

สกัดความรู้การเสวนาเครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย (UKM) ครั้งที่ 26 (3/2557)

เรื่อง “เปลี่ยนผ่าน UKM สู่ทศวรรษหน้า: นโยบายและการปฏิบัติ”

(UKM at Crossroads: Policy and Practice for the Next Decade)

วันพฤหัสบดีที่ 2 - วันศุกร์ที่ 3 ตุลาคม 2557

ณ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

กระบวนการ/เครื่องมือสนับสนุน	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	สัมฤทธิ์ผล
ศาสตราจารย์ น.พ.วิจารณ์ พานิช “ปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “หนึ่งทศวรรษ เครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย (UKM)”		
1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ Face to Face	1.1 จำนวนสมาชิกไม่ควรมากเกินไปเพราะจะทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่ทั่วถึง 1.2 ไม่ยึดติดรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรเลือกวิธีที่เหมาะสมสามารถสร้างให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทั่วถึงและเกิดองค์ความรู้ทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร 1.3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในความสำเร็จและความล้มเหลว โดยเน้นที่ความสำเร็จเพื่อให้เกิดกำลังใจ	1. ได้เรียนรู้และนำเทคนิคไปใช้ 2. ต้องค์ความรู้แล้วนำไปใช้ได้ทันที 3. ผู้เข้าร่วมเปิดใจเพิ่มขึ้น 4. ได้ข้อมูลเชิงลึก 5. ได้เครือข่ายเพิ่มขึ้น 6. โอกาสความสำเร็จเพิ่มขึ้น 7. เสริมสร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกัน
2. มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งเรียนรู้ สามารถขับเคลื่อนได้หลายด้าน	2.1 การใช้ KM เป็นเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดการพัฒนา	1. ระบุคนและหน่วยงานเป็นผู้พร้อมให้ 2. เกิดผลงานจากการทำวิจัย R2R 3. เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลาอย่างเป็นธรรมชาติ
3. ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นคุณเอื้อ	3.1 กำหนดทิศทาง/เป้าหมายที่ท้าทาย ชับซ้อน มีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ ผลักดันและให้การสนับสนุน	1. สามารถเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้เร็วขึ้น
4. วิเคราะห์ Impact เพื่อพิจารณาหาแนวทาง/วิธีการจัดการความรู้	4.1 KM ไม่ใช่เป้าหมาย แต่ KM เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย 4.2 หัวใจหลักของการทำ KM คือ งานและคน	1. คนและองค์กรพัฒนาขึ้น งานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 2. เกิดการปรับปรุงเทคนิค วิธีการการจัดการความรู้
5. ระบบสารสนเทศสนับสนุน KM (เช่น GotoKnow)	5.1 กระตุ้นให้ใช้เป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้	1. เกิดคลังความรู้ขนาดใหญ่ 2. ได้พัฒนาทักษะการเขียนด้วยตนเอง 3. ได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
6. Routine to Research	6.1 กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทำงานประจำปรับปรุงงานและสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ โดยไม่ใช่วิธี Top-Down 6.2 Story Sharing ตัวอย่างที่ทำแล้วดีต่องานและผู้รับบริการ	1. เกิดผลงานจากการทำวิจัย R2R 2. ใต้นวัตกรรมในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง 3. เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ

กระบวนการ/เครื่องมือสนับสนุน	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	สัมฤทธิ์ผล
	6.3 ใช้ KM ในงานประจำ ทำให้เกิดผลงานวิจัยขึ้น = R2R	
7. ฉลองความสำเร็จ	7.1 พุดคุยทิศทาง การเดินมาถูกทางคืออะไร สำเร็จได้อย่างไร “มีความสำเร็จในความรู้ มีความรู้ในความสำเร็จ และในความสำเร็จมีความรู้เชิงอารมณ์”	1. เกิดความเชื่อมั่นในคุณค่าของตนเอง (Self-esteem)
8. Human KM	8.1 เน้นความรู้ที่ตัวบุคคล	1. มีความเชี่ยวชาญในงานของตนเอง
9. Adult Learning Tool	9.1 เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง 9.2 เก็บข้อมูล สังเกต ไตร่ตรองวิเคราะห์ ทบทวน 9.3 เรียนรู้จากการปฏิบัติเชื่อมโยงกับทฤษฎี เกิดการไตร่ตรองยกระดับความรู้ทฤษฎีให้กว้างและลึกมากขึ้น	1. เกิดความรู้ฝังลึกในตัวบุคคล (Tacit knowledge)
นพ.ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ “การถ่ายทอดประสบการณ์ เรื่อง “KM สร้างความสำเร็จขององค์กร (ภาครัฐ : กรมสุขภาพจิต)”		
1. บริหารจัดการองค์ความรู้เก่า	1.1 บริหารจัดการตามความต้องการของลูกค้า 1.2 นำความรู้ไปพัฒนาระบบงาน 1.3 ให้ความรู้/ความเข้าใจแก่บุคลากรขององค์กร 1.4 Network Teamwork 1.5 Learning	คนและองค์กรเก่งขึ้น องค์กรบรรลุเป้าหมาย งานมีประสิทธิภาพ
2. ใช้ KM (ไม่ใช่ KM ถูกใช้)	2.1 บูรณาการกับงานปกติ 2.2 พัฒนาขับเคลื่อน Vision Mission 2.3 สร้างคุณค่าคน 2.4 สร้างนวัตกรรมองค์กร 2.5 นำองค์กรสู่ LO (Learning Organization) 2.6 ทำ KM ให้ตอบสนองวิสัยทัศน์/พันธกิจ	
3. แบ่งระยะการขับเคลื่อน KM ในองค์กร ดังนี้ 3.1 KM ยุคบุกเบิก (พ.ศ. 2548-2550)	3.1.1 เน้นการสร้างความตระหนัก 3.1.2 มีหน่วยศึกษานำร่อง จัดตั้งทีมที่เข้มแข็ง 3.1.3 เปลี่ยนผู้บริหารไม่บ่อย 3.1.4 กำหนดเป็น KPI ทุกหน่วยงาน	
3.2 KM ยุคพัฒนา (พ.ศ. 2551-2554)	3.2.1 เน้นการเรียนรู้ KM 3.2.2 ระบบพี่เลี้ยง/Facilitator 3.2.3 เข้าโครงการนำร่อง KM	
3.3 KM ยุคสร้างความยั่งยืน (พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน)	3.3.1 กำหนดวิสัยทัศน์ 3.3.2 วัฒนธรรมการเรียนรู้เป็น KPI ทุกหน่วยงาน 3.3.3 ทา Best Practices	

