

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

โครงการสัมมนาทางวิชาการ

เรื่อง “เทคนิคการจัดการความรู้มุ่งสู่การพัฒนาความเป็นเลิศองค์กร”

วิทยาการ

ดร.นนทวัฒน์ สุขผล

ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ผู้เชี่ยวชาญอาวุโส สายงานนโยบายและยุทธศาสตร์ ธนาคารออมสิน

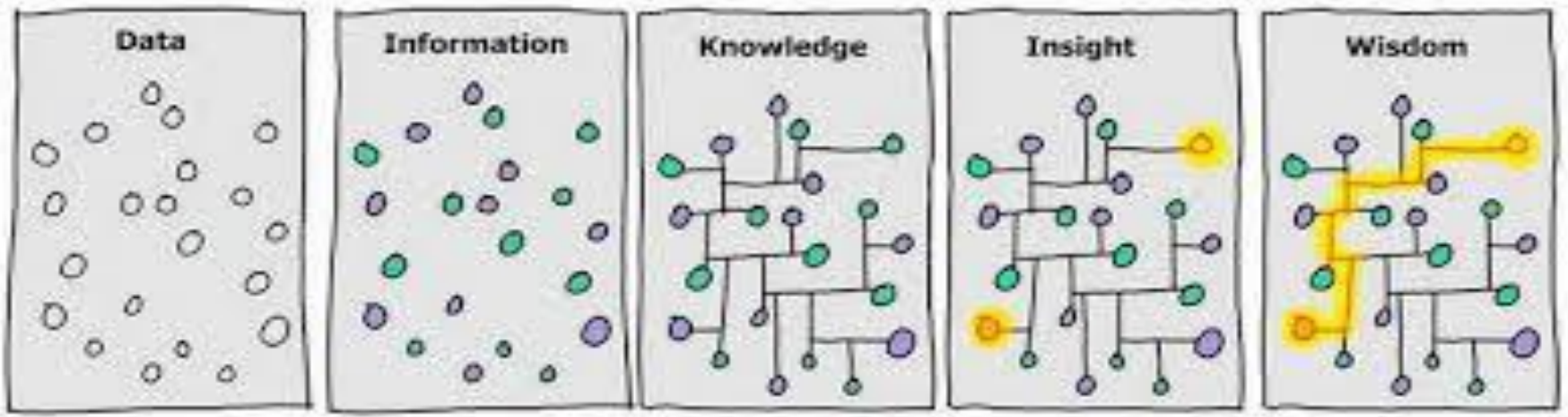
Email: dr.nontawat@gmail.com **Mobile** 0814878936

10 สำคัญนำสู่การจัดการความรู้ที่ยั่งยืน

- KM Theory
- KM Process
- KMA : Knowledge Management Assessment
- CKO, KM Core, KM Team
- Knowledge Mapping
- KM in Work Process
- Organizational Learning: SEPA, TQA, HA, EdPEX, PMQA
- Coaching & Mentoring Program
- Knowledge Sharing, Transfer, Capture Knowledge
- KM & LO

ทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้

- สารสนเทศในองค์กรมีมาก สามารถนำมาสร้างเป็นองค์ความรู้ได้



ทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้

- องค์ความรู้มีมากมาย ฝังอยู่ในตัวบุคลากร สะสม ทำให้องค์กรช่วยคัดกรองความรู้ที่สำคัญ และมีคุณค่ากับองค์กร

