

การจัดการสารสนเทศและ การจัดการความรู้





From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance (Education)*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้: Information and Knowledge Management

- How do you **verify** and **ensure** the **quality** of organizational data and information?
- How do you **ensure** the **availability** of organizational data and information?

จัดการ
สารสนเทศ

จัดการ
ความรู้

- How do you **build and manage** organizational knowledge?
- How do you **share best practices** in your organization?
- How do you **use** your **knowledge and resources** to **embed learning** in the way your organization operates?

การประเมินกระบวนการ: ADLI

Approach (แนวทาง) :

เป็นระบบ : Definable + Repeatable + Measurable + Predictable

มีประสิทธิภาพ : ของกระบวนการที่ใช้

Deployment (การนำไปปฏิบัติ) :

การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสม่ำเสมอ

Learning (การเรียนรู้) :

การประเมินกระบวนการอย่างเป็นระบบ

การปรับปรุง และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านการสร้างนวัตกรรม

และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

Integration (การบูรณาการ):

ความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความสอดคล้องและกลมกลืนกับแผนงาน กระบวนการ และผลลัพธ์

ตัวอย่างการประเมินกระบวนการหมวด 4.2

Factor	0-5%	10-25%	30-45%	50-65%	70-85%	90-100%
Approach	No Systematic Approach to item questions is evident; information is anecdotal.	The beginning of a systematic approach to the <u>basic question</u> of the item is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , responsive to the <u>basic question</u> of the item, is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , responsive to the <u>overall questions</u> of the item, is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , responsive to the <u>multiple questions</u> of the item, is evident.	An <u>effective, systematic approach</u> , fully responsive to the <u>multiple questions</u> of the item, is evident.
Criteria	สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน			<ul style="list-style-type: none"> • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในสถาบันมีคุณภาพ • สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูล และสารสนเทศของสถาบันมีความพร้อมใช้ • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างและจัดการความรู้ของสถาบัน • สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศในสถาบัน • สถาบันใช้ความรู้และทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสถาบัน 	Multiple Questions	



Information Management

Why is **information**
important in our
institute?

Information Management

สถาบันมี
วิธีการ
อย่างไรใน
การจัดการ
สารสนเทศ
ของสถาบัน

(1) คุณภาพ (Quality)
สถาบันมีวิธีการ
อย่างไรในการทวนสอบ
และทำให้มั่นใจว่าข้อมูล
และสารสนเทศที่ใช้ใน
สถาบันมีคุณภาพ

สถาบันมีวิธีการจัดการอย่างไรใน
การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
เชิงอิเล็กทรอนิกส์ และในรูปแบบ
อื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความ
แม่นยำ (accuracy) ถูกต้อง
(validity) ความคงสภาพ (integrity)
เชื่อถือได้ (reliability) และเป็นปัจจุ
บัน (currency)

Information Management

สถาบันมี
วิธีการ
อย่างไรใน
การจัดการ
สารสนเทศ
ของสถาบัน

(2) ความพร้อมใช้
(Availability)
สถาบันทำให้มั่นใจ
ได้อย่างไรว่าข้อมูล
และสารสนเทศของ
สถาบันมีความพร้อม
ใช้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล
และสารสนเทศที่จำเป็นมีพร้อมใช้ใน
รูปแบบที่ใช้าง่ายและทันการสำหรับ
บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่
เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น สถาบันมี
วิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่า
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ
สถาบันเชื่อถือได้ และใช้งานง่าย



Information Management

A

Approach

**Quality
Availability**

D

Deployment

L

Learning

I

Integration



Knowledge Management

Why is **KM**
important?

