กรุณา เขียนข้อความบอกเรา ท่าน...รู้จัก



การจัดการความรู้... แค่ไหน

การจัดการความรู้

(Knowledge Management : KM)

โดย
ดร. กลางเดือน โพชนา
คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์













สภาพแวดล้อมในองค์กรของท่าน เป็นอย่างนี้หรือไม่

- เราทำผิดซ้ำซากในสิ่งเดิม
- เรามีความคิดริเริ่มซ้ำซ้อนกัน หรือ เรื่องเดิมๆซ้ำกัน
- เรามี เรื่องที่ทำได้ดี หลายอย่างในองค์กร แต่ไม่มีการจัดการและนำมาใช้ประโยชน์ (เราไม่รู้เรื่องเพื่อน เพื่อนไม่รู้เรื่องเรา)
- เมื่อมีพนักงานลาออกไป ความรู้ก็ไปกับตัวพวกเขาด้วย ทำให้องค์กรขาดความรู้นั้นไป

เนื้อหา

- ความรู้ประเภทต่างๆ
- รูปแบบ/องค์ประกอบของ KM
- การนำ KM มาใช้

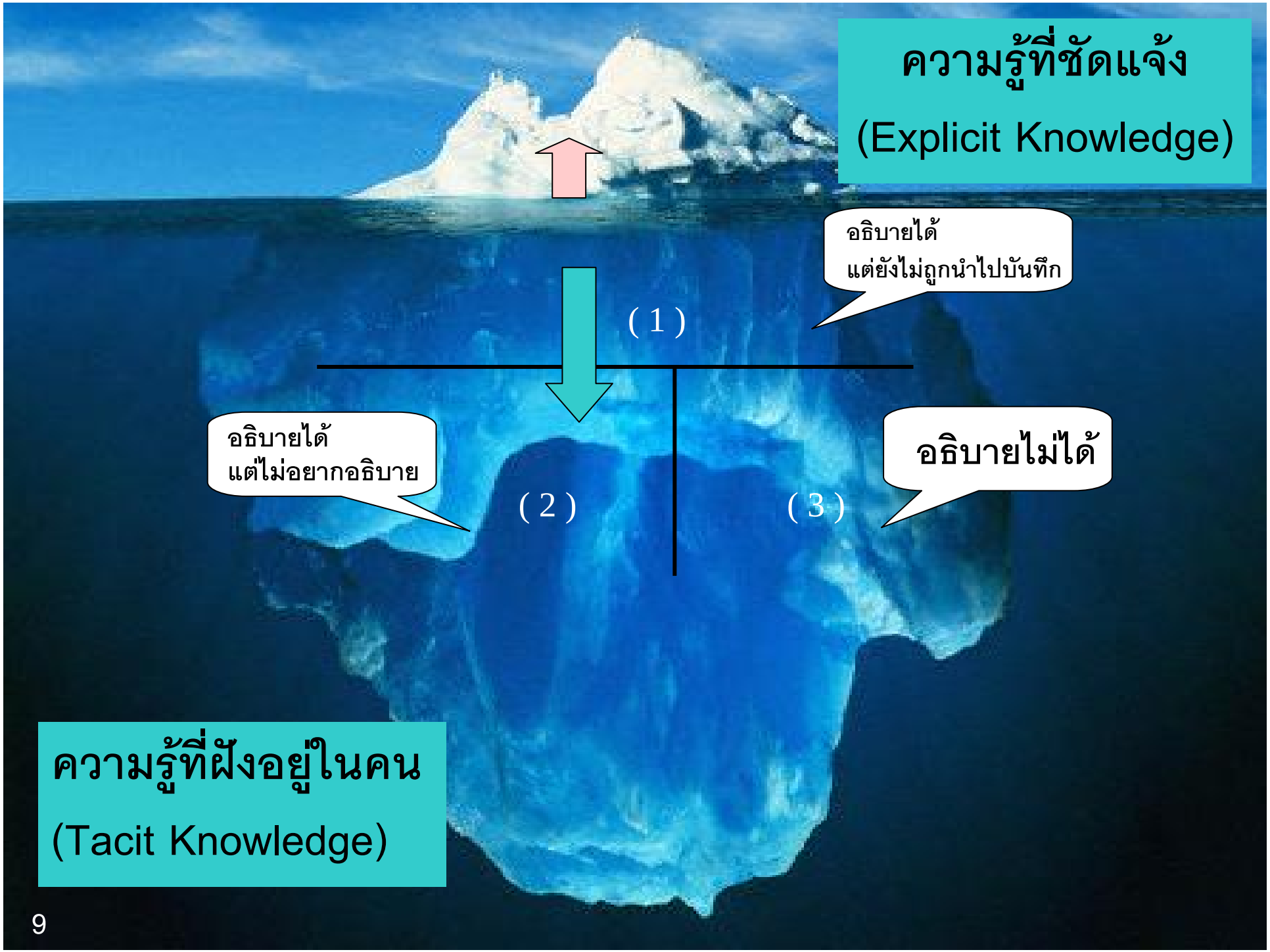
ประเภทของความรู้

Explicit Knowledge
(ความรู้ที่ชัดแจ้ง)

คือ ความรู้ที่เป็นเหตุและผลที่สามารถบรรยาย/ถอดความออกมาได้ในรูปของทฤษฎี การแก้ปัญหา คู่มือ และฐานข้อมูล ความรู้ที่สามารถอธิบายหรือเขียนออกมาได้โดยง่าย เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ วิธีการใช้เครื่องมือต่างๆ (ทุกคนสามารถเข้าถึง/ซื้อได้)

Tacit Knowledge
(ความรู้ที่ฝังลึกในคน/ความรู้โดยนัย)

คือ ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลที่ได้มาจากประสบการณ์และความสามารถส่วนตัว ยากที่จะเขียนหรืออธิบายออกมาได้ เช่น ให้บอกวิธีในการว่ายน้ำ, วิธีการวาดรูปให้สวย, วิธีการตอบสนองต่อปัญหาเฉพาะหน้าใดๆ ที่เกิดขึ้น ความรู้ชนิดนี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันได้


ความรู้ที่ชัดแจ้ง
(Explicit Knowledge)
อธิบายได้
แต่ยังไม่ถูกนำไปบันทึก
(1)
อธิบายได้
แต่ไม่อยากอธิบาย
(2)
(3)
อธิบายไม่ได้
ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
(Tacit Knowledge)

รูปแบบของความรู้

เอกสาร (Document)

กฎ ระเบียบ (Rule)

วิธีปฏิบัติงาน (Practice)

ระบบ (System)

ทักษะ (Skill)

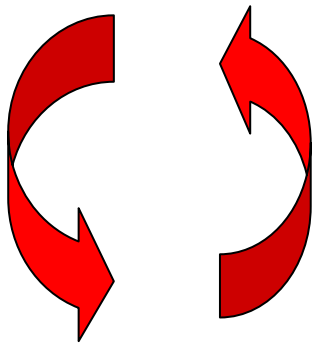
ประสบการณ์ (Experience)

ความคิด (Mind of individual)

พรสวรรค์ (Talent)

ความรู้ที่ชัดแจ้ง

(Explicit Knowledge)



ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน

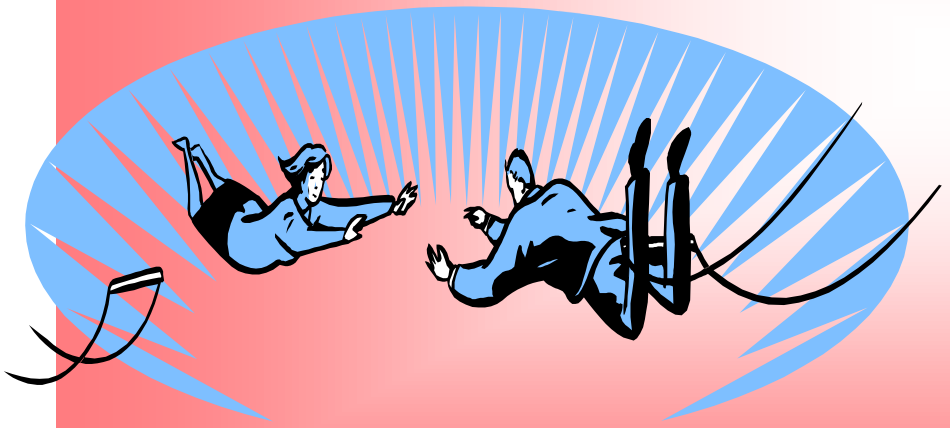
(Tacit Knowledge)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน” ที่ต้องการใช้ความรู้

ได้รับความรู้ที่ต้องการใช้ ในเวลาที่ต้องการ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน



Right Knowledge
Right People
Right Time

(Source: APQC)

การจัดการความรู้ คือ อะไร .....

การจัดการความรู้ คือ การดึงเอาความรู้ที่กระจัดกระจาย ฝังอยู่ทั่วไปภายในองค์กร ออกมารวบรวม และแบ่งกลุ่ม จัดเก็บให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

วิธีการ/เครื่องมือ/เทคนิค

กำหนดเป้าหมายของงาน



ประกันคุณภาพ (QA)

เทคนิค 5 ส

KPI

วงจร PDCA

....

