

ถอดบทเรียน การจัดการความรู้

Lessons
learned

รองศาสตราจารย์ ดร.อุษาพร เสวกวิ

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เปรียบเทียบผลการตรวจประเมินการจัดการความรู้ ระดับคณะ/วิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2557 และ ปีการศึกษา 2558

คณะ/วิทยาลัย	ปีการศึกษา 2557	ปีการศึกษา 2558
1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	✗	✗
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	✗	✗
3. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	✗	✗
4. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	✗	✓
5. คณะบริหารธุรกิจ	✓	✓
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	✓	✓
7. คณะวิศวกรรมศาสตร์	✗	✗
8. คณะศิลปกรรมศาสตร์	✓	✓
9. คณะศิลปศาสตร์	✗	✓
10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	✗	✗
11. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	✗	✗
สรุปผลการตรวจประเมินฯ	ผ่าน 3 ไม่ผ่าน 9	ผ่าน 5 ไม่ผ่าน 6

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (คู่มือ สกอ. รอบสาม)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนด
ในข้อ 1



เกณฑ์มาตรฐาน

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษรและจากความรู้ (explicit knowledge) ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง



ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ
กลุ่มสถาบัน และ เอกลักษณ์ของคณะ
(คู่มือ สกอ. รอบสี่)

เกณฑ์มาตรฐาน ข้อ 5. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ใน
ตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตาม
ประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้าน
การวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร
และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง



TUNA Model

คุณเอื้อ

คุณอำนวย

คุณกิจ

ส่วนหัวปลา

ส่วนตัวปลา

ส่วนหางปลา

(Knowledge Vision- KV)

คือ ส่วนที่เป็นเป้าหมาย
วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้
ต้องตอบว่า “**ทำ KM ไปเพื่ออะไร**”

(Knowledge Sharing-KS)

คือ ส่วนของการ**แลกเปลี่ยนเรียนรู้**
ทำให้เกิดการหมุนเวียนความรู้
ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม

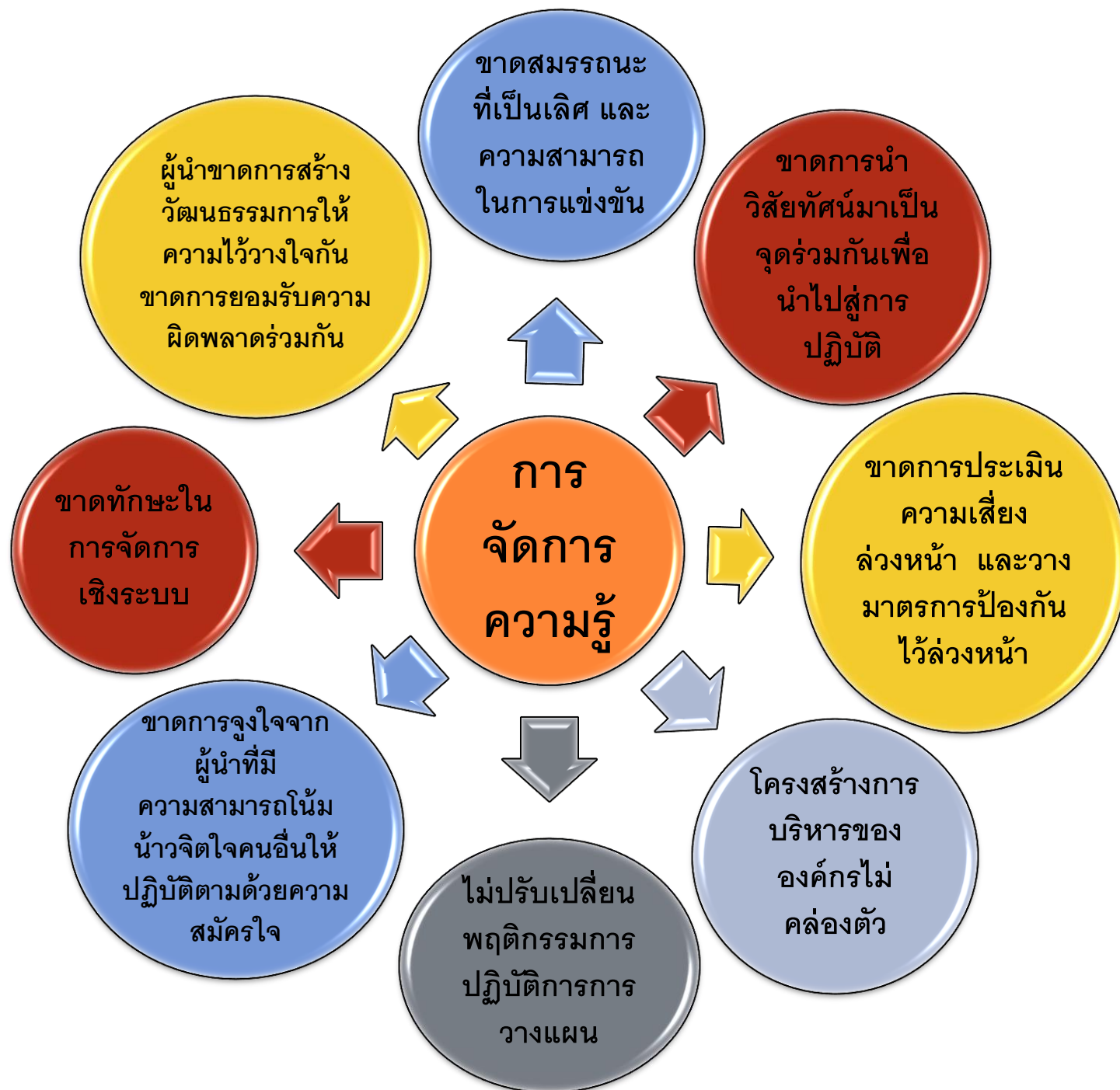
(Knowledge Assets-KA)

