



Knowledge Management 4.0



โดย สถาบันบริหารสารสนเทศและการจัดการความรู้ สสจ.

**Knowledge is the
only thing which
increases when
shared.**

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ



Basic (A&D)

การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดทุกระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Advance (Alignment)

ระบบจัดการข้อมูลมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย

Significance (Integration)

การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา



การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการที่สำคัญ

เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์

เชื่อมโยงผลในทุกระดับเพื่อคาดการณ์ผลลัพธ์ที่เกิด

4.3 การใช้ความรู้และปัญญาในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล



การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด

วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูลและองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม

นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุงจนเกิดกระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ



วางแผนปรับรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

ใช้ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการลดต้นทุน และรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

***K**nowledge **C**oncept & **K**nowledge **M**anagement*



Why KM? เมื่อใดที่องค์กรต้องคิดถึงการจัดการความรู้ ?

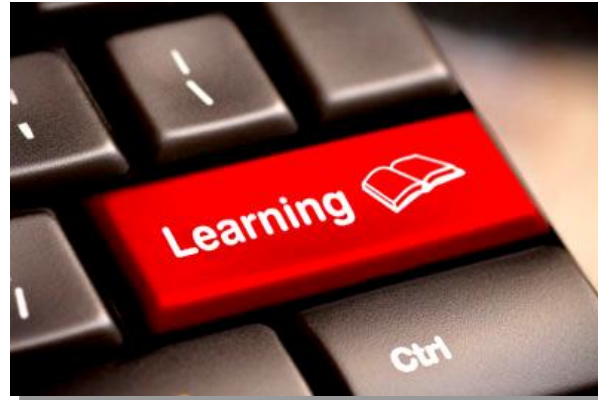
- ขีดความสามารถในการแข่งขันลดลง! (Competitiveness)
- ไม่มีนวัตกรรมใหม่ๆ! (Innovation)
- สินค้าไม่สร้างมูลค่าเพิ่ม ! (Value-added)
- คุณภาพของสินค้าและบริการด้อยลง! (Poor quality)
- ขาดเอกลักษณ์ของบรรษัท! (Differentiation)
- การทำงานไม่เป็นระบบและขาดประสิทธิภาพ! (Efficiency)
- เกิดความผิดพลาดซ้ำซาก!



CR:Sombat Kusumavalee, PhD.

องค์กรบนฐานความรู้คืออะไร? (A Knowledge-based Organization)

- องค์กรที่เห็นคุณค่าและเห็นความสำคัญของความรู้ว่าเป็นสิ่งที่จะก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน
- องค์กรที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- มีการบริหารจัดการ “ทุนทางปัญญา” อย่างเอาจริงเอาจัง



CR:Sombat Kusumavalee, PhD.

ลักษณะขององค์การบนฐานความรู้

- พนักงานเป็นภาพและเป้าหมายในแบบและทิศทางเดียวกัน
- พนักงานและองค์กรสามารถเชื่อมโยงข้อมูล ความรู้ และความสามารถ ทั้งศาสตร์และศิลป์จนสามารถมีความคิดแบบองค์รวม
- พนักงานและบรรยากาศในองค์กรมีแต่ความรู้ ตระหนักถึงความตื่นรู้ และมองการเฝ้าหาความรู้เป็นความสนุก
- พนักงานและบรรยากาศในองค์กรไม่ยึดติดกับของเก่า ความคิดเก่า ความล้มเหลวเก่า หรือแม้แต่ความสำเร็จเก่า มีการบริหารจัดการ และการอบความคิดใหม่ ๆ อยู่เสมอ
- ทำงานให้บรรลุผลต่าง ๆ ด้วยกลุ่มคนและชุมชน โดยเน้นบรรยากาศเชิงบวกและการประสานพลังและความต่าง เน้นที่กระบวนการมากกว่ากระบวนการ



Sombat Kusumavalee, PhD.

ผู้บริหารจะมุ่งเน้นในเรื่องต่อไปนี้ :

- การบริหาร “ความรู้จากผู้ปฏิบัติงาน” (Knowledge workers)
- การแสวงหา จัดเก็บ รวบรวม (gather, acquire, store) และกระจาย (Disseminate) ข้อมูลและความรู้
- การสร้างความรู้ใหม่ภายในองค์กร
- ทีมข้ามสายงาน (Cross-functional teams)
- กลยุทธ์ระยะยาวที่เน้นการเสริมสร้าง “ความสามารถทางความรู้หลัก” และสร้างฐานความรู้ขององค์กร



เหตุผลทางธุรกิจ ทำไมต้องทำ KM



Sombat Kusumavalee, PhD.

การจัดการความรู้คือ...

- **กระบวนการ** ที่องค์กรสร้างความมั่งคั่งหรือมูลค่าเพิ่ม จากความรู้หรือทุนทางปัญญาขององค์กร
- **กระบวนการ** สร้าง ดำรงรักษา ประยุกต์ใช้ แลกเปลี่ยน และปรับใช้ความรู้ เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรและสร้างคุณค่าของมัน
- **การควบคุมและจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อให้มุ่งสู่การบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร**
- **“การเรียนรู้ที่มีการจัดการ” (Managed learning) เพื่อให้เกิดผลกระทบในทางบวกต่อองค์กร**



Sources of Knowledge

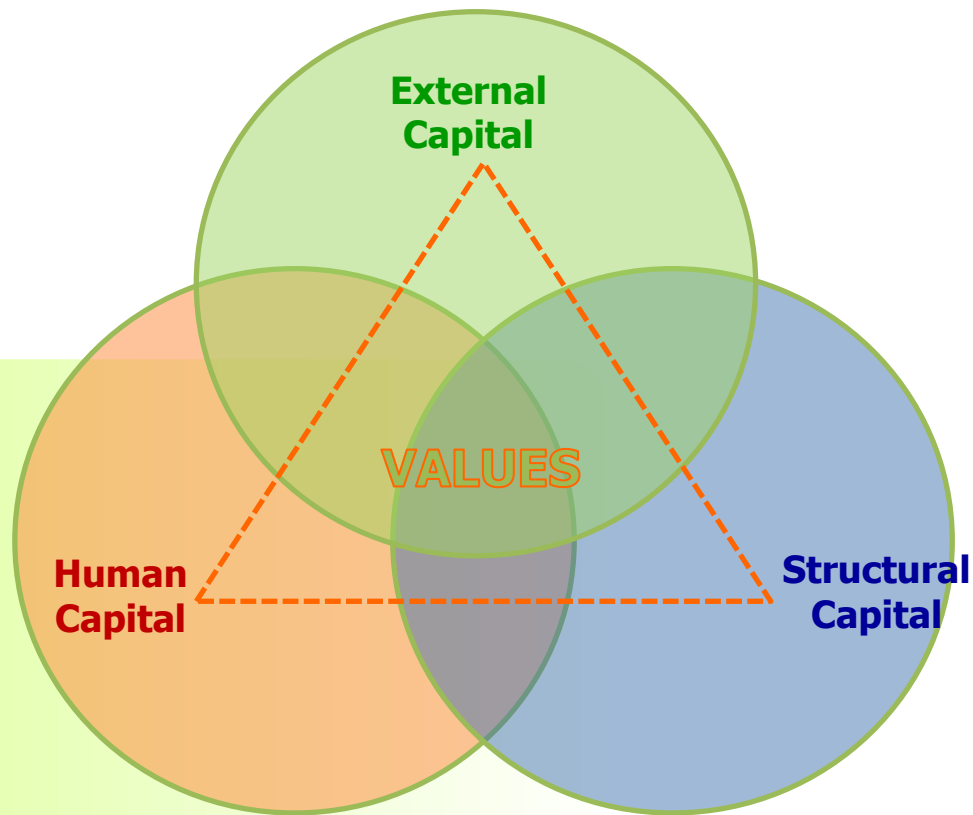
แหล่งที่มา
ของความรู้



ความรู้ : สินทรัพย์ที่มองไม่เห็นในองค์กร



- The external structure (ความรู้จากภายนอก)
- The internal structure (ความรู้ที่อยู่ภายในองค์กร)
- Individual competence (ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคน)



Flow of Knowledge -----

Sombat Kusumavalee, PhD.

นิยามความรู้

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้าหรือ **ประสบการณ์** รวมทั้ง **ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ** ความเข้าใจ หรือ **สารสนเทศที่ได้รับมา**จากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยินได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ **องค์วิชาในแต่ละสาขา**

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒)





Explicit Knowledge

วิชาการ หลักวิชา ทฤษฎี
(Theory) คู่มือปฏิบัติงาน
งานวิจัย ขั้นตอนที่ผ่านมาการพิสูจน์
ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง รายงาน
สารสนเทศ ขั้นตอนการทำงาน
ฯลฯ



VS



Tacit Knowledge

ภูมิปัญญา เคล็ดวิชา
ประสบการณ์ ปฏิบัติ (Practice)
มาจากวิจารณ์ญาณ
ใช้ปัญญา (Intelligent)
เป็นเทคนิคเฉพาะตัว
เป็นลูกเล่นของแต่ละคน



Explicit Knowledge
(ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง)

20%

80%

Tacit Knowledge
(ความรู้ที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง)

การจัดการความรู้คืออะไร ?

กระบวนการที่ดำเนินร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานใน
องค์กร

หรือหน่วยงานย่อยขององค์กร

เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผล

สัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม

โดยมีเป้าหมาย พัฒนางาน

(Organization KM)

และ พัฒนาคน (Human KM)



ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

ความรู้สึกรู้ (Feel)

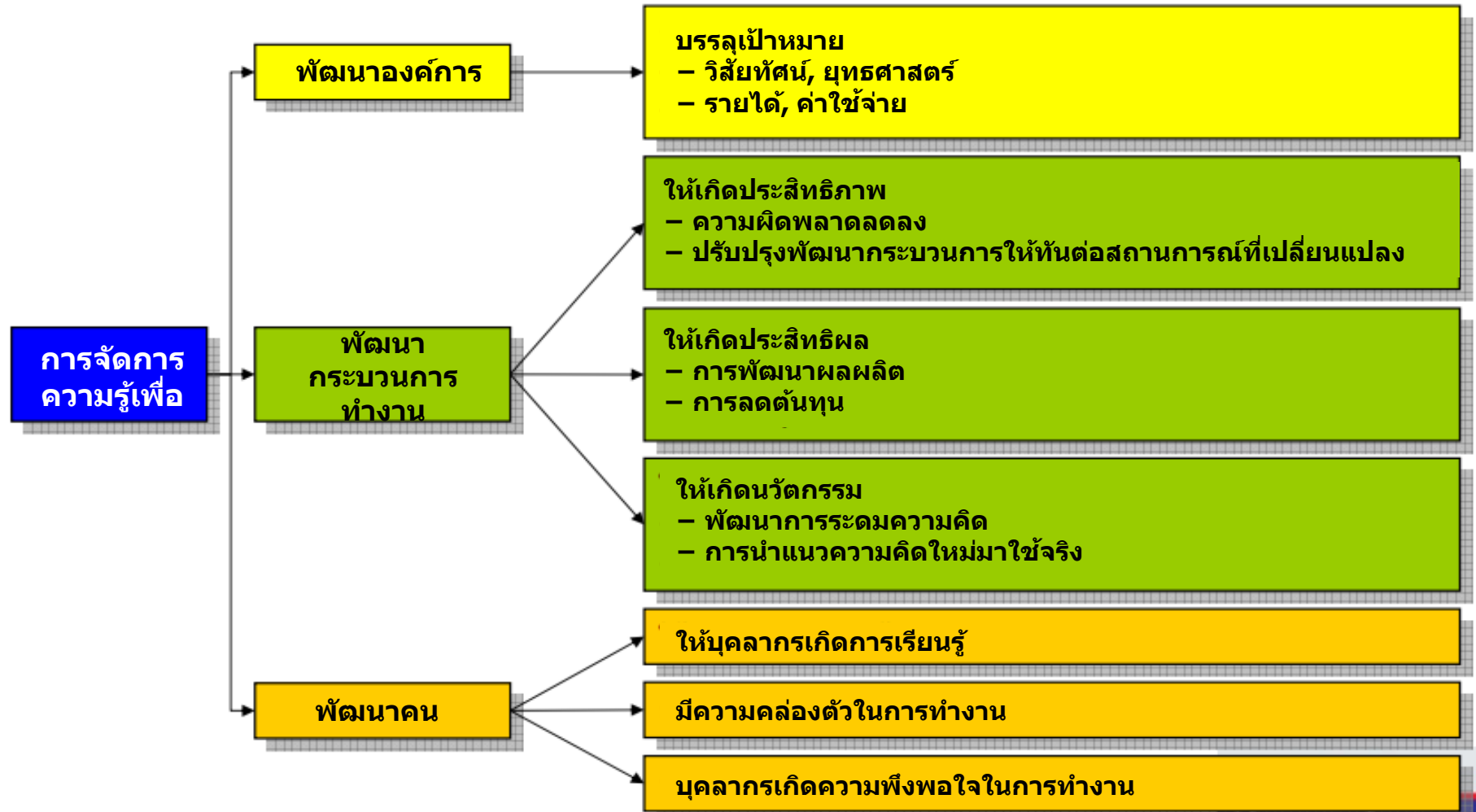


ข้อมูล (Fact)

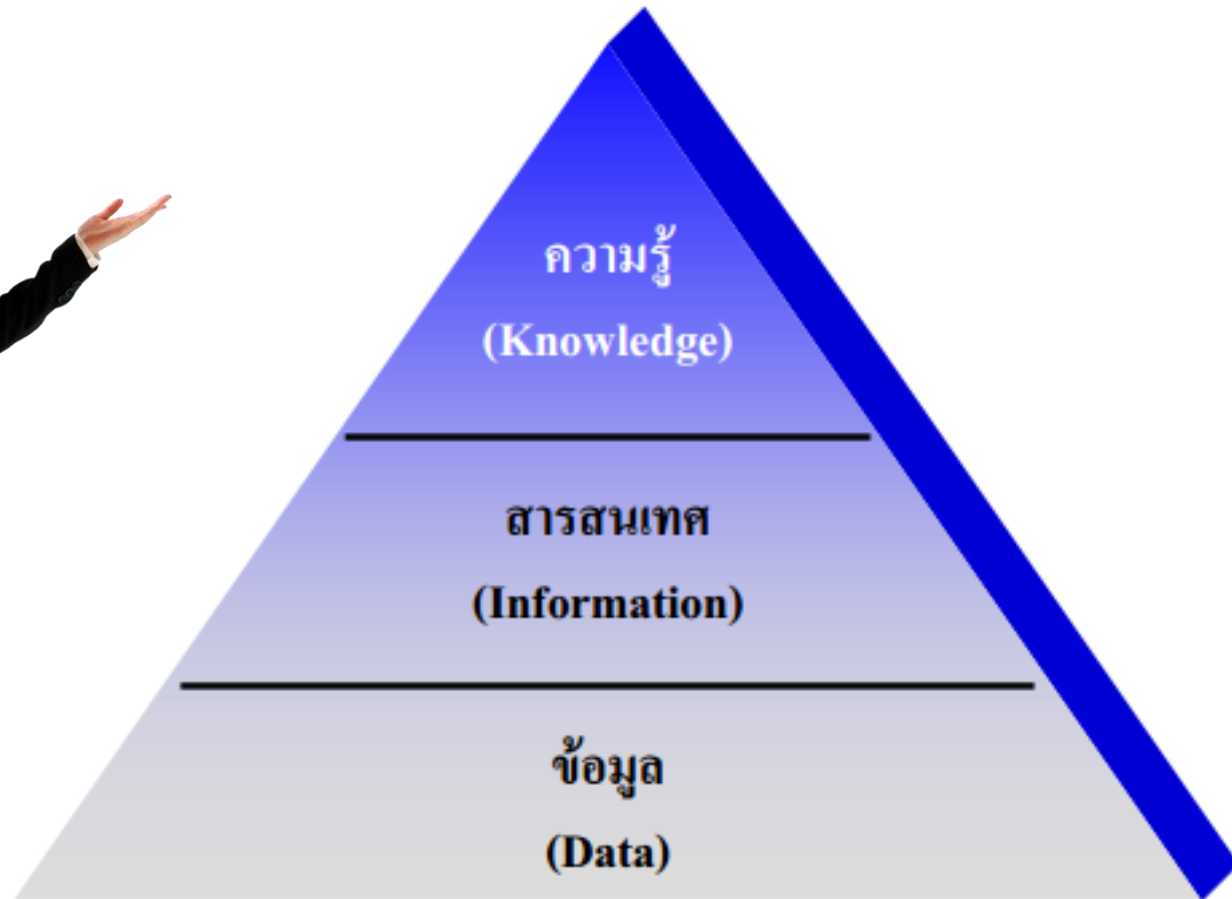
เป้าหมายและ
จุดประสงค์ของการ
จัดการความรู้

- พัฒนาองค์การ
- พัฒนาระบบการทำงาน
- พัฒนาคน

เป้าหมายและจุดประสงค์ของการจัดการความรู้



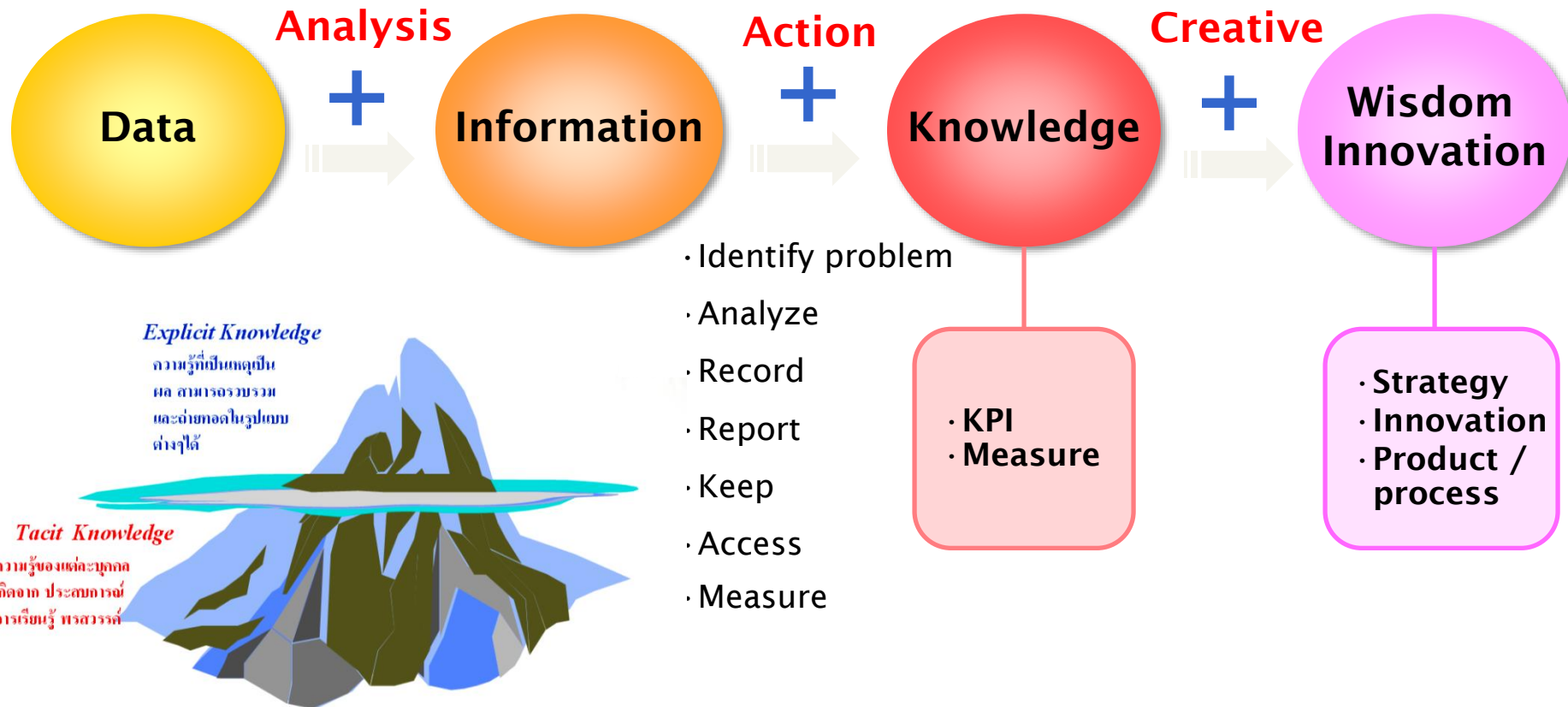
ลำดับขั้นของความรู้



(อ้างอิงจาก: BDO Chartered Accountants & Advisors)

Knowledge Concept

Data Management ➡ Knowledge Management



Michael Polanyi & Ikujiro Nonaka

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

นวัตกรรม (Innovation)

3 ช่องทางสำคัญ นำไปสู่
“นวัตกรรม”

ปัญหา
(Problem)

มีปัญหา...วิธีเดิม/เครื่องมือเดิมๆ
'ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้'
จึงต้องคิดค้นวิธีใหม่/ สิ่งใหม่ เพื่อ
จัดการกับปัญหาได้ดีขึ้น

การปรับปรุง
(Improvement)

