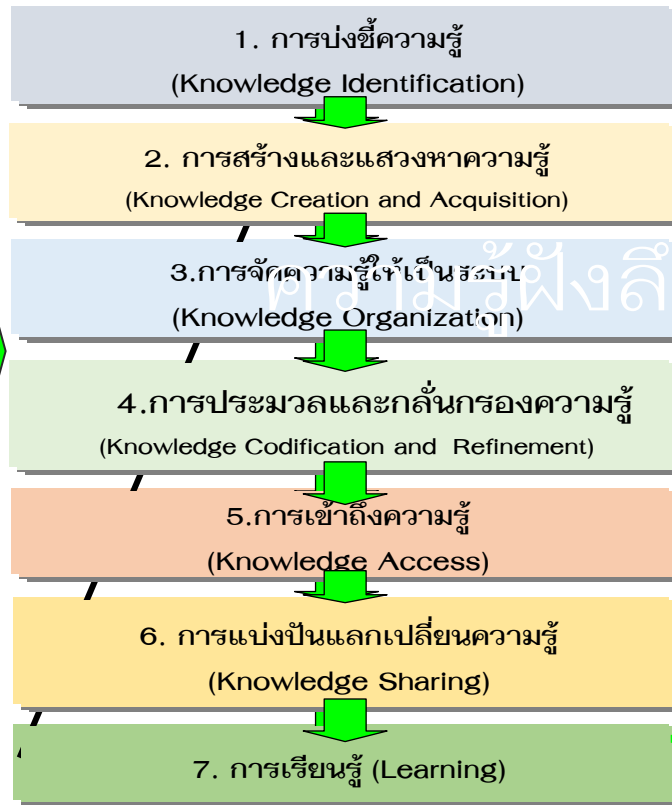
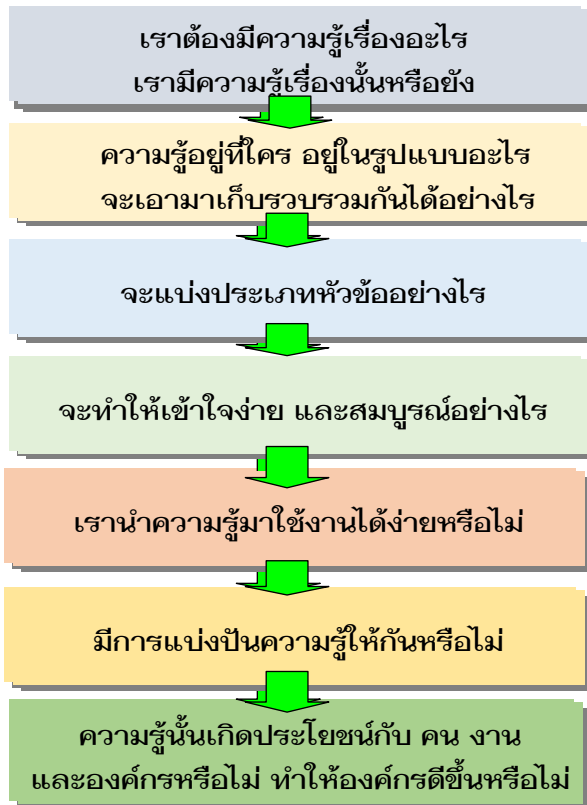


รวมตัวเป็นกลุ่มใหญ่จัดทำ Mapping

แนวปฏิบัติที่ดีในการใช้กระบวนการ KM
เพื่อให้ได้มาซึ่งสมรรถนะ (แก่นความรู้) มหาวิทยาลัยแม่โจ้

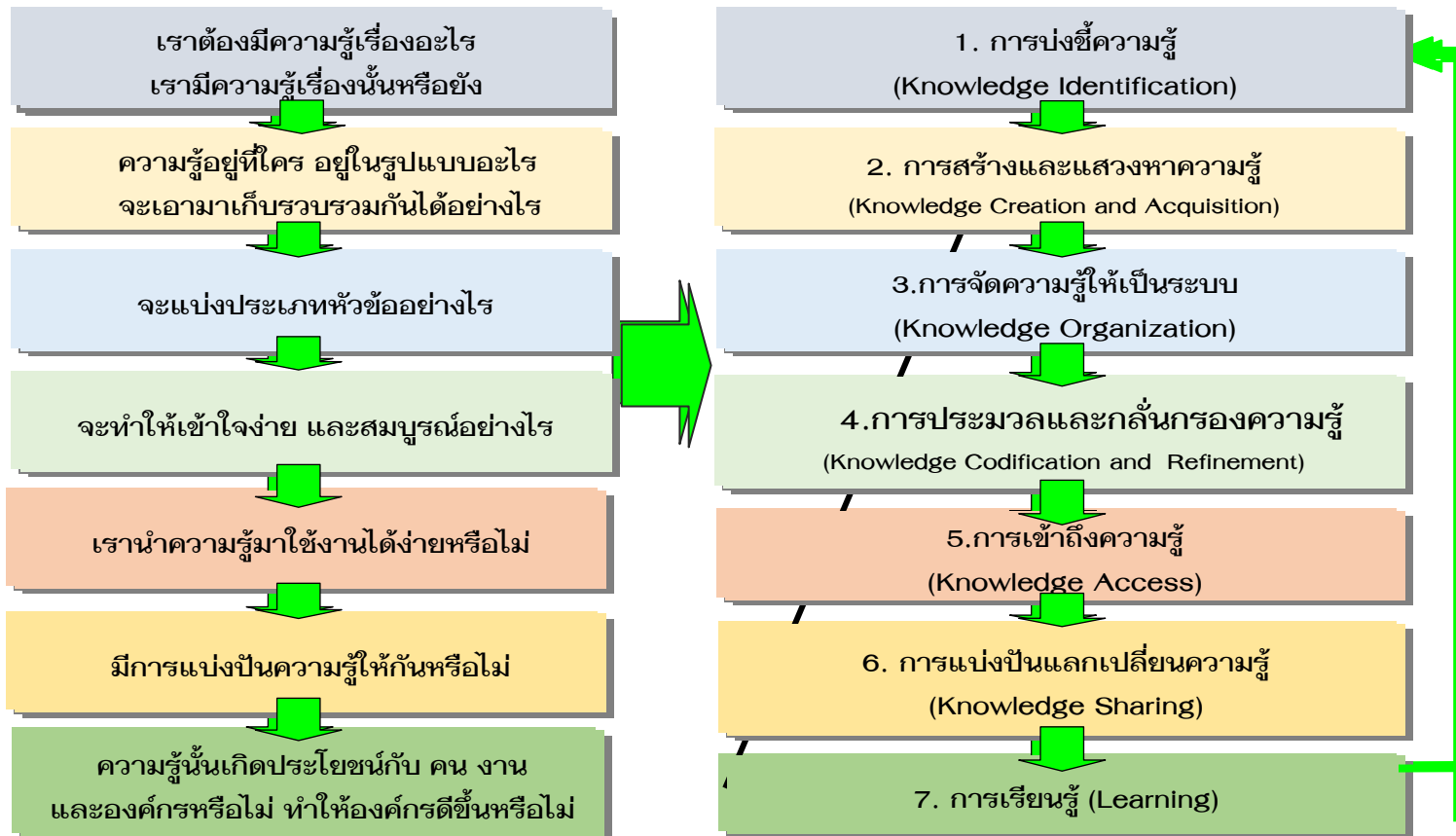
โจทย์ = สมรรถนะ (Competency)

กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน



โจทย์ = สมรรถนะ (Competency)

กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน





การสร้างและแสวงหาความรู้

1) Workshop

□ การบรรยายเรื่อง

การนำ Competency Model

เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล





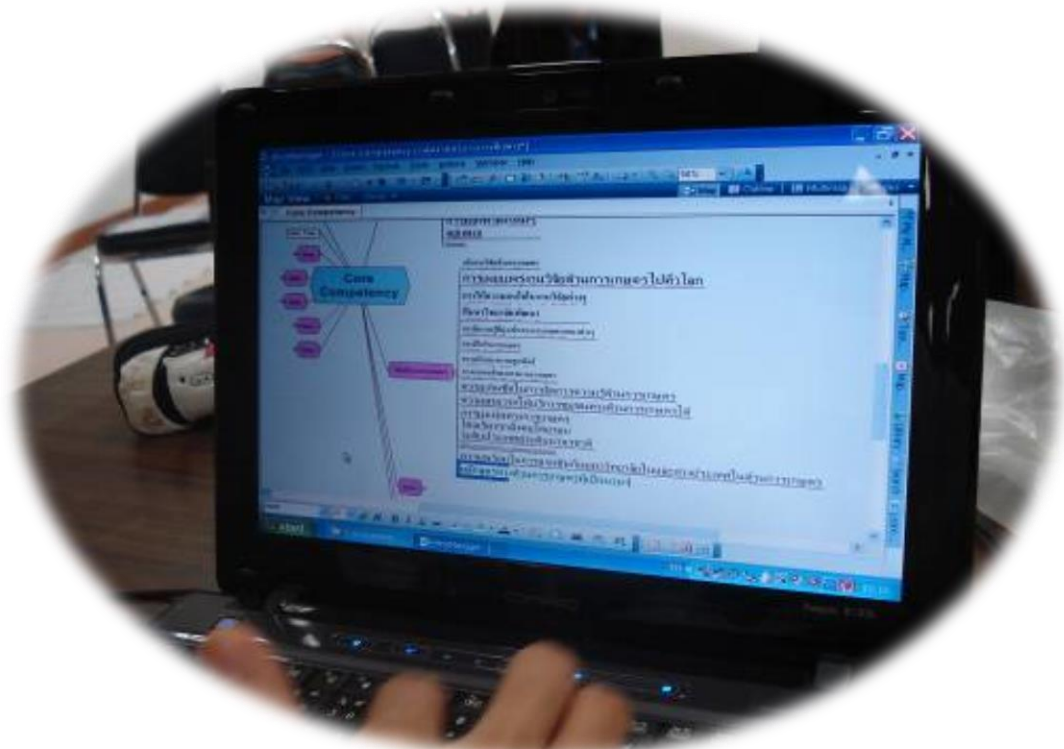
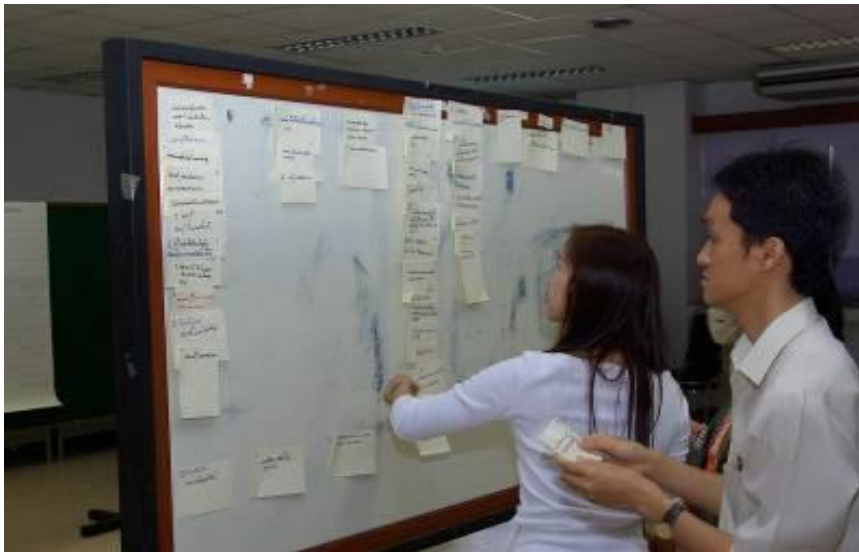
**“กระบวนการสร้าง
ความรู้”**

2) ให้ผู้เข้าร่วมประชุม
เขียนประเด็นความรู้
(สมรรถนะประจำกลุ่ม
งาน และสมรรถนะหลัก)
ลงในบัตรคำที่กำหนด
(Card technique)



“กระบวนการสร้างความรู้”

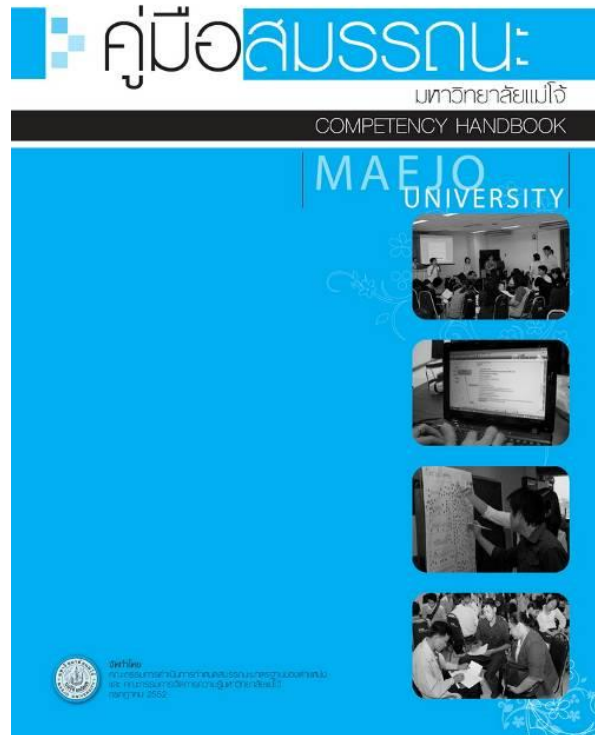
3) ทีมงานวิเคราะห์ และสังเคราะห์ประเด็นความรู้ ให้เป็นขุมความรู้ และแก่นความรู้ (สมรรถนะประจำกลุ่มงาน และสมรรถนะหลัก) จากผู้เข้าร่วมประชุม โดยการจัดทำเป็น Mapping





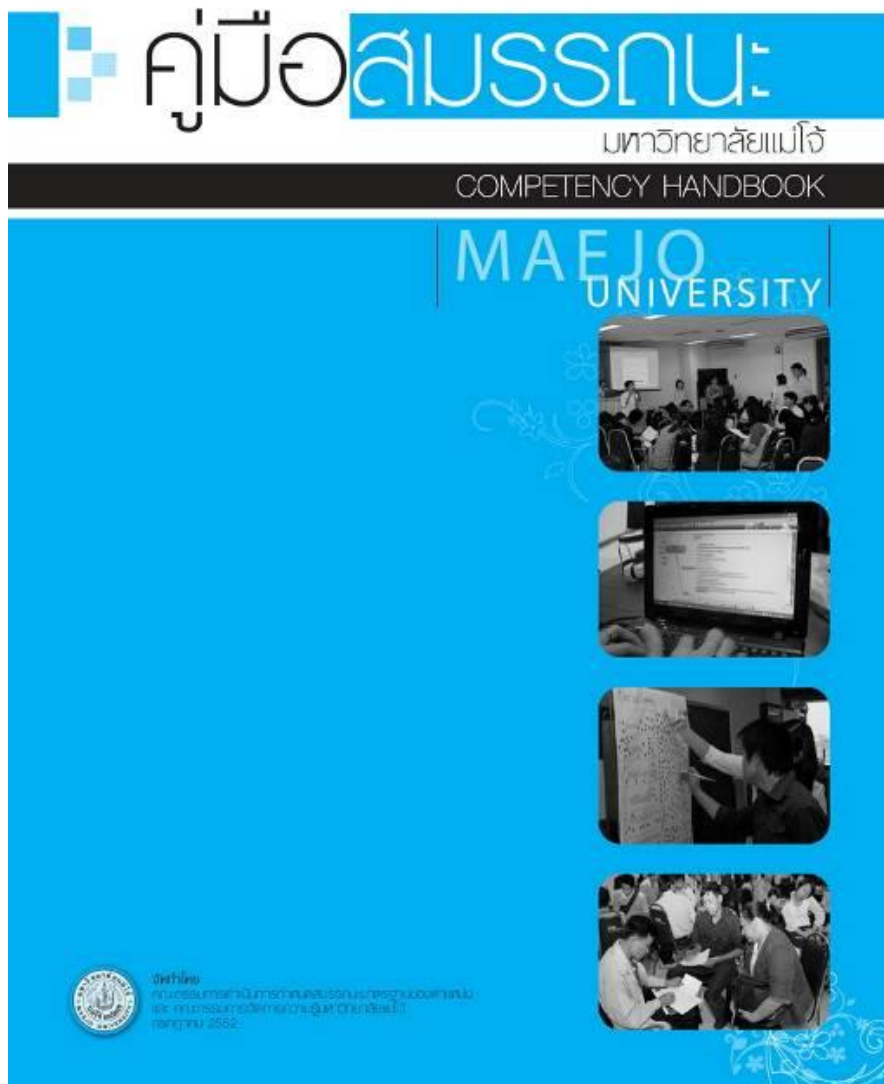
“กระบวนการสร้าง ความรู้”

- 4) ให้ผู้เข้าร่วมประชุม
ร่วมจัดลำดับ
ความสำคัญของแก่น
ความรู้ (สมรรถนะ
ประจำกลุ่มงาน และ
สมรรถนะหลัก)



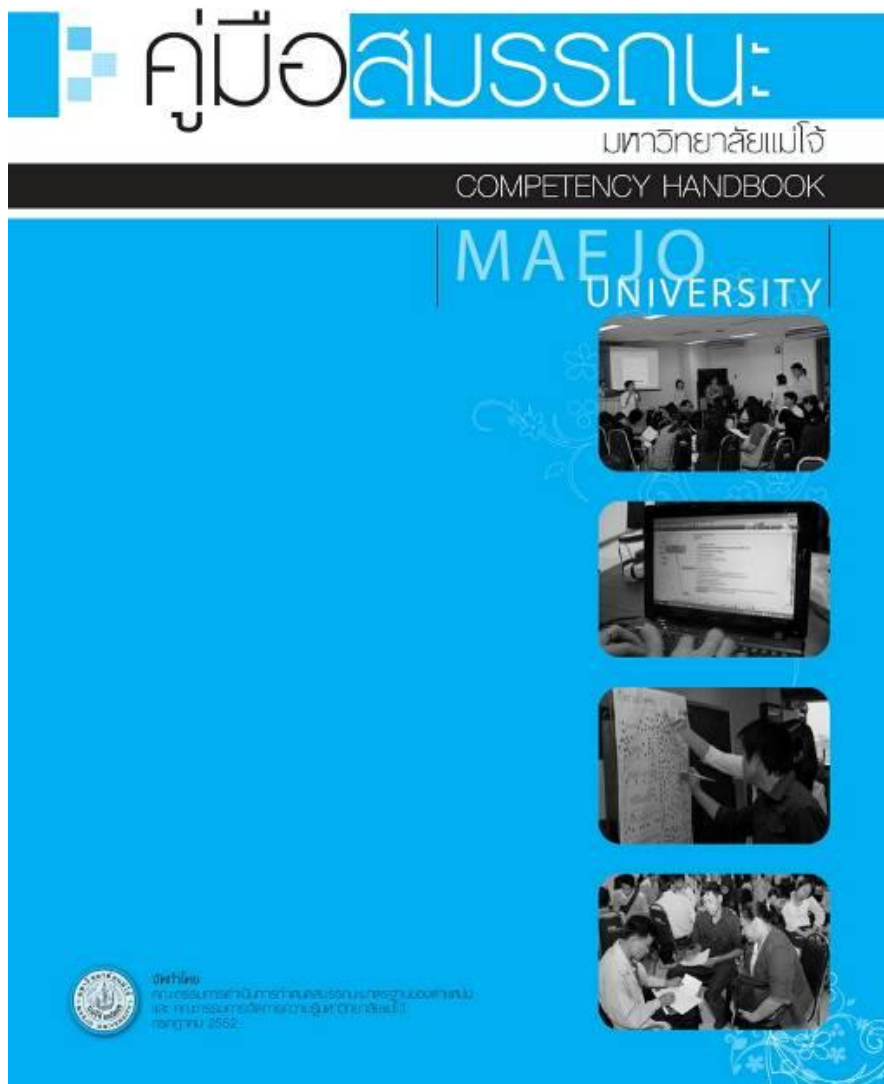
3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

