

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวจันทิรา จินะวงศ์	ตำแหน่ง : นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวชัชชภา ประทุมศรีขจร	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ห้องสมุดองค์กรฯ สำนักหอสมุดกลาง	
ชื่อหลักสูตร	การบริหารจัดการความรู้เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนและนวัตกรรม (Knowledge Management to Sustainable Achievement and Innovation)
วัน/เดือน/ปี	12 กรกฎาคม 2566
สถานที่จัด	การสัมมนาออนไลน์ผ่านระบบ Webinar
หน่วยงานผู้จัด	หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
ค่าใช้จ่าย	<input checked="" type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> มี จำนวน บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="radio"/> แผ่นดิน <input type="radio"/> เงินรายได้ <input type="radio"/> งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	<input type="radio"/> ได้รับ <input type="radio"/> ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... <input checked="" type="radio"/> ไม่มี

สรุปสาระสำคัญ

หัวข้อที่ 1. การบรรยายพิเศษเรื่อง “KM หัวใจของการพัฒนาองค์กรสู่ความпенเลิศ”

โดย รศ.ดร.ภก. สมภพ ประธานธรรักษ์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถ แข็งแรงขั้นสูงสุด

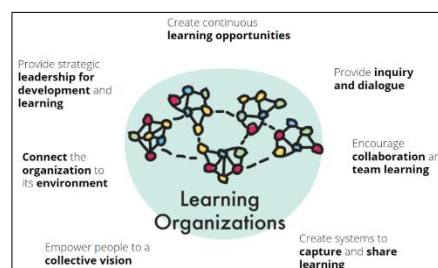
ประเภทของความรู้

- ความรู้เด่นชัด (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน
- ความรู้ซ่อนเร้น/ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมา

ยาวนาน เป็นภูมิปัญญา

ทำไมถึงต้องมีการจัดการความรู้ ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อ

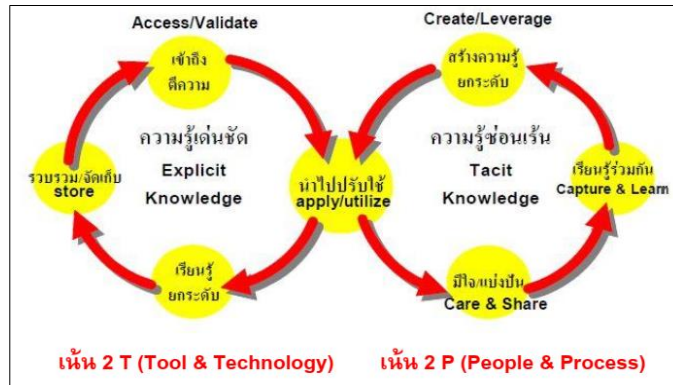
- การบรรลุเป้าหมายของงาน
- การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน
- การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



แนวคิดหลักของการจัดการความรู้

- ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจาก Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge ให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความรู้ และประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

- บริหารจัดการให้คนที่มี Tacit Knowledge ถ่ายทอดออกมาสู่คนอื่น ๆ ที่ต้องการความรู้ นั้น ด้วยวิธีการอย่าง เป็นระบบ เช่นเอกสารคู่มือ/สื่อรูปแบบต่าง ๆ หรือการสอนงานแบบเป็นที่เลี้ยง/การถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้



วิวัฒนาการของ Knowledge Management



ทักษะพื้นฐานของบุคลากรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

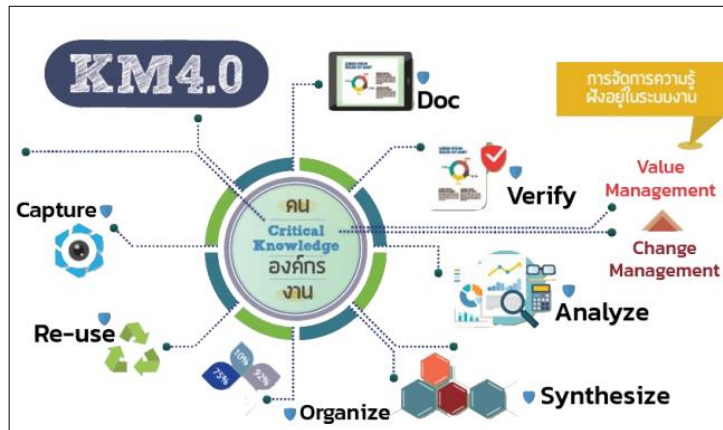
- ทักษะด้านการเล่าเรื่อง (storytelling)
- ทักษะด้านการฟังอย่างตั้งใจ (deep listening)
- ทักษะในการเสวนาหรือสุนทรียสนทนา (dialogue)
- ทักษะในการถามอย่างชื่นชม (appreciative inquiry)
- ทักษะในการพูด ออกมาจากใจที่เป็นอิสระ ไม่กังวลว่าจะถูกหรือผิด
- ทักษะในการตีความตามมุมมองของตน
- ทักษะในการสื่อสารจากใจถึงใจ
- ทักษะในการรับสารจากใจถึงใจ
- ทักษะในการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นกลุ่มจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (collective reflection)
- ทักษะในการคิดเชิงบวก เป็นต้น

