

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)



กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) มีขั้นตอนอะไรบ้าง



1. การระบุความรู้

1.1 ระบุความรู้ : หลักเกณฑ์การกำหนดความรู้

- 1) ความรู้ที่สำคัญที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา
- 2) ความรู้ที่ทำให้การทำงานปัจจุบันประสบความสำเร็จ/ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
- 3) องค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย/ทิศทางของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย

1.2 ประเมินความรู้ที่ระบุ



1.2 ประเมิน ความรู้ที่ระบุ

มิติ	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3
ความเชี่ยวชาญ Expertise Level	เป็นความรู้ทั่วไป General	เป็นความรู้ที่เพิ่มมูลค่าให้กับ หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย Advanced/Added Value in Organization	เป็นความรู้เฉพาะ ที่ สอดคล้องกับทิศทาง มหาวิทยาลัย Only @ Your Organization
คุณค่าในปัจจุบันและ ส่งผลต่อการทำงาน อนาคต Value in Present and Future	มีคุณค่าในปัจจุบันและ ส่งผลต่อการทำงาน อนาคตไม่เกิน 1 ปี Value in Present and Future 1 Years	มีคุณค่าในปัจจุบันและส่งผลต่อ การทำงานอนาคตภายใน 2 - 3 ปี Value in Present and Future 2-3 Years	มีคุณค่าในปัจจุบันและ ส่งผลต่อการทำงาน อนาคตภายใน 4 - 5 ปี Value in Present and Future 4-5 Years
ผลกระทบต่อกลยุทธ์ มหาวิทยาลัย Impact to Strategy	ผลกระทบระดับต่ำ Low Impact to Organization Strategy	ผลกระทบระดับกลาง Medium Impact to Organization Strategy	ผลกระทบระดับสูง High Impact to Organization Strategy

1.2 ประเมินความรู้ที่ระบุ

3 เร่งด่วน ไม่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์มหาวิทยาลัย	4 เร่งด่วนและส่งผลกระทบต่อการทำงาน/กลยุทธ์มหาวิทยาลัย
1 ไม่เร่งด่วน ไม่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์มหาวิทยาลัย	2 ไม่เร่งด่วน แต่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์มหาวิทยาลัย

1.3 ควรคัดเลือกความรู้ที่มีความเร่งด่วน ส่งผลกระทบและสร้างคุณค่าให้กับหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย

1.4 วางแผนการจัดการความรู้ในประเด็นความรู้ที่เลือก

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

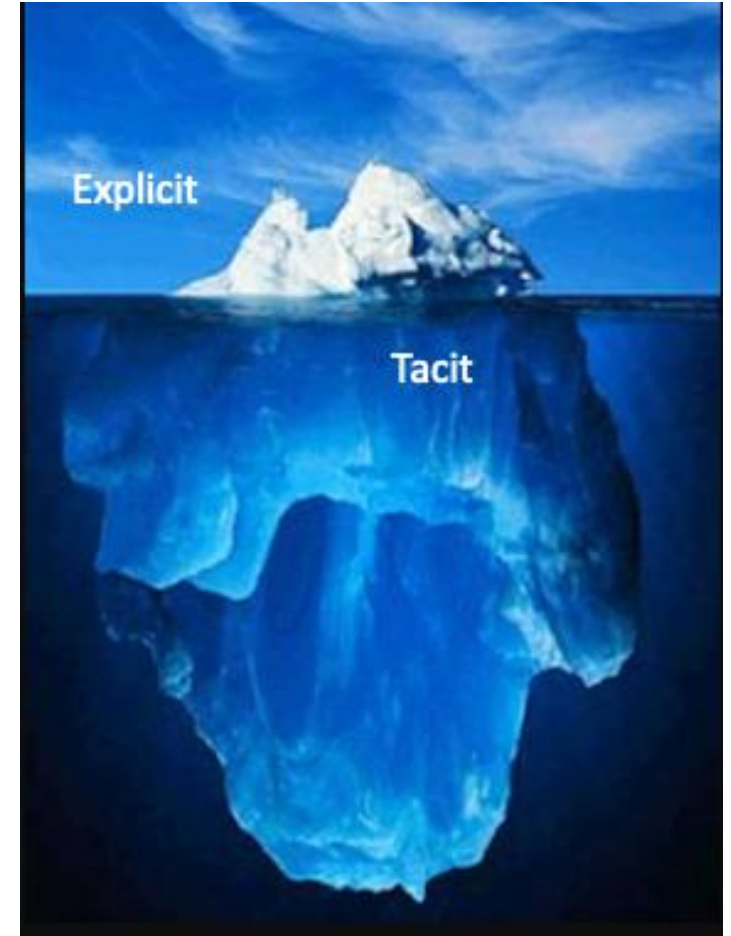
1. สืบหาความรู้จากบุคลากร (Tacit) หรือ เอกสารแหล่งข้อมูล (Explicit)