- ดำเนินการโดยคณะกรรมการฯ จัด Workshop การจัดทำคู่มือสมรรถนะ (ดำเนินการหลายครั้ง หลายรอบ)



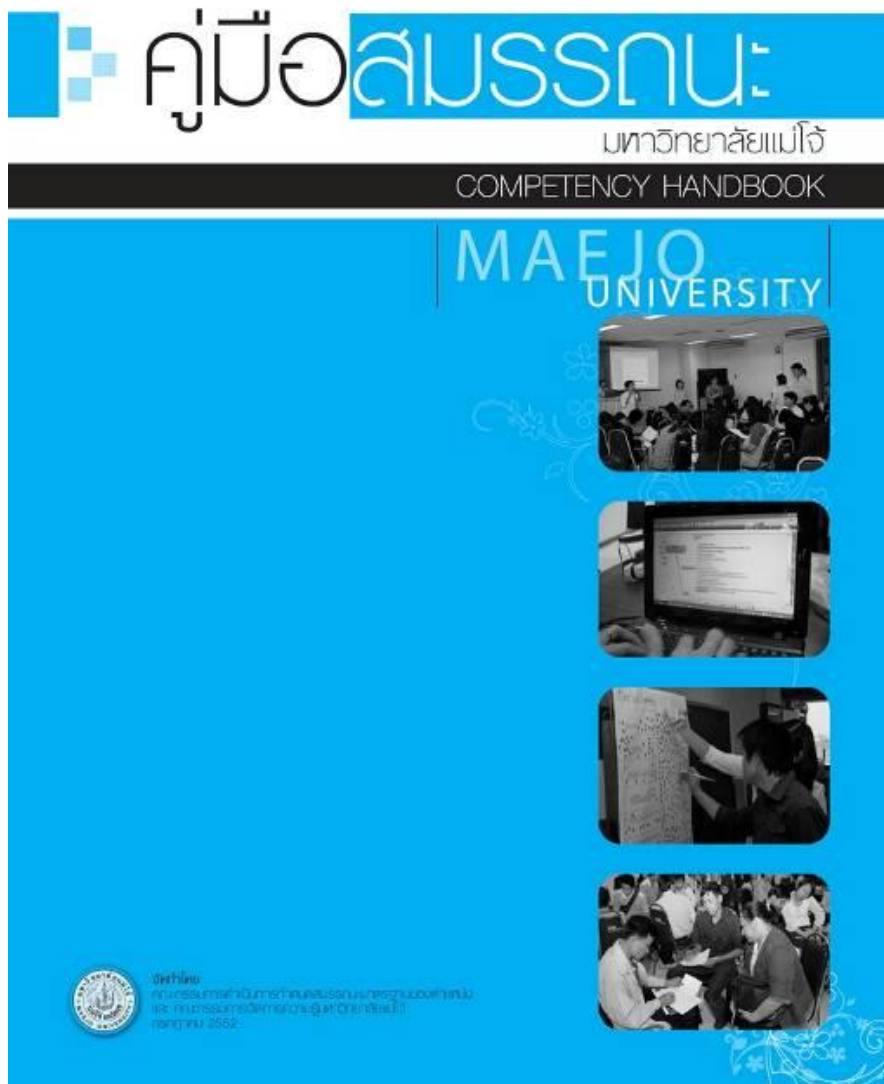
4) การเข้าถึงความรู้

- ดำเนินการจัด Workshop ร่วมกับกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อร่วมกันพิจารณาความถูกต้องของคู่มือร่วมกันอีกครั้ง
- เสนอให้คณะกรรมการ KM พิจารณาให้ความเห็นชอบ
- เสนอให้คณะกรรมการบริหารงานบุคคลฯ ให้ความเห็นชอบ
- เสนอให้คณะกรรมการบริหารฯ ให้ความเห็นชอบ
- เสนอสภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบ



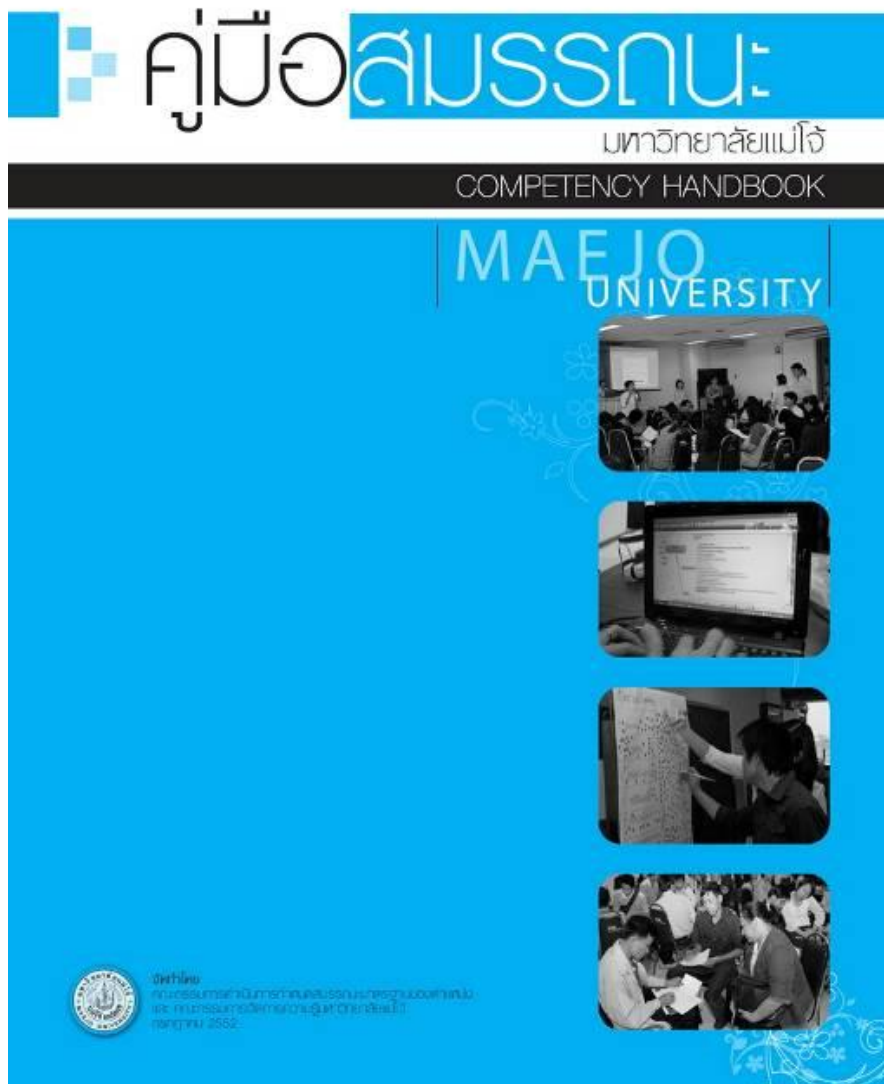
5) การเข้าถึงความรู้

- ดำเนินการจัด Workshop ร่วมกับกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและทดลองประเมินสมรรถนะตามคู่มือ
- พัฒนาระบบการประเมินออนไลน์
- เชื่อมโยงผลการประเมินในระบบการพัฒนาบุคลากร (HRD)



6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อรับฟังปัญหา และข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อนำไปพัฒนาเป็นระยะ ๆ



7) การเรียนรู้

- บุคลากรสามารถประเมินตนเองได้ตามคู่มือ
- หน่วยงานสามารถรู้ว่าใครเก่ง/ ไม่เก่งในเรื่องใด
- ผู้บริหารนำผลการประเมินของบุคลากรมาวางแผนพัฒนาบุคลากร
- สามารถเชื่อมโยงระบบสมรรถนะ และระบบทรัพยากรมนุษย์ (HR)

ตารางอิสรภาพ/ ประเมินสมรรถนะ

ตารางแห่งอิสรภาพ

- ตารางแสดงระดับของ “ขีดความสามารถหลัก” เพื่อบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์
- สำหรับให้กลุ่มประเมินตนเองเพื่อการพัฒนา
- กำหนดเกณฑ์ของแต่ละระดับกันเอง โดยใช้ความรู้ทั้ง *Explicit & Tacit*
- เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นนี้ สามารถปรับเปลี่ยนได้

สรุปตารางอิสรภาพ

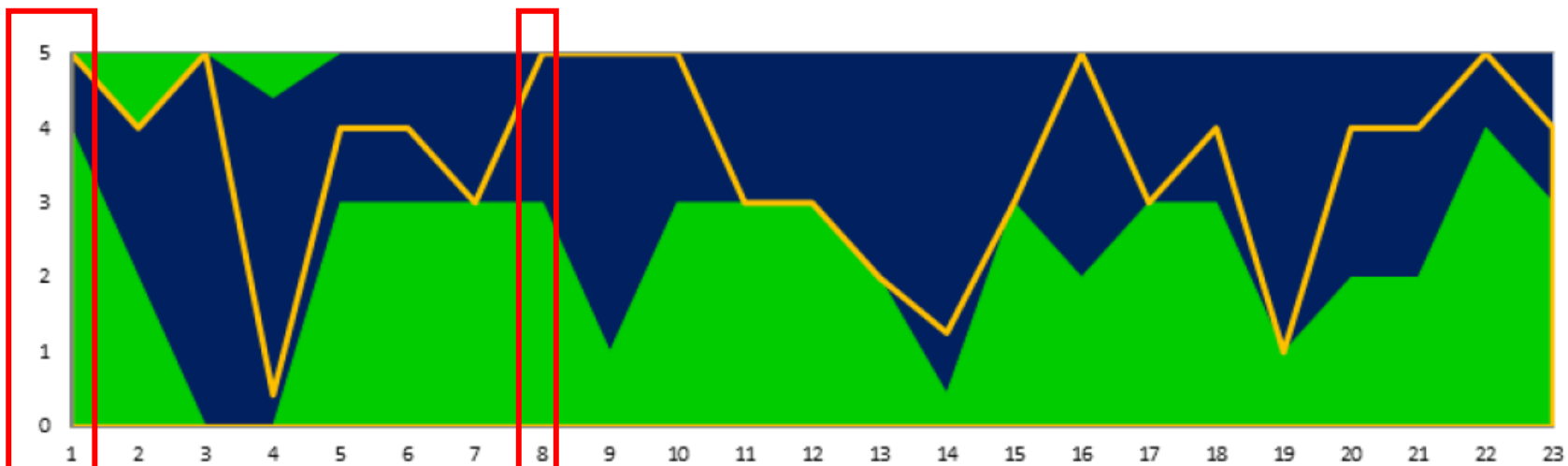
“แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มุ่งสู่งานบริการที่เป็นเลิศ”



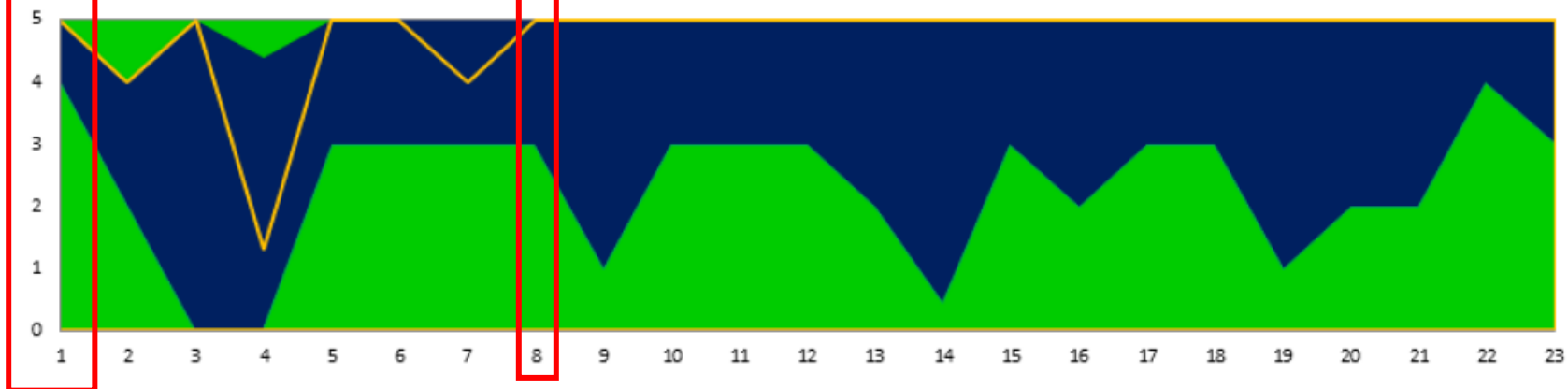
ปัจจัย/องค์ประกอบ	นิพนธ์	ไพวรรณ	นิรันดร์	อนุรักษ์	รัชฎาภรณ์	ธีรยุทธ	ดำรงฤทธิ์	เกียรติกร	จรรยา	วิภาวี
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2. มีประสิทธิภาพในการให้บริการ	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
3. มีเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3

ธารปัญญา/ การเทียบเคียง

1. คณะแพทยศาสตร์

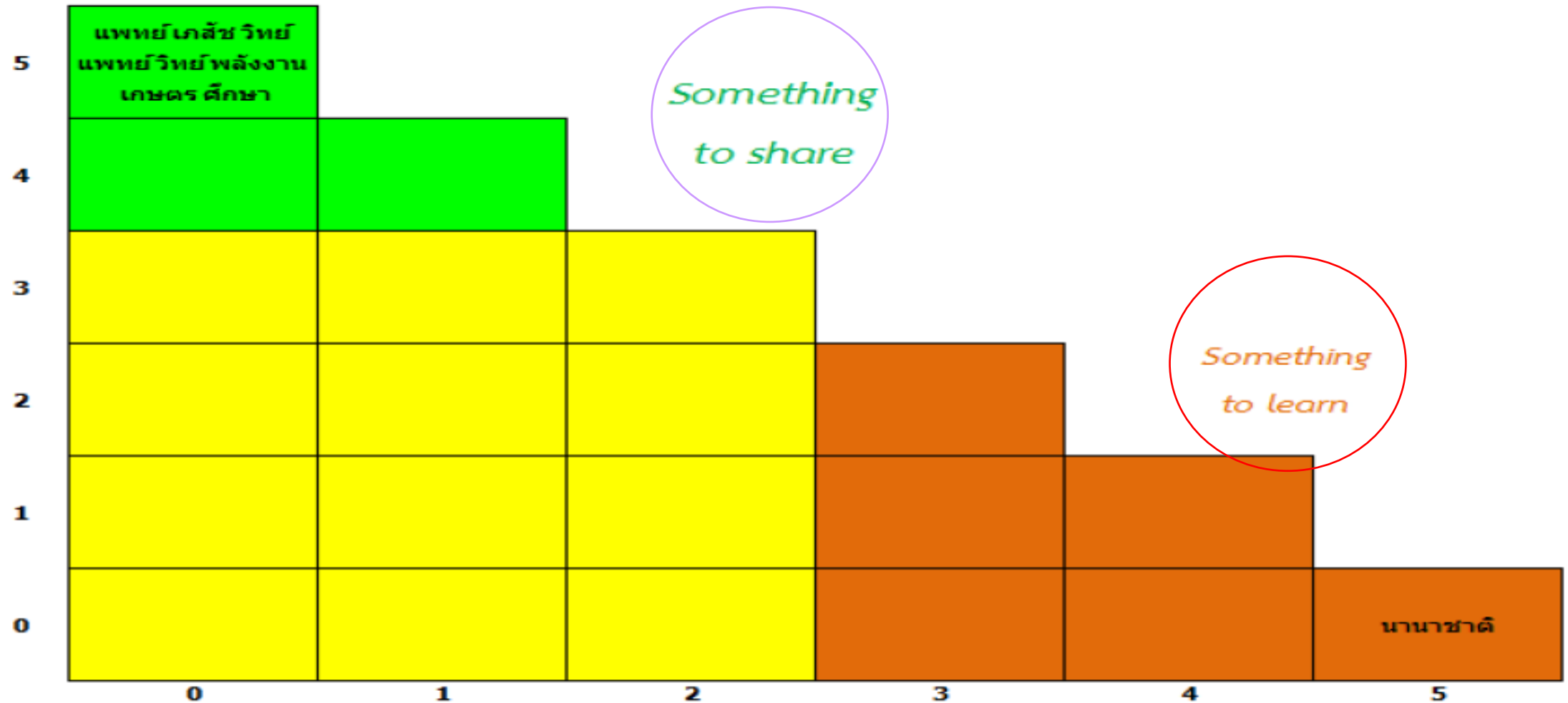


7. คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์



บันไดแห่งการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้นำ

- CEO เอื้อ สนับสนุนทรัพยากร
- CKO เอื้อ สนับสนุนวิชาการ ประสาน กระตุ้น เสริมสร้างแรงจูงใจ ติดตามผล โดยเน้นที่กระบวนการมากกว่าผลลัพธ์
- KM Team อำนวย ประสานความร่วมมือ ติดตามประเมินผล_เน้น กระบวนการมีส่วนร่วม

3 โครงสร้างพื้นฐานสำคัญ



ระบบกำกับดูแล



ผู้แสดงบทบาทหลัก



เงินทุน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

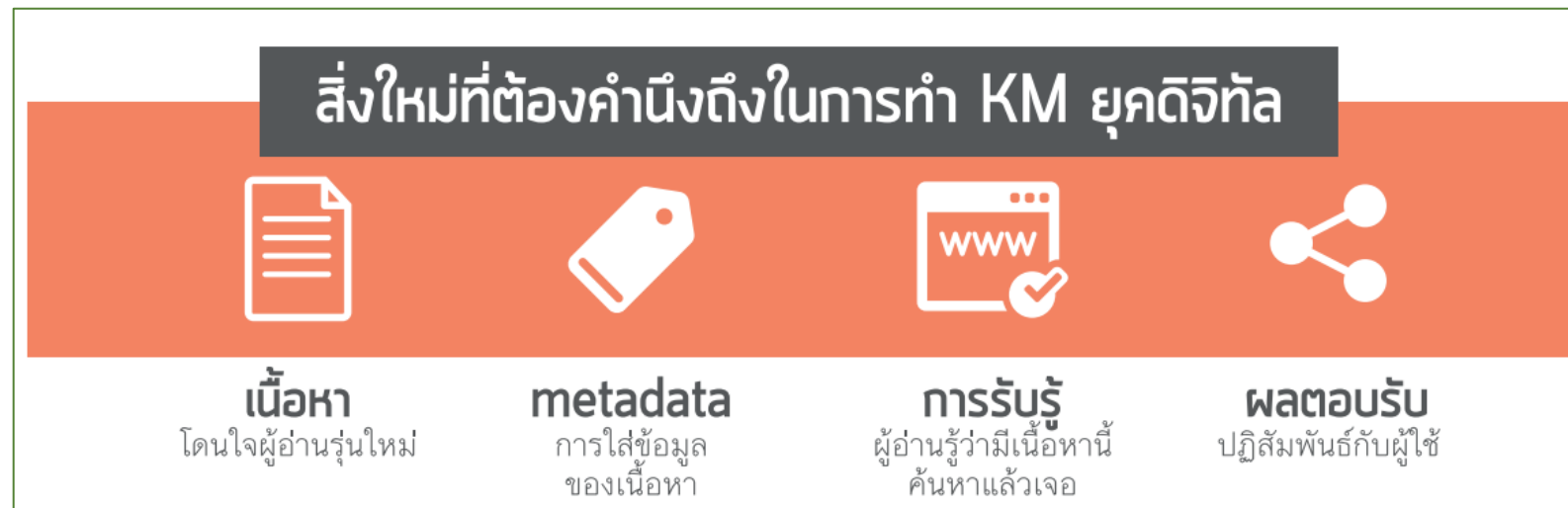
2. กระบวนการจัดการความรู้

- เป้าหมาย ชัดเจน แสดงให้เห็นความสำคัญ จำเป็นขององค์ความรู้ ต้องเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร
- องค์ความรู้ที่ได้ ชัดเจน เนียนไปกับเนื้องาน
- มีการจัดการทั้งองค์ความรู้ฝังลึก องค์ความรู้ชัดแจ้ง และเครือข่ายความรู้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

3. เทคโนโลยี

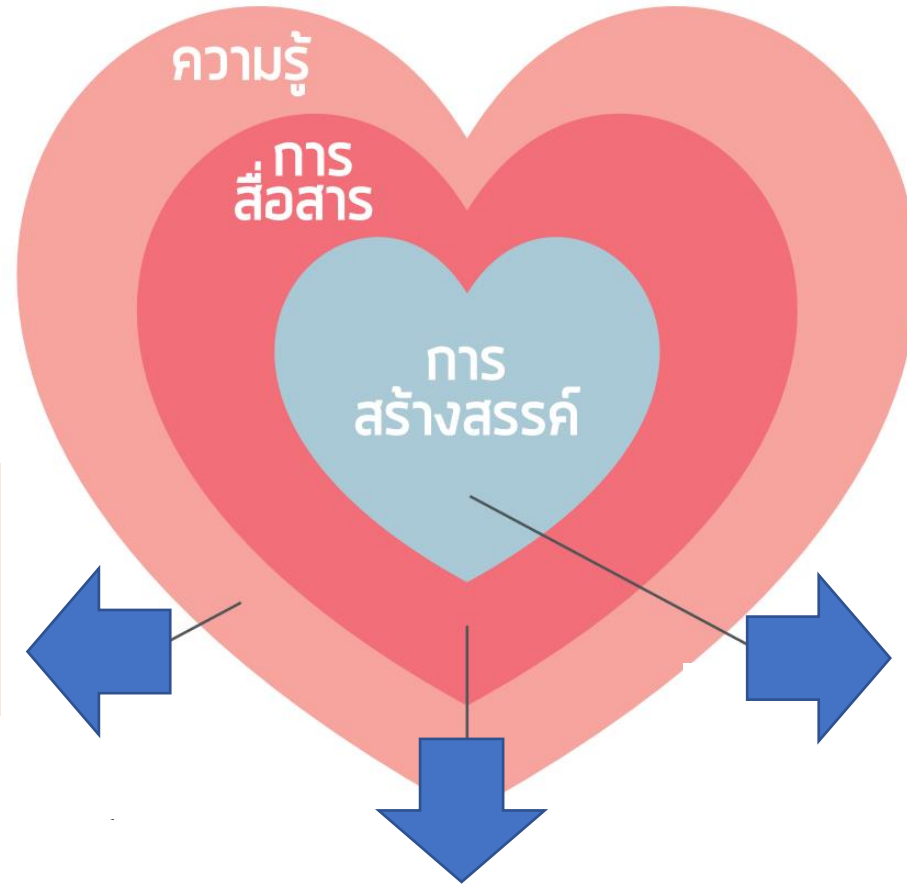
- คลังความรู้ ที่ช่วยให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน นำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น



ผลของการจัดการความรู้

1. **ผลสัมฤทธิ์ของงาน** – ดีขึ้น หรือได้นวัตกรรมใหม่
2. **บุคลากร** – เกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาตนเอง เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีวัฒนธรรมการทำงานเป็นหมู่คณะ เกิดความเอื้ออาทรระหว่างกันในการทำงาน (สังฆะ)
3. **องค์ความรู้ขององค์กร** – มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นคลังความรู้ที่สั่งสม และพร้อมใช้งาน
4. **องค์กร** – มีสภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีคุณภาพ สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

หัวใจสำคัญของ KM



ใช้เครื่องมือและ social network เชื่อมโยงให้ความรู้ พร้อมใช้ทันความต้องการ

ผสานความรู้และประสบการณ์ให้ กลายเป็นนวัตกรรมที่ขับเคลื่อน องค์กรให้ไปสู่วิสัยทัศน์

เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรใน องค์กรเพื่อเพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

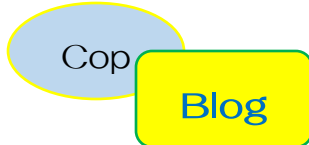
การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ (KM)
ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้กว่า 1 ทศวรรษ
(2549-2561)

“เปิดตัว KM: ค้นหา
ปัญหา
มหาวิทยาลัยแม่โจ้”



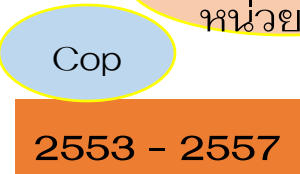
2549

ศูนย์รียนสนทนา
KM สัญจร



2551

KM: การพัฒนาสมรรถนะ
ของบุคลากร



2553 - 2557

จิตปัญญา



กระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

2550



ศูนย์รียนสนทนา
KM สัญจร

2552



KM: การพัฒนาสมรรถนะ
ของบุคลากร



2558 - 25561

การถอดบทเรียน
การจัดทำหลักสูตรบูรณาการ
เชิงลึกสำหรับอาจารย์ใหม่



KM

คลังความรู้

KM blog
(www.km.mju.ac.th)



5 เรื่อง

การถอดบทเรียน



รายงานผล
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เรื่อง วินัยและการรักษาวินัย



ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖

วันจันทร์ที่ ๒๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๖
ณ. ห้องประชุมควาบอยเขียวเตอร์ อาคารพัฒนาวิสัยทัศน์คณบดีศึกษา

จัดทำโดย
กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่
งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

9 เรื่อง


ชื่อกลุ่มงาน (CoP)	หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1. บริหารงานทั่วไป	ทักษะการบริหารจัดการองค์กร (เทคนิคการประสานงาน)
2. คลังและพัสดุ (รวมตรวจสอบภายใน)	การตีความระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
3. กลุ่มห้องสมุด	นิทรรศการส่งเสริมความรู้ ASEAN สัญจร
4. กลุ่มงานอาคารสถานที่และสวัสดิการ	การบริหารห้องประชุมสัมมนา ที่เป็นลักษณะ One Stop Service
5.กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	การนำเทคโนโลยี Web Service มาประยุกต์ใช้ในการบริหารสารสนเทศ
6. กลุ่มงานช่วยวิชาการ	สุขภาพดี ด้วยเกษตรอินทรีย์ที่ยั่งยืน
7. กลุ่มสายวิชาการ	Show And Share ครั้งที่ 2 “ความกระตือรือร้นและการเป็นแบบอย่างที่ดี”
8. กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่	วินัยและการรักษาวินัย
9. กลุ่มงานบริการการศึกษา (รวมวิเทศสัมพันธ์)	กลุ่มประกันคุณภาพฯ: E-manage กกับการประกันคุณภาพ
	กลุ่มพัฒนานักศึกษา: นักวิชาการศึกษากับการบูรณาการกิจกรรมนักศึกษาสู่ชุมชน
	กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ : KM to The ASEAN Community”
	กลุ่มบัณฑิตศึกษา: ระบบงานของบัณฑิตวิทยาลัย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับในการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา

ระดับหน่วยงาน (32 หน่วยงาน)

ผลการประเมิน QA = 5 คะแนน

พัฒนาด้านงานวิจัย	พัฒนากระบวนการ การเรียนการสอน	การพัฒนาสมรรถนะ/ ระบบงาน	รวม
18 โครงการ	18 โครงการ	46 โครงการ	82 โครงการ

