



KM Introduction:

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการองค์
ความรู้

By

British Standard Institute (BSI)



By Royal Charter



มาทำความรู้จักกับ KM กัน



การจัดการความรู้ KM คืออะไร?

- ... เครื่องมือ ผ่อนแรงในการเรียนรู้และพัฒนางาน
- ... เครื่องมือ สร้างพลังทวีคูณ (Synergy) จากการรวมพลังที่แตกต่าง หลากหลาย
- ... เครื่องมือ สร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
- ... เครื่องมือ ใช้ความรู้ของทั้งในและนอกหน่วยงาน
- ... เครื่องมือ ดึงศักยภาพของคน & ทีมออกมาใช้
- ... เครื่องมือ ที่สร้างความเป็นไปได้ (Possibility)
- ... เครื่องมือ ที่จะนำความรู้สู่การปฏิบัติที่ดีขึ้นจากประสบการณ์จริง

ทำไมเราต้องสนใจเรื่อง การจัดการองค์ความรู้

ISO 9001 โดยมีการกำหนดหัวข้อใหม่คือ **7.1.6** ความรู้
องค์กร ซึ่งข้อกำหนดของข้อนี้คือ องค์กรควรจะกำหนดความรู้ที่
จำเป็นสำหรับการดำเนินงานตามกระบวนการและเพื่อให้สอดคล้อง
กับผลิตภัณฑ์และบริการ ความรู้นี้ควรจะได้รับการธำรงรักษาไว้และ
ทำให้มีอยู่ตามขอบเขตที่จำเป็น เมื่อมีการระบุนความจำเป็นในการ
เปลี่ยนแปลงและแนวโน้ม องค์กรควรจะพิจารณาความรู้ในปัจจุบัน
และพิจารณาวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้เพิ่มเติมที่จำเป็นและ
ความต้องการที่ทำให้ทันสมัย



แนวทางในการจัดการองค์ความรู้

แบบ Demarest

1. การสร้างความรู้ (Knowledge Construction)
2. การเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge Embodiment)
3. การกระจายความรู้ไปใช้ (Knowledge Dissemination)
4. การนำความรู้ไปใช้ (Use)

