

Course Outline

หลักสูตร สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย KM (Build Up Learning Organization by Knowledge Management)

(หลักสูตร 1 วัน)

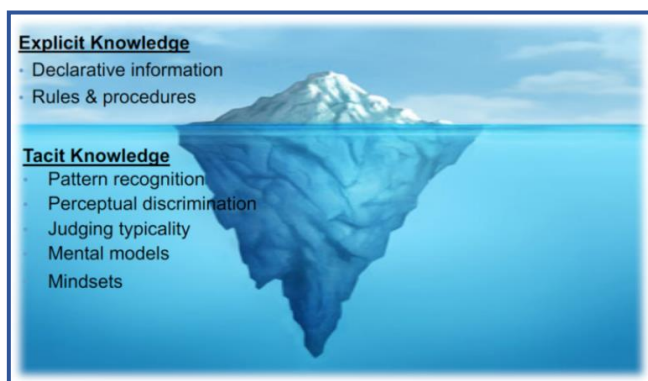
โดย

ทีมวิทยากร ที่ปรึกษาประจำ KCT Academy

ที่มาของหลักสูตร Knowledge Management

การที่องค์กรจะอยู่รอดในยุค เศรษฐกิจฐานความรู้ นั้น ควรสร้างความได้เปรียบด้านการผลิตโดย อาศัยสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible asset) เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ มากกว่าการใช้ สินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible assets) เช่น อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่ต้องอาศัยความสามารถและความรู้เฉพาะทางของบุคคลกรในการขับเคลื่อน นอกจากนี้ยังต้อง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative based) มากกว่าการใช้ทุน (Capital Based) การจัดการความรู้จึง ควรเริ่มจาก “ต้นทุน” ที่เป็นศักยภาพเดิมขององค์กร รวมไปถึงการตั้งเป้าหมายที่มีความชัดเจนว่า กระบวนการจัดการความรู้จะนำไปสู่อะไรบ้าง การออกแบบกระบวนการจัดการความรู้ จึงจะถูก ออกแบบภายใต้บริบทที่ถูกระดมมาแล้ว

การจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management of Organization) คือ กระบวนการทำ ให้บุคลากรทุกคนขององค์กรมีความรู้และนำความรู้ทั้งหลายเหล่านั้น นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการ ทำงาน หัวใจคือการดึงเอาความรู้ความเชี่ยวชาญเทคนิคต่างๆ จากความรู้ของแต่ละบุคคล (Individual knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล หรือเราเรียกว่า Tacit knowledge มาทำกลายเป็นความรู้ ของกลุ่ม (Group knowledge) และกลายมาเป็น ความรู้ขององค์กร (Organization knowledge) โดย อาศัยวิธีการจัดการต่างๆ



หัวใจคือกระบวนการที่สามารถดึงเอาความรู้ภายในบุคคล มาให้เป็นความรู้ขององค์กรให้ได้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การสร้าง Knowledge Management ในองค์กรเป็นเรื่องที่ท้าทาย

การสร้าง Knowledge Management ในองค์กรอาจไม่ใช่เรื่องที่ยากง่ายเพียงแค่สร้างกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่จะต้องพิจารณาถึงการสร้างวัฒนธรรมแห่งการแบ่งปันความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ยั่งยืนด้วย หลายครั้งที่พนักงานที่มีความเก่งและเชี่ยวชาญกว่าคนอื่นอาจใช้ Mindset แบบเดิม ๆ คือ หวงวิชาไว้กับตัวเองโดยไม่ให้อื่นเก่งกว่า ส่งผลให้ทั้งองค์กรไม่ได้ขับเคลื่อนองค์ความรู้ไปด้วยกัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้สร้าง Knowledge Management ในองค์กรควรคำนึงถึงประเด็น Change Management เป็นลำดับแรก โดยรวม 6 ขั้นตอนของ Change Management Process for Knowledge Management (CMP for KM) มีดังนี้

กระบวนการที่1 การเตรียมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Transition and Behavior Management) เป็นกระบวนการเตรียมพื้นฐานขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ กระบวนการการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนต่อกระบวนการจัดการความรู้ การแสดงความมุ่งมั่น ให้ความสำคัญของผู้บริหารในทุกกระดับ และตั้งทีมงานหลักการจัดการความรู้รับผิดชอบโดยตรง

กระบวนการที่2 การสื่อสาร (Communication) กระบวนการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการขับเคลื่อน KM และประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อพนักงานและองค์กร ทำความเข้าใจให้กับคนในองค์กร วิธีการที่ใช้ควรสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

กระบวนการที่3 กระบวนการ (Process) และเครื่องมือ (Tools) กำหนดชุดองค์ความรู้ที่ต้องการจะทำ KM และนำมาออกแบบเลือกใช้กระบวนการพัฒนา และวิธีการที่เหมาะสมกับบุคลากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการตั้ง Community of Practice (Cop) สร้างฐานข้อมูล Knowledge Database หรือเครื่องมือออนไลน์สมัยใหม่ต่างๆ