The Core Challenge:
making tacit knowledge more explicit

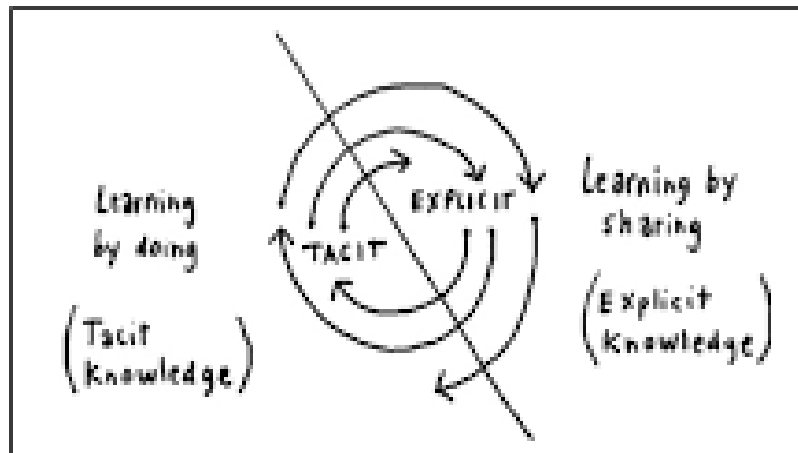
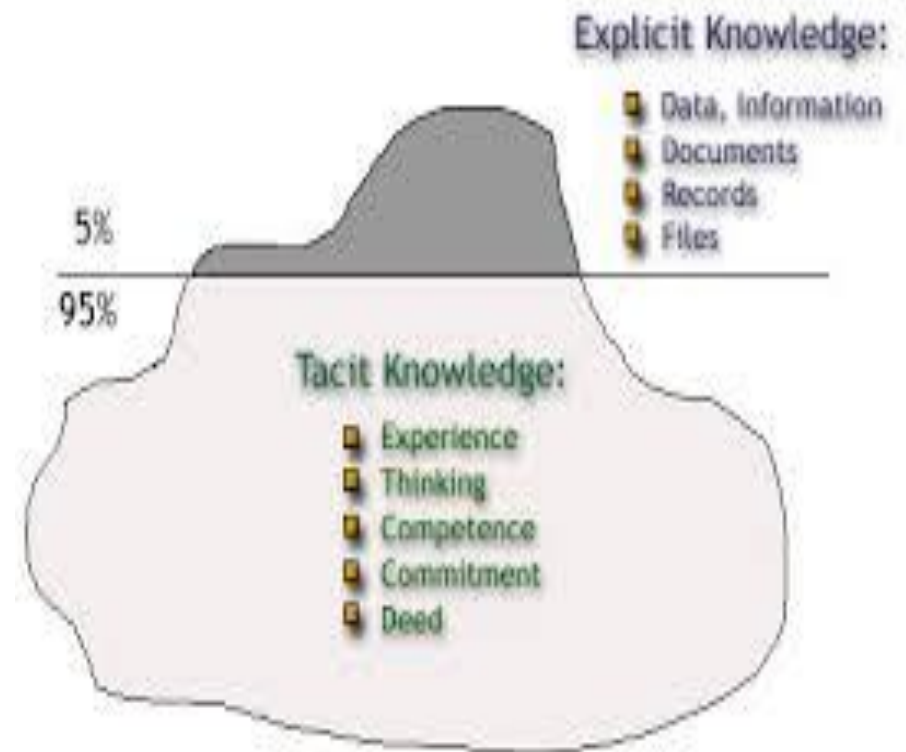


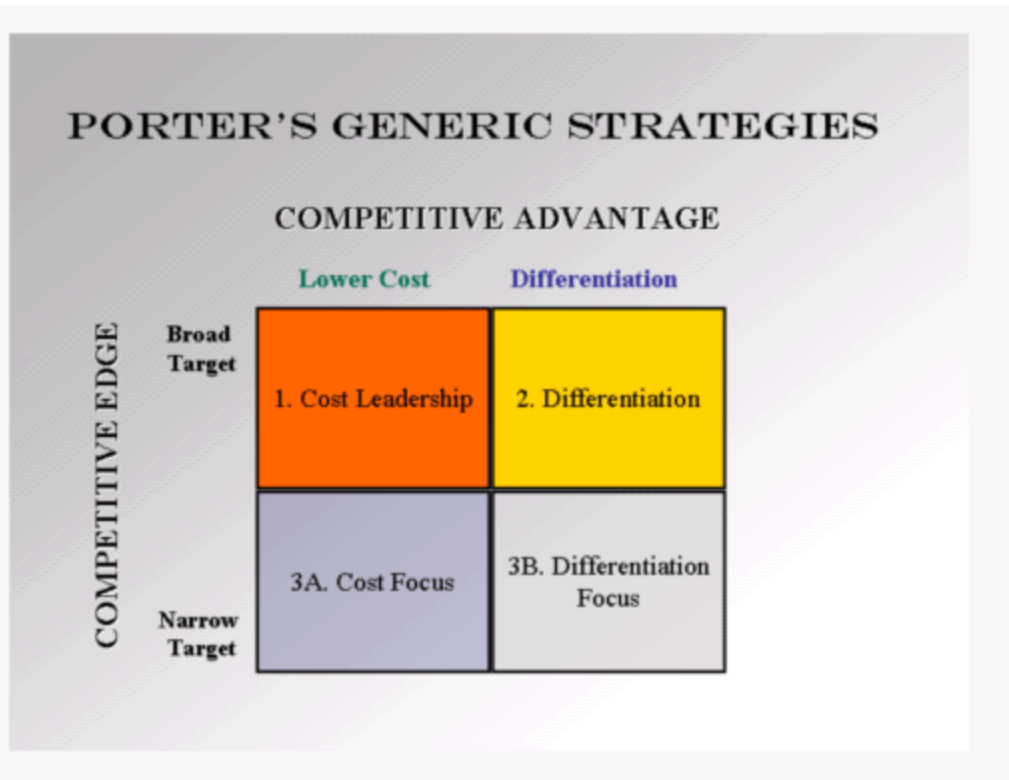
Image: Dave Gray, The Connected Company, 2012



