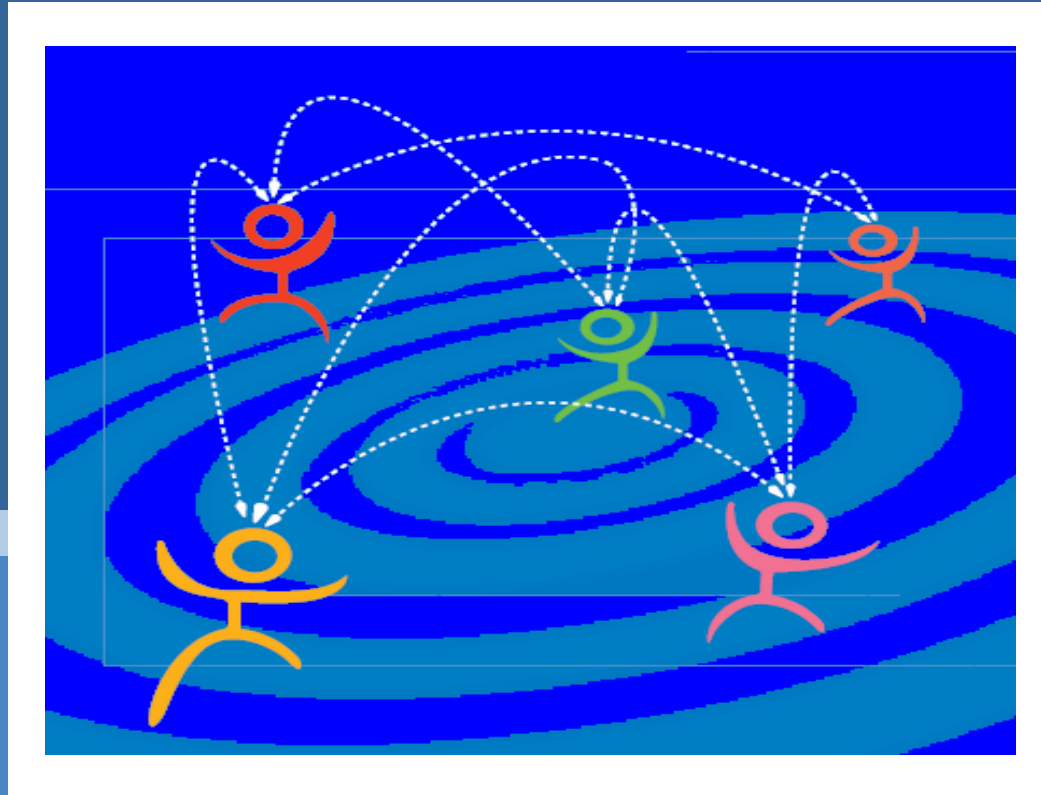


Knowledge Management



เวทีปัญญา

“การจัดการความรู้ในจังหวัด”

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับรู้และเข้าใจปัญหา/อุปสรรคและปัจจัยความสำเร็จของการจัดการความรู้ของส่วนราชการระดับจังหวัด
2. เพื่อให้เกิดทักษะในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. เพื่อเรียนรู้แนวทางปฏิบัติของหน่วยงานและส่วนราชการที่ประสบความสำเร็จ