เครื่องมือในการจัดการความรู้

- ชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน (Community of Interest)

- ชุมชนแนวปฏิบัติ (Community of Practice)
- AAR (After Action Review)
- การจัดการสาระ (Content Management)
- การตรวจสอบความรู้ (Knowledge Auditing)
- เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Technologies for Communication & Knowledge Sharing)

Knowledge Management 4.0



มหาวิทยาลัยมหิดลกับการจัดการความรู้

วิสัยทัศน์ : มหาวิทยาลัยมหิดลใช้การจัดการความรู้สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

พันธกิจ : ส่งเสริม สนับสนุน ผลักดันให้เกิดการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยมหิดล

เป้าประสงค์ : 1. มีการประยุกต์การจัดการความรู้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยตามพันธกิจด้านต่าง ๆ

2. สร้างวัฒนธรรมการจัดการความรู้ในทุกส่วนงาน

ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหิดล



เตรียม "ผู้อำนวยการความสะดวก" สำหรับการจัดการความรู้

- Training:
 - Knowledge Management for Top Management Level
 - Knowledge Management for Operational Level
 - Learn-Do-Development Project (R2R Coaching)
 - Knowledge Capture: อบรมการสกัดความรู้

- Team: KM Experts
 - ทีมคณะกรรมการจัดการความรู้
 - เครือข่ายผู้ขับเคลื่อน KM ในระดับพันธกิจและส่วนงาน
 - ทีมนักสกัดความรู้
- Tools: KM tools
 - CoPs R2R Sharing Dialogue BAR AAR

การส่งเสริม KM ในมหาวิทยาลัยและการแบ่งปันความรู้

- สื่อสารนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้
- งานมหกรรมคุณภาพ ปัจจัยต่อคุณภาพของผลงานในงานมหกรรมคุณภาพ 1) มีผู้บริหารระดับคณะทำหน้าที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน 2) มีกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพและจัดการความรู้ระดับคณะ 3) มีระบบที่เลี้ยง/เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้/งานมหกรรมคุณภาพระดับคณะ

- MUKM Website
- Share & Learn Activities

• Digital KM Masterclass 1) เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็น Best Practice ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอันจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในการทำงาน 2) เพื่อเพิ่มช่องทางพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีขีดความสามารถสอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัยสู่

World Class University

กรอบการจัดการความรู้เชิงกลยุทธ์

- KM Vision
- KM Leadership
- KM Strategy
- KM Culture
- People
- Process
- Technology
- Measure

KM เป็นตัวช่วยที่แข็งแกร่งในการบรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ขององค์กร



World Class University



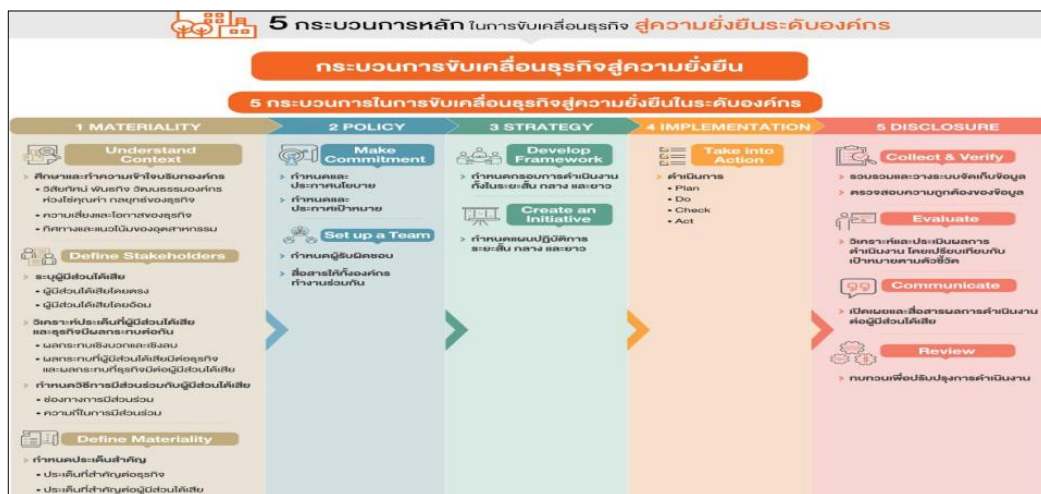
หัวข้อที่ 2. การบรรยายเรื่อง การบริหารความรู้เพื่อความยั่งยืนขององค์กร