การจัดการความรู้ (KM)

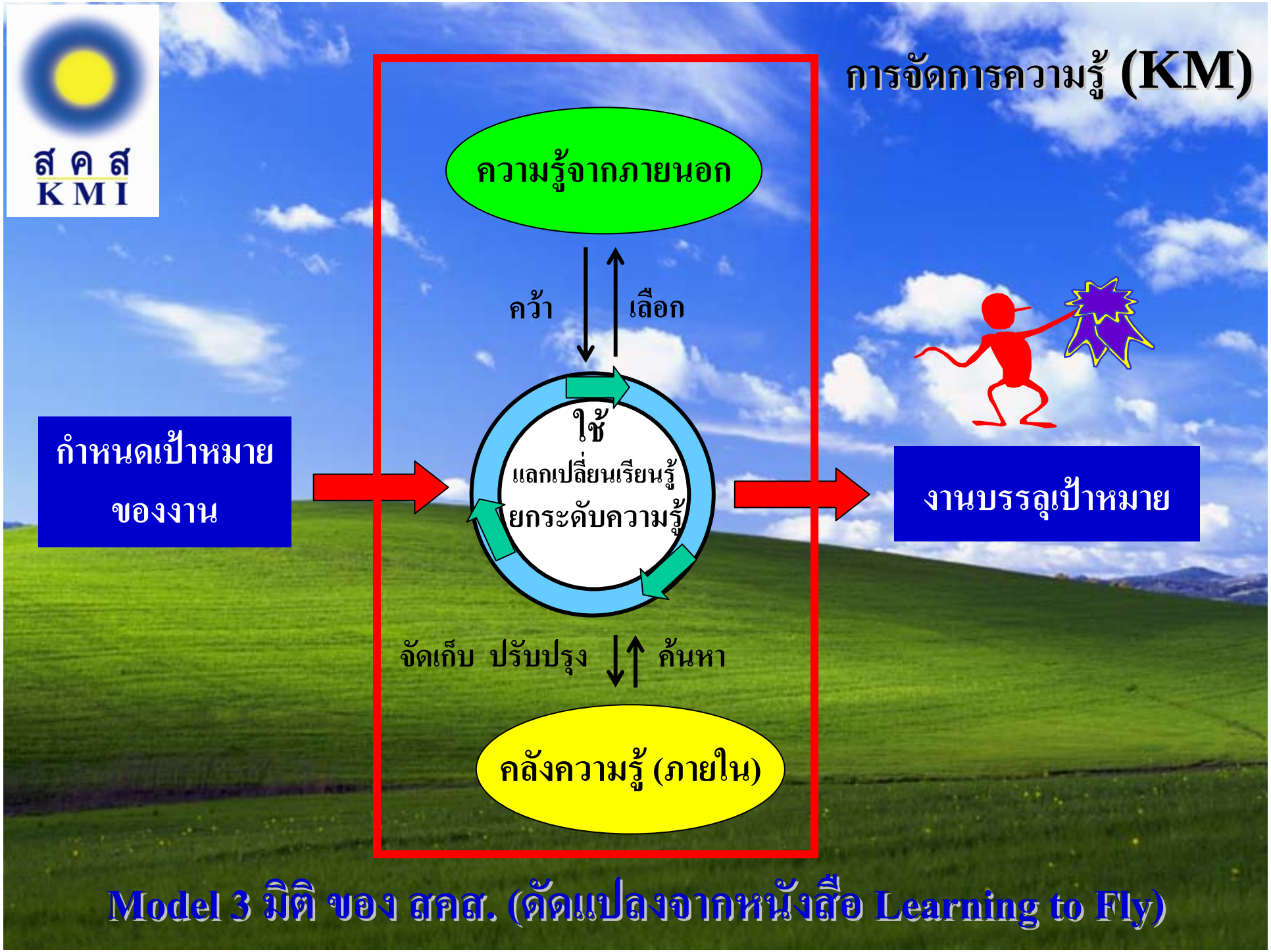


งานบรรลุเป้าหมาย





เป้าหมาย


สคส
KMI
การจัดการความรู้ (KM)
ความรู้จากภายนอก
คว้า
เลือก
ใช้
แลกเปลี่ยนเรียนรู้
ยกระดับความรู้
กำหนดเป้าหมาย
ของงาน
งานบรรลุเป้าหมาย
จัดเก็บ ปรับปรุง
ค้นหา
คลังความรู้ (ภายใน)
Model 3 มิติ ของ สคส. (ดัดแปลงจากหนังสือ Learning to Fly)

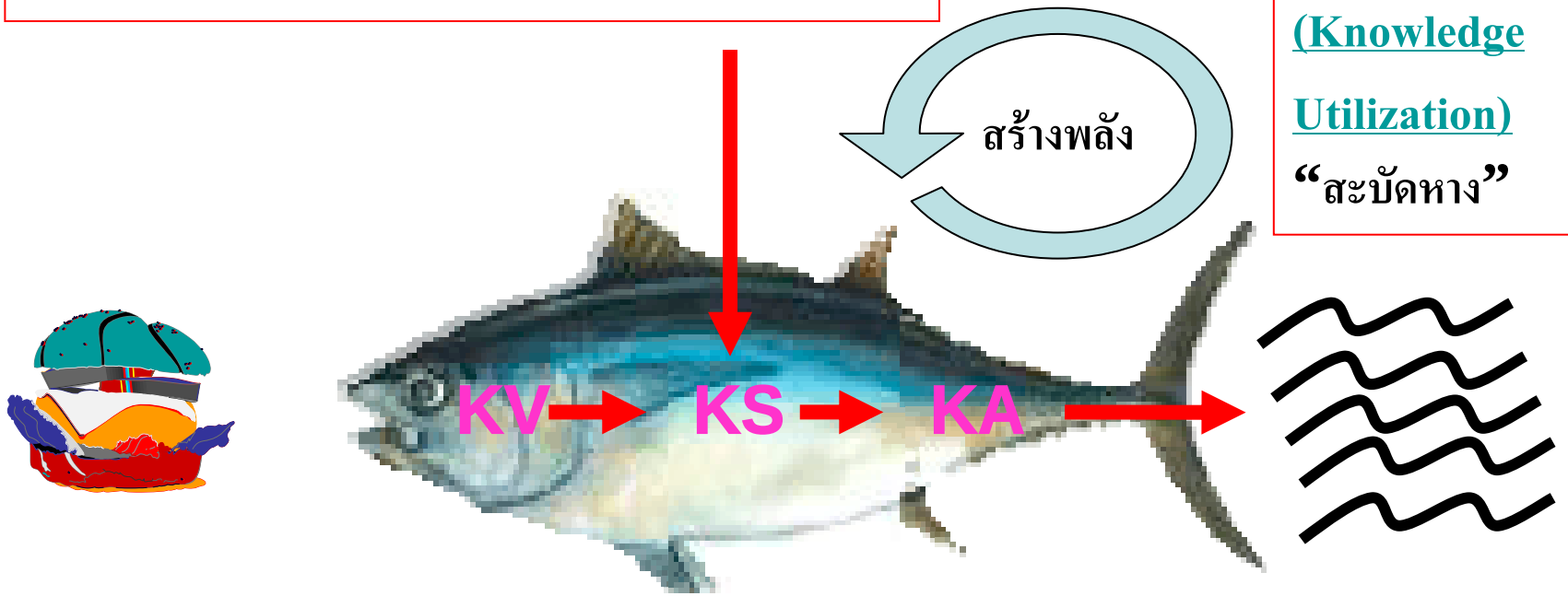
การพัฒนาความรู้/ก่อให้เกิดความรู้ใหม่

(Knowledge Development and Creation)

การนำความรู้ไปใช้

(Knowledge Utilization)

“สะบัดหาง”



การกำหนดทิศทาง/เป้าหมาย

(Knowledge Vision)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(Knowledge Sharing)

การจัดเก็บความรู้

(Knowledge Assets)

ส่วนหัว ส่วนตา

มองว่ากำลังจะไปทางไหน

“ทำ KM ไปเพื่ออะไร”

วิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ส่วนกลางลำตัว ส่วนที่เป็น “หัวใจ”

ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน

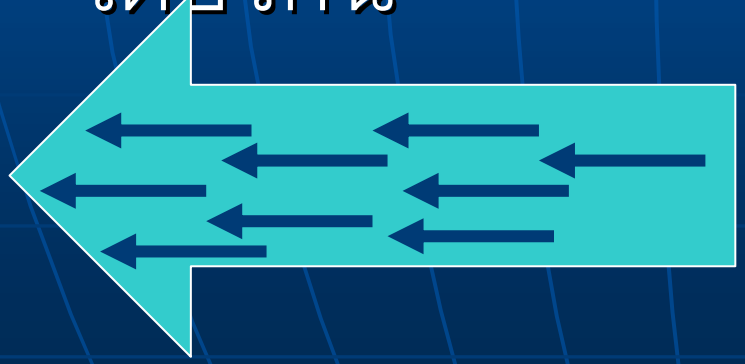
(Share & Learn)

