

การจัดการความรู้

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รศ.ดร.เจียมจิต แสงสุวรรณ



การจัดการความรู้ (KM): ความหมาย

เป็นการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก ข้อมูล ไปสู่ สารสนเทศ เพื่อให้เกิด ความรู้ และ ปัญญา ในที่สุด (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี)

เป็นการบริหารจัดการความรู้ที่สำคัญขององค์กร เพื่อให้คนในองค์กรได้ใช้ และพัฒนาต่อยอด เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดและสร้างความยั่งยืนแก่องค์กร ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ทำไมต้องมีการจัดการความรู้

- ปัญหาการทำงานเมื่อมีคนออกจากองค์กร
- มีคนเก่งในองค์กร แต่ไม่มีการเพิ่มคนเก่งหรือการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร
- เมื่อมีปัญหาหาทางไม่รู้ว่าจะไปหาความรู้ที่ไหน ถามใคร หรือใช้เวลานานในการหาความรู้เพื่อนำมาแก้ปัญหาทำให้การทำงานล่าช้า และตัดสินใจโดยไม่มีข้อมูลรองรับ
- ไม่รู้ว่าองค์กรมีความรู้อะไร
- ผลการปฏิบัติงาน หรือการบริการ ขึ้น ๆ ลง ๆ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้รับบริการและคนทำงาน

การจัดการความรู้: ประโยชน์

- องค์กรได้ทบทวนหรือจัดระบบความรู้ที่สำคัญขององค์กร รู้ว่าองค์กรมีความรู้ที่สำคัญอะไร เพื่อเพิ่มการแข่งขันและการอยู่รอดขององค์กร
- ความรู้ที่สำคัญขององค์กรได้ถูกนำมารวบรวม นำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ป้องกันการสูญหายของความรู้ และนำมากำหนดผลิตภัณฑ์และการบริการที่จะแข่งขันได้
- บุคลากรรู้ทิศทางการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ของตนเองออกมาพัฒนาองค์กรได้