The "Iceberg" metaphor describes the relationship between Explicit & Tacit Knowledge

ทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้

- การแข่งขันที่รุนแรงและความอยู่รอด จะสร้างให้เกิดความสามารถทางการแข่งขัน การวางกลยุทธ์องค์กร / หน่วยงาน จะต้องอยู่บนฐานของสารสนเทศและองค์ความรู้



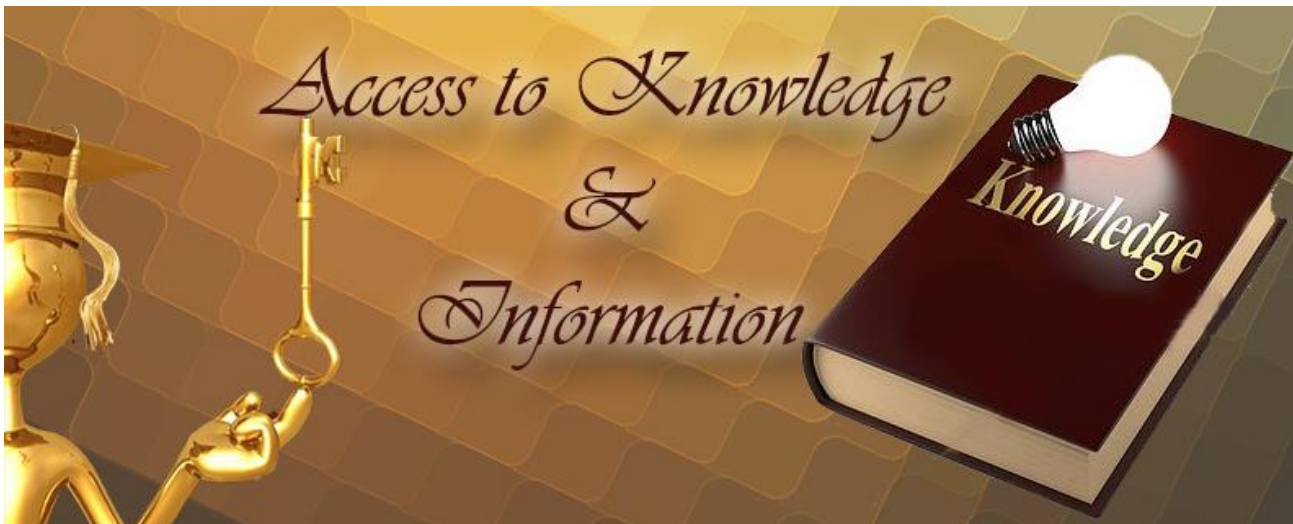
Management by fact

ทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้

- การมีระบบ กระบวนการ และเทคโนโลยีการจัดการความรู้ที่ดี จะช่วยให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว มากกว่าการฝึกอบรมในห้องเรียน