โดย ผศ.ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา

ความยั่งยืน (Sustainability) หมายถึง ความสามารถในการดำรงสภาพอยู่ได้ต่อไปยังอนาคตภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดตามวงจรการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกโดยมีองค์ประกอบเป็นเงื่อนไขที่สำคัญและจำเป็นซึ่งจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเกี่ยวโยงและวนเวียนกันเป็นกลไกควบผสมที่เรียกว่า “วงจรความยั่งยืน” เรื่อยไป

เป้าหมายของความยั่งยืน ความยั่งยืนไม่ได้หมายถึง “คงที่ตลอดไป” แต่เป้าหมายของความยั่งยืน แบ่งออกได้หลายประเภท ตั้งแต่เจตนารมณ์ การกระทำ กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ จนถึงระบบ

กระบวนการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืน: ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน



มิติของความยั่งยืน การประยุกต์มุมมองการวัดมิติของความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความรู้

1. คน (People) - สมรรถนะ (Competency) ผลการดำเนินงาน (Performance)
2. เศรษฐกิจ (Economic) - ประสิทธิภาพการทำงาน (ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย)
3. สิ่งแวดล้อม (Environment) - สภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้และการเรียนรู้

วงจรของความยั่งยืน

- ความอยู่รอด (ผ่านกระบวนการประเมิน) เป็นสถานะที่เผชิญและรอดพ้นผ่านการดำเนินงาน ผ่านการทดสอบและวิกฤตการณ์ต่าง ๆ และได้รับการยอมรับของสังคม เป็นความสามารถในการรับมือกับเหตุการณ์หรือปัจจัยทั้งภายในและภายนอกในวิถีทางที่ถูกที่ชอบจะช่วยนำทางต่อไปสู่ความเจริญ

- ความเจริญ (ผ่านกระบวนการวิวัฒน์) เป็นการพัฒนาโดยการสร้างเสริม ปรับปรุง และแก้ไขให้ดีและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เป็นช่วงรอยต่อที่ผ่านกระบวนการทบทวนฝึกฝนและเรียนรู้ รวมทั้งมีการปรับปรุงภายในให้ดีขึ้น โดยใช้หลักการของ “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement) และ “การพัฒนาอย่างยั่งยืน” (Sustainable Development) โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้วิถีทางที่ถูกที่ควรเป็นสำคัญ

- ความสำเร็จ (ผ่านกระบวนการประยุกต์) เป็นความสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมาย ความคาดหวัง และภารกิจที่ดำเนินงานผ่านการผสมผสานความรู้ ความชำนาญ กระบวนการ โครงสร้างและระบบ รวมทั้งวัฒนธรรม จนเกิดเป็นความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและนามธรรม

ข้อสังเกต: วิธีการปรับเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอด อาจช่วยนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไปได้ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร หรือการสร้างสรรคนวัตกรรม

บทสรุปของความยั่งยืน : ความยั่งยืนเปรียบเสมือนการเดินทางที่ไม่จบสิ้น บนเส้นทางร่วมที่แปรผันตามเวลา จากจุดตั้งต้นในปัจจุบันไปยังจุดหมายในอนาคตซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยเริ่มต้นคือความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกัน ความคิดความเชื่อในทางที่ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง และนำไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งต้องพัฒนากรอบความคิด เช่น หลักการ แนวคิด ทฤษฎี มาตรฐาน นโยบาย ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นตัวช่วยในการดำเนินงาน

การบริหารความรู้เพื่อความยั่งยืนขององค์กรจะทำได้อย่างไร

1. การปรับมุมมองและกรอบความคิด (Mindset) การจัดการความรู้เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Knowledge Management) ตอบสนองวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ชัดเจน มีแผนแม่บทสำหรับการดำเนินงานการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการวัดและประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม บูรณาการกับมิติต่าง ๆ ของการบริหารองค์กร เช่น บุคลากร ผู้ใช้บริการ กระบวนการทำงาน เป็นต้น

2. ตรวจสอบความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่สำคัญและจำเป็น กรอบแนวคิดการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในองค์กร กระบวนการจัดการความรู้ กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง เทคนิคและเครื่องมือทางการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ การบ่งชี้ความรู้ / การกำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้

- การสร้างและแสวงหาความรู้
- การประเมินผลและกลั่นกรองความรู้
- การแบ่งปันความรู้
- การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
- การเข้าถึงความรู้
- การเรียนรู้

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

- การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
- การฝึกอบรมและการเรียนรู้
- การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล
- การสื่อสาร
- การวัดผล

