

สรุปองค์ความรู้

การสัมมนา เรื่อง แนวทางจัดการความรู้สำหรับการพัฒนางานของบุคลากรสายสนับสนุน
วันที่ 26 กันยายน 2560 ณ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โดย ศาสตราจารย์ ดร.สุพล อนันตา
และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวดี ชมเดช

Concept of Knowledge Management

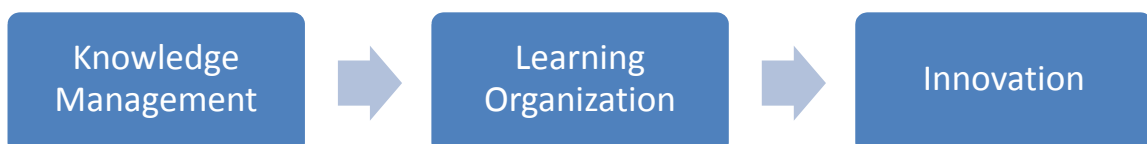
การบริหารจัดการองค์กรในศตวรรษที่ 21 นั้น ทั้งผู้บริหารและคนในองค์กร ต้องเผชิญกับปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงมากมาย การนำพาองค์กรให้อยู่รอดและยั่งยืนจึงเป็นสิ่งท้าทายความสามารถ และศักยภาพเป็นอย่างยิ่ง เครื่องมือทางการบริหารตัวหนึ่งที่มีนำมาใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบันนั่นก็คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การจัดการความรู้เปรียบเสมือนการเอาแนวคิดทางการจัดการมาใช้ โดยให้ความรู้เป็นเสมือนสินทรัพย์ขององค์กร ที่ต้องมีการจัดการ การแบ่งหมวดหมู่ การนำไปใช้ประโยชน์ การพัฒนา เพื่อให้ความรู้เหล่านี้ เกิดประโยชน์แก่องค์กรสูงสุด

KM Vision & KM Goals

สิ่งสำคัญก่อนที่องค์กรจะนำการจัดการความรู้มาใช้ นั่น องค์กรต้องตอบให้ได้ว่า เราจะใช้การจัดการความรู้ เพื่ออะไร? และองค์กรจะได้อะไร? หากสิ่งที่ทำนั้นไม่สนับสนุนพันธกิจ กลยุทธ์ และความสำเร็จขององค์กร ก็ถือได้ว่าการจัดการความรู้ไม่ตอบโจทย์ ดังนั้นการนำการจัดการความรู้มาใช้ต้องกลมกลืนกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร สิ่งที่ยากที่สุดคือการทำให้ “งานและการเรียนรู้เป็นเรื่องเดียวกัน” อย่างที่ได้กล่าวในขั้นต้นนั้น การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือไม่ใช่ภาระ การจัดการความรู้จึงต้องทำให้ง่ายและให้เกิดประโยชน์

Trends of Knowledge Management & KM Tools

แท้จริงแล้วการจัดการความรู้ไม่ได้มีรูปแบบที่ตายตัว แต่ละองค์กรมีรูปแบบที่นำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ และไม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบอย่างเป็นทางการ เช่น การประชุม หรือการจัดสัมมนาเพียงอย่างเดียว การจัดการความรู้สามารถทำได้ทุกวัน เช่น การรวมกลุ่มผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้กัน (Community of Practice) การเล่าเรื่องราวปัญหาของงานและการแก้ปัญหา (Story Telling) เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) เป็นต้น หน้าที่ขององค์กรจึงต้องสร้างโอกาสให้ “ผู้รู้” และ “ผู้อยากรู้” มาเจอกัน องค์กรที่สามารถนำเครื่องมือการจัดการความรู้มาใช้ได้อย่างถูกต้อง จึงเกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ไม่นำเครื่องมือเหล่านั้นมาใช้ จนก่อให้เกิด “องค์กรแห่งการเรียนรู้” และสร้างนวัตกรรมขององค์กรต่อไป



KM with Risk Management

การจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง 3 สิ่งที่องค์กรจะสร้างขึ้นเพื่อการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นนั้นได้แก่ คน (Human) ระบบ (System) และ เทคโนโลยี (IT) การจัดการความรู้เพื่อผสาน 3 สิ่งนี้เข้าด้วยกัน จึงเป็นเรื่องที่จำเป็น ยกตัวอย่างเช่น ความรู้เป็นเรื่องที่ถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น (From Generation to Generation) หากองค์กรสูญเสียบุคลากรผู้เป็นเจ้าของความรู้ในเรื่องหนึ่งๆ ไป โดยที่ไม่มีการถอดความรู้ และถ่ายทอด จะส่งผลให้องค์กรตกอยู่ในความเสี่ยงทันที นอกจากองค์กรต้องจัดการสิ่งที่รู้แล้ว ยังต้องจัดการในสิ่งที่ไม่รู้อีกด้วย เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น

KM with Human Development

ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั่น คือการบริหารคนที่เป็น Talent People การตั้งเป้าหมายและงานที่ท้าทาย เป็นสิ่งดึงดูดที่ทำให้คนเก่งอยากอยู่กับองค์กร องค์กรจึงต้องใช้คนให้เหมาะกับงานและความสามารถ โดยการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของงานและแสดงให้เห็นว่างานเหล่านั้นส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างไร เพราะสำหรับ Talent People แล้ว งาน คือ โอกาสในการพัฒนาตนเอง “Right Knowledge to The Right People At The Right time”

Apply KM for REG Office

1. Coffee & Discussion Room การจัดการความรู้ไม่จำเป็นต้องทำในรูปแบบที่เป็นทางการ หากเรามีพื้นที่ที่ทำให้บุคลากรสามารถนั่งพูดคุย แลกเปลี่ยนกันในบรรยากาศที่ไม่ตึงเครียดและผ่อนคลาย จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความอยากที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องงานมากขึ้น โดยการประชุม วางแผนต่างๆ ไม่จำเป็นต้องทำในห้องประชุม การจัดกลุ่ม Discussion เล็กๆ ในหัวข้อที่บุคลากรสนใจ ระหว่างผู้ถ่ายทอดและผู้อยากเรียนรู้ จะเกิดประสิทธิภาพและเกิดการสื่อสารได้มากกว่า เนื่องจากเมื่อเกิดความอยากจะเรียนรู้ จะทำให้เกิดความกล้าซักถาม มากกว่าการประชุมแบบใหญ่หรือการสัมมนาแบบบังคับ

2. Line Group For Share ไลน์เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ง่าย และบุคลากรทุกคนเข้าถึง การตั้งไลน์กลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เล่าถึงปัญหา และการแก้ปัญหาในสำนักทะเบียนและประมวลผล จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ไม่ยาก อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เมื่อจะมีการ Discussion กลุ่มย่อยในหัวข้อต่างๆ แก่บุคลากรที่สนใจ

นางสาวปณิตา ภูครองแถว

ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา