

แนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้ สายสนับสนุน

แนวทางปฏิบัติงาน Work from home สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่เริ่มต้นในปี 2019 ที่ผ่านมา โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็น "การระบาดใหญ่" หลังจากเชื้อลุกลามไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก จากสถานการณ์ดังกล่าว ประเทศไทยได้รับผลกระทบ เนื่องจากมีผู้ติดเชื้อรายใหม่อย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาและมีผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้น ประเทศไทยโดยรัฐบาลได้กำหนดมาตรการ และแนวทางปฏิบัติเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมีมาตรการขอความร่วมมือให้ประชาชนปรับพฤติกรรมการอยู่ร่วมกัน ให้มีความสำคัญกับการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) งดกิจกรรมทางสังคม เน้นอยู่บ้านให้มากที่สุดตามนโยบาย "อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ" หน่วยงานต่าง ๆ จึงได้ให้ความร่วมมือเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคตามนโยบายดังกล่าว

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก เนื่องจากพันธกิจของสถาบันที่เป็นทั้งหน่วยงานให้บริการความรู้ผ่านพิพิธภัณฑ์ ให้บริการวิชาการแก่สังคม และการศึกษาวิจัยร่วมกับหน่วยงานภายนอก ทำให้พิพิธภัณฑ์ต้องปิดให้บริการและต้องเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ตามนโยบายของภาครัฐ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้ออกนโยบายให้ปฏิบัติงานในรูปแบบ Work from home (WFH) ซึ่งเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ โดยให้ทำงานอยู่ที่บ้านลดการปฏิสัมพันธ์ จากสถานการณ์ดังกล่าวทางสถาบันจึงได้คิดแนวทางและรูปแบบการปฏิบัติงาน Work from home เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีระบบการติดตามงานที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้บุคลากรเข้าใจกระบวนการและการปฏิบัติงานรูปแบบ WFH
- 2.2 เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานรูปแบบ WFH ของสถาบัน
- 2.3 เพื่อให้บุคลากรเข้าใจกระบวนการทำงานซึ่งกันและกัน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

ได้

3. ผู้ใช้ความรู้

3.1 ผู้บริหารและบุคลากรสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3.2 ผู้สนใจแนวทางการปฏิบัติงานรูปแบบ WFH

4. มีการใช้กระบวนการจัดการความรู้

สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ใช้กระบวนการจัดการความรู้จากโมเดลเซกิ (SECI Model) ของโนนาเกะ และ ทาเคอูชิ (Nonaka and Takeuchi, 1995) มาเป็นโมเดลในการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นโมเดลที่ผสมผสานความรู้ในองค์กรระหว่างความรู้ที่ฝังลึก กับ ความรู้ชัดแจ้งเข้าด้วยกันเพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 กระบวนการ ดังนี้ 1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) 2) การสกัดความรู้ออกจากตัวบุคคล (Externalization) 3) การรวบรวมความรู้ (Combination) และ 4) การผนึกฝังความรู้ (Internalization) และวนกลับมาทำซ้ำที่กระบวนการแรก เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการปฏิบัติงานประจำ

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ข้อคิดเห็น ระหว่างบุคคลที่มีความสนใจร่วมกันสอดคล้องกัน ทางสถาบันได้จัดระดมความคิดเห็นในเรื่องหัวข้อการจัดการความรู้ที่บุคลากรในสถาบันสนใจและต้องการจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากที่สุด ผลจากการสำรวจพบว่า บุคลากรสนใจหัวข้อเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการติดตามงาน รูปแบบ WFH มากที่สุด โดยให้แบ่งปันประสบการณ์ รูปแบบการบริหารจัดการงาน การปฏิบัติงาน เทคนิค และวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ในระหว่างการทำงานจากที่บ้าน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงาน WFH จากกลุ่มงาน 3 กลุ่มงานได้แก่ 1) กลุ่มงานสำนักงาน 2) กลุ่มงานวิจัยและบริการวิชาการ และ 3) กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์ โดยการจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ผ่านการประชุมระดมสมอง

