

แบบบันทึกความรู้

เรื่อง KM for KM ทำความรู้จักกับการจัดการความรู้

วันเวลา 29 -10-2564

สถานที่ ห้องประชุม 6605

และ การเข้าร่วมออนไลน์

1.เครื่องมือที่ใช้	<input checked="" type="checkbox"/> SHARE & LEARN การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <input type="checkbox"/> Story telling เรื่องเล่า <input type="checkbox"/> AAR ถอดบทเรียนจากการดำเนินงาน <input type="checkbox"/> Brainstorming การระดมสมอง <input type="checkbox"/> Learning review การสรุปบทเรียน
2.ผู้ถ่ายทอด/คุณกิจ	นายธีระพงษ์ วงศ์บุญ
3.คุณอำนวย	นายธีระพงษ์ วงศ์บุญ
4.คุณลิขิต	นางสาวนิตยา ศรีดา
5.คุณประสาน	นางสาวนิตยา ศรีดา นางสาวอมรรัตน์ เขาแก้ว
6.คุณร่วม	ตามรายชื่อที่แนบ

7. เนื้อหา

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม

- 1.รู้จัก KM รู้จักเครื่องมือ รู้จักการนำไปใช้
- 2.KM สัมพันธ์กับการบรรลุวิสัยทัศน์อย่างไร
- 3.KM อยู่ตรงไหนของ ยุทธศาสตร์การเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ชั้นนำของประเทศ

ทำไมต้องจัด KM

การที่บุคลากรจะผลักดันองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้ สิ่งสำคัญคือต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจหลัก

คือ พันธกิจด้านการเรียนการสอนการบริการวิชาการ ต้องมีความรู้ด้านศาสตร์ทางวิศวกรรม พันธกิจด้านการเรียนการวิจัย ต้องมีความรู้ด้านศาสตร์ทางวิศวกรรมและวิธีการวิจัย พันธกิจด้านการจัดการเพื่อความเป็นเลิศ ต้องมีความรู้ด้านศาสตร์ทางการจัดการ

ความหมาย

ความรู้ มีความหมายว่า “ข้อเท็จจริง ซึ่งรู้โดยการเรียนรู้หรือประสบการณ์(ตรง)”

ความรู้ได้มาจากการเรียน (study) การเรียนรู้ (learn) จากประสบการณ์/คำสอน การทดลองจากบุคคลที่ความรู้อยู่ก่อน และจากการมีประสบการณ์จริงผ่านการปฏิบัติด้วยตนเอง (Learning by doing)

ประเภทของความรู้

1. ความรู้ที่ชัดแจ้ง(Explicit knowledge) ได้แก่เอกสาร นโยบาย คู่มือ ระบบ สิทธิบัติ ที่มีการเผยแพร่ไว้แล้ว

2. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน(tacit knowledge) ซึ่งในรูปของ พรสวรรค์ ทักษะ ประสบการณ์ ความคิด ความรู้ประเภทนี้ มีความยากในการดึงออกมาใช้ประโยชน์ เนื่องจากมีเงื่อนไขหลายอย่าง เช่น ผู้มีความรู้ อธิบายถ่ายทอดแล้ว แต่ไม่มีผู้บันทึกไว้ ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลแต่อธิบายออกมาไม่ได้ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้แต่ผู้มีความรู้ไม่ยอมอธิบายซึ่งความรู้ที่เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคนนี้มีความสำคัญมาก เพราะถ้าในองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษเป็นจำนวนมากก็ถือว่าเป็นจุดแข็งของ องค์กรหรือ core competency ที่สามารถทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน

การจัดการความรู้สัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างไร

คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้กำหนดยุทธศาสตร์ออกเป็นวิทยาศาสตร์หลัก 4 ด้านคือยุทธศาสตร์ทางด้านการผลิตบัณฑิต 2 วิทยาศาสตร์ทางด้านการวิจัย 3 ยุทธศาสตร์ด้านการบริการ วิชาการ 4 ทักษะทางด้านการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศโดยมีกลยุทธ์คือการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การ เป็นองค์กรชั้นนำมีวัตถุประสงค์คือการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพึ่งพาตนเองด้าน งบประมาณอย่างยั่งยืนพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลโดยอิงสมรรถนะเป็นฐานเพื่อเป็นองค์กรชั้นนำโดยใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ที่ 4 นี้ได้ระบุถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งมีตัววัด คือระดับความสำเร็จของระบบงานที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้และนำกลยุทธ์ที่ 4 นี้ก็มีการกำหนดแผน เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการ ตัดสินใจและบริหารงานมีการกำหนดโครงการทดแทนระบบงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์โดยมีตัวชี้วัดคือจำนวน ฐานข้อมูลที่ถูกต้องปลอดภัยและเชื่อถือได้และตัวชี้วัดด้านร้อยละของบุคลากรที่มีสมรรถนะเป็นไปตามเกณฑ์ ที่คณะกำหนดและเมื่อนำประเด็นต่างๆมาผูกกับกระบวนการด้านการจัดการความรู้หรือ k empress ขั้นตอน ที่ 1 ในกระบวนการนี้คือการกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญดังนั้นของความรู้ที่สำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ ดังกล่าวนี้อาจชัดเจนมากเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกระบวนการที่ 2 คือการสร้างหรือ ได้มาของความรู้ที่เป็นการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นตอนที่ 3 คือการรวบรวมจัดเก็บความรู้ที่เกี่ยวข้อง กับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าลงหมายถึงการจัดทำ KM แบบค์ ซึ่งจะสัมพันธ์กับขั้นตอนที่ 5 คือการเข้าถึงความรู้ก็มา คือขั้นตอนที่ 6 ได้แก่ขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งได้แก่การจะต้องให้จัดให้มีกิจกรรมนักเรียนเรียนรู้ การสร้างชุมชนนักปฏิบัติและการจัดกิจกรรมในระดับองค์กรเช่น UBU KM แฟร์ และที่สำคัญที่สุดใน กระบวนการจัดการความรู้คือการนำความรู้ไปใช้จริงและเมื่อนำไปใช้แล้วก็จะหมุนวนเป็นการกำหนดองค์ ความรู้ที่จะต้องมีการเกิดการหมุนเวียนเป็นวงจรไม่สิ้นสุด ประเด็นต่อมาคือความรู้อะไรบ้างที่มีความ จำเป็นที่จะตอบสนองการขับเคลื่อนกลยุทธ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ซึ่งก็คือความรู้ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับ ระบบงานต่างๆของสำนักงานเลขานุการได้แก่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการเงินด้านพัสดุด้าน บริหารงานบุคคลด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายด้านประกันคุณภาพด้านกำหนดนโยบายและแผนด้าน เทคโนโลยีทางการศึกษาสถานที่การสนับสนุนงานวิจัยและบริการวิชาการด้านการพัฒนานักศึกษาซึ่งจะต้อง เป็นความรู้ที่ต้องติดตามด้วยคำว่าเทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีดิจิทัลเอามาเพื่อให้เหมาะสมกับการ ขับเคลื่อนให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับเรื่องของ EdPEX อย่างไร

ในมิติด้านการจะทำ EdPEX นั้นการดำเนินงานที่มีคุณภาพได้องค์กรต้องมีการดำเนินการดังนี้

1. สร้างระบบ/แบบแผนซึ่งหมายถึงการกำหนดขั้นตอนที่แน่นอนมีคนรับผิดชอบสามารถทำซ้ำได้

2. Deployment คือการนำไปปฏิบัติ

3. เกิดการ Learning หมายถึงเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติและ

4. การ integration หมายถึงการบูรณาการการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติเพื่อนำไปปรับปรุงระบบหรือแบบแผนให้ดีขึ้น

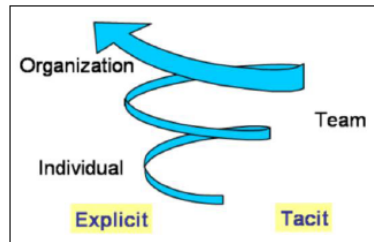
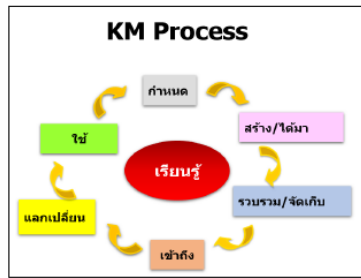
การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคุณภาพของการทำงานเพราะเราส่วนใหญ่จะเคยชินกับการอยู่ใน Comfort Zone หรือพื้นที่ที่เป็นความคุ้นชินมีการทำงานแบบเดิมๆ และนั่นคือกำแพงที่ปิดกั้นการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อการเปลี่ยนแปลงการจัดการความรู้จะสามารถทำให้บุคลากรมีทักษะความรู้ในระดับที่สูงขึ้นและพัฒนาต่อยอดไปสู่งานที่มีความยากหรือมีความท้าทาย

หรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเมื่อกระบวนการจัดการความรู้ทำงานอย่างเต็มที่ผลงานหรือประสิทธิภาพของการทำงานก็จะยิ่งสูงขึ้นสูงขึ้นจนสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในองค์กรและเมื่อบุคลากรมีการปรับปรุงหรือบูรณาการความรู้หมุนเวียนต่อยอดกันไปเรื่อยๆ ในที่สุดสิ่งที่บุคลากรได้เรียนรู้และเกิดความรู้ใหม่ในทางปฏิบัติก็จะสามารถเรียกได้ว่าเป็น innovation ที่เกิดขึ้นซึ่งนวัตกรรมที่พูดถึงนี้ล้วนเกิดจากการปฏิบัติการเรียนรู้การบูรณาการต่อยอดเป็น Knowledge spiral คือ การหมุนเกลียวการใช้ความรู้เพื่อยกระดับแบบไม่มีที่สิ้นสุด

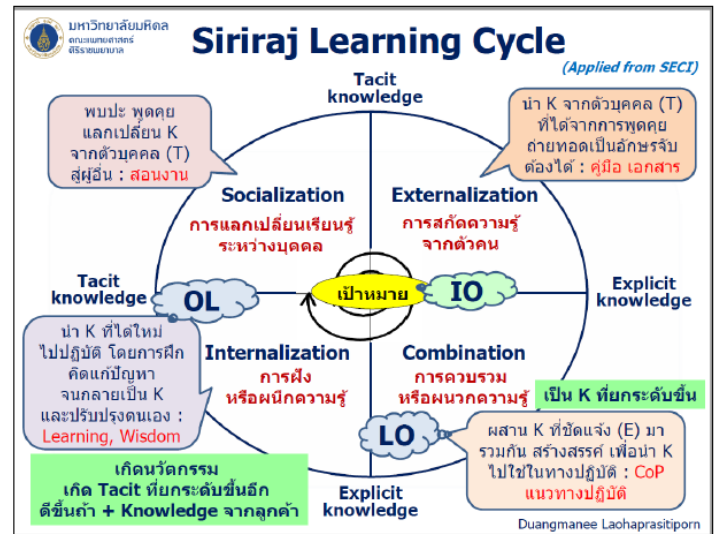
ใน Km process สิ่งที่จะลืมไม่ได้คือการกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญ Km process จะเกี่ยวข้องกับการยกระดับความรู้การบูรณาการ Km process กับกระบวนการทำงาน

