

การจัดการความรู้ : ความหมายและประโยชน์ที่จะได้รับ

วันทนา เมืองจันทร์

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กำลังก้าวสู่การเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรทุกคนให้ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลสังเคราะห์ความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ ของสถาบันฯ ให้สอดคล้องกับการบริหารราชการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และรูปแบบวิธีการพัฒนาให้ส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วิธีหนึ่งนั้น คือ “การจัดการความรู้”

แนวคิดของการจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management (KM)

วิจารณ์ พานิช (2547 : 63) อธิบายแนวคิดของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนจากการปฏิบัติเป็นตัวนำ เป็นตัวเดินเรื่อง ไม่ใช่แค่เรียนจากครู หรือตำรา ตำรานั้นเป็นการเรียนรู้แบบเก่า ซึ่งเน้นเรียนทฤษฎี ขณะที่การเรียนรู้แบบ KM ก็เป็นทฤษฎีแต่ว่าเน้นที่การเรียนรู้แบบปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องของคน ๆ เดียวเป็นเรื่องของคนหลายคนที่ทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้น เวลาปฏิบัติแต่ละคนจะมีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน เมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันแล้ว อาจเห็นส่วนที่เหมือนกัน ซึ่งจะเป็นการยืนยันว่าเข้าใจตรงกันเมื่อเอามาแลกเปลี่ยนกันมาก ๆ จะทำให้ยกระดับความรู้ ความเข้าใจขึ้นไปอีก จะเห็นว่าการจัดการความรู้เราจะเน้นที่การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แล้ว ก็เน้นตัวความรู้ที่เป็นความรู้ในคน หรือที่เรียกว่า tacit knowledge ทั้งนี้ ความรู้จากเอกสาร ตำรา หรือที่เรียกว่า explicit knowledge นั้นก็สำคัญ เพียงแต่ว่าเรามักจะละเลยความรู้ที่อยู่ในคน

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547 : 63) อธิบายว่า การจัดการความรู้ คือ ความรู้เกิดจากการประมวล สังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้น จนกลายเป็นความรู้แล้ว ซึ่งความรู้นี้ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย (tacit Knowledge) ที่ซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงาน และที่ฝังตัวอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด (explicit knowledge) ที่ปรากฏใน เอกสารบันทึก หรือรายงานต่าง ๆ ขององค์กร การจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ ให้เป็นระบบระเบียบเพื่อให้อคนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่าย และดึงออกมาใช้งานได้โดยสะดวก การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นในระดับทีมงาน หรือระดับกลุ่มในองค์กร ที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน เพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างทีม ซึ่งอาจเป็นปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย cyber space หรืออาจผ่านการพบปะพูดคุยกันหน้าต่อหน้าก็ได้

ศุภามนต์ ศุภกานต์ (2547 : 28-29) อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการที่องค์กรหนึ่งจะสกัดคุณค่าจากทรัพยากรสินทางปัญญาของคนออกมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดได้อย่างไร จุดสำคัญสำหรับการริเริ่มเกี่ยวกับ KM คือ ความรู้ที่ถือว่ามีค่าสำหรับองค์กรมักจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ (2547 : 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง “การรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ (tacit knowledge) ซึ่งมาจากประสบการณ์การทำงาน มาจากทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลในองค์กรซึ่งปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกัน แล้วมีการจัดการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติ เมื่อรวบรวมแล้วก็มีการนำความรู้ที่ได้มาใช้วิธีการที่เรียกว่า สังเคราะห์ และจำแนก (synthesis) หรือจัดระบบใหม่เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ โดยวิธีการเผยแพร่ด้วยสื่อทั้ง 2 ประเภท คือ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการต่อยอดสร้างประโยชน์และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป”