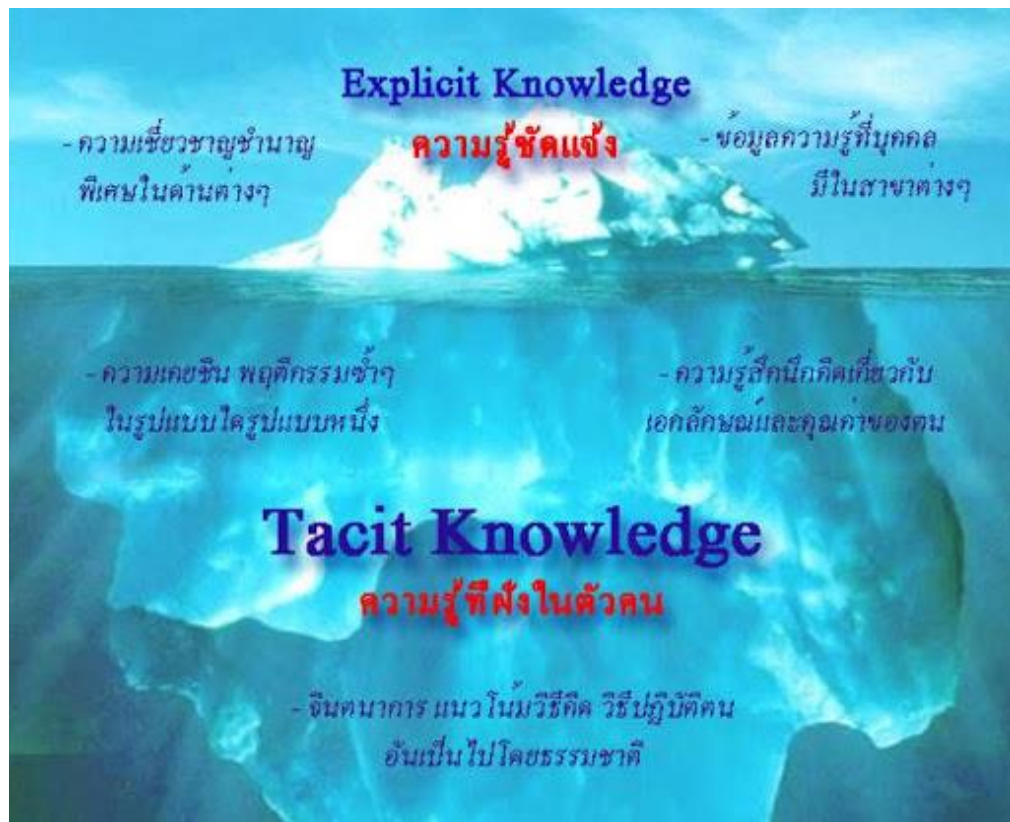
แบบ Turban และคณะ

1. การสร้าง (Create)
2. การจับและเก็บ (Capture and Store)
3. การเลือกหรือกรอง (Refine)
4. การกระจาย (Distribute)
5. การใช้ (Use)
6. การติดตาม/ตรวจสอบ (Monitor)

แบบ Probst และคณะ

1. การกำหนดความรู้ (Knowledge Identification)
2. การจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition)
3. การพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge Development)
4. การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer)
5. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storing)
6. การนำความรู้มาใช้ (Knowledge Utilization)

ประเภทของความรู้





เครื่องมือของ KM ที่มักจะนำมาใช้

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice : CoP)
2. การศึกษาดูงาน (Study tour)
3. การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียน (After action review : AAR)
4. การเรียนรู้ร่วมกันหลังงานสำเร็จ (Retrospect)
5. เรื่องเล่าเราพลัง (Springboard Storytelling)

6. การค้นหาสิ่งดีรอบตัว หรือสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiring)
7. เวทีเสวนา หรือสุนทรียสนทนา (Dialogue)
8. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
9. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)
10. มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

11. การสอนงาน (Coaching)
12. การเป็นที่เลี้ยง (Mentoring)
13. ฟอรัม ถาม – ตอบ (Forum)
14. บทเรียนจากความผิดพลาด (Lesson Learning)
15. เวทีกลุ่มเฉพาะ (Focus Group)

ระบบ ISO 30401:2018

ISO 30401:2018 คืออะไร

- เป็นมาตรฐานระบบการจัดการ ซึ่งเสนอข้อกำหนดและแนะนำแนวทางในการจัดตั้ง ดำเนินการ รักษา ตรวจสอบ และปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นไปที่วิธีการจัดการความรู้ อย่างเป็นระบบในการสร้างและใช้ความรู้

เจตนารมณ์ของ ISO 30401:2018

- เป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่ดำเนินการจัดการความรู้และต้องการให้การจัดการความรู้เป็นระบบ สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร โดยอาศัยเครื่องมือการจัดการความรู้ และ
- เป็นพื้นฐานสำหรับการตรวจสอบรับรองประเมินผล และรับรององค์กรที่มีความสามารถด้านการจัดการความรู้โดยผ่านหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นที่ยอมรับ

หลักการระบบการจัดการความรู้ตาม ISO 30401:2018

ธรรมชาติของความรู้: ความรู้
ไม่สามารถจับต้องได้และมี
ความซับซ้อน

คุณค่า: ความรู้เป็นทรัพยากร
ที่สำคัญและมีมูลค่าสำหรับ
องค์กร

การมุ่งเน้น: การจัดการ
ความรู้ตอบสนองเป้าหมาย
กลยุทธ์ และความต้องการ
ขององค์กร

การปรับใช้: ไม่มีวิธีการ
จัดการความรู้ใดที่เหมาะสม
กับทุกองค์กร วิธีการจัดการ
ความรู้ขึ้นอยู่กับบริบทองค์กร

ความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน:
การจัดการความรู้ควรร่วมการ
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน การ
ใช้เนื้อหา กระบวนการและ
เทคโนโลยี

สภาพแวดล้อม: ความรู้
ไม่ได้ถูกจัดการโดยตรง
ดังนั้นการจัดการความรู้
จะต้องไปมุ่งเน้นการจัดการ
สภาพแวดล้อมการทำงาน

วัฒนธรรมองค์กร: วัฒนธรรม
องค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพ
การจัดการความรู้

จุดเน้นย้ำ: การจัดการความรู้
ควรต้องค่อยๆ ทำทีละช่วง

ข้อกำหนดของ ISO 30401:2018

ทำความเข้าใจองค์กรและบริบทองค์กร

ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดขอบเขตของระบบการจัดการความรู้ให้ชัดเจน