คู่มือ องค์ความรู้ และรายงานผล
การจัดโครงการด้านจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน และกลุ่มงาน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖



จัดทำโดย
งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
โทรศัพท์: ๐๕๓-๘๗๓๒๓๗
โทรสาร: ๐๕๓-๘๗๓๒๓๐



รายงานผล
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เรื่อง แลกเปลี่ยนเรียนรู้กลยุทธ์การเขียนงานวิจัย
เพื่อให้ได้ตีพิมพ์
ประจำปีงบประมาณ 2556



วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖
ณ โรงแรมสิริพินนา จังหวัดเชียงใหม่

จัดทำโดย
คณะบริหารธุรกิจ

คู่มือ

เรื่อง การตีความระเบียบว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการ
เดินทางไปราชการและเดินทางเพื่อฝึกอบรม



วันที่ 22 เมษายน 2556 ณ ห้องประชุมอาคมกาญจนาโชติ

จัดทำโดย
กลุ่มงานคลังและพัสดุ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

มหกรรมการจัดการความรู้ (KM Fair 2013)

การประกวดผลงานKM

ระดับบุคคล

ระดับกลุ่มงาน

ระดับหน่วยงาน



การจัดนิทรรศการผลงานเด่น

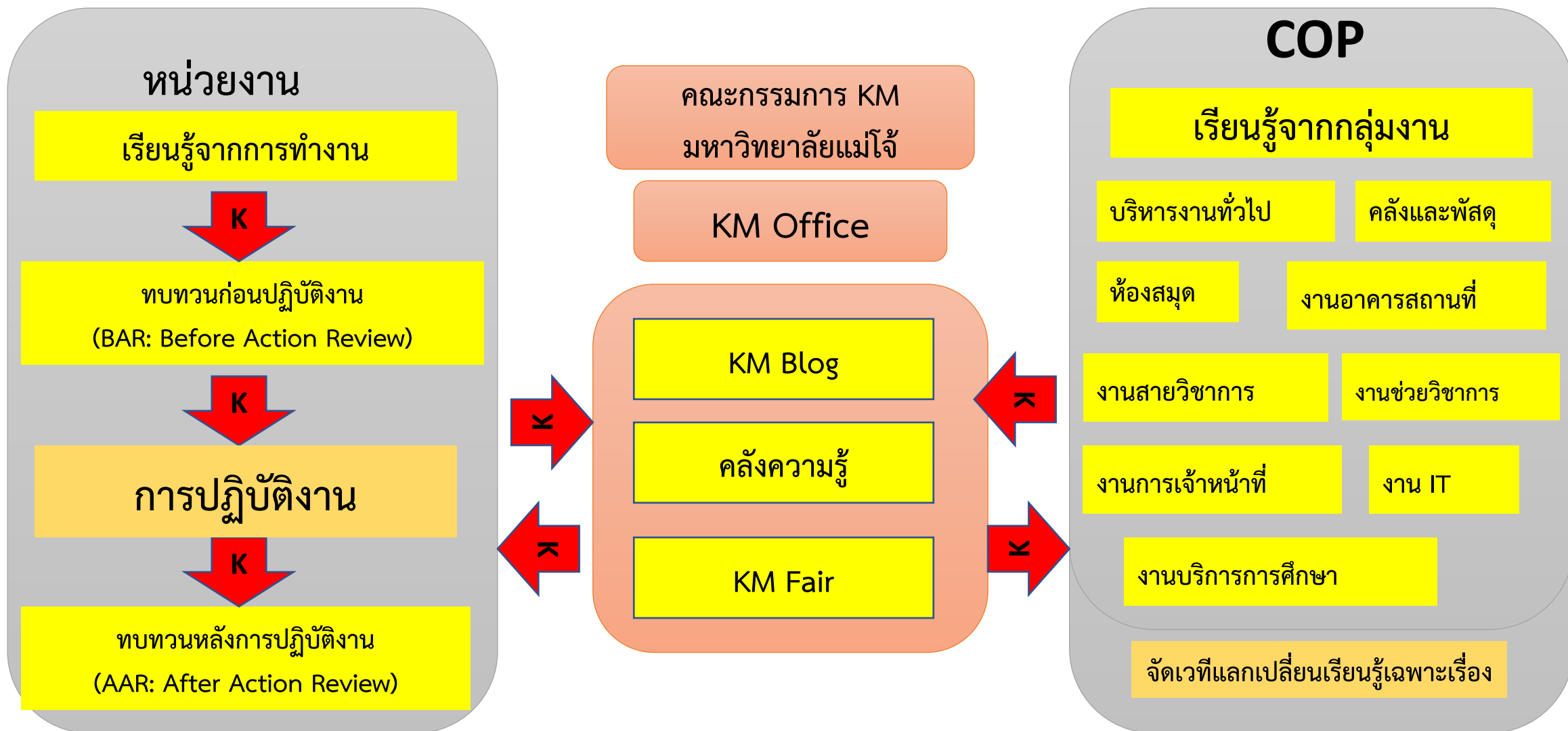
ระดับบุคคล

ระดับกลุ่มงาน

ระดับหน่วยงาน

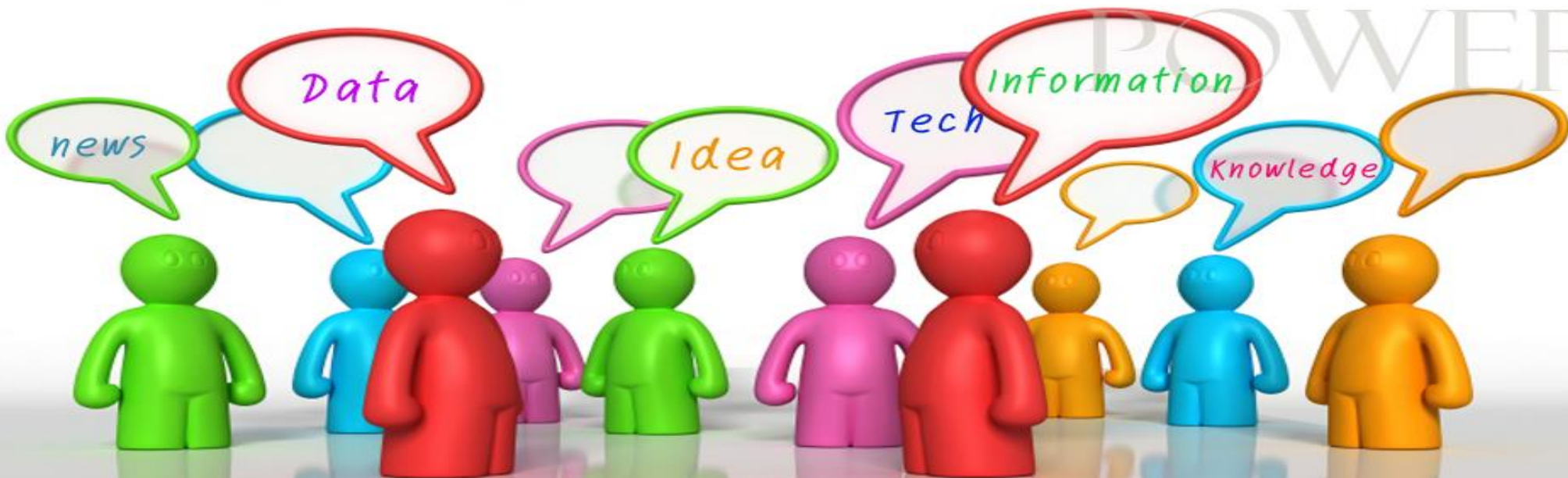


รูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้



เชิญบุคลากรทุกท่านร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผ่านระบบบริหารจัดการความรู้
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
Maejo University
KM Blog
<http://www.km.mju.ac.th>



เคล็ดลับ KM



ขอพบฟ้าใหม่
รักและหวังเสมอ

ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

KM มีการ เปลี่ยนแปลง ตามยุคสมัยตลอดเวลา



อดีต **ผู้ใช้ความรู้** ปัจจุบัน

ยิ่งปัจเจกบุคคล
ใช้ความรู้มาก
ยิ่งได้ผลผลิตมาก



หากกลุ่มคนร่วมกัน
ใช้ความรู้ ยิ่งได้ผล
ผลิตมากกว่า

เครื่องมือ

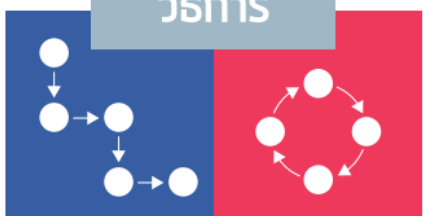
เทคโนโลยี
เป็นหัวใจสำคัญ
ในการเข้าถึง
ประโยชน์ของความรู้



การสื่อสาร
และทำกิจกรรม
ร่วมกันระหว่างกลุ่มคน
กลายเป็นหัวใจสำคัญ
ส่วนเทคโนโลยีกลายเป็น
เครื่องมือเสริม

วิธีการ

เชื่อว่าวิธีรวบรวม
วัดผล และใช้ความรู้
ที่ตายตัว



ไม่มีวิธีจัดการความรู้
ที่เป็นสูตรสำเร็จตายตัว
เพราะความรู้
มีความยืดหยุ่น
จึงต้องเปลี่ยนแปลงตาม
อย่างต่อเนื่อง