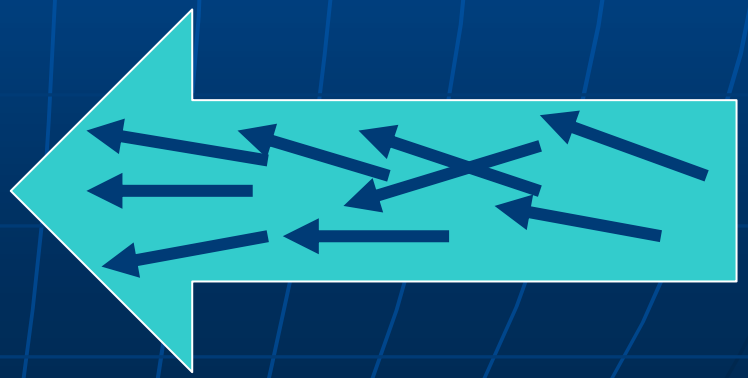
ส่วนหาง สร้างคลังความรู้

เชื่อมโยงเครือข่าย ประยุกต์ใช้ ICT

การกำหนดเป้าหมาย/ทิศทาง Knowledge Vision

- กำหนดเป้าหมายของการทำ KM
- ความคิดเห็นร่วมกันของคนในองค์กร
- สร้างความเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับ
- เป็นการร่วมกันทำกิจกรรมที่มีจุดหมายเดียวกัน





การกำหนดเป้าหมาย/ทิศทาง
Knowledge Vision

การกำหนดความรู้
Knowledge Identification

การแสวงหาความรู้
Knowledge Acquisition

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/แบ่งปัน
Knowledge Sharing

- ปัจจัยที่จะนำไปสู่เป้าหมาย
- ค้นหา/กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็น
  - องค์ความรู้หลักขององค์กร คือ อะไร
  - องค์ความรู้ที่สร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
Knowledge Sharing

- ค้นหาและใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (หา best practice ใน/นอกองค์กร)
- การสอนงานในองค์กร
- การศึกษาเพิ่มเติม
- การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่น
  - ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice – CoP)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ✓ กลุ่มพ่อแม่ : ใช้เวลาระหว่างชมฟุตบอล เพื่อแลกเปลี่ยนศิลปะการเลี้ยงลูก
- ✓ กลุ่มศิลปิน : จับกลุ่มตามร้านกาแฟและสตูดิโอ เพื่อถกเถียงกันถึงข้อดีของสไตล์หรือเทคนิคใหม่ๆ
- ✓ กลุ่มนางพยาบาล : พบปะกันช่วงเวลาอาหารกลางวัน และพูดคุยเกี่ยวกับอาการป่วยของคนไข้ในรูปแบบต่างๆ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ✓ กลุ่มมนุษย์ถ้ำ : ล้อมวงรอบกองไฟ เพื่อถกเถียงเกี่ยวกับยุทธวิธีในการล่าสัตว์ ลักษณะอาวุธที่ใช้ รากไม้แบบใดที่สามารถกินได้
- ✓ กลุ่มแก๊งควนเมือง : เรียนรู้ที่จะอยู่รอดตามท้องถนน และรับมือกับโลกที่ไม่ค่อยเป็นมิตรกับพวกเค้า

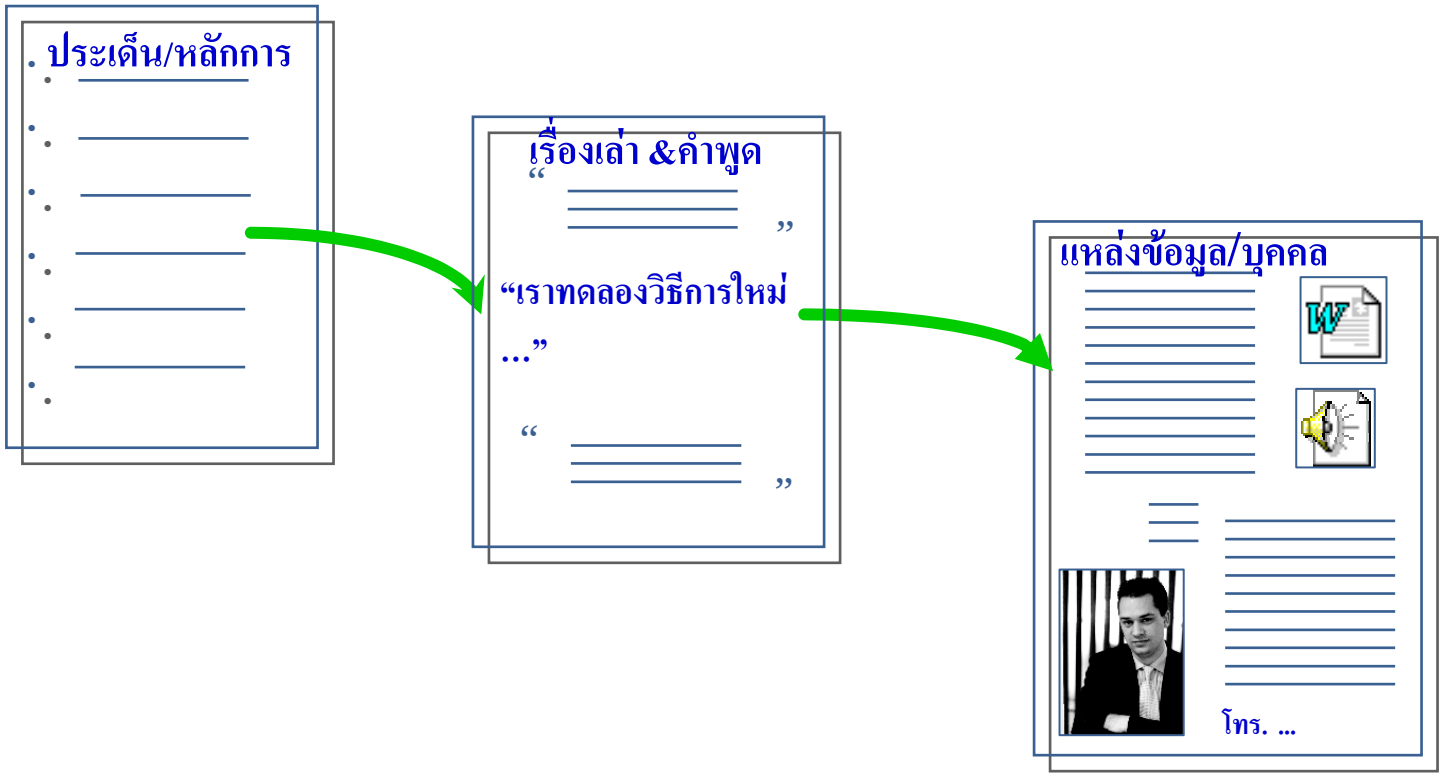

HAI YAN

การจัดเก็บความรู้/ ขุมความรู้ Knowledge Assets

- Knowledge codification การทำให้ความรู้อยู่ในรูปแบบที่ค้นได้ เช่น บันทึกเป็นตัวอักษร
- การจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร หรือ โดยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- **ง่ายต่อ การสืบค้น และนำไปใช้**
- ต้องมีการสรุปประเด็น สาระสำคัญ และ การอ้างอิง
- **สะดวกต่อการถ่ายโอน และ กระจายความรู้ได้อย่างรวดเร็ว**

เช่น ฐานข้อมูล Best practice , ฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ

..... เป็นขุมความรู้ (Knowledge Assets)
ที่มีบริบท และรายละเอียด ตามกาละและเทศะที่ต้องการความรู้นั้น




องค์ความรู้เรื่อง
คำแนะนำ
ตัวอย่างคำพูดและประสบการณ์ประกอบคำแนะนำ
แหล่งค้นคว้าข้อมูล / แหล่งสอบถาม
① ควรวางแผน วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ ของปัญหา และหาแนวทางแก้ไข
ทุกคนต้องรู้สึกว่า เป็นเจ้าของปัญหาร่วมกัน และการทำงานในชุมชนต้อง อาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ②
กำหนดเป้าหมาย ③ การทำงานร่วมกัน
④ มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร Aids
การทำงานต้องมีการสรุป, ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ⑤
⑤ ทุกคนในกลุ่มมีการสรุปบทเรียนเหมือนกัน
จากกลุ่มย่อยในกลุ่มที่แลกเปลี่ยนความคิดกัน