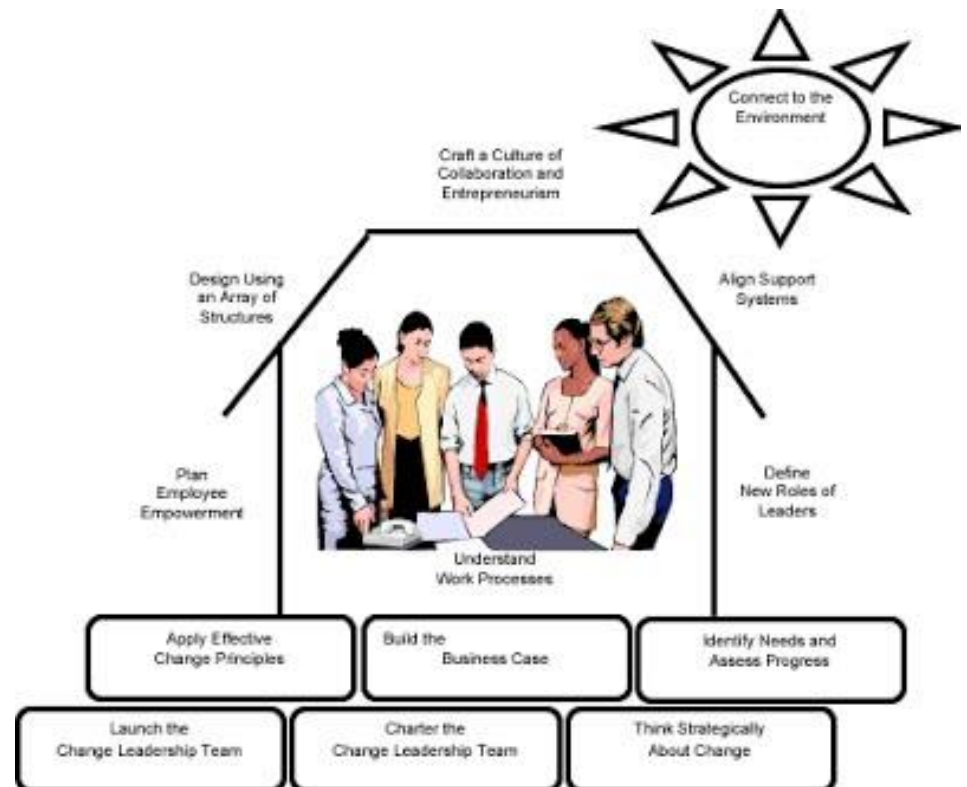
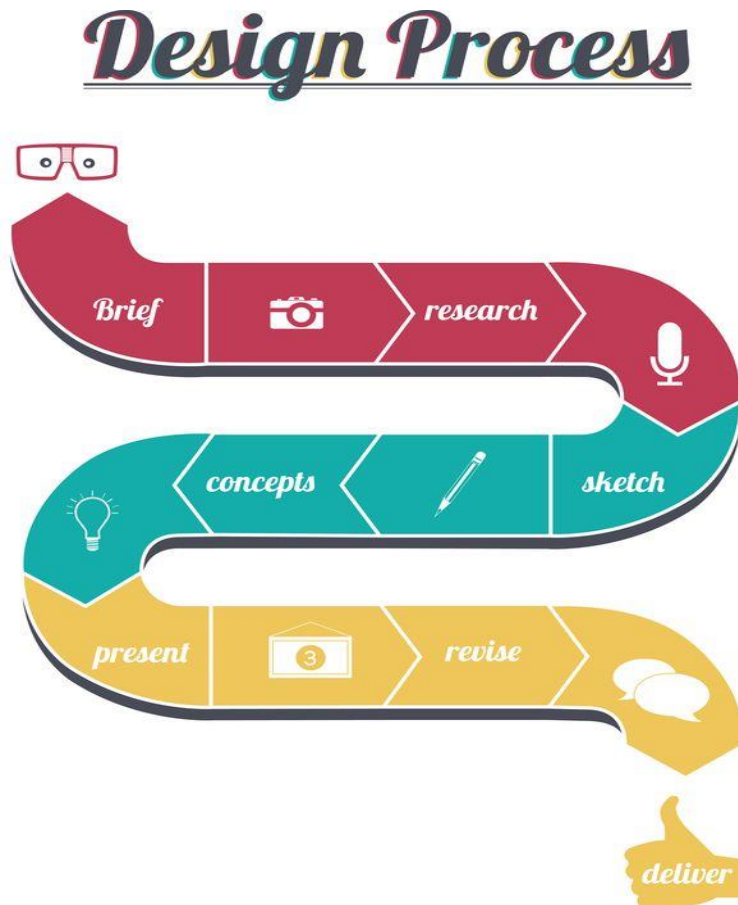
Smart System / Technology Application

- Knowledge Management System
- Learning Management System
- Knowledge Base



ทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้

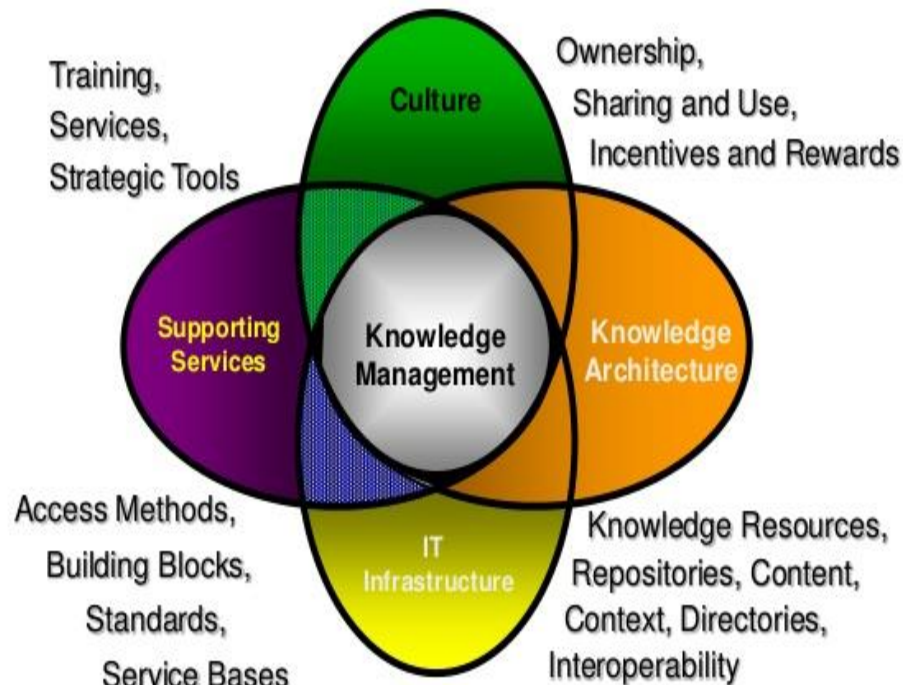
- เพิ่มศักยภาพขององค์กร กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพ และคล่องตัว และพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (*Learning Organization through KM*)



ทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้

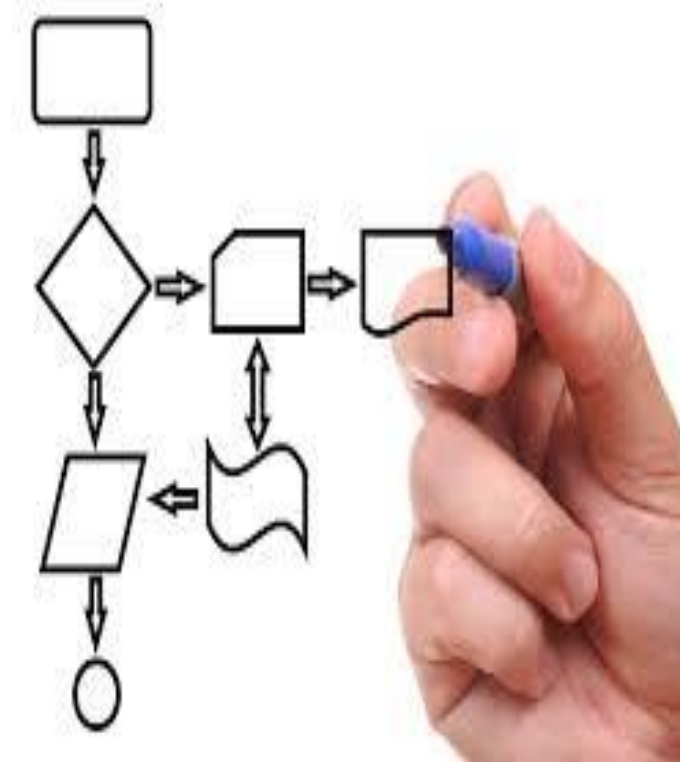
- เพิ่มการเรียนรู้และนวัตกรรมผ่าน *กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)* และมีการ *ขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง (Organizational Learning)*

KM Critical Success Factors



ทำไมจึงต้องมีการจัดการความรู้

- ลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิต **โดยการจัดการกับการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ที่มีประสิทธิภาพ**



ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

พัฒนาศูนย์ฝึกอบรมให้เป็น Knowledge Center รองรับการเรียนรู้ของข้าราชการตำรวจ ชุมชนและประชาชน



Knowledge Center



- **Learning Center**

แหล่งเรียนรู้และแลกเปลี่ยน
ประสบการณ์

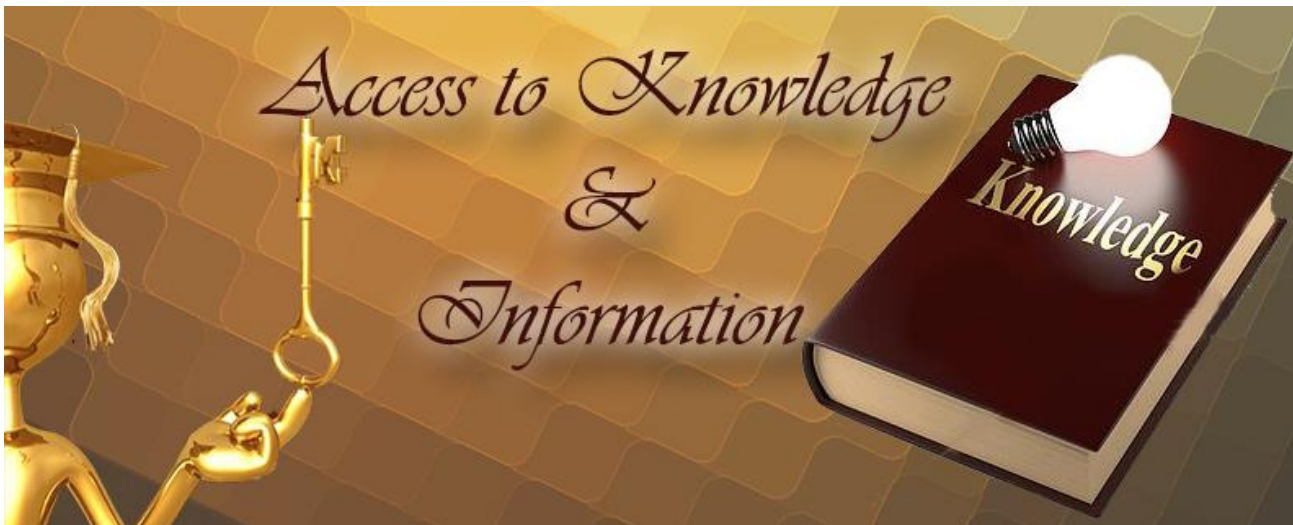


Assessment Center

ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

- การมีระบบ กระบวนการ และเทคโนโลยีการจัดการความรู้ที่ดี จะช่วยให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว มากกว่าการฝึกอบรมในห้องเรียน