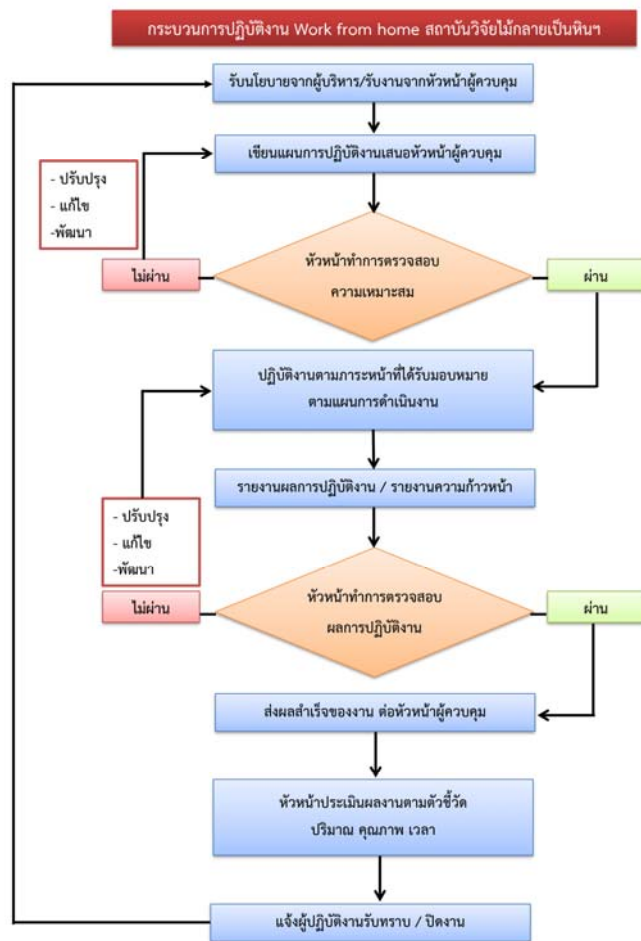
2. การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) คือการสร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่มีและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการสร้างความรู้ชัดแจ้งจากความรู้ฝังลึกในตัวบุคคลออกไปเป็นความรู้ชัดแจ้งที่ผู้อื่นสามารถเข้าถึงได้ ทางสถาบันได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้โดยให้บุคลากรแต่ละกลุ่มงานสกัดและรวบรวมความรู้แนวทางการปฏิบัติงานรูปแบบ WFH ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคลว่ามีกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ เทคนิค และเครื่องมือสำหรับปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อนำไปสู่การแบ่งปัน เปลี่ยนเป็นฐานความรู้ใหม่ที่ถูกนำไปเป็นคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การรวบรวมความรู้ (Combination) คือการรวมความรู้มาสร้างเป็นความรู้ใหม่ เป็นการนำต้นแบบความรู้ไปสร้างสรรค์งานใหม่เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้น ทางสถาบันได้นำความรู้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานมาสร้างเป็นความรู้ในการปฏิบัติงานใหม่

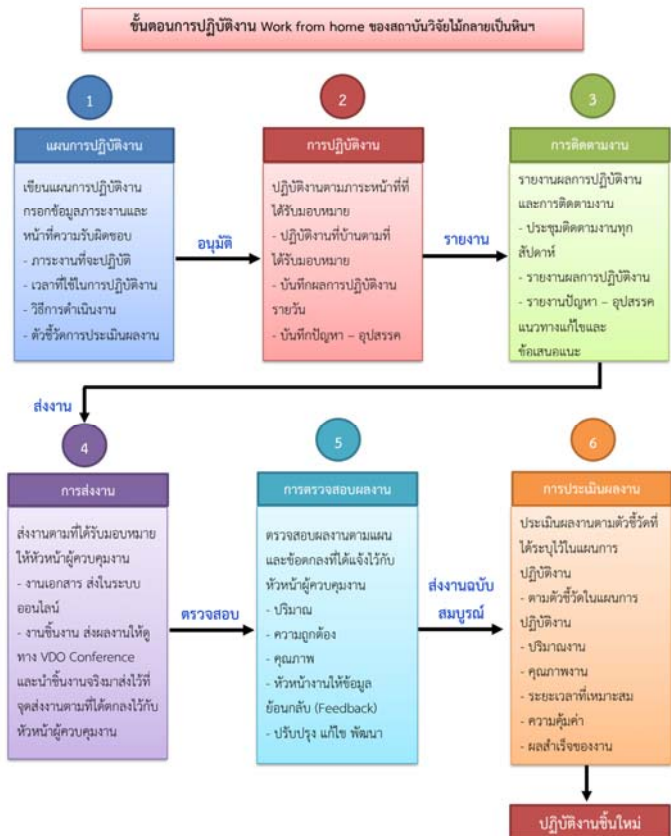
โดยนำขั้นตอนและกระบวนการ ข้อดี – ข้อเสีย เทคนิค และเครื่องมือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานมาปรับใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทั้งรูปแบบ WFH และนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานปัจจุบันในรูปแบบปกติ

4. การผนึกฝังความรู้ (Internalization) คือการนำความรู้ที่ชัดแจ้งมาปฏิบัติ เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ชัดแจ้ง ทางสถาบันได้รวบรวมความรู้แนวทางการปฏิบัติงานรูปแบบ WFH จากกลุ่มงานต่าง ๆ มาปรับประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากรทุกคนในสถาบันเพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันและสอดคล้องกันทั้งองค์กร ทั้งด้านการเขียนแผนปฏิบัติงาน ภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน การติดตามงาน และการประเมินผลสำเร็จของงาน ซึ่งจากการรวบรวมแนวทางการปฏิบัติงาน WFH ของบุคลากรทุกคนในการปฏิบัติงานจริง จึงสร้างเป็นแนวทางจัดการความรู้ที่ถูกแบ่งปันและร่วมกันใช้ทั้งสถาบัน

