

“การจัดการความรู้” เครื่องมือการพัฒนาองค์กรที่มีชีวิต

กลยุทธ์การจัดการความรู้

กลยุทธ์หลักที่สามารถนำไปใช้สำหรับ
การจัดการความรู้
ให้มีประสิทธิผลกับองค์กร



สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้

สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน

การถอด และการสร้างความรู้
จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร
โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้

สร้าง “เวที” หรือ “พื้นที่”
ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จัดทำแผนที่ความรู้

บูรณาการระบบประเมินผลกับ
การจัดการความรู้

ค้นหารากเหง้าของปัญหา
พร้อมเตรียมมาตรการตั้งรับ



การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

เป็นวิธีการบริหารที่จำเป็น สำหรับการบริหารในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้
ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เป็นการรวบรวมองค์ความรู้จากบุคคล ข้อมูล และ
เอกสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาพัฒนาอย่างเป็นระบบ
จนเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง พัฒนางาน
และพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน



ความสำคัญของการจัดการความรู้

- ๑ ส่งเสริมให้เกิดการสร้างความรู้จนนำไปสู่การผลิตและพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์
ช่วยพัฒนาระบบการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่ม และองค์กร
- ๒ ช่วยพัฒนาระบบการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่ม และองค์กร
- ๓ ช่วยเผยแพร่ความรู้ของคนในองค์กรจนนำไปสู่การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ
(Community of Practice) ที่ทำหน้าที่ในการแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์
- ๔ มีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในการเชื่อมโยงความรู้ข้ามเขตแดนระหว่างองค์กรกับองค์กร
องค์กรกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล



ประเภทองค์ความรู้



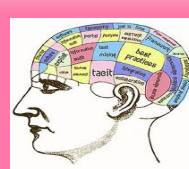
ความรู้แบบชัดแจ้ง
(Explicit Knowledge)



ความรู้ที่สามารถประมวล
และถ่ายทอดด้วยภาษาที่เป็นแบบทางการ
ลายลักษณ์อักษร เช่น ฐานข้อมูล
งานวิจัย เว็บไซต์



ความรู้ที่ฝังลึก
(Tacit Knowledge)



ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล
เช่น ประสบการณ์ ความชำนาญ
พรสวรรค์ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
ทักษะต่างๆ หรือ “กึ๋น” ของคน เป็นต้น



ผู้บริหาร



ตระหนักในความสำคัญของ KM
และประกาศนโยบาย KM ที่ชัดเจน
สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรม KM
จัดทำระบบการให้รางวัล ผลตอบแทน
และการยกย่องกับกิจกรรม KM



บุคลากร

เป็นผู้ใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้ตลอดเวลา
มีทัศนคติที่ดีต่อการจัดการความรู้
ไม่หวงความรู้ เทคนิค และประสบการณ์ของตนเอง



องค์กร

มีวัฒนธรรมการมุ่งคุณค่า
ของการแสวงหาความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ภายในองค์กร เพื่อการพัฒนาคน พัฒนางาน
และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ภารกิจ KM

การดำเนินการ KM มีผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ

คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer : CKO)

เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ทำหน้าที่จัดการระบบ
การจัดการความรู้ กำหนดเป้าหมาย จัดทำแผน จัดสรร
ทรัพยากร ติดตาม ประเมินผล และสร้างความเข้าใจ
กับคนในองค์กร

คุณอำนวย (Knowledge Facilitator)

เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้เกิด
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คุณกิจ (Knowledge Practitioner)

ผู้จัดการความรู้หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยมารวมตัว
กันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนกลายเป็นกลุ่ม ก๊วน
เรียกว่า ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)

คุณลิขิต (Note Taker)

เป็นผู้ที่ทำหน้าที่จดบันทึกในกิจกรรมการจัดการความรู้
จับใจความ สกัดความรู้จุดประเด็นสำคัญ และ
นำเสนอข้อมูล