Knowledge Management

สินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge Assets) หมายถึง

ทรัพยากรทางปัญญาที่สถาบันสั่งสมมา เป็นองค์ความรู้ของทั้งสถาบันและปฏิบัติงานในรูปแบบของ สารสนเทศ แนวความคิด การเรียนรู้ ความเข้าใจ ความทรงจำ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ทักษะทางปัญญาและทาง เทคนิค รวมทั้งขีดความสามารถต่าง ๆ สินทรัพย์ทางความรู้ของสถาบัน มีอยู่ในผู้ปฏิบัติงาน หลักสูตร ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เอกสาร แนวทางปฏิบัติ นโยบาย และระเบียบปฏิบัติ สินทรัพย์ทางความรู้ยังอยู่ที่ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการด้วย

สินทรัพย์ทางความรู้เป็น “ความรู้ความชำนาญ” (Know-how) ที่สถาบันมีอยู่และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาสถาบันให้เติบโต การเสริมสร้างและการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้จึงเป็น ส่วนประกอบที่สำคัญสำหรับสถาบันในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งยังช่วยธำรงความสำเร็จของ สถาบันให้ยั่งยืน

Knowledge Management

สถาบันมี
วิธีการ
อย่างไรใน
การจัดการ
สินทรัพย์ทาง
ความรู้ของ
สถาบัน

(1) การจัดการ
ความรู้
(Knowledge
Management)
สถาบันมีวิธีการ
อย่างไรในการ
สร้างและจัดการ
ความรู้ของ
สถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
- ผสานและเชื่อมความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่
- ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- รวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

Knowledge Management

สถาบันมี
วิธีการ
อย่างไรใน
การจัดการ
สินทรัพย์ทาง
ความรู้ของ
สถาบัน

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็น
เลิศ (Best Practices)
สถาบันมีวิธีการ
อย่างไรในการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธี
ปฏิบัติที่เป็นเลิศใน
สถาบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศใน
สถาบัน สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ
ค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการ ทั้ง
ภายในและภายนอกสถาบัน ที่มีผลการ
ดำเนินการที่โดดเด่น สถาบันมีวิธีการ
อย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไป
ปฏิบัติทั่วทั้งสถาบัน

Knowledge Management

สถาบันมี
วิธีการ
อย่างไรใน
การจัดการ
สินทรัพย์ทาง
ความรู้ของ
สถาบัน

(3) การเรียนรู้ระดับ
สถาบัน (Organizational
Learning)
สถาบันใช้ความรู้และ
ทรัพยากรอย่างไร เพื่อให้
การเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปใน
วิธีการปฏิบัติงานของ
สถาบัน

Knowledge Management

A

Approach

**KM
Best Practices
Organizational
Learning**

D

Deployment

L

Learning

I

Integration

Knowledge Management



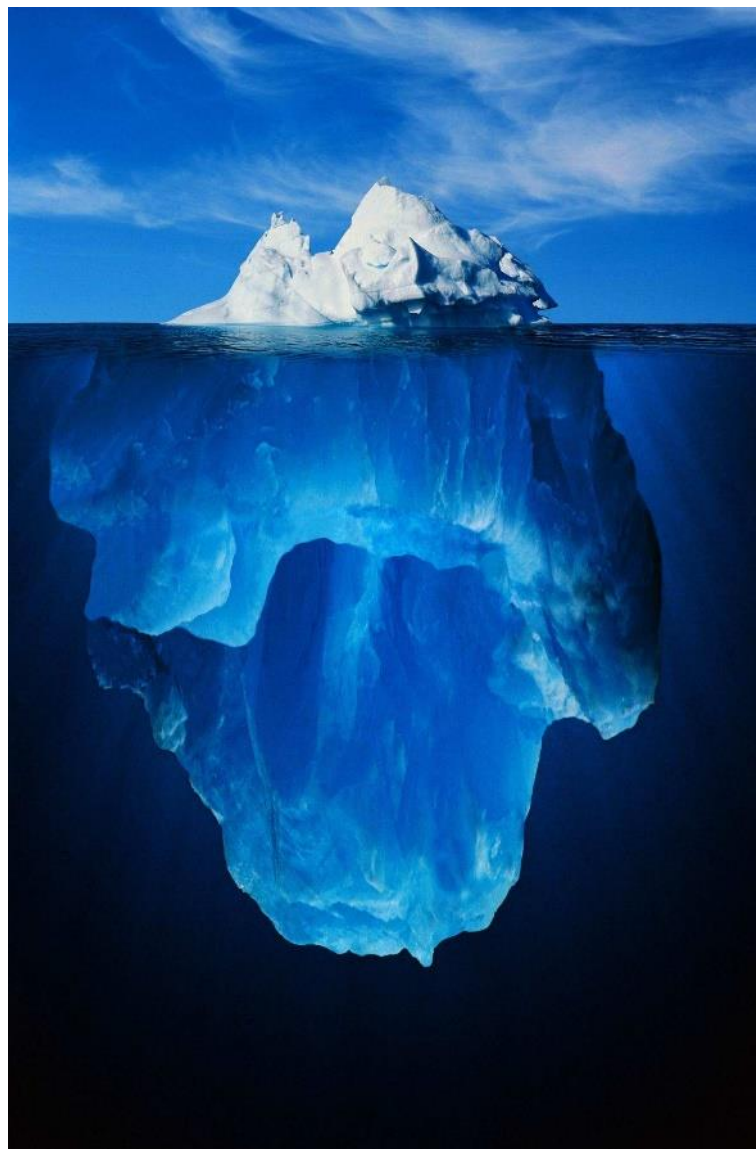
What



Why



How



- **ความรู้เด่นชัด (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน
- **ความรู้ซ่อนเร้น/ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน เป็นภูมิปัญญา

การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และ ประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก ข้อมูล ไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิด ความรู้และปัญญา รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และ เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร

Knowledge Management

KM is *a tool to achieve business objectives better and faster* through an integrated set of **initiatives, system and behavioral interventions**

Why? Knowledge Management

ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อ

- การบรรลุเป้าหมายของงาน
- การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน
- การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

