

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Center for the Development and Quality Assurance-MSU

หัวข้อนำเสนอ

“การจัดการความรู้
(Knowledge Management - KM)”

โดยรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ

อาจารย์ ดร.วรรณนา สินศิริ

วันที่ 25 ธันวาคม 2549

ณ คณะเทคโนโลยี

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Center for the Development and Quality Assurance-MSU

ลำดับการนำเสนอ

1. ชมวีดิทัศน์กรณี KM โรงพยาบาลบ้านตาก
2. ความหมายของ KM
3. เครื่องมือ KM ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง
4. แบบจำลองปลาหู (TUNA Model)
5. กรณีตัวอย่างการใช้เครื่องมือ Show & Share
6. กรณีตัวอย่างการใช้เครื่องมือเพื่อนช่วยเพื่อน
Peer Assist
7. ลปร. และ 8. การทบทวนกิจกรรมวันนี้ AAR

2. ความหมายของ KM

What is knowledge Management? "KM"

การจัดการความรู้ คือ การดึงเอาความรู้ที่กระจัดกระจาย ฝังอยู่ทั่วไปภายในองค์กร ออกมารวบรวม และแบ่งกลุ่ม จัดเก็บให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Center for the Development and Quality Assurance-MSU

2. ความหมายของ KM

Tacit Knowledge : คือ ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลที่ได้มาจากประสบการณ์และความสามารถส่วนตัว ยากที่จะเขียนหรืออธิบายออกมาได้ เช่น ใ้บอกวิธีในการว่ายน้ำ, วิธีการวาดรูปให้สวย, วิธีการตอบสนองต่อปัญหาเฉพาะหน้าใดๆ ที่เกิดขึ้น

Explicit Knowledge : คือ ความรู้ที่สามารถอธิบายหรือเขียนออกมาได้ง่าย เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ วิธีการใช้เครื่องมือต่างๆ

2. ความหมายของ KM

สรุป KM

คือกระบวนการรวบรวม จัดเก็บ แบ่งปัน และใช้ประโยชน์จากความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน และกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กร ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานได้คิดค้นสิ่งใหม่ๆ หรือนวัตกรรมให้เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจ
ในอนาคต

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Center for the Development and Quality Assurance-MSU

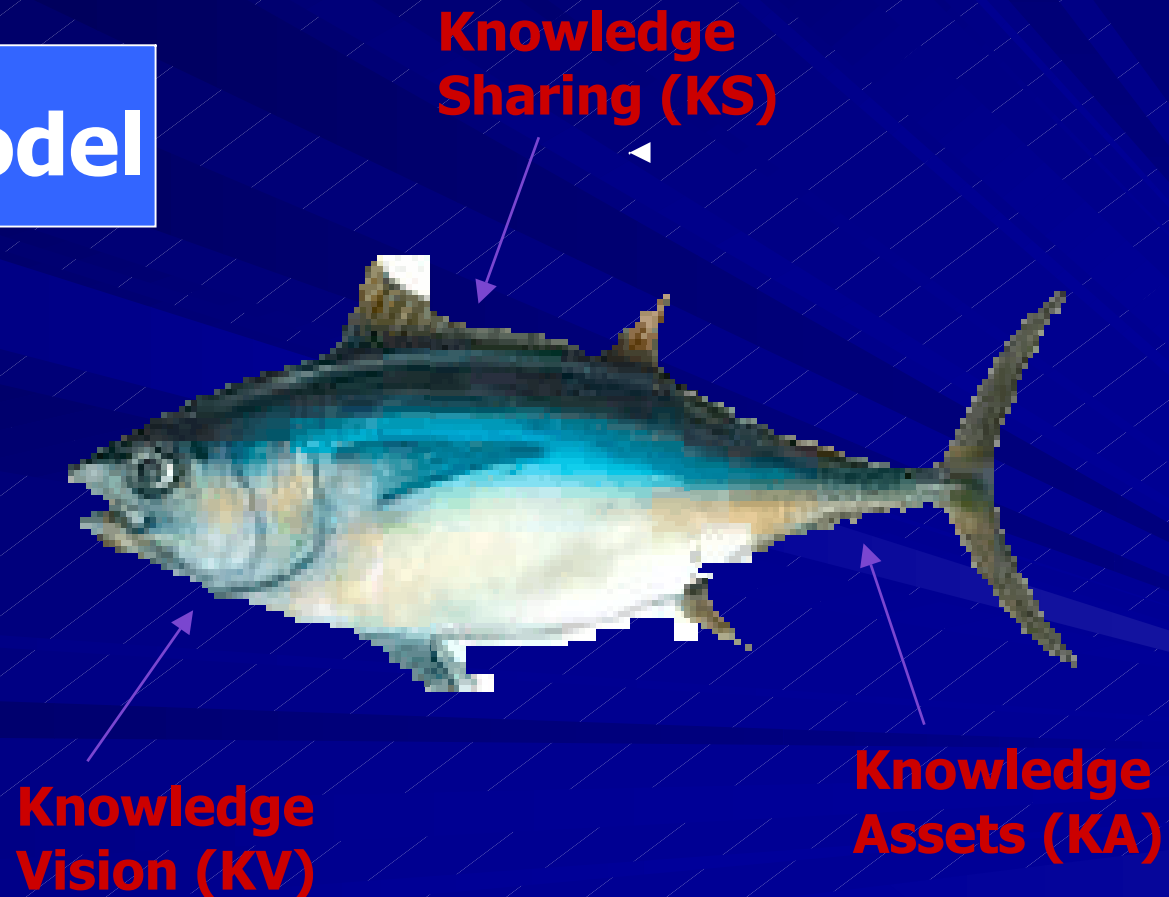
3. เครื่องมือ KM ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง

- การเล่าเรื่อง (Story telling)
- Show & Share (best practice)
- เพื่อนช่วยเพื่อน peer assist
- การทบทวนหลังกิจกรรม after action review

อื่น ๆ อีกมากมายแล้วแต่ความเหมาะสมของกิจกรรม
ไม่ตายตัว ทุกอย่างยืดหยุ่น

4. แบบจำลองปลาหู (TUNA Model)

TUNA Model



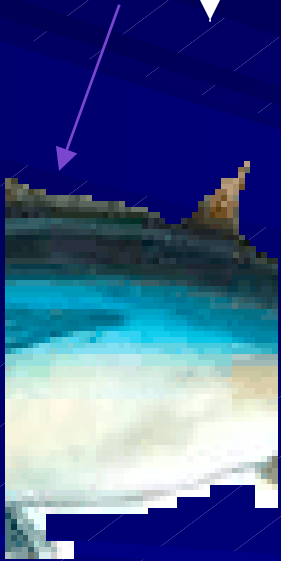


Knowledge
Vision (KV)

- **Knowledge Vision (KV)**
เป็นส่วนที่ต้องตอบให้ได้ว่า
ทำการจัดการความรู้ไปเพื่ออะไร

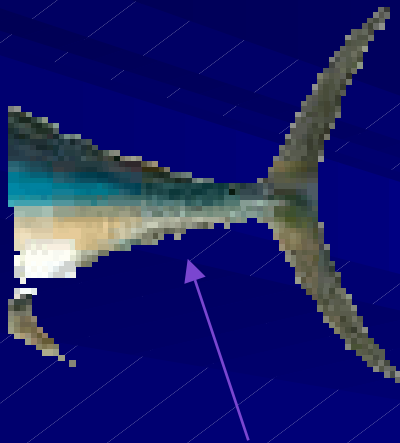
ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Center for the Development and Quality Assurance-MSU

Knowledge
Sharing (KS)



2) Knowledge Sharing (KS)

เป็นส่วนที่สำคัญมากเพราะทำให้เกิด
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเวทีจริง
และเวทีเสมือนเช่นผ่านเครือข่าย Internet



**Knowledge
Assets (KA)**

3) Knowledge Assets (KA)

เป็นส่วนขุมความรู้ที่ทำให้มีการนำความรู้
ไปใช้งานและมีการต่อยอดยกระดับ
ขึ้นไปเรื่อย ๆ

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Center for the Development and Quality Assurance-MSU