กรณีตัวอย่าง

KM Process และการยกระดับความรู้



ยกระดับทั้งคุณภาพและปริมาณ



Source: ศ. พญ. ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

บุญดี บุญญาภิ

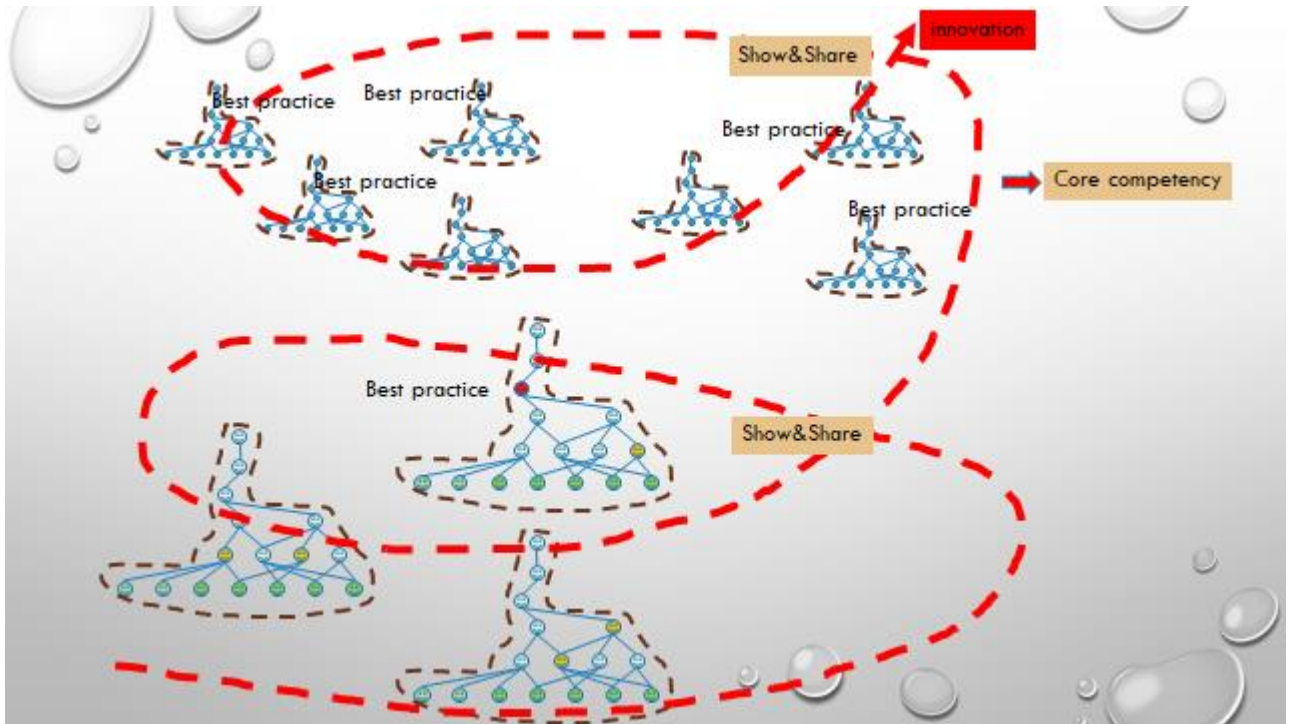
60

การยกระดับความรู้จากโรงพยาบาลศิริราชที่เรียกว่าศิริราช Learning Cycle model โมเดลนี้ โรงพยาบาลศิริราชสร้างขึ้นจากการดำเนินการจริง ในการจัดการความรู้คือการค้นหา ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน นำมาสู่การถ่ายทอด เรียกว่าเป็นการ Externalization คือการนำความรู้ออกจากตัวบุคคลที่ได้จากการพูดคุย ถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรคือมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารบันทึกไว้ต่อมาคือขั้นตอนของการรวบรวมหรือผนวกความรู้หรือที่เรียกว่าเป็น combination คือเป็นความรู้ที่ยกระดับขึ้นหมายถึงการผสมผสานความรู้ที่ขัดแย้งมารวมกันสร้างสรรค์เพื่อนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติผ่าน community of Practice หรือการสร้างหรือค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีหลังจากนั้นจะเกิดสิ่งที่เรียกว่าเป็น Learning Organization ไปสู่ขั้นตอนต่อไปคือการทำ Internalization คือการนำความรู้ที่เกิดใหม่ไปปฏิบัติโดยการฝึกคิดแก้ปัญหาจนกลายเป็นความรู้ และปรับปรุงตนเองนั้นเรียกว่าการเกิด Learning หรือ Wisdom ต่อไปก็จะหมุนไปสู่การทำให้เป็น socialization คือการสร้างให้มีการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้จากตัวบุคคลซึ่งเป็นการนำเอาความรู้ใน ตัวบุคคลออกไปสู่ผู้อื่นหรือเรียกว่าง่าย ๆ เป็นการสอนงาน วงจรนี้ก็จะหมุนไปเรื่อยๆ และโรงพยาบาลศิริราชก็สามารถยกระดับความรู้ หมุนวนไปไม่สิ้นสุดจนสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงให้แก่องค์กรได้อย่างเป็นรูป ประธรรมและเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการความรู้

การประยุกต์ใช้ในคณะวิศวกรรมศาสตร์

ในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์อาจนำโมเดลดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ก็อาจ ใช้แนวทางดังนี้คือ 1 การจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเมื่อผู้ที่ได้รับการถ่ายทอด ความรู้เกิดความรู้ใหม่และนำไปปฏิบัติจากนั้นได้เกิดการเรียนรู้และสามารถถ่ายทอดหรือสอนงานไปสู่บุคคลที่ 3 ที่ 4 ที่ 5 หรือบุคคลที่ 3 ที่ 4 ที่ 5 เกิดองค์ความรู้ใหม่แล้วนำไปปฏิบัติจริงในการทำงานและสามารถ

ถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับมาผนวกกับความรู้และประสบการณ์ที่ตนเองได้จากการปฏิบัติจริงเมื่อถ่ายทอดไปสู่บุคคลที่ 6 ที่ 7 ที่ 8 ก็จะเกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้นเรื่อยๆซึ่งแปลว่าในบรรดาบุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้และนำความรู้ไปปฏิบัติจริงก็จะเกิดการสร้างนวัตกรรมหรือการปฏิบัติที่ดีขึ้นมาในงานใดงานหนึ่งซึ่งในงานนั้นๆอาจจะเป็นเบสหรือ Good Practice ขึ้นในองค์กรภาพต่อมาที่อาจเกิดขึ้นคือเมื่อนำไปเผยแพร่สู่หน่วยงานหรือคณะอื่นในมหาวิทยาลัยก็จะเกิดการเปรียบเทียบหรือผลงานดังกล่าวอาจจะได้รับเลือกเป็น Best Practice ในระดับมหาวิทยาลัยได้นั้นแปลว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มเล็กๆเมื่อสามารถนำไปเผยแพร่สู่องค์กรหรือหน่วยงานภายนอกและได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีหรือเป็นผลงานที่มีคุณค่าก็สามารถที่จะนำไปเผยแพร่ในระดับสถาบันได้เช่นในทุกๆทุกปีมหาวิทยาลัยจะส่งผลงานเข้าร่วมในกิจกรรม Mini UKM ซึ่งเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในสถาบัน 4 สถาบันหลักคือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี




วิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้อาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีการหรือเครื่องมือที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยี Non-IT Method

กลุ่มที่ 2 แบบการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย Non-IT Method knowledge cluster 9 expertise

locator หรือ who is who 10 collaborative virtual workspace

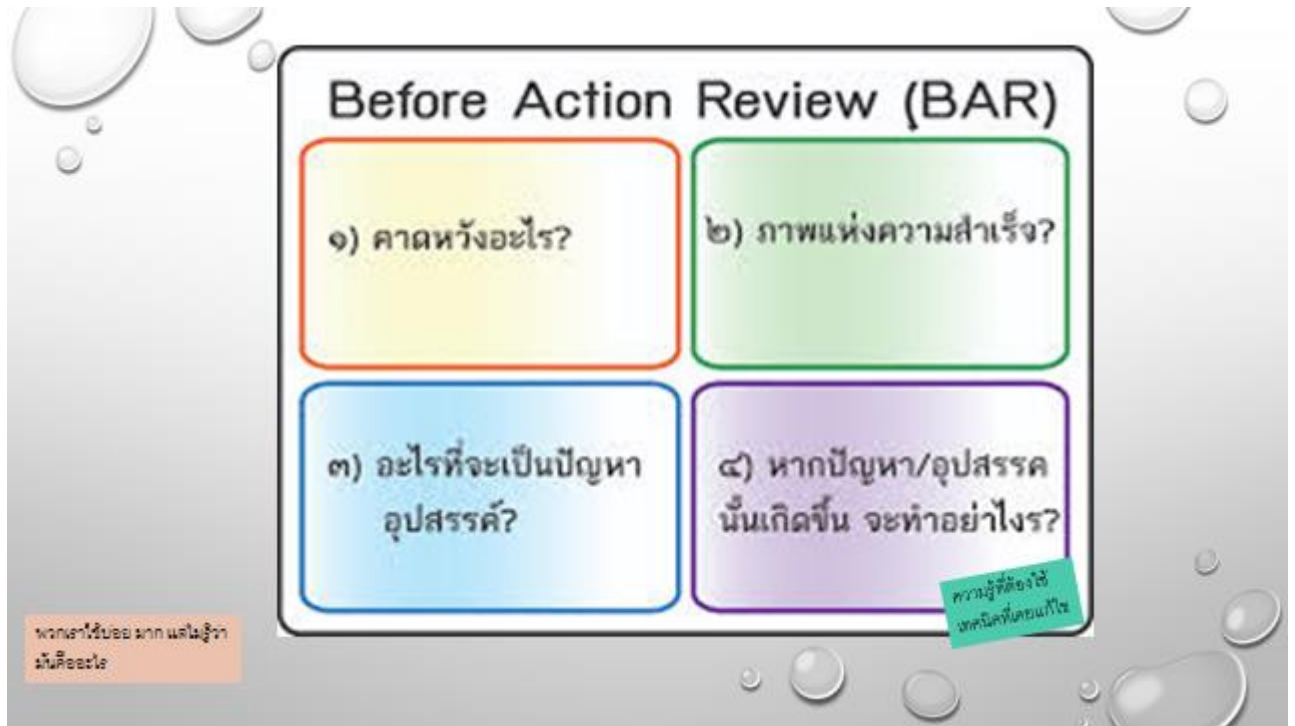
KM process						
ลำดับ	วิธีการ+เครื่องมือ KM	บ่งชี้ตัว ความรู้	สร้าง ความรู้	จัดเก็บ ความรู้	แบ่งปัน ความรู้	ประยุกต์ ใช้ความรู้
	Non-IT Methods and Tools					
	1. Brainstorming		yes			
★	2. Learning and Idea Capture		yes			
	3. Peer Assist ทีมผู้ช่วย				yes	yes
★	4. Learning Reviews		yes	yes	yes	
★	5. After Action Review		yes	yes	yes	
	6. Storytelling				yes	
	7. Collaborative Physical Workspace		yes		yes	yes
	8. APO Knowledge Management Assessment Tool	yes				
	9. Knowledge Café	yes	yes	yes	yes	yes