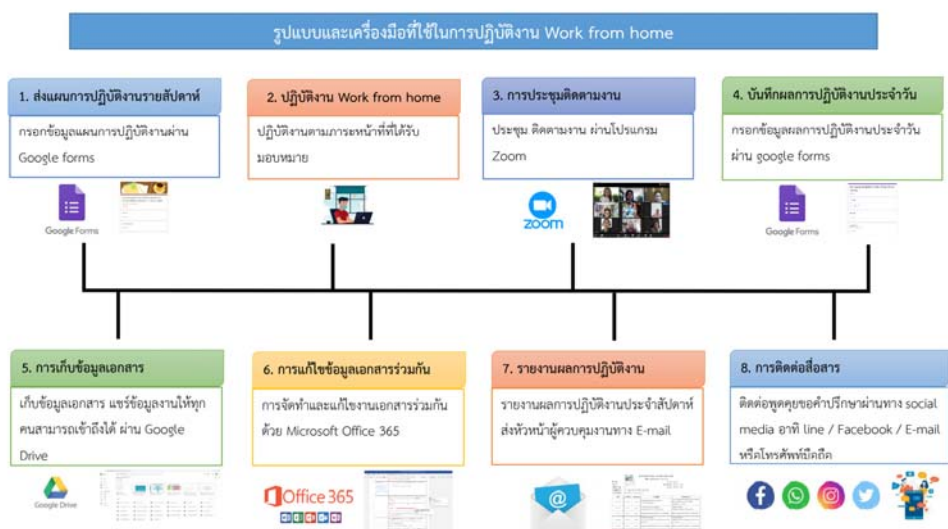
กระบวนการในการปฏิบัติงาน Work from home ของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน Work from home ของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รูปแบบและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน Work from home ของสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



5. ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้

5.1 แนวทางในการจัดการความรู้ตามโมเดลเซกิ (SECI Model) เป็นโมเดลที่เหมาะสมสำหรับการค้นหาความรู้จากบุคลากรของสถาบันในแนวทางการปฏิบัติงาน WFH

5.2 กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน WFH ของสถาบันเป็นกระบวนการที่สามารถนำมาใช้งานได้จริง และส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น โดยบุคลากรมีการวางแผนงาน ส่งแผนงาน ปฏิบัติงาน และส่งงาน ตามเป้าหมายของสถาบัน

5.3 การปฏิบัติงานอย่างมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจนช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและผู้บริหารสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

6.1 ด้านทรัพยากรมนุษย์ บุคลากร ผู้บริหาร ให้การยอมรับและเปิดใจในการปฏิบัติงาน รูปแบบ WFH โดยผู้บริหารให้ความไว้วางใจผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเอง

6.2 ด้านการสื่อสาร ในช่วงวิกฤตการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้นำต้องมีความเข้มแข็งมองภาพอย่างทะลุปรุโปร่ง ให้การสนับสนุน เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรชั้นผู้น้อย

6.2 ด้านโอกาส ในสภาวะการณ์ที่ไม่ปกติเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ขององค์กร เป็นการเปิดโอกาสให้มีการจัดการระบบการปฏิบัติงานของสถาบันเพิ่มมากขึ้นทั้งกระบวนการ ขั้นตอน การนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานที่ง่าย สะดวก กระชับ รวดเร็ว มีระบบตามแผน และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

6.4 ด้านเทคโนโลยี ในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

7. การนำไปใช้ประโยชน์

7.1 ผู้บริหารและบุคลากรสถาบันได้นำแนวทางการปฏิบัติงาน WFH ไปใช้เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยวัดประสิทธิภาพจากความสำเร็จของผลงาน

7.2 ผู้บริหารได้นำแนวทางการปฏิบัติงาน WFH เป็นต้นแบบในการนำไปใช้สำหรับการแก้ปัญหาในเรื่องการติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยหัวหน้าผู้ควบคุมสามารถติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้

7.3 สถาบันมีแนวคิดในการนำแนวทางปฏิบัติงาน WFH มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการติดตามงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการวางแผนงาน การปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และการติดตามงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

8.1 การประเมินจากการปฏิบัติ พบว่าบุคลากรทุกคนมีแผนการปฏิบัติงานและผลสำเร็จของงานที่สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน โดยมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำวัน ประจำสัปดาห์ และประจำเดือน นอกจากนี้ในส่วนของผู้บริหารสามารถติดตามผลการปฏิบัติงาน และให้ข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกทำให้ผลสำเร็จของงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

8.2 การประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อแนวทางการปฏิบัติงาน WFH พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 19 คน มีความพึงพอใจต่อแนวทางการปฏิบัติงาน WFH อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ร้อยละ 4.26

9. แหล่งอ้างอิง หรือ บุคคลอ้างอิง

กมลภพ จันทวิโรจน์ และ ศศิฉาย ศรีเทพ. (2560). โมเดลและทฤษฎีที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Km). รายงานวิชาเทคโนโลยีสำหรับการจัดการความรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษา นครศรีธรรมราช. [ออนไลน์]
<https://www.slideshare.net/SasichaySritep/km-83031494>

บุคลากรสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ. (2563). แนวทางการปฏิบัติงาน Work from home สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

10. ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – นามสกุล นางสาวรวงคณา นามแสง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- สถานที่ทำงานปัจจุบัน สถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

- ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท วิทยาการสารสนเทศมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

- อีเมล warangkhanan.n@nrru.ac.th หมายเลขโทรศัพท์ 044-370741