

บทความ Knowledge Management เพื่อคนทำงานทั้งระดับปฏิบัติและบริหารที่ต้องการเรียนรู้ เรื่อง การจัดการความรู้

Knowledge Management คือ การบริหารจัดการความรู้ที่ได้จากการสร้าง, คิดค้น, แลกเปลี่ยน, รวบรวม, จัดระเบียบ และประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ทั้งจากตำรา และการถ่ายทอดจากตัวบุคคลมาบูรณาการเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้, ปัญญา และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ภายในองค์กรต่างๆ เปรียบเสมือนเป็นตัวช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดการองค์ความรู้ประกอบไปด้วย ชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กรต่างๆ เพื่อที่จะสร้าง แสดง แจกแจง และกระจายความรู้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้และเรียนรู้ภายในองค์กร จนกระทั่งนำไปสู่การพัฒนาการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินการธุรกิจที่ดี องค์กรขนาดใหญ่ส่วนมากจะมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการองค์ความรู้ โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือแผนกการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ประเภทของความรู้ ความรู้แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. **Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่ชัดเจน(รูปธรรม)** – เป็นความรู้ที่ผ่านการวิเคราะห์สังเคราะห์ อย่างเป็นเหตุเป็นผลจนเป็นหลักการทั่วไป สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาเป็นการบันทึกแบบลายลักษณ์อักษร ตำรา ทฤษฎี หนังสือหรือคู่มือต่างๆ
2. **Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน(นามธรรม)** – เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ยากที่จะถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดและลายลักษณ์อักษร แต่สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้ ก่อให้ความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น การคิดวิเคราะห์ งานฝีมือ หรือทักษะในงานเฉพาะด้านต่างๆ เป็นต้น

องค์กร ในที่นี้หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลทุ่งต่อ, กองทุนสปช./กองทุน LTC ของ อบต.ทุ่งต่อ และองค์กรภาคประชาสังคมอื่นๆในพื้นที่

ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่ใช้ในการทำงานภายในองค์กร ในทุกเรื่อง ในทุกบริบท ในทุกกลุ่มคน

ดังนั้น ผู้ใดทำงานในองค์กรใด ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารก็ต้องมีส่วนในการจัดการความรู้ อาจอยู่ในฐานะที่เป็น **เครื่องมือ** หรือ **“ตัวช่วย”** ให้สามารถทำงานได้มากขึ้นและดีขึ้น โดยการสร้างความมั่นใจ สะดวก ง่าย รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือ **องค์กรอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน** ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงอย่างในปัจจุบัน

การเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันและโลกของการทำงาน รวมทั้งปัญหาในการทำงานในปัจจุบัน ผลักดันให้องค์กรต้องมีการค้นหา สร้าง รวบรวม กลั่นกรอง จัดเก็บ ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้เข้าถึงความรู้นั้นได้ตลอดเวลา บุคลากรทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารก็จะต้องมีการเรียนรู้ มีการสร้าง และใช้ความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งไม่เพียงจะช่วยให้องค์กรอยู่รอดปลอดภัยในโลกที่เปลี่ยนแปลงเร็วและมีการแข่งขันสูง ยังมีความเติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืนอีกด้วย

พระราชกฤษฎีกา (พ.ร.ฎ.) ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์กรภาคราชการ มีหน้าที่ในการจัดการความรู้ โดยมีเกณฑ์รางวัลคุณภาพ PMQA ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ประยุกต์มาจาก MBNQA เป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ข้อนี้ก็เป็นหลักฐานยืนยันว่า การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหรือตัวช่วยสำคัญขององค์กรภาคราชการในการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

ทำไมต้องมี “การจัดการความรู้” เพราะโลกของการทำงานเปลี่ยนแปลงไป เช่น

- จาก งานที่ใช้แรงงาน กลายเป็น งานที่ต้องใช้ความรู้
- จาก งานที่ทำซ้ำเหมือนเดิมทุกวัน กลายเป็น งานสร้างสรรค์
- จาก งานที่ใช้ทักษะเพียงด้านเดียว กลายเป็น งานที่จำเป็นต้องใช้ทักษะหลากหลายด้าน
- จาก งานตายตัวตามหน้าที่ กลายเป็น งานยืดหยุ่นตามโครงการ
- จากงานใครงานมัน กลายเป็น งานของทีม