Smart System / Technology Application



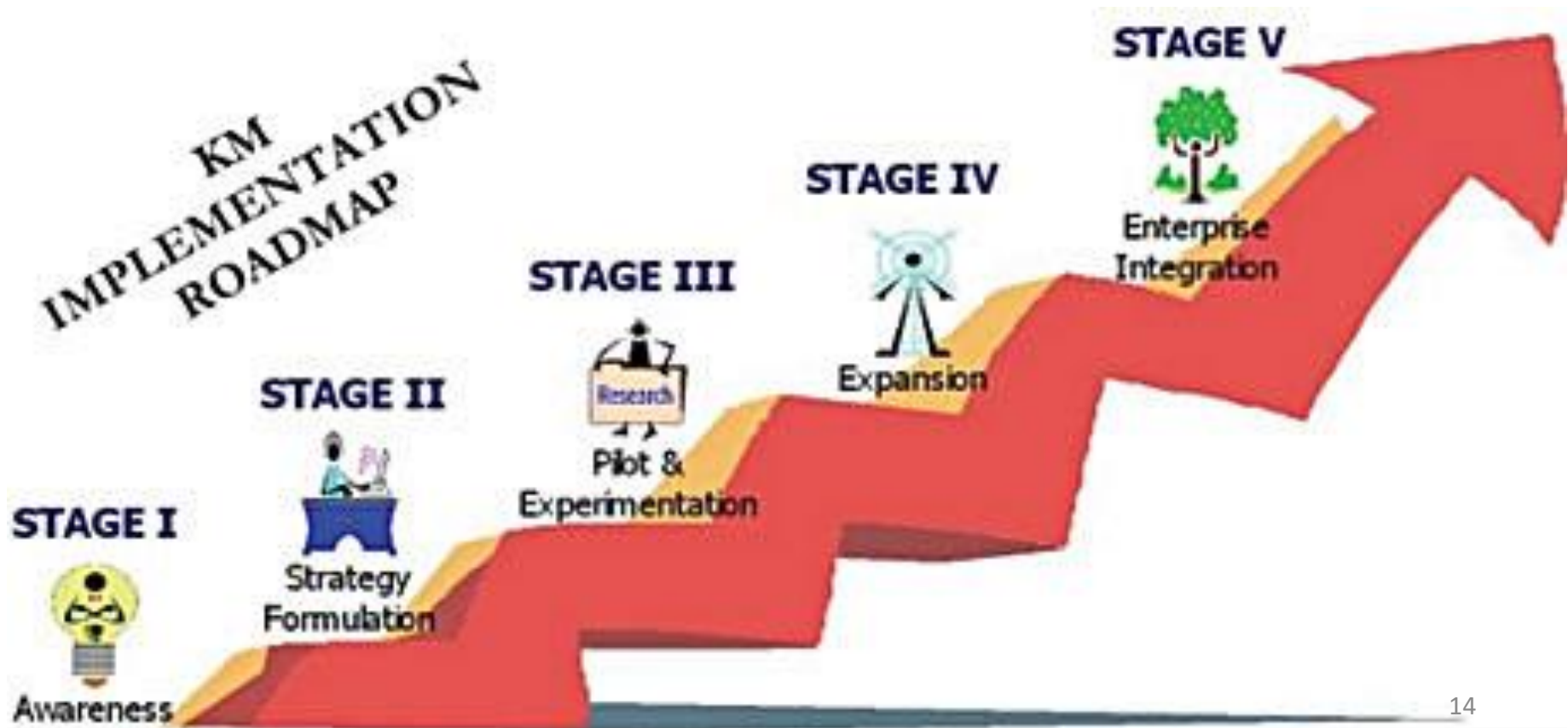
ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

- มีกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ขององค์กร เพื่อเป็นแบบแผนในการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ



ความท้าทายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสมัยใหม่

- มุ่งองค์ความรู้.....ที่ได้รับการพิจารณากลับกรองอย่างเป็นระบบ และกระบวนการผ่านการประเมินองค์ความรู้ (KM Assessment) มีแผนการบริหารจัดการความรู้ขององค์กร และจัดทำ KM Roadmap



ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

- การทำให้ **KM ขยายตัวออกจากวงจำกัด** เช่น คณะทำงาน KM Team กระจายไปทั่วทั้งองค์กร และถ่ายทอดความรู้ระหว่างองค์กรกับชุมชน ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ

-
-
-

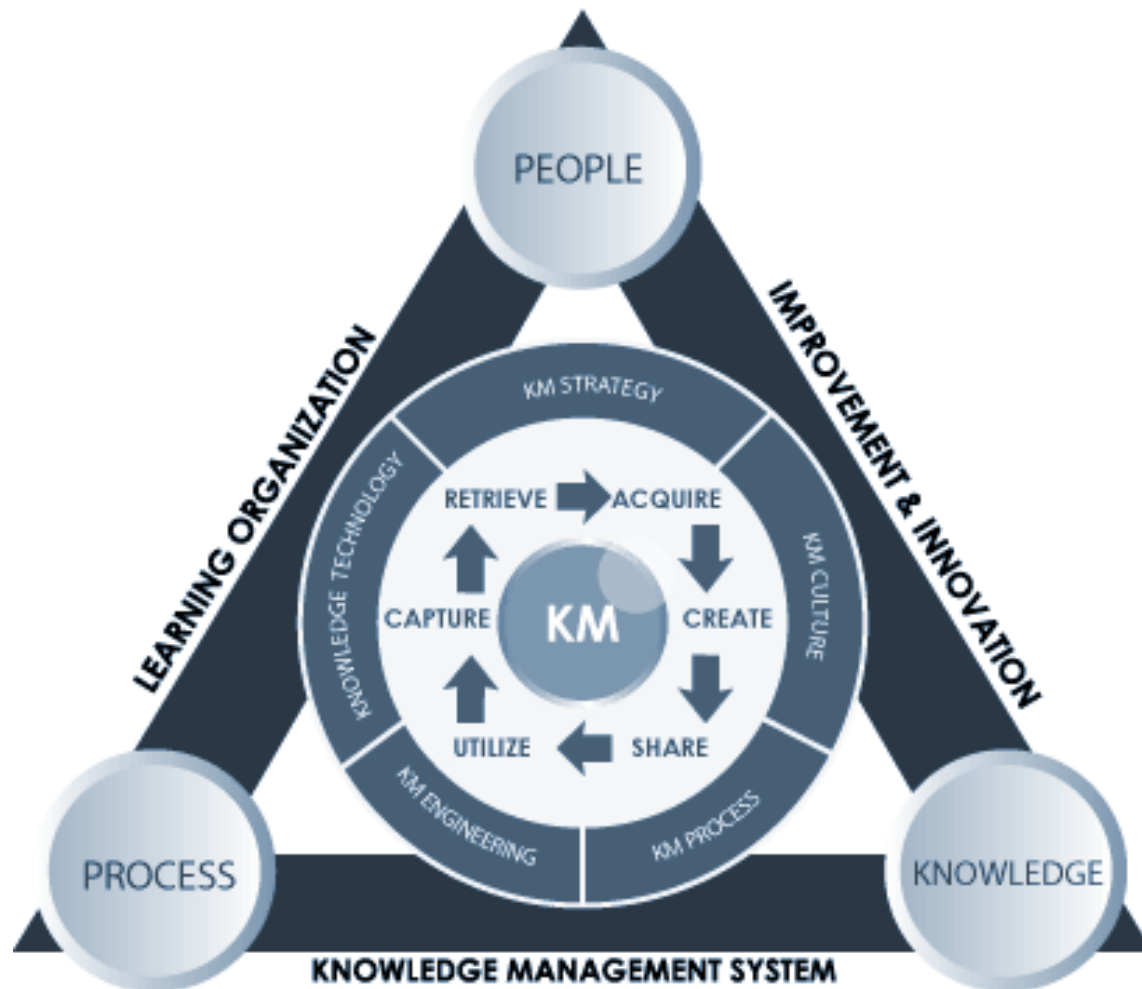
การรวบรวม จัดเก็บ และจัดบันทึกองค์ความรู้

