

KM คืออะไร ?

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management คือ การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจายในองค์กรมาจัดระบบ และ พัฒนาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยจัดช่องทางการเข้าถึงความรู้ให้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงเพื่อให้บุคลากรนำความรู้ ไปพัฒนาการ ปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

เรื่องของการจัดการความรู้ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ถ้าผู้บริหารสูงสุดขององค์กรให้ความสำคัญก็สามารถรับประกันความสำเร็จได้ 100%

KM เป็นตัวย่อมาจากคำเต็มว่า Knowledge Management แปลเป็นภาษาไทย ตรงๆ ว่า “การจัดการความรู้” เรื่องการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นเรื่องที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการซึ่งเป็นไปตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในการทำ คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีมาเป็นเวลา 3 ปี แล้ว คือ ตั้งแต่ปี 2547 – 2549 แม้จะดำเนินการกันมาอย่างต่อเนื่อง 3 ปี แต่ส่วนราชการทั้งหลายก็ยังขาดองค์ความรู้ ในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบตามหลัก วิชาการ เพราะ เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ก็คือ ต้องทำให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ ที่มีอยู่ได้อย่างทั่วถึงและมากที่สุด เพื่อนำความรู้นั้นไปใช้ในการมาการจัดการความรู้ในองค์กรของ ส่วนราชการต่างๆ ยังไม่เป็นที่รูปธรรมที่ชัดเจน เนื่องจากยังขาดองค์ความรู้ตามหลักวิชาการที่จะดำเนินการตามขั้นตอนให้เป็นระบบ ทำให้ส่วนราชการทั้งหลาย ให้ความสำคัญกับรูปแบบของการจัดการความรู้โดยการฝึกอบรม (Training) เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวต้องใช้ งบประมาณสูง จึงเป็นปัญหาในทางปฏิบัติของทุกส่วนราชการ

ต่อมา ในปี 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงไปจัดจ้าง สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติให้จัดวางระบบในเรื่องของการจัดการความรู้ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดใน มิติที่ 4 ของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2549 ทำให้ในปีนี้ทุกส่วนราชการมี ทิศทาง ในการจะดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็น ระบบ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อนจะเล่าให้ท่านผู้อ่าน ทราบว่าวิธีการจัดการ ความรู้ในองค์กรมีขั้นตอนอย่างไร ถ้าเราจะทำเราจะเริ่มต้นตรงไหน อย่งไรนั้น ขอทำความเข้าใจของคำว่า “ความรู้” ตาม พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 มาบอก กล่าวให้ทราบเพื่อความเข้าใจ ชัดเจนยิ่งขึ้น พจนานุกรมฯให้นิยามว่า “ความรู้” คือ สิ่งสังสมมาจาก การศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือ ประสบการณ์ รวมทั้ง ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความ เข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับจากการ ได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือ การ ปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา

ความรู้จำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนคือ ประสบการณ์ ทักษะ พรสวรรค์ เทคนิค การทำงานที่สั่งสมมาจนชำนาญไม่มีในตำรา ส่วนความรู้ที่ชัดแจ้งคือ ความรู้ที่สามารถจับต้องได้ เช่น หนังสือ เอกสาร รายงาน ซีดี เทป เป็นต้น เมื่อเทียบความรู้ 2 ประเภทแล้ว พบว่า อัตราความรู้ที่ฝังอยู่ในคนมากกว่าความรู้ที่ชัดแจ้งเป็น อัตราส่วน 80 : 20 คงพอทราบคร่าวๆแล้วว่า ความรู้คืออะไร มีกี่ประเภท ตอนนี้จะขอเล่าถึงวิธีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ให้บุคลากรสามารถ นำความรู้ขึ้นมาใช้ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ในปี 2549 เมื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ มาวางระบบเรื่องนี้ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทำให้ส่วนราชการมีการจัดการความรู้ตาม ขั้นตอนที่เป็นระบบ โดยเริ่มจาก

ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้

หน่วยงานต้องสำรวจความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยสำรวจว่า เราต้องการความรู้อะไร และที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้

เมื่อสำรวจแล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็ต้องไปแสวงหามาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วน สมบูรณ์ มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้วก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

ต้องนำความรู้ที่จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วมาทบทวน กลั่นกรอง ให้มีความทันสมัย

ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้

ต้องมีการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ทางช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากร สามารถเข้าถึง ความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

จัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ Cop.), การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้

กำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องใช้ KM เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดย อาจกำหนดเป็นนโยบาย จากผู้บริหารขององค์กรก็ได้

ขั้นตอนต่าง ๆ ทั้ง 7 ขั้นตอนนี้ เมื่อลงมือปฏิบัติจริงๆ ต้องใช้เวลาพอสมควร โดยเฉพาะในขั้นตอนที่ 7 เป็นขั้นตอนที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจริงจัง นั่นก็คือ บุคลากรทุกคนต้องทำงานโดยมี KM อยู่ในสายเลือด โดยการทำงานที่ต้องใช้องค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน มาประกอบการ ปฏิบัติราชการในความรับผิดชอบทุกเรื่อง แล้วงานที่ออกมา ก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด หรือ ไม่เกิดความผิดพลาดเลย

ที่มา :- เรื่องดีที่นำรู้ วารสารกรมประชาสัมพันธ์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 127 ประจำเดือนกรกฎาคม 2549

หน้า 52 – 53