กระบวนการที่4 การฝึกอบรม และการเรียนรู้(Training & learning) พัฒนาศักยภาพบุคลากรตาม KM Tools

กระบวนการที่5 การวัดผล (Measurements) การติดตามและประเมินผลในภาพรวมของการดำเนินการทั้งกระบวนการ

กระบวนการที่6 การยกย่องชมเชย และให้รางวัล (Recognition & Reward) การยกย่องชมเชย และการให้รางวัล

วัตถุประสงค์และสิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับ

วัตถุประสงค์ เมื่อดำเนินโครงการและสิ้นสุดการดำเนินโครงการ คาดหวังจะเกิดผลลัพธ์ดังนี้

1. ผู้รับการอบรมบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ แนวคิด ทฤษฎีและหลักการของกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ที่ถูกต้อง
2. สามารถออกแบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรมองค์กรได้ ทั้งในเรื่องการจัดการการเปลี่ยนแปลง วางแผนการสื่อสารภายใน การระบุชุดความรู้ Knowledge Sets of Organization การเข้าใจเครื่องมือเพื่อจัดเก็บและกระจายความรู้ (KM tools) การจัดตั้ง Cop การออกแบบ การวัดผล (Measurements) หลังจากการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการการยกย่องชมเชย และให้รางวัล (Recognition & Reward) ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบริบทลักษณะองค์กรของผู้เข้ารับการอบรม

หลักสูตร “สร้างองค์กรให้เรียนรู้ด้วย KM Build Learning Organization by Knowledge Management” ของสถาบัน KCT Academy ออกแบบโดยผู้ที่อยู่ในวงการการศึกษาและการอบรมในองค์กรมากกว่า 20 ปี จึงสามารถถ่ายทอดและชี้ประเด็นสำคัญให้ผู้อบรมได้อย่างถ่องแท้

นอกจากนี้การเรียนการสอนใช้ Workshop Knowledge Management Design ของทาง KCT Academy เองในทุกขั้นตอน จะทำให้ผู้เรียนเข้าใจถึง Knowledge Management ทั้งในเรื่องหลักการและวิธีการอย่างครบวงจรแล้ว ยังสร้างให้ผู้อบรมพร้อมสามารถนำไปใช้ปฏิบัติดำเนินงานสร้างระบบ Knowledge Management ในองค์กรได้ทันที



หัวข้อการฝึกอบรม

ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
9:00-10:30	Knowledge Management ในองค์กร - ภาพรวมและความหมายของ (Knowledge Management) - องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) - กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) - ลักษณะการเรียนรู้ในองค์กร การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่เพื่อการทำงาน - สไตล์การเรียนรู้ของผู้คนที่แตกต่างกัน - วัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ (Change Management for KM) - Workshop “สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อจัดการความรู้ในองค์กร”
10:45-12:00	การระบุชุดความรู้ในองค์กร (Knowledge Sets Identification) - ความเข้าใจในความรู้ รูปแบบต่างๆ ความรู้พื้นฐาน กระบวนการ ความเข้าใจ การประยุกต์ ทักษะ ทศนคติ ซึ่งมีหลากหลายและแตกต่างกัน - เทคนิคการจับประเด็น (Knowledge Capturing) - เข้าใจในการถอดบทเรียน (Lesson Learned) เทคนิคเพื่อจะดึงความรู้จากงานในองค์กรออกมาเป็นหัวข้อและจัดเก็บให้เป็นไปตามรูปแบบที่เหมาะสม - Workshop “ระบุชุดความรู้ในองค์กร”
13:00-14:30	การออกแบบเครื่องมือเพื่อการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Tools Design) - การแลกเปลี่ยน จัดเก็บ กระจาย ความรู้รูปแบบต่างๆ - เครื่องมือที่ใช้ เช่น ฐานข้อมูล เครื่องมือออนไลน์ สื่อต่างๆ คลิปวิดีโอ Infographics - สร้าง Community of Practices (CoPs) อย่างไรให้ มีประสิทธิภาพและยั่งยืน - บทบาทของ Knowledge Facilitator ในการกระตุ้นการแสดงความรู้ - Workshop “ออกแบบเครื่องมือการจัดการความรู้ในองค์กร”
14:45-16:00	การวัดผลและการเชื่อมโยงให้รางวัล (Recognition & Reward) การออกแบบ KPI แบบต่างๆที่เหมาะสมเพื่อวัดผลจากการเรียนรู้ เช่น การวัดผลผลิตภาพ การวัดกระบวนการ การวัดผลลัพธ์ ช่วงเวลาการวัดที่เหมาะสม

ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
	● การเชื่อมโยงผลของการเรียนรู้กับการให้รางวัลที่เหมาะสมกับคุณค่าของการเรียนรู้ ● Workshop “การวัดผลและการเชื่อมโยงให้รางวัลจากการเรียนรู้” ● วิทยากรตอบข้อซักถามและสรุปสิ่งที่ได้จากการอบรม

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Work shop

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติงาน จำนวนประมาณ 30 คน

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 30 : ปฏิบัติ 70

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้

- ✦ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ✦ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์

จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วย
ตัวเองอย่างแท้จริง