Provide strategic leadership for development and learning

Connect the organization to its environment

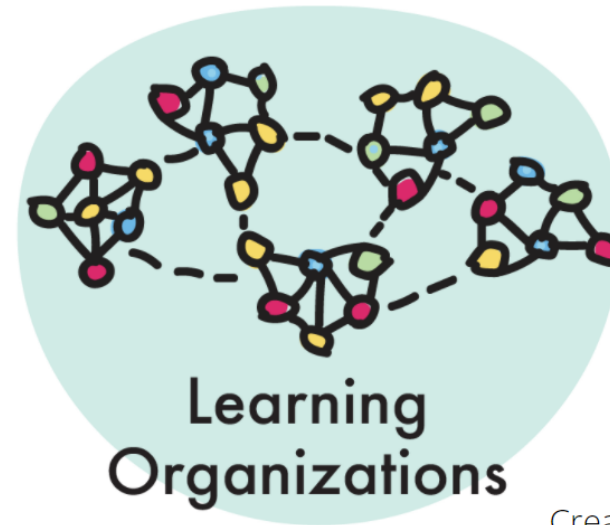
Empower people to a collective vision

Create continuous learning opportunities

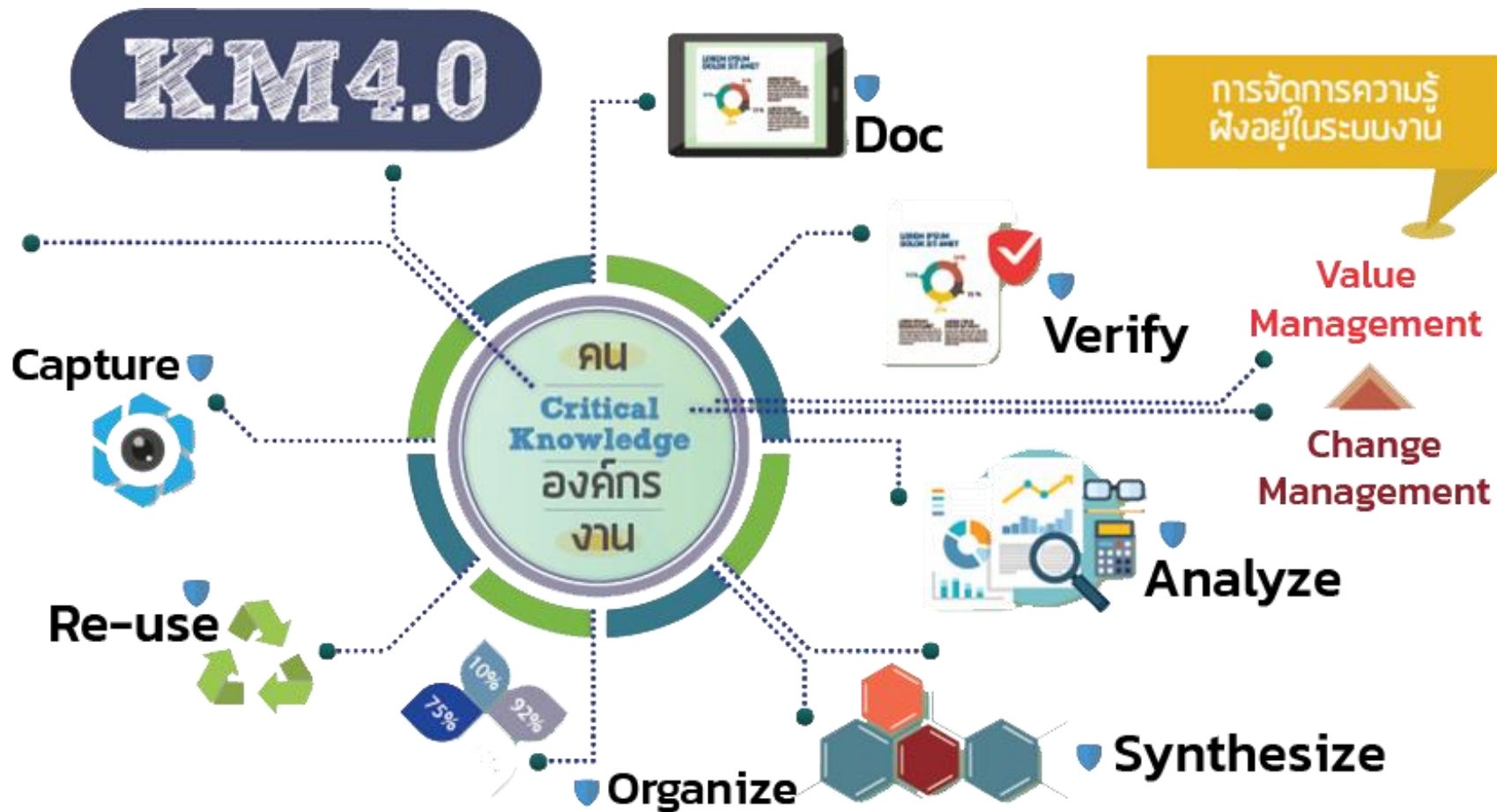
Provide inquiry and dialogue

Encourage collaboration and team learning

Create systems to capture and share learning



KM 4.0



Strategic Knowledge Management Framework

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



MU Knowledge Management Strategy

MU aims to be a learning organization.

