

แบบบันทึกองค์ความรู้รายบุคคล (KM)

๑. ชื่อองค์ความรู้ แนวทางการดำเนินงานจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๒. ชื่อเจ้าของความรู้ นายธานี บุคตีสัย ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

๓. หมวดองค์ความรู้ที่บ่งชี้ หมวดเทคนิคการเสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูง

๔. ที่มาและเป้าหมายของการจัดการความรู้

โลกในปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy :KBE) งานต่างๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น การจัดการความรู้เป็นคำกว้างๆ ที่มีความหมายครอบคลุมเทคนิค กลไกต่างๆ มากมาย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของแรงงานความรู้ (Knowledge Worker) มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลไกดังกล่าวได้แก่ การรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ต่างๆ มารวมไว้ที่เดียวกัน การสร้างบรรยากาศให้คนคิดค้น เรียนรู้ สร้างความรู้ใหม่ๆ ขึ้น การจัดระเบียบความรู้ในเอกสาร และทำสมุดหน้าเหลืองรวบรวมรายชื่อผู้มีความรู้ในด้านต่างๆ และที่สำคัญที่สุด คือการสร้างช่องทาง และเงื่อนไขให้คนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้พัฒนางานของตนให้สัมฤทธิ์ผล

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่า องค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมๆ กับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณ อายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียว จึงเปลี่ยนไป และมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการความรู้จึง สัมพันธ์กับเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเอง ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จำเป็นต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้ บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง

๕. วิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้โดย SCG มีกิจกรรมและโครงการต่างๆ ๗ ข้อดังนี้

๑. การสำรวจตนเอง ให้พนักงานกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่เป็นเอกสารหรือทางคอมพิวเตอร์ ว่า “รู้” ว่าตัวเองรู้อะไร และ “ไม่รู้” ว่าตัวเองรู้อะไร ไม่รู้อะไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำ Knowledge Mapping, Competency, Coaching Counseling และการพัฒนาพนักงาน

๒. Knowledge Mapping นำข้อมูลจากการสำรวจตนเองมาทำตารางแสดงความสัมพันธ์กับความรู้ที่ องค์กรต้องการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และแสวงหา ความรู้ในส่วนของคนที่มีขาดความรู้ โดยการซื้อเทคโนโลยี หรือ จ้างคนที่มี Competency เหมาะสมกับงาน

๓. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Learn and Share Forum) กำหนดเวลาที่แน่นอน เช่น ทุกเช้าวันจันทร์ ใช้เวลาไม่เกิน ๑.๓๐ ชั่วโมง กำหนดเรื่องที่เล่า เช่น ประสบการณ์การไปดูงาน มีการบันทึกในสื่อที่เผยแพร่ได้ ง่าย มีผลในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร

๔. Book Briefing คัดเลือกหนังสือที่น่าสนใจแล้วแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ เช่น หมวด Innovation หมวด Marketing หมวด HRM เป็นต้น ประกาศเพื่อหาผู้สนใจอ่านหนังสือโดยสามารถสมัครเป็นทีม เล่มละ

๒-๓ คน ก็ได้ กำหนดนำเสนอตลอดปี และประกาศให้ผู้สนใจเข้ารับชมการนำเสนอ บันทึกไว้ในสื่อที่เผยแพร่ได้ง่ายและเก็บไว้ในฐานข้อมูลความรู้ขององค์กร

๕. ระบบให้การปรึกษา ผู้ที่มีข้อสงสัยในการทำงาน สามารถ Post คำถามไว้ในระบบผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหมวดหมู่จะได้รับอีเมล แจ้งให้เข้ามาตอบ และสามารถนำไปเป็นบรรทัดฐานในการทำงานได้ สามารถเพิ่มเติมคำถามได้ โดยไม่ต้องเริ่มต้นใหม่

๖. KM Web Portal คือการเก็บ การลงทะเบียนองค์ความรู้ ระบบจัดการเนื้อหาความรู้ ได้แก่ การสร้าง การจัดเก็บ การค้นหา การนำไปใช้งาน เพื่อให้ทราบว่าความรู้ที่ต้องการสามารถหาได้จากที่ใดหรือจากบุคคลใด

๗. ระบบและโครงการอื่นๆ เช่น ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) โครงการ “ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากพนักงานที่ใกล้จะเกษียณ” ทำกิจกรรม “ทบทวนการกระทำหลังเสร็จสิ้นภารกิจ” (After Action Review) ให้บริการ “บันทึกและจัดเก็บความรู้” ด้วยเทคโนโลยีมีลติมีเดีย

๖. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

๖.๑ เทคนิคและแนวทางในการทำงาน

๑. การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ไม่ใช่ภาระงานที่เพิ่มขึ้น
๒. ระบบเทคโนโลยีเป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กร ทำให้สะดวกในการสืบค้นข้อมูล

๖.๒ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายองค์กร และเป็นไปในทิศทางเดียวกับทิศทางขององค์กร
๒. วัฒนธรรมขององค์กรสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ ผู้บริหารเป็นตัวอย่างและให้การสนับสนุน

๖.๓ ผลผลิตของการจัดการความรู้

๑. สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๒. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น เช่น ระบบสารสนเทศ
๓. การจัดเก็บองค์ความรู้ที่รวบรวมมาจากพนักงานอย่างเป็นระบบ
๔. มีการจัดการฐานข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการนำไปใช้ประโยชน์มากถึง ๘๐%

๖.๔ ผลลัพธ์ของการจัดการความรู้

๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น
๒. ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่ำลง
๓. พนักงานใหม่ต้องเข้าไปเรียนรู้งานในหน้าที่ของตน ใน KM Center ก่อน ทำให้การสอนงานง่าย รวดเร็ว และได้ผลดี พนักงานที่เริ่มงานใหม่ไม่ต้องเริ่มจากศูนย์

แหล่งข้อมูล เว็บไซต์ของ SCG : www.scg.go.th [ปูนซีเมนต์ไทย](#) จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (Online).