

บันทึกการเล่าเรื่อง



เรื่อง โครงการส่งเสริมการนำองค์ความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เรื่อง การจัดการความรู้รายบุคคล (Individual KM)

วันที่ 16 - 17 มีนาคม 2563

ณ ห้องประชุมกรมหลวง ชั้น 6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ราชมงคลพระนคร (เทเวศร์)

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
<p>น.ส. พรประภา ชูวงษ์วิเศษ</p>	<p>ตามที่ได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการนำองค์ความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เรื่อง การจัดการความรู้รายบุคคล (Individual KM) ซึ่งเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบแบ่งกลุ่ม จัดขึ้นระหว่างวันที่ 16 - 17 มีนาคม 2563 ณ ห้องประชุมกรมหลวง ชั้น 6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ราชมงคลพระนคร (เทเวศร์)</p> <p style="text-align: center;">มีประเด็นสำคัญและขั้นตอน ดังนี้</p> <p>รศ.น.ท.หญิง ดร.ชมสุภักดิ์ ครุฑทะกะ ได้เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ “การจัดการความรู้” คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพราะการจัดการความรู้ นั้นเป็นกลยุทธ์ที่เน้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้ ทั้งความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) องค์กรจึงต้องดำเนินกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่ต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ทั้ง ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมายและกลยุทธ์ รวมถึงในปัจจุบันการจัดการความรู้ที่ได้ถ่ายทอดลงสู่ระดับบุคคล การจัดการความรู้รายบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาทั้งองค์กรและตัวบุคคลไปพร้อม ๆ กัน โดยการจัดการให้มีการค้นพบ ความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน และหาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนา คน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้</p> <p>หลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน เรียกว่า กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ในการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาท ของตนเอง แต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสม มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยจะคัดเลือกว่าจะใช้เครื่องมืออะไร เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร 2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า 3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องในอนาคต 4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์และเหมาะสม 5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก โดยใช้พวกระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) หรือการประชาสัมพันธ์บน Web board 	<p>มีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณ 2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ <p>การจัดการความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่ ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนา คน และบรรลุเป้าหมายพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการนำการจัดการความรู้รายบุคคลของตนเองไปใช้สร้างสรรคผลงานในการพัฒนาองค์กร โดยกระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน</p> <p>รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจในการจัดการความรู้รายบุคคล โดยสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเรียนรู้จากการแบ่งปันความรู้ที่สกัดและเผยแพร่ ออกมาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
	<p>6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น จัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบที่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว และเวทีการแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น</p> <p>7. การเรียนรู้ เช่น การเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ และนำความรู้ที่ได้ไปหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง</p> <p>ร.ศ.ดร. อภิญญา แดงจำรูญ วิทยากรท่านที่ 2 กล่าวถึงรูปแบบการสร้างแรงบันดาลใจในการจัดการความรู้รายบุคคล การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความต้องการในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันด้วยความเต็มใจ การแบ่งปันความรู้เกิดจากความรู้จากตัวผู้รู้บวกกับแรงกระตุ้นให้เกิดการแบ่งปันความรู้ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของผู้รู้ ในการถอดเอาความรู้ออกจากตัวผู้รู้ ออกมาให้ได้ถึงจะเกิดการแบ่งปันความรู้ เมื่อเกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนรู้กันแล้ว การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ที่สกัดออกมา และพร้อมที่จะเผยแพร่กระจายความรู้จึงจะทำให้เกิดการเข้าถึงความรู้ได้ การเข้าถึงความรู้จึงเกี่ยวข้องกับการจัดการไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเอกสารเรื่องของเว็บไซต์ การสร้างช่องทางที่สามารถให้เผยแพร่ออกไปได้กับบุคลากรทั้งองค์กร เมื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเข้าถึงความรู้แล้ว สิ่งต่อไปที่จะต้องสร้างเข้าถึงอย่างเดียวกังไม่พอ ต้องจูงใจให้เขาเรียนรู้จากความรู้ที่มีการสกัดและมีการเผยแพร่แล้ว ต้องมีการเข้าถึงความรู้ พอเข้าถึงความรู้ได้แล้วก็มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของตัวผู้เรียนด้วย เราจะสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ เมื่อมีการเรียนรู้แล้วก็จะมีการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ นำเอาความสามารถไปใช้งานให้เกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>ร.ศ.ศยามล อินสะอาด วิทยากรท่านที่ 3 กล่าวถึง ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice - CoP) คือ กลุ่มของคนซึ่งนำมาแลกเปลี่ยนความรู้ ปัญหา หรือความสนใจในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง และเรียนรู้วิธีการเพื่อให้สามารถปฏิบัติ หรือทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นการแลกเปลี่ยน และสร้างทักษะ สร้างความรู้ และความเชี่ยวชาญให้เกิดขึ้นในกลุ่ม วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) จึงกลายเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากทุกวันนี้ องค์กร กลุ่มทำงาน ทีมงาน และแม้แต่ตัวบุคคลเอง ต้องทำงานร่วมกันในแนวทางใหม่ ความร่วมมือข้ามองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ</p> <p>ชุมชนนักปฏิบัติมีองค์ประกอบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หัวข้อความรู้ (Domain) เป็นหัวข้อที่กำหนดขึ้นจากคนในกลุ่มที่สนใจในเรื่องเดียวกัน หัวข้อความรู้จึงไม่ได้จำเป็นต้องใช้ความเชี่ยวชาญจากคนนอกกลุ่มหรือชุมชน เป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากกว่าในการที่จะรวบรวมศักยภาพหรือการเรียนรู้ซึ่งกันและกันในกลุ่ม - ชุมชน (Community) ในการรวมกันเป็นกลุ่มนั้นภายใต้ความสนใจหัวข้อเดียวกัน สมาชิกในกลุ่มจะต้องมีความสัมพันธ์กันในการร่วมกิจกรรมและอภิปราย ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และแบ่งปันสารสนเทศ ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับชุมชนนักปฏิบัติ แนวปฏิบัติ (Practice) สมาชิกในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ ล้วนแต่เป็นนักปฏิบัติ จึงต้องพัฒนาในเรื่องการบันทึกประเด็นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันไว้ ทั้งจากประสบการณ์ การเล่าเรื่อง เครื่องมือต่าง ๆ วิธีการแก้ปัญหา สังเคราะห์ จัดเก็บและถ่ายทอดโดยชุมชน 	<p>นำมาซึ่งกลุ่มคนที่มีความรู้แลกเปลี่ยน ปัญหา หรือความสนใจในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง และเรียนรู้วิธีการเพื่อให้สามารถปฏิบัติหรือทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นการแลกเปลี่ยน และสร้างทักษะ สร้างความรู้ และความเชี่ยวชาญให้เกิดขึ้นในกลุ่ม เกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติ รวมถึงสามารถจัดทำแผนการจัดการความรู้รายบุคคล เพื่อใช้สร้างสรรค์ผลงานในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาเป็นผลงานเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง</p>