ในปัจจุบันการทำงานก็มีปัญหาเกี่ยวกับความรู้ เช่น

- เวลามีปัญหาในการทำงานไม่ทราบว่าจะไปถามผู้ที่เก่งในเรื่องนั้นๆ ได้ที่ไหน
- การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ ทำในวงแคบ เฉพาะคนที่สนิทสนมกันเท่านั้น
- ไม่ได้ถือว่าการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน จึงต้องให้มีปัญหาเสียก่อนถึงจะมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปัน และจะการแลกเปลี่ยนแบ่งปันกันเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหาเท่านั้น
- ไม่มีการเผยแพร่แบ่งปันความรู้ที่ได้จากการไปร่วมประชุม อบรม สัมมนา ให้แก่คนอื่นๆ ที่ไม่ได้ไป

- การค้นหาข้อมูลที่ต้องการส่วนใหญ่ใช้เวลาานาน หาไม่ค่อยพบ
- ข้อมูลที่หาได้มักจะไม่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ หรือไม่ตรงตามความต้องการ
- การทำงานไม่เกิดการต่อยอดงาน ต้องเริ่มที่ศูนย์อยู่เรื่อยไป
- มักมีการทำงานผิดพลาดซ้ำๆ ในเรื่องเดิมๆ เพราะขาดความรู้ที่ถูกต้อง
- ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ส่วนมากจะซ้ำๆ กัน
- การฝึกอบรมอย่างเดียวไม่เพียงพอ เพราะจะมีการนำไปใช้ประโยชน์แค่ 10 % และภายใน 2 สัปดาห์ หากไม่ได้นำกลับมาใช้อีก ทักษะหรือความรู้ต่างๆ จะหายไปร่วม 87 %
- ความรู้อยู่ที่ตัวบุคลากร เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น เกษียณอายุ ลาออก ย้าย เปลี่ยนหน้าที่ ก็เกิดผลกระทบต่อทั้งงานและองค์กร
- องค์กรมี “วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ” หรือ “Best Practice” แต่ไม่ค่อยนำมาใช้ ไม่เคยนำไปขยายผลให้กับหน่วยงานอื่น และบางทีองค์กรก็ไม่ว่า Best Practice ของตนคืออะไร
- องค์กรไม่มีการเก็บรวบรวมประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานโดยเฉพาะการดำเนินโครงการสำคัญๆ

ผลของการบริหารจัดการความรู้

ผลผลิต : มีการปรับเปลี่ยน พัฒนาผลผลิตให้ดีขึ้น และได้นวัตกรรมใหม่ๆ

บุคลากร : มีการเรียนรู้ และพัฒนาเป็นบุคลากรที่มีทักษะ สามารถปรับเปลี่ยนพนักงานให้ตรงกับความต้องการของบริษัท

ความรู้ในองค์กร : มีการจัดระเบียบรวบรวมอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจะนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที

องค์กร : เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความเข้มแข็ง พร้อมสู้ การแข่งขันและปรับตัวเพื่อความอยู่รอดอยู่เสมอ

ประโยชน์ของการบริหารจัดการความรู้

1. ป้องกันความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลเกิดการสูญหาย หากมีบุคลากรลาออก เกษียณอายุ หรือเสียชีวิต เพราะย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อทั้งงาน และองค์กรเป็นอย่างมาก
2. ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กร
3. เป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาและเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงฝีมือของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
4. ไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูกด้วยตนเอง ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ประหยัดเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานได้มากกว่า

- 5.ก่อให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ คำนว้า แบ่งปัน แลกเปลี่ยน ยอมรับฟังความคิดเห็น และถ่ายทอด ความรู้กันซึ่งกันและกันภายในองค์กร เพื่อนำมาซึ่งผลลัพธ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 6.ช่วยสร้างความรักความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์กรด้วย
- 7.ทำให้เกิดแหล่งเรียนรู้ภายในองค์กร สามารถเรียนรู้และใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว
8. เพิ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และต่อยอดความรู้เดิม จนสร้างเป็นชิ้นงาน, ผลงาน, สิ่งประดิษฐ์ หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับองค์กร
- 9.ได้เรียนรู้ความผิดพลาดของคนอื่นซึ่งเป็นบทเรียนที่เกิดขึ้นในอดีต เพื่อเรียนรู้ ป้องกัน ต่อยอด และหา วิธีแก้ไขใหม่ๆที่ดีกว่า ยั่งยืนกว่า
- 10.ช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีแหล่งการเรียนรู้ ศึกษา และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
- 11.เพิ่มคุณค่าและมูลค่าให้กับผลผลิต หรือสินค้าขององค์กร
12. ทุกคนในองค์กรมีสิทธิในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน

นางสาวเพียงเพ็ญ ยอสม
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ
4 มกราคม 2567