ประโยชน์ที่ได้จากการจัดการความรู้

1. ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้ ตัวอย่าง เช่น เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถหาแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว โดยค้นคว้าจากผลการจัดการความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ทางสื่อ (Internet) เพื่อศึกษาค้นหาว่า แนวทางการแก้ปัญหาที่เคยทำสำเร็จมาแล้ว ซึ่งได้มีการรวบรวมเก็บได้บนฐานเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น มีแนวทางวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร วิธีนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติที่มีปัญหาสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ในเรื่องที่ตนประสบปัญหาได้โดยตรง จึงเป็นการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ประหยัดเวลาและประหยัดงบประมาณในการทำงาน เพราะสามารถแสวงหาความรู้ได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้

2. การจัดการความรู้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องทำงานด้วยการลองผิดลองถูกเพราะ ก่อนทำงานถ้ามีการเรียนรู้ความผิดพลาดของคนอื่นจากบทเรียนในอดีตได้ก่อน เพื่อเป็นการต่อยอดความรู้ก็จะทำให้ช่วยประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานได้มากกว่าและไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูกอีก

3. การจัดการความรู้ที่ได้มาโดย วิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในงานที่ปฏิบัติในเรื่องเดียวกัน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่ได้ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ในเรื่องเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. องค์กรที่มีระบบการจัดการความรู้ที่ดี จะทำให้ผู้ที่แสวงหาความรู้มีช่องทางการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น ระบบ internet ทำให้สามารถค้นหาความรู้ได้ตลอดเวลา เป็นการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาตลอดชีวิตที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และต่อองค์กร

5. การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) โดยการเรียนรู้ต่อยอดจากความรู้ที่ฝังในตัวคน (tacit knowledge) ของผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อน

6. หน่วยงานไม่ต้องเสียเวลาทำวิจัยและพัฒนาในความรู้บางเรื่อง เพราะสามารถใช้ความรู้ที่ได้มาจากการสะสมไว้แล้วจากบุคคล (tacit knowledge) หรือจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อนำมาต่อยอดความรู้ได้เลย

7. ทำให้เกิดแหล่งความรู้ในองค์กรที่สามารถเรียกใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นได้รับรู้ และได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

8. งานบางเรื่องที่ผู้ปฏิบัติไม่ต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ตนเอง เพราะบางทีเกิดผลเสียมากกว่า เพราะต้องลองผิดลองถูก แต่ถ้าเรียนรู้จากประสบการณ์ของคนเก่งและประสบความสำเร็จในการทำงาน/บริหารงานมาก่อนก็จะช่วยย่นระยะเวลาในการทำงานได้มากกว่า

9. “การจัดการความรู้” จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อวัฒนธรรมการทำงานของคนในองค์กรปรับเปลี่ยนจากเดิมมาสู่การมีวินัยในตนเอง มีการศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้ ตลอดชีวิต ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีพลังในการคิดสร้างสรรค์ มีความขยัน อดทน มีจิตสำนึกของการเป็น “ผู้ให้” และมีจิตใจเป็นประชาธิปไตย ดังนั้น การจัดการความรู้ จะสำเร็จได้ บุคลากรทุกคนในองค์กรก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับ “การจัดการความรู้”

บรรณานุกรม

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. “ความแตกต่างระหว่างการจัดการสารสนเทศ

กับการจัดการความรู้” **สร้างสรรค์ สัปดาห์** วันที่ 16-31 ตุลาคม 2547.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. “ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้” **งานวันนี้**

วันที่ 5-12 พฤษภาคม 2545.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ **การจัดการความรู้.....จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ** กรุงเทพฯ : จิรวัดน์ เอ็กซ์เพรส 2547.

ศุภามนต์ ศุภกานต์ **Biz wisdom การจัดการความรู้แบบที่ถูกต่อนั้นเป็นอย่างไร?**

Knowledge Today กุมภาพันธ์ 2547.

วิจารณ์ พานิช “ความรู้ยุคใหม่ อยู่ในคนมากกว่าตำรา” **สถานปฎิรูป** ธันวาคม 2547.

.....