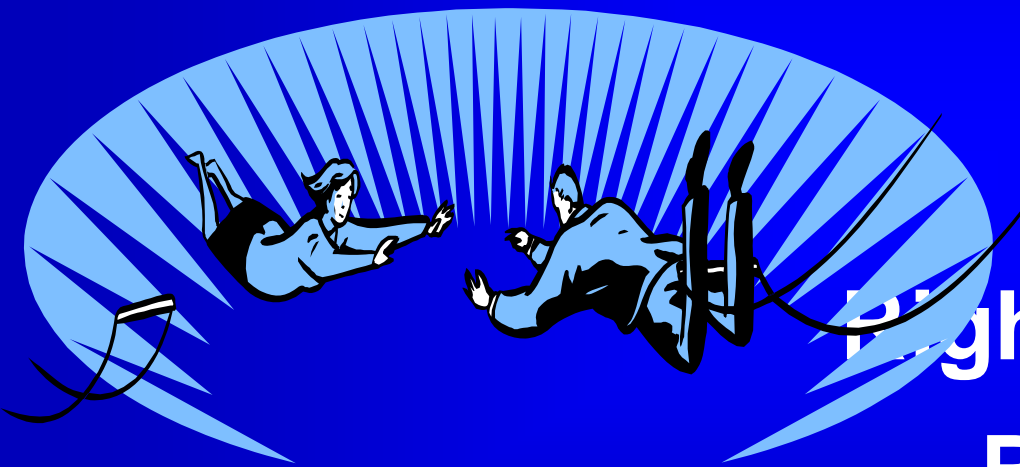


Knowledge Management

การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน” ที่ต้องการใช้ความรู้

ได้รับ ความรู้ ที่ต้องการใช้ ใน เวลา ที่ต้องการ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน



(Source: APQC)

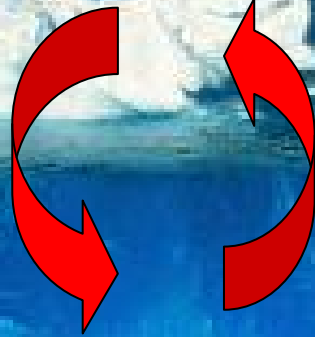
Right Knowledge

Right People

Right Time



ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)



อธิบายได้
แต่ยังไม่ถูกนำไปบันทึก

(1)

อธิบายได้
แต่ไม่ยอมอธิบาย

(2)

อธิบายไม่ได้

(3)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

Tomohiro Takanashi

พื้นฐานของการแลกเปลี่ยน

🌸 ความเอาใจใส่กัน (Care)

🌸 ความรัก(Love)

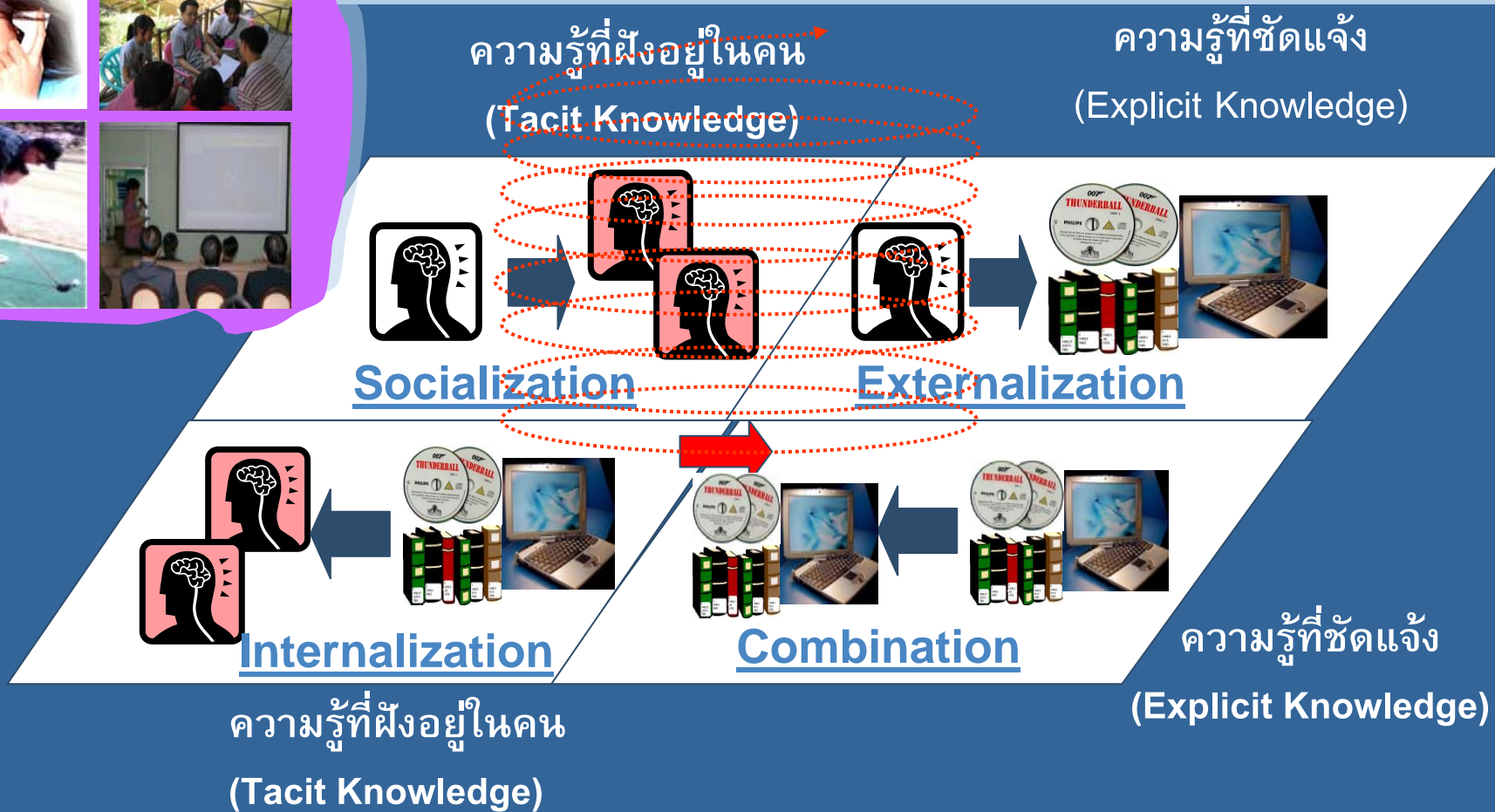
🌸 ความไว้วางใจกัน (Trust)

🌸 ความปลอดภัย (Safety)



“ความรู้ทำให้ความเชื่อมีเหตุผล”

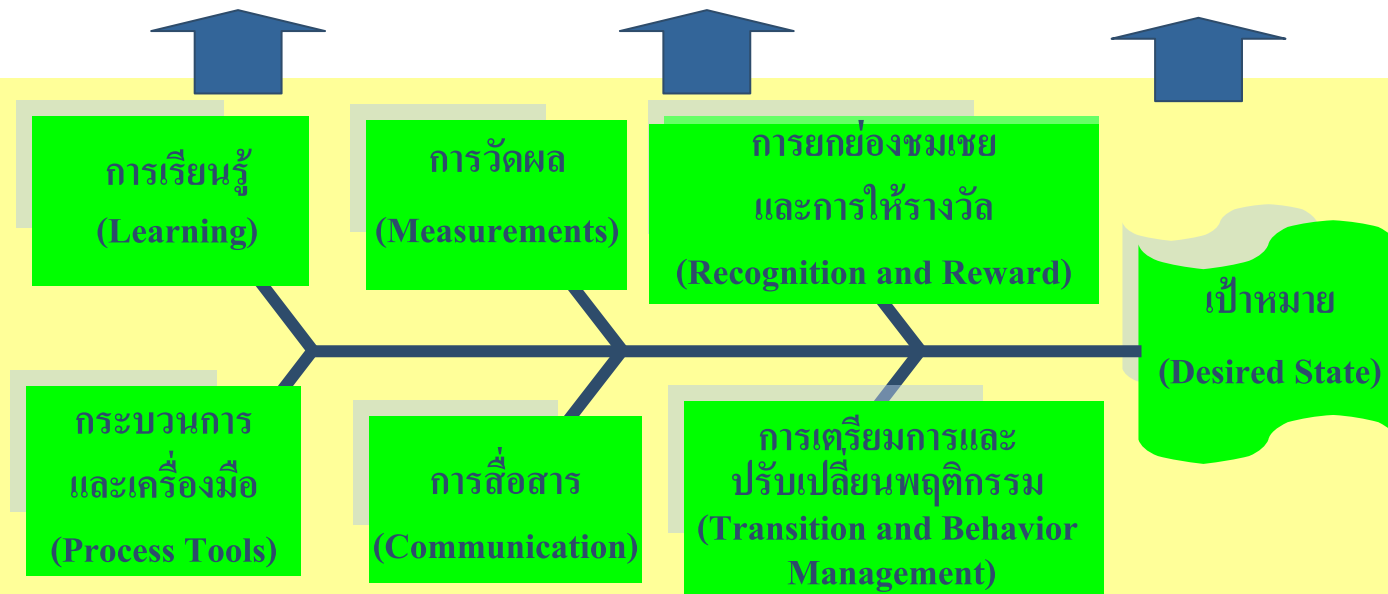
วงจรความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model)