คือ ส่วนของคลังความรู้ หรือ ชุมความรู้
ที่ได้จากการเก็บสะสม “**เกร็ดความรู้**”
ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ทำไมองค์กรต้องมี การจัดการความรู้





วิธีการที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice : CoP)
2. การศึกษาดูงาน (Study tour)
3. การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียน (After action review : AAR)
4. การเรียนรู้ร่วมกันหลังงานสำเร็จ (Retrospect)
5. เรื่องเล่าเร้าพลัง (Springboard Storytelling)
6. การค้นหาสิ่งดีรอบตัว หรือสุนทรียสารก(Appreciative Inquiring)
7. เวทีเสวนาหรือสุนทรียสนทนา (Dialogue)

วิธีการที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

8. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
9. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)
10. มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)
11. การสอนงาน (Coaching)
12. การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)
13. ฟอรัม ถาม – ตอบ (Forum)
14. บทเรียนจากความผิดพลาด (Lesson Learning)
15. เวทีกลุ่มเฉพาะ (Focus Group)

1. เก็บในรูปแบบ
เอกสาร



การจัดเก็บ
Explicit
Knowledge



3. ฐานความรู้
(Knowledge
Bases)



2. สมุดหน้าเหลือง
(Yellow Page)

เครื่องมือการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ชัดแจ้งหรือความรู้เปิดเผย

การจัดการความรู้มีขั้นตอนที่สำคัญ คือ การกำหนดความรู้ที่ต้องการ และการแลกเปลี่ยนความรู้ สำหรับเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการที่เหมาะสมกับความรู้ประเภทชัดแจ้งหรือความรู้เปิดเผย (Explicit Knowledge)

1. การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในรูปเอกสาร

เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่าย ๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้



2. สมุดหน้าเหลือง (Yellow Page)

สมุดหน้าเหลืองเหมือนกับสมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองที่เราคุ้นเคยกัน แต่แทนที่เนื้อหาในสมุดจะบันทึกรายละเอียดของคนหรือสถานประกอบการต่างๆ สมุดหน้าเหลืองสำหรับการจัดการความรู้นี้จะเป็นการบันทึกแหล่งที่มาของความรู้ ประเภทของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านขององค์กร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญๆ



3. ฐานความรู้ (Knowledge Bases)

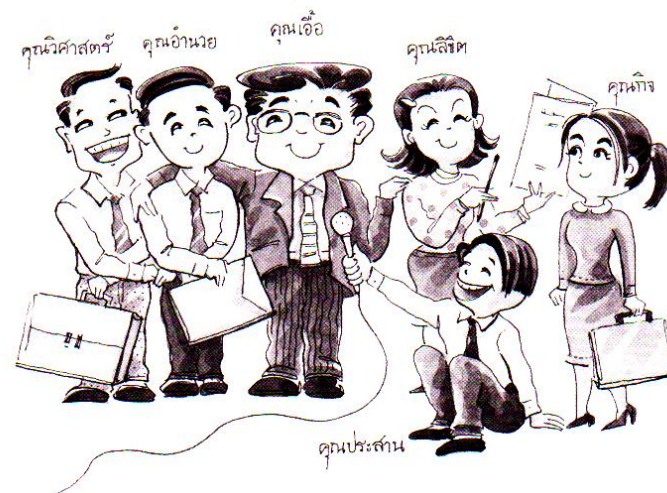
เป็นการเก็บข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่องค์กรมีไว้ในระบบฐานข้อมูลและให้ผู้ต้องการใช้ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ตลอดเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง

เครื่องมือการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับความรู้ฝังลึกหรือความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge)

1. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross – Functional Team)
2. ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
3. การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) และการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน (Secondment)
4. เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum)
5. การระดมสมอง (Brainstorming)
6. แผนที่ความคิดหรือแผนที่ความรู้ (Mind Mapping)
7. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
8. การวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ (After Action Review : AAR)
9. การค้นหาสิ่งดี ๆ รอบตัว (Appreciative Inquiry : AI)
10. การเสวนา (Dialogue)

แบบฟอร์มการจัดการความรู้ มทร.ธัญบุรี

- KM 1 การกำหนดองค์ความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์/ยุทธศาสตร์เร่งด่วนของคณะ/วิทยาลัย
- KM 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)
- KM 3 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้



กิจกรรมการจัดการความรู้

กำหนดเป้าหมาย

กำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร

รวบรวม

การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ

เรียบเรียง

การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

นำมาใช้

การประยุกต์ความรู้ในกิจการงานของตน

แบ่งปัน แลกเปลี่ยน

การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

บันทึกให้เรียกใช้ได้

การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ครบถ้วน ลุ่มลึก และเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

ปัญหา & อุปสรรค ในการดำเนินการจัดการความรู้ ในรอบปีการศึกษา 2558



กำหนดประเด็น แนวทาง และ
กรอบระยะเวลา
การจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2559

