



### สำนักคอมพิวเตอร์

จากการจัดอบรมในวันที่ 6 พฤษภาคม 2557 โดยมีผศ.ดร.รุ่งโรจน์ พงศ์กิจจิตร เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ สามารถสรุปองค์ความรู้ได้ดังนี้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือกระบวนการทำงานให้ได้มาซึ่งผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้และประสบการณ์และความเคยชินจากการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้มี ๒ ส่วน ๑. ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเรา ๒. ความรู้ที่ปรากฏออกมาแล้ว ความรู้ที่เรามีและใช้จนเป็นประสบการณ์จะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ต่างกันของแต่ละคน ผลงานที่ออกมาจะไม่เหมือนกัน เช่น คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาอย่างยาวนานกับคนที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงาน การถ่ายทอดความรู้โดยการลงมือปฏิบัติจริง เช่น การให้นักศึกษาออกไปฝึกประสบการณ์ แนะนำวิธีการลงมือปฏิบัติและให้ลงมือปฏิบัติจริง ถ้าหากเกิดมีปัญหาก็ให้ทำการแก้ไข ซึ่งจะเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้วิธีอื่น การถ่ายทอดแบบคู่มือจากเอกสารตำราหรือการนำชิ้นงานมาตีความจะเรียกว่า knowledge expertise การนำองค์กรไปสู่การเรียนรู้ บุคลากรและองค์กรต้องสนใจใฝ่รู้ เรื่องทัศนคติและความเชื่อจะส่งผลต่อองค์กรอย่างชัดเจน จะต้องทำเพื่อให้งานก้าวหน้าเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ๓ team learning เรียนรู้จากทีม จะแบ่งเป็นการทำงานเป็นทีมงานกับการทำงานแบบกลุ่มงาน ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ในประเทศไทยคือทำงานเป็นทีมไม่มีประสิทธิภาพจึงต้องทำเป็นกลุ่ม การทำงานเป็นทีมต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้กัน เพื่อที่จะให้บุคลากรในทีมงานได้รับรู้เหมือนกับความลับทางการค้า ซึ่งเวลาทำงานเป็นทีมต้องแบ่งหน้าที่ให้ชัด มีคำอธิบายงานอธิบายหน้าที่และทำตามบทบาท การกำหนดตำแหน่งงานต้องวิเคราะห์ก่อนว่าต้องการอะไร ซึ่งจะต้องทำการ shared vision กันภายในกลุ่ม หน้าที่หลักต้องเป็นของผู้ปฏิบัติว่าต้องการทำอะไร เดินหน้าที่ทางไหน knowledge management อย่างไรทิศทางไหน ผู้นำและผู้ตามจะต้องมีการพูดคุยกัน มีแบบกำหนดทิศทางให้ไปในทิศทางเดียวกัน เปรียบเทียบคือเหมือนกับการกำหนดงบประมาณให้แล้วไปปฏิบัติกันเอง

Essence Meeting คือ การมองภาพรวมของสิ่งที่ปฏิบัติตั้งแต่เริ่มลงมือจนถึงสิ้นสุดกระบวนการลงมือ การทำงานในหน่วยงานจำเป็นต้องมีการคิดที่เป็นระบบ ต้องคาดการณ์ปัญหาที่จะเกิดล่วงหน้า ทุกคนต้องช่วยกันคิดอย่างเป็นระบบและนำไปสู่องค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหาขึ้นมาองค์กรก็จะสามารถปรับตัวรับปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็ว การพัฒนาองค์กรด้วยการทำวิจัย พัฒนาความรู้ต่อยอดขึ้นไปสามารถเลือกช่องทางการคุยแบบไม่เป็นทางการและมีความอิสระต่อรายบุคคล คุยถึงปัญหาต่างๆ หลังจากนั้นก็มารวมกลุ่มจากเรื่องที่สนใจหรือปัญหาเดียวกันมาคุยกัน จากกลุ่มย่อยก็เอามารวมกันเป็นกลุ่มใหญ่เอาความรู้มารวมกัน สร้างเป็นความรู้ที่นำไปใช้ได้ นำไปให้ผู้คนที่ใช้งาน จนความรู้ที่เป็นความรู้นั้นตั้งต้นก็จะต่อยอดไปเรื่อยๆ