การจัดการความรู้งานบริการพยาบาล

ตารางเวลาและสถานที่ การประชุม CoP ประจำเดือนมีนาคม 2548

เรื่อง	งานการพยาบาลที่เป็นเจ้าภาพ	กำหนดวันประชุม	เวลา	ห้องประชุม	ติดต่อลงทะเบียนประชุม
การจัดการเครื่องมือในการทำหัตถการ [Surgical Instrument Management : Surg. Instr. Mgt.]	ผ่าตัด	พฤหัสที่ 3 มี.ค.48	12.30 – 14.00 น.	ห้องประชุม 7009 ตึกสยามินทร์ ชั้น 7	ดุษณีย์ ยศทอง : 7879, 7881
		พฤหัสที่ 24 มี.ค.48		ห้องประชุม 7008 ตึกสยามินทร์ ชั้น 7	
การเขียนบันทึกทางการพยาบาล [Nursing Document : Nur. Doc.]	ผู้ป่วยพิเศษ	พุธที่ 9 มี.ค.48	12.30 – 14.00 น.	ห้องประชุมตึกเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 3 (ห้อง309)	สอาด พิมพ์ปติมา : 8585
		พุธที่ 30 มี.ค.48		ห้องประชุม 7005 ตึกสยามินทร์ ชั้น 7	
การจัดการความเจ็บปวดของผู้ป่วย [Pain Management : Pain Mgt.]	รังสีและสูติศาสตร์ฯ	จันทร์ที่ 7 มี.ค.48	12.30 – 14.00 น.	ห้องประชุม 7009 ตึกสยามินทร์ ชั้น 7	สมใจ เนียมหอม : 4699 (จ.-พ.) : 8765,9044 (พฤ.- ศ.)
		จันทร์ที่ 21 มี.ค.48		ห้องประชุม 7009 ตึกสยามินทร์ ชั้น 7	

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวที









ขุมทรัพย์ความรู้/ **Knowledge Assets**

Domain การดูแลแผลและออสโตมี.

CoP Wound and Ostomy

เป้าหมาย **(Desired State)** การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการดูแลผู้ป่วยที่มีแผลและออสโตมี เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา และพัฒนาการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้ให้ได้ระดับสากล

ประเด็นสำคัญ **(Context)** การดูแลแผลที่ขาของผู้ป่วยที่มาทำแผลที่คลินิกออสโตมีและแผล**(OPD)**

ประเด็นหลัก/ หลักการสำคัญ **(Critical Issues)**	เรื่องเล่า/ ตัวอย่างประสบการณ์ **(Story Telling/ Experince Sharing)**	แหล่งข้อมูล/ บุคคล **(Source/ Person)**
ทำให้ผู้ป่วยเห็นคุณค่าในตนเองและมีส่วนร่วมในการดูแลแผล	ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมาทำแผลที่เท้าอาทิตย์ละ **3** วันก่อนไปล้างไต เคยสอนให้ดูแลแผลทุกวิธี แต่ทุกครั้งที่มา เห็นขาสกปรกมาก ทุกครั้งที่สอนก็ดูว่าเข้าใจ วันนั้นพูดว่า"แผลนี้ไม่ใช่แผลของลุงคนเดียวนะ แต่เป็นแผลของทีมงานเราด้วย เราทุกคนจะช่วยทำแผลอย่างดีที่สุด" สังเกตเห็นว่า แววตาของผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไป ดูมีประกายสดใส ร่วมการประเมินแผลด้วยกัน ใช้คำง่ายๆ ครั้งต่อมา ขาสะอาดขึ้นแสดงว่าผู้ป่วยดูแลเท้าได้ดีขึ้น จึงพูดกับผู้ป่วยว่า "แผลของลุงดีขึ้น สะอาดขึ้น เป็นความสุขของทีมงานเรา" หลังจากพูดประโยคนี้ ผู้ป่วยพยักหน้า ยิ้มรับ และช่วยกันประเมินแผลต่อ	นางสาวกอบแก้วซื่อตรง หอผู้ป่วย 72/4 ศัลย์ฯ งานการพยาบาลศัลยศาสตร์ฯ โทร. 419-7103-4

การนำ KM ไปประยุกต์ใช้

ส่วนบุคคล
(Individual Knowledge)
IK

ส่วนรวม/องค์กร
(Organization Knowledge)
OK

COP กลุ่มแม่บ้าน

- เป้าหมายของแม่บ้าน คือ อะไร
- แม่บ้านต้องมีความรู้อะไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น
- แม่บ้านคนไหนที่มีความรู้หรือประสบการณ์เหล่านั้นบ้าง
- แม่บ้านคนนั้นช่วยเล่าให้เพื่อนๆฟังหน่อย
- เราบันทึกสิ่งที่แม่บ้านคนนั้นเล่าให้ฟัง เพื่อเก็บไว้ให้คนที่ไม่ได้มาฟังได้รับรู้ด้วย หรือ เพื่อเก็บเอาไว้เผื่อว่าวันหลังอาจจะลืม
- ลองเอาแนวคิดใหม่ที่ได้รับไปลองปฏิบัติดู
- ได้ผลดี และมีแนวคิดเพิ่มเติมอย่างอื่นๆด้วย - เอาไปเล่าให้แม่บ้านในกลุ่มฟังดีกว่า
- ใช้แล้วไม่ได้ผล - ไปเล่าให้กลุ่มฟัง กลุ่มอาจจะมีข้อแนะนำดีๆ

วิสัยทัศน์ ม.อ.

"มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชีย ซึ่งจะทำหน้าที่ ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม **โดยมีการวิจัยเป็นฐาน**และเลือกเป็นผู้นำทางวิชาการในบางสาขา

พันธกิจ

- พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นชุมชนทางวิชาการ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับนานาชาติ โดยให้ผู้ใฝ่รู้ได้มีโอกาสเข้าถึงความรู้ในหลากหลายรูปแบบ
- สร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการในสาขาที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้ และเชื่อมโยง สู่เครือข่ายสากล
- ผสมผสานและประยุกต์ความรู้บนพื้นฐาน ประสบการณ์การปฏิบัติสู่การสอน เพื่อสร้างปัญญาสมรรถนะ และโลกทัศน์สากลให้แก่บัณฑิต

วิสัยทัศน์ ม.อ.

พันธกิจ

เป้าประสงค์ ที่ 1 สร้างและถ่ายทอดผลงานวิจัย	เป้าประสงค์ ที่ 2 บุคลากรได้รับการพัฒนา	เป้าประสงค์ ที่ 3 ...
กลยุทธ์ ที่ 1 สร้างนักวิจัยใหม่อย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการรักษาและพัฒนานักวิจัยเดิม	กลยุทธ์ ที่ 1	กลยุทธ์ ที่ 1
กลยุทธ์ ที่ 2	กลยุทธ์ ที่ 2	กลยุทธ์ ที่ 2
กลยุทธ์ ที่ 3	กลยุทธ์ ที่ 3	กลยุทธ์ ที่ 3
	กลยุทธ์ ที่ 4	กลยุทธ์ ที่ 4

กลยุทธ์ ที่ 1 สร้างนักวิจัยใหม่อย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการรักษาและพัฒนานักวิจัยเดิม

ข้อมูลปี 2546

ดัชนีชี้วัด (KPI)

ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ (สัดส่วนต่อคน)

ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ ปี 2546 (สัดส่วนเฉลี่ย 0.94 ฉบับต่อคน)

คณะ	จำนวน	สัดส่วน
สวล.	24	1.85
ทรัพย์	73	0.9
วิทย์	217	0.88
วิทย์เทคโน	46	0.43
วิศว	62	0.45
อก.	38	1.15

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
Knowledge Sharing

การบ่งชี้ความรู้
(Knowledge
Identification)

จัดเวทีให้คณะ สวล. และ อก. เสวนา / พบปะ
พูดคุย ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การเขี
ผลงาน/การทำวิจัย เช่น

- การหาหัวข้อวิจัย
- การเขียนขอทุน
- เทคนิคการสรุปผลการวิจัย
- การตีพิมพ์งานวิจัย

เป็นต้น

ขุมความรู้
Knowledge Assets

ดัชนีชี้วัด

ผลงานวิจัยที่ได้

วิทย์เทคโน/วิศว
มาแลกเปลี่ยน/แบ่งปัน
ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการ
นำไปปฏิบัติ

ข้อมูลปี 2546

คณะ	จำนวน	สัดส่วน
สวล.	24	1.85
ทรัพย์	73	0.9
วิทย์	217	0.88
วิทย์เทคโน	46	0.43
วิศว	62	0.45
อก.	38	1.15

สมมติ)

		2.0
ทรัพ		1.2
วิทย์		1.5
วิทย์เทคโน		**1.4**
วิศว		**1.4**
อก.		1.5

ดัชนีชี้วัด (KPI)
ผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ (สัดส่วนต่อคน)

Best practice
แนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม

คณะ	สัดส่วน (ปี 46)	สัดส่วน (ป
สวล.	1.85	2
ทรัพย์	0.9	1.2
วิทย์	0.88	1.5
วิทย์เทคโน	0.43	1.4
วิศว	0.45	1.4
อก.	1.15	1.5
เฉลี่ย	0.94	1.50