ผู้ใช้ KNOWLEDGE MANAGEMENT ในยุคปัจจุบัน

ทุกคนมีสมาร์ทโฟน
ทุกอย่างต้องพร้อมใช้ทันใจ
แลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างรวดเร็ว
สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุมากขึ้น



ต้องเตรียมความรู้
ให้พร้อมใช้ทันเวลา

จัดสมดุลการเรียนรู้
ในและนอกเวลางาน



*KM ต้องเท่าทันคนรุ่นใหม่
และเปลี่ยนแปลงตาม*

ยุคสมัย

อยู่เสมอ

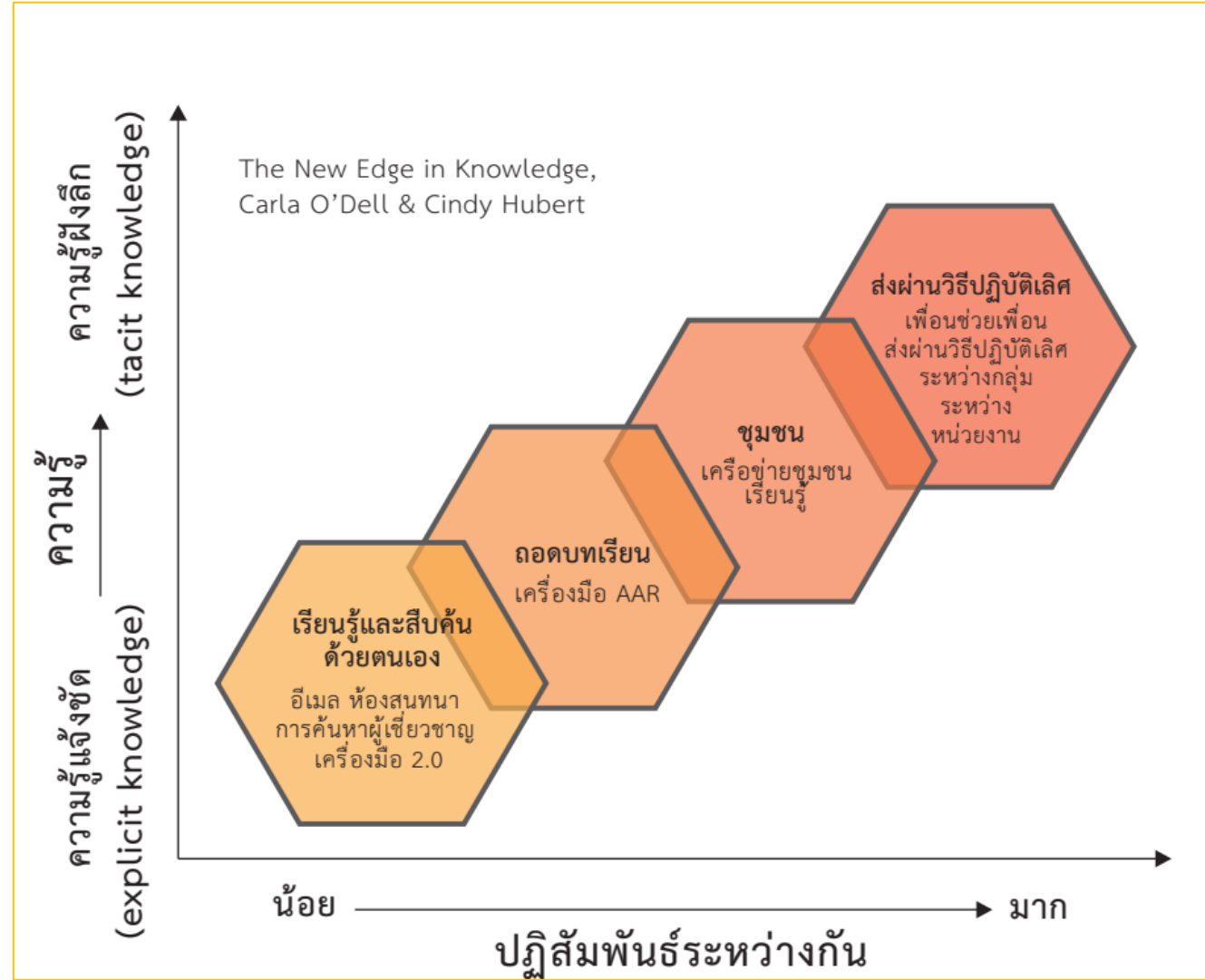
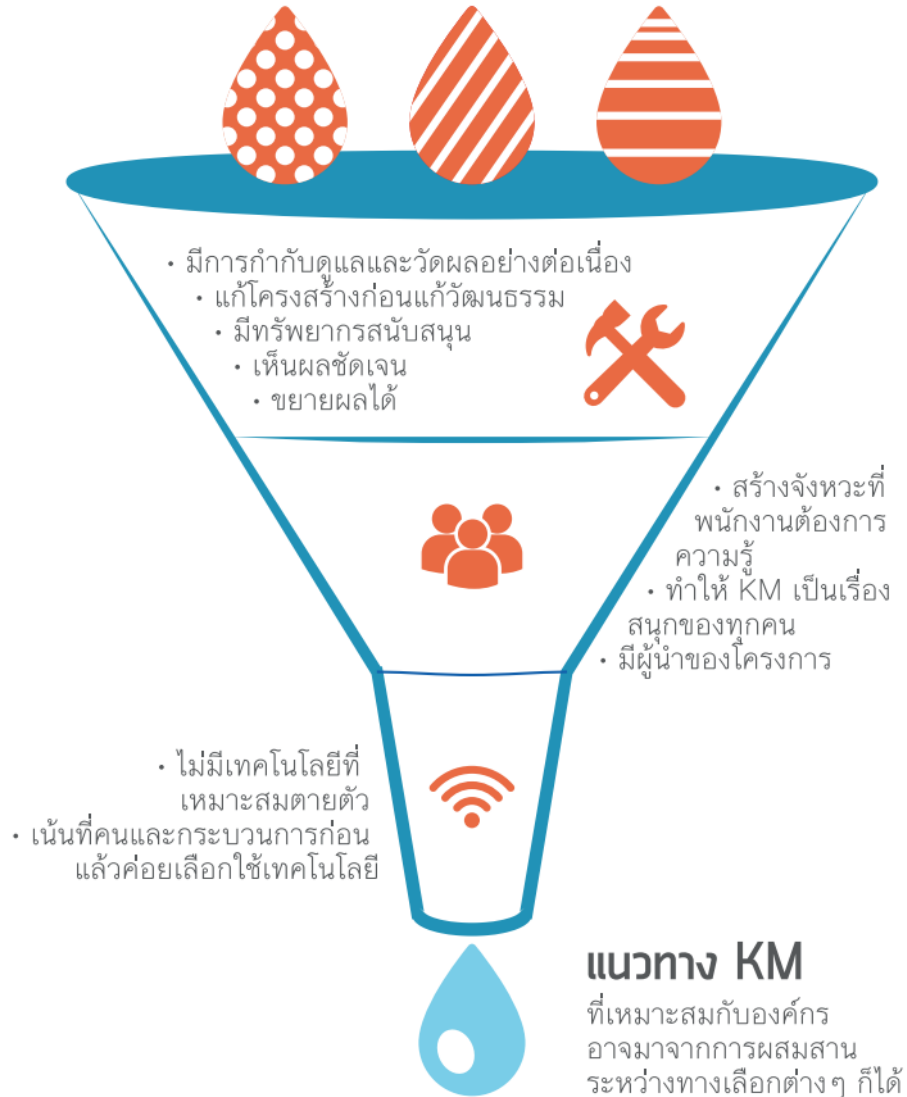
การวางระบบ KM



ยุทธศาสตร์ KM



ทางเลือก ในการดำเนินการ KM



3 แนวทาง KM ที่พิสูจน์แล้วได้ผลดี

คุณค่าต่อบุคลากร

คุณค่าต่อองค์กร



ได้ความรู้
สดใหม่ในเวลา
ที่ต้องการ

บุคลากร
ใกล้ชิดกัน

ความรู้
กลายเป็น
ขององค์กร



ใช้เวลาทำงาน
ลดลง

ได้พัฒนา
ตนเอง

ประสิทธิภาพ
สูงขึ้น



บุคลากร
ใกล้ชิดกัน

ใช้เวลาทำงาน
ลดลง

ต้นทุนลดลง
เกิดมาตรฐาน
การทำงาน

หัวใจสำคัญสู่ความสำเร็จ



บุคลากรเห็นความสำคัญ
และร่วมมือกัน



มีเทคโนโลยีจัดเก็บ
ความรู้เพียบพร้อม



พิสูจน์ได้
เห็นผลจริง

เครื่องมือ KM ในยุคดิจิทัล



สิ่งใหม่ที่ต้องคำนึงถึงในการทำ KM ยุคดิจิทัล



เนื้อหา
โดนใจผู้อ่านรุ่นใหม่



metadata
การใส่ข้อมูล
ของเนื้อหา



การรับรู้
ผู้อ่านรู้ว่าเนื้อหา
ค้นหาแล้วเจอ



ผลตอบแทน
ปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้

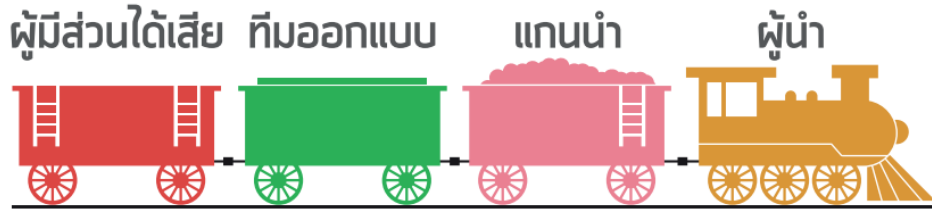
ความท้าทาย ในการใช้เครื่องมือ 2.0



6 หลักคิด ที่จะช่วยให้เครื่องมือ 2.0 สำเร็จ



ขบวนรถไฟ KM



ผู้นำ

ผู้บริหาร BU / CIO / หัวหน้าหน่วย KM / หัวหน้าหน่วย HR

แกนนำ

ผู้อำนวยการ KM จัดโปรแกรม KM ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์
ผู้เชี่ยวชาญ KM อำนาจความสะดวกรวดเร็ว ติดตามตรวจสอบ ดูแลการใช้งาน และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
ผู้รับผิดชอบสื่อสาร KM สื่อสารคุณค่าของ KM ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
นักจัดการไอที เชื่อมโยงให้ทีมไอทีกับทีม KM ทำงานเพื่อสนองความต้องการของหน่วยธุรกิจหลัก