TUNA Model (Thai – UNAids Model) จะเป็นการปฏิบัติและสรุปออกมา ส่วนที่ ๑ เป้าหมายกับการมองไปข้างหน้า ผู้นำองค์กรต้องเป็นผู้มองและนำมาบอกแก่บุคลากรในองค์กรว่าปฏิบัติหน้าที่อะไร ปฏิบัติอย่างไร ส่วนที่ ๒ sharing เป็นการแลกเปลี่ยนหลากหลายรูปแบบ ส่วนที่ ๓ ต้องเก็บความรู้โดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย ไม่ว่าจะเป็นฐานข้อมูลต่างๆ ซึ่งใน TUNA Model ผู้นำต้องมีความชัดเจนและมีการเก็บความรู้ที่เหมาะสม หน่วยงานราชการส่วนใหญ่มักจะเลือกปฏิบัติตาม TUNA Model แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรเพราะแบ่งปันความรู้กันแต่จะไปในคนละทิศทาง และยังมีบางอย่างที่ยังปฏิบัติไม่ถูกแต่ผ่านไปไม่ได้ เพราะมันติดทั้งระบบ ต้องมีการกลับมาตรวจสอบ ยังมีจุดที่ผิดพลาดแต่ยังไม่มีการตรวจสอบ คำถามที่ว่าความรู้ที่ได้มาเคยตรวจสอบว่าถูกต้องหรือไม่ คำตอบคือไม่เคยตรวจสอบเลย แปลว่าความรู้ที่มีความผิดพลาดแต่ยังพอรับได้

การจัดการความรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการกำหนดความรู้ในหน่วยงาน และความรู้ที่ได้จากการลงมือปฏิบัตินั้นมาสามารถนำไปใช้งานได้จริง บุคลากรในหน่วยงานจะต้องมีเวลาที่กำหนดกลุ่มเป้าหมายต้องพูดให้ชัดเจน การหาหัวข้อความรู้ ต้องหาพันธกิจของหน่วยงานกับความสามารถของหน่วยงาน นำความรู้มาจัดการให้เป็นระเบียบ การจัดการความรู้ต่างๆจะทำให้งานเดินบางอย่างเป็นนโยบาย การจัดการข้อมูลต้องหาแก่นแท้ของงานก่อนแล้วจึงจะเกิดกระบวนการทำงาน ความเสี่ยงเพื่อเปิดรับข้อมูล ตามหน่วยงานจะมีกล่องรับข้อร้องเรียน แล้วจึงมีการประชุมเพื่อแก้ปัญหาโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง ข้อร้องเรียนทุกข้อนั้นสำคัญมากและจะต้องให้ความสำคัญ ต้องมีการตรวจสอบขั้นตอนต่างๆให้ถูกต้องต่อไป

วิธีการหาความรู้และแสวงหาความรู้จะต้องรู้จักการดึงมาใช้ประยุกต์ใช้ต่อไปปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีเนื้อหาที่มีความรู้ต้องทำให้เป็นระบบจะได้นำมาใช้ ทำข้อมูลให้เนื้อหาสมบูรณ์ถูกต้องเพื่อที่หน่วยงานอื่นจะสามารถดึงความรู้ไปใช้ได้ เช่นการบังคับให้พูดคุย ประชุม นั่งฟัง ถ้าเป็นการดึงความรู้ เช่น การทำห้องสมุด ตู้เอกสาร ซึ่งจะต้องทำในสองลักษณะนี้ ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ ระบบที่เป็น expertise ก็เป็นการแจกจ่ายเอกสารความรู้ฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ในเมื่อมีการจัดการความรู้แล้วก็จะนำไปใช้ วนเวียนจนเกิดความรู้ต่างๆ สรุปถ้าเป็นการจัดการความรู้ที่เป็นความรู้ โดยใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยเหลือ เช่นการทำเว็บไซต์ การสนใจเรื่องเดียวกันในกลุ่มต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อได้พูดคุยกันและการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง นำความรู้ไปใช้สร้างความรู้ใหม่และแลกเปลี่ยนกัน ไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องเดียว อาจจะเป็นความรู้เบาๆที่ไม่หนักทั้งหมดก็ได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เพียงเท่านี้ก็สามารพูดคุยได้แล้วเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ จะทำให้เกิดความสุขเพื่อที่จะสร้างความสัมพันธ์ในเวลาสนทนากันได้ง่ายขึ้น เวลาแลกเปลี่ยนหัวข้อความรู้จะต้องชัดเจน ความรู้ต้องมีประสบการณ์ต่างกันวิธีต่างกัน ล้วงลึกความรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นหลักการแบบง่ายที่จะสามารถพูดคุยกันได้และจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น สร้างนวัตกรรมและสร้างการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับงานและให้ผู้ใช้งานจริงมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนว่าผู้ใช้ต้องการอะไร จากนั้นให้จัดการความรู้และออกแบบการจัดการความรู้และนำออกมาเผยแพร่