

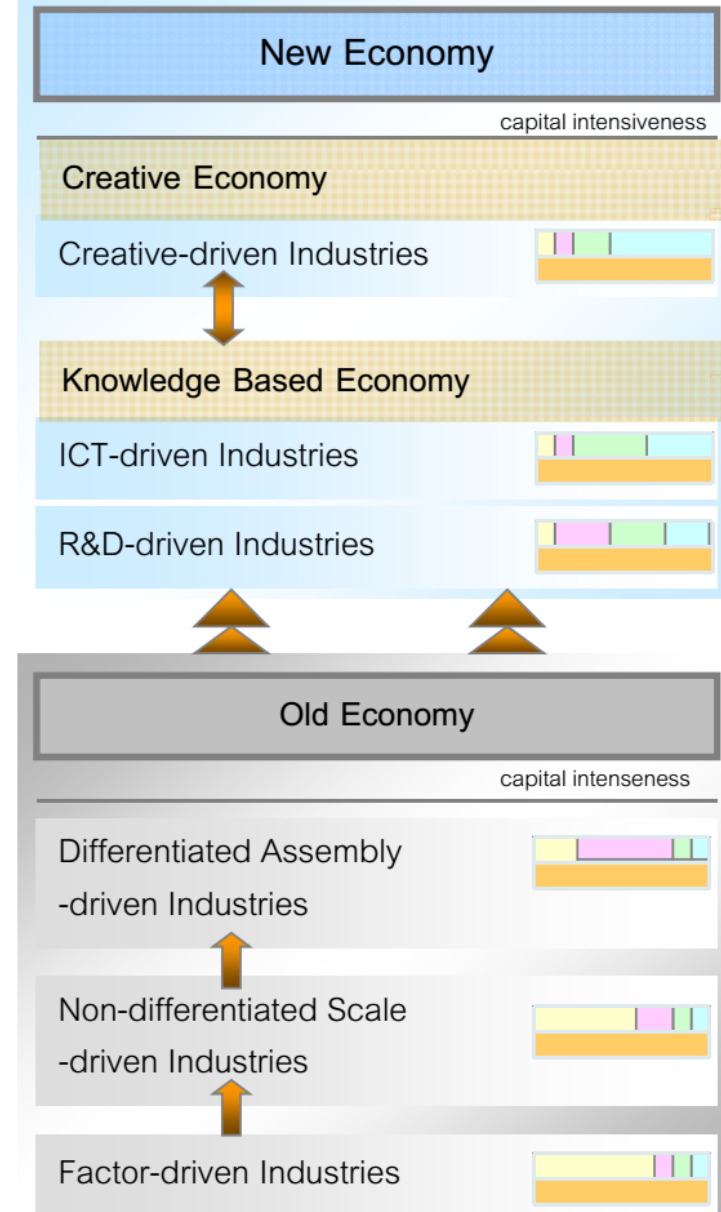
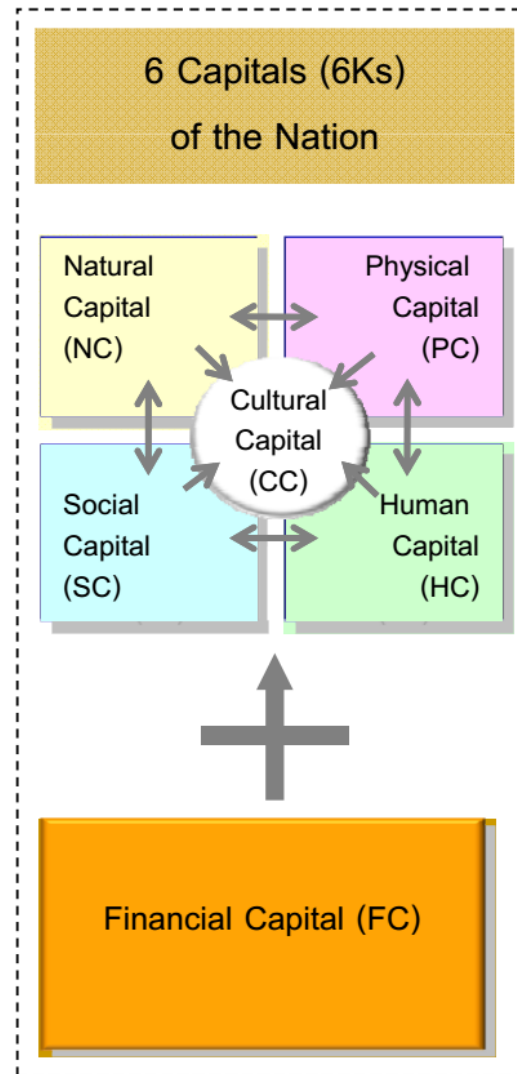