คิดเสมอว่า สิ่งต่างๆ สามารถทำให้
ดีกว่าเดิมได้อีก 'ได้อย่างไรบ้าง...'
จนเกิดเป็นวิธีใหม่/สิ่งใหม่ที่สามารถ
จัดการอะไรๆ ได้ดีกว่าเดิม

การจัดการความรู้
(KM)

มีข้อมูล/สารสนเทศ/ความรู้ มากพอ
จนกระทั่งมองเห็นช่องทางการ
สร้างสิ่งใหม่/วิธีการใหม่ที่จะทำให้การ
ดำเนินงานด้านต่างๆดีขึ้น

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุง
ผลิตภัณฑ์ บริการ แผนงาน กระบวนการ

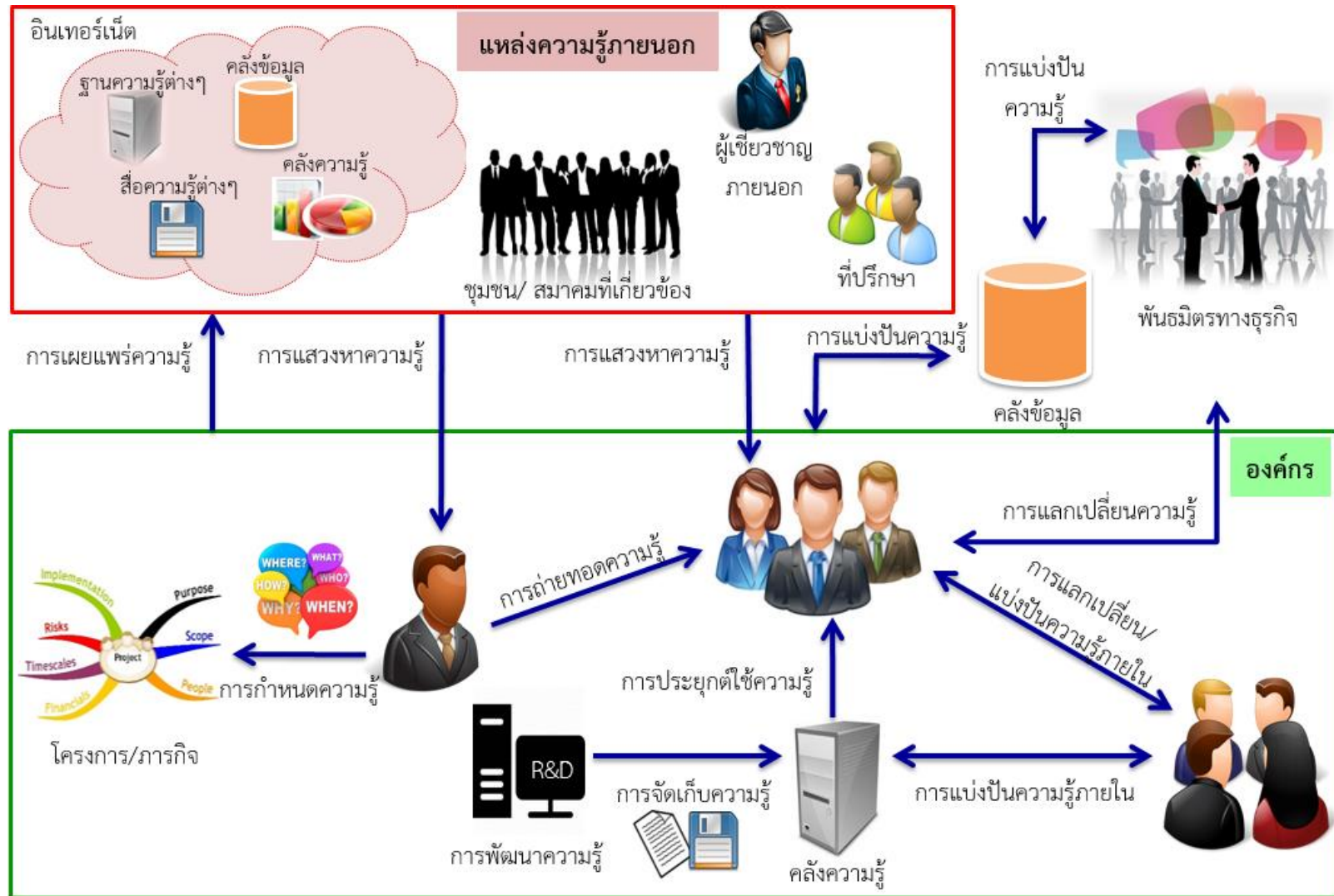
การปฏิบัติการ และรูปแบบทางธุรกิจขององค์กร เพื่อสร้าง
คุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นวัตกรรม ควรนำองค์กรไปสู่ มิติใหม่ ในการดำเนินการ

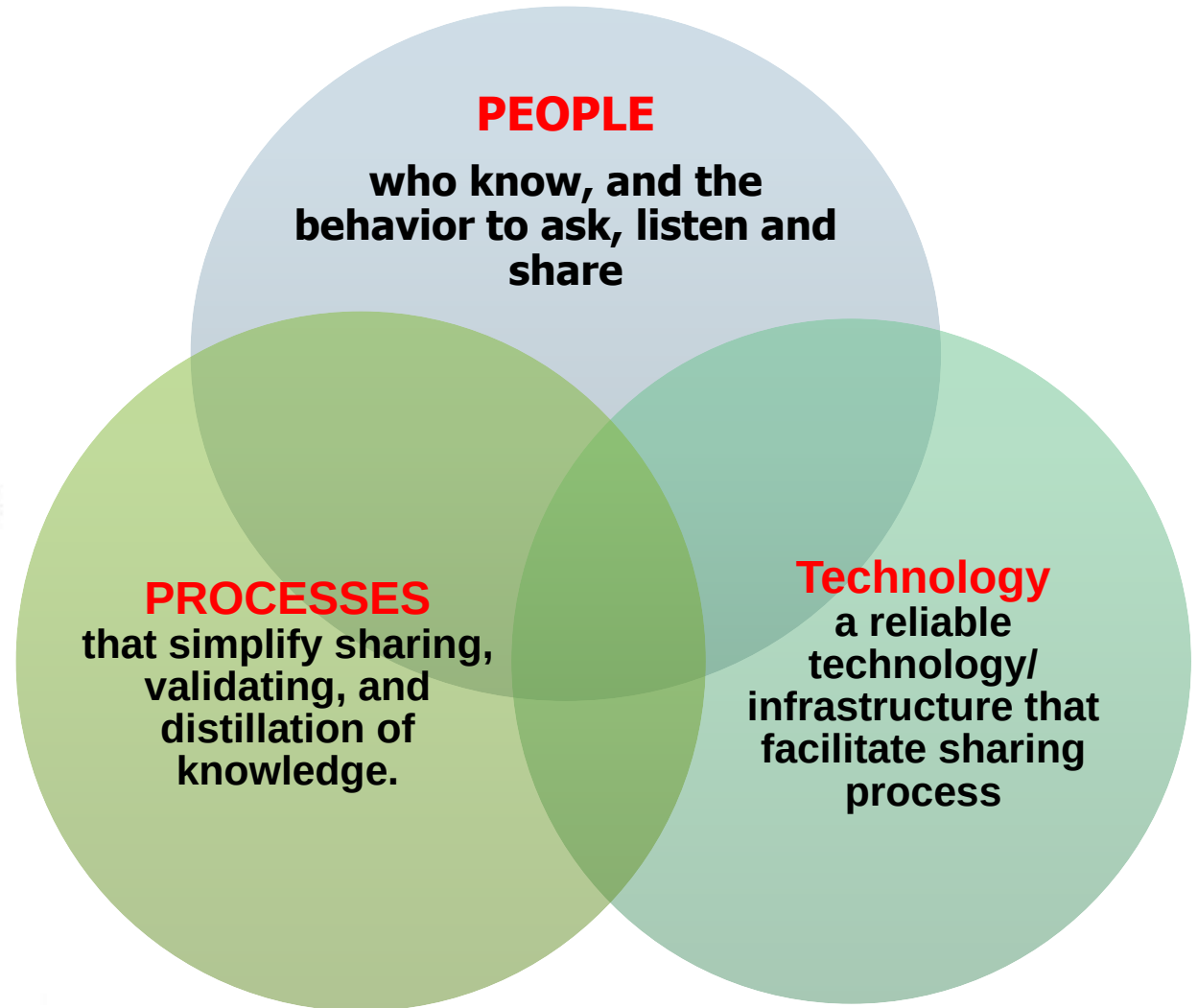
นวัตกรรมไม่จำกัดอยู่ในขอบเขตของของฝ่ายวิจัยและ
พัฒนาเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการ
ระบบงาน และกระบวนการทำงานขององค์กรในทุกๆ ด้าน



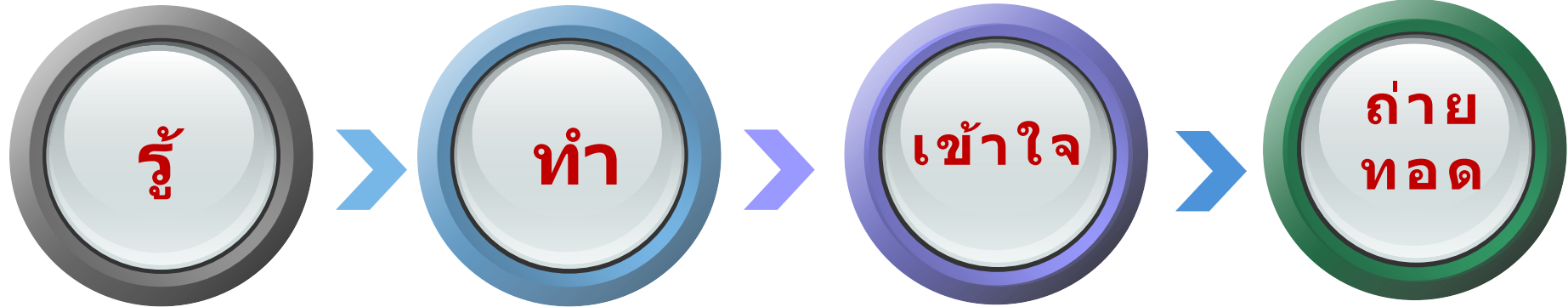
ความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการความรู้



องค์ประกอบของ KM



ปฐมบทของการเรียนรู้



หมายถึง

- รู้เหตุ
- รู้ผล
- รู้ต้น
- รู้งาน
- รู้ประมาณ
- รู้จังหวะ
- รู้เวลา

หมายถึง

- ทำในสิ่งที่รู้
- ทำในสิ่งที่ถูก (ประสิทธิผล)

หมายถึง

- เข้าใจในสิ่งที่ทำ
- เข้าใจในบริบท
- ทำให้ง่าย (ประสิทธิภาพ)
- เชื่อมโยง

หมายถึง

- ถ่ายทอดอย่าง
- เป็นระบบ
- วิเคราะห์ผู้รับ
- ใช้เครื่องมือให้ถูกต้อง

อะไรบ้างที่เป็น Knowledge Management ?

1. Training
2. OJT (On the Job Training)
3. Mentoring
4. Coaching
5. Job Enhancement
6. Site Visit (ดูงาน)
7. Seminar
8. Meeting, Morning Talk
9. Knowledge Sharing
10.



สรุป : คือกิจกรรมที่สร้างทักษะการเรียนรู้ ของบุคลากรในองค์กรให้เก่งขึ้น และสามารถพัฒนาตนเองและองค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืนและมีความสุข



การจัดการความรู้เป็น
"กระบวนการ"
ที่ทำให้้องค์การสามารถก้าวสู่
"สถานะ"
ที่เป็น้องค์การแห่งการเรียนรู้ได้

- **คน/บุคลากร/ผู้บริหาร** – ปรับบทบาทเป็น The active sharing of knowledge
- **วัฒนธรรมองค์กร** – เปิดกว้างและสนับสนุนการสื่อสารที่สื่อตรงทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ควรมี Confidence capital มีเวลาสำหรับการเรียนรู้ร่วมกัน
- **ICT architecture** – ช่วยให้ข้อมูลไหลเวียนทั่วทั้งองค์กร
- **ผู้นำ ผู้บริหาร** – Learning/Knowledge leadership



Purpose | วัตถุประสงค์การจัดการความรู้

ปัจจัยแรกที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นบทบาทหลักของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วม

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ที่ถูกต้องเป็นเครื่องกำหนดทิศทางและรูปแบบ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรภายในองค์กรที่จะมีต่อการจัดการความรู้ องค์การที่กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ไว้เพียงแต่เพื่อให้ตอบตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดไว้ หรือเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีการจัดการความรู้ จะทำให้การจัดการความรู้กลายเป็นโครงการอีกหนึ่งโครงการที่เพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานและไม่เกิดประโยชน์ในเชิงสร้างสรรค์แต่อย่างใด ในขณะที่หากองค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาบุคลากร พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร จะทำให้การจัดการความรู้มีสภาพเป็นเครื่องมือที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาหรือการร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการความรู้แทรกซึมเข้าไปในกระบวนการทำงานประจำวันของบุคลากร ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้การจัดการความรู้ไม่เป็นภาระให้กับบุคลากร แต่ยังกลายเป็นเครื่องมือช่วยลดภาระให้กับบุคลากรได้ด้วย



Policy | นโยบายการจัดการความรู้

อีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นบทบาทของผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยเฉพาะนโยบายด้านการสร้างแรงจูงใจจากผลงานด้านการจัดการความรู้ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ต่าง**มีการกำหนดนโยบายด้านการจัดการความรู้** เป็นหนึ่งในนโยบายหลักขององค์การ ทำให้บุคลากรทั้งหมดขององค์การรับรู้ ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ และยินดีเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้



Plan | แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้

ทิศทางที่ชัดเจนจะช่วยให้การดำเนินการไม่หลงทาง การจัดการความรู้จึงต้องการการกำหนดแผนแม่บทด้านการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาหลักได้แก่ วิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ขององค์กร พันธกิจด้านการจัดการความรู้ ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ กลยุทธ์การจัดการความรู้ เป้าหมายและตัวชี้วัดของ**โครงการ** ซึ่งเนื้อหาของแผนแม่บทการจัดการความรู้จะต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กร ซึ่งจะช่วยให้สามารถวัดผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ได้อย่างชัดเจน เมื่อได้แผนแม่บทด้านการจัดการความรู้แล้ว จึงทำการย่อยแผนแม่บทออกเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีแต่ละปีต่อไป



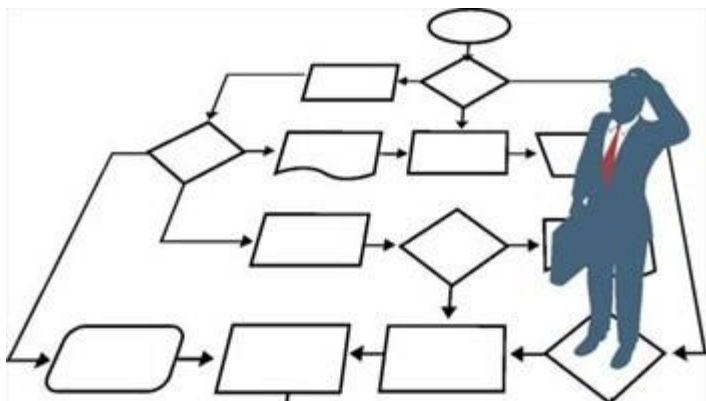
Key Points



- วิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ขององค์กร
- พันธกิจด้านการจัดการความรู้
- ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้
- กลยุทธ์การจัดการความรู้
- เป้าหมายและตัวชี้วัดของโครงการ

Process | กระบวนการที่เลือกใช้ในการจัดการความรู้

กระบวนการในการจัดการความรู้ มีอยู่หลากหลายกระบวนการ สิ่งที่สำคัญจึงไม่ใช่ตัวกระบวนการว่ากระบวนการแบบใดดีกว่าแบบใด แต่เป็น **การเลือกใช้กระบวนการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร**



Key Points

"ควรเลือกใช้กระบวนการที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร"

Project Owners | ผู้รับผิดชอบโครงการ

องค์กรส่วนใหญ่เมื่อเริ่มทำการจัดการความรู้ ก็จะมีการแต่งตั้งคณะทำงานขึ้นมา โดยมีลักษณะเป็นองค์กรโครงการ ภาระหนักจึงตกอยู่กับคณะทำงานซึ่งมีทั้งงานที่เป็นงานประจำ และงานที่เป็นโครงการ ทำให้การขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ขาดความต่อเนื่องในบางช่วงเวลา (โดยเฉพาะหน่วยงานจำนวนมากเลือกตั้ง ผอ.จากแต่ละกอง/สำนัก มาเป็นคณะทำงาน) หลายหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จได้แนะนำว่า **ควรจะมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ที่ได้รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง และคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามารับหน้าที่** นอกจากนี้ หากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ยังควรที่จะมีการสร้าง KM Agents ขึ้นมา เพื่อเป็นเสมือนต้นแบบนักจัดการความรู้ให้กับบุคลากรคนอื่นๆ ด้วย

Key Points



“ ควรจะมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ที่ได้รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง และคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามารับหน้าที่ ”



Participation | การมีส่วนร่วมจากบุคลากรทั้งหมดขององค์กร

การจัดการความรู้โดยตัวของมันเอง เป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการที่สามารถช่วยในการป้องกันและลดปัญหา อีกทั้งยังช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กรด้วย แต่หากใช้ผิดวิธี การจัดการความรู้ก็อาจกลายเป็นภาระของบุคลากรได้ด้วยเช่นกัน เพื่อลดปัญหามูลค่าที่มีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อการจัดการความรู้ **การให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการด้านการจัดการความรู้ตั้งแต่ต้น** จะสามารถช่วยลดแรงต่อต้าน และสามารถสร้างกระแสให้บุคลากรอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมการจัดการความรู้ได้ด้วย



Key Points



“ความรู้ การให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการด้านการจัดการความรู้ตั้งแต่ต้น”

Tools | การเลือกใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้

ปัจจุบันคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเครื่องมือที่สำคัญในการนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ คือ **ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดเก็บรวบรวม เผยแพร่ และร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้** โดยอาจเรียกว่าเป็น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ การใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยจะทำให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ทุกที่ทุกเวลา อย่างไรก็ตามการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้จะต้องพิจารณาถึงวัฒนธรรมองค์กร ข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์และระบบเครือข่าย ตลอดจนข้อจำกัดด้านความสามารถของบุคลากรในการใช้งานระบบสารสนเทศ

Key Points



“การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้จะต้องพิจารณาถึงวัฒนธรรมองค์กร”



- **KM not being a priority of senior management**
ผู้บริหารระดับสูงไม่เข้าใจ และไม่เห็นความสำคัญ
- **A lack of a knowledge-sharing culture in the organization**
องค์กรไม่มีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแบ่งปัน
- **Lack of time or priorities of knowledge users**
คนในองค์กรไม่มีเวลาที่จะเรียนรู้และไม่ใช้ความรู้ในการทำงาน



- ๑ มีระบบ ใน การรวบรวมและคัดเลือก เป็นความรู้ระดับองค์กรสามารถเข้าถึง
- ๑ เกิดระบบ ใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทัวทั้งองค์กร (ระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน)
- ๑ นำความรู้ไปใช้ ในการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ ดีขึ้น มีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน





ให้มองว่าเรื่องเหล่านี้คือ ที่มาของ KM & BP ภายในองค์กร

- **Daily Operation Improvement**
งานประจำ และงานที่มีเป้าหมายการยกระดับ
- **Problem Solving**
การแก้ไขปัญหา
- **Risk Management**
ความเสี่ยง ปัญหาที่ไม่คาดฝัน
- **Performance Measurement & Review**
ทบทวนผล
- **Internal / External Benchmarking**
เทียบเคียงผลภายในและภายนอกองค์กร
- **Continuous Improvement**
ปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่อง
- **Innovation**
นวัตกรรม
- **After Action Review**
ทบทวนผลของการปฏิบัติงาน

**Knowledge
Management**
จัดการความรู้

**Best Practices
Management**
จัดการการปฏิบัติที่ดี

ตัววัดในกระบวนการ Knowledge Management

ตัววัดในกระบวนการ Process Indicators

- No. of Lessons learned
(จำนวนบทเรียนที่ได้บททวน)
- No. of Best Practices
(จำนวนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ)
- No. of Questions and Answers
(จำนวนคำถาม-ตอบของผู้เชี่ยวชาญ)
- No. of Problems and Solutions
(จำนวนปัญหาและแนวทางแก้ไข)
- No. of Ideas generated
(จำนวนแนวคิดจากการ ลปรร.)
- No. of Knowledge support
Processes (จำนวนความรู้ที่สนับสนุน
การทำงาน)
- จำนวนครั้งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตัววัดเชิงประสิทธิผล Impact Indicators

Productivity Increase (ผลผลิตเพิ่ม)

Operation Excellence

Reduce no. of mistakes from Y to X

Enhance (ส่งเสริมประสิทธิภาพ)