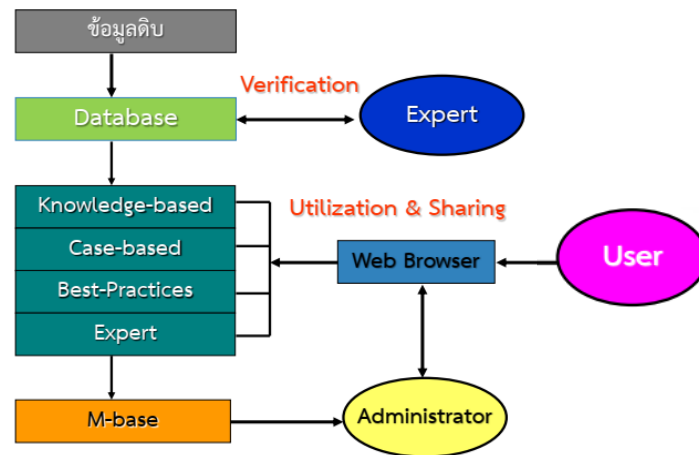
ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง KMP และ CMP

CMP	การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	การสื่อสาร	กระบวนการและเครื่องมือ	การฝึกอบรมและการเรียนรู้	การวัดผล	ยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	KMP	การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	การสื่อสาร	กระบวนการและเครื่องมือ	การฝึกอบรมและการเรียนรู้	การวัดผล	ยกย่องชมเชยและการให้รางวัล
การบ่งชี้ความรู้		☺	☺				การกลั่นกรองความรู้	☺		☺		☺	
การสร้างความรู้	☺		☺		☺	☺	การเข้าถึงความรู้	☺	☺	☺		☺	☺
การจัดความรู้ให้เป็นระบบ		☺	☺	☺			การแบ่งปันความรู้	☺	☺	☺			☺
							การเรียนรู้			☺			☺

ไอซีทีกับการจัดการความรู้

1. การพัฒนาระบบฐานความรู้ (Knowledge-based Systems)

- Best Practices
- Lesson Learned
- Solution-based
- Case-based
- Expert Directory



2. การพัฒนาระบบการเรียนรู้ (Learning Technology)

- E-learning - Online Training - แหล่งการเรียนรู้ระบบเปิด (Open Educational Resources: OER)

3. การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการทำงานร่วมกัน (Collaborative Technology)

- Group Collaborative Technology - Virtual Working Tools - Knowledge Portal

4. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Technology)

3. ทักษะที่จำเป็น (Skills)

1. การใช้เทคนิคและเครื่องมือทางการจัดการความรู้ที่หลากหลาย
2. การบูรณาการการจัดการความรู้กับภาระงานประจำ
3. การบูรณาการการจัดการความรู้กับเครื่องมือทางการบริหารอื่น ๆ ขององค์กร
4. การคิดเชิงสร้างสรรค์
5. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และต่อยอดก่อให้เกิดนวัตกรรม
6. การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

เทคนิคและเครื่องมือทางการจัดการความรู้

เครื่องมือหรือเทคนิคการจัดการความรู้โดยนัย

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices - CoPs)
2. การจัดตั้งทีมทำงานข้ามสายงาน (Cross-Functional Team)
3. การหมุนเวียนเปลี่ยนการทำงาน (Job Rotation)
4. ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
5. การสอนงาน (Coaching)
6. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
7. การจัดมุมความรู้ (Knowledge corner)
8. การศึกษาดูงาน (Study tour)
9. การถอดบทเรียน ความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ (Knowledge Capture)
10. การทบทวนสรุปบทเรียน (After action review หรือ AAR/ BAR/ DAR)
11. การเล่าเรื่อง (Story Telling)

12. การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research – R2R)
13. การจัดตลาดนัดความรู้ (Knowledge market)
14. เวทีการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ (Knowledge Sharing Forum)
15. เวทีเสวนา (Dialogue หรือ สุนทรียสนทนา)
16. สภากาแฟ (Knowledge Cafe)

เครื่องมือหรือเทคนิคการจัดการความรู้ที่ปรากฏชัดเจน

1. การจัดทำฐานความรู้ (Knowledge-bases)
2. การจัดทำเว็บไซต์ความรู้ (Knowledge Portal)
3. การจัดแผนที่ผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญ (People Map)
4. การปรับแต่งความรู้ (Knowledge Consolidation / Repackaging)
5. บทเรียนหนึ่งประเด็น (One Point Lesson – OPL)
6. แฟ้มผลงานการเรียนรู้ (Portfolio)
7. การเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning)