(อ้างอิงจาก : Nonaka & Takeuchi)

Knowledge Management

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

Facilitator

1. มีความรู้ในเรื่องนั้น
2. สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ไว้วางใจกัน เพื่อเอื้อต่อการ Sharing
3. บริหารเวลา คนและกระบวนการ CoP ให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. จุดประกาย กระตุ้น สนับสนุนและให้กำลังใจความคิดดี ๆ
ให้สมาชิกเล่าประสบการณ์
5. ตั้งคำถาม วิเคราะห์ ถามเจาะลึก
สรุปประเด็น เพื่อค้นหาความรู้ฝังลึก
ของสมาชิก



Historian

1. มีความรู้ในเรื่องที่บันทึก
2. จับประเด็นได้รวดเร็ว ในเวลาจำกัด
3. ใช้ภาษาที่สื่อสารตรงกับความรู้ลึกหรือเรื่องที่เล่า
สละสลวย
4. สามารถถามย้อนกลับ เพื่อทวนความเข้าใจที่ถูกต้อง
5. สรุปประเด็นหลักหลังการประชุมทันที



ข้อตกลงร่วมกัน

1. ใช้ระยะเวลาประมาณ 45 นาที
2. สมาชิกทุกคนมีประสบการณ์ในเรื่องนั้น
3. ทุกคนเท่ากัน “ไม่มีนาย ไม่มีลูกน้อง”
4. พูดในเชิงบวก พูดให้ทุกคนในวงเสวนาฟัง
5. ไม่มีการโต้ตอบ ไม่ตัดสินใจ
6. สมาชิกเป็นนักฟังที่ดี ไม่คุยกับเพื่อนข้างๆ ฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจผู้พูด



- ๑ ไม่สนใจฟังผู้สนทนา (Ignoring)
- ๑ ฟังแบบเสแสร้งฟัง (Pretending)
- ๑ ฟังแบบเลือกสิ่งที่อยากฟัง (Selective listening)
- ๑ ฟังแบบตั้งอกตั้งใจฟัง (Attentive listening)
- ๑ ฟังแบบเข้าอกเข้าใจ (Empathic listening)



Workshop #1

ปัญหา / อุปสรรค

ในการทำ KM ของจังหวัด

1. บรรยายภาคการเปิดใจรับฟังของสมาชิก
2. การควบคุมประเด็น / เวลาในการแลกเปลี่ยนของทีม
3. เทคนิคการเจาะประเด็นของ Facilitator
4. เทคนิคการโน้มน้าวและสร้างบรรยากาศของ Facilitator
5. ความยาก-ง่ายของการเป็น Historian
6. ภาษากายของสมาชิกในทีม
7. ความรู้หรือประสบการณ์ของสมาชิก
8. ความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้