Knowledge Management for Organization Development

โครงการ
การจัดการความรู้
เพื่อเตรียมความพร้อม KM Team

ประกอบด้วย 15 กลุ่ม

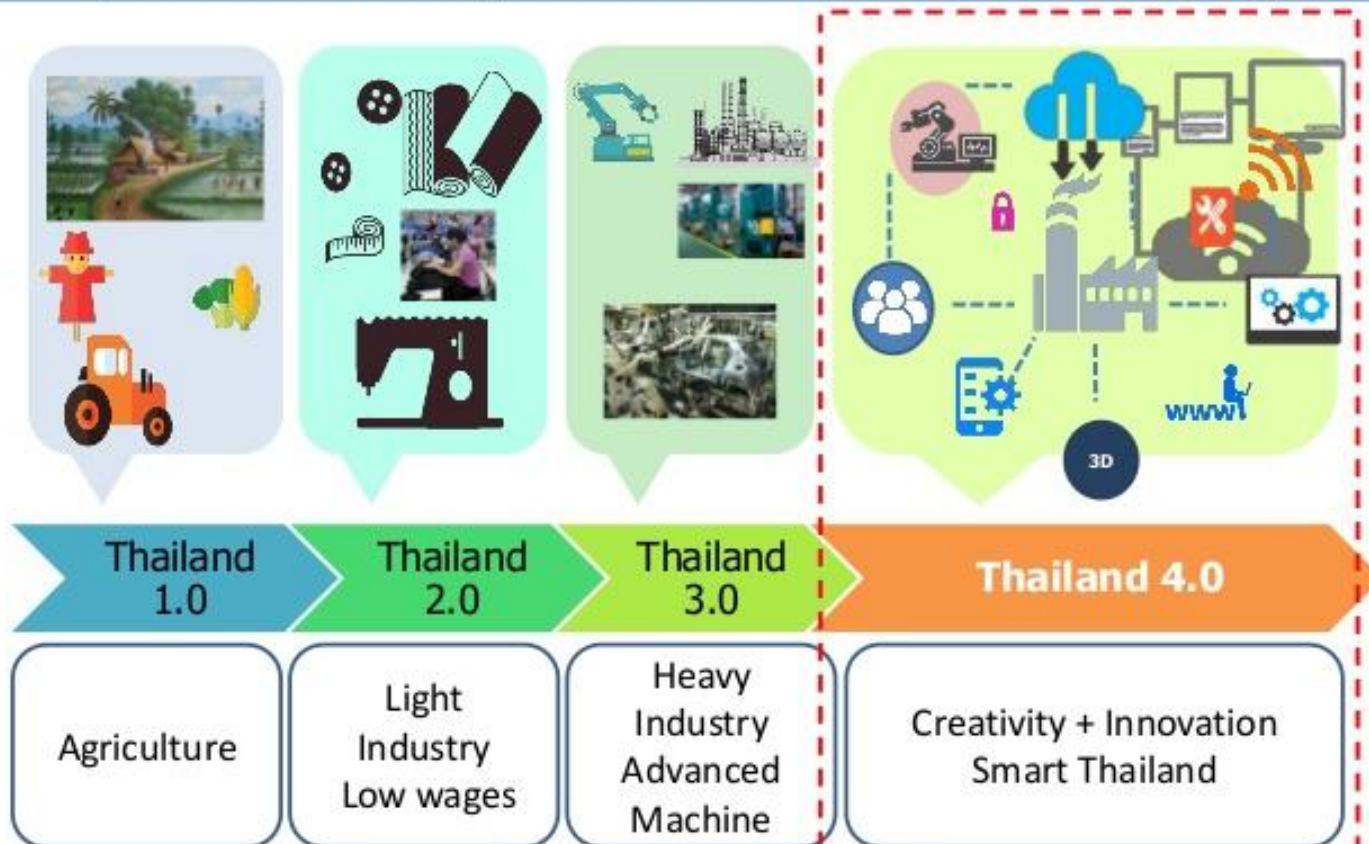
1. งานออกแบบ
2. แฟชั่น
3. ธุรกิจโฆษณา
4. ภาพยนตร์และวิดิทัศน์
5. การกระจายเสียง
6. ธุรกิจการพิมพ์
7. สถาปัตยกรรม
8. ศิลปการแสดง
9. ทัศนศิลป์
- 10 งานฝีมือและหัตถกรรม
- 11 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 12 การแพทย์แผนไทย
- 13 อาหารไทย
- 14 ดนตรี
15. ซอฟต์แวร์



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

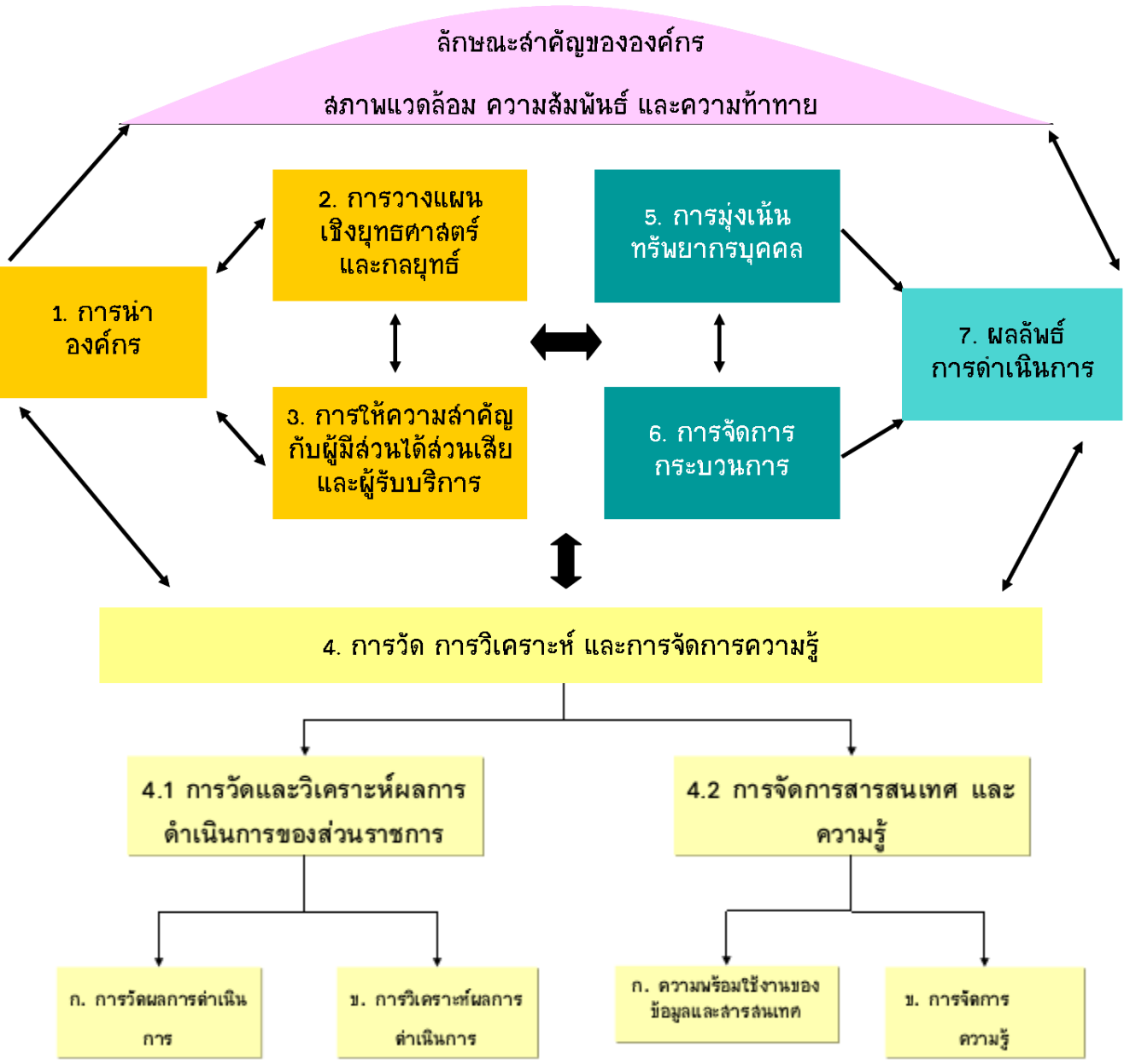
“เศรษฐกิจสร้างสรรค์” คือ แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ (Knowledge) การศึกษา (Education) การสร้างสรรค์งาน (Creativity) และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property) ที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานทางวัฒนธรรม (Culture) การสั่งสมความรู้ของสังคม (Wisdom) และเทคโนโลยี/นวัตกรรมสมัยใหม่ (Technology and Innovation)