- ดำเนินการ โดย KM Team
- จัดจ้าง Outsource



ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

Knowledge Management Model



ความท้าทายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสมัยใหม่

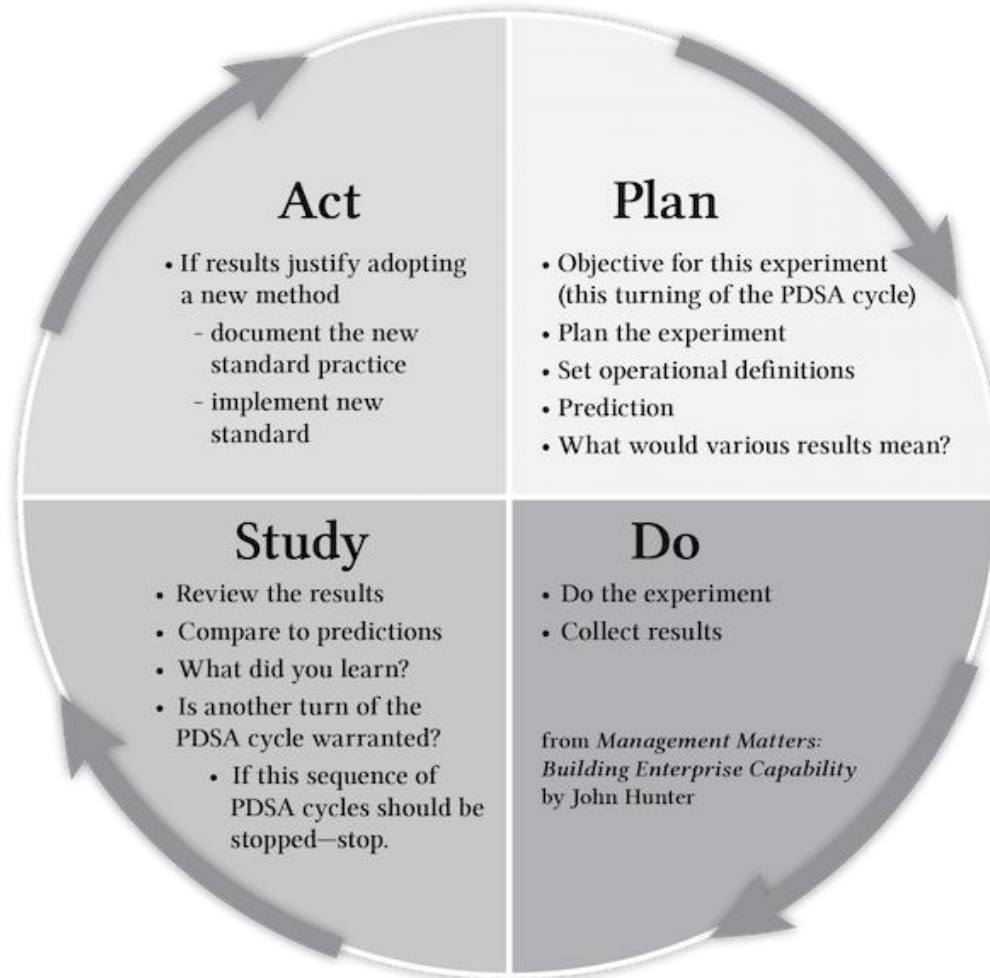
KPO : Knowledge Process Outsourcing



การจ้างคนนอก (Outsourcing) ใน
กระบวนการสร้างความรู้ เช่น

- 1) การวิเคราะห์ (KM Assessment)
- 2) การวิจัย
- 3) การออกแบบและสร้างแอนิเมชัน
- 4) การให้บริการทางวิศวกรรม จัดทำ
สถาปัตยกรรมระบบ KM
- 5) การวิจัยทางการเงิน
- 6) กระบวนการทางกฎหมาย
- 7) การวิจัยตลาด ความต้องการของชุมชน
ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8) การให้บริการการตลาด
- 9) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

PDSA Improvement Cycle



ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

- การทำให้การจัดการศึกษา การอบรม และ KM เป็นศูนย์กลางในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดันกระบวนการของทุกหมวดให้บรรลุผลสำเร็จ

พื้นฐานของระบบ (การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งใน การทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบที่ค่องตัวในการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งต้องใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน



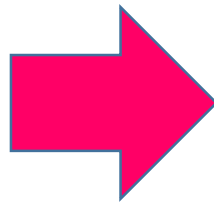
ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

- ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศการคิดสร้างสรรค์ การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านโครงการและกิจกรรมที่หลากหลาย และนำไปใช้ให้เป็นรูปธรรม

Project & KM Activity

-
-
-
-
-

• Knowledge Society
• Knowledge Worker
• Knowledge Base
Economy & Innovation



การรวบรวม จัดเก็บ และจัดบันทึกองค์ความรู้

- ดำเนินการ โดย KM Team, KM Core
- Motivation & Rewards

ความท้าทายของการจัดการความรู้ในองค์กร

CoPs : Community of Practice

Communication Tools



VISUAL IDENTITY



VIDEO



PRESS RELATIONS



PROJECT WEBSITE



SOCIAL MEDIA



PRINT & WEB MATERIALS

- จัดกิจกรรมกลุ่ม (Small Group Activity) เพื่อแลกเปลี่ยนและ Pitching องค์ความรู้ ประสบการณ์ Lesson Learned & Best Practices