การจัดการความรู้: ประโยชน์

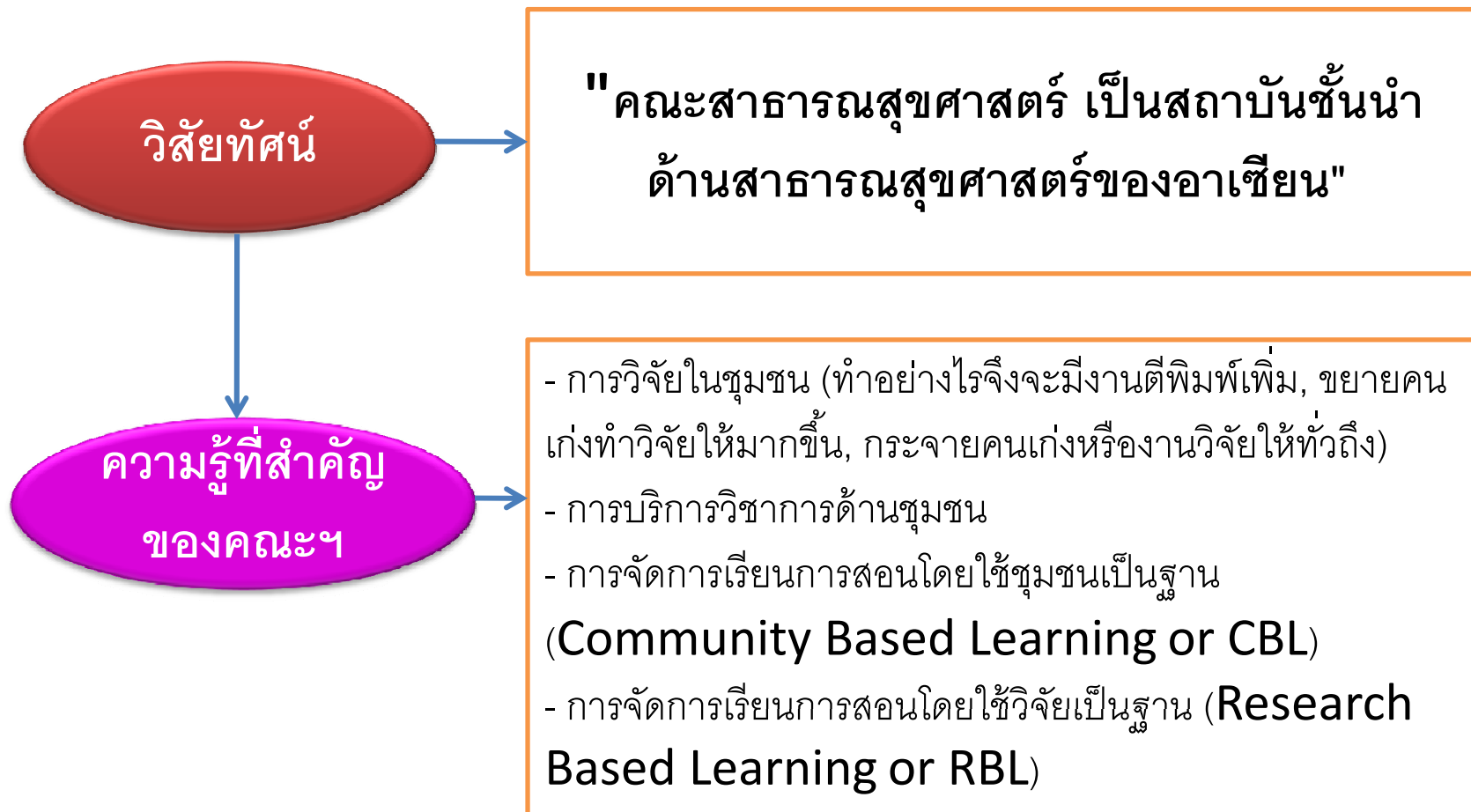
- เพิ่มศักยภาพในการตัดสินใจ และวางแผนการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพราะมีข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ขององค์กร
- เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน เพราะมีคลังความรู้ที่สามารถดึงมาช่วยแก้ปัญหา และช่วยการทำงานให้สำเร็จได้เร็วและง่ายขึ้น
- ทำให้เกิดนวัตกรรม ทั้งในด้านผลิต บริการ และกระบวนการ

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

1. กำหนดประเด็น หรือ ความรู้ที่สำคัญขององค์กร
2. ค้นหรือแสวงหาหรือสร้างความรู้
3. จัดระบบความรู้
4. ประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. เข้าถึงความรู้
6. แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
7. เรียนรู้

ขั้นตอนการจัดการความรู้

การกำหนดความรู้ที่สำคัญขององค์กรโดย KM Team



ขั้นตอนการจัดการความรู้: การค้นหาความรู้

- การวิจัยในชุมชน (ทำอย่างไรที่ตีพิมพ์ได้เยอะ, ขยายคนเก่ง, กระจายทั่วถึง)
- การบริการวิชาการด้านชุมชน
- การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community Based Learning or CBL)
- การจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิจัยเป็นฐาน (Research Based Learning or RBL)

ความรู้ที่มี

- การจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิจัยเป็นฐาน (กก. พัฒนาการจัดการเรียนการสอน)
- การบริการวิชาการโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (กก. บริการวิชาการ)
- การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (กก. พัฒนาการจัดการเรียนการสอน)

ความรู้ที่ไม่มี

- การวิจัยโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (กก.วิจัย)

ขั้นตอนการจัดการความรู้: การสร้างและแสวงหาความรู้

ความรู้ที่มี

- ตรวจสอบความรู้
- นำความรู้มาจัดระบบ
- มอบหมายจัดทำขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติให้สมบูรณ์

ความรู้ที่ไม่มี

- พิจารณาสามารถสร้างความรู้ได้เองหรือไม่ หรือต้องหาความรู้จากข้างนอก

ขั้นตอนการจัดการความรู้: การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

นำความรู้ที่ได้มาจัดทำ เป็นเอกสาร/มาตรฐาน/เทคนิคการทำงาน
จัดหมวดหมู่แยกประเภทของความรู้
เตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ให้พร้อมเพื่อรองรับการจัดเก็บ

