

การจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM)



KM หมายถึงอะไร?

การจัดการความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การสร้างความรู้ การประมวล การแลกเปลี่ยนและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

เป้าหมายของ KM มีอะไรบ้าง?

เป้าหมายประการแรก คือ เพื่อเป็นองค์กรเรียนรู้การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและการสร้างและใช้ความรู้ ในการปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ส่วนในแง่ของบุคคลในหน่วยงาน เช่น ถ้าเป็น หน่วยงานรัฐก็จะเป็นข้าราชการเป็นบุคคลเรียนรู้ ควรมีภาวะแนะนำ และสามารถเรียนรู้จากผู้อื่น ซึ่งอาจจะ เป็นเพื่อร่วมงานหรือผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบของ KM ประกอบไปด้วยอะไรบ้าง?

องค์ประกอบของ KM ที่สำคัญเป็นเรื่องของกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

1. องค์ประกอบแรก เป็นทักษะของการปรับเปลี่ยนมุมมองในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้ สอดคล้องกับแนวคิดของการจัดการความรู้ ส่วนหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องขยายขอบเขตไปยังบุคคล ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ในด้านต่างๆในฐานะที่เป็น "ผู้สร้างความรู้" ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานของตน โดยอาจจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ให้เกิดขึ้น

2. ประการที่ 2 เป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางของการปรับเปลี่ยนที่ยั่งยืน สำหรับการฝังรากของการ จัดการความรู้ลงในกระบวนการของการดำเนินงาน ทั้งนี้ความสำเร็จดังกล่าวตั้งอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่สำคัญคือ สมองประสานใจ นั่นคือ ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพจะต้องมีทักษะ ความคิดเห็น และความรู้สึกเชิงบวกรวมทั้งมีความ มั่นใจและเชื่อมั่นว่าจะสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมเหตุผลว่าทำไมต้องมี KM?

เหตุผลที่หน่วยงานต้องลุกขึ้นมาปรับเปลี่ยนหน่วยงานตนเองเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้คือ สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านความรู้ เทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อบุคลากร จำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การลดขนาดของหน่วยงาน การจำกัดอัตรากำลังคนทำให้ความรู้และประสบการณ์ส่วนหนึ่งของหน่วยงานขาดหายไป บุคลากรที่เหลืออยู่จำเป็นต้องรักษาและพัฒนาความรู้ของหน่วยงานต่อไป รวมทั้งแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ในเวลาที่น้อยลง และการบริการมีลักษณะใช้ความรู้มากขึ้น การปรับเปลี่ยนเป็นบริการที่มีลักษณะฉลาด(Smart) รวมทั้งความรู้เป็นการได้เปรียบทางการแข่งขัน และนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน และท้ายสุดเป็นเพราะกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปิดโอกาสให้สามารถเลือกบริการได้

การจัดการความรู้หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือเครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อมๆกัน ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ดังนั้นการจัดการความรู้จึงไม่ใช่เป้าหมายในตัวของมันเอง เมื่อไรก็ตามที่มีการเข้าใจผิด เอาการจัดการความรู้เป็นเป้าหมาย ความผิดพลาดก็เริ่มเดินเข้ามา อันตรายที่จะเกิดตามมาคือ การจัดการความรู้เทียม หรือปลอม เป็นการดำเนินการเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีจัดการความรู้เท่านั้นเองแรงจูงใจในการริเริ่มการจัดการความรู้แรงจูงใจแท้ต่อการดำเนินการจัดการความรู้คือเป้าหมายที่งาน คน และองค์กร เป็นเงื่อนไขสำคัญในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้แรงจูงใจเทียมต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในสังคมไทยมีมากมายหลายแบบ เป็นต้นเหตุที่นำไปสู่การทำจัดการความรู้แบบเทียม และนำไปสู่ความล้มเหลวในที่สุด เช่น ทำเพราะถูกบังคับตามข้อกำหนด กล่าวคือ ทำเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่าทำ หรือทำเพื่อชื่อเสียง ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดูดีหรือมาจากความต้องการผลงานของหน่วยย่อยภายในองค์กร เช่น หน่วยพัฒนาบุคลากร (HRD) หน่วยสื่อสารและสารสนเทศ (ICT) หรือหน่วยพัฒนาองค์กร (OD) ต้องการใช้การจัดการความรู้ในการสร้างความเด่น หรือสร้างผลงานของตน หรืออาจมาจากคนเพียงไม่กี่คน ที่ชอบของเล่นใหม่ๆ ชอบกิจกรรมที่ดูทันสมัยเป็นแฟชั่น แต่ไม่เข้าใจความหมายและวิธีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างแท้จริง

ประเภทความรู้



ความรู้อาจแบ่งใหญ่ๆ ได้ ๒ ประเภท คือ

1. ความรู้เด่นชัด (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร หรือวิชาการอยู่ในตำรา คู่มือปฏิบัติงาน

2. ความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมา ยาวนาน เป็นภูมิปัญญาโดยที่ความรู้ทั้ง ๒ ประเภทนี้มีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันการจัดการ “ความรู้เด่นชัด” จะเน้นไปที่การเข้าถึงแหล่งความรู้ตรวจสอบ และตีความได้เมื่อนำไปใช้แล้วเกิดความรู้ใหม่ก็นำมาสรุปไว้เพื่อใช้อ้างอิง หรือให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ต่อไป (ดูวงจรทางซ้ายในรูป) ส่วนการจัดการ “ความรู้ซ่อนเร้น” นั้นจะเน้นไปที่การจัดเวทีเพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน อันนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป

1. รวบรวม/จัดเก็บนำไปปรับใช้เข้าถึงตีความความรู้เด่นชัดExplicitKnowledge

2. ความรู้ซ่อนเร้นTacitKnowledgeสร้างความรู้ยกระดับมีใจ/แบ่งปันเรียนรู้ร่วมกันCapture & LearnCreate/LeverageCare & ShareAccess/Validatestoreapply/utilizeเรียนรู้ยกระดับในชีวิตจริง
ความรู้๒ ประเภทนี้จะเปลี่ยนสถานภาพ สลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา บางครั้ง Tacit ก็ออกมาเป็น Explicit และบางครั้งExplicit ก็เปลี่ยนไปเป็น Tacit