Customer Responsiveness

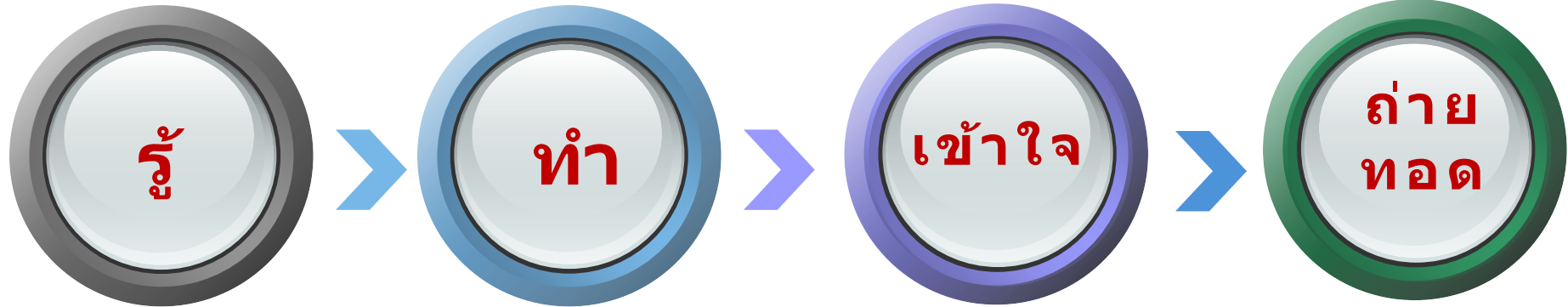
Speed up response time from B to A

Accelerate (ความรวดเร็วที่เพิ่มขึ้น)

Innovation Intensity

Shorten the time to innovate from
Y to X

ปฐมบทของการเรียนรู้



หมายถึง

- รู้เหตุ
- รู้ผล
- รู้ต้น
- รู้งาน
- รู้ประมาณ
- รู้จังหวะ
- รู้เวลา

หมายถึง

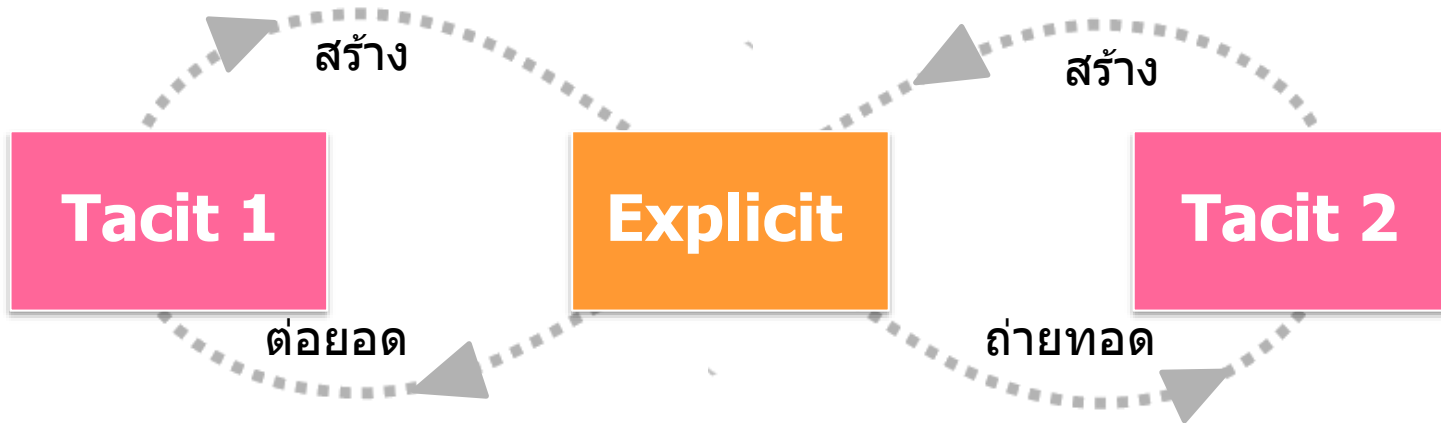
- ทำในสิ่งที่รู้
- ทำในสิ่งที่ถูก (ประสิทธิภาพ)

หมายถึง

- เข้าใจในสิ่งที่ทำ
- เข้าใจในบริบท
- ทำให้ง่าย (ประสิทธิภาพ)
- เชื่อมโยง

หมายถึง

- ถ่ายทอดอย่าง
- เป็นระบบ
- วิเคราะห์ผู้รับ
- ใช้เครื่องมือให้ถูกต้อง



"หัวใจ" ของการทำ KM คือการถ่ายทอดจาก Tacit สู่ Tacit ผ่าน Explicit และต้องเข้าใจคำว่า Knowledge และ Manage อย่างชัดเจน

Knowledge

⇒ Knowledge Asset

- ➔ Select
- ➔ Simplify
- ➔ Share
- ➔ Show
- ➔ Search

Management

- ⇒ Training
- ⇒ Activity
- ⇒ Self Learning, Documents
- ⇒ Smart System
- ⇒ etc.

SECI Cycle of Knowledge Creation

Socialization - คือการถ่ายทอดความรู้แบบ **tacit** ให้เป็น **tacit** อีกที ตัวอย่างเช่น พนักงานใหม่สังเกตวิธีการทำงานของพนักงานรุ่นพี่ แล้วปฏิบัติตามและซึมซับความเชี่ยวชาญไปเรื่อยๆ อย่างไม่เป็นทางการ (แถวบ้านเรียก ครูพี่ลั่นจ๋า)

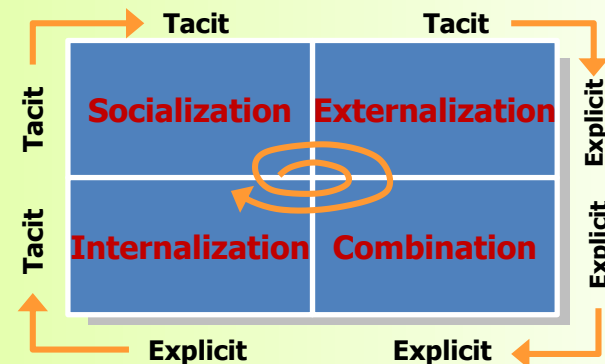


Prof. Ikujiro Nonaka

Externalization - การแปลงความรู้ **tacit** ในหัว ให้ออกมาเป็น **explicit** ตัวอย่างคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านใดๆ เขียนตำราออกมา

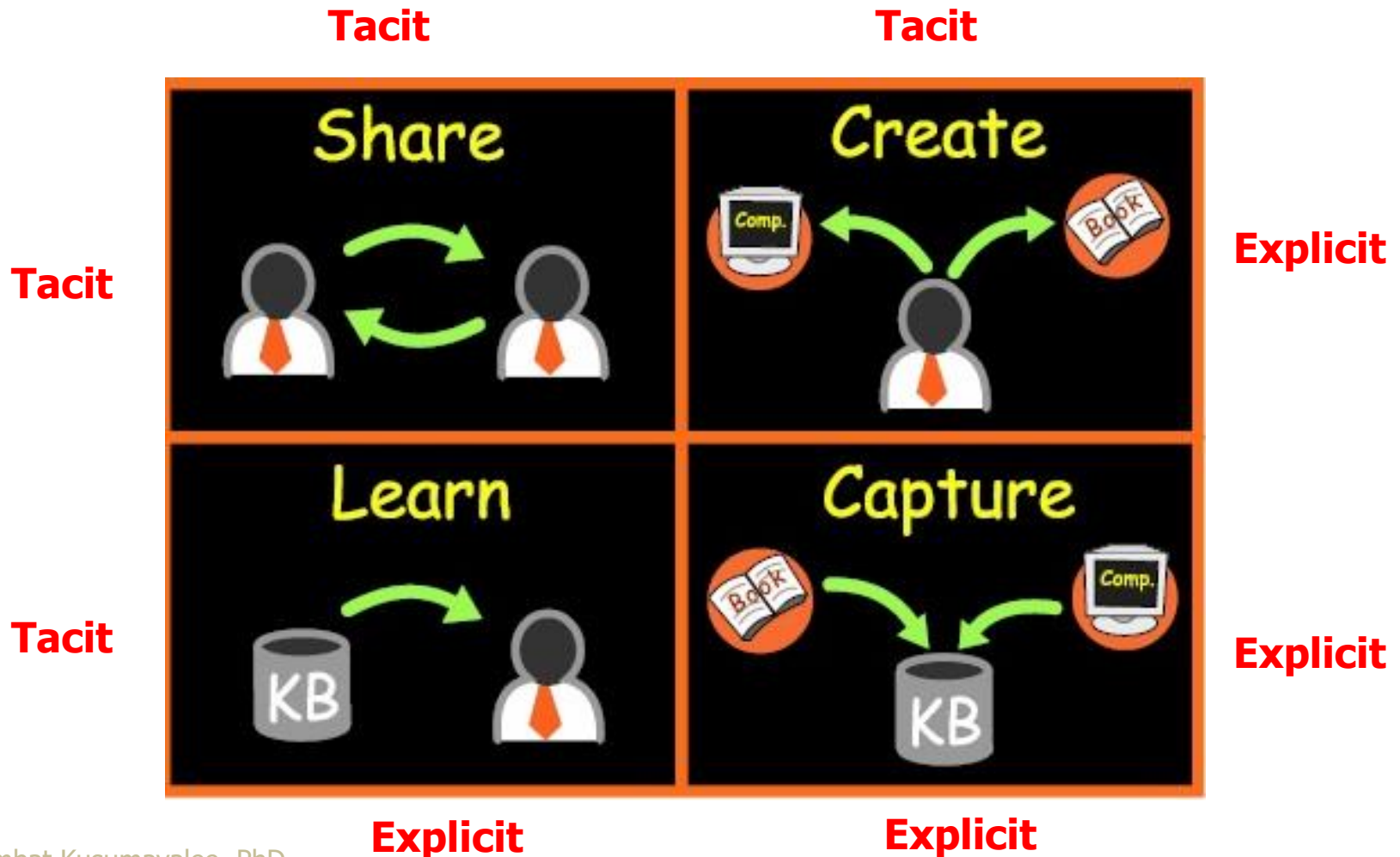
Combination - การเอา **explicit** กับ **explicit** มาผสมกันเป็นความรู้ explicit แบบใหม่ ตัวอย่างบ้านๆ คืออ่านหนังสือหลายเล่มประกอบกัน

Internalization - การแปลง **explicit** กลับไปเป็น **tacit** ตัวอย่างง่ายๆ คือ การอ่านหนังสือ หรือคู่มือ ตัวอย่างที่ยากขึ้นมาหน่อยคือ 'learning by doing'



Spiral of Knowledge Creation
by Nonaka & Takeuchi (1995)

กระบวนการไหลเวียนของความรู้



CR:Sombat Kusumavalee, PhD.

การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)

1

From **Tacit** to **Tacit**

- Collaborating ideas among People and Professionals
- สื่อสารแลกเปลี่ยนแนวคิด ความรู้ระหว่างบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ

2

From **Tacit** to **Explicit**

- Generating Papers and Recommendations (Revise & Audit)
- สร้างเอกสารที่เป็นความรู้ที่สำคัญ ทบทวน ตรวจสอบ เผยแพร่ นำไปใช้

3

From **Explicit** to **Explicit**

- Combining document Policies, Guidelines and Processes
- รวบรวมเอกสารที่เป็นความรู้ที่สำคัญ ทบทวน ตรวจสอบ เผยแพร่ นำไปใช้

4

From **Explicit** to **Tacit**

- Extracting documented practices to challenge ideas
- ใช้ความรู้นั้นเพื่อสร้างวิธีคิดใหม่ สร้างวิธีปฏิบัติที่ดีกว่าเดิมจนเกิดเป็นนวัตกรรม

**Solid Knowledge
Breakthrough Innovation**

The SECI model กับ การปฏิบัติ

Socialization

Tacit >> Tacit

- ➡ การประชุมกลุ่ม SGA, OJT (On the Job Training)
- ➡ การประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินการผลิต (Operation Meeting)
- ➡ การประชุมแผนประจำวัน (Morning Meeting) หรือประจำเดือน (Monthly Meeting)
- ➡ การประชุมของผู้บริหารประจำเดือน (Manager Meeting)
- ➡ การประชุมระหว่างบริษัทในเครือ (Global Meeting)
- ➡ การไปศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรภายนอก
- ➡ การมา Audit ของลูกค้า (Customer)
- ➡ การไป Audit คู่ค้า (Supplier)
- ➡ การพบปะพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการบนโต๊ะอาหาร ห้องกาแฟ หรืองานเลี้ยงสังสรรค์



Morning Meeting



ศึกษาดูงานองค์กรภายนอก



งานเลี้ยงสังสรรค์

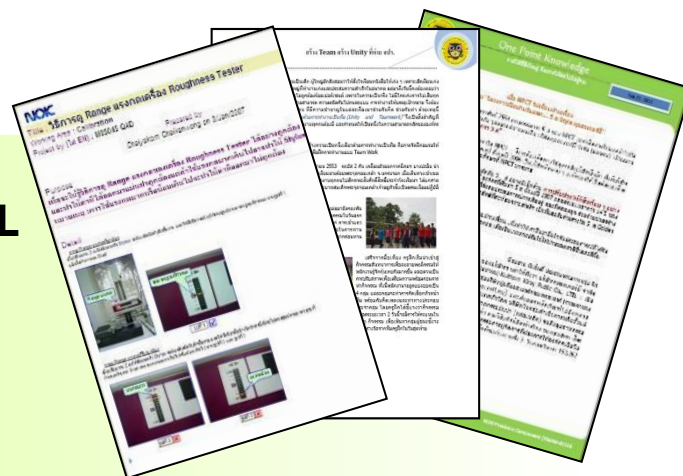
The SECI model กับ การปฏิบัติ

กระบวนการสร้างความรู้โดยแปลง Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge ตัวอย่าง มีหลายแบบ เช่น

Externalization

Tacit >> Explicit

- ➡ การนำความรู้จากการแก้ไขปัญหาหน้างานมาเขียนเป็น OPL (One Point Lesson)
- ➡ การถ่ายทอดความรู้ผ่าน OPA (One Point Article)
- ➡ การถ่ายทอดความรู้ผ่าน OPK (One Point Knowledge)
- ➡ การถ่ายทอดความรู้ผ่านสื่อวีดีทัศน์ในรูปแบบของ VDO Learning และ Knowledge Clip
- ➡ การถ่ายทอดกระบวนการและวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานผ่าน Work Flow, Procedure และ Work Instruction และบันทึกในระบบ ISO



OPL Series



VDO Learning

The SECI model กับ การปฏิบัติ

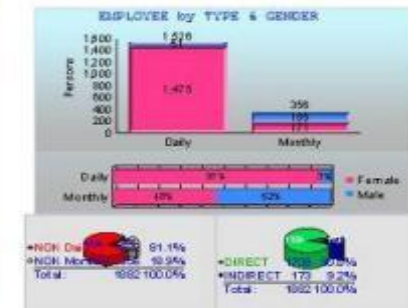
OP Series



Combination

กรณีนี้เกิดจากการ **ผสมผสาน Explicit Knowledge** หลาย ๆ ตัวเข้าด้วยกัน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ การนำเสนอ Corporate Report ใน Intranet ซึ่งเป็นการรวบรวมความรู้ที่เป็น Explicit จากหลาย ๆ หน่วยงานมาไว้ที่เดียวกัน ทำให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างครบถ้วนทุกมิติ

Explicit >> Explicit

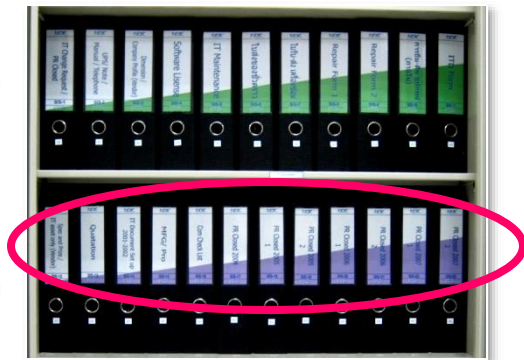


Corporate Report

The SECI model กับ การปฏิบัติ

การ นำความรู้ที่เป็น **Explicit** ไปปฏิบัติเพื่อ **Internalization**
ต่อยอดความรู้ หรือพัฒนาให้ดีขึ้น ตัวอย่างเช่น **Explicit >> Tacit**

- ➡ การนำความรู้จาก OPL, OPA, OPK, สื่อวีดิทัศน์, Work Flow และ Work Instruction
- ➡ ไปปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ
- ➡ การนำมาตรฐานกลาง 5ส ไปใช้ปฏิบัติจริงในพื้นที่หน้างานของตนเอง
- ➡ การขยายผลการทำ Kaizen ไปยังพนักงานคนอื่น ๆ ในแผนกเดียวกัน



ตัวอย่างการขยายผลไปยังพื้นที่อื่นๆ



The SECI model กับ การปฏิบัติ

สร้างเวที สร้างพื้นที่ และเครื่องมือที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับ
พนักงานได้พบปะ พูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

- ระบบ Mail ที่เปิดให้พนักงานสามารถ Chat หากันได้
- ห้องกาแฟสำหรับพนักงาน ซึ่งมีบริการอยู่ทุกตึก
- ลานพักผ่อนนอกเนกประสงค์ตามจุดต่าง ๆ
- มุมสูบบุหรี่ที่จัดไว้อย่างเป็นระเบียบ
- การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์
- การจัดงานท่องเที่ยวประจำปี
- วัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน ที่เปรียบองค์กรเป็นบ้านหลังที่สอง ทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นกันเอง สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ทุกเรื่อง

Ba Concept



Club

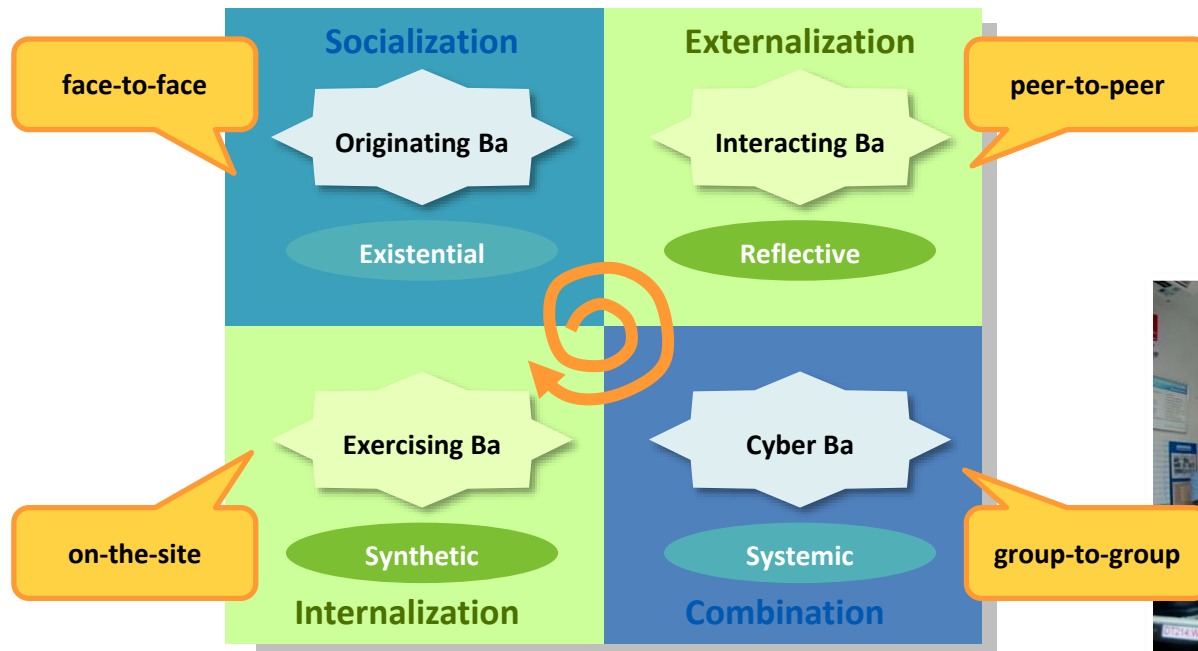


มุมพักผ่อน



Golf Trip

“Ba” เป็นพื้นที่ เวที หรือ กิจกรรม ที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างสรรค์ความรู้ระหว่างกัน ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม การพบปะพูดคุย ฯลฯ โดยมีแนวคิดสำคัญคือ การตระหนักว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของส่วนรวมทั้งหมด แล้วเปิดรับความคิดของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดมุมมอง และความคิดที่มีอยู่หลากหลาย ถูก ถ่ายทอดออกมาเป็นข้อมูลหรือความรู้ที่ต้องการ



- ➡ สร้างวัฒนธรรมการรายงานกรณีพบข้อบกพร่อง การทบทวนปัญหาเพื่อสรุปผล และการกระจายเป็นบทเรียนสำหรับหน่วยงานอื่นๆ โดย ผู้บริหารจะไม่ถามว่าใครทำแต่.....จะถามว่า ทำไม/อย่างไร
- ➡ กระตุ้นและสร้างระบบให้สอนงาน (OJT) กันระหว่างเจ้าหน้าที่และบันทึกการสอนงาน และการบันทึกรายละเอียดการทำงานเพื่อรวบรวมและจัดเก็บเป็นความรู้ขององค์กร
- ➡ สร้างระบบข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วม และแบ่งปันและรวบรวม Best practice
- ➡ เป็นแบบอย่างที่ดีเข้าร่วมกิจกรรมและเปลี่ยนเรียนรู้เหมือนเจ้าหน้าที่ทุกคน