ขั้นตอนการจัดการความรู้: การประมวลและกลั่นกรองความรู้

- ผู้เชี่ยวชาญขององค์กรตรวจสอบความรู้ที่จัดทำว่ามีความถูกต้องหรือไม่
- หัวหน้างานที่รับผิดชอบความรู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความรู้ เทียบกับมาตรฐานอื่นๆ

ขั้นตอนการจัดการความรู้: การเข้าถึงความรู้

- จัดประชุมชี้แจงระบบการเก็บความรู้ และการเข้าถึงความรู้ให้บุคลากรทุกคนในองค์กรทราบ
- จัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในความรู้ต่างๆ ได้ทราบและเข้าใจกระบวนการทำงานที่จัดขึ้นตามความรู้
- จัดศูนย์ควบคุมและเผยแพร่ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร
- จัดมุมความรู้/ห้องสมุด/เว็บไซต์ รวบรวมความรู้ที่จำเป็นให้บุคลากรเข้าไปหาความรู้ได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนการจัดการความรู้: การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้

- จัดประชุมบุคลากร
- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) สภากาแพ
- จัดทำบันทึกเทคนิคการแก้ปัญหาแล้วนำมาเผยแพร่ (การทบทวนหรือถอดบทเรียนหลังการปฏิบัติ หรือ **After Action Review** หรือ **AAR**)

ขั้นตอนการจัดการความรู้: การนำไปใช้และเรียนรู้

- การนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติจริง
- เมื่อปฏิบัติมีปัญหา หรือจุดที่ต้องแก้ไข แจ้งข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้องค์กรทบทวน **KM Process** ว่าจะต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรอย่างไร
- หากขั้นตอนการปฏิบัติยาก ทีมงานก็นำไปปรับวิธีการให้เหมาะสมในการปฏิบัติมากขึ้น