Thailand 4.0 (Smart Industry + Smart City + Smart People)



แนวคิดการบริหารจัดการเชิงคุณภาพที่ Baldrige คิดค้นนั้นมีความโดดเด่นอยู่ที่การบูรณาการแนวคิดด้านการบริหารจัดการให้อยู่รวมกันได้อย่างเหมาะสมและทำให้เห็นความเชื่อมโยงในภาพรวมได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการจริง ๆ ก็จะช่วยและราบรื่น

ดังนั้นผู้ที่ให้นำเอาแนวคิดการบริหารจัดการเชิงคุณภาพแบบบูรณาการนี้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเข้าใจสาระของแต่ละส่วนและความเชื่อมโยงทั้งหมดให้ได้ก่อน





หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้ เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากร ส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการนั้นมีคุณภาพและพร้อมใช้งาน ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการองค์ความรู้

ก. ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- (6) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน สามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว
- (7) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในส่วนราชการมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย
- (8) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าวเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข. การจัดการความรู้

- (9) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการความรู้เพื่อให้เรื่องต่อไปนี้บรรลุผล
- การรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ
 - การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น
 - การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- (10) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ของส่วนราชการมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้
- - ครอบคลุม
 - - ความรวดเร็ว
 - - ความถูกต้อง
 - - ความทันสมัย
 - - ความเชื่อมโยง
 - - ความน่าเชื่อถือ
 - - ความสามารถในการเข้าถึง
 - - ความสามารถในการตรวจสอบ
 - - การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
 - - ความปลอดภัย
 - - การรักษาความลับ



องค์กรควรจะมีการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้เพื่อเกิดเป็นนวัตกรรมในการบริหารและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนวัตกรรมที่เกิดขึ้นมานั้นจะทำให้องค์กรสามารถเดินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างดี

- “นวัตกรรม” (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ หรือประสิทธิผลของส่วนราชการ รวมทั้งสร้างมูลค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมเป็นการรับเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต ซึ่งอาจเป็นของใหม่ หรือนำมาปรับใช้เพื่อการใช้งานในรูปแบบใหม่
- นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับองค์กร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การพัฒนาและแลกเปลี่ยนความรู้ การตัดสินใจที่จะดำเนินการ การดำเนินการ การประเมินผล และการเรียนรู้ แม้ว่านวัตกรรมมักจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีก็ตาม แต่นวัตกรรมยังครอบคลุมถึงกระบวนการหลักๆ ของส่วนราชการ ซึ่งอาจได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงด้วย ไม่ว่าจะด้วยการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด หรือด้วยการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลที่ได้

คนที่ให้ความสนใจในเรื่องของ
ข้อมูลจะเก็บรวบรวม
ข้อเท็จจริงมาอย่างมี
วัตถุประสงค์เพื่อที่จะประมวล
ข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ
ซึ่งเมื่อมีสารสนเทศมากขึ้น เมื่อ
นำเอาสารสนเทศเหล่านั้นมา
เปรียบเทียบกันหรือเชื่อมโยงกับ
สารสนเทศอื่นก็จะได้เป็นความรู้
ที่เพิ่มขึ้น และหากสามารถ
นำเอาความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้
เกิดประโยชน์ได้ก็จะเกิดเป็น
ปัญญาได้ ทั้งนี้ปัญญาก็คือ
ความรู้ที่ผ่านกระบวนการ
กลั่นกรองอย่างละเอียดจนเกิด
เป็นความเข้าใจอย่างถ่องแท้
และถาวร