ระบบการจัดการความรู้

1. หลักการพื้นฐานทั่วไปของการจัดการความรู้

2. พัฒนาระบบความรู้

3. แสวงหาความรู้ใหม่ หรือ ความรู้ในอนาคต

4. นำความรู้ที่จัดการได้ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

5. รักษาความรู้ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

6. บริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้ทันสมัย ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดจากการใช้ความรู้ไม่ถูกต้อง

ข้อกำหนดของ ISO 30401:2018 (ต่อ)

การถ่ายทอดความรู้และสร้างการเปลี่ยนแปลง

เครื่องมือการจัดการความรู้ที่นำมาใช้ในองค์กร

วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร

การนำองค์กรและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน

การกำหนดบทบาทและหน้าที่ในระดับต่างๆ ในระบบการจัดการความรู้

การวางแผน การแสวงหาโอกาส และจัดการความเสี่ยงในกระบวนการจัดการความรู้

การกำหนดแผนและเป้าประสงค์ของการจัดการความรู้

ข้อกำหนดของ ISO 30401:2018 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรและระบบสนับสนุนต่างๆ

ข้อกำหนดสมรรถนะระดับต่างๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความรู้จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างความรู้ของบุคลากร

การสื่อสารเพื่อให้เกิดการรับรู้ ทั่วทั้งองค์กร

การควบคุมสารสนเทศและเอกสาร ความปลอดภัยและการเข้าถึง

การดำเนินการจัดการความรู้จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและตามแผนงานที่กำหนดไว้

ข้อกำหนด การตรวจสอบ การวัด การวิเคราะห์และการประเมินผลระบบการจัดการความรู้

ข้อกำหนดของ ISO 30401:2018 (ต่อ)



การจัดให้มีการตรวจสอบภายใน

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

การปรับปรุงพิจารณาจาก เมื่อพบความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด และ เมื่อมีข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรจะรักษาระบบได้อย่างยั่งยืน



ตัวอย่าง Model ต่างๆที่นิยมใช้

Model แบบ CoP (Community of Practice)



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

เรียนรู้ แบ่งปัน
ด้วย COP

“CoP เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์
ของการจัดการความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้
ได้กับทุกหน่วยงาน ทำให้ผลลัพธ์ของหน่วยงาน
ดีขึ้น และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ภายใน และระหว่างหน่วยงาน...”



KM
Link-Share-Learn



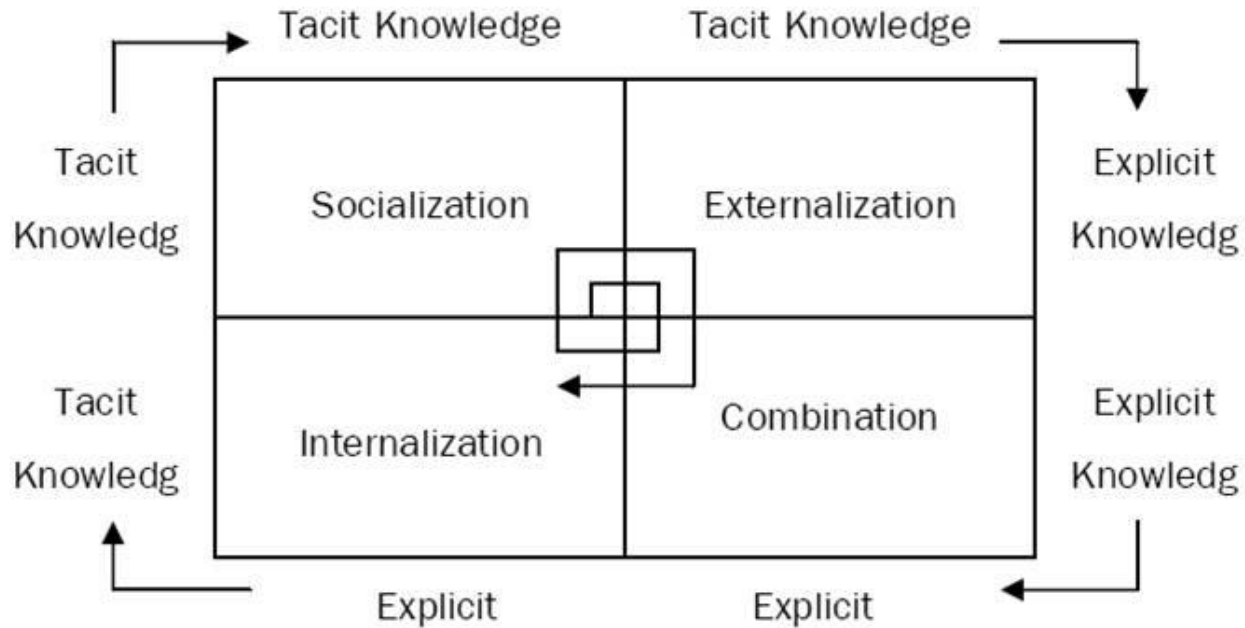
CoPs ข้อควรรู้เกี่ยวกับ Community of Practice