การบูรณาการการจัดการความรู้กับเครื่องมือทางการบริหารอื่น ๆ



บทสรุป : แผนที่การเดินทางของการจัดการความรู้สู่การพัฒนานวัตกรรม

ช่วงเวลาที่ 1 : Culture & Capacity Building - พัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความรู้และการเรียนรู้ให้กับบุคลากรทุกระดับ ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ และส่งเสริมการเป็นต้นแบบของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ

ช่วงเวลาที่ 2 : Knowledge Management in Working Process and Enhancing Process Improvement to Standardization – ส่งเสริมการบูรณาการการจัดการความรู้ให้แทรกอยู่ในกระบวนการทำงานประจำ และยกระดับการปรับปรุงกระบวนการทำงานสู่มาตรฐาน

ช่วงเวลาที่ 3 : Energetic Learning for Organization Growth - การเรียนรู้อย่างมีพลัง สร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมเพื่อการเติบโตขององค์กร

ช่วงเวลาที่ 4 : Driving to a Sustainable Innovation Organization - ส่งเสริมการร่วมมือกันเพื่อการ สร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรม และขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมที่ยั่งยืน

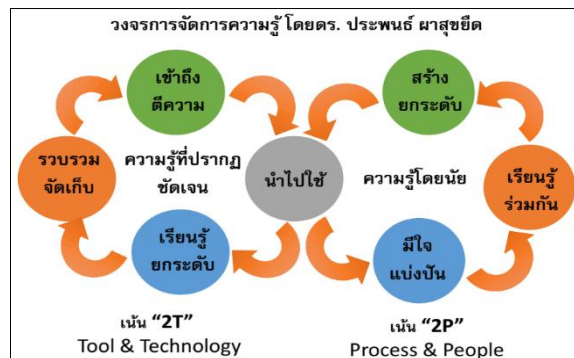
หัวข้อที่ 3. การบรรยายเรื่อง “จัดการความรู้อย่างไรในงานราบรื่น: กรณีศึกษาจากงานห้องสมุด”

โดย ผศ.ดร.เสาวภา หลิมวิจิตร

ภาคทฤษฎี

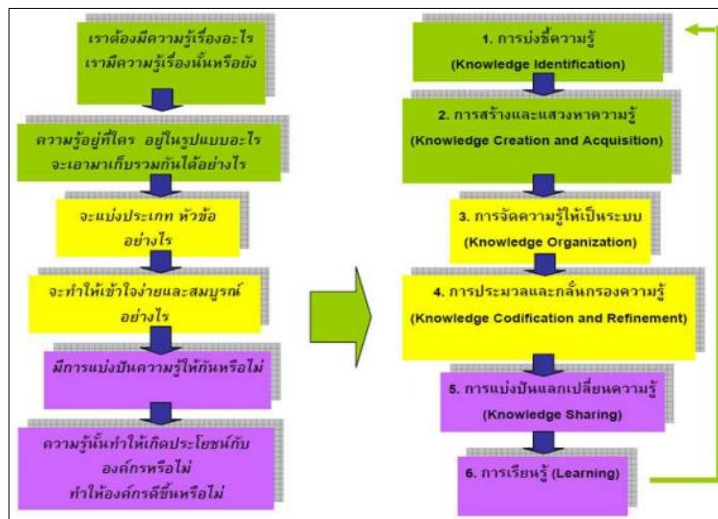
ความหมายของการจัดการความรู้

- กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับ การสร้างการรวบรวมการจัดระบบ การจัดเก็บ การใช้ความรู้ ฯลฯ
- ต้องมีการแปลงความรู้ จากความรู้โดยนัยที่อยู่ในตัวบุคคลให้เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจนเพื่อแบ่งปันให้ผู้อื่นสามารถนำไปใช้งานร่วมกันได้
- ความรู้จะถูกนำไปใช้ในการทำงานเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน



กระบวนการจัดการความรู้ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ(กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)
3. การจัดระบบความรู้ (Knowledge Organization)
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
6. การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
7. การเรียนรู้ (Learning)





1. การบ่งชี้ความรู้ ช่องว่างของความรู้ (Knowledge Gaps)

	มี (Have)	ไม่มี (Don't Have)
รู้ (Know)	➊ เรารู้ว่าเรามีความรู้อะไร	➋ เรารู้ว่าเราไม่รู้อะไร
ไม่รู้ (Don't Know)	➌ เรารู้ว่าเราคืออะไร	➍ เรารู้ว่าเราไม่รู้คืออะไร