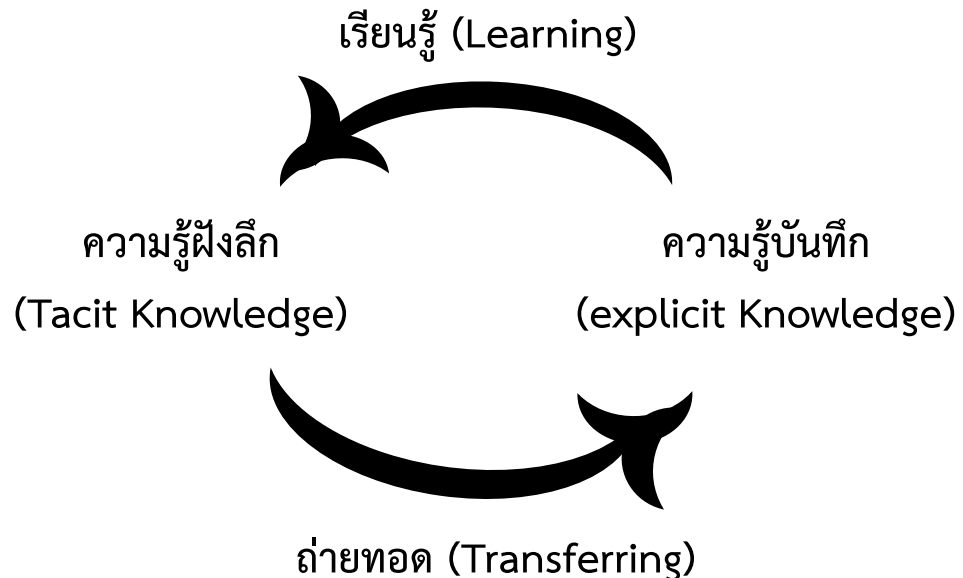
ความรู้ที่เกิดขึ้นในตัวคนเป็น
ทรัพย์สินเฉพาะของคนๆนั้นที่
เราเรียกว่า “ทรัพย์สินทาง
ปัญญา” ดังนั้นหากความรู้ยัง
ฝังลึกอยู่ในตัวคนก็จะ Tacit
Knowledge ที่ยังไม่ชัดเจน
จนกว่าเจ้าของความรู้นั้นจะ
ถ่ายทอดออกมาความรู้นั้นถึงจะ
กลายเป็นความรู้ที่ชัดเจนหรือ
Explicit Knowledge

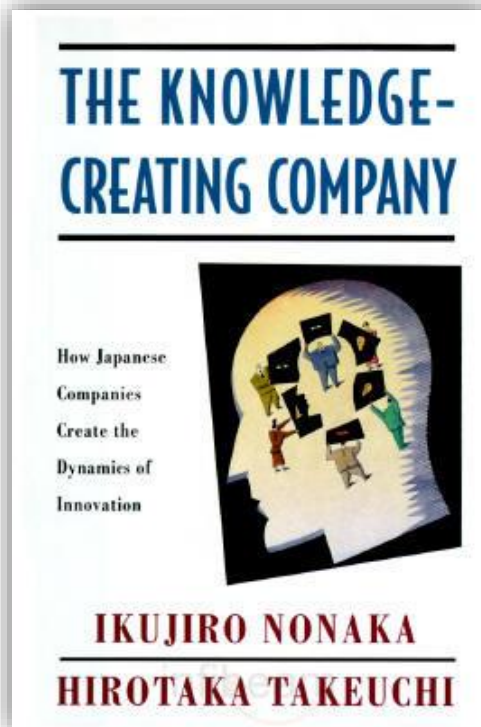
ซึ่งเป้าหมายของการจัดการ
ความรู้ขององค์กรคือการที่จะ
นำเอา Tacit Knowledge
ออกมาเป็น Explicit
Knowledge ให้ได้มากที่สุด