1. เกิดปัญหา ไม่ปิดบังเขียนบทเรียน (Lesson Learn)
ให้คนอื่นได้เรียนรู้ไม่ผิดพลาดซ้ำ
2. หลังทำกิจกรรมสำคัญเขียนสรุป AAR
(After action review)
3. สอนงานระหว่างกัน (On the Job Training)
4. หมุนเวียนไปเรียนรู้งานที่หน่วยงานอื่น
(Job Rotate)
5. ค้นหาคนเก่ง จัดเวทีถ่ายทอด กำหนดคนเรียนรู้
สรุปเป็นความรู้องค์กร

หลากหลายรูปแบบ ทำให้ง่าย
ใครถนัดแบบไหน ใช้แบบนั้น
ส่งเอกสารสรุป ให้คณะกรรมการ KM จัดเก็บเป็น
ความรู้องค์กร
(Knowledge Assets)



- ➔ **CKO สนับสนุนและมีส่วนร่วมกิจกรรม**
- ➔ **KM Team มีความเข้มแข็งและต่อเนื่อง**
- ➔ **มี KM Facilitator ที่เชี่ยวชาญการจัดการความรู้**
- ➔ **มีเครือข่ายความร่วมมือจากทุกสำนัก/กอง**
- ➔ **มีเทคโนโลยีสนับสนุนการดำเนินการ**
- ➔ **วัฒนธรรมองค์กรจันทิพิน้อง**
- ➔ **บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ**
- ➔ **มีการเสริมสร้างความรู้ เครื่องมือสนับสนุน KM อย่างต่อเนื่อง**
- ➔ **การได้รับโอกาสในการเป็นหน่วยงานนำ
ช่องด้านการบริหารการจัดการแนวใหม่**



คณะกรรมการอำนวยการ (KM Committee)

1. กำหนดนโยบาย แนวทางในการดำเนินงานจัดทำแผนงานจัดการความรู้
2. ประเมินผล และอำนวยความสะดวก ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานและนักการจัดการความรู้ (KM Facilitator)

1. จัดทำแผนการจัดการความรู้ในองค์กร
2. ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กร
3. ดำเนินการค้นหา รวบรวมองค์ความรู้ วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ บทเรียนต่างๆ ในการทำงาน
4. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร
5. เผยแพร่องค์ความรู้ต่อกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร



- 1.ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ภายใน สายงาน / ฝ่าย / ส่วนงาน / แผนก เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้
- 2.สรุปจำนวนองค์ความรู้ในธุรกิจเทียบกับเป้าหมาย นำเสนอผลการดำเนินงาน KM และรายงานความคืบหน้าให้คณะทำงานการจัดการองค์ความรู้ทราบ
- 3.อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) กระตุ้นและเสริมสร้างการบรรยากาศให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 4.นำเสนอแผนการดำเนินงานจัดการองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้เกิดกระบวนการการมีส่วนร่วม และนำความรู้ ไปใช้ประโยชน์
- 5.สร้างกิจกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ เช่น สัมภาษณ์ การสรุปประเด็นสำคัญจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น





6. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้
7. ถ่ายทอดกระบวนการ การจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ใน องค์กร และเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ
8. ช่วยเหลือแนะนำการใช้ระบบ KM ให้แก่ทีมผู้อนุมัติและทีมผู้ใช้งานภายในสายงาน / ฝ่าย / ส่วนงาน / แผนก
9. ประสานงานกับนักจัดการความรู้ในพื้นที่ การแจ้งปัญหา ข้อเสนอแนะหรือแนะนำแนวทางต่าง ๆ
10. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการปรับปรุงการทำงานที่ต้องอาศัยระบบความรู้ในองค์กร

ในกระบวนการจัดการความรู้ การถ่ายทอดความรู้จาก Tacit สู่ Tacit นั้นจำเป็นต้องคำนึงถึง Social Capital ทั้ง 4 ด้านคือ

1. การแลกเปลี่ยนความเอาใจใส่กัน (Care)
2. การแลกเปลี่ยนความรัก (Love)
3. การแลกเปลี่ยนความไว้วางใจกัน (Trust)
4. และการแลกเปลี่ยนความปลอดภัย (Safety)



หรือถ้าจะกล่าวถึงในพุทธศาสนาได้สอนเรื่อง **สังคหวัตถุ 4** หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. **ทาน** คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของของตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น
2. **ปิยวาจา** คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยามคายก้าวร้าว
3. **อัตถจริยา** คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพடுத்தในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
4. **สมานัตตา** คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่น



Knowledge **M**anagement **Implementation Step**

7 KM Implementation Steps

ประเมินสถานะความรู้ และรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่เดิมในองค์กร (Knowledge Management Assessment)

ประเมินผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (KM Evaluation)

- องค์การแห่งการเรียนรู้
- นวัตกรรม (Innovation)
- การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)
- สังคมการเรียนรู้
- การเทียบเคียงหน่วยงานอื่น
- กระบวนการปฏิบัติงาน
 - Efficiency
 - Effectiveness

ดำเนินการบริหารจัดการความรู้ (KM in Action)

ออกแบบทีมงานจัดการความรู้ กำหนดกรอบการดำเนินงาน (Develop KM Facilitator)



กำหนดทิศทางและเป้าหมายการบริหารจัดการความรู้ (KM Strategic Plan and Action Plan)

กำหนดแผนที่ความรู้และจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความรู้ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด (K-Map and K-Landscape)

ออกแบบรูปแบบและคัดเลือกเครื่องมือการบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสม (Select K-Tools)

1. สร้างความรู้ความเข้าใจ KM ให้กับบุคลากร (Understand Knowledge Management)

ให้ความรู้ความเข้าใจในแนวทางจัดการความรู้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร



อบรม / สัมมนาเชิงปฏิบัติการ การจัดการความรู้ (Class Room Training)

2. ประเมินกระบวนการจัดการความรู้องค์กร (Knowledge Management Assessment)

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาการจัดการความรู้และการเรียนรู้ขององค์กร



การประเมินและรายงานการ
สัมมนาเชิงปฏิบัติการการ
ประเมินและการจัดทำ



หน้า 1	หน้า 2	หน้า 3	หน้า 4	หน้า 5	หน้า 6	หน้า 7	หน้า 8	Dashboard
การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (KM Leadership)								
การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้: ผู้ประเมินจะตรวจสอบการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ โดยพิจารณาจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management)								
ข้อ	รายละเอียด	คะแนน						
1	การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้: มีการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ โดยพิจารณาจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management)	2						
2	การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้: มีการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ โดยพิจารณาจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management)	2						
3	การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้: มีการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ โดยพิจารณาจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management)	1.1						
4	การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้: มีการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ โดยพิจารณาจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) การนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการนำองค์ความรู้ไปจัดการความรู้ (Knowledge Management)	2.2						
รวมคะแนน		1.8						

รายงานสรุปผลการ



3. จัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ฉบับสมบูรณ์ (Knowledge Management Master Plan)

กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการ ตัววัด และแผนปฏิบัติการ



แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของกรมการค้าระหว่างประเทศ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2560

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย			โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด
			2558	2559	2560		
1. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	1.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	1,000	1,500	2,000	1.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.
2. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	2.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500	750	1,000	2.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.
3. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	3.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500	750	1,000	3.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.
4. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	4.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500	750	1,000	4.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.

ตัวอย่าง แผน ยุทธศาสตร์

ตัวอย่าง แผนปฏิบัติการ



แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของกรมการค้าระหว่างประเทศ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2560

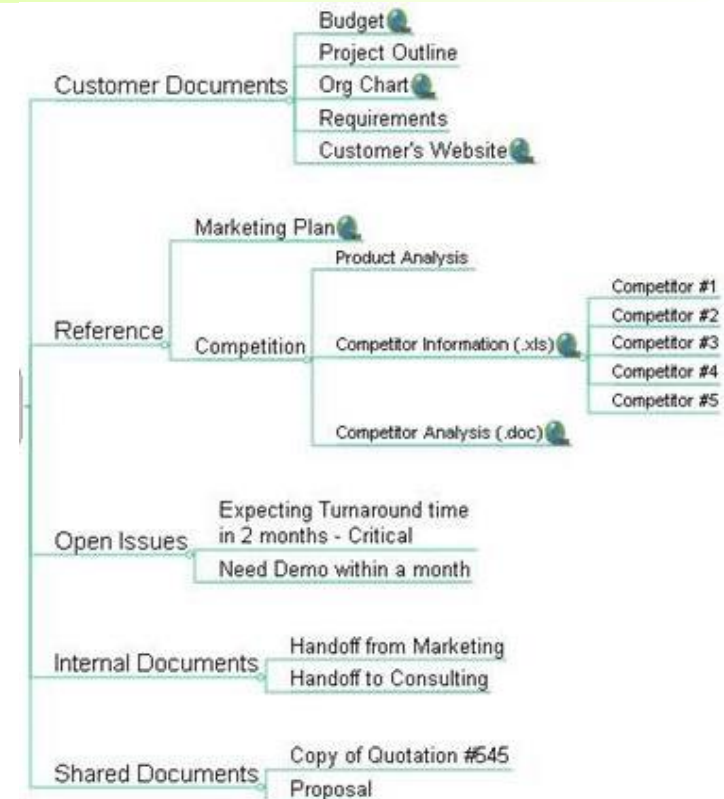
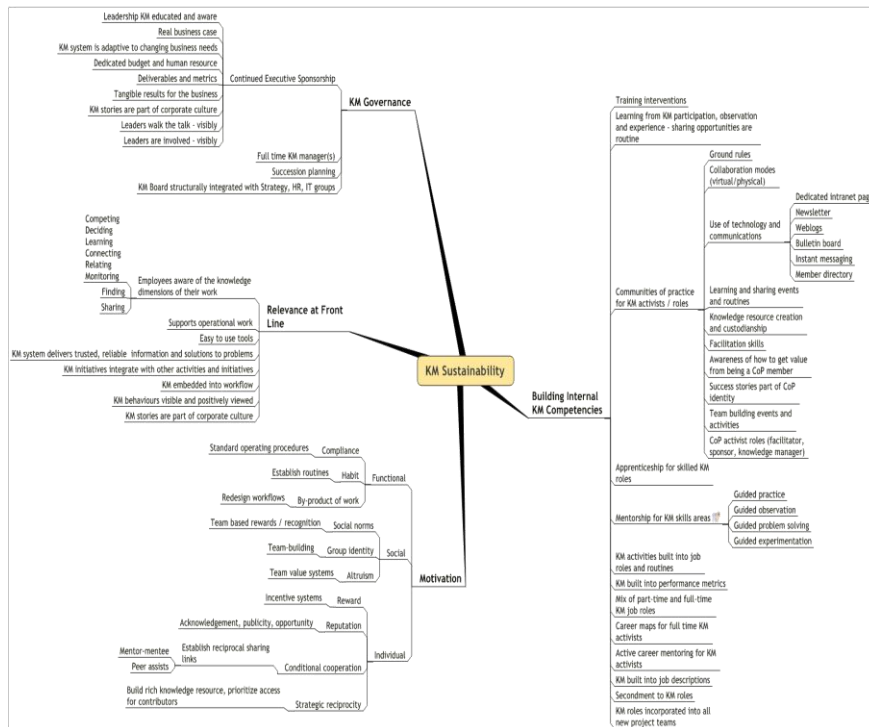
โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย
1. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	1.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	1,000
2. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	2.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500
3. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	3.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500
4. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	4.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500

แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของกรมการค้าระหว่างประเทศ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2560

โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ	ค่าเป้าหมาย
1. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	1.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	1,000
2. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	2.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500
3. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	3.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500
4. โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้	4.1 จำนวนระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการพัฒนา	พ.ศ.	500

4. จัดทำแผนที่ความรู้ (K-Map)

Knowledge Map เป็นการทำความเข้าใจที่เป็นแหล่งรวมความรู้/ฐานข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานว่ามีความรู้อะไร อยู่ที่ใดบ้าง เป็นในรูปแบบเอกสารหรือ ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นใครและอยู่ในส่วนงานใด เพื่อให้ผู้ที่ต้องการสืบค้นหรือต้องการความช่วยเหลือสามารถหาได้ง่ายและรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดทำ

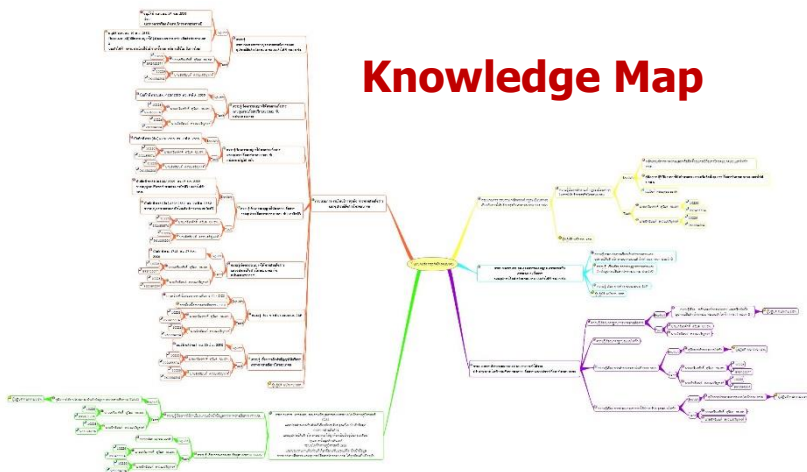


5. เลือกและตรวจสอบหัวข้อความรู้ (K-Landscape)

ตัวอย่าง

กระบวนการปฏิบัติงาน	ความรู้/ทักษะที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน	ตัววัดและค่าเป้าหมายกระบวนการปฏิบัติงาน	หัวข้อและวัตถุประสงค์การจัดการความรู้	การจัดการความรู้ Knowledge Management	Tacit Knowledge	ผู้ใช้ความรู้
กระบวนการจัดระเบียบห้องแวกไฟฟ้าขัดข้อง กฟฟ.ชั้น 1-3	1. ความรู้การใช้งาน eRespond 2. ความรู้การใช้งาน SAP(PM) 3. ความรู้การโอนพัสดุ แวกไฟ (Safety Stock) และการนับคลังพัสดุสำรอง 4. ความรู้การบำรุงรักษาเชิงป้องกันในระบบไฟฟ้า 5. ความรู้กระบวนการ SLA-P2,SQA-P2 6. ความรู้การทำ 5 ส.	*ตัววัด เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่จะได้เกณฑ์ 5 ผ่านประเมิน จำนวน 19 แห่ง จากทั้งหมด 21 แห่ง *ข้อมูลเดิม ปี 2558/1= 9 แห่ง ปี 2558/2= 11 แห่ง ปี 2559/1= 13 แห่ง ปี 2559/2= 14 แห่ง *วิเคราะห์ 1. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานแวกไฟฟ้าขัดข้อง 2. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนงานบำรุงรักษา 3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการการบริหารจัดการคลังสำรองแวกไฟ	ข้อเรื่อง การจัดระเบียบห้องแวกไฟฟ้าขัดข้อง วัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งานตลอดเวลา และผ่านการประเมิน จากเดิม 14 แห่ง เพิ่มขึ้นเป็น 19 แห่ง	1.จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน eRespond 2.จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน SAP (PM) 3.จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับการโอนพัสดุแวกไฟ (Safety Stock) และการตรวจนับคลังพัสดุสำรอง 4.จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรม 5 ส (ห้องแวกและคลังสำรองแวกไฟ) 5.จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับ SLA-P2 ,SQA-P2 6.จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเหนือดิน 7.จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับการจัดแวกแวกแวกไฟฟ้าขัดข้อง 8.อบรมให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง 9.การจัดระเบียบห้องแวกไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งานตลอดเวลา	1. พนักงาน EO 2. นายกฤษฎา เทพศาสตร์ หน.ตบ. 3. นายกฤษฎา เทพศาสตร์ หน.ตบ. 4. นายศานิต สมบูรณ์ รก.บข.(ก2) 5. นายวรพจน์ สิทธิไกรพงษ์ วกค.9 กบข.(ก2) 6. นายกฤษฎา เทพศาสตร์ หน.ตบ. 7. นายกฤษฎา เทพศาสตร์ หน.ตบ.	1. พนักงาน EO 2. พนักงาน EO, ฝปบ. 3. พนักงาน EO, ฝปบ. 4. พนักงาน EO, ฝปบ. 5. หน.บป. 6. พนักงานแวกไฟ, ฝปบ. 7. พนักงานแวกไฟ, ฝปบ.

Knowledge Map

[illegible]

Knowledge Landscape



1. ความรู้การปนเปื้อนอาหารที่มีผลต่อ
2. ความรู้การปนเปื้อนในอุปกรณ์ที่ปลอดภัย
3. ความรู้การปนเปื้อนสิ่งแวดล้อม
4. ความรู้วิธีการทดสอบแบบ Aseptic technique
5. ความรู้การถ่ายโอนและควบคุมการปนเปื้อน
6. ความรู้การทำความสะอาดและป้องกันอุปกรณ์

အိတ်စီယံ



ชุดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

8. จัดทำระบบทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expert List)

ดำเนินการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ที่จัดการได้ อย่างต่อเนื่อง

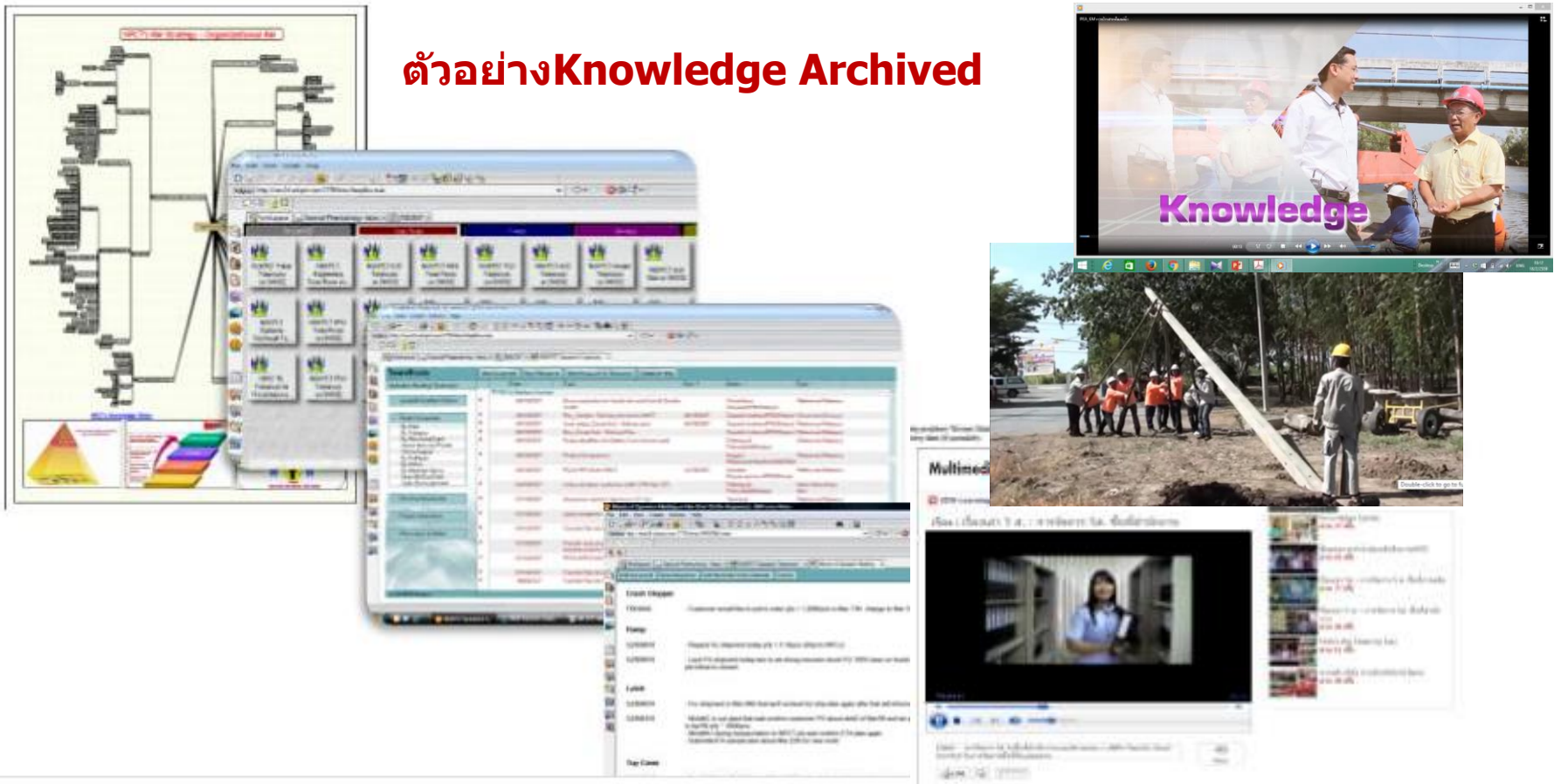
Knowledge Sharing



9. จัดทำระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Archived)

จัดทำระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Archived)

ตัวอย่าง Knowledge Archived



10. การบูรณาการการจัดการความรู้เข้ากับระบบ คุณภาพองค์กร ระบบการบริหารทรัพยากร บุคคลขององค์กร

รูปแบบการนำความรู้ไปใช้

นำความรู้ที่จัดการได้ให้บูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรม การวางแผน
เชิงกลยุทธ์ การปรับปรุงกระบวนการงาน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและ
ผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาในงานประจำวัน เป็นต้น



เครื่องมือการจัดการความรู้ (1) OPL บทเรียนหนึ่งประเด็น

เอกสารที่ใช้สำหรับการสอนงาน

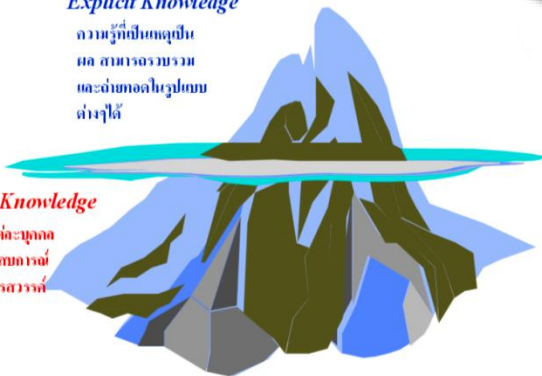
- ใช้สอนเพียงเรื่องเดียว จุดเดียว
- มีขนาดไม่เกินกระดาษ A4
- ใช้สอนแบบต่อ ๆ กันไป เช่น คนแรกสอนคนที่สอง และคนสุดท้ายกลับมาสอนคนแรกอีกครั้ง เพื่อสอบทานความเข้าใจ

Explicit Knowledge

ความรู้ที่เป็นเหตุเป็น
ผล สามารถรวบรวม
และถ่ายทอดในรูปแบบ
ต่างๆ ได้

Tacit Knowledge

ความรู้ที่ซ่อนอยู่
ติดอาต ประสบการณ์
การเรียนรู้ ทักษะ

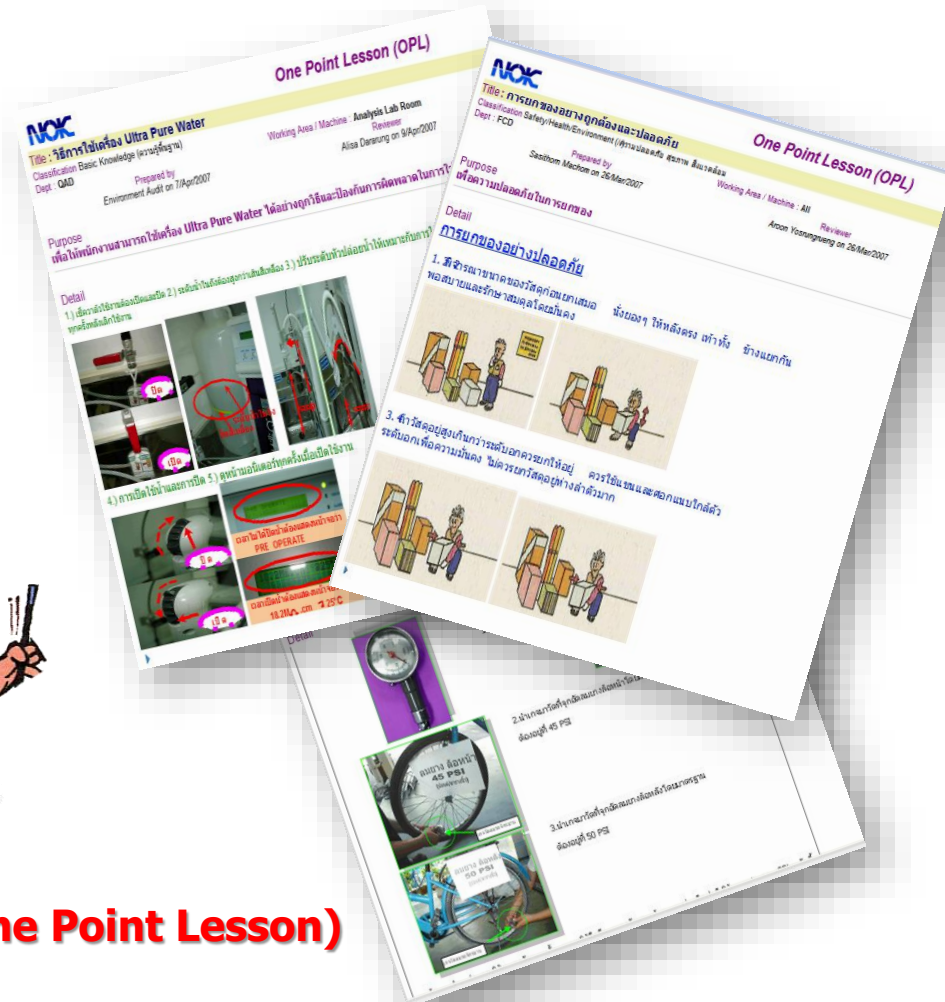


Michael Polanyi & Ikujiro Nonaka



การถ่ายทอดความรู้ผ่านบทเรียนหนึ่งประเด็น (One Point Lesson)

One Point Lesson



บทเรียนหนึ่งประเด็น

- เขียนเนื้อหาที่เคยปฏิบัติจริง ใช้ภาพประกอบของจริง
- มุ่งเน้น เจาะประเด็นในการเรียนรู้ประเด็นเดียว เพื่อป้องกันการเกิดความสับสนในหลายประเด็นพร้อมๆกัน

5G – Method to help elaborate a better description and analysis of phenomena and verify all hypothesis.

“Gemba” The Precise Location Go to the actual place where the problem occurs.



GO TO THE SPOT

“Genbutsu” The Evidence View the actual objects, parts and materials involved in the problem.



EXAMINE THE OBJECTS

“Genjitsu” The Facts Confirm an accurate and quantified description of the problem.



CHECK FACTS AND FIGURES

“Genri” The Principles are the mechanical principles which govern the operation.



REFER TO THEORY/STANDARDS OF OPERATIONS

“Gensoku” The Rules are the conditions required to operate without causing problems.



FOLLOW THE STANDARD

เครื่องมือการจัดการความรู้

(1) OPL บทเรียนหนึ่งประเด็น



การแบ่งปันความรู้ด้วยบทเรียนหนึ่งประเด็น : Knowledge Sharing by One Point Lesson (OPL)

แบ่งปันความรู้ แบ่งปันประสบการณ์ วันละเล็กน้อย สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ

หัวเรื่อง	อีก 1 วิธีง่าย ๆ ในการวัดขนาดชิ้นงานเจียร์ราบ		เลขที่เอกสาร	โรงงาน ลงเลขที่เองนะครับ	
			วันที่จัดทำ	16 ตุลาคม 2554	
ประเภท	☐ ความรู้พื้นฐาน	☐ การพัฒนาปรับปรุง	ผู้จัดทำ	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้อนุมัติ
	☐ กระบวนการทำงาน	☒ เทคนิคการทำงาน	บรรจบ	THRD Consultant	

เครื่องมือการจัดการความรู้ (1) OPL บทเรียนหนึ่งประเด็น



One Point Lesson

การให้ทิปใหญ่ คือการให้ข้อไปไม่รู้จบ

Jan 15, 2014

ผู้เขียน :นางสาวประยัตติ ฐะแพง	ประเภท :
ผู้ตรวจสอบ :	วันที่ : 15 มกราคม 2557

การแก้ปัญหาการเจาะเลือดผู้ป่วยเอดส์
รายละเอียด : ด้วยในคลินิกโรคเอดส์ มีผู้ป่วยจำนวนมากที่มาใช้บริการเจาะเลือด และผู้ป่วยแต่ละรายมีรายการเจาะเลือดหลายรายการ เช่น FBS, HBA1C, LFT, Bun Cr, UA ซึ่งเมื่อเจาะเลือดแล้วอาจทำให้เกิดความสับสนในการจับกับและรวบรวมหากยังไม่ได้เขียนชื่อที่หลอดเลือด

กระบวนการ : นำตะกร้าเล็ก ใส่ใบมีดและ tube เลือด ตามรายการที่ผู้ป่วยจะต้องเจาะ และเขียนฉลาก ชื่อ, รายการแลป ติดที่ tube เลือด แยกเป็นรายๆ ส่งให้ผู้ป่วยเจาะเลือดต่อไป

ผลลัพธ์ : ลดการเจาะเลือดใส่ tube สลับกันระหว่างผู้ป่วย สะดวกและเป็นระเบียบมากขึ้นสำหรับผู้ป่วยเจาะเลือด



โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

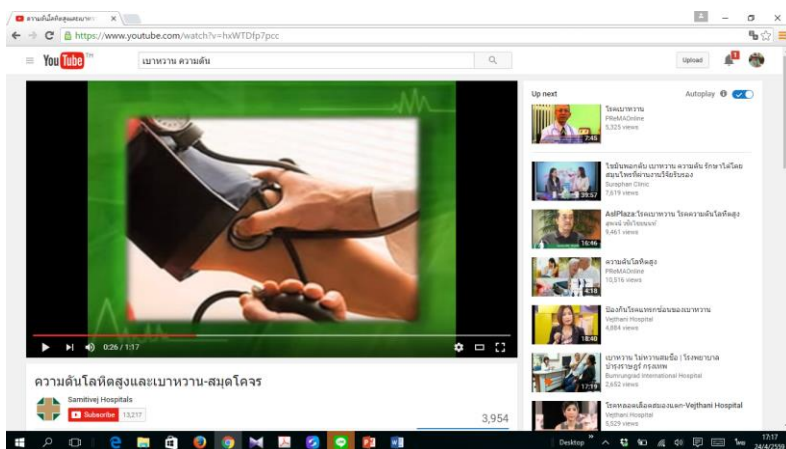
OPL = ONE POINT LESSON

คือบทเรียนที่อธิบายวิธีการทำงาน การใช้งานเครื่องมือหรือ อื่นๆโดยมุ่งเน้นการเขียนเพียงประเด็นเดียว

ทำไมมุ่งเน้นการเขียนบทเรียนเพียงประเด็นเดียว

- เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างชัดเจนทั้งผู้เขียนและผู้ถูกถ่ายทอด
- ป้องกันการเกิดความสับสน แก่ผู้เรียนหากต้องเรียนและจำในหลายประเด็นพร้อมๆกัน
- เป็นการสรุปประมวลความรู้ เทคนิค จนตกผลึกเหลือเพียงหน้าเดียว

Sample : One Point Knowledge



เผยแพร่ OPK ผ่านทาง KMS

บทความ ที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การผสมผสานกับการบริหารจัดการที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice)

Sample : One Point Article



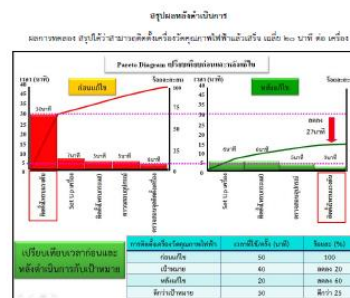
Best practice One point article OPA

ไม่เกิดความร้อนที่ตัวรีเลย์	ผลิตรายการ การที่ไม่เกิดความร้อนที่ตัวรีเลย์ เนื่องจากตัวรีเลย์มีการระบายความร้อนที่ดี
ไม่เกิดความร้อนที่ตัวรีเลย์	การที่ไม่เกิดความร้อนที่ตัวรีเลย์ เนื่องจากตัวรีเลย์มีการระบายความร้อนที่ดี

Best practice One point article OPA

การตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลไฟฟ้า (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5)

ชื่อเรื่อง	จำนวนหน้า (รวม 1-5) (รวม 1-5) (รวม 1-5)
1. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลไฟฟ้า (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5)	4 หน้า
2. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลไฟฟ้า (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5)	4 หน้า
3. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลไฟฟ้า (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5)	4 หน้า
4. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลไฟฟ้า (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5)	4 หน้า
5. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลไฟฟ้า (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5) (เฉพาะตัว 4-5)	4 หน้า
รวม	20 หน้า



พิจารณาข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน

จากการปฏิบัติงาน พบว่ามีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน และพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน และพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

PA Best practice One Point Article

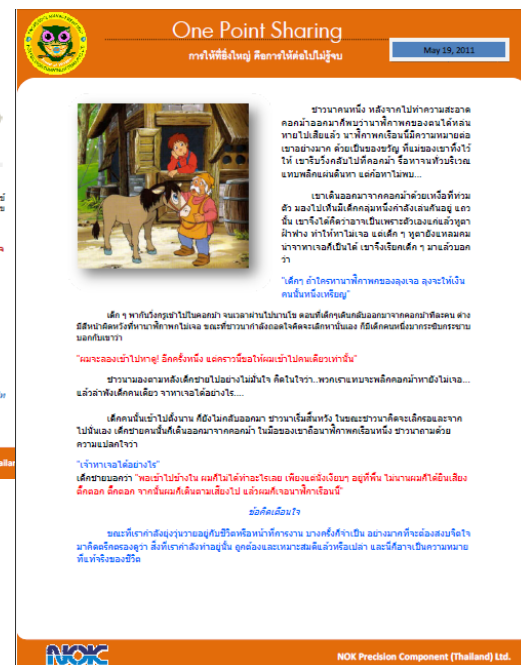
หัวข้อเรื่อง	การปฏิบัติงานตามแผนงาน	แผนงาน	วันที่ปฏิบัติงาน	ชื่อผู้ปฏิบัติงาน
ผู้จัดทำ	นายสมชาย ใจดี	นายสมชาย ใจดี	18 กันยายน 2558	นายสมชาย ใจดี
ชื่อเรื่อง	วิธีปฏิบัติในการปฏิบัติงานตามแผนงาน			
ประเภท	ความรู้	ระบบงาน	การปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงาน
ผู้ตรวจสอบ	นายสมชาย ใจดี			

ข้อแนะนำอื่น ๆ เกี่ยวกับ OPL,OPK,OPA

- **OPL** เป็นการเขียนถ่ายทอดความรู้ ประเด็นทางเทคนิค ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อผิดพลาดบ่อย Do/Don't เรื่องเดียว ประเด็นเดียว จุดๆ เดียวไม่เกินกระดาษ A4 หรือ Clip ไม่เกิน 3 นาที
- **OPK** เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ องค์วิชาต่างๆ ที่สนับสนุนกระบวนการ การปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คู่มือ เอกสาร แบบฟอร์ม ประสพการณ์ตรงจากผู้ปฏิบัติงานด้านนั้นๆ ไม่จำกัดจำนวนหน้า หรือ Clip ไม่เกิน 13-15 นาที
- **OPA** เป็นการสรุปบทเรียนที่เป็น Best Practice, Good Practice เป็นการเขียนในลักษณะเรื่องเล่า (Story Telling) เล่าตั้งแต่ ที่มา แนวคิด สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน กระบวนการปฏิบัติขั้นตอน จนนำไปสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ ว่าเรื่องนั้นทำอย่างไร สรุปด้วยผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ และแนวทางการขยายผลในอนาคต ไม่จำกัดจำนวนหน้า หรือ Clip ไม่เกิน 13-15 นาที



Sample : One Point Sharing



เผยแพร่ OPS ผ่านทาง Web Portal

Knowledge Assets OP Series on Knowledge Center Website

หนังสือ และวารสารแนะนำ สำหรับพวกเรา ชาวเอเซียไทย...

ยืมอ่าน ยืมเก่ง
ยิ่งได้ความรู้ enjoy reading

One Point Knowledge (OPK)

One Point Knowledge New Release new!!

One Point Knowledge
OPK: Happy Soul ชีวิตมีความสุขได้จริง
ฉบับที่ 29 ประจำเดือน กรกฎาคม 2010

One Point Knowledge
OPK: Happy Work Place แนวทาง
พลิกฟื้นเศรษฐกิจ
ฉบับที่ 26 ประจำเดือน
พฤษภาคม 2010

One Point Knowledge
OPK: โลกใบใหม่ของเรา
ฉบับที่ 23 ประจำเดือน มกราคม 2010

One Point Knowledge
OPK: Computer Name
ฉบับที่ 20 ประจำเดือน กรกฎาคม 2009

One Point Knowledge
OPK: Dialogue
ฉบับที่ 28 ประจำเดือน กรกฎาคม 2010

One Point Knowledge
OPK: จากเวทีสัมมนาวิชาการ "Thailand
ICT Management Forum"
ฉบับที่ 25 ประจำเดือน เมษายน 2010

One Point Knowledge
OPK: Changed Password MFGPRO
ฉบับที่ 22 ประจำเดือน กรกฎาคม 2009

One Point Knowledge
OPK: Eyes Maintenance
ฉบับที่ 21 ประจำเดือน กรกฎาคม 2009

One Point Knowledge
OPK: Add Printer ที่ศูนย์
Network 1
ฉบับที่ 19 ประจำเดือน กรกฎาคม 2009

One Point Knowledge
OPK: ความสำเร็จ 3 ฉบับ 3 วัฒนธรรม
ฉบับที่ 27 ประจำเดือน กรกฎาคม 2010

One Point Knowledge
OPK: ทรัพย์สิน 3 ฉบับ 3 วัฒนธรรม
ฉบับที่ 24 ประจำเดือน มีนาคม 2010

One Point Knowledge
OPK: Compact Mail
ฉบับที่ 18 ประจำเดือน กรกฎาคม 2009

March 18, 2010

จากเวทีสัมมนาวิชาการ "Thailand ICT Management Forum"
Theme: ICT Enabling Excellence & Differentiation

Keynote Speech หัวข้อ "Digital Economy"

โดย ดร. มยุ ตรีผละพงษ์ (ประธานกรรมการนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี)

เนื้อหาสาระสำคัญมีดังนี้... (รายละเอียดเนื้อหา)

1) การเปลี่ยนจาก Knowledge Stock เป็น Knowledge Flow

2) การเปลี่ยนจาก Knowledge Stock เป็น Knowledge Flow

3) การเปลี่ยนจาก Knowledge Stock เป็น Knowledge Flow

Play & Learn กับ NOK Activity Day

One Point Article (OPA)

สสจ. IKMI ขอเชิญชวนบุคลากร... (รายละเอียดกิจกรรม)

1. สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Company Culture)

2. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

3. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

4. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

5. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

6. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

7. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

8. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

9. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

10. ความสำเร็จของงาน (Achievement)

-82-

เครื่องมือการจัดการความรู้

(6) ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Archived)

Corporate KM

INTRANET Web Portal <http://sms22.nokpct.com>



Training Knowledge



Safety Knowledge



MKD Knowledge



QAD Knowledge



EGD Knowledge



Autonomous Maintenance



NPCT Improvement



Employee Portfolio



5S Knowledge



Knowledge Management



Total Energy Management



Information Technology



Knowledge Center

KM Portal



เครื่องมือการจัดการความรู้

(6) ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Archived)

Knowledge Base Center

นายสรวิทย์ พันธ์รงค์ -> ผู้ดูแลระบบ <-

ค้นหาข้อมูลความรู้ :: นวัตกรรมข้อมูลความรู้ :: หมวดหลัก :: หมวดย่อย :: อนุมัติความรู้ (3) รอตรวจสอบ (3)

