

แบบฟอร์มถอดบทเรียน (Lesson Learned)

ชื่อเรื่อง ถอดบทเรียน การบริหารจัดการความรู้เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนและนวัตกรรม (Knowledge Management to Sustainable Achievement and Innovation)		
วันที่ 12 กรกฎาคม 2566	ห้องประชุม R217 อาคารสิริวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	เวลา 09.00-16.30 น.
วิทยากร (ชื่อ - สกุล) รศ. ดร. ภก.สมภพ ประธานธรรารักษ์ ผศ. ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา ผศ. ดร.เสาวภา หลิมวิจิตร ผศ. ดร.รวิน ระวิวงศ์	หัวข้อบรรยาย 1. KM หัวใจของการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ 2. การบริหารความรู้เพื่อความยั่งยืนขององค์กร 3. จัดการความรู้อย่างไรให้ราบรื่น : กรณีศึกษาจากห้องสมุด 4. How to be an Innovation Organization	รูปแบบการนำเสนอ - การสัมมนาวิชาการ - การบรรยาย

1. KM หัวใจของการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ บรรยายโดย รองศาสตราจารย์ ดร.ภก.สมภพ ประธานธรรารักษ์ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและบริการวิชาการ ซึ่งท่านได้บรรยายเนื้อหา และขอสรุปความรู้ความสำคัญดังต่อไปนี้

What KM มาจากคำว่า Knowledge Management ซึ่งคำว่า Knowledge คือ ความรู้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยินได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ โดยแบ่งความรู้เป็น 2 ประเภทดังนี้

- ความรู้เด่นชัด (Explicit Knowledge) คือความรู้ที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน
- ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) คือความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน เช่น ประสบการณ์ที่สั่งสมยาวนาน เป็นภูมิปัญญา

Why ทำไมต้องทำ KM เพราะ KM ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน พัฒนาคน และพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

How การจัดการความรู้นำไปใช้อย่างไร ท่านวิทยากรได้ยกตัวอย่างการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหิดล เช่น โครงการ Learn-Do-Development, งานมหกรรมคุณภาพ, กิจกรรม Share & Learn Activities, Mahidol University Digital KM Masterclass Learning from MU Best Practices ซึ่งโครงการ กิจกรรมและสื่อการเรียนรู้เหล่านี้เป็นตัวอย่างการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัยมหิดล

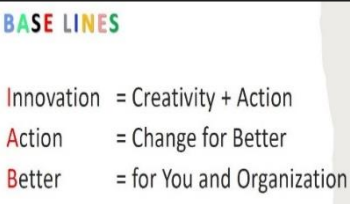


2. การบริหารความรู้เพื่อความยั่งยืนขององค์กร บรรยายโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัชมา วิเชียรปัญญา ซึ่งท่านได้บรรยายเนื้อหาการบริหารความรู้เพื่อความยั่งยืนขององค์กร และขอสรุปความรู้ความสำคัญดังต่อไปนี้

ส่วนที่หนึ่ง Mindset คือการปรับมุมมองและกรอบความคิด ซึ่งมีฐานรากมาจากวัฒนธรรมการเรียนรู้ เกิดความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และนำไปสู่ทรัพยากรความรู้ นับเป็นทุนทางปัญญาที่สามารถสร้างขีดความสามารถให้กับองค์กร

ส่วนที่สอง Knowledge คือ ควรมีการตรวจสอบความรู้ให้ชัดเจน จากกรอบแนวคิด กระบวนการจัดการความรู้ การสร้างความรู้ และนำเทคนิคและเครื่องมือมาใช้ในการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร

ส่วนสุดท้าย Skill คือ การบูรณาการ การจัดการความรู้มาใช้ประโยชน์ในการบริหารองค์กรและต่อยอดให้เกิดนวัตกรรม ทั้งนี้การจัดการความรู้ที่ยั่งยืนสามารถเริ่มได้จากการพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากร การบูรณาการให้แทรกอยู่ในกระบวนการทำงานประจำ เพื่อให้เกิดการสร้างสรรคและพัฒนาวัตกรรมการขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้



3. จัดการความรู้อย่างไรให้ราบรื่น : กรณีศึกษาจากห้องสมุด บรรยายโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวภา หลิมวิจิตร ซึ่งท่านได้บรรยายเนื้อหา และขอสรุปความรู้ความสำคัญดังต่อไปนี้