KM process						
ลำดับ	วิธีการ+เครื่องมือ KM	บ่งชี้ตัว ความรู้	สร้าง ความรู้	จัดเก็บ ความรู้	แบ่งปัน ความรู้	ประยุกต์ ใช้ความรู้
	Non-IT Methods and Tools					
	10. Communities of Practice	yes	yes	yes	yes	yes
	11. Cloud computing	yes	yes	yes	yes	yes
	IT Methods and Tools					
	12. Document Libraries Leading to a Document Management System			yes	yes	yes
	13. Knowledge Bases (Wikis, etc.)		yes	yes	yes	yes
	14. Blogs		yes	yes	yes	yes
	15. Social Network Services				yes	
	16. Voice and Voice-over-Internet Protocol (VOIP), webinar		yes	yes	yes	
	17. Advanced Search Tools	yes	yes			yes

KM process						
ลำดับ	วิธีการ+เครื่องมือ KM	บ่งชี้ตัว ความรู้	สร้าง ความรู้	จัดเก็บ ความรู้	แบ่งปัน ความรู้	ประยุกต์ ใช้ความรู้
	18. Building Knowledge Clusters	yes	yes	yes	yes	yes
	19. Expertise Locator / Who's Who	yes	yes	yes	yes	yes
	20. Collaborative Virtual Workspaces การนำเทคโนโลยี หรือ IT มาใช้ในการทำงานร่วมกันบนพื้นที่เสมือนจริง	yes	yes	yes	yes	yes

KM process						
ลำดับ	วิธีการ+เครื่องมือ KM	บ่งชี้ตัว ความรู้	สร้าง ความรู้	จัดเก็บ ความรู้	แบ่งปัน ความรู้	ประยุกต์ ใช้ความรู้
	Further Highly Recommended Tools					
	Non-IT Methods and Tools					
	21. Knowledge Worker Competency Plan					yes
	22. Knowledge Mapping	yes				
	23. KM Maturity Model การปรับปรุงกระบวนการ	yes				
	24. Mentor / Mentee Scheme	yes	yes		yes	yes
	IT Methods and Tools					
	25. Knowledge Portal ระบบอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเฉพาะเรื่อง/หัวข้อ		yes		yes	yes
	26. Video Sharing		yes		yes	

นอกจากนี้ท่านศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์พานิชปรมาจารย์ด้านการจัดการความรู้ยังได้นำเสนอวิธีการจัดการความรู้ที่ได้ผลอย่างยิ่งอีกวิธีหนึ่งคือวิธีที่เรียกว่า Before Action Review ดังแสดงในภาพตัวอย่าง



(ภาพดัดแปลงจาก internet)

8. คลังความรู้ https://www.ubu.ac.th/web/en_office/document_list/2851/