Share to Learn ... บุคลากรเป็นองค์การการเรียนรู้ (Learning Organization)

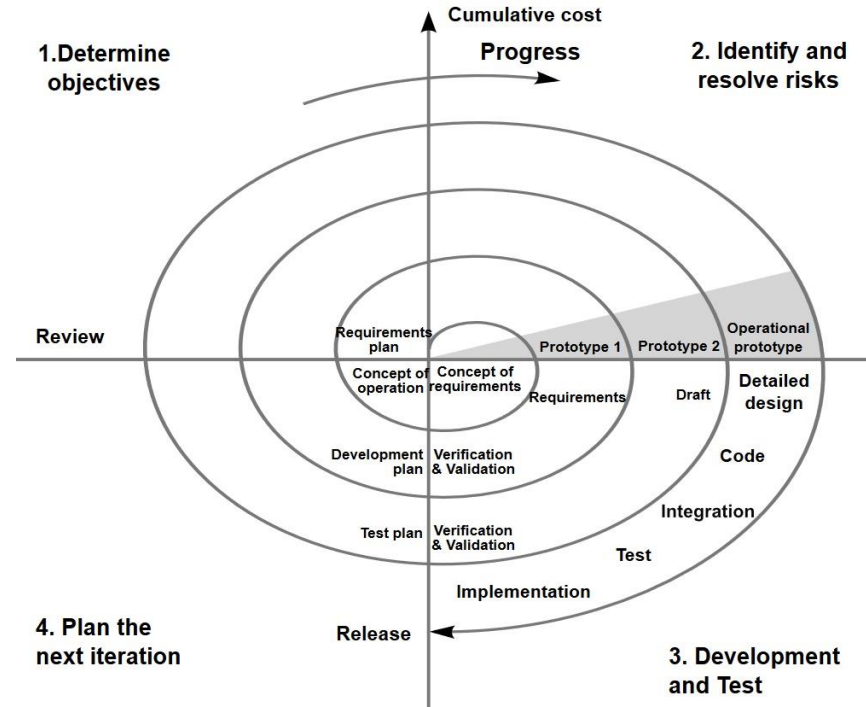
- 1 สนใจเรื่องเดียวกัน**
การรวมตัวของกลุ่มคน
ที่สนใจเรื่องเดียวกัน
- 2 เกื้อหนุนความรู้**
เห็นประโยชน์ใช้ร่วมกัน
ข้ามใจความรู้ ในเรื่อง
ที่กลุ่มสนใจ
- 3 พัฒนาผลกระทบดี**
มีวัตถุประสงค์เพื่อ
พัฒนาผลกระทบดี
ความสามารถของสมาชิก
ในกลุ่ม
- 4 ไม่เกิน 3 ชั่วโมง**
ใช้เวลาในการประชุมกับ
ไม่超過 3 ชั่วโมง
- 5 โครงสร้างสมาชิก**
มีการกำหนดโครงสร้าง
ของสมาชิก เช่น ผู้มี CoPs
สมาชิก และอาสาสมัคร
- 6 จัดบันทึก**
มีการจดบันทึกการเรียนรู้
ทุกวัน

