

“KM พระเอก...ขององค์กร”

ผู้เขียน : ปาณิสรา คงสมจิตต์

นักเอกสารสนเทศ : ห้องสมุดคณะผลิตกรรมการเกษตร

มหาวิทยาลัยแม่โจ้เชียงใหม่

เมื่อเร็วๆ นี้ ผู้เขียนได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการก้าวแรกการจัดการความรู้ (KM the 1 day) ที่ห้องประชุมนรสิงห์ อาคารวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มี ผศ.ดร. ปฏิภาณ สุทธิกุลบุตร และ อาจารย์ ดร.ทิพย์สุภา ตั้งตระกูล เป็นวิทยากร โดยมีบุคลากรจากหน่วยงานคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมครั้งนี้ ประมาณ 50 คน



คำว่า “การจัดการความรู้ หรือ KM (Knowledge Management)” ไม่ได้นับว่าเป็นคำแปลกใหม่แต่เป็นคำที่หลายๆ ท่าน แม้กระทั่งตัวผู้เขียนเองก็เคยได้ยิน ได้ฟัง คำนี้มานาน

พอสมควร ทว่า...ในความรู้สึกรักของหลายๆ คน อาจจะยังไม่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ จึงเป็นที่มาที่ไปให้ใครต่อใครแสวงหาการเข้าร่วมกิจกรรม KM เพื่อที่จะได้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

สาเหตุที่หน่วยงานหลากหลายองค์กร จำเป็นต้องมีการทำ KM หรือจัดการความรู้นั้นก็คงจะประสบกับปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นการลาออกของบุคลากรที่ต้องออกจากรางานเมื่อเกษียณอายุหรือจะเนื่องด้วยสาเหตุอันใดก็ตาม รวมไปถึงการมีปัญหาที่เกี่ยวกับงานที่ทำแต่ไม่ทราบว่าจะหันหน้าไปพึ่งพาหรือสอบถามจากใคร บางกรณีอาจจะเป็นคนใหม่ที่เข้าไปทำงานแล้วประสบกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยปัญหานั้นก็เป็นปัญหาคู่แฝงกับที่คนเก่าเคยเจอเจอมาแล้ว ตลอดจนการมีข้อมูลสารสนเทศที่มากมายแต่ไม่สามารถจะนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้ต้องมีการจัดการความรู้หรือการจัดทำ KM เกิดขึ้นทั้งสิ้น



การจัดการความรู้(Knowledge Management : KM) หมายถึงการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้

ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

นับได้ว่า การจัดการความรู้หรือทำ KM นั้น เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีระบบที่ดีและส่งผลให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รูปแบบของความรู้ จะมีอยู่ 2 ประเภท คือ

* ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit knowledge) เป็นความรู้จากประสบการณ์ การเรียนรู้ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลซึ่งสื่อสารหรือถ่ายทอดได้ยาก จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เปลี่ยนให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งสามารถแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนกันได้ เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ การคิดเชิงวิเคราะห์



* ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวม และถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น การบันทึก ทฤษฎี แนวปฏิบัติ คู่มือต่างๆ ซึ่งง่ายต่อการนำไปใช้

เมื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปจัดให้เข้ากับระบบของกระบวนการจัดการความรู้ ก็สามารถทำได้ตามกระบวนการใน 7 ขั้นตอน คือ

1.การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมี วิทยาศาสตร์ พ้นทกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้ อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร



2.การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เช่น การ สร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3.การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการวางโครงสร้าง ความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5.การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) , Web board , บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6.การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ทำได้หลายวิธีการ ซึ่งถ้าหากเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit หรือ Codified Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร , ฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือถ้าหากเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ก็สามารถจัดทำเป็นระบบ , ทีมข้ามสายงาน , กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม , ชุมชนแห่งการเรียนรู้ , ระบบพี่เลี้ยง , การสับเปลี่ยนงาน , การยืมตัว , เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น



7.การเรียนรู้ (Learning) ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการจัดการความรู้หรือทำ KM นั้น จะส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานได้รับประโยชน์ในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น

- ผลสัมฤทธิ์ของงาน ที่จะดีขึ้นหรือได้นวัตกรรมใหม่ๆ
- บุคลากร เกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาตนเอง เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีวัฒนธรรมการทำงานเป็นหมู่คณะ เกิดความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน
- องค์กรมีความรู้ขององค์กร มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นคลังความรู้ที่สั่งสมและพร้อมใช้งาน
- องค์กร มีสภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีคุณภาพสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้



ซึ่งเรื่องราวหรือหัวข้อการทำ KM ไม่จำเป็นต้องทำเรื่องใหม่ในทุกปี องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถทำ KM โดยอาจใช้หัวข้อเดิมก็ได้ เพื่อจะได้ปรับปรุงพัฒนา KM ขององค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งสำคัญต้องมองประเด็นการทำ KM ให้ชัดเจนก่อนว่ามีจุดมุ่งหมายทำเพื่ออะไร ทำแล้วต้องเกิดประสิทธิผลนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สามารถช่วย

ให้การทำงานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ไม่ติดขัด องค์กรมีความก้าวหน้าโดย
สามารถเห็นผลได้ในเชิงประจักษ์

หากหน่วยงานหรือองค์กรใด สามารถจัดการความรู้โดยดำเนินตามกระบวนการ 7
ขั้นตอน ตามที่กล่าวมานี้ได้ แน่แน่นอนว่า ...หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ย่อมประสบ
ความสำเร็จในการจัดทำ KM อย่างแท้จริง



ป.ล. (ปัจฉิมลิขิต)

“ การเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใน โครงการ KM the 1 day ครั้งนี้ นอกจากจะได้รับ
ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้(Knowledge Management) อย่าง
ถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานในหน้าที่ที่ปฏิบัติได้แล้ว
สิ่งที่ได้รับยิ่งกว่านั้น คือ..มิตรภาพอันงดงามที่ก่อเกิดขึ้นมาระหว่างบุคลากรที่เข้ามารับการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ขอขอบคุณท่านวิทยากรและเพื่อนๆ ทุกคนด้วยค่ะ...- ผู้เขียน-.....”