1.บุคลากร (Tacit)

2.แหล่งข้อมูล (Explicit)

2. หาวิธีการในการดึงความรู้จาก Tacit/Explicit ที่มีอยู่ในหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย

3. กรณีไม่มีความรู้ที่ระบุตามข้อ 1 ให้แสวงหาความรู้ Tacit/Explicit จากภายนอก



3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

- การจัดความรู้ให้เป็นระบบหมายถึง การจัดทำสารบัญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆ เพื่อให้เก็บรวบรวมการค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว
- ตัวอย่างการแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้จะขึ้นอยู่กับว่าผู้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบไหน โดยทั่วไปแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้
 - ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร เช่น จัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ
 - หัวข้อ/ หัวเรื่อง
 - หน้าที่/ กระบวนการ
 - ประเภทของความรู้ เช่น บริการนักศึกษา งานวิจัย การเรียนการสอน ประกัน คุณภาพการศึกษา เป็นต้น



4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้



- ประมวลผลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และใช้ได้ง่าย ซึ่งอาจทำหลายลักษณะคือ
 - การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว
 - การใช้ “ ภาษา ” เดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่างๆที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลารวมทั้งต้องให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
 - การเรียบเรียง ตัดต่อ และการปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่น ครบถ้วน เทียบตรง ทันสมัยสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

5. การเข้าถึงความรู้

- หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยทั่วไปการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะคือ
- 1.“Push” (การป้อนความรู้) คือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย
- 2.“Pull” (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ การที่รับผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไปองค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ ความรู้

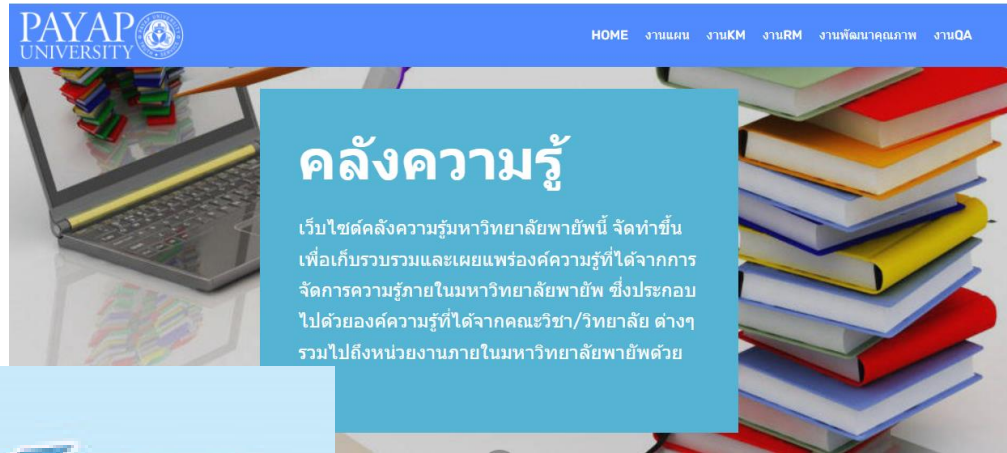
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

- การแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามสะดวก วิธีการหลักๆ มีดังนี้

- ทีมข้ามสายงาน
- Innovation & Quality Circles(IQCs)
- ชุมชนแห่งการเรียนรู้ Community of Practice หรือ CoP
- ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
- การสับเปลี่ยนสายงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment)
- เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum)
- สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา



6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (ต่อ)



คลังความรู้

เว็บไซต์คลังความรู้มหาวิทยาลัยพายัพนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ภายในมหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ความรู้ที่ได้จากคณะวิชา/วิทยาลัย ต่างๆ รวมไปถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพายัพด้วย

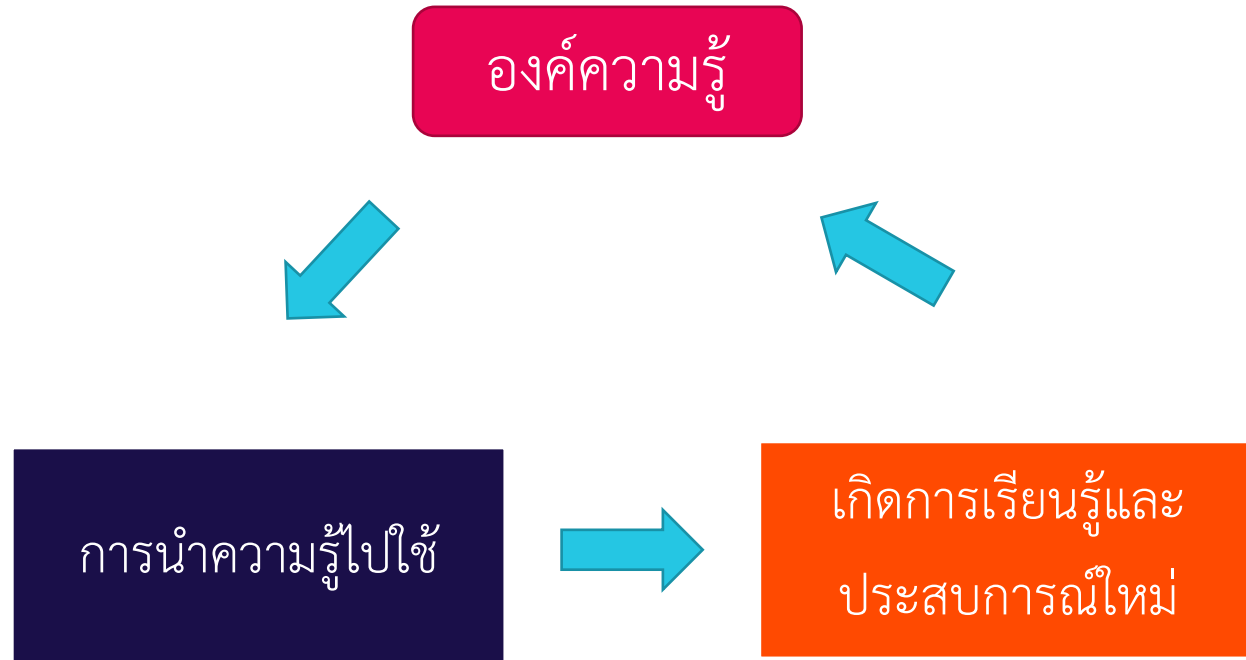


- การแบ่งปันความรู้ประเภท Explicit วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเอกสาร e-learning MOOC จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ใช้ระบบสารสนเทศมาส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วและการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

7. การเรียนรู้

การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อ สร้างความรู้ใหม่ๆอีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้”

ซึ่งวงจรความรู้ เริ่มจาก องค์ความรู้ แล้วไปสู่ การนำ ความรู้ไปใช้ เมื่อนำความรู้ไปใช้แล้วก็จะทำให้ เกิดการ เรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งจะหมุนวนกลับไป เป็น องค์ความรู้ อีกครั้งหนึ่ง





Thank You

สำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา



7279 , 7278



qao.payap.ac.th



Line: Plan QA KM RM