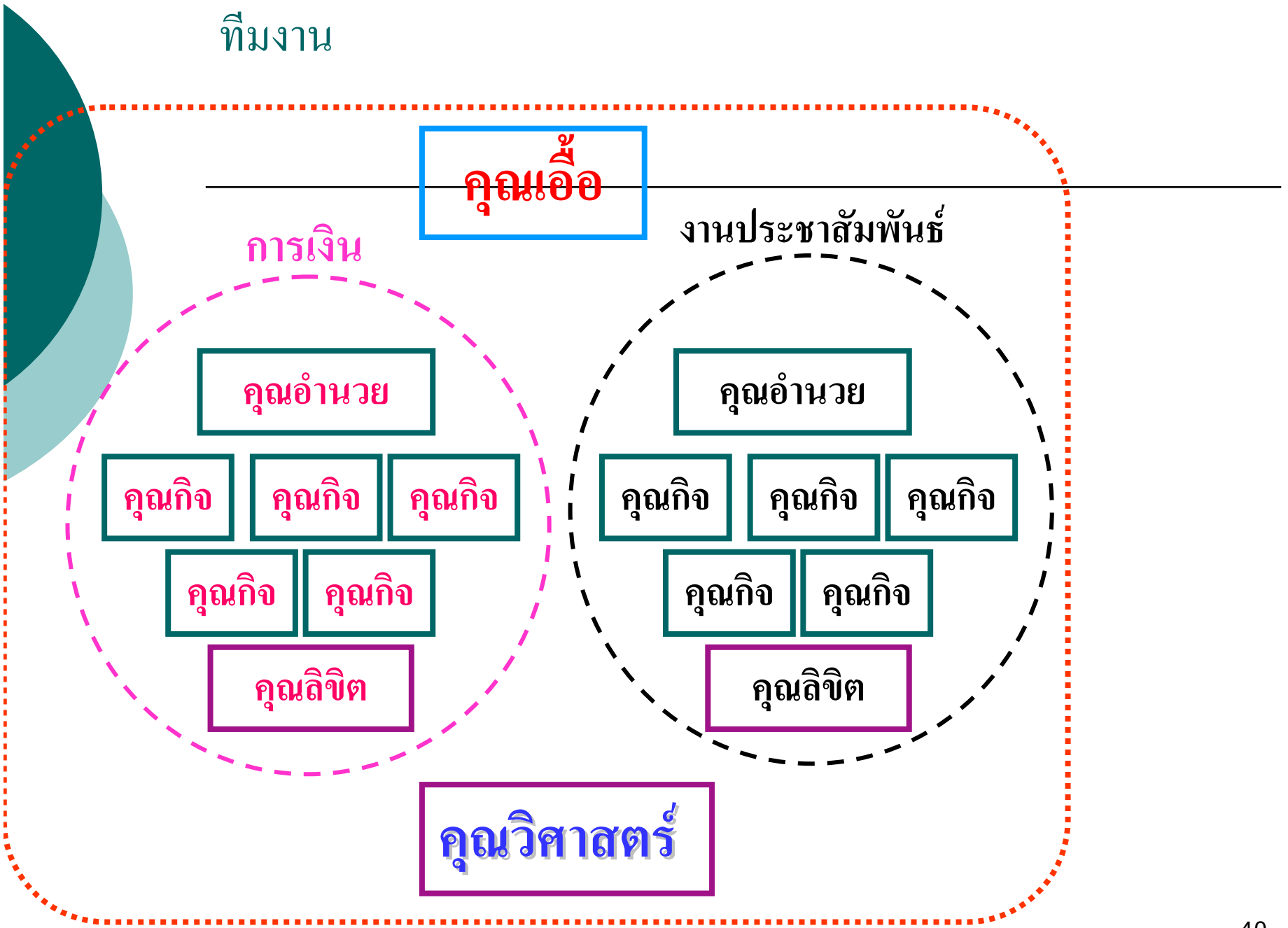
สามารถเข้าใกล้เป้าหมายที่ต้องการมากขึ้น


.....อื่นๆ.....
แนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม
(Best practice)
ฐานข้อมูลผู้รับบริการ
(Customer database)
รูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กร
ชุมชนแนวปฏิบัติ
(Community of Practice)
แหล่งผู้เชี่ยวชาญ
(Center of Excellence)
ถ่ายทอดประสบการณ์ส่วนบุคคล
(Personal experience)
คำถามยอดฮิต
(Frequently asked questions)

ทีมงานพัฒนาการจัดการความรู้

- **คุณเอื้อ** เป็นผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่จัดการความรู้ขององค์กร
- **คุณอำนวย** เชื่อมโยงคน สร้างความสัมพันธ์ต่อกัน
- **คุณกิจ** ผู้ที่รับผิดชอบตามหน้าที่ของตน
- **คุณลิขิต** ผู้ทำหน้าที่จดบันทึก
- **คุณวิศาสตร์** ออกแบบระบบไอที

ทีมงาน


คุณเอื้อ
การเงิน
คุณอำนวย
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณลิขิต
งานประชาสัมพันธ์
คุณอำนวย
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณกิจ
คุณลิขิต
คุณวิศาสตร์



สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส)



Question and Answer



KV KS KA

Workshop #1 เรื่องเล่าเร้าพลัง (Story Telling)

กลุ่ม 1-8

KV : “ประสบการณ์การบริหารจัดการโรงเรียนที่ท่านประทับใจ”

กลุ่ม 9-15

KV : “ประสบการณ์การจัดการการเรียนการสอนที่ท่านประทับใจ”



KV KS KA

Workshop #1 เรื่องเล่าเร้าพลัง (Story Telling)

กลุ่ม 1-8 **KV : "ประสบการณ์การบริหารจัดการโรงเรียนที่ท่านประทับใจ"**

กลุ่ม 9-15 **KV : "ประสบการณ์การจัดการการเรียนการสอนที่ท่านประทับใจ"**

KS : เลือก คุณอำนวย คุณลิขิต

ทุกคนเป็น…. **คุณกิจให้เล่าเรื่องของอาจารย์** คนละ 1 นาที

KA : คุณลิขิตรวบรวมเขียนเป็น **Mind Mapping บนบอร์ด**

แล้วเขียนลงในแผ่นใส

กลุ่มที่เสร็จแล้วให้ตบมือพร้อมกัน 3 ครั้งแล้วร้อง "เย้"

11:50 คุณกิจดีเด่น แต่ละกลุ่มออกมาเล่า….. กลุ่มละ 1 นาที

เรื่องเด่นเที่ยงนี้

ทุกท่าน กรุณา

เขียนคำถาม...ถามเรา

อย่างน้อยท่านละ 1 คำถาม

ลูกค้าคือใคร

ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้

เขามิได้มาพึ่งเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องพึ่งเขา

เขามิได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรา

หากแต่การรับใช้เขา คือ “วัตถุประสงค์ของงานเรา”

เขามิใช่บุคคลภายนอก

แต่

เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจเราทีเดียว

ในการรับใช้เขานั้น เรามิได้ช่วยอะไรเขาเลย

เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เรา

ที่จะได้รับใช้เขา

มหาตมะ คานธี

ขอบข่ายของการบริการ

การบริการเป็นวิธีการดำเนินชีวิตของคนยุคดิจิตอล

- การบริการเป็นหน้าที่ของทุกคน
- การบริการสำหรับทุกคน ลูกค้า เพื่อนเจ้านาย

“แผนกงานต่อจากท่านคือ ลูกค้าของท่าน”

(Your next department is your customer)