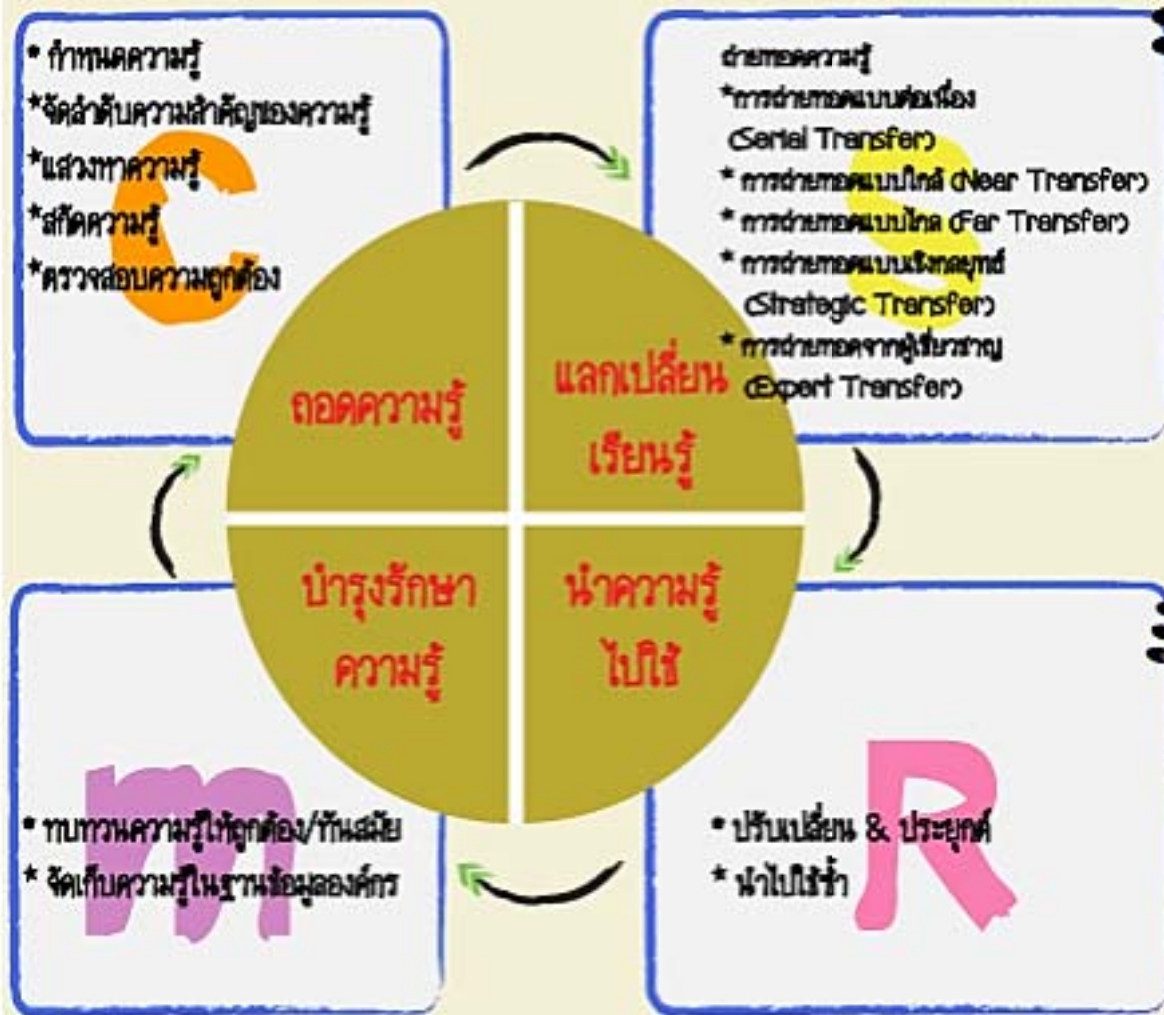
คุณประสาน (Networker)

เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานเครือข่ายการจัดการ
ความรู้ระหว่างหน่วยงาน

คุณวิเศษ (IT Wizard)

เป็นผู้ออกแบบและจัดการระบบไอทีที่เหมาะสมกับการ
จัดการความรู้ของหน่วยงาน

รูปแสดงกระบวนการจัดการความรู้



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กระบวนการการสื่อสารสองทาง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเรียนรู้ ได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ระหว่างกัน อันก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมในการเรียนรู้



การนำความรู้ไปใช้

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำ ความรู้ที่ได้จากการ ถอดความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานของตน อย่างต่อเนื่องในองค์กร โดยสามารถประยุกต์ และบูรณาการความรู้ ทฤษฎี ประสบการณ์เดิม มาพัฒนาเป็นแนวคิด เทคนิค และวิธีการใหม่ๆ ที่สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น



การถอดความรู้

การรวบรวมความรู้ ประสบการณ์ที่จำเป็น ในการปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญในองค์กร โดยการประชุมเพื่อกำหนด จัดลำดับความสำคัญ และกำหนด แหล่งความรู้ของหัวข้อความรู้ที่จำเป็น, สกัดความรู้โดย กระบวนการสนทนากลุ่ม และประชุมเพื่อตรวจสอบกลั่นกรอง ความถูกต้องความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น



การบำรุงรักษาความรู้



กระบวนการทบทวน ความถูกต้อง ความทันสมัย ของความรู้ก่อนจะเก็บรวบรวมนำไปไว้ ในระบบฐานความรู้ขององค์กร