Infographic KM

Model แบบ SECI



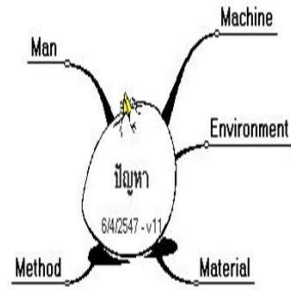
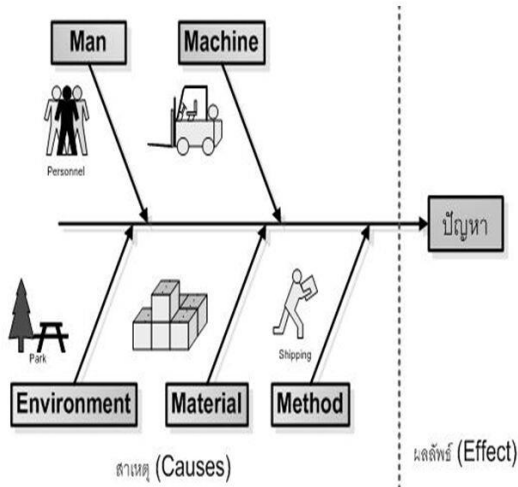
Model แบบ วงจรกันหอย (Spiral Model)



ผังก้างปลา กับ Model แบบปลาทูน่า

<http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm>

Fish Bone Diagram or Ishikawa Diagram



TUNA Model



ส่วนหัวปลา

(Knowledge Vision- KV)
คือ ส่วนที่เป็นเป้าหมาย
วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้
ต้องตอบว่า “ทำ KM ไปเพื่ออะไร”



ส่วนตัวปลา

(Knowledge Sharing-KS)
คือ ส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ทำให้เกิดการหมุนเวียนความรู้
ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม



ส่วนหางปลา

(Knowledge Assets-KA)
คือ ส่วนของคลังความรู้ หรือ ชุมความรู้
ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้”
ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



บุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำระบบ

ผู้บริหารสูงสุด (CEO) สำหรับ
วงการจัดการความรู้ ถ้าผู้บริหารสูงสุด
เป็นแชมป์เปี้ยน (เห็นคุณค่า และ
ดำเนินการผลักดัน KM)

คุณเอื้อ (Chief Knowledge
Officer : CKO) นำ เป้าหมาย/
หัวปลา ไปขายผู้บริหารสูงสุด ให้
ผู้บริหารสูงสุดกลายเป็นเจ้าของ “หัว
ปลา” ให้ได้

คุณอำนวย (Knowledge
Facilitator : KF) เป็นผู้คอย
อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้

คุณกิจ (Knowledge
Practitioner : KP) “คุณกิจ”
หรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นพระเอกหรือ
นางเอกตัวจริง ของการจัดการความรู้

คุณประสาน (Network
Manager) เป็นผู้ที่คอยประสาน
เชื่อมโยงเครือข่ายการจัดการความรู้
ระหว่างหน่วยงาน ให้เกิดการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงที่กว้างขึ้น

บทสรุป

ISO 30401:2018 เป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่ดำเนินการจัดการความรู้และต้องการให้การจัดการความรู้เป็นระบบ สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร โดยอาศัยเครื่องมือการจัดการความรู้ และเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการตรวจสอบรับรองประเมินผลและรับรององค์กรที่มีความสามารถด้านการจัดการความรู้ โดยผ่านหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นที่ยอมรับ



องค์กรสามารถใช้มาตรฐาน ISO 30401:2018 เป็นแนวทางดำเนินงานระบบการจัดการความรู้ นอกจากนี้ ISO 30401:2018 อาจมีประโยชน์ในฐานะเป็นกรอบเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบควบคู่ไปกับ knowledge audits และ วิธีการประเมินการจัดการความรู้ในองค์กร

Reasons to choose BSI.

Relevant

We're the business standards company that helps organizations by improving performance, managing risk more effectively and enabling sustainable growth.

Over 100 years' experience

The world's first National Standards Body and a founding member of ISO.

Leading Global Standards Creation Body

We shape British (BS), European (EN), International (ISO), Publically Available Specifications (PAS) and Private Standards.

Our Assessors

BSI invest heavily in recruiting and developing the best assessors, who score, on average, 9.2/10 in our Global Client Satisfaction Survey.

The BSI Assurance Mark.

BSI Assurance Mark provides international recognition, associating your organization with excellence and best practice, and provides credibility to your key marketing messages.



What we do...



Contact Information

Address: BSI Group (Thailand) Co., Ltd.
127/25 Panjathani Tower, 24th Fl.
Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa,
Bangkok 10120

Tel: 02 294 4889-92

Fax: 02 294 4467

Email: infothai@bsigroup.com

Web: www.bsigroup.com/en-th

bsi.

...making excellence a habit.™