การจัดการความรู้ให้ราบรื่นนั้น กระบวนการไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับขั้นตอน ผู้เลือกต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- การบ่งชี้ความรู้ เช่นการวิเคราะห์ช่องว่างความรู้ในระดับองค์กร
- การแสวงหาความรู้ เช่นแสวงหาสิ่งที่ยังไม่รู้ สิ่งที่ยังขาด และจำเป็นต่อการทำงาน เพื่อสร้างความรู้โดยการลงมือทำหรือปฏิบัติ
- การจัดเก็บและเข้าถึงความรู้ เช่น การจัดหมวดหมู่ หรือใช้เครื่องมือในการจัดเก็บที่สามารถค้นหาได้สะดวก
- การแบ่งปันและนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้คนในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ เช่น การแชร์ความรู้ การทำงานเป็นทีม

ทั้งนี้ประเด็นที่ควรพิจารณาในการจัดการความรู้ ได้แก่ ระดับบุคลากร (คน) หากบุคลากรไม่มีความสุขกับการทำงานจะทำอย่างไร เพราะความสุขในการทำงานส่งผลต่อการแชร์ การแบ่งปันความรู้ในองค์กร ดังนั้น ระดับองค์กร ควรมีวิธีในการจัดการอุปสรรคในระดับบุคคล เช่นโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ChatGPT ในกลุ่ม AI ที่เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ ซึ่งต้องใช้งานอย่างระวัง เนื่องจากข้อมูลที่ได้นั้น ควรมีการเลือกใช้หรือวิเคราะห์ก่อนนำมาใช้ ดังนั้น AI เป็นเพียงเครื่องมือที่มีข้อมูลเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้าง Innovation หรือวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการได้ทั้งหมด

4. How to be an Innovation Organization บรรยายโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิน ระวิวงศ์ ซึ่งท่านได้บรรยายเนื้อหา และขอสรุปความรู้ความสำคัญดังต่อไปนี้

Innovation เกิดจากการสร้างสรรค์ ทำให้เกิดการปฏิบัติ การทดลอง เมื่อปฏิบัติหรือทดลองประสบความสำเร็จแล้ว จะพบการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ดีทั้งในบุคคลและองค์กร ทั้งนี้เป็น Innovative ต้องเริ่มจาก Vision ขององค์กร นำโดยผู้นำองค์กร กระบวนการ วัฒนธรรม การปรับรูปแบบ และการสร้างคุณค่าในทีม

บทเรียนที่ได้รับ

การจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ เครื่องมือในการจัดการความรู้ รวมไปถึงการนำเครื่องมือหรือการเลือกใช้เครื่องมือในการจัดเก็บความรู้ให้เหมาะสมกับงาน การจัดการความรู้หรือการนำไปสู่ innovation จะสำเร็จได้นั้นไม่สามารถทำได้คนเดียวได้ หรือไม่สามารถทำได้ด้วยคำสั่งของใครได้ แต่ว่าการกระทำทุกอย่างที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จนั้น ต้องเกิดจากความรักที่จะแบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่น แบ่งปันด้วยความยินดี ด้วยความเป็นธรรมชาติ ด้วยพื้นฐานวัฒนธรรมการจัดการความรู้ที่มีในองค์กร ฉะนั้น องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ ถ้าทุกคนสร้างการเรียนรู้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- เข้าใจเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ชัดเจน
- สร้างกระบวนการคิดเชิงระบบ
- เลือกใช้เครื่องมือในการจัดเก็บความรู้ได้เหมาะสมกับงาน
- สามารถจัดการความรู้ในมิติต่างๆ ที่เป็นรูปธรรมนำไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

นำไปประยุกต์ใช้ในงานประจำอย่างไร

ควรส่งเสริมบุคลากรในด้านการเรียนรู้และการจัดการความรู้ นำมาพัฒนากระบวนการทำงานประจำ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้เป็นมาตรฐานหรือระบบการทำงานเดียวกัน และส่งเสริมการร่วมมือกันเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่ขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยวิธีการถอดบทเรียน ความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ (Knowledge Capture) หรือ การทบทวนสรุปบทเรียน (After action review หรือ AAR/BAR/DAR) ซึ่งการใช้เครื่องมือนี้จะทำให้ทราบถึงข้อปรับปรุงหรือการนำเครื่องมืออื่นๆ มาประยุกต์ให้การทำงานที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

ควรแบ่งหัวข้อการสัมมนา เนื่องจากบางหัวข้อของการสัมมนาในครั้งนี้อาจมีการทดลองปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นภาพรวมของการจัดการความรู้ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ร่วมถอดบทเรียนนางสาวพรทิศา.....ปานเพชร

.....นางสาวกิตติยา.....กิตติวงศ์

.....นางปราณี.....ป้อมสุด

.....นางสาวสมฤดี.....ตั้งความดี

หัวหน้าหน่วยงานนางสาวสุนิสา.....ไวยเจริญ

สังกัด หน่วยงานนโยบายและแผน สำนักงานคนบตี

ลงวันที่13.....กรกฎาคม.....2566