

การจัดการความรู้ (KM) คืออะไร?

การจัดการความรู้ (KM): ตัวช่วยของผู้ปฏิบัติงาน-ผู้บริหารในทุกองค์กร ความรู้ นั้น หมายถึง ความรู้ที่ใช้ในการทำงานภายในองค์กร ดังนั้น ผู้ใดทำงานในองค์กรใด ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารก็ต้องมีส่วนในการจัดการความรู้ อาจจะอยู่ในฐานะที่เป็น เครื่องมือ หรือ "ตัวช่วย" ให้สามารถทำงานได้มากขึ้นและดีขึ้น โดยการสร้างความมั่นใจ สะดวก ง่าย รวดเร็วมายิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือ องค์กรอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืนใน

สถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงอย่างในปัจจุบัน

ทำไมต้องมีตัวช่วย"การจัดการความรู้"

โลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่างๆ เช่น สารสนเทศ ความรู้ เทคโนโลยี การตลาด ความต้องการของลูกค้า คู่แข่ง ฯลฯ โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆ สินค้าและการผลิตที่ต้องพึ่งพาความรู้และสารสนเทศ เช่น สินค้าไฮเทคต่างๆ มีความสำคัญทั้งด้านคุณค่าและมูลค่ามากกว่าสินค้าและการผลิตที่พึ่งพาแรงงาน เครื่องจักร และทรัพยากรธรรมชาติ สินค้าและการผลิตที่ต้องพึ่งพาความรู้และสารสนเทศ เช่น สินค้าไฮเทคต่างๆ มีความสำคัญทั้งด้านคุณค่าและมูลค่ามากกว่าสินค้าและการผลิตที่พึ่งพาแรงงาน เครื่องจักร และทรัพยากรธรรมชาติ ความคิดสร้างสรรค์ใช้สร้างความสำเร็จได้เปรียบได้ดีกว่าการใช้ทุน การสร้าง การกระจาย และการใช้ความรู้ ซึ่งอาจเรียกรวมกันว่าการจัดการความรู้ กลายเป็นตัวขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการเติบโต สร้างความมั่งคั่ง และสร้างงานในทุกรูปแบบ

รู้จักตัวช่วย "การจัดการความรู้" และ "ความรู้"

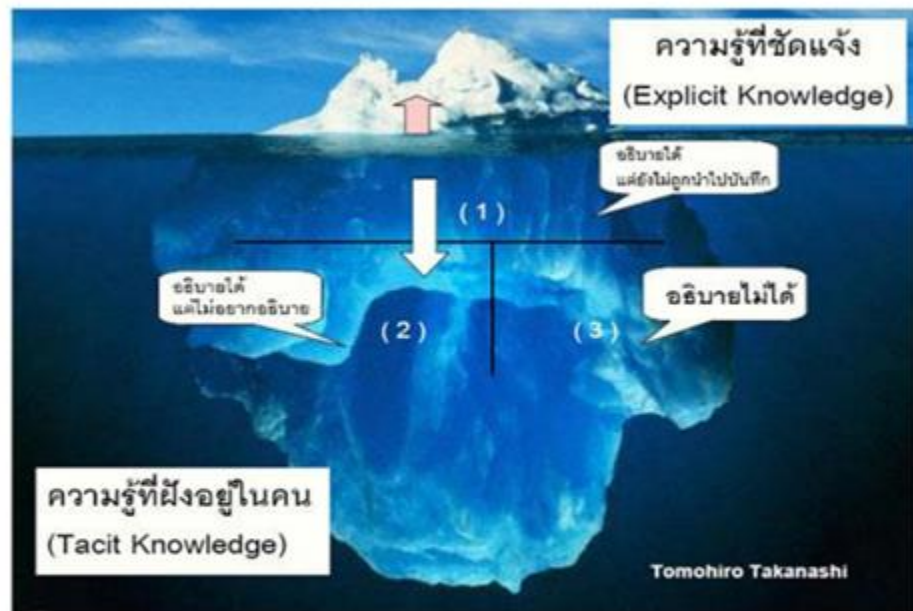
ความรู้มี 2 ยุค ความรู้ที่เราคุ้นเคยกันเป็น ความรู้ยุคที่ 1 แต่ความรู้ที่เน้นในเรื่องการจัดการความรู้เป็นความรู้ยุคที่ 2 ความรู้ยุคที่ 1 เป็นความรู้ที่สร้างขึ้นโดยนักวิชาการ มีความเป็นวิทยาศาสตร์ เน้นความเป็นเหตุเป็นผล พิสูจน์ได้โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ หรือวิชาการ มีการจำแนกแยกแยะ เป็นความรู้เฉพาะสาขาวิชาการ เป็นความรู้ที่เน้นความลึก ความเป็นวิชาการเฉพาะด้าน ความรู้ยุคที่ 2 เป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของบุคคลและองค์กร เป็นความรู้ที่ใช้งานและสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง โดยอาจสร้างขึ้นจากการ เลือกลองความรู้เชิงทฤษฎี หรือความรู้จากภายนอก มาปรับแต่งเพื่อการใช้งาน หรือสร้างขึ้นโดยตรงจาก ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้เหล่านี้มีลักษณะบูรณาการและมีความจำเพาะต่อบริบทของงาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และองค์กรนั้นๆ (นพ.วิจารณ์ พานิช)

ความรู้ อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล ผ่านการ วิเคราะห์สังเคราะห์จนเป็นหลักทั่วไป ไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติโดยเฉพาะ สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสารและรายงานต่างๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นความรู้ที่ไม่ค่อยสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันเพราะใครๆ ก็เข้าถึงได้

2. ความรู้ที่ฝังในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล อาจอยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) อยู่ในมือและส่วนอื่นๆ ของ ร่างกาย (ทักษะ) เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับการปฏิบัติโดยเฉพาะ สื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก พัฒนาและแบ่งปันกันได้ เป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นความรู้ที่ฝังในตัวคน เปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนกับความรู้ที่ชัดแจ้ง

อาจได้เป็น 80 : 20 ซึ่งเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเปรียบเสมือนความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นส่วนที่น้อยมาก ประมาณ 20 % ของทั้งหมด ในขณะที่ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเปรียบเสมือนความรู้ที่ฝังในตัวคน เป็นส่วนที่ใหญ่มาก ประมาณ 80 % ของทั้งหมด (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1.1 การเปรียบเทียบความรู้ที่ชัