



# เล่าสู่กันฟัง

## หัวข้อ “Knowledge Capturing”

เป็นความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการอบรมเรื่อง **“Knowledge Capturing”**

วันที่ 2-3 ตุลาคม 2562 ณ โรงแรม ตวันนา กรุงเทพมหานคร

โดยวิทยากร อาจารย์สุริพันธ์์ เสนานุช (ผู้เชี่ยวชาญฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ)

# ความรู้ที่มีคุณค่า

การจัดการความรู้	คือ การเลือกสรรข้อมูลที่มีคุณค่าต่อองค์กร
ความรู้ที่มีคุณค่า	คือ ข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด ไม่ใช่ความรู้ / ทุกองค์ความรู้ก็ไม่ใช่ องค์ความรู้ที่มีคุณค่าต่อองค์กร
ความรู้ที่มีคุณค่า	คือ
	1. ความรู้ที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ 2. ความรู้ที่ทำให้การทำงานง่ายขึ้น ต้นทุนลดลง และ คนทำงานมีความสุข
	3. ความรู้วิกฤติขององค์กร
	เป็นความรู้ที่เป็นเคล็ดลับขององค์กร / เป็นความรู้ที่มีผู้น้อย/ ขาดแคลน / เป็นความรู้ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร / เป็นความรู้ที่ ได้มายาก / เป็นความรู้ที่บริหารจัดการยาก

# หลักการกรองและกลั่นความรู้

เริ่มต้นด้วยคำถาม

- เราต้องการความรู้นั้นไป**ทำไม?**
- ความรู้**นั้น**คืออะไร?
- ความรู้**นั้น**จะ**ได้**มา**อย่างไร?**

## เราต้องการความรู้นั้นไปทำไม?

- ❖ แก้ไขปัญหาในการทำงาน เช่น งานผัดซ้ำๆ ใช้เวลานาน มีข้อร้องเรียน
- ❖ ปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- ❖ สร้างมาตรฐานในการทำงาน
- ❖ เสริมทักษะการทำงานอย่างก้าวกระโดด

มาตรา ๒๖๕

แต่ในปัญหาการทำงาน ปรับปรุง และสร้างมาตรฐาน  
การปฏิบัติงานว่าโดยยล

สำนักทะเบียนและประมวลผล มช.

องค์ประกอบของความรู  
ที่ต้องการ

การวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาเพื่อหาสาเหตุ ม.  
พิจารณาเป็นกรณีพิเศษ

- 1. เทคนิคการวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหา
- 2. วิธีการเขียนหาสาเหตุเพื่อพิจารณา

ต้องการความรู้เพื่อ : สร้างมาตรฐานในการทำงาน

ความรู้ที่ต้องการ : แนวทางในการหาสาเหตุเพื่อพิจารณา  
และผลการพิจารณาส่ง มลดี /  
ผลสืบเนื่องอย่างไร

บมจ. ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ (บีเอ็ม)

# ความรู้้นั้นคืออะไร?

- แนวคิด และวิธีการทำงานที่เป็น **Best Practices**
- ทักษะและประสบการณ์การทำงานของผู้อาวุโส
- วิธีการทำงานจากธุรกิจอื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้

# ความรู้ นั้นจะ ได้มา **อย่างไร**? : (How to capture?)

กำหนด  
วัตถุประสงค์



กำหนดองค์  
ความรู้



แหล่งความรู้ /  
ผู้รู้



วิธีการเผยแพร่



กำหนด  
กลยุทธ์

ประเมินผล  
ปรับปรุง

ปฏิบัติ

สร้างสรรค์วิธีการ

ฝึกทักษะ

สัมภาษณ์ / สร้างชุมชน  
นักปฏิบัติ / AAR /  
ค้นหาข้อมูลเอกสาร / ไป  
ดูงาน / ไปร่วมสัมมนาหรือ  
อบรม

การจับประเด็น /  
การวิเคราะห์ / การ  
สัมภาษณ์ / เข้าใจ  
โครงสร้าง / คิดเชิง  
ระบบ / การเขียน

## การฝึกทักษะที่จำเป็น

<input type="checkbox"/> การจับประเด็น	แก่นสำคัญคืออะไร ( <b>Key Theme</b> ) / เรื่องราวในการถ่ายทอด ( <b>Story</b> )
<input type="checkbox"/> การวิเคราะห์	แยกแยะข้อเท็จจริง / ดีความข้อมูลที่แฝงเร้น / แยกแยะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน / ทำความเข้าใจแต่ละส่วนให้ชัดเจน / สืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ
<input type="checkbox"/> คิดเชิงระบบ	เห็นความเชื่อมโยง / เห็นความสัมพันธ์ / เห็นองค์ประกอบ / เห็นขั้นตอน