ทีมออกแบบ

ผู้นำการเปลี่ยนแปลง / ผู้ประสานงาน / ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน / ที่ปรึกษา

3 โครงสร้างพื้นฐานสำคัญ



ระบบกำกับดูแล



ผู้แสดงบทบาทหลัก



เงินทุน

สร้างพฤติกรรม ในการแบ่งปันความรู้

ขจัดอุปสรรคในการแบ่งปัน



การันตีว่าการรับและให้ความรู้จะไม่ทำให้บุคลากรถูกไล่ออก



ล้มล้างความเชื่อที่ความรู้มาจากเบื้องบนทางเดียวเท่านั้น



ยกเลิกการให้รางวัลแก่ผู้ที่ครอบครองความรู้เพียงคนเดียว

ทำให้แผนการกลายเป็นจริงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



ผู้บริหารทำเป็นตัวอย่าง



ตรวจสอบความพร้อมและปรับปรุงอยู่เสมอ



ทำให้ KM เป็นเรื่องสนุกสำหรับทุกคน

รางวัลเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร



บอกเล่าเรื่องราวที่สำเร็จเพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้อื่นต่อไป



ให้รางวัลทั้งแก่ผู้ให้และผู้รับความรู้



ให้ KM เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาเลื่อนขั้น

การวัดผลของ การจัดการ ความรู้

เริ่มต้นโครงการ KM
↓
วัดผล

1 การรับรู้

บุคลากรรับรู้และเข้าใจ
การมีอยู่ของระบบ KM แล้วหรือยัง?

2 การมีส่วนร่วม

ผลตอบรับเป็นอย่างไร?
วัดจากจำนวนคนที่เข้าร่วมโครงการ
ยอดดาวนโหลดเอกสาร เป็นต้น

3 ทิศทางของกระบวนการ

ที่ทำมาทั้งหมดตอบโจทย์แล้วหรือไม่?
วัดด้วยเส้นทางแห่งคุณค่า

4 ผลลัพธ์ที่ได้คุ้มค่าหรือไม่?

วัดด้วย ROI ต้นทุนที่ลดลง
ผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ฯลฯ

5 การต่อยอด

ประสบความสำเร็จ
แล้วทำอะไรต่อ?

วิเคราะห์ผลและปรับปรุง



จัดความรู้

ให้พนักงานเข้าถึง
และแบ่งปันความรู้
ได้ทั้งในและนอก
เวลางาน



จัดทีม

ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม
ในการออกแบบระบบ
ให้สอดคล้องกับ
การทำงานของทุกคน

4 "จัด" ให้ KM สำเร็จ

จัดความพร้อม

อำนวยความสะดวกให้
บุคลากรสามารถค้นหา
ความรู้ที่ต้องการ
ได้ทันที
ที่ต้องการ

จัดพื้นที่



ให้ทุกคนสามารถ
แบ่งปันความรู้แก่กัน
โดยไม่ติดข้อจำกัด
ด้านพรมแดนระหว่างฝ่าย

เทคนิคเสริม



พบปะพูดคุยเพื่อ
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้



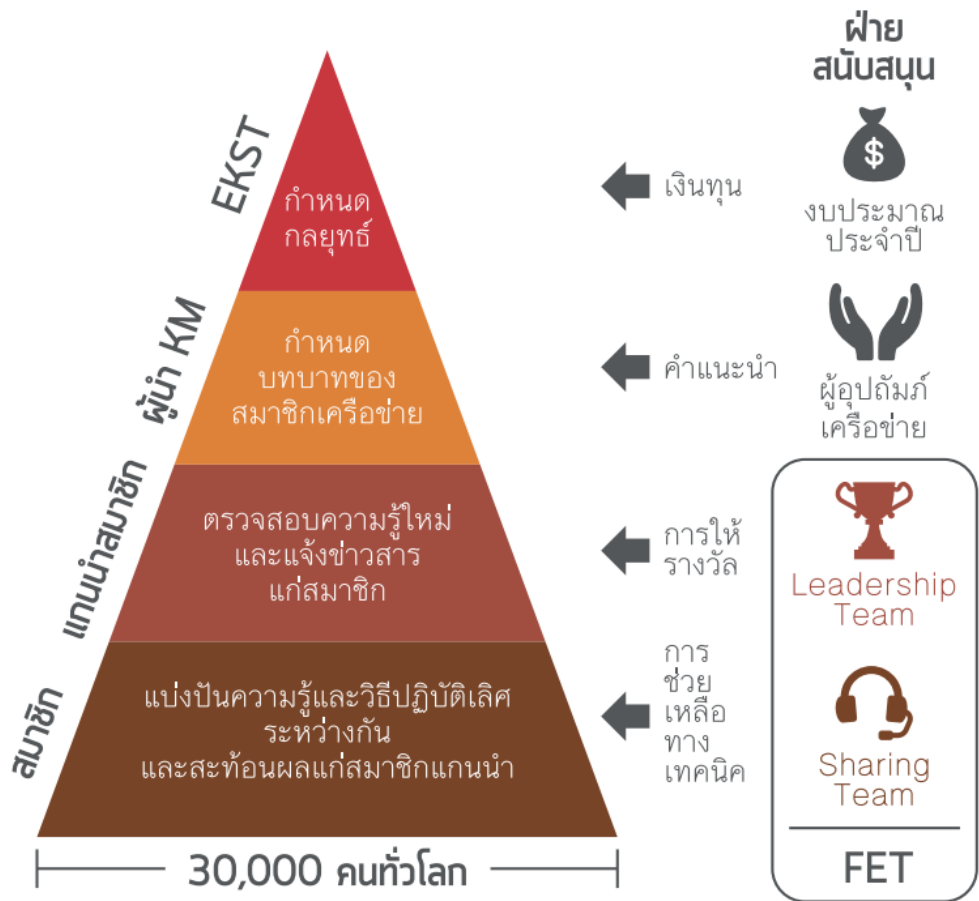
ติดตามวัดผลอย่างต่อเนื่อง
เพื่อไม่ให้หลุดกรอบ



ไม่เริ่มจากศูนย์
แต่เริ่มจากสิ่งที่มีอยู่แล้ว

NoE Network of Excellence

CoP ของบริษัท ConocoPhillips
มีมากถึง 120 เครือข่ายทั่วโลก



Find หาความรู้พบคนที่ที่ต้องการ
Ask colleague เปิดให้ผู้ใช้สอบถามเพื่อนร่วมงานได้โดยสะดวก
Share Expertise มีระบบที่บอกที่อยู่ของความรู้
Trust ทุกคนไว้เนื้อเชื่อใจกัน

CoP ระดับโลกของบริษัท Flour ยกย่อง



จริงจัง

ตั้งเป้าหมายให้ KM นำไปสู่เป้าหมายระดับองค์กร

พนักงานที่ถามต้องได้คำตอบภายใน 24 ชั่วโมง

ใช้ KM เป็นส่วนหนึ่งในการคัดเลือกพนักงาน

จัดระเบียบความรู้อยู่เสมอ

มีระบบติดตามผลอย่างจริงจัง

มีทีม KM ส่วนกลางที่ทำงานเต็มเวลา

มีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอ



เปิดกว้าง

พนักงานทุกคนมีสิทธิ์เข้าถึงองค์ความรู้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิก

เปิดให้พนักงานแบ่งปันความรู้แก่เพื่อนร่วมบริษัทที่อยู่ต่างภูมิภาคได้

ทีม KM ส่วนกลางมีสิทธิ์ริเริ่มสร้างสรรค์การทำงานด้วยตนเอง

มี CoP ที่ครอบคลุมทุกหน่วยธุรกิจ CoP เฉพาะสายธุรกิจ และ CoP ของหน่วยสนับสนุนธุรกิจ



ยกย่อง

คัดเลือกเรื่องราวความสำเร็จไปเล่าในเวทีระดับนานาชาติ

มีงานเฉลิมฉลองความสำเร็จของระบบ KM ทุกปี

ผู้มีความรู้ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความรู้ของเพื่อนร่วมงาน

ได้รับการยกย่องจากบุคคลรอบข้าง

ได้รับรางวัลตอบแทนจากบริษัท

ปัจจัยเกื้อหนุน ทางวัฒนธรรม ต่อความสำเร็จ

ของ CoP



MITRE

จัดการความรู้ ด้วยเครื่องมือแบ่งปันความรู้



Mitre MII



Blog



Onomi



Mitrepedia



Community Share



TWITTER



ProjectPages Online



MII Search



OneCommunity

หัวใจสำคัญของ KM