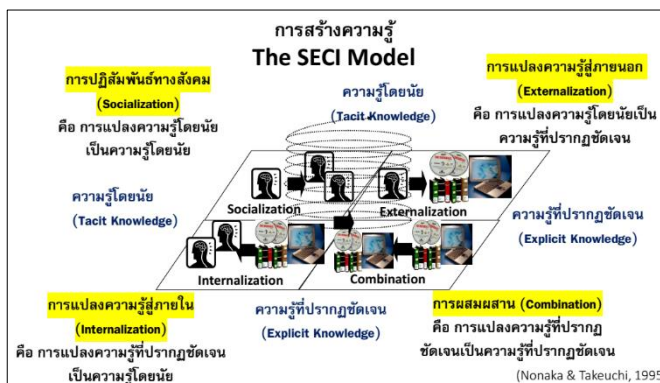
ช่องว่างของความรู้ (Knowledge Gaps)		รู้ (Know)	ไม่รู้ (Don't Know)
มี (Have)	เรารู้ว่าเรามีความรู้ (Explicit knowledge)	ภาษาเกาหลี - การเขียนโปรแกรมต่างๆ ของ Microsoft office	เราไม่รู้ว่ามีอะไร (Unknown/Unknowlege gaps)
ไม่มี (Don't Have)	เราไม่รู้ว่ามีอะไร (Tacit knowledge)	ภาษาเกาหลี - การคำนวณขั้นสูง - การลงทุน - การช้อปปิ้ง - การเขียนโปรแกรม	เราไม่รู้ว่ามีอะไร (Unknown/Unknowlege gaps)
มี (Have)	เรารู้ว่าเรามีความรู้ (Explicit knowledge)	ภาษาเกาหลี - ภาษาอังกฤษ - ทายอาหาร - การไหลผล - การเชื่อมโยง - การสืบค้น - การใช้ SNS	เราไม่รู้ว่ามีอะไร (Unknown/Unknowlege gaps)
ไม่มี (Don't Have)	เราไม่รู้ว่ามีอะไร (Tacit knowledge)	ภาษาเกาหลี - ภาษาอังกฤษ - ทายอาหาร - การไหลผล - การเชื่อมโยง - การสืบค้น - การใช้ SNS	เราไม่รู้ว่ามีอะไร (Unknown/Unknowlege gaps)

2. การแสวงหาความรู้

- การรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการต่างๆ จากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาปรับใช้ เช่น
 - ✓ การจัดหา / ซื้อความรู้ที่ต้องการ
 - ✓ การจ้างบุคลากรที่มีความรู้
 - ✓ การศึกษาดูงาน
 - ✓ การให้ทุนบุคลากรทำวิจัย
 - ✓ การจ้างผู้เชี่ยวชาญ / ที่ปรึกษาภายนอก เข้ามาให้คำปรึกษา
 - ✓ การสร้างความร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ
 - ✓ การให้ทุนการศึกษา

การสร้างความรู้

- การสร้างความรู้เป็นการเสริมสร้างให้เกิดความรู้ใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เช่น
 - ✓ สร้างความรู้โดยถ่ายทอดความรู้ที่ตนรู้ให้กับผู้อื่น ผ่านการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
 - ✓ สร้างความรู้จากการสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่
 - ✓ สร้างความรู้จากการลงมือปฏิบัติ
 - ✓ สร้างความรู้จากการแก้ปัญหา
 - ✓ สร้างความรู้จากการทดลอง การวิจัยและพัฒนา



3. การจัดเก็บความรู้และเข้าถึงความรู้ การกำหนดรูปแบบหรือวิธีการจัดเก็บและช่วยให้ผู้ใช้ความรู้สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการ

- การวางโครงสร้าง การจัดหมวดหมู่
- รูปแบบ
- การใช้เครื่องมือสนับสนุนการจัดเก็บและเข้าถึงความรู้

4. การแบ่งปันและนำความรู้ไปใช้ เป็นกระบวนการแบ่งปันและเปลี่ยน เผยแพร่ และถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคลากร

- วิธีการอย่างเป็นทางการ เช่น การสื่อสารด้วยการเขียน การจัดบรรยาย ฝึกอบรม สัมมนา การจัดประชุม การจัดนิทรรศการ การจัดตั้งศูนย์ความรู้ หรือมุมความรู้ (KM corner)

- วิธีการอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การสนทนาเพื่อบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ การทำงานร่วมกันภายในทีม และการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ

เครื่องมือและเทคนิคการจัดการความรู้

Soft tools

• การจัดฝึกอบรม การจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) การเสวนา/สุนทรียสนทนา (Dialogue) การเล่าเรื่อง (Story Telling)

- การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)
- การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation)
- การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross-functional team)
- ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice - CoP)
- การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review - AAR)
- ฯลฯ

Hard tools

- ฐานความรู้ คลังความรู้ คลังปัญญา (Knowledge base / repository)
- เว็บไซต์ความรู้ (Web Portal)
- การจัดทำสมุดหน้าเหลือง (Yellow Pages) หรือ แผนที่ความรู้ (Knowledge Map)
- การจัดทำระบบการเรียนการสอนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning)
- ฯลฯ