1

Provide a Knowledge Asset Management **System**

2

Prepare “**Facilitators**” for Knowledge Management

3

Promote **KM** among MU staff

4

Set up **Platforms** for Knowledge sharing

MU Knowledge Asset Management System







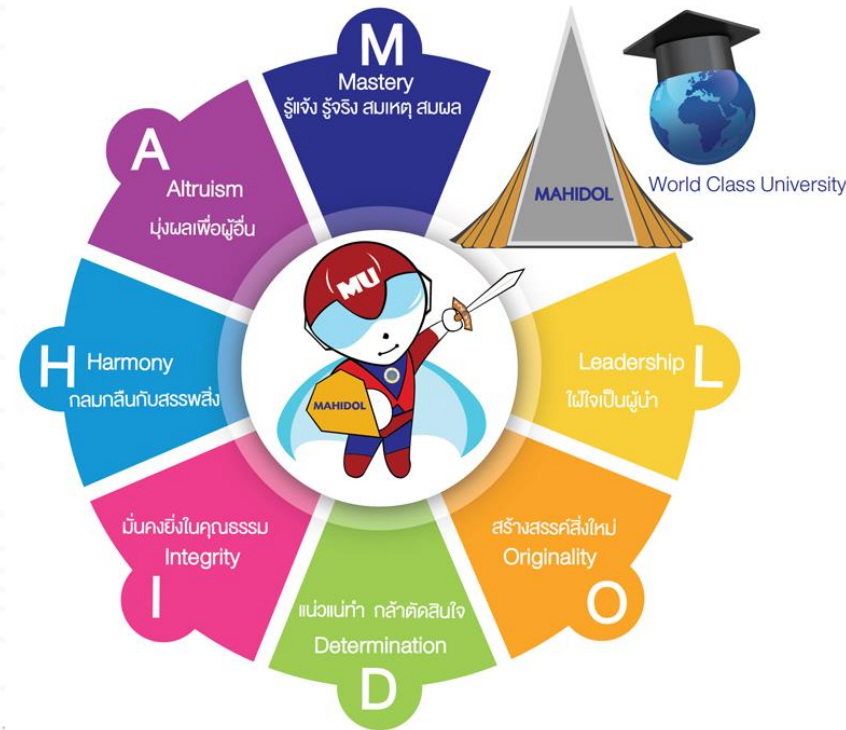
ปัญญาามหิดล คุณภาพคน คุณภาพงาน

MAHIDOL QUALITY FAIR 2021

Mahidol culture : M-A-H-I-D-O-L



November 30, 2021 - Prince Mahidol Hall



เชิญชวนส่วนงานส่งผลงานเข้ารับรางวัล

- **Team Good Practice Award**
- **Innovative Teaching Award**
- **Public Policy Advocacy Award**

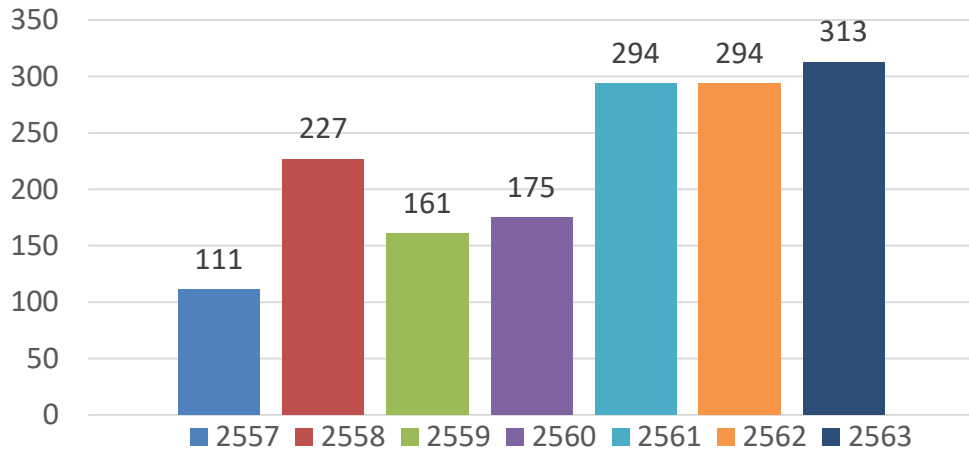
และบุคลากรมหิดลส่งผลงานพัฒนา
คุณภาพเข้าร่วมนำเสนอในรูปแบบ Story
telling, Oral และ poster presentation