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการต้อนรับและบริการ

- โปรดจำไว้ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น



เราต้องหาทางออกให้ลูกค้ามิใช่ให้ลูกค้าหาทางออกเอง

อย่าโยนความผิดให้ลูกค้า เราต้องรับฟังและรับโทษ



ส่วนที่ 2

เครื่องมือการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางาน

ดร. วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

wwettayaprasit@yahoo.com

1. Q : ทำไมเราต้องไปเรียนที่โรงเรียน

A : ไปเรียนเพื่อได้รับ.....ความรู้

R : คนส่วนน้อยที่จะบอกว่าไปเรียน

เพื่อได้รับ.....ประสบการณ์

2. Q : ทำไมต้องไปหาหมอ

A : เพราะหมอมี....ประสบการณ์....ในการรักษา

R : ความรู้.....ของหมอในการรักษาไม่เพียงพอที่จะดึงดูดคนไข้ในการมาหาหมอ

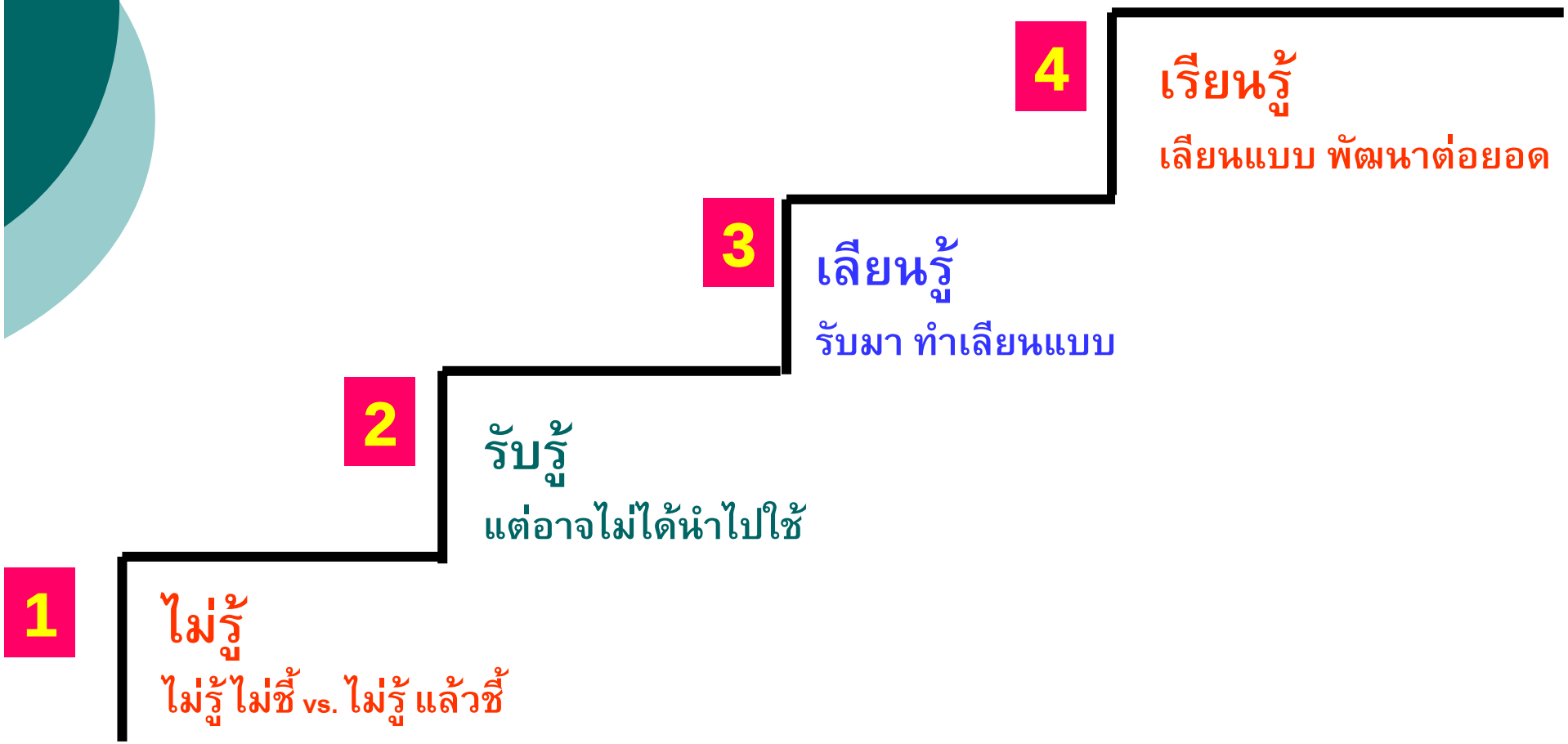
3. Q : คุณมีบทเรียนจากประสบการณ์ได้หรือไม่

A : ได้

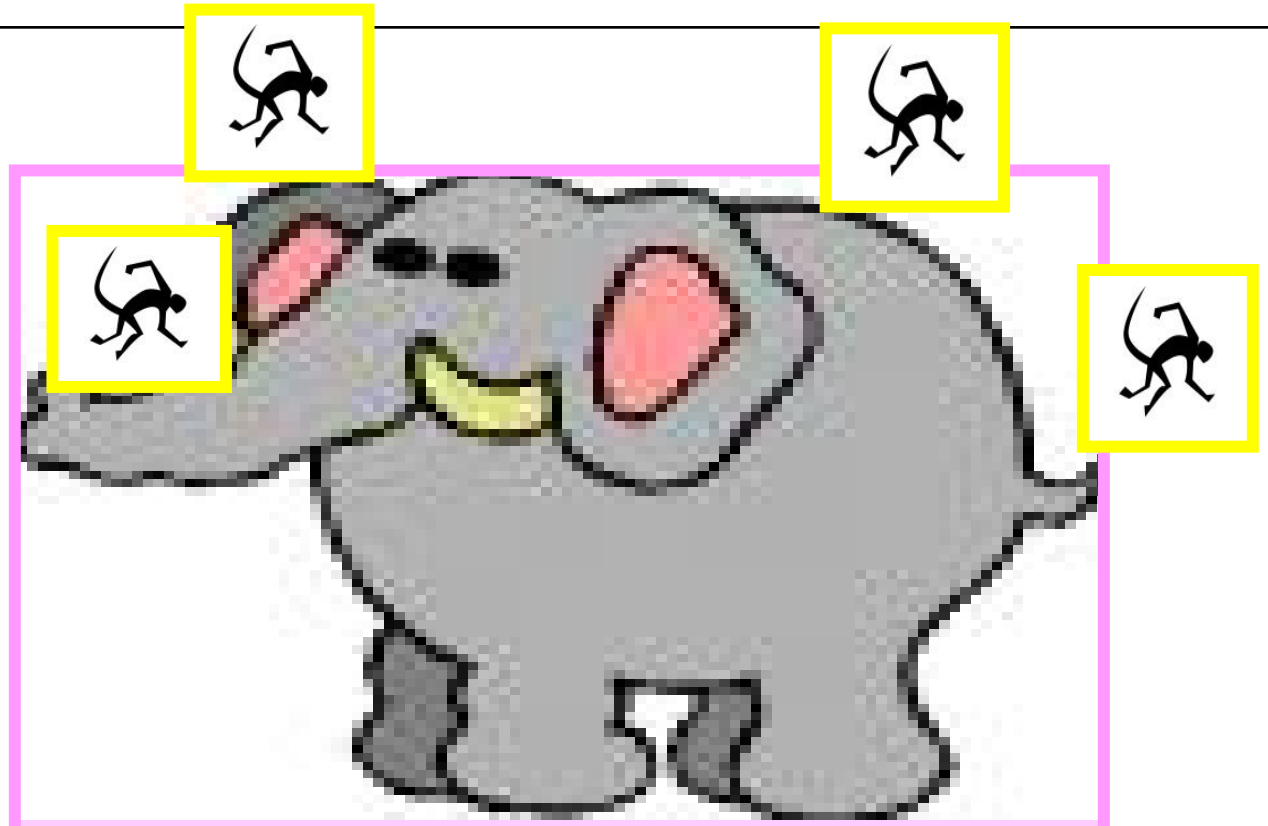
R : คนมักจะถามกลับมาว่า.....

คุณมีบทเรียนจาก.....ความรู้.....ได้หรือไม่

บันไดสี่ขั้นสู่การเรียนรู้ (Learning)