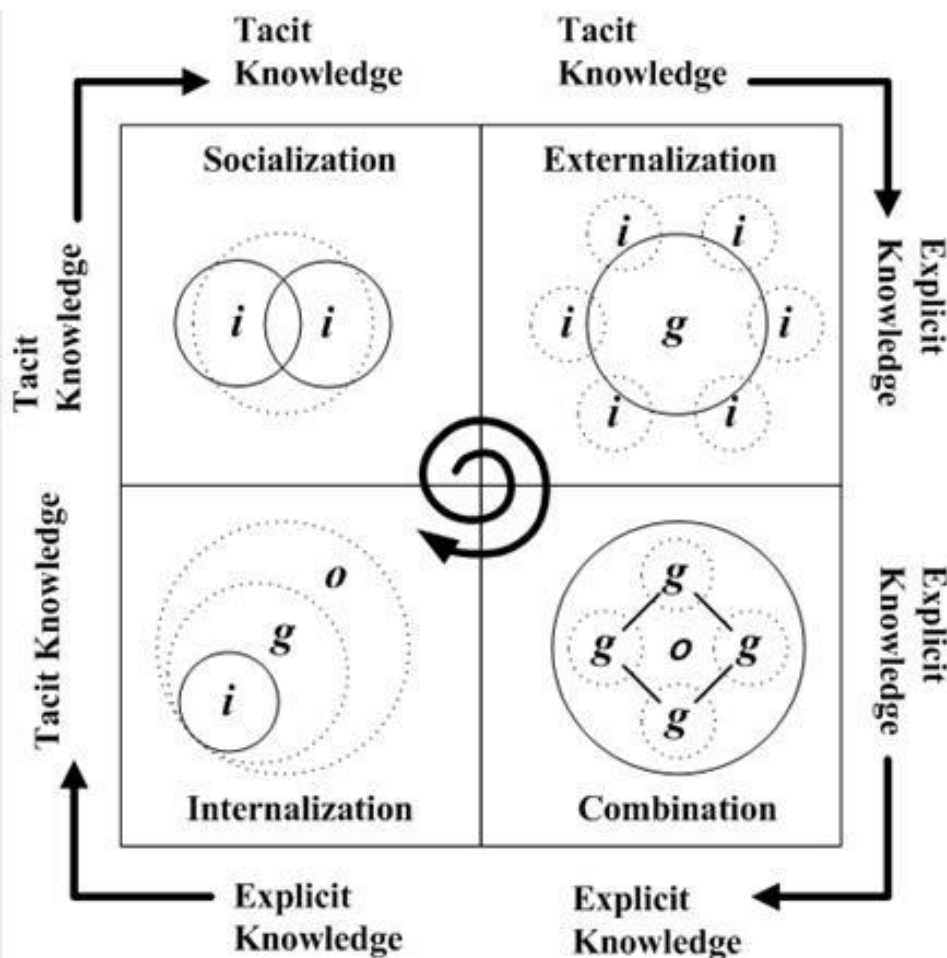


หลังจากที่ Nonaka ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง Tacit Knowledge กับ Explicit Knowledge แล้ว Ikujiro Nonaka ร่วมกับ Hirotaka Takeuchi ได้นำเสนอแนวคิดว่า การที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้อง มีการนำเอา Tacit Knowledge ออกมาอยู่ในรูปของ “Explicit Codified Knowledge” เพื่อสามารถแบ่งปันให้คนอื่นได้ และในขณะเดียวกัน บุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็สามารถนำเอาความรู้กลับเข้าไปเพื่อให้เกิดเป็นความเข้าใจและความรู้ของบุคคลนั้นต่อไป





ในปี ค.ศ. 1998 Ikujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi ได้ตีพิมพ์หนังสือชื่อว่า “The Knowledge-Creating Company : How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation” ซึ่งทั้งสองคนได้นำเสนอรูปแบบของการจัดการความรู้ที่เรียกว่า SECI Model



เทคนิคการถอดความรู้

การถอดความรู้เป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างองค์ความรู้บันทึก (Explicit Knowledge) ซึ่งมีเทคนิคและรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ที่แตกต่างกัน โดยผลของการถอดความรู้ในรูปแบบต่างๆจะทำให้ได้ความรู้บันทึกในลักษณะที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้ต่อไป โดยมีเทคนิคดังต่อไปนี้

1. การบันทึกเสียง (Voice Recording)
2. การเขียนบันทึกความรู้ (Article Writing)
3. การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling)
4. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)
5. การสังเกตการณ์ (On-site Observation)
6. การระดมสมอง (Brain Storming)
7. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)
8. การแก้ไขปัญหากลุ่ม (Problem Solving / Panel Discussion)

การเขียนบทความ (Article Writing)

เป็นรูปแบบการถอดความรู้ที่แพร่หลายที่สุด และดูเหมือนจะง่ายที่สุด อย่างไรก็ตามการถอดความรู้ลักษณะนี้จะไม่เกิดการมีส่วนร่วมแต่อย่างใด เนื่องจากผู้ถอดความรู้จะเป็นผู้บันทึกความรู้ด้วยตัวเอง นอกจากนั้นการร้อยเรียงเนื้อหาสาระจะเป็นไปตามสไตล์ของผู้รู้แต่ละท่าน ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นการเขียนบทความจึงเหมาะกับผู้ที่ชอบบันทึกความรู้ด้วยการเขียน รวมทั้งเนื้อหาความรู้ก็สามารถพรรณนาหรือร้อยเรียงด้วยภาษาเขียนเพื่อให้เหมาะสำหรับผู้ที่ชอบเรียนรู้ด้วยการอ่าน

ทั้งนี้การถอดความรู้ด้วยการเขียนเป็นบทความนี้ปัจจุบันสามารถอยู่ในรูปแบบที่สามารถถ่ายทอดได้อย่างน่าสนใจและกว้างขวางมากขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Web Blog เป็นต้น

การเล่าเรื่อง (Story Telling)

เป็นเทคนิคการถอดความรู้ที่เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างผู้รู้ (Knowledge Worker) กับผู้เรียนรู้ (Target Learners) ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ไม่เป็นทางการ บรรยากาศการเรียนรู้ก็ไม่เครียด โดยผู้รู้เป็นผู้เล่าเรื่องราว (Story) ที่ตนเองต้องการถ่ายทอดให้ผู้เรียนรู้ฟัง ในขณะที่ผู้เรียนรู้ก็ต้องจับประเด็นความรู้ที่ได้ฟัง

การถอดความรู้ลักษณะนี้จำเป็นต้องอาศัยทักษะของผู้เรียนรู้ในการฟัง การจับประเด็น การบันทึกย่อ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ไปพร้อมๆ กัน ซึ่งผลผลิตที่ได้จากการเรียนรู้อาจจะออกมาเป็นบันทึกช่วยจำ (Memo) หรืออาจจะใช้เทคนิคอื่นเพื่อช่วยบันทึก เช่น แผนภาพความคิด (Mind Map) เป็นต้น

การถอดความรู้ด้วยการเล่าเรื่องนี้โดยส่วนใหญ่จะเป็นประสบการณ์ที่ผู้รู้เคยประสบและจดจำได้แต่ไม่เคยมีการบันทึกมาก่อน และรูปแบบการเล่าเรื่องจะเหมาะสำหรับผู้รู้ที่ชอบพูดคุยแต่ไม่ถนัดในการเขียนบันทึกความรู้ด้วยตนเอง