5. กรณีตัวอย่างการใช้เครื่องมือ Show & Share

กรณีตัวอย่าง : 1

**การนำกระบวนการ KM มาขับเคลื่อน QA
โดยศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มมส.**

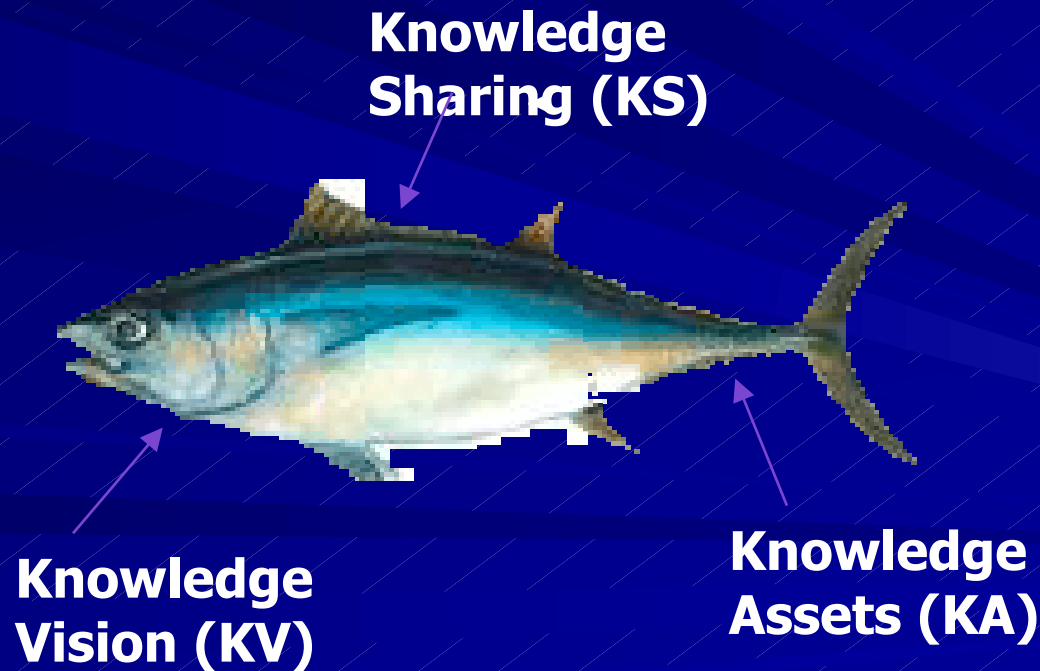
Show & Share

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Center for the Development and Quality Assurance-MSU

ได้นำหลักการของการจัดการความรู้ (KM)
มาปรับใช้เพื่อมาขับเคลื่อนกระบวนการ
ประกันคุณภาพภายใน...ในรูปแบบของ

โครงการเยี่ยมเยือน QA

แนวคิดในการดำเนินงาน
อธิบายขั้นตอนโดยอ้างตาม TUNA Model



ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหัวปลา

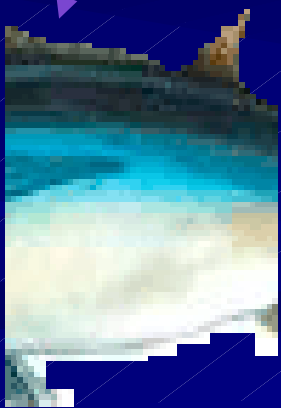


Knowledge
Vision (KV)

1. หัวปลา คือ QA
2. วางกรอบระยะเวลา
3. แนวทาง/เครื่องมือที่ใช้
4. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วม
5. ประชาสัมพันธ์
6. วิธีจัดเก็บความรู้

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามห่วงปลา

Knowledge
Sharing (KS)



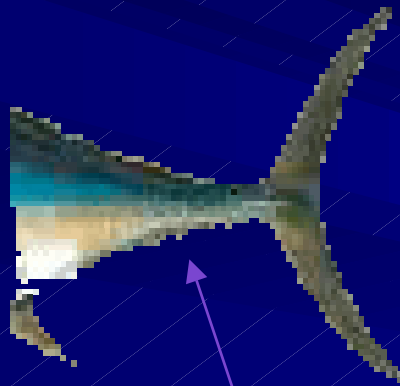
1. รวบรวมกิจกรรมคุณภาพ QA
2. รุกเข้าหากลุ่มเป้าหมาย
3. ลปรร. แบบ F2F (2 ชม.)
4. ไม่ได้ใช้เงินทอง เพียงให้เวลา
5. คุณลิขิตสรุป บันทึกประเด็น
หา Best Practice

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Center for the Development and Quality Assurance-MSU

**ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
แบบเยี่ยมเยือน**



ขั้นตอนที่ 3 สรุปขุมความรู้



Knowledge
Assets (KA)

1. จัดทำเป็นรายงาน (Report)

2. เผยแพร่สิ่งที่เป็น Best

3. นำปัญหา อุปสรรค

มาพิจารณาร่วมกันในศูนย์ฯ

(AAR)

มูลค่าเพิ่มที่คิดว่าเกิดขึ้นแล้วโดยอ้อม

1. ความตระหนักรู้ของผู้บริหาร
2. ผู้รับผิดชอบ QA สนับสนุนกันมากขึ้น
3. ลดกระแสความกังวลจากการ
ประเมินภายนอกรอบ 2 จาก สมศ.

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Center for the Development and Quality Assurance-MSU

6. กรณีตัวอย่างการใช้เครื่องมือเพื่อนช่วยเพื่อน
Peer Assist

กรณีตัวอย่าง : 2

การนำกระบวนการ KM มาขับเคลื่อน QA
โดยศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มมส.

Peer Assist

อย่างเช่นที่เกิด

อยู่ตอนนั้น..ก็ใช้

(..ตัวปลา..)

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Center for the Development and Quality Assurance-MSU

กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนเขียน SSR/SAR

7 ธันวาคม 2549



ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Center for the Development and Quality Assurance-MSU

กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนเขียน SSR/SAR

7 ธันวาคม 2549



7. ลปร.

แลกเปลี่ยน
เรียนรู้

8. การทบทวนกิจกรรมวันนี้ AAR

**After
Action
Review**

8. การทบทวนกิจกรรมวันนี้ AAR

1. สิ่งที่คุณคาดหวังวันนี้?
2. สิ่งที่ได้เกินคาด?
3. สิ่งที่ได้น้อยกว่าที่คาด?
4. สิ่งที่จะทำต่อไป?

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Center for the Development and Quality Assurance-MSU

ขอบคุณผู้จัดทำข้อมูล

คุณกัมปนาท อาษา

กลุ่มงานวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศฯ
ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