เปิดรับผลงานวันนี้ถึง 31 สิงหาคม 2564 ที่

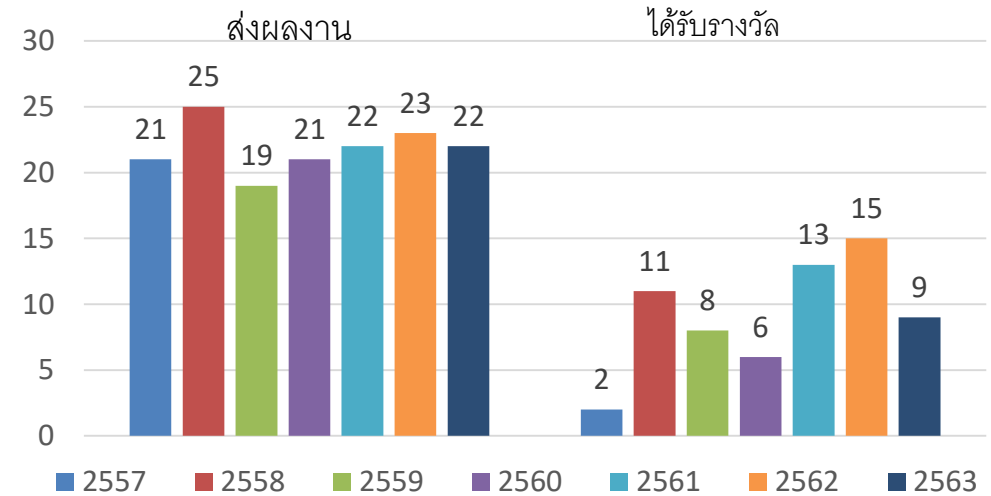
<https://op.mahidol.ac.th/qd/mqf2021/index.html#top>

มหกรรมคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล 2557-2563

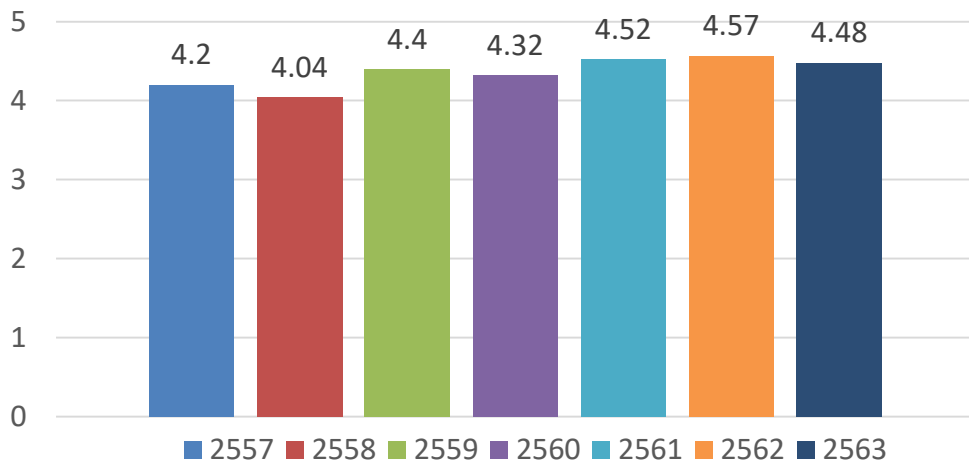
จำนวนผลงานนำเสนอ



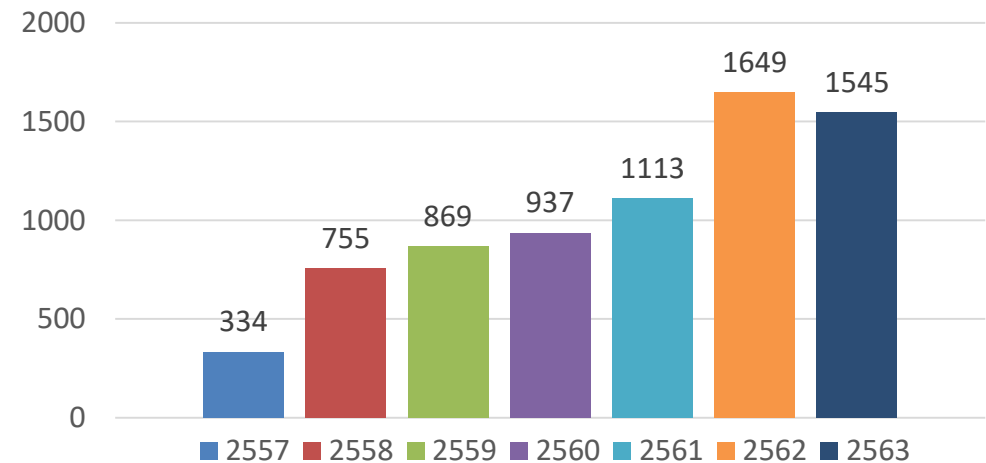
จำนวนส่วนงานที่ส่งผลงานและได้รับรางวัล



ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมงาน



จำนวนผู้เข้าร่วมงาน





Mahidol University Digital KM Masterclass

Learning from MU Best Practices



เรียนรู้
แนวคิด × แนวทาง × เคล็ดลับ
กระบวนการทำงานของ
ผู้นำองค์กร
ที่มีการดำเนินการที่ **เป็นระบบ = ผลลัพธ์ที่ดี**

เรียนรู้
แนวคิด × แนวทาง × เคล็ดลับ
กระบวนการทำงานของ
ผู้นำองค์กร
ที่มีการดำเนินการที่ **เป็นระบบ = ผลลัพธ์ที่ดี**

1st ผู้นำ การสื่อสาร
การจัดการในภาวะวิกฤต
วันพฤหัสบดีที่ 28 ตุลาคม 2564
13.00- 15.30 น.

2nd การฟังเสียงลูกค้า
ในภาวะวิกฤต
วันพฤหัสบดีที่ 4 พฤศจิกายน 2564
13.00-15.30 น.

ตลอดเดือน
ตุลาคม-ธันวาคม 2564



ศ. นพ.ปิยะมิต
ศรีธรา
คณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล



ศ. ดร.จิตราเฉลิม
อัครางกูร ณ ออยุธยา
คณบดีคณะเทคโนโลยีการแพทย์
มหาวิทยาลัยมหิดล



รศ. พญ.ปรียานุช
แย้มวงษ์
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
อำนาจการพัฒนาศูนย์ภาพ
มหาวิทยาลัยมหิดล
ดำเนินรายการ

ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://bit.ly/3tW8EDu>



สำหรับประชาคมมหิดลเท่านั้น !!

Mahidol University, Division of Quality Development
<https://op.mahidol.ac.th/qd>
Tel. +66 2849 6059/ 6062-5 Fax +66 2849 6061

ตลอดเดือน
ตุลาคม-ธันวาคม 2564



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ก. ทพ.วิชชัย
คุณวิศรุต
รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยมหิดล



ศาสตราจารย์ พญ.จิตติมา
มโนชัย บารงเล็กท
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน
คณาจารย์คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล



คุณศิริลักษณ์ เทียวบ้อง
ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
มหาวิทยาลัยมหิดล
ดำเนินรายการ

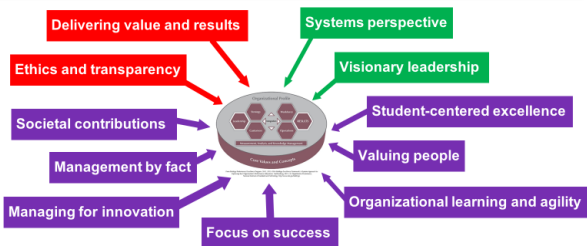
ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://bit.ly/3tW8EDu>



สำหรับประชาคมมหิดลเท่านั้น !!

Mahidol University, Division of Quality Development
<https://op.mahidol.ac.th/qd>
Tel. +66 2849 6059/ 6062-5 Fax +66 2849 6061

ค่านิยมและแนวคิดหลัก (Core Values and Concepts)



Management by fact

Organizational learning and agility



“....การจัดการความรู้จึงไม่ใช่เป้าหมายในตัวของมันเอง
เมื่อไรก็ตามที่มีการเข้าใจผิด เอาการจัดการความรู้เป็น
เป้าหมาย ความผิดพลาดก็เริ่มเดินเข้ามา อันตรายที่จะเกิด
ตามมาคือ การจัดการความรู้เทียม หรือ ปลอม เป็นการ
ดำเนินการเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีจัดการความรู้เท่านั้น
เอง.....”

ศาสตราจารย์ นายแพทย์ วิจารณ์ พานิช

Q & A