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

เป็นการถอดความรู้ที่ค่อนข้างเป็นทางการ และมีลักษณะการดำเนินการที่เป็นโครงสร้าง (Structural Procedure) ที่ชัดเจน ตั้งแต่การนัดหมาย สัมภาษณ์ การเตรียมชุดคำถาม (Set of Interview Questions) การบันทึกเสียง การสังเกตอาการปฏิกิริยา การจดบันทึก เป็นต้น

การสัมภาษณ์เชิงลึกมักจะเหมาะกับการถอดความรู้ที่ต้องการรายละเอียดเชิงลึก เช่น ความรู้เชิงเทคนิค ความรู้ที่ซับซ้อน ตลอดจนประเด็นความคิดเห็นที่สำคัญ เป็นต้น

การสัมภาษณ์เชิงลึกอาจจะมีผู้เรียนรู้คนเดียวดำเนินการสัมภาษณ์หรือถ่ายทอดให้แก่ผู้เรียนรู้หลายคนก็ได้ โดยผลผลิตที่ได้จะถูกนำมาเรียบเรียงและกลั่นกรองให้เป็นความรู้บันทึกต่อไป

การสังเกตการณ์ (On-site Observation)

เป็นการถอดความรู้ที่ไม่ต้องการรวบรวมผู้รู้ แต่อาศัยทักษะในการสังเกตการณ์จากสถานการณ์จริงเพื่อให้ได้เรียนรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจริงภายใต้สถานะการณ์จริง ทั้งนี้เนื่องจากความรู้หรือประสบการณ์บางเรื่องอาจจะไม่สามารถที่จะพรรณนาหรือบรรยายออกมาได้สมจริง หรือแม้กระทั่งการบันทึกภาพและเสียงก็อาจจะไม่สามารถบันทึกความเป็นจริงของสภาพแวดล้อมได้ จึงจำเป็นต้องให้ผู้เรียนรู้ได้เข้าสังเกตการณ์ด้วยตนเอง

การสังเกตการณ์นั้นอาจจะเป็นการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมหรือแบบไม่มีส่วนร่วมก็ได้ เช่น การเตรียมส่วนผสมอาหารให้กับแม่ครัวในห้องเรียน ทำอาหาร เป็นการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ในขณะที่การยืนดูการฝึกซ้อมม้าเป็นการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม

การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

เป็นการถอดความรู้ที่ต้องอาศัยทักษะการแสดงของผู้ถ่ายทอดความรู้ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นผู้รู้เอง แต่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระความรู้ผ่านบทบาทการแสดงที่เป็นที่เข้าใจได้ง่าย

ทั้งนี้การแสดงบทบาทสมมตินั้นทำให้ความรู้ที่ถอดออกมาจะอยู่ในรูปแบบของวิดีโอ (VDO Clip) ซึ่งสามารถทำให้น่าสนใจได้มากกว่ารูปแบบการบันทึกอื่นๆ อย่างไรก็ตามการแสดงบทบาทสมมตินั้นเป็นเสมือนการถอดความรู้สองขั้นตอน คือต้องถอดความรู้มาก่อนและจึงนำมาทำเป็นเรื่องราวหรือบทบาทสมมติเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

การระดมสมอง (Brain Storming)

เป็นการถอดความรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วมอย่างมากโดยมีผู้รู้หลายคนระดมสมองร่วมกัน และมีผู้เรียนรู้ร่วมสังเกตการณ์และบันทึกความรู้ เทคนิคการถอดความรู้ลักษณะนี้มักจะใช้ในการแก้ปัญหาร่วมกัน หรือแลกเปลี่ยนความคิดความรู้เพื่อสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ

การระดมสมองที่เหมาะสมควรจะทำให้มีผู้รู้หลากหลายแขนงร่วมในกิจกรรมระดมสมอง และมักจะมีลักษณะที่เป็นทางการ มีการตั้งประเด็นพิจารณา (Issues) ไว้เพื่อระดมสมองโดยเฉพาะ

เนื่องจากการระดมสมองจะต้องดึงความรู้ความคิดในเชิงลึกออกมาจากผู้รู้หลายคน ดังนั้นควรเตรียมระยะเวลาในการระดมสมองให้เพียงพอที่จะให้ผู้รู้สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างครบถ้วน จนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการถอดความรู้ได้อย่างสมบูรณ์

การถอดความรู้กลุ่ม (Panel Discussion)

เป็นรูปแบบการถอดความรู้ที่ผสมผสานระหว่าง การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับการระดมสมอง (Brain Storming) โดยการถอดความรู้กลุ่มนั้นจะเป็นการให้ผู้รู้ได้แสดงความรู้ออกมาแลกเปลี่ยนกันเพื่อตอบสนองต่อประเด็นที่ตั้งไว้ โดยผู้เรียนรู้ไม่ได้ร่วมอยู่ใน Panel ด้วยแต่จะได้เรียนรู้จากที่ผู้รู้ได้แลกเปลี่ยนกัน รวมทั้งสามารถตั้งประเด็นคำถามที่สนใจเพื่อให้ผู้รู้ได้สร้างความกระจ่างได้ร่วมกัน

การถอดความรู้กลุ่มนั้นจะเกิดกิจกรรมการเรียนรู้เต็มรูปแบบ ทั้ง ฟัง คิด ถาม เขียน ในกลุ่ม โดยผลผลิตที่ได้ออกมาส่วนใหญ่จะเป็นการบันทึกภาพและเสียง และอาจจะนำมาเรียบเรียงเพิ่มเติมใหม่เพื่อให้เกิดความกระชับในเนื้อหาสาระต่อไปได้



we tend to remember ...