กระบวนการ/เครื่องมือสนับสนุน	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	สัมฤทธิ์ผล
	3.3.4 เปิดมุมมองการพัฒนากระบวนการความรู้ 3.3.5 ทดลองประเมิน KM – Lo กับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	
4. ใช้ความรู้มาจัดการให้ตรงกับสภาพปัญหา	4.1 เรียนรู้จากคนที่ทำได้ดี ว่าทำอย่างไร 4.2 Classic Knowledge (เปลี่ยนวิธีการใหม่เพื่อการแก้ปัญหา และทำให้เห็นว่า การสร้างความยั่งยืนต้องทำร่วมกัน)	
5. CoPs Mind Fullness (ใช้สติในการทำงานขององค์กร)	5.1 CoPs ระหว่างหน่วยงาน 5.2 ใช้ระบบ IT สนับสนุน CoPs สามารถเข้าถึงง่าย ซึ่งต้องมี Admin ดูแล	
6. จัดการความรู้เชิงระบบมากขึ้น	6.1 ทำระบบให้ดี เรียนรู้จาก Best Practices ตอบได้ว่าอะไรที่บอกความสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> • หากมีการกำหนดตัวชี้วัดดีก็สามารถบอกความสำเร็จได้ (กำหนดตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลง) • หากมีกระบวนการที่ดี จะรู้ว่าทำอย่างไรให้สำเร็จ (กระบวนการสอดคล้องกับสภาวะการณ์) • หากมีการบริหารจัดการที่ดี จะเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ (การได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยความสำเร็จ) 	
7. พัฒนาคณะ	7.1 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process : KMP) 7.2 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process : CMP) 7.3 Model ปลาหู	
8. พัฒนาองค์กร	8.1 เกณฑ์ประเมินการจัดการความรู้ (KMA) 8.2 Benchmarking (BMK)/Best Practices (BP) 8.3 Communication of Practices (CoPs) 8.4 Mind Fluent in Organization (MIO)	
คุณภัทรภรณ์ จิรัชัยประวิตร “การถ่ายทอดประสบการณ์ เรื่อง “KM สร้างความสำเร็จขององค์กร (ภาคเอกชน : PTTGC)”		
1. Strong Practices Knowledge Management	1.1 กำหนดเป็นนโยบาย	1. ผู้บริหารทุกระดับขับเคลื่อนองค์กรโดยการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ
2. ทำ KM เพื่อเรียนรู้ทั้งองค์กร (LO) เพิ่มความสามารถพนักงาน	2.1 จัดการความรู้ให้เป็นระบบ	1. ได้ความรู้เพื่อพัฒนาคณะได้อย่างรวดเร็ว 2. มีแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้อย่างร่วมกัน (good practices)
3. กำหนดความรู้ที่ตอบ Vision Mission และ Strength ขององค์กร	3.1 กำหนดประเด็นความรู้ที่ชัดเจน	1. กระบวนการที่พัฒนาเพื่อตอบสนองต่อ Vision Mission

กระบวนการ/เครื่องมือสนับสนุน	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	สัมฤทธิ์ผล
	3.2 หัวหน้างานเข้าร่วมและร่วมผลักดันในงาน 3.3 การติดตามผลสม่ำเสมอ	และ Strength ขององค์กร 2. ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรโดยการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ
4. Creative Capture Organization Access และ Apply	4.1 ใช้หลักการทำงานง่ายๆแต่มีประโยชน์และคุณค่า	1. ปรับประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์กรตนเอง
5. Share Best Practices	5.1 มีการประกวดผลงาน 5.2 มีการ Benchmark 5.3 Training ต่างประเทศแล้วกลับมา Share กัน	1. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร 2. เสริมสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
6. CoPs	6.1 กำหนดบทบาทชัดเจน ผู้รับผิดชอบเป็น Km Sponsor/KM Leader/Km Facilitator/Member	1. สนับสนุนให้การรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) หลากหลายวิธีการ
7. Forum	7.1 จัดความรู้เป็น E-book /Directory 7.2 มี Chief Knowledge Officer : CKO (ผู้บริหารจัดการความรู้) 7.3 ชื่นชมผลงาน Best Practices ที่ได้รับรางวัล 7.4 สร้างกระบวนการที่สนุก มีความต่อเนื่อง มีระบบรวดเร็ว สามารถเข้าใจได้ง่าย	1. มี Forum แต่ละกลุ่ม 2. สามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้สะดวก 3. มีเวทีประกวดชื่นชมผลงานและให้รางวัล