วิสัยทัศน์

Knowledge
Vision

Knowledge
Vision 1

Knowledge
Vision 2

Knowledge
Vision 3

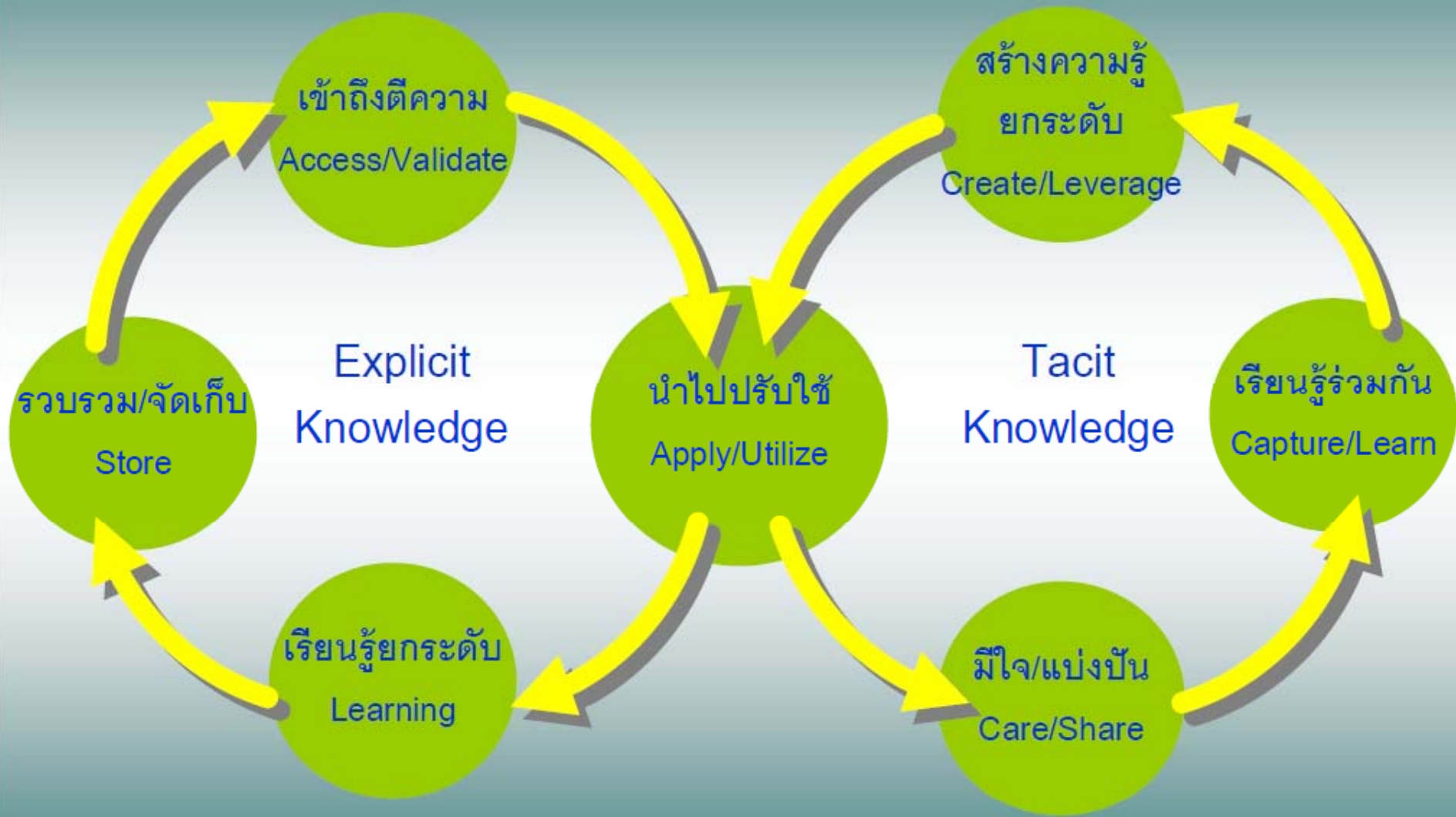
Knowledge
Vision 4

Issue1

Issue2

Issue3

แนวคิดของการจัดการความรู้



เน้น 2 T (Tool & Technology)

เน้น 2 P (People & Process)

ผลที่ได้จากการจัดการความรู้

- ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของงานเพิ่มมากขึ้น มีความสม่ำเสมอของผลผลิตหรือบริการ
- บุคลากรมีการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การมี **good or best practice** และการพัฒนานวัตกรรม
- องค์กรมีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- มีความรู้เป็นขององค์กร และความรู้ขององค์กรที่มีก็ถูกเก็บไว้อย่างเป็นระบบ มีการใช้และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

การผลักดันและขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้

การ ปรับเปลี่ยน พฤติกรรม

- ตั้ง **KM Team**
- จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ **KM** ให้ความรู้ ชี้แจงขั้นตอนการทำ **KM**
- ผู้บริหารพูดเรื่องการจัดการความรู้ เล่าความรู้จากไปที่ต่าง ๆ ก่อนเริ่มประชุม เขียนสรุปประเด็นความรู้สั้น ๆ ที่อ่านจากหนังสือเผยแพร่

การสื่อสาร

- จัดทำแผนการสื่อสาร (หัวข้อ วิธีการ ความถี่ กลุ่มเป้าหมาย)

การผลักดันและขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการ
และ
เครื่องมือ

- KM Process และ Change Management Process
- ระบบ IT
- CoP

ฝึกอบรม
และ
เรียนรู้

- ฝึกอบรม Process
- ฝึกอบรม Tool เช่น IT
- ฝึกอบรม CoP

การผลักดันและขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้

การวัดผล

- การรับรู้การจัดการความรู้ของบุคลากร
- ความพึงพอใจ
- จำนวนผู้เข้าใช้ความรู้ผ่านระบบ IT
- จำนวนหัวข้อการแบ่งปันความรู้ในแต่ละเดือน

การยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล

- จัดทำสื่อ KM
- ให้รางวัลผู้เอาความรู้ไปใช้ หรือผู้เข้าใช้ความรู้
- มอบของที่ระลึกแก่ผู้มาแบ่งปันความรู้

เอกสารอ้างอิง

- สุประภาดา ไชติมณี. 2554. **Modern KM: application in business management.** กรุงเทพฯ: พงษ์วรินทร์การพิมพ์
- ศ.นพ. วิจารย์ พานิช. **การจัดการความรู้คืออะไร (ppt)**