ในการถอดความรู้จาก Tacit Knowledge ให้เป็น Explicit Knowledge นั้นควรจะพิจารณาถึงรูปแบบของการเรียนรู้ที่เหมาะสมด้วย ว่าแต่ละเนื้อหาควรให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสื่อการเรียนรู้ประเภทไหนถึงจะดีที่สุดเพื่อที่ผู้เรียนจะได้จดจำได้และนำไปสู่การนำเอาความรู้ไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ป่งชี้

Identification

สร้างและแสวงหา

Creation & Acquisition

เรียงลำดับและจัดหมวดหมู่

Organization

ประมวลและกลั่นกรอง

Codification & Refining

เข้าถึงความรู้

Access

แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Sharing

การนำความรู้ไปใช้งาน

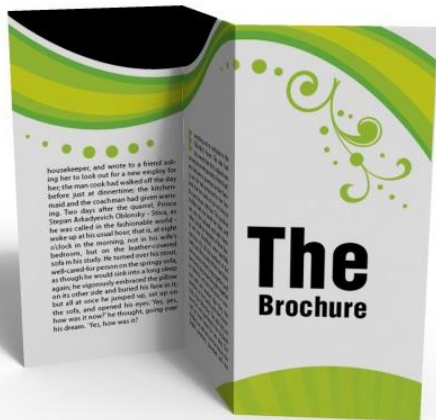
Utilization & Learning

กระบวนการจัดการความรู้มีอยู่ 7 ขั้นตอนหลัก คือ

1. การบ่งชี้ถึงความรู้ที่จะเป็นประโยชน์แก่องค์กรรวมทั้งระบุถึงผู้ที่มีความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
2. การสร้างองค์ความรู้หรือแสวงหาองค์ความรู้มาบันทึกเป็นความรู้บันทึก (Explicit Knowledge) สามารถเรียนรู้ต่อไปได้
3. การเรียงลำดับและจัดหมวดหมู่ของความรู้ให้เป็นระบบสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสามารถอ้างอิงได้
4. การประมวลองค์ความรู้ให้สามารถเข้าใจได้ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานตลอดจนกลั่นกรองความรู้ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
5. การจัดเตรียมระบบการเข้าถึงความรู้ที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และในเวลาที่ต้องการ
6. การจัดให้มีการแบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างทั่วถึง
7. การเรียนรู้ที่จะนำเอาความรู้ที่ได้มาไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

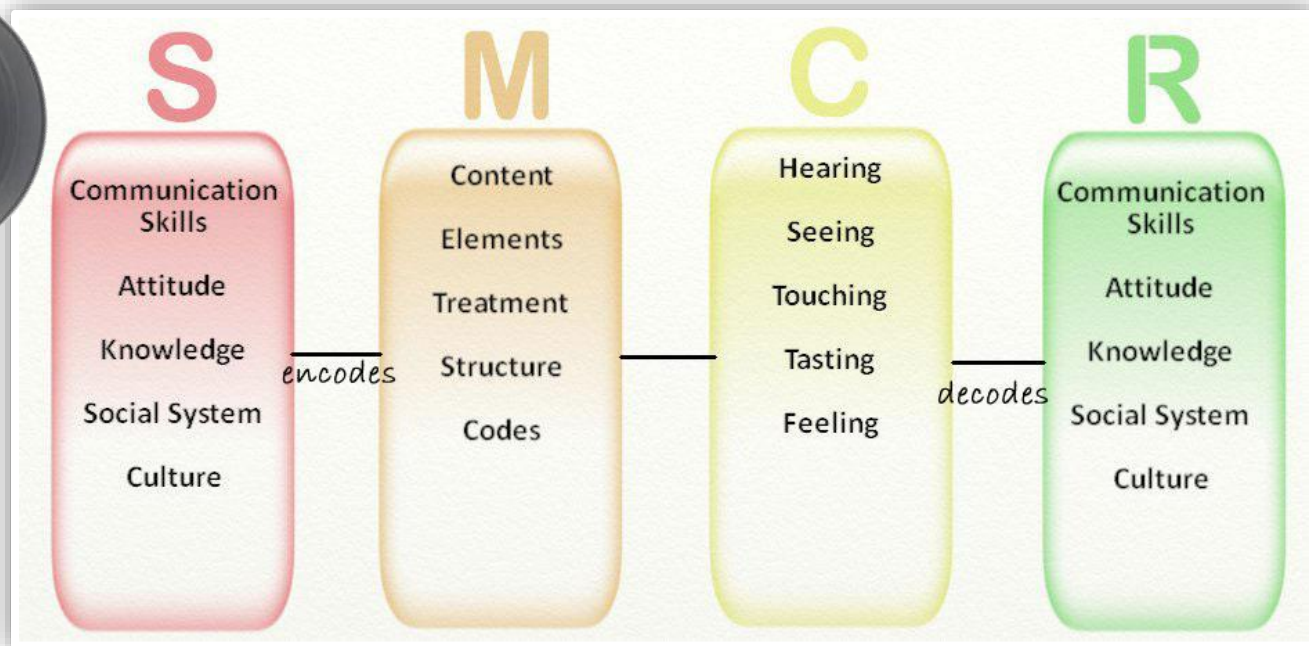
นอกจากกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอนแล้ว ในการขับเคลื่อนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นั้น จำเป็นที่จะต้องทำให้กิจกรรมการจัดการความรู้สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องได้นั้นจะต้องมาจากพฤติกรรมการเรียนรู้ของคนในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะต้องมีกระบวนการขั้นตอนในการจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น





คณะทำงานขับเคลื่อนการจัดการความรู้สามารถดำเนินการสื่อสารสร้าง กระแสให้เกิดการจัดการความรู้อย่างทั่วถึงได้โดยผ่านกิจกรรมดังต่อไปนี้

