

สรุปองค์ความรู้โครงการอบรมหลักสูตรการจัดการความรู้สู่นวัตกรรม (KM to Innovation)

วันที่ 5-6 กุมภาพันธ์ 2561 ณ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิทยากร อาจารย์นิคม อ่อนละม้าย

กรรมการสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ และการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

การจัดการความรู้ ควรเน้นความรู้ปฏิบัติจากประสบการณ์ตรง จะทำให้การเรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ชัดเจนมากขึ้น เกิดความมั่นใจและเข้าใจดี คือการเรียนรู้ที่เรียกว่า “รู้จริง” และเน้นการเรียนรู้จากความสำเร็จ ในบรรยากาศเชิงบวก ชื่นชมยินดี

การจัดการความรู้ในหน่วยงาน

การปรับปรุง WI (Work Instruction) ทำได้โดยการทำ AAR หลังการปฏิบัติงานตาม WI แล้วช่วยกันเพิ่มเติมในส่วนที่ขาด อาจจะเป็นความรู้จากประสบการณ์ตรง เช่น จุดที่ต้องสังเกต ข้อควรระวัง หรือเคล็ดลับ

ทักษะที่ต้องใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. เปิดใจ รับฟังคนอื่น รับฟังความคิดที่แตกต่างๆ โดยรับฟังเรื่องเล่าให้จบก่อน
2. เปิดตา มองผู้เล่าด้วยแววตาสนใจ ชื่นชม สายตาผู้ฟังจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีได้ ห้ามแสดงแววตาเบื่อหน่าย ไม่สนใจ หรือรู้ดีหมดทุกอย่างแล้ว
3. เปิดหู ตั้งใจฟังหรือฟังอย่างลึก (Deep Listening) ฟังด้วยความชื่นชมยินดี จะทำให้ผู้เล่าถูกกระตุ้นให้พูดได้ลึกซึ้งขึ้น และถ่ายทอดความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) มากขึ้น ให้ฟังอย่างมีสติ เอาสติไปฟัง
4. เปิดปาก พูดในสิ่งที่ดีๆ ถามด้วยความชื่นชม ไม่ถามแบบซักค้ำน ไม่ควรแย่งพูด ต้องรอให้พูดจบก่อน

KM COP

COP (Community of Practices) หมายถึง ชุมชนนักปฏิบัติที่รวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาร่วมแลกเปลี่ยนแบ่งปัน เรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ ซึ่ง COP เป็นหนึ่งในเครื่องมือของการจัดการความรู้ สำหรับดึงความรู้ที่ฝังในตัวบุคคล (Tacit Knowledge)

การทำ COP ควรหาว่าใครเก่งเรื่องใด แล้วนำมาเล่าให้ฟัง ยึดหลักการที่เป็นจริง ชวนคิด ชวนคุย เน้นความเป็นมิตร คุยแล้วต้องได้ข้อคิด ได้ความรู้และวิธีการใหม่ๆ สามารถไปสู่การปฏิบัติจริง

กฎ 3 ประการของ KM

1. **สมัครใจ** การทำ KM ต้องเกิดจากคนที่ความสมัครใจทำ สมัครใจถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ควรบังคับกัน
2. **สื่อไม่หมดใจ** โดยธรรมชาติจะรู้มากกว่าที่เราพูดออกมา และจะพูดได้มากกว่าการเขียนบันทึก
3. **ต้องมี Passion** การทำให้ KM เกิดในองค์กรได้อย่างยั่งยืน ต้องทำให้คนเห็นประโยชน์และอยากทำ

นายธนกร ก้อนทองดี ผู้สรุป