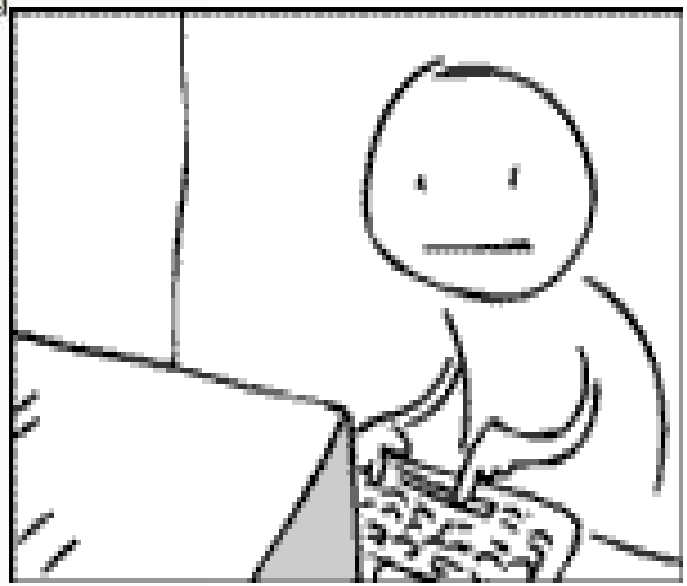


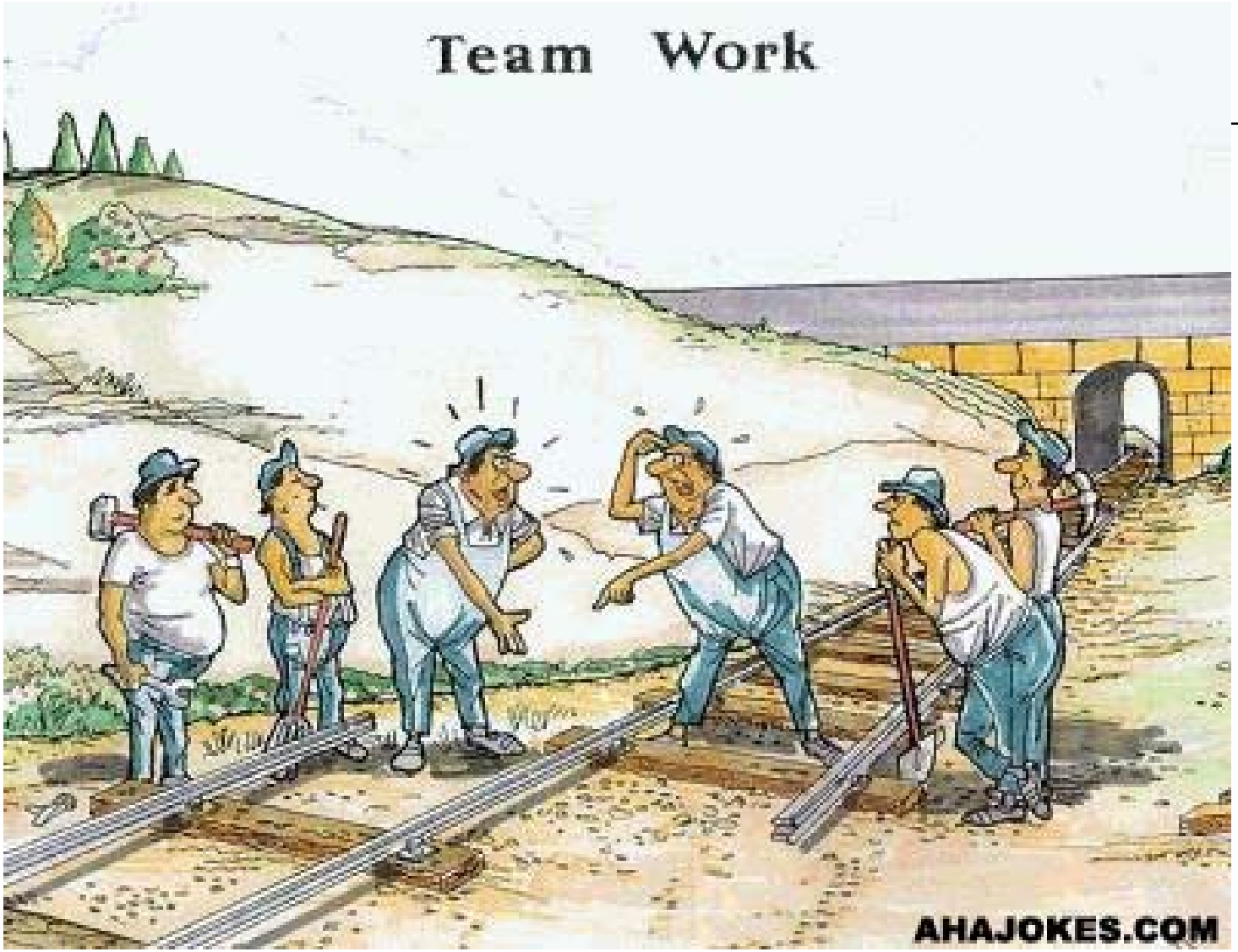
เครื่องมือของการจัดการความรู้



การจัดการความรู้


RHUMOR
LAURA NICOLODI
RHUMOR
RHUMOR
RHUMOR
RHUMOR




Team Work
AHAJOKES.COM









คณะอุตสาหกรรมเกษตร

คณะวิทยาศาสตร์

ภาควิชา.....




FLIPPEDCRACKER.NET


WELCOME

เครื่องมือของการจัดการความรู้

1. ชุมชนแนวปฏิบัติ

   (Communities of Practice – CoP)

2. ฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จ

   (Lessons Learned and Best Practices Databases

3. การทบทวนหลังการปฏิบัติ

   (After Action Reviews – AAR)

4. แหล่งผู้รู้ในองค์กร (Center of Excellence – CoE)

เครื่องมือของการจัดการความรู้ (ต่อ)

5. การใช้ที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยง (Monitoring Programs)
6. การเสวนา (Dialogue)
7. การเล่าเรื่อง (Story Telling)
8. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
9. ฟอรัม ถาม-ตอบ (Forum)

ชุมชนแนวปฏิบัติ CoP



ชุมชนแห่งการปฏิบัติ เปรียบเหมือนเก้าอี้สามขา

ชุมชนแนวปฏิบัติ CoP

ชุมชนนักปฏิบัติ คือ ชุมชนที่มีการรวมตัวกันหรือเชื่อมโยงกันอย่างไม่เป็นทางการ โดยมีลักษณะดังนี้

- ประสบปัญหาลักษณะเดียวกัน
- มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน ต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากกันและกัน
- มีเป้าหมายร่วมกัน มีความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะพัฒนาวิธีการ ทำงานให้ดีขึ้น
- วิธีปฏิบัติคล้ายกัน ใช้เครื่องมือและภาษาเดียวกัน
- มีความเชื่อและยึดถือคุณค่าเดียวกัน

ชุมชนแนวปฏิบัติ CoP

- มีบทบาทในการสร้างและใช้ความรู้
- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน อาจจะพบกันด้วยตัวจริง หรือผ่านเทคโนโลยี
- มีช่องทางเพื่อการไหลเวียนของความรู้ ทำให้ความรู้เข้าไปถึงผู้ที่ต้องการใช้ได้ง่าย
- มีความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อพัฒนาและเรียนรู้จากสมาชิกด้วยกันเอง
- มีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่อง มีวิธีการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่สายใยทางสังคม
- ทำให้เพิ่มพูนความรู้ที่ลึกซึ้งขึ้นเรื่อย ๆ

ชุมชนแนวปฏิบัติ

Community of Practice-CoP)

ในระดับที่ง่ายที่สุด ชุมชนนักปฏิบัติ คือคนกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งทำงานด้วยกันมาระยะหนึ่ง มีเป้าหมายร่วมกัน และต้องการที่จะแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์จาการทำงาน

ในหนึ่งองค์การอาจจะมีชุมชนนักปฏิบัติจำนวนมาก และคนหนึ่งจะเป็นสมาชิกในหลายชุมชน

ชุมชนนักปฏิบัติมีความสำคัญอย่างไร

เครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เกิดจากความใกล้ชิด ความพอใจ และพื้นฐานที่ใกล้เคียงกัน ลักษณะไม่เป็นทางการจะเอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างความรู้ใหม่ ๆ มากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการ

คำว่าปฏิบัติหรือ practice ใน CoP ชี้จุดเน้นที่การเรียนซึ่งได้จากการทำงานเป็นหลัก เป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติ ปัญหาประจำวัน เครื่องมือใหม่ ๆ พัฒนาการในเรื่องงาน วิธีการทำงานที่ได้ผลและไม่ได้ผล

ชุมชนนักปฏิบัติมีความสำคัญอย่างไร

การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก สร้างความรู้และความเข้าใจได้มากกว่าการเรียนรู้จากกหนังสือหรือการฝึกอบรมตามปกติ

เครือข่ายที่ไม่เป็นทางการซึ่งมีสมาชิกจากต่างหน่วยงานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดีกว่าการสื่อสารตามโครงสร้างที่เป็นทางการ

ข้อคิดเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติ

แนวคิด

- **CoP** เป็นกลไกของการไขว่คว้าหาความรู้เข้าหาตัว มากกว่าการรวบรวมความรู้เพื่อส่งมอบให้ผู้อื่น
- **CoP** เป็นเรื่องของการเรียนรู้เพื่อเป็นคนทำงานที่เก่งขึ้น มิใช่แค่เรียนรู้ว่าจะทำงานอย่างไร หรือเรียนรู้แต่เรื่องที่เป็นนามธรรม
- การเป็นสมาชิกของ **CoP** คือมีส่วนร่วมในชุมชนนั้นอย่างมีความหมาย
- **CoP** ควรเชื่อมโยงกับเป้าหมายหลักขององค์กร
- แนวคิดของการปฏิบัติในชุมชนนักปฏิบัติ หรือ **P** ใน **CoP** หมายถึงการกระทำในบริบทเฉพาะ

ข้อคิดเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติ

- สิ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติ และเป็นผลจากการเรียนรู้ ได้แก่
  - สิ่งที่ปรากฏชัดแจ้ง: เครื่องมือ เอกสาร กฎข้อบังคับ สัญลักษณ์ สัญญา
  - สิ่งที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง: ความสัมพันธ์ กฎเกณฑ์ในใจ ความหยั่งรู้
- การปฏิบัติมิใช่สิ่งตายตัวที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ขณะเดียวกันก็ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ ด้วยคำสั่งหรือกฎระเบียบ
- มีคนอื่นในองค์กรซึ่งมีประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์กับเรา พวกเขาเต็มใจที่จะแบ่งปันประสบการณ์นั้นให้ผู้อื่น และเราเต็มใจที่จะช่วยพวกเข้า เราสามารถค้นหาพวกเขาได้พบ แม้จะไม่รู้จักพวกเขา