ค้นหาข้อมูลความรู้

ค้นหา

เรื่อง

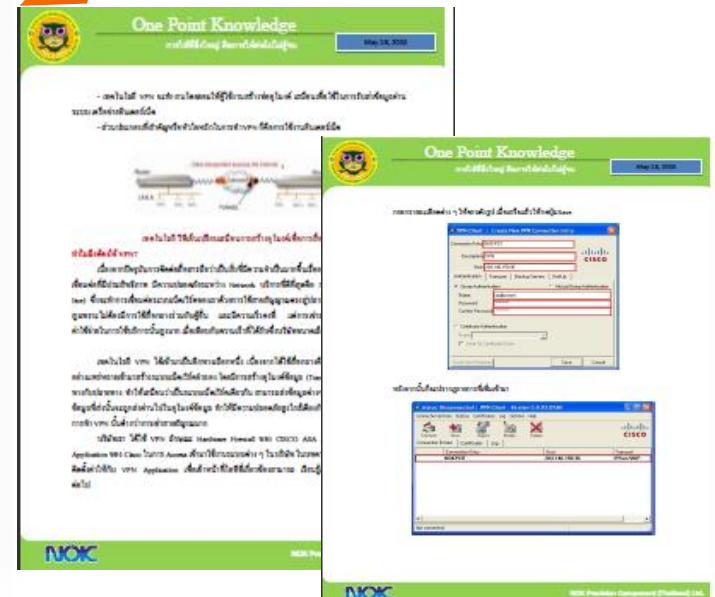
ประเภท -- ทั้งหมด --

หมวด -- หมวดหลักทั้งหมด -- -- หมวดย่อยทั้งหมด --

ค้นหา แก้ไขรายการ

ลำดับ	เรื่อง	เปิดแบบ	ผู้บันทึก	หมวด	วันที่แก้ไข	ครั้งที่ปรับ	เก็บจำนวน	ไฟล์	รูป
1.	How to Setting up the VPN Connection for Clients	✗	trc	IKD	25/02/2011	1	-		
2.	How to Setting up the Wireless Connection for Clients	✗	trc	IKD	25/02/2011	1	-		
3.	Hot to Install Kapersky Antivirus for Clients	✗	trc	IKD	25/02/2011	1	-		
4.	How to create a new visitor for using the internet	✗	trc	IKD	25/02/2011	1	-		
5.	Install anti-virus already. How to find the virus	✓	trc	IKD	25/02/2011	1	-		
6.	Meanings each name of the Virus	✗	trc	IKD	25/02/2011	1	-		
7.	วิธีดูแลรักษาฮาร์ดดิสก์ให้งานได้นานขึ้น	✓	trc	IKD	01/03/2011	1	-		
8.	Hot to Using the NOK Knowledge Base Center	✓	trc	IKD	16/09/2010	0	153 รัน		
9.	การกำหนดค่าเพื่อการใช้งาน Sometime (Chat)	✓	trc	IKD	08/11/2010	0	100 รัน		
10.	Lotus Notes 8.5 กับการจัดรูปแบบของเอกสาร	✗	trc	IKD	30/11/2010	0	78 รัน		
11.	ขั้นตอนการขอใช้งานอินเตอร์เน็ตสำหรับบุคคลภายนอก	✓	trc	IKD	24/06/2011	1	-		
12.	How to Setting up DHCP for Windows 2003 Server	✗	trc	IKD	25/02/2011	1	-		
13.	Karaoke (MBOX)'s Manual	✗	trc	IKD	25/02/2011	0	-		
14.	Add and share printer for NPCT2 FL2	✓	trc	IKD	01/03/2011	1	-		
15.	การใช้ Picasa3 โปรแกรมจัดการรูปภาพ	✓	trc	IKD	01/03/2011	1	-		
16.	ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้งานระบบ ESS	✓	trc	IKD	01/03/2011	1	-		
17.	พระราชบัญญัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	✓	trc	IKD	01/03/2011	1	-		
18.	office 2010	✓	kcm	IKD	25/02/2011	1	-		
19.	SQL 2005, Auto Backup Database And Clear Backup Auto	✗	pjp	IKD	25/02/2011	2	-		
20.	เทคนิค PHP	✓	pjp	IKD	17/02/2011	0	-		

องค์ความรู้หลักที่สำคัญของ
องค์กร จะถูกเก็บ, รวบรวม
ทบทวน, ปรับปรุงและแก้ไข และ
ถูกจัดเก็บพร้อมกำหนดสิทธิ์ใน
การเข้าถึงข้อมูลบนระบบ
KM Portal





BAR : Before Action Review
DAR : During Action Review
AAR : After Action Review



เครื่องมือการจัดการความรู้

(7) **BAR** Before Action Review

✓ **เรียนรู้ก่อนลงมือทำ**

เป็นเทคนิคคล้ายการทำ AAR แต่เป็นการคุยกันก่อนการลงมือปฏิบัติภารกิจใด ภารกิจหนึ่ง ซึ่งจะทำให้การทำงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ และเป็นเทคนิคหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ยิ่งคุยกันก็จะได้ “ความรู้” ออกมา ถ้าใช้บรรยากาศที่เหมาะสม สถานที่ที่เหมาะสม วาจาที่เหมาะสม ไม่ทะเลาะ ไม่ตำหนิ ถอดยศ ถอดตำแหน่ง เคารพความคิด ปิยวาจา ฯลฯ และฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน กระบวนการทำงานก็จะราบรื่น



เครื่องมือการจัดการความรู้

(7) AAR After Action Review

เทคนิคที่จะทำกันหลังภารกิจ (Mission) สำคัญๆ เพื่อเป็นประโยชน์ เป็นความรู้ เป็น **การต่อยอดความคิด ทำให้ในอนาคตจะได้มีแนวคิด แนวปฏิบัติที่ดีขึ้นเรื่อยๆ** เทคนิคนี้คล้ายกับ Show & Share เพียงแต่จำกัดหัวข้อเอาเฉพาะหลังกิจกรรมหลังภารกิจที่ผ่านไปแล้ว โครงการ (Project) เสร็จแล้ว ยิ่งคุยกันจะได้ **"เกลียวความรู้"** ออกมา ถ้าใช้บรรยากาศที่เหมาะสม สถานที่เหมาะสม วาจาที่เหมาะสม ไม่ทะเลาะ ไม่ด่าทอ ไม่ถ้อยคำ ถอดตำแหน่ง เคารพความคิด ปิยวาจา ฯลฯ

AAR สามารถนำไปใช้กับครอบครัวแบบ learning family ได้เช่น หลังกิจกรรมไปเที่ยว ดูหนัง เหตุการณ์สำคัญของบ้านเมือง



เครื่องมือการจัดการความรู้

(7) BAR / DAR/ AAR

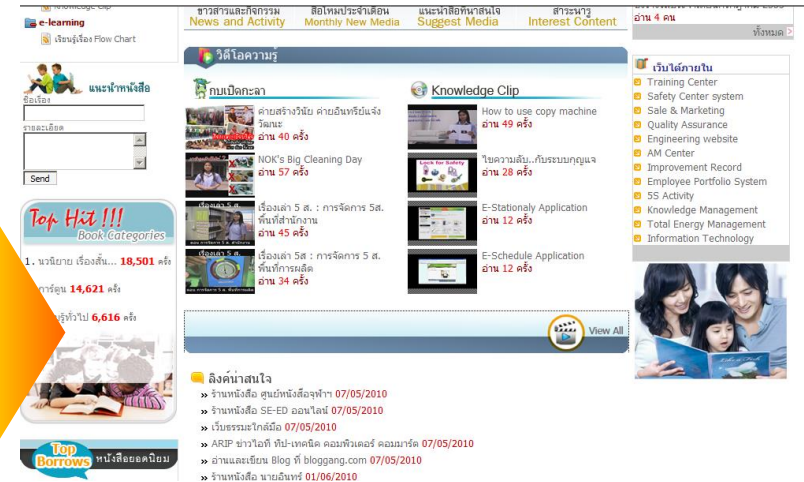


การทำ BAR/AAR จะตั้งคำถามง่าย ๆ 5 ข้อดังนี้:

1. สิ่งที่เราคาดว่าจะเกิดขึ้นคืออะไร ?
2. สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร ?
3. อะไรบ้างที่เป็นไปด้วยดีและทำไมถึงเป็นเช่นนั้น ?
4. อะไรบ้างที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น และจะปรับปรุงอย่างไร ?
5. มีบทเรียนอะไรบ้างที่สามารถนำไปใช้ในอนาคต ?

- เป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อประเมินและจับเนื้อหาสิ่งที่ได้เรียนรู้หลังเสร็จสิ้นโครงการ
- เรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการเพื่อการปรับปรุงการทำงานหรือโครงการในอนาคต

เครื่องมือการจัดการความรู้ (8) Knowledge Sharing Internet & Intranet



Knowledge Center

Web knowledge ที่รวบรวมเรื่องราว
และบทความที่เป็น **Best Practice** ของ
องค์กรที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและค้นหา
ในเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งบทความ ,
Multimedia, e learning...



เครื่องมือการจัดการความรู้

(9) Knowledge Capture การจับภาพความรู้

Knowledge Capture



Multimedia Knowledge Management

ยินดีต้อนรับคุณ MR. SARAVUTI PHAN...
Home|www.nokpct.net|www.nokpct.com|
KC Management

VDO Learning All : 13 Videos

เรื่อง : เรื่องเล่า 5 ส. : การจัดการ 5ส. พื้นที่สำนักงาน



Playlist5 02:31

Detail - การจัดการ 5ส ในพื้นที่สำนักงานและบริเวณรอบ ๆ บริษัท โดยเน้น Visual Control ในการจัดการพื้นที่ในแต่ละส่วน

Like

49 View

Copyright © 2010 NOK Knowledge Center All rights reserved.

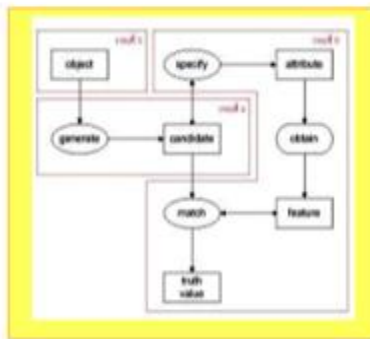
บทนิเทศ

- Knowledge Center อ่าน 37 ครั้ง
- ขั้นตอนการดำเนินงานหลักชีวภาพ(EM) อ่าน 54 ครั้ง
- เรื่องเล่า 5 ส. : การจัดการ 5 ส. พื้นที่การผลิต อ่าน 37 ครั้ง
- เรื่องเล่า 5 ส. : การจัดการ 5ส. พื้นที่สำนักงาน อ่าน 49 ครั้ง
- NOK's Big Cleaning Day อ่าน 61 ครั้ง
- ค่ายสร้างวินัย ค่ายอินทรีย์แฉ่งวัฒนะ อ่าน 48 ครั้ง

เครื่องมือการจัดการความรู้ (10) Common KADS

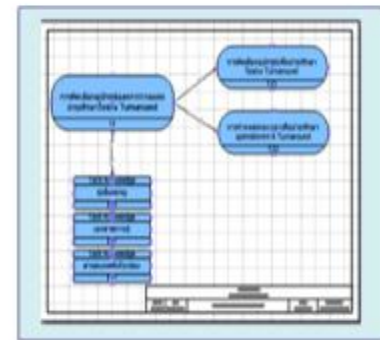
เป็นรูปแบบระเบียบแบบแผนกรอบการทำงานสำหรับการวิเคราะห์รายละเอียดของงาน และกระบวนการจัดการความรู้ กำหนดกฎสำหรับแสดง การสร้างและการเปลี่ยนรูป ความรู้ที่ได้มา

Knowledge Capturing



Example of Interviewing Guideline (Template)

1. เลือก guideline ในการ Capture ตามลักษณะหัวข้อความรู้ที่เลือก
2. ระบุตัวผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่จะให้ความรู้
3. ระบุตัว KM engineer
4. จัดเตรียมวาระ capture
5. นัดหมาย
6. Capture
7. บันทึก เนื้อหา ความรู้
8. วิเคราะห์
9. จัดทำ Knowledge map
10. Verify knowledge
11. ทดสอบความรู้กับ กรณีศึกษา
12. ตรวจสอบ
13. เผยแพร่



Example of Knowledge Map

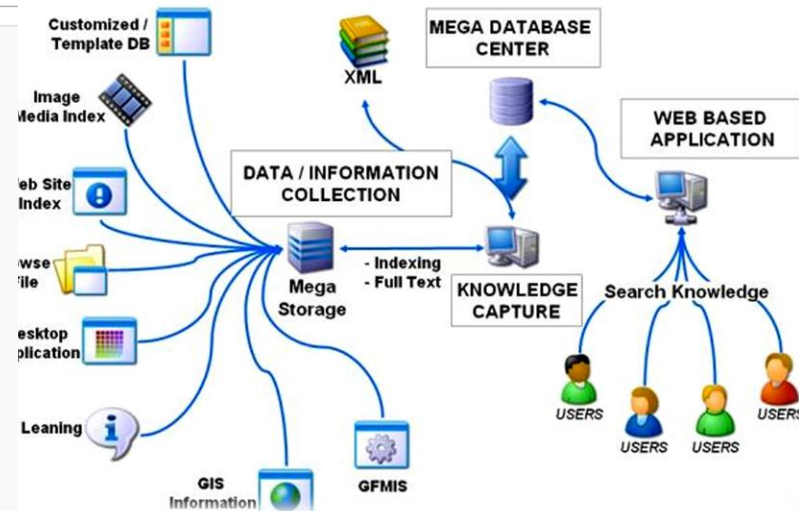
เครื่องมือการจัดการความรู้ (11) Ontology หรือ ภาววิทยา

เป็นวิธีกำหนดการนำเสนอรายละเอียดของ **ความคิด** และ **ความสัมพันธ์ขององค์ความรู้** เพื่อให้องค์ความรู้สามารถแบ่งปันและนำกลับมาใช้ใหม่ได้

ภาววิทยา (อังกฤษ: ontology) ในทาง วิทยาการคอมพิวเตอร์ และ วิทยาการสารสนเทศ หมายถึง วิธีการบรรยายขอบเขตแนวคิดที่สนใจ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด โดยภาววิทยาเป็นการสร้างโครงสร้างฐานความรู้หรือขอบเขตใดขอบเขตหนึ่งซึ่งมีแนวคิดและความเข้าใจตรงกันและใช้ในการนิยามตัวแบบ (model) ภายในขอบเขตขององค์ความรู้เพื่ออธิบายสิ่งที่เราสนใจ (domain) ให้ได้ใจความและถูกต้อง

ตัวอย่าง web ontology language [แก้ว]

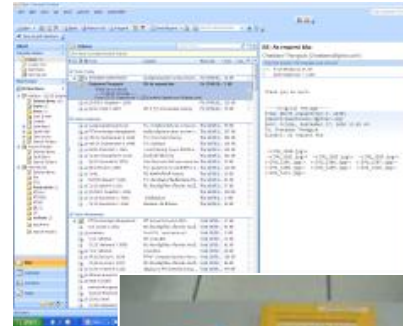
```
<owl11xml:SubClassOf>
<owl11xml:OWLClass owl11xml:URI="#bicycle"/>
<owl11xml:OWLClass owl11xml:URI="#vehicle"/>
</owl11xml:SubClassOf>
<owl11xml:EquivalentClasses>
<owl11xml:OWLClass owl11xml:URI="#bus_driver"/>
<owl11xml:ObjectIntersectionOf>
<owl11xml:OWLClass owl11xml:URI="#person"/>
<owl11xml:ObjectSomeValuesFrom>
<owl11xml:ObjectProperty owl11xml:URI="#drives"/>
<owl11xml:OWLClass owl11xml:URI="#bus"/>
</owl11xml:ObjectSomeValuesFrom>
</owl11xml:ObjectIntersectionOf>
</owl11xml:EquivalentClasses>
<owl11xml:SubClassOf>
<owl11xml:OWLClass owl11xml:URI="#white_van_man"/>
<owl11xml:ObjectAllValuesFrom>
<owl11xml:ObjectProperty owl11xml:URI="#reads"/>
<owl11xml:OWLClass owl11xml:URI="#tabloid"/>
</owl11xml:ObjectAllValuesFrom>
</owl11xml:SubClassOf>
```



เครื่องมือการจัดการความรู้

(12) Communication รูปแบบการสื่อสารต่างๆ

- ✓ สื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ
- ✓ E-mail
- ✓ पोสเตอร์
- ✓ วารสารภายใน
- ✓ Varsity ภายในหน่วยงาน
- ✓ บอร์ด
- ✓ ป้าย
- ✓ เสียงตามสาย
- ✓ ฯลฯ



การพัฒนาหลักสูตรอบรมโดยใช้หลักการ IDP (Individual Development Plan)

✓ **Technical**
✓ **OJT**

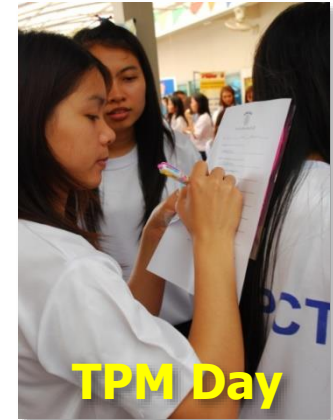
✓ **Language**
✓ **etc.**



เครื่องมือการจัดการความรู้

(14) Activities กิจกรรมระบบคุณภาพ

Company Activities



เครื่องมือการจัดการความรู้ (15) CoP Community of Practice

เป็นแหล่งกิจกรรมแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และเรียนรู้ร่วมกันสำหรับเครือข่าย (Network) ของคนที่มีความสนใจเรื่องเดียวกันและความเชี่ยวชาญร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์เพื่อเพิ่มศักยภาพ และ สร้างผลประโยชน์ทางธุรกิจ

Leader

"Top Management"

1. Set target and Work Plan
2. Commit to success
3. Be role model
4. Deliver business value



Facilitator

"Staff in knowledge owner unit"

1. Create buy-in and Understanding
2. Facilitate community to deliver Work Plan and Implementation Effectiveness
3. Manage Content and Support Technology Usage
4. Support community leader to ensure community success

Members

"Knowledge owner/Expert & user"

Knowledge owner/expert

1. Codify & Share knowledge
2. Leverage current practice to be PTT Group best practice

Knowledge Users

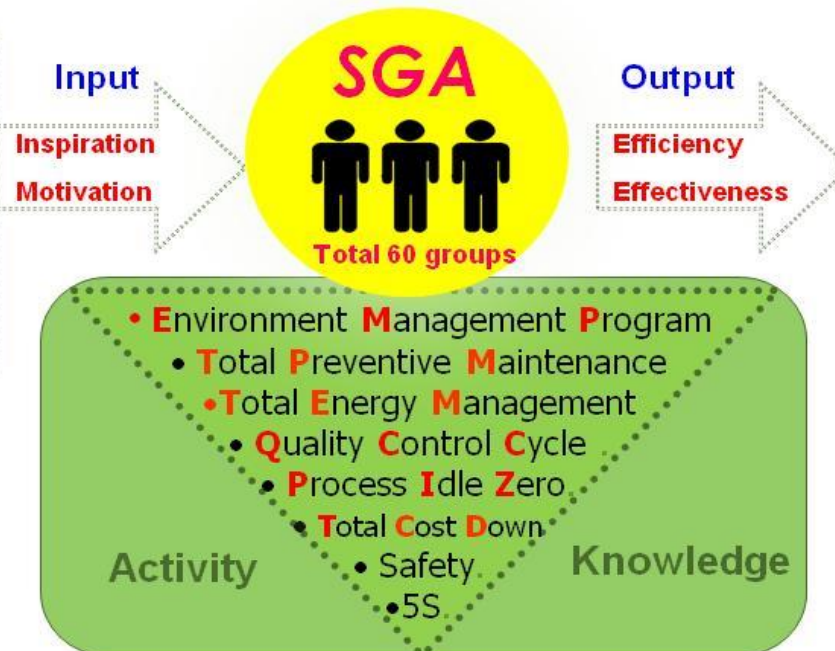
1. Learn from expert
2. Use & Apply knowledge
3. Leverage current practice to be PTT Group best practice



Knowledge Club (Klub)	
 Go To FAN Klub About FAN Klub การทำความรู้ใน FAN ได้เป็น ความสำเร็จที่ความดี ก่อน เป็นความรู้	 Q5/33 (Saiphun Y. 1230)
 Go To Reliability Klub About Reliability Klub ครอบคลุมขั้นตอนการรู้ เรื่อง Reliability & Incident Investigation	 RE/31 (Somporn W. 1342)
 Go To T/A Klub การจัดการ และรักษาขององค์กรเพื่อ ความสำเร็จ ปัน. อะไหล่อิเล็กทรอนิกส์และการสนับสนุน ภาครัฐ (นพารณ)	 MW/61 (Bundit D. 2090)
 Go To I Klub About I Klub การจัดการ และรักษาขององค์กรเพื่อ ความสำเร็จ ปัน. อะไหล่อิเล็กทรอนิกส์และการสนับสนุน ภาครัฐ (นพารณ)	 RE/31 (Rungvit S. 1344)
 Go To Process Control Klub About Process Control Klub Closed Loop Control to maximize the benefit	 TE/41 (Somborn P. 1366)
 Go To e Klub การดูแลระบบต่างๆ เรื่องเกี่ยวกับ e ภายใต้อีเมล, elearning, ebook, ehr, edms เชื่อมระบบแลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี และ ประสิทธิภาพการทำงาน กับเราได้ดียิ่งขึ้น	 GS/44 (Wichuan E. 1232)

เครื่องมือการจัดการความรู้

(16) SGA : Small Group Activity



4 "Zero"
 "Zero" Accident
 "Zero" Break down
 "Zero" Claim
 "Zero" Defect

Company Target
 P = Productivities
 Q = Quality
 C = Cost
 D = Delivery
 S = Safety
 M = Moral
 E = Environment

สนทนาสนทนา

การสนทนาดังแต่ 2 คนขึ้นไป เป็นการสนทนาที่ใช้การฟังเชิงลึก (Deep listening) ฟังแบบไม่มีอคติ ไม่รีบร้อนตัดสิน เป็นการสนทนาเพื่อค้นพบตัวเอง สะท้อนให้เห็นตัวตนของเรา เข้าใจซึ่งกันและกัน ได้จุดประกายความคิด ต่อยอดความคิด แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เป็นทักษะด้าน KM ที่ต้องมีการฝึกใช้บ่อยๆ การสนทนาแบบ Dialogue จะไม่มีถูก ผิด คุยแบบ...