## การฝึกทักษะที่จำเป็น

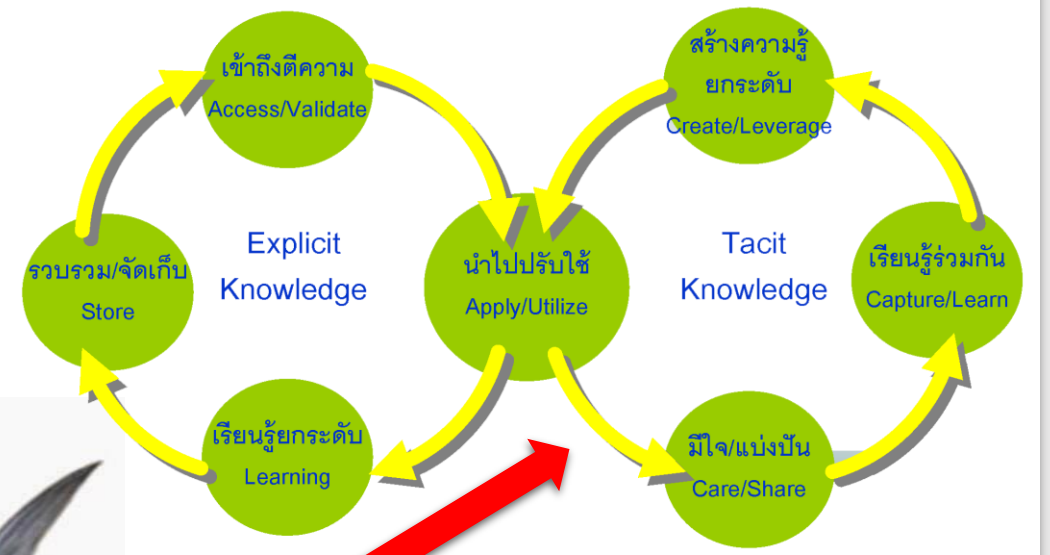
<b>☐ การสัมภาษณ์</b>	<b>KSF – การตั้งคำถาม / การจับประเด็น / เทคนิคในการสัมภาษณ์ / การเก็บประเด็นอย่างครบถ้วน</b>
<b>- เทคนิคการสัมภาษณ์</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. หาข้อมูลให้เพียงพอ เห็นประเด็น</li><li>b. เข้าใจโลกของผู้ตอบ เน้นความหมายของผู้ตอบโดยใส่ใจในคำพูด การแสดงออก และพยายามอ่านความหมาย</li><li>c. ควรถามเพื่อให้ผู้ตอบเล่าประสบการณ์ ความรู้สึก และวิธีการ</li><li>d. มีหัวข้อสัมภาษณ์ที่ชัดเจน ไม่นอกเรื่อง ถามแบบเปิดกว้าง ไม่ใช่คำถามปลายปิด</li><li>e. คำตอบที่ไม่ชัดเจน ต้องทำให้กระจ่าง (ผู้สัมภาษณ์ต้องใส่ใจในปฏิสัมพันธ์ของผู้ตอบ)</li><li>f. สร้างความประทับใจ ให้ผู้ตอบรู้สึกสนุก อยากรู้อยากเห็น</li></ul>

## การฝึกทักษะที่จำเป็น

<b>☐ Facilitator Skills</b>	การตั้งคำถาม / การฟัง-จับประเด็น / การสังเกต / การสะท้อนกลับ / ภาษากาย
- หลักการตั้งคำถาม	อะไร (ประเด็นหลัก) → ทำไม → อย่างไร
- ตัวอย่างโครงสร้างคำถาม	<ul style="list-style-type: none"><li>a. กรุณาเล่าถึงแนวคิด ที่มาของการทำงาน</li><li>b. มีวิธีการอย่างไร</li><li>c. วิธีการดำเนินการเป็นอย่างไร <b>(Process)</b></li><li>d. เกิดปัญหา อุปสรรคอะไรบ้าง</li><li>e. มีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร <b>(Learning)</b></li><li>f. ตั้งคำถามสมมุติเหตุการณ์</li></ul>

# การฝึกทักษะที่จำเป็น

<input type="checkbox"/> การเขียน	ตรงประเด็น / แยกหัวข้อให้ชัดเจน / ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ
- โครงสร้างการเขียน	<b>บทนำ</b> (บอกเล่าเนื้อหาที่จะนำเสนอ / สร้างความน่าสนใจ) <b>เนื้อหา</b> (จัดลำดับการนำเสนอ / มีความเชื่อมโยงกันในแต่ละวรรค) <b>บทสรุป</b> (สอดคล้องกับบทนำ / สร้างความเข้าใจที่ชัดเจน ชวนคิด)
- การจัดระเบียบความคิดในการถอดองค์ความรู้ ( <b>Idea Organization</b> )	เป้าหมายในการเขียน (จากการวิเคราะห์ <b>Why</b> ) กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร ช่องทางที่จะนำไปสื่อสาร
	แกนหลัก – องค์ความรู้ วิธีการถ่ายทอด – คู่มีอ / บทความ รูปแบบ – ข้อเขียน / <b>Infographic</b>



# TUNA Model



## ส่วนหัวปลา

(Knowledge Vision- KV)  
คือ ส่วนที่เป็นเป้าหมาย  
วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้  
ต้องตอบว่า “**ทำ KM ไปเพื่ออะไร**”



## ส่วนตัวปลา

(Knowledge Sharing- KS)  
คือ ส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ทำให้เกิดการหมุนเวียนความรู้  
ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม



## ส่วนหางปลา

(Knowledge Assets- KA)  
คือ ส่วนของคลังความรู้ หรือ ชุมความรู้  
ที่ได้จากการเก็บสะสม “**เกร็ดความรู้**”  
ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



# สิ่งที่ได้รับจากการจัดการความรู้

- คนทำงานเก่งขึ้น เรียนรู้ได้มากขึ้น
- มีเนื้อความรู้ที่เก็บรวบรวมเป็นระบบ
- ได้ความรู้ที่ตอบสนองต่อการทำงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การทำให้เกิดวงจรเรียนรู้ (Learning Cycle)

