

KM หัวใจของการ พัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

สรุปบทเรียนจากงานสัมมนาวิชาการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2566
เรื่อง "KM หัวใจของการพัฒนางานองค์กรสู่ความเป็นเลิศ"

โดย รศ. ดร. ภก.สมภพ ประธานธรรารักษ์ (รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยมหิดล)

Introduction

รศ. ดร. ภก.สมภพ ประธานธรรารักษ์ กล่าวถึงความหมายของความรู้ ประเภทของ
ความรู้ และการจัดการความรู้ โดยการจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ
แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ
เพื่อให้เกิดความรู้และปัญญา รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และเกิดการเรียนรู้ภายใน
องค์กร โดยการจัดการความรู้จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย
ได้ดีกว่าและเร็วกว่าการไม่ได้ใช้ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน และการเป็นองค์กร
แห่งการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้คนได้เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

หลักการของการจัดการความรู้

หลักการของการจัดการความรู้ คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจาก Tacit knowledge
เป็น Explicit knowledge เพื่อให้เกิดความรู้และประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร บริหารจัดการให้คน
มีการถ่ายทอดความรู้ให้กับคนอื่นๆ ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ เช่น เอกสาร คู่มือ สื่อต่าง ๆ
หรือการสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง เป็นต้น

วิวัฒนาการของการจัดการความรู้ KM 2.0 มีการเปิดใจเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM 3.0 มี
การนำไปใช้ในเนื้องาน และใช้เทคโนโลยี KM 4.0 มีการทำ KM อย่างเป็นระบบ มีเป้าหมาย
และยุทธศาสตร์

ทักษะพื้นฐานในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ทักษะพื้นฐานในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ การเล่าเรื่อง การฟังอย่างตั้งใจ การเสวนาหรือสุนทรียสนทนา การถามอย่างชื่นชม การสื่อสารจากใจถึงใจ การคิดเชิงบวก เป็นต้น

โดยใช้เครื่องมือในการจัดการความรู้ ได้แก่ Community of interest, Community of Practice, After action review, content management, Knowledge auditing เป็นต้น ส่วนสำคัญคือ การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบตั้งแต่ส่วนงาน หน่วยงาน และองค์กร โดยมี Facilitators ที่ดีคอยบริหารจัดการ โดยมหาวิทยาลัยมหิดลมีกลยุทธ์การจัดการความรู้และวิธีการทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบ เช่น การเตรียม Facilitators การอบรม การสื่อสารอย่างทั่วถึง เป็นต้น

หลักสำคัญที่ทำให้ KM ประสบความสำเร็จ

หลักสำคัญอีกหนึ่งสิ่งคือ KM จะประสบความสำเร็จต้องตอบโจทย์พันธกิจหลักขององค์กร และต้องทำให้คนในองค์กรมีใจอยากจะทำ คนต้องมีใจแบ่งปัน เรียนรู้ร่วมกัน และการจัดการความรู้ต้องใช้เพื่อพัฒนาคนและพัฒนาองค์กร ปัจจัยความสำเร็จ คือ มีผู้บริหารระดับคณะทำหน้าที่อย่างชัดเจน มีกรรมการอำนวยการ มีระบบพี่เลี้ยง เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และต้องส่งเสริมให้มีการนำ Explicit Knowledge ไปใช้จริง โดยมหาวิทยาลัยมหิดลมีช่องทางการเรียนรู้โดยใช้ Digital KM masterclass เป็นแหล่งรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ Best practice ให้บุคลากรสามารถเข้าไปเรียนรู้ความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

การจัดการความรู้ สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

จะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยมหิดลมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีกลยุทธ์ และเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีช่องทางให้บุคลากรนำความรู้ไปใช้ ที่สำคัญคือมีผู้บริหารที่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งประโยชน์ของการจัดการความรู้จะเกิดทั้งกับตัวบุคคลได้เรียนรู้งาน พัฒนาตนเอง ประโยชน์กับองค์กรที่มีการส่งต่อความรู้ ทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเกิดการพัฒนามั่นคงต่อไป