

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)



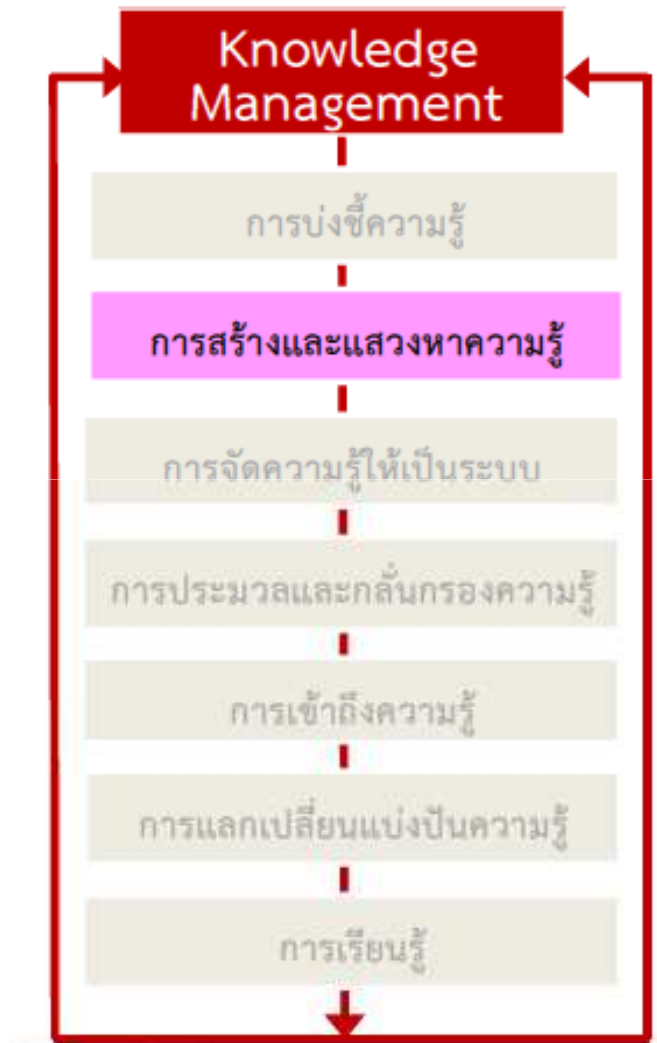
1. การบ่งชี้ความรู้



คือ การกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้
เราจะต้องมีความรู้เรื่องอะไรบ้าง? เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง?
เป้าหมายการจัดการความรู้ในครั้งนี่คืออะไร มีเรื่องอะไรบ้าง?

- การกำหนดให้สอดคล้องกับความท้าทายและกลยุทธ์หลักขององค์กร
- การใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ / ประเมินตนเอง
- การวิเคราะห์และทบทวนข้อมูลในอดีตที่ผ่านมา
- การวิเคราะห์กระบวนการผลิตหลัก / ขั้นตอนการทำงาน
- กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ : CoPs
- การวิเคราะห์ประเภทความรู้ (TK/EK)
- การจัดทำตารางวิเคราะห์ปัญหา

2. การสร้างและแสวงหาความรู้



คือ การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และ
กำหนดแนวทาง/วิธีการจัดเก็บความรู้
ความรู้นั้นอยู่ที่ใคร? อยู่ในรูปแบบอะไร? จะใช้วิธีการอย่างไร
ในการเอามาความรู้เหล่านั้นมาเก็บรวมกัน?

- ทวนสอบคู่มือและมาตรฐานที่มีอยู่
- รวบรวมข้อมูลเดิมจากกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภาพ (Database)
- ตาราง Knowledge Mapping
 - กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ: CoPs
 - กิจกรรมศึกษาหน้างานจริง/สัมภาษณ์ (Group Study)
 - กิจกรรมเรื่องเล่าเอามาโซว (Story Telling)

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ



คือ การจัดข้อมูล แบ่งประเภท และกำหนด
หมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสม

จะจัดโครงสร้างอย่างไรให้ง่ายต่อการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ?
ทำอย่างไรให้สะดวกต่อการค้นหา?

- คู่มือการปฏิบัติงาน (WI)
- มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SWS)
- มาตรฐาน/คู่มือการดำเนินงานกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพ
- ฐานข้อมูลกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพ (Database)
- คู่มือการสอนงาน
- ทะเบียนสินค้า ทะเบียนอุปกรณ์ ทะเบียนตำหนิ
- มาตรฐานการจัดทำสื่อการเรียนรู้ (Storyboard)

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้



คือ การทวนสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์
ของความรู้ที่ได้นำรวบรวมมา

ข้อมูลความรู้ที่รวบรวมมานั้นถูกต้องหรือไม่?
ใช้ภาษาเดียวกันหรือไม่?

- การทวนสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ/เจ้าของความรู้
- การขึ้นทะเบียนเอกสาร
- กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ: CoPs
- กิจกรรมทวนสอบทำงานจริง (Group Study)

5. การเข้าถึงความรู้



คือ การกำหนดช่องทางการเข้าถึงข้อมูลความรู้
ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใช้ข้อมูลความรู้ได้สะดวกหรือไม่?

- Intranet / Web board
- ระบบฐานข้อมูล ทะเบียนเอกสาร
- ศูนย์การเรียนรู้ Knowledge Corner
- ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร
- กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ: CoPs
- กิจกรรม Morning Talk
- การวิเคราะห์ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้



คือ การกำหนดรูปแบบการแบ่งปันข้อมูลความรู้
รวมถึงการสร้างและกระตุ้นบรรยากาศ
การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ร่วมกัน

- การสอนงาน (OJT)
- การอบรม และฝึกปฏิบัติ
- เชื่อมโยงกับระบบบริหารกิจการ
- กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ: CoPs

7. การเรียนรู้



คือ การกำหนดวิธีการวัดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ชัดเจน

ความรู้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์กับพนักงาน หน่วยงาน หรือองค์กรอย่างไรบ้าง? กลุ่มเป้าหมายเกิดการเรียนรู้และ ประสบการณ์ใหม่อย่างไรบ้าง?

- แบบทดสอบความรู้
- การฝึกปฏิบัติหน้างานจริง
- ผลการปฏิบัติงาน
- แผนพัฒนาศักยภาพการทำงาน
- แผนเตรียมความพร้อมทีมงาน
- กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ: CoPs
- กิจกรรม After Action Review : AAR