

สรุปขุมความรู้

เครื่องมือความสำเร็จ
ของการจัดการความรู้ในส่วนราชการ

ภาวะผู้นำและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

- ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญและให้แนวทางในการดำเนินงาน เข้ามามีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติ เรียนรู้ และให้การสนับสนุนในเรื่อง Facilities ต่างๆ
- มีการ Share Values ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบเป้าหมายในการทำ KM ร่วมกัน สร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
- ผู้บริหารและคณะทำงานต้องมีความมุ่งมั่น

ภาวะผู้นำและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ต่อ)

- ผู้บริหารต้อง “ใจถึงและถึงใจ” ชี้ใจผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการแสดงความเห็นกันเอง ร่วมทำงาน ร่วมคิด ลงมือทำร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่แสดงตัวว่าเป็นผู้รู้ และกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
- การทำ KM ต้องมีการเปลี่ยนแปลง และต้องเริ่มเปลี่ยนที่ผู้นำก่อน นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะเปลี่ยนตาม

ภาวะผู้นำและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ต่อ)

- ใช้หลัก “**3ร: ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ**” ดึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ผู้เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการและเปลี่ยนแปลงความรู้ แสดงให้เห็นประโยชน์ สร้างให้เกิดความร่วมมือกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการความรู้ได้
- ต้องสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ภาวะผู้นำและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ต่อ)

- คณะทำงานต้องแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการทำ KM เพื่อที่จะทำให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วม
- ผู้บริหารจะให้ความสนใจ เมื่อสิ่งที่ทำนั้นแตกต่างไปจากเดิม มีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และทำให้เกิดความรู้ใหม่

ภาวะผู้นำและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ต่อ)

- ทำ KM ให้เป็นธรรมชาติ ต้องทราบถึงลักษณะวัฒนธรรม และธรรมชาติขององค์กรก่อน แล้วปรับรูปแบบในการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร
- ใช้วิธีการ “ปาล้อมเมือง” เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับตัว

ภาวะผู้นำและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ต่อ)

- ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาสนใจในการทำ KM ผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุนอยู่ห่างๆ ปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาลงมือทำ แต่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ไม่ใช้การบังคับ ต้องให้ทำด้วยใจ

กระบวนการและเครื่องมือ

- ควรเริ่มต้นด้วยการทำโครงการนำร่องในหน่วยงานขนาดเล็ก แล้วจึงขยายผลทั่วทั้งองค์กร โดยขยายไปที่หน่วยงานขนาดใหญ่ขึ้นตามลำดับ
- ในการเริ่มต้นควรเชิญวิทยากรภายนอกเข้ามาให้ความรู้และคำแนะนำ

กระบวนการและเครื่องมือ (ต่อ)

- เริ่มทำ KM ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน แล้วเลือกใช้วิธีการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ทำในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติสนใจ
- เริ่มต้นที่การแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มงานเดียวกันก่อน แล้วจึงขยายผลไปในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- หาผู้ช่วยในการจัดเก็บ / บันทึกความรู้ เพื่อลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน

กระบวนการและเครื่องมือ (ต่อ)

■ “ศึกษางาน ความหาผู้รู้ สู่การลงมือ”

การทำ CoP ควรเชิญผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มาประชุมร่วมกัน แบ่งกลุ่มรับผิดชอบศึกษาความรู้ในแต่ละเรื่อง แล้วกลับมาประชุมอภิปรายร่วมกัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาเขียนเป็นคู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการและเครื่องมือ (ต่อ)

- เอาวิธีการของ KM แทรกไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ
- ใช้วิธีการของการทำ KM ในการฝึกอบรม
- มีการจัดตั้งคลังสมองเพื่อกลั่นกรองความรู้ นำมาเผยแพร่แล้ว **นำไปใช้จริงในปัจจุบัน**
- เชิญผู้รู้จากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมาร่วมให้ความรู้ในการทำ CoP

กระบวนการและเครื่องมือ (ต่อ)

- นำระบบพีซีและระบบออนไลน์งานในการจัดการความรู้
- จัดให้มีแหล่งความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น นำระบบ IT เข้ามาช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้
- การแลกเปลี่ยนความรู้ในบรรยากาศไม่เป็นทางการดีกว่าบรรยากาศที่เป็นทางการ เนื่องจากทำให้พูดคุยกันได้ง่ายขึ้น เช่น พุดคุยขณะจิบกาแฟยามเช้า

การสื่อสาร

- มีการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการและประโยชน์ในการทำ KM ในการเริ่มต้นทำ KM
- ต้องมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงทั้งองค์กร
- ใช้สื่อต่างๆ มาช่วยในการสื่อสารและกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการทำ KM

การสื่อสาร (ต่อ)

- การทำ KM ต้องใช้ภาษาที่ง่าย เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และตรงกัน ต้องมีการเปลี่ยนภาษา KM ให้เป็น ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล

- ผู้บังคับบัญชาต้องให้คำชื่นชม ยกย่อง อย่างสม่ำเสมอ
- การให้ความสำคัญกับรายละเอียดเล็กน้อยของ
ผู้ใต้บังคับบัญชาจะช่วยให้เกิดความประทับใจระหว่างกัน
ได้ เช่น การที่ผู้บังคับบัญชাজำชื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้
- ให้การยกย่องชมเชยหน่วยงานที่สามารถทำการจัดการ
ความรู้ได้ดี และประกาศให้ทั่วทั้งองค์กรรู้

การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล (ต่อ)

- ผู้ที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความรู้จะต้องได้รับความรู้และการพัฒนาตนเองกลับไป ทำให้เกิดการขยายผลต่อ
- ใช้การนำหัวข้อที่ทำ KM เป็นหัวข้อหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การวัดผล

- **KM** ไม่ใช่ผลลัพธ์ของแต่ละบุคคล แต่ต้องทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและประกาศเป็นนโยบายขององค์กร