OPEN HEART





ในเวทีการประชุมระดับโลกอย่าง "World Economic Forum" ใช้รูปแบบการประชุมแบบ "Dialogue" แล้วสรุปออกมาเป็นแผนภาพอย่าง "Mind Mapping" http://www3.weforum.org/docs/EA13/WEF_EA13_Report.pdf

เครื่องมือการจัดการความรู้ (18) Appreciative Inquiry สุนทรียสาธก

ศาสตร์และศิลป์ในการสร้างการเปลี่ยนแปลง หรือเป็นเครื่องมือ
สำหรับทำ **change management** แนวใหม่ที่เน้นวิธีการเชิงบวก

- ✓ AI เป็นกระบวนการค้นหาส่วนที่ดีที่สุดในคน, องค์กร, สังคมและเปิดช่องให้ส่วนที่ดีเหล่านั้นออกมาแสดงพลัง แสงความคิด ถ่ายทอดความรู้ – พลังเชิงบวก
- ✓ AI เป็นศิลปะและวิธีปฏิบัติในการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นพลังด้านบวก
- ✓ AI เป็นการปฏิบัติหรือการเปลี่ยนแปลงระดับรากฐานด้วยแนวคิดและวิธีปฏิบัติเชิงบวก “เชิงขึ้นชมยินดี”
- ✓ ทักษะ AI ไม่ได้หยุดอยู่เพียงการตั้งคำถาม แต่ยังรวมไปถึงการสร้างบรรยากาศ การสร้างความสัมพันธ์ การเล่าเรื่อง การจัดทำ “ชุมความรู้” แบบเอาความสำเร็จมาบันทึก



เครื่องมือการจัดการความรู้

(18) Appreciative Inquiry สนทริยสาธก

Appreciative Inquiry : AI

Appreciative Inquiry หรือที่เรียกกันโดยย่อว่า AI เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) เพื่อดึงเรื่องราวที่ดี เรื่องที่เป็นจุดเด่น เรื่องที่เป็นความสำเร็จของบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่เกิดขึ้นอยู่แล้วภายใต้การดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหรือองค์กร สร้างขึ้นมาเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ต่อจากนั้นจึงต่อยอดความสำเร็จนั้นขึ้นไปอีกโดยมีความหมายว่า

Appreciate ซึ่งมีความหมาย 2 อย่างคือ ค้นหาและให้คุณค่ากับสิ่งดีที่สุดในสิ่งต่างๆ Inquiry ซึ่ง มีความหมายว่า การสอบสวน สอบถาม กระบวนการมองหา แสวงหา

Appreciative Inquiry อาจมีความหมายว่า คือการสำรวจหรือตั้งคำถาม เพื่อให้ได้สิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นมาใช้ในการสร้างความสำเร็จและเดินหน้าสู่ความสำเร็จก็เป็นได้

เครื่องมือการจัดการความรู้

(18) Appreciative Inquiry สุนทรียสาธก

DIFFERENT EMAIL ATTITUDE

JAPANESE EMAIL

Dear Mr. YY

The weather is getting colder recently so I hope that your body is getting used to it.

I was glad that 2 of our new colleagues could join our gathering held last week and hope that more such events could be planned in the future!

Thank you for participating in our meeting yesterday. It was very long but everyone provided very valuable input and I'm very grateful for it.

During the meeting, someone mentioned that the new sales projection data had been released. I know that it is a hassle, but could you please update the data in your report sent this morning?

Thank you very much!

XX

SINGAPORE EMAIL

Please update your data to the latest sales figure and send again.
Thanks!

XX

เครื่องมือการจัดการความรู้

(19) Story Telling เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ

เรื่องเล่าแรงบันดาลใจ

เทคนิคการถ่ายทอดความรู้จากคนคนหนึ่งสู่คนหลายคนผ่านกระบวนการเล่าเรื่อง สามารถทำได้ทั้งในรูปแบบการเล่าเรื่อง การสัมภาษณ์ การถ่ายเป็นหนัง สารคดี ทั้งนี้ขึ้นกับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ Story Telling จะเป็นวงที่สร้างพลังใจ ให้เกิดความคิด ตกผลึก และสะท้อนตัวตนออกมา



TELL THEM
YOUR STORY



เครื่องมือการจัดการความรู้ (20) Coffee Meeting สภากาแฟ

เป็นการเล่าเรื่องพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในบรรยากาศสบาย ๆ
เป็นการเปิดพื้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ
หรือ **"ba"** นั่นเอง



เครื่องมือการจัดการความรู้ (21) Peer Assistance เพื่อนช่วยเพื่อน

เรียนรู้ก่อน เพื่อนช่วยเพื่อน

ก่อนจะเริ่ม “ลงมือทำ” ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เราไม่สัมผัส หรือยังไม่เคยทำ ในขั้นตอนแรกของการจัดการความรู้คือหาข้อมูลว่ามี Best Practice และถือเป็นกัลยาณมิตรที่อาจช่วยแนะนำหรือให้ความรู้เราได้ ในที่นี้อาจเป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกันหรือเป็นเครือข่ายต่างองค์กร เป็นการเรียนรู้เพื่อต่อยอดความคิด นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของเรา



เครื่องมือการจัดการความรู้ (22) Retrospect การเรียนรู้ภายหลังการปฏิบัติงาน

เรียนรู้ภายหลัง

เรียนรู้หลังเสร็จงานเรียกว่า
“การประชุมทบทวนงาน” เป็น
กิจกรรมที่คล้าย AAR แต่มุ่งเน้น
รายละเอียดเจาะลึกและเป็นวิธีการกว่า
อาจดำเนินการไม่กี่ชั่วโมงหรือไม่กี่วัน
หลังงานเสร็จแต่ไม่ควรเกิน 2-3 สัปดาห์
AAR เป็นการประชุมทบทวนงานย่อย ที่
เป็นส่วนหนึ่งของงานใหญ่แต่ “การ
ประชุมทบทวนงาน” เป็นการประชุม
ทบทวนงานของโครงการใหญ่ภาพรวม
การดำเนินการเมื่อภาพรวมเสร็จสิ้น



การสอนงาน (Coaching)

คือ การทำงานโดยมีพนักงานที่ชำนาญ หรือผู้บังคับบัญชาเป็น พี่เลี้ยงสอนงานให้ อย่างมีขั้นตอน แล้วให้พนักงานลงมือทำ มีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ พนักงานมีการนำไปใช้ คิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาได้



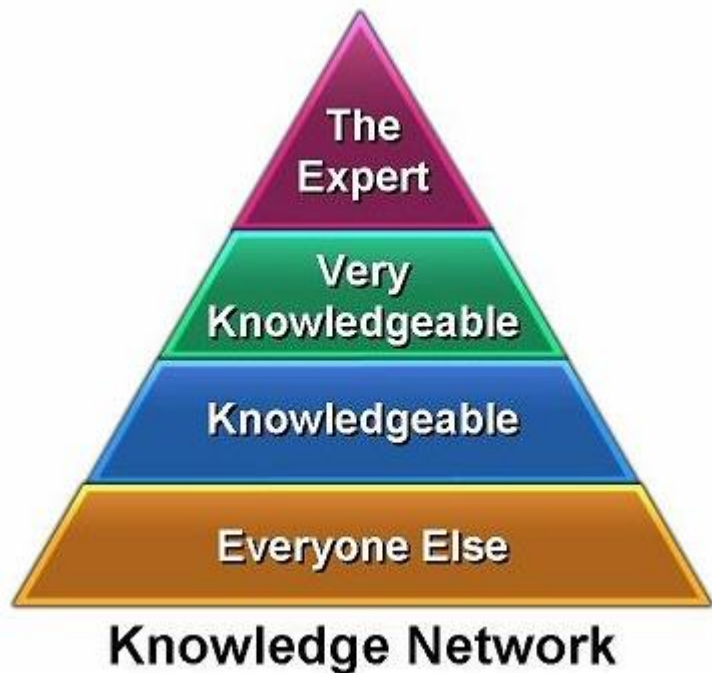
เครื่องมือการจัดการความรู้ (24) Training, On-the-job Training

เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้ฝึกหัดปฏิบัติ **On-the-job training** เป็นการทำงานไปเรียนรู้ไป ทำความเข้าใจไป



เครื่องมือการจัดการความรู้ (25) Expertise Locator (ระบบผู้เชี่ยวชาญ)

ระบบ Expertise Locator คืออะไร ?

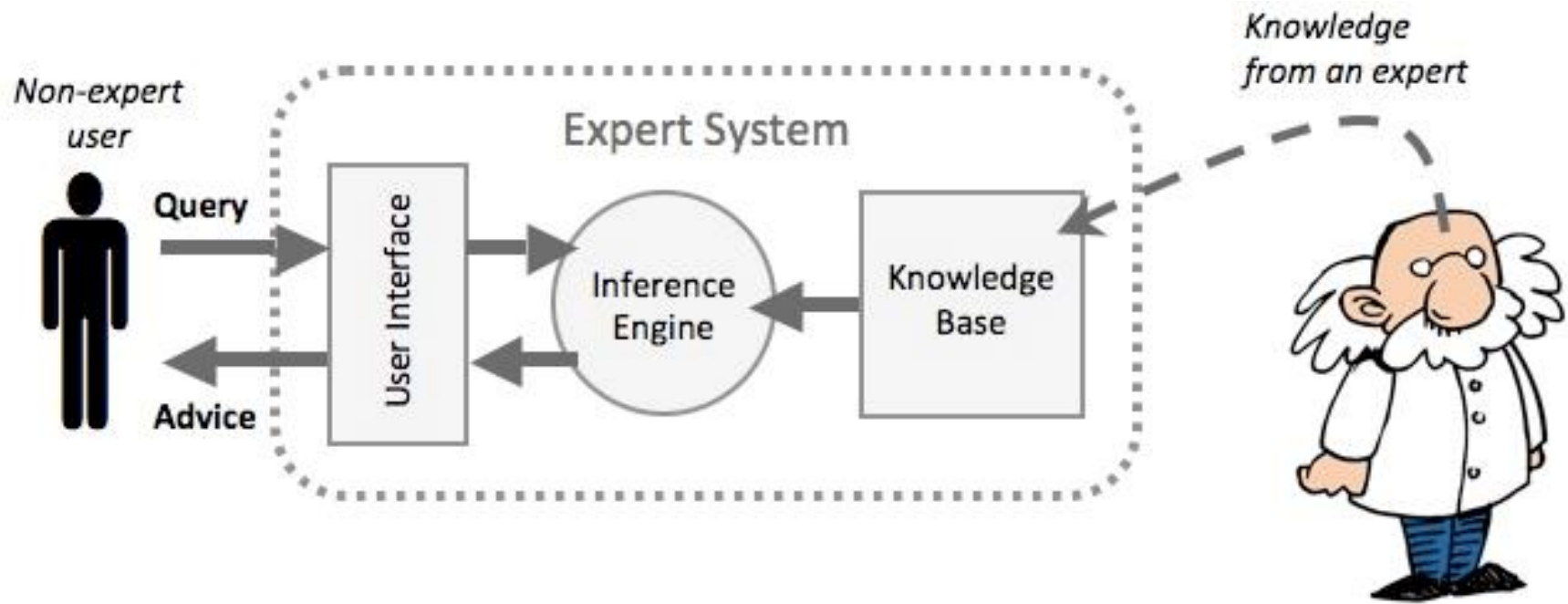


- Expertise Locator (Expert Locator, Who's Who) คือตัวเชื่อมระหว่างบุคคลที่ต้องการความรู้กับบุคคลผู้เป็นเจ้าของความรู้
- เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสร้างทีมงาน/โครงการใหม่ด้วยการค้นหาบุคคลที่เหมาะสม
- เป็นเสมือนสมุดหน้าเหลืองอิเล็กทรอนิกส์หรือเป็นการผสมผสานระหว่างบุคคลและกระบวนการ
- เป็นระบบ IT (บ่อยครั้งที่ถูกเรียกว่า Knowledge Brokers) ซึ่งช่วยในด้านการค้นหา และเชื่อมต่อผู้คนเข้าด้วยกัน

เครื่องมือการจัดการความรู้

(25) Expertise Locator (ระบบผู้เชี่ยวชาญ)

Expert ทำงานอย่างไร ?

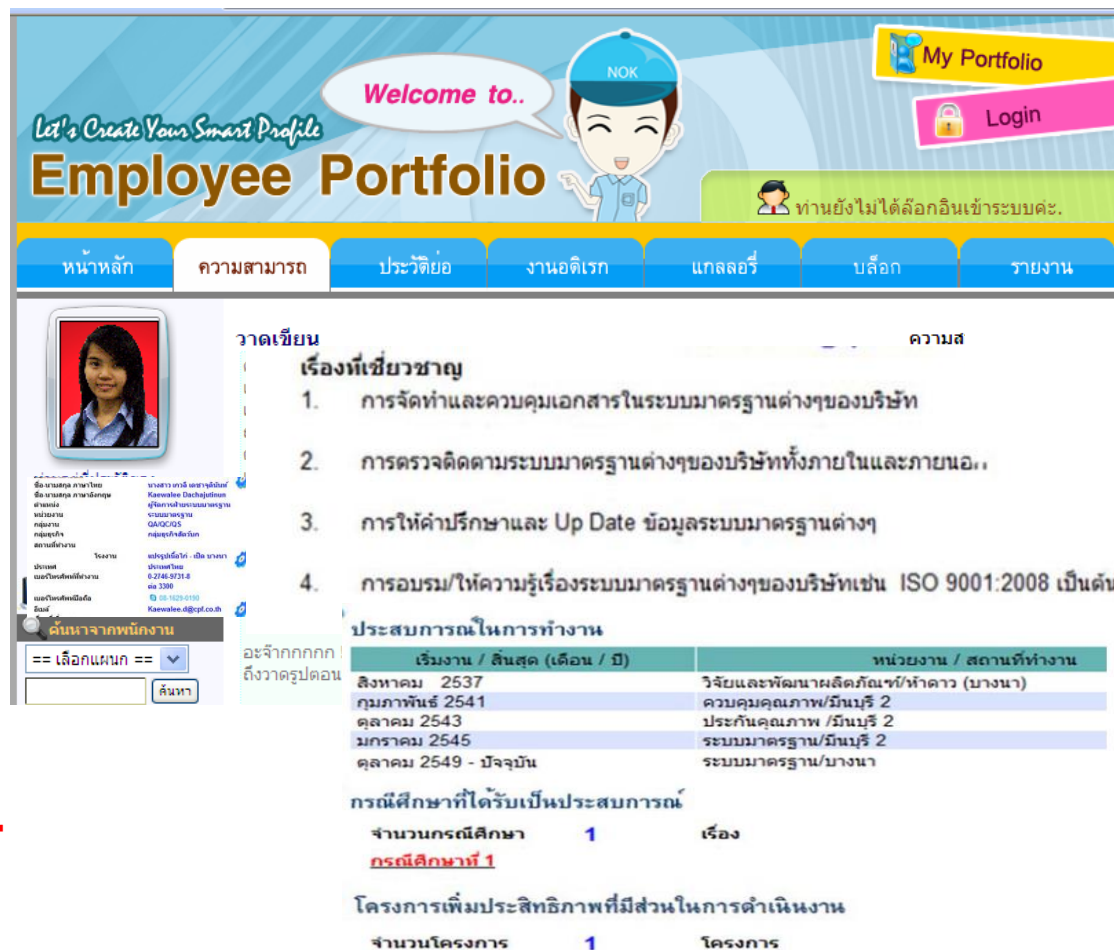


เครื่องมือการจัดการความรู้ (25) Expertise Locator (ระบบผู้เชี่ยวชาญ)

ระบบ Expertise Locator มีหน้าตาอย่างไร

ขึ้นอยู่กับชนิดของความรู้/ผู้เชี่ยวชาญ
ที่องค์กรต้องการค้นหาและติดต่อ แต่
โดยทั่วไประบบ Expertise Locator
จะประกอบไปด้วยข้อมูลต่อไปนี้

- ชื่อ, รูปถ่าย
- ข้อมูลหรือช่องทางติดต่อ
- ประสบการณ์การทำงานหรือโครงการที่เคยประสบความสำเร็จ
- ความสามารถหลัก
- การศึกษา/การฝึกอบรม
- เครือข่ายที่เป็นสมาชิกอยู่



Let's Create Your Smart Profile
Employee Portfolio

Welcome to..

My Portfolio
Login

ท่านยังไม่ได้ล็อกอินเข้าระบบคะ.

หน้าหลัก ความสามารถ ประวัติย่อ งานอดิเรก แกลลอรี่ บล็อก รายงาน

ประวัติย่อ

เรื่องที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดทำและควบคุมเอกสารในระบบมาตรฐานต่างๆของบริษัท
2. การตรวจติดตามระบบมาตรฐานต่างๆของบริษัททั้งภายในและภายนอก
3. การให้คำปรึกษาและ Up Date ข้อมูลระบบมาตรฐานต่างๆ
4. การอบรม/ให้ความรู้เรื่องระบบมาตรฐานต่างๆของบริษัทเช่น ISO 9001:2008 เป็นต้น

ประสบการณ์ในการทำงาน

เริ่มงาน / สิ้นสุด (เดือน / ปี)	หน่วยงาน / สถานที่ทำงาน
สิงหาคม 2537	วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์/ห้าดาว (บางนา)
กุมภาพันธ์ 2541	ควบคุมคุณภาพ/มีนบุรี 2
ตุลาคม 2543	ประกันคุณภาพ /มีนบุรี 2
มกราคม 2545	ระบบมาตรฐาน/มีนบุรี 2
ตุลาคม 2549 - ปัจจุบัน	ระบบมาตรฐาน/บางนา

การศึกษาที่ได้รับเป็นประสบการณ์

จำนวนกรณีศึกษา	เรื่อง
1	กรณีศึกษาที่ 1

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพที่มีส่วนในการดำเนินงาน

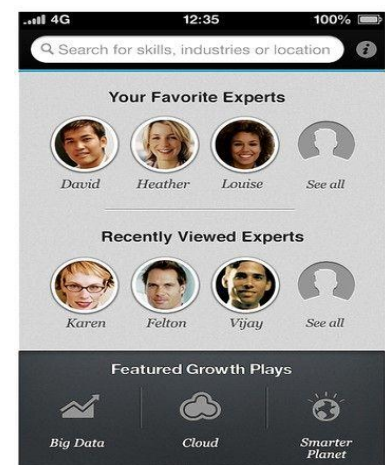
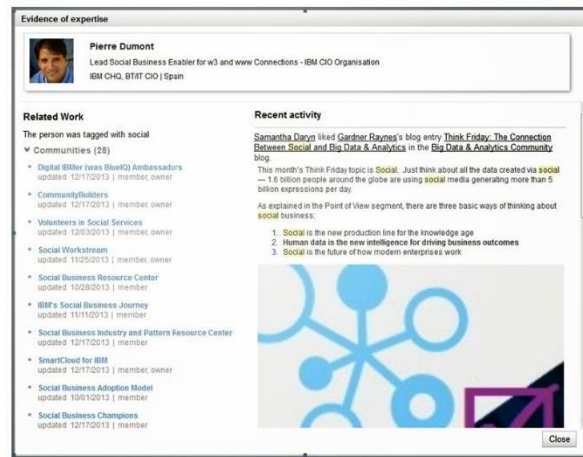
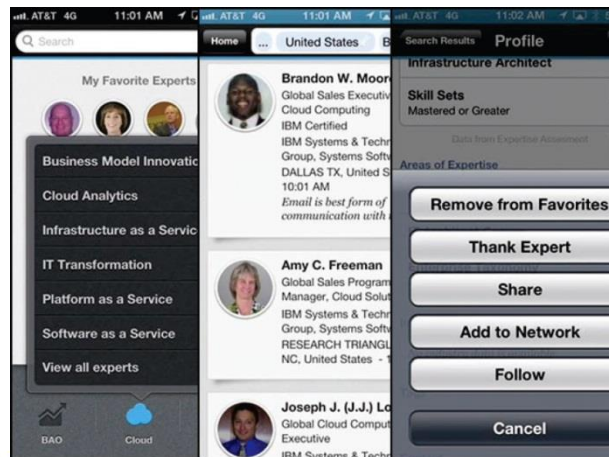
จำนวนโครงการ	โครงการ
1	โครงการ

Example : Expertise Locator

เครื่องมือการจัดการความรู้ (25) Expertise Locator (ระบบผู้เชี่ยวชาญ)

ตัวอย่าง Expertise Locator

- หากทุกคนในองค์กรทราบดีอยู่แล้วว่าใครมีความรู้ความเชี่ยวชาญเรื่องอะไร กรณีนี้องค์กรไม่จำเป็นต้องสร้างระบบ Expertise Locator สิ่งที่ต้องทำคือตรงไปหานักคนที่เหมาะสมเพื่อขอความช่วยเหลือและยิงคำถามที่ถูกต้องตรงประเด็น (กรณีองค์กรขนาดเล็ก)
- เมื่อเกิดปัญหาสำคัญขึ้นและคนในองค์กรไม่ทราบว่าใครที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นองค์กรอาจพิจารณาสร้างระบบ Expertise Locator เพื่อใช้ภายในองค์กร



เครื่องมือการจัดการความรู้

(26) Knowledge Map แผนที่ความรู้

Knowledge Map เป็นการทำแผนที่ที่เป็นแหล่งรวมความรู้/ฐานข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานว่ามีความรู้อะไร อยู่ที่ใดบ้าง เป็นในรูปแบบเอกสาร หรือ ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เป็นใครและอยู่ในส่วนงานใด เพื่อให้ผู้ที่ต้องการสืบค้นหรือต้องการความช่วยเหลือสามารถหาได้ง่ายและรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดทำ

การจัดทำแผนที่ความรู้จะมีอยู่ทั้งหมด ๕ ประเภท ซึ่งประกอบด้วย

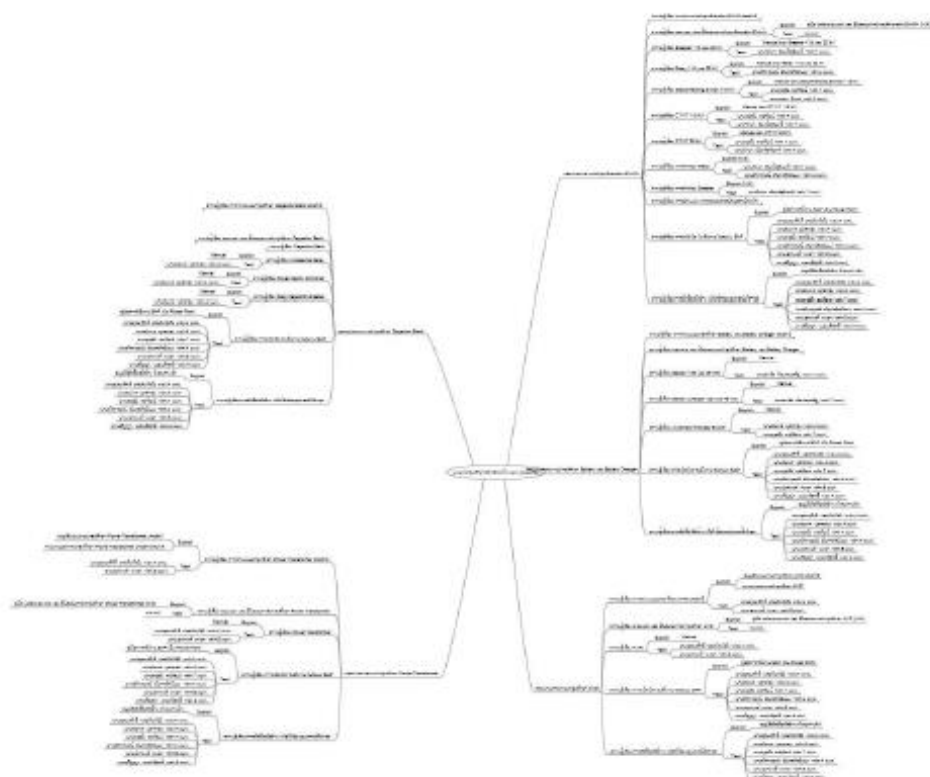
๑. Knowledge Sources Maps คือ แผนที่แหล่งความรู้ ใครที่เก่งที่สุดในเรื่องใดขององค์กร ซึ่งเราจะสอบถามและขอความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเรื่องนั้นได้ หรือความรู้อยู่ที่ใดในองค์กร
๒. Knowledge Asset Maps คือ แผนที่ขุมความรู้ บอกว่าเรามีทรัพย์สินทางปัญญาหรือทรัพย์สินขององค์กรหรือหน่วยงานอะไรบ้าง และเก็บอยู่ที่ใดในองค์กร
๓. Knowledge Structure Maps คือ แผนที่โครงสร้างความรู้ เป็นการแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างความรู้แต่ละเรื่องว่าเป็นอะไรบ้าง
๔. Knowledge Application Maps คือ แผนที่การประยุกต์ใช้ความรู้ บอกถึงความรู้หรือทักษะอะไรบ้างที่ต้องมีและต้องใช้กับงานนั้น ๆ ในแต่ละส่วนหรือตำแหน่งหน้าที่ในองค์กร
๕. Knowledge Development Maps คือ แผนที่การพัฒนาความรู้ แสดงให้เห็นถึงการนำความรู้ไปต่อยอดหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ อย่างไรบ้าง

Mind Mapping เป็นเทคนิคหนึ่งในการทำและนำเสนอ Knowledge Map ขององค์กร

เครื่องมือการจัดการความรู้

(26) Knowledge Map แผนที่ความรู้

Mind Map เป็นเครื่องมือที่รวบรวมความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เราต้องการทำ เช่น จะทำ K-Map ก็รวบรวมว่าใครเก่งที่สุดในแต่ละเรื่องขององค์กร โดยทำเป็นแผนผังความคิดที่มีทั้งรูปและบอกว่าคน ๆ นี้เชี่ยวชาญเรื่องอะไร และอยู่หน่วยงานใดในองค์กร

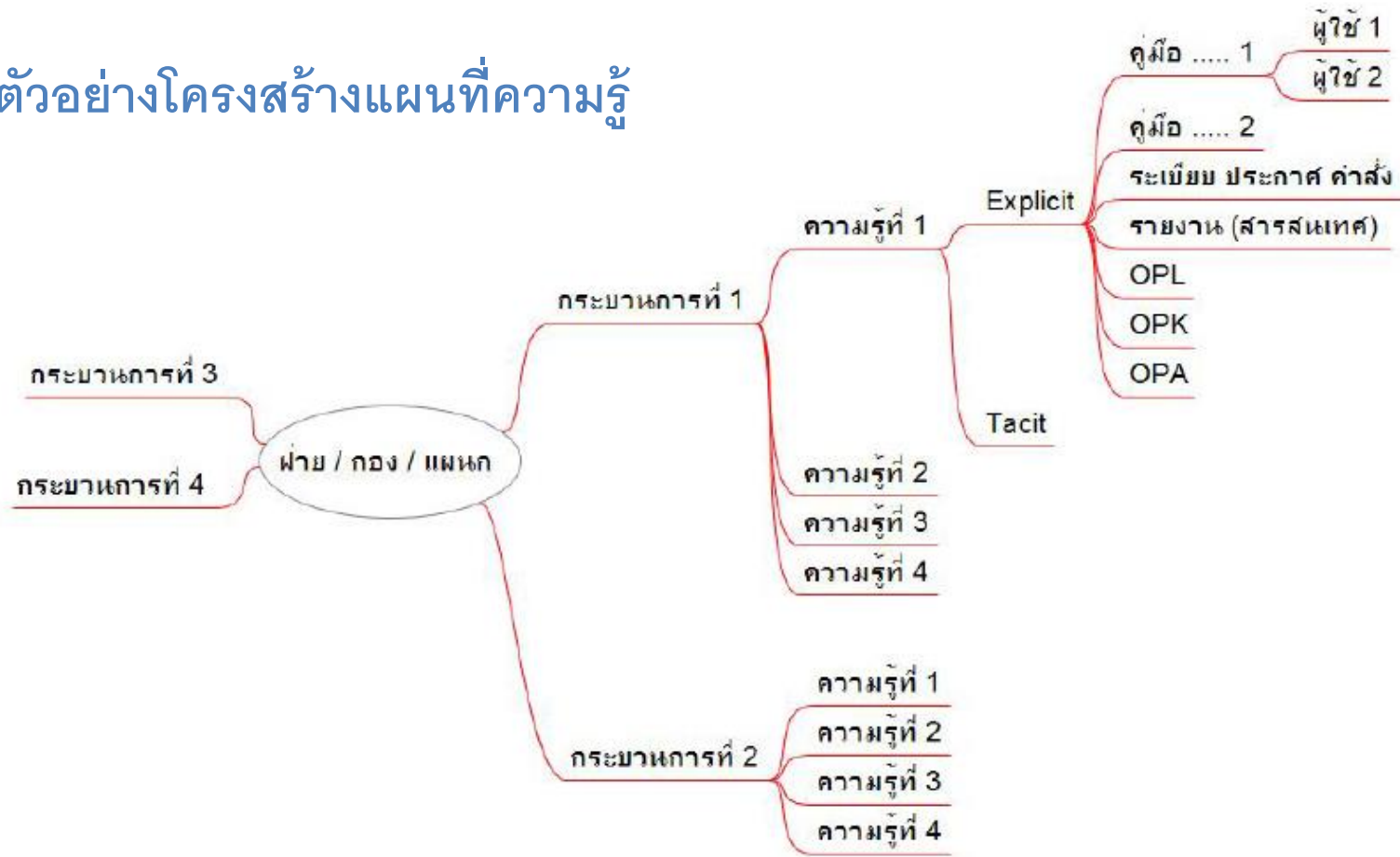


ตัวอย่าง Knowledge Mapping

Knowledge Process การค้นหาความรู้ ต้องดูจากองค์กรมีความรู้อย่างไร รูปแบบใด อยู่ที่ใคร ความรู้อะไรที่องค์กรต้องมี โดยการใช้ Knowledge Mapping คือวิธีการค้นหาความรู้ และจัดระบบความรู้ ความรู้อยู่ที่ตัวบุคคลที่จะนำมาจัดการ สิ่งที่จะทำให้องค์กรสำเร็จคือ Man Money การทำ KM ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะทำเรื่องอะไร มีรูปแบบและวิธีการอย่างไร การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ ใช้ Knowledge Mapping เป็นเครื่องมือจะทำให้

เครื่องมือการจัดการความรู้ (26) Knowledge Map แผนที่ความรู้

ตัวอย่างโครงสร้างแผนที่ความรู้

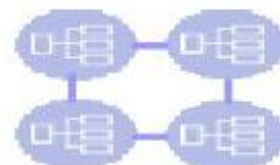
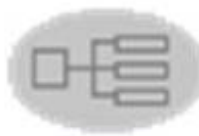
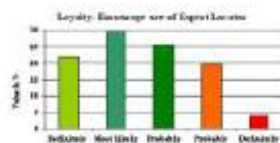


เครื่องมือการจัดการความรู้

(27) การจัดการความรู้ด้วย Taxonomy อนุกรมวิธาน

Taxonomy คือ

การจัดหมวดหมู่ความรู้ที่เป็นความรู้หลัก (domain concept) และความรู้สนับสนุน (support concept) เพื่อให้เข้าใจง่าย สืบค้นง่าย และเห็นความเชื่อมโยงของความรู้ทั้งหมด ซึ่งจะพัฒนาให้ข้อมูลกลายเป็นความรู้ และปัญญาในที่สุด



Data

Information

Knowledge

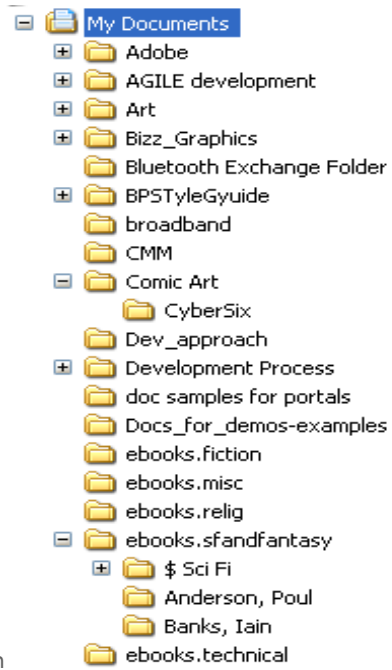
Wisdom

เครื่องมือการจัดการความรู้

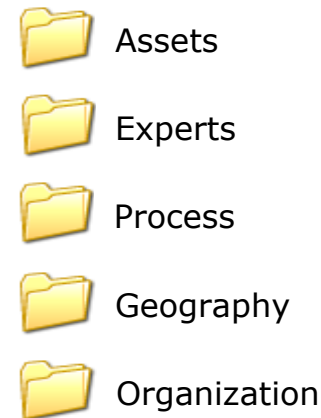
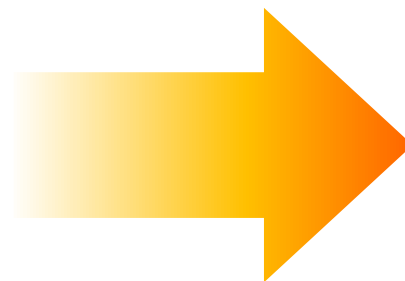
(27) การจัดการความรู้ด้วย Taxonomy อนุกรมวิธาน

อนุกรมวิธาน เป็นตัวแทนของข้อกำหนดและการจัดประเภทความรู้ที่มีอยู่ในลำดับชั้นต่าง ๆ เพื่อกำหนดกลุ่มของเอกสาร หรือสินทรัพย์ความรู้ตามเนื้อหาของความรู้ที่ได้กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นการค้นหาความรู้ (Explicit) ความเชี่ยวชาญของบุคคลากร (Tacit) ที่มีความรู้เรื่องนั้น ๆ ในองค์กร

- A successful taxonomy is not like a folder structure on your computer



- A successful taxonomy is ...
 - ✓ A collection of taxonomies



เครื่องมือการจัดการความรู้

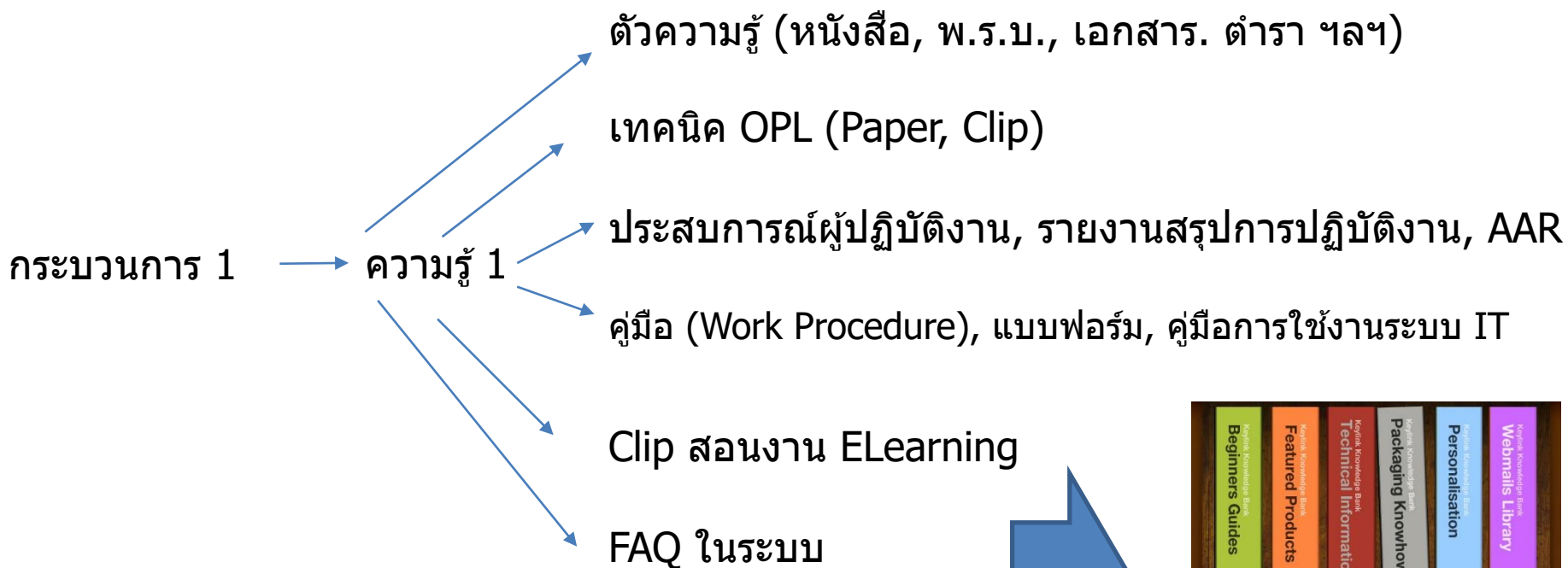
(27) การจัดการความรู้ด้วย Taxonomy อนุกรมวิธาน

ตัวอย่างการจัดทำเนื้อหาความรู้แบบมีโครงสร้าง

หัวเรื่อง	ความรู้หลัก	ความรู้ย่อยระดับที่ 1	ความรู้ย่อยระดับที่ 2	ความรู้ย่อยระดับที่ 3
การ ทอผ้า พื้นเมือง	ความรู้ด้าน กระบวนการผลิต	วัตถุดิบ	- ใยธรรมชาติ - ใยสังเคราะห์	- เส้นใยจากพืช - เส้นใยจากสัตว์ - เส้นใยจากแร่ธาตุ
		การออกแบบลาย	- ลายต้นแบบ - ลายประยุกต์	- ลายเส้นตรง - ลายพื้นปลา - ลายขนมเปียกปูน - ลายกันหอย
		การย้อม	- สีธรรมชาติ - สีสังเคราะห์ (เคมี)	- สีจากพืช - สีจากสัตว์ - สีจากแร่ธาตุ
		การทอ	- ทอมือ (ทอกี่) - ทอเครื่องจักร	- กี่กระทบ - กี่กระตุก - กี่เอว
	ความรู้ด้าน การตลาด	ต้นทุน	- ต้นทุนวัตถุดิบ/อุปกรณ์ - ต้นทุนแรงงาน - ต้นทุนหมุนเวียน	- เส้นด้าย - สีย้อม - ก๊/พิมพ์/กระสวย

เครื่องมือการจัดการความรู้

(27) การจัดการความรู้ด้วย Taxonomy อนุกรมวิธาน



*** กระบวนการ หมายถึง ลำดับการของการกระทำ ซึ่งดำเนินต่อเนื่องกันจนสำเร็จลง

1. แผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping)
2. เว็บทำความรู้ (Knowledge Portal)
3. การเขียน ถ่ายทอดความรู้ผ่าน OPL OPK OPA
4. การจัดทำแบ่งปันไฟล์วิดีโอ (Video Sharing)
5. โครงการพี่เลี้ยง/น้องเลี้ยง (Mentor/Mentee Scheme)
6. โครงการโค้ช (Coaching)
7. ทบทวนบทเรียนหลังภารกิจ After Action Review (AAR)
8. ทีมข้ามสายงาน Cross Function Sharing (Small Group Activity)
9. สนทนาสนทนา (Dialogue)
10. เรื่องเล่าจากประสบการณ์ (Story Telling)

จุดวัดของ **KM** อยู่ที่ไหน ??

KM ไม่ใช่เป้าหมาย แต่คือการเดินทาง



***K**nowledge **M**anagement*

Executive Summary



-



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

- จัดให้มีกระบวนการร่วมกันออกแบบระบบ KM ขององค์กร
- ออกแบบให้ระบบมีการก่อตัว มีการขยายตัว เพิ่มขีดความสามารถ และมีความต่อเนื่อง
- ออกแบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่ ค่อย ๆ ปรับวัฒนธรรม
- ออกแบบให้การทำ KM ไม่เป็นภาระเพิ่มขึ้น ให้เนียนอยู่ในงานประจำ
- ใช้เครื่องมือ KM ทำให้เกิดการพัฒนางานประจำในลักษณะที่ทำงานตามปกติ
- ออกแบบให้มีทีมแกนนำการทำ KM ในพื้นที่
- ออกแบบ ให้ผลงานการพัฒนาเนื่องานอันเกิดจาก KM ได้เข้าไปอยู่ในการพิจารณาผลงานของหน่วยงาน/ตัวบุคคล



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

- ทำหน้าที่ส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานได้มีโอกาสออกไปเรียนรู้จากภายนอก และนำเสนอผลงานต่อภายนอกด้วย
- มีการให้ รางวัล เมื่อมีการดำเนินการที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จ หรือเกิดผลสำเร็จเล็กๆ
- สนับสนุนทรัพยากรแก่ทีมงานอย่างเต็มที่
- จัดบรรยากาศการทำงานให้ลดการสั่งการ หันไปเน้นการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ความมุ่งมั่นร่วม และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีความเป็นอิสระในการปรับปรุงงานของตน



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)



- ส่งเสริมการทำงาน และเรียนรู้เป็นทีมในหน่วยงานทุกระดับ
- ส่งเสริมให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดจากความหลากหลายรูปแบบ หลากหลายระดับ ไม่เน้นความเป็นทางการ แต่เน้นอิสระทางความคิด ทั้งที่เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร และภายนอกองค์กร รวมทั้งดูดซับความรู้จากภายนอก
- จัดระบบ ICT ที่ส่งเสริมอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)
- ผู้บริหารต้องมีความเอื้ออำนาจ (Empowerment) ซึ่งเป็นทักษะการบริหารสมัยใหม่ เป็นการบริหารข้างหลัง โดยส่งเสริมให้ทุกคนเป็นผู้นำ เปลี่ยนจากการทำงานโดยการสั่งการ มาเน้นการจับภาพความสำเร็จน้อยใหญ่ นำมาชื่นชม และส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรได้มีความสำเร็จของตน หรือของกลุ่มเพิ่มมากขึ้น

วิสัยทัศน์องค์กร

สร้างทัศนคติที่ในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เข้มแข็ง สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานทุกระดับ

ภาวะผู้นำ

สร้างความเป็นแบบอย่าง เอาจริง เอาจัง ร่วมคิดร่วมทำ สร้างแรงจูงใจ

กระบวนการถ่ายทอดความรู้

ทำอย่างเป็นระบบ สร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เปิดโอกาส สร้างคน

นโยบายที่เปิดกว้าง

สร้าง / ถ่ายทอดความรู้สู่สังคม กระตุ้นให้พนักงานรักองค์กรเหมือนรักบ้านของตนเอง สร้างเครือข่ายความรู้ จากหลักการ

"ยิ่งให้ ยิ่งได้รับ"



Thank You



saravuti@hotmail.com

<http://facebook.com/saravuti.phantuchong>

<http://twitter.com/saravuti>

