

8. หลักสูตร “การจัดการความรู้ (KM) ตูการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)”

Knowledge Management (KM) towards becoming a Learning Organization

(หลักสูตร 1 วัน/ 6 ชั่วโมง)

1. หลักการและเหตุผล

“Knowledge is power (ความรู้คือพลัง)” เป็นคำพูดที่พูดกันมาตลอดตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นคำพูดที่น่าจะยังใช้ได้ ไปตลอด เพราะเราได้จากการที่คนและองค์กรที่มีความรู้มาก ๆ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสูง ล้วนแต่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพทั้งสิ้น ตัวอย่างองค์กรระดับโลกอาทิเช่น TESLA/ Netflix องค์กรของไทยอาทิเช่น SCG Group/ BDMS (บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน); กลุ่ม โรงพยาบาลกรุงเทพ/ โรงพยาบาลสมิติเวช/ โรงพยาบาล BNH/ โรงพยาบาลพญาไท/ โรงพยาบาลเปาโล)

การจัดการความรู้ (knowledge management - KM) เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรควรจัดทำให้เป็นระบบ เพื่อให้ความรู้ที่สำคัญต่อธุรกิจทั้งที่เป็นความรู้แบบ Tacit Knowledge (ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน) และ แบบ Explicit Knowledge (ความรู้ที่ชัดเจน) ถูกกระตุบไว้อย่างชัดเจนว่ามีเรื่องอะไรบ้าง มีการจัดระเบียบ-การจัดเก็บที่เป็นระบบ และมีระบบการเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรและธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืนและต่อเนื่องไปตลอด

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- 2.1 เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนามีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ (knowledge management - KM) ทั้งที่มา หลักการ รายละเอียด และความสำคัญ
- 2.2 เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนารู้หลักการในการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2.3 เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนารู้รายละเอียด-วิธีการในกระบวนการ ระบุ จัดระเบียบ จัดเก็บ และเผยแพร่ข้อมูลความรู้ภายในองค์กร
- 2.4 เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนารู้จักเครื่องมือต่างๆ ที่นิยมใช้ในการจัดการความรู้ (knowledge management - KM)

3. ผู้ที่ควรเข้าสัมมนา ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานทุกหน่วยงาน

4. เนื้อหาของหลักสูตร

- แนวคิดและหลักการเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- ประโยชน์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) ต่อพนักงานและต่อองค์กร
- 6 กระบวนการของการจัดทำ KM ในองค์กร (หลักการ/ รายละเอียด/ ตัวอย่าง) เพื่อให้องค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
 - การระบุหรือการกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่องาน/ ธุรกิจ/ องค์กร

- Explicit Knowledge (ความรู้ที่ชัดเจน)
- Tacit Knowledge (ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน)
 - การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
 - การจัดระเบียบความรู้ (แบ่งระดับความรู้/ ใครควรจะต้องรู้ในระดับไหน)
 - การจัดเก็บความรู้ (เป็นหมวดหมู่/ สามารถค้นหาได้ง่าย/ อัปเดตได้ง่าย)
 - การเผยแพร่ความรู้ให้แก่พนักงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้องตามท้องถื่นกำหนด
 - การประเมินความรู้ของพนักงาน/ผู้เกี่ยวข้อง (เช่น ลูกค้า) เพื่อหา Gap
- (ตัวอย่าง) ระบบและเครื่องมือต่าง ๆ ในการจัดการความรู้
 - ระบบสมรรถนะ (Competency) **เน้น/ ให้ความสำคัญ**
 - ระบบการสอนงาน (Coaching)
 - ระบบการสอนงาน ณ จุดปฏิบัติงาน (On the Job Training - OJT)
 - ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
 - ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
 - การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียน (AAR)
 - มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)
 - บทเรียนจากความผิดพลาด (Lesson Learning)
 - เวทีกลุ่มเฉพาะ (Focus Group)
 - วิธีปฏิบัติที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice)
 - การเล่าเรื่อง (Story Telling)
 - การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team)
- เทคนิคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- ถาม-ตอบข้อสงสัยต่างๆ

4. วิทยากร อ. รุ่งนิกร สุ่มงคล **คูประวัติวิทยากรตามเอกสารแนบ