- หนังสือเวียนจากผู้บริหารระดับสูง
- การประชุมเปิดโครงการจัดการความรู้โดยผู้บริหารระดับสูง
- ติดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆภายในกรม
- การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย
- การสื่อสารผ่าน SMS ของกลุ่มงาน
- การสื่อสารด้วย Social Network – LINE / Facebook / Instagram
- การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีมัลติมีเดีย – QR Code / AR Code
- การสื่อสารด้วยสื่อมนุษย์ (Human Media) – Cheer up Team
- การสื่อสารด้วยแผ่นพับ (แจกจ่ายตามหน่วยงาน วางบนโต๊ะทำงาน)
- การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ (KM Sign / Pin ติดเสื้อ)
- การสื่อสารด้วยกิจกรรมเสริมสร้างการมีส่วนร่วม (กิจกรรมประกวดต่างๆ)



David K. Berio ได้นำเสนอแนวทางในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นั้นจะต้องมีการวางแผนทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวางแผนทางการสื่อสารง่ายๆคือ SMCR Model ที่พิจารณาถึง ผู้ส่งสาร (Sender) สารที่จะสื่อสาร (Message) ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม (Channels) ผู้รับสาร (Receiver) โดยสามารถนำกรอบแนวคิดนี้มาใช้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการสื่อสารอย่างเต็มที่

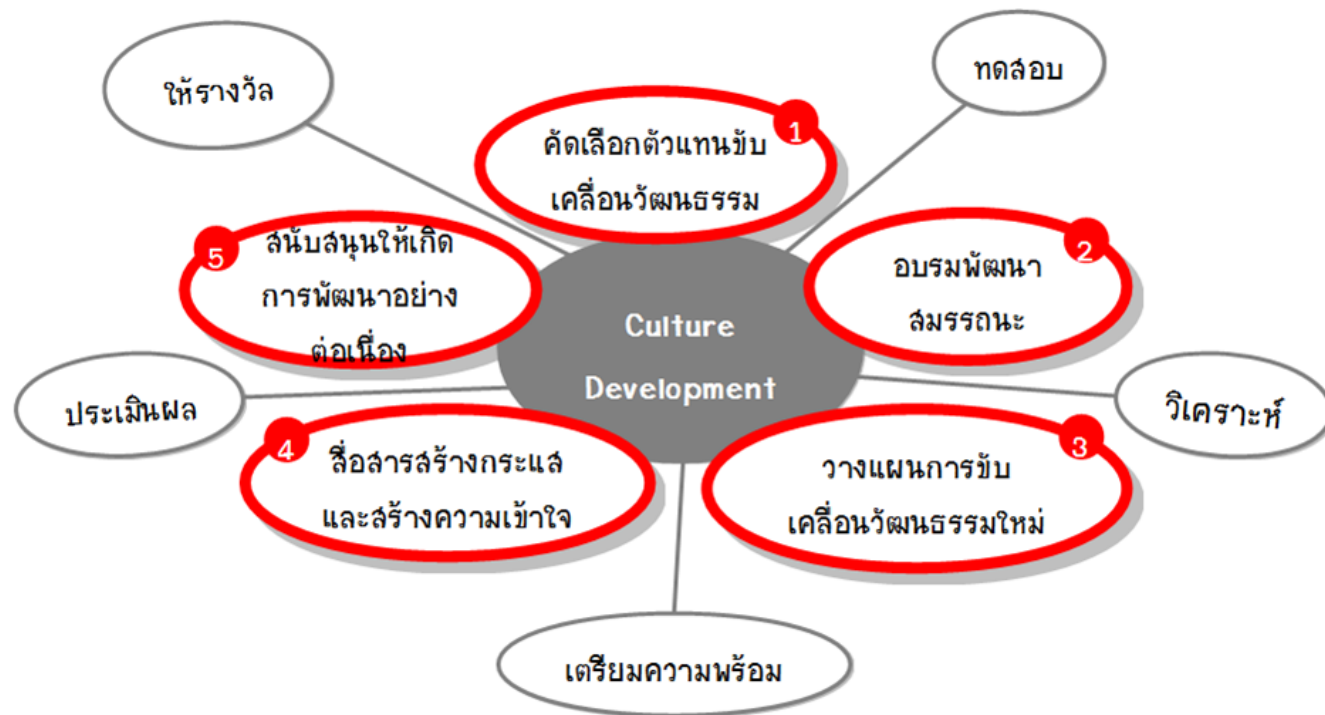


การพัฒนากลไก และ เครื่องมือ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้

- การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้
- การพัฒนา LINE Group เพื่อใช้ในการสื่อสารภายในกลุ่มเนื้อหาองค์ความรู้
- การพัฒนารูปแบบการประชุมระดมสมอง (Post-It meeting)
- การจัดตั้งกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (CoP) สำหรับแต่ละองค์ความรู้
- การกำหนดวิธีการติดตามความคืบหน้าในการจัดการความรู้
- การกำหนดวิธีการและเงื่อนไขการประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
- การกำหนดรางวัลและแรงจูงใจในการจัดการความรู้







กลยุทธ์การใช้ KMA ที่เหมาะสมนั้นจะต้องทำอย่างต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกัน ในวงกว้างทั่วทั้งองค์กร (หรือในบางกรณีอาจจะทำเป็นโครงการนำร่องได้ ถ้าองค์กรมีขนาดใหญ่มาก) โดย Agent เหล่านี้จะต้องผ่านการคัดเลือก อย่างดีเพื่อจะได้รับการฝึกฝนให้สามารถขับเคลื่อนการจัดการความรู้ได้ อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Agent เหล่านี้จะต้องวางแผน และดำเนินการให้เกิดผลตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งหากเกิดผลสำเร็จและ ผลสัมฤทธิ์แล้วก็ควรจะให้รางวัลเพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีต่อไป



KM & Innovation



Thank you