ธรรมชาติของ CoP

- องค์กรประกอบได้ด้วย **CoP** จำนวนมาก ทับซ้อนกันอยู่ คู่ขนานไปกับโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์กร
- รอบชีวิตของ **CoP** ไม่มีความชัดเจนว่าเริ่มต้นเมื่อไร สิ้นสุดเมื่อไร ขึ้นกับความพร้อมและโอกาสเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้
- ประเด็นที่ **CoP** ให้ความสนใจจะเปลี่ยนไปตามความต้องการและความสนใจของสมาชิก

การสนับสนุน CoP

- ปฏิบัติต่อ **CoP** เสมือนทรัพย์สินขององค์กร ให้การสนับสนุนทรัพยากรและข้อมูลข่าวสาร ดูแลเป้าหมายให้สอดคล้องกับองค์กร
- ส่งเสริมการสร้าง **CoP** ด้วยการยอมรับผลงานที่เกิดขึ้นจากกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ และดึงชุมชนเข้ามาร่วมกันทำงานให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นอีก
- มองว่าองค์การเป็นที่รวมของชุมชนที่เชื่อมต่อกัน ส่งเสริมให้มีจุดยืนที่เหมาะสมและมีส่วนต่อความสำเร็จขององค์กร
- ส่งเสร้าให้ **CoP** เรียนรู้จากภายในกลุ่มและจากกลุ่มอื่นๆ
- ดูแลว่ากลไกขององค์กรมีส่วนในการสนับสนุน **CoP**
- ส่งเสริมการเรียนรู้ทุกรูปแบบและเชื่อมต่อทั่งทั้งองค์กร

ข้อควรระวัง

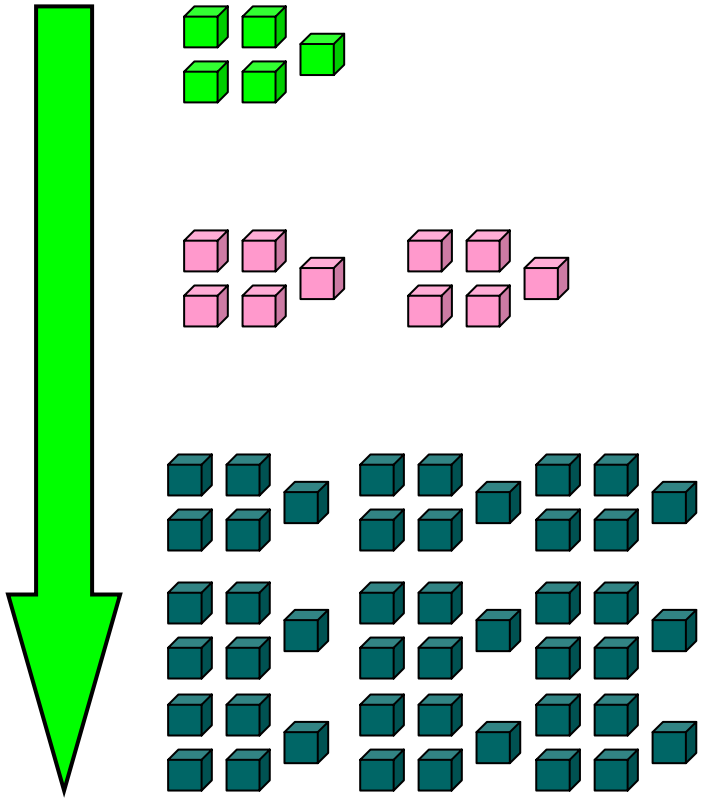
- ความพยายามที่จะเปลี่ยนความรู้ที่ฝังลึกมาเข้ารหัสไว้ในลักษณะของเอกสารอาจจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เกิดเป็นขยะของข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีคนใช้ สุดท้ายคนก็ยังต้องการความช่วยเหลือในเรื่องประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน
- ให้มีการเรียนรู้ใกล้ชิดกับการปฏิบัติให้มากที่สุด อย่าด้วยหลวมตัวที่จะสกัดความรู้จาก **CoP** หรือเปลี่ยนความรู้จาก **CoP** ไปเป็นหลักสูตรเพื่อการฝึกอบรม
- แนวคิดปัจจุบันเปลี่ยนจากการเก็บเกี่ยวความรู้ ไปสู่การเชื่อมต่อระหว่างบุคคล อย่างสร้างห้องสมุดที่เต็มไปด้วยเอกสาร ให้สร้างบัตรรายชื่อบุคคล **(card catalog)** เพื่อช่วยในการเชื่อมต่อระหว่างบุคคลต่อบุคคล

สร้างชุมชนนักปฏิบัติ

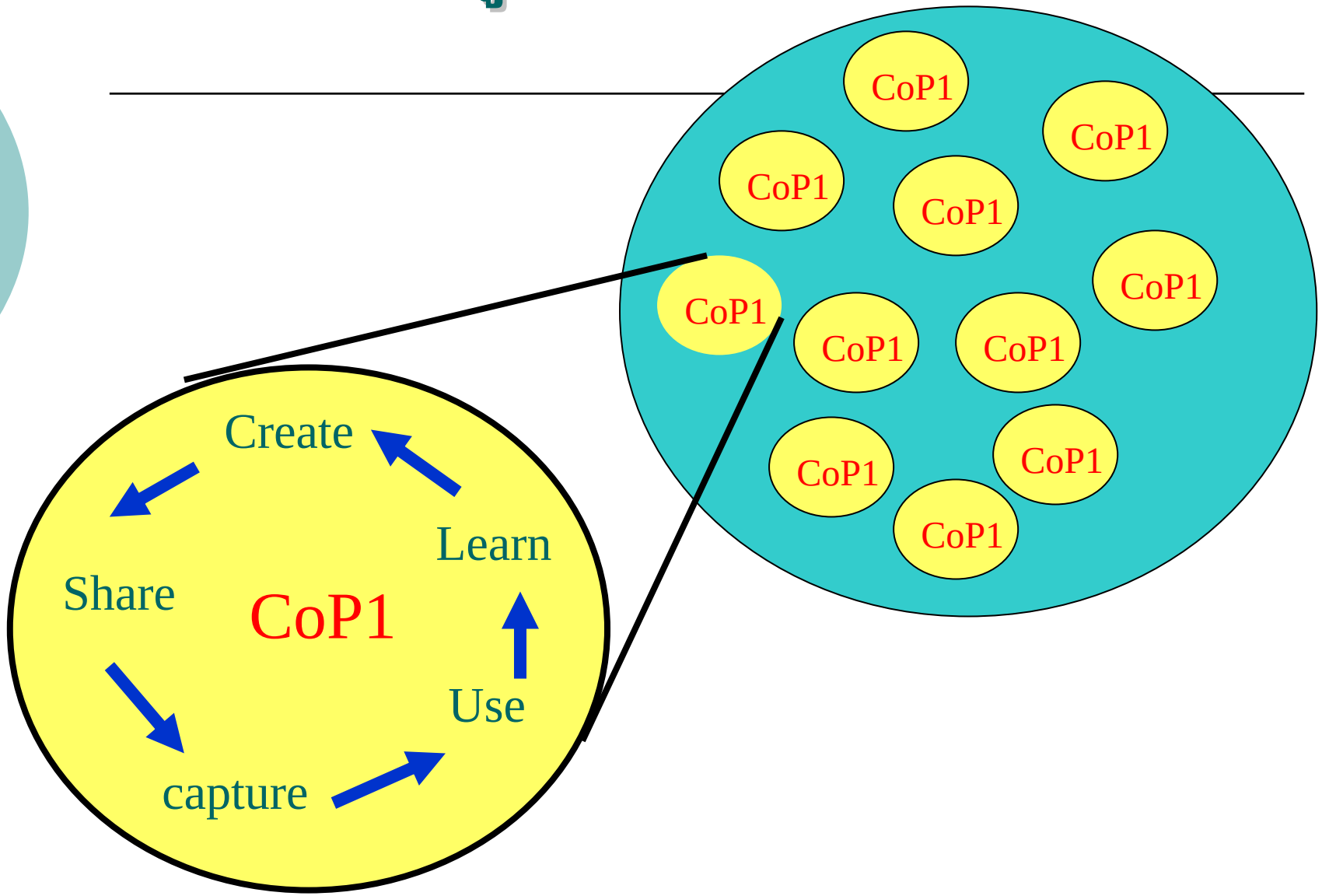
Expert 5%

Training Professional 40%

Expert in Community of Practice 100%



CoP พัฒนาสู่ LO


CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
CoP1
Create
Learn
Share
CoP1
Use
capture

Workshop # 2

"แนวทางการจัดการความรู้ในโรงเรียน/องค์กรของท่าน"

กลุ่มละ 10-15 คน

เลือกคุณอำนวย คุณลิขิต

กลุ่ม 1-8 ในฐานะผู้บริหาร

กลุ่ม 9-15 ในฐานะอาจารย์ผู้สอน

ทบทวนหลังปฏิบัติ

After Action Review (AAR)

1. วัตถุประสงค์ของการมา
2. สิ่งที่ได้... เหนือความคาดหมาย
3. สิ่งที่ได้... น้อยกว่าความคาดหมาย
4. กลับไป...ตั้งใจจะทำอะไร