ภาคปฏิบัติ

ตัวอย่างการจัดการความรู้ในห้องสมุด

ระดับองค์กร

แผนการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิสัยทัศน์

"เป็นองค์กรที่มีระบบบริหารจัดการเงินทุนที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล"

พันธกิจ

1. แสวงหาและพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ที่หลากหลายและทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
2. พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. พัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศมุ่งสู่ความเป็นสากล
4. ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใช้บริการมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต
5. พัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายและทันสมัย ในการสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และบริการวิชาการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และชุมชนท้องถิ่น
2. เพื่อเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย
3. เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
4. เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต
5. เพื่อให้มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จึงต้องมีการบริหารจัดการที่สามารถแข่งขันกับนานาประเทศ รวมทั้งมีการบริหารจัดการที่ดี ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของประชาคมโลกได้

ประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ส่งเสริมสำนักหอสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : เป็นศูนย์กลางเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและวิชาชีพครู
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาระบบบริหารจัดการให้ทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ค่านิยมหลัก Core Value สำนักหอสมุด

L	Lifelong learning	สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต
I	Information	พร้อมพร้อมด้วยสารสนเทศ
B	Body of Knowledge	เติมเต็มความรู้
R	Reading	ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน
A	Access	เข้าถึงแหล่งเรียนรู้หลากหลาย
R	Research	สนับสนุนการวิจัย
Y	Yours	ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

เอกลักษณ์ สำนักหอสมุด

SMART @ CMRU Library

อัตลักษณ์ สำนักหอสมุด

"มุ่งมั่นให้บริการ สร้างสรรค์ความรู้สู่ชุมชน"

ชื่อหน่วยงาน : สำนักหอสมุด						
ประเด็นการจัดการความรู้: การบริการเชิงรุก สำนักหอสมุด						
องค์ความรู้ที่จำเป็น : งานบริการ						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย: ยุทธศาสตร์ที่ 7 : พัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน : ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาระบบบริหารจัดการให้ทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม						
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการห้องสมุด 1.1 ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด เพื่อกำหนดประเด็นความรู้	ตุลาคม-ธันวาคม 2561	1. รายงานการประชุม. 2. แผนการจัดการความรู้	1 ประชุม 1 แผน	คณะกรรมการการจัดการความรู้	คณะกรรมการการจัดการความรู้
2	การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ โดยผู้บริหารสำนักหอสมุด บุคลากรสำนักหอสมุดที่มีประสบการณ์เชี่ยวชาญในงานด้านบริการ ให้ถูกต้อง และแก้ปัญหาในแนวทางเดียวกัน 2.1 ผู้บริหารสำนักหอสมุด หรือวิทยากรภายนอก แบ่งปันความรู้หัวข้อ "Km กับบริการเชิงรุก" 2.2 เชิญบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ มาถ่ายทอดประสบการณ์	มกราคม - กุมภาพันธ์ 2562	ผลสัมฤทธิ์ในการอบรม	ร้อยละ 75 ของบุคลากร มีความเข้าใจเพิ่มขึ้น	บุคลากรสำนักหอสมุด	คณะกรรมการการจัดการความรู้และผู้บริหารสำนักหอสมุด
3	การสร้างความรู้/แนวปฏิบัติด้านงานบริการห้องสมุด ให้ประเทับที่นำมาใช้บริการ รวดเร็ว ง่าย ถูกต้อง วิธีการสู่ความสำเร็จ เชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านบริการเชิงรุก มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในด้านการบริการเชิงรุกที่เป็นเลิศ แลกเปลี่ยนระหว่างกลุ่มชุมชนปฏิบัติ	กุมภาพันธ์ - เมษายน 2562	แนวปฏิบัติด้านบริการเชิงรุก	5 แนว	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักหอสมุด	คณะกรรมการการจัดการความรู้ และบุคลากรทุกท่าน

ชื่อหน่วยงาน : สำนักหอสมุด						
ประเด็นการจัดการความรู้: การบริการเชิงรุก สำนักหอสมุด						
องค์ความรู้ที่จำเป็น : งานบริการ						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย: ยุทธศาสตร์ที่ 7 : พัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน : ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาระบบบริหารจัดการให้ทันสมัยยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม						
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
4	การประยุกต์ใช้ความรู้/แนวปฏิบัติงานบริการ โดยจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรที่ให้บริการงานหอสมุด วิธีการสู่ความสำเร็จ 4.1 จัดประชุมกลุ่มย่อยตามลักษณะงาน เพื่อสร้างความเข้าใจด้านการให้บริการเชิงรุก ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 4.2 เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการเชิงรุก ในรูปแบบเอกสาร จัดทမ်းข่าว เฟสบุ๊คของสำนักฯ แจกให้บุคลากรทุกคน ทดลองนำไปใช้	ตุลาคม 2561- พฤษภาคม 2562	1. โบสรุปแก่นความรู้ของกลุ่ม 2. เอกสารแนวปฏิบัติที่ดี 3. กิจกรรมศุกร์สุขสันต์	1 ชุด 5 แนว 5 ครั้ง	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักหอสมุด	คณะกรรมการจัดการความรู้และบุคลากรทุกคน
5	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำความรู้การนำแนวปฏิบัติด้านการบริการเชิงรุกไปใช้ให้ถูกต้อง วิธีการสู่ความสำเร็จ 5.1 กิจกรรมศุกร์สุขสันต์ 5.3 เวทีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM day	มกราคม-พฤษภาคม 2562	1. ศุกร์สุขสันต์ 2. เวทีกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ KM day	5 แนว 1 ครั้ง	ผู้บริหารและบุคลากรสำนักหอสมุด	คณะกรรมการจัดการความรู้และบุคลากรทุกคน

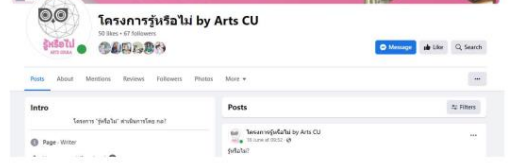
แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ (BUULib Learn & Share) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (Action Plan)

โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	แผนการดำเนินงานระยะเวลาตามไตรมาส				กลุ่มเป้าหมาย / ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
				63		64				
				1 ต.ค.- ธ.ค.	2 ม.ค.- มี.ค.	3 เม.ย.- มิ.ย.	4 ก.ค.- ก.ธ.			
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการ										
1. การแสวงหาความรู้คู่มือและแนวปฏิบัติที่ดีในงานของตนเอง	1. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และตอบสนองเป้าหมายยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และสร้างแนวปฏิบัติที่ดี	ความครบถ้วนของคู่มือและแนวปฏิบัติที่ดี		✓	✓	✓	บุคลากรในฝ่ายต่างๆ	-	หัวหน้าฝ่ายฯ	
2. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Friday Talk)	1. เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ของบุคลากร และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด 2. เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากร 3. เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สามารถนำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรม	1. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. จำนวนองค์ความรู้ 3. จำนวนผลงานแนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรมนำไปเสนอในงาน PULINET วิชาการ	1.>ร้อยละ 60 ของเป้าหมาย 2.> 5 เรื่อง 3.> 5 เรื่อง	✓	✓	✓	บุคลากรสำนักหอสมุด	17,320	คณะกรรมการจัดการความรู้	
3. กิจกรรม KM Day	เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ของบุคลากร และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด	1.จำนวนองค์ความรู้ จำนวนผลงานแนวปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรมนำไปเสนอในงาน PULINET วิชาการ 2. จำนวนงานวิจัย	1. 3 เรื่อง 2. 2 เรื่อง	✓	✓	✓	บุคลากรสำนักหอสมุด	-	สำนักงานผู้อำนวยการ/คณะทำงานจัดการความรู้	

ระดับทีม/ฝ่ายงาน



ระดับบุคคล



<https://www.facebook.com/DoyouknowProject.ArtsCU>


ประโยชน์ที่ได้รับ

สามารถนำมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาและเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงฝีมือของบุคลากรในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูกด้วยตนเอง ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ประหยัดเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน ซ้ำยังสามารถนำเครื่องมือต่าง ๆ ในการจัดการความรู้มาใช้งานได้ เช่น การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียน (AAR), การสอนงาน (Coaching), การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring), R2R, การเล่าเรื่องพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Coffee meeting) ฯลฯ เป็นต้น

นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)

ผู้รายงาน..... 
(นางสาวชัชชภา ประทุมศรีขจร)
ตำแหน่ง บรรณารักษ์
วันที่ 18 กค 2566

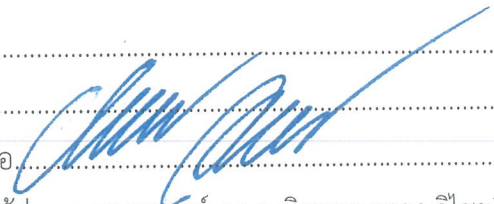
ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

.....
.....

ลงชื่อ..... 
(นางสาวธนภร พึ่งพาพงศ์)
ตำแหน่ง หัวหน้าห้องสมุดองค์กร
วันที่ 18 07 66

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

.....
.....

ลงชื่อ..... 
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวีวรรณ วรรณวิไชย)
รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
วันที่ 24 ก.ค. 2566

- หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ
เสนอหัวหน้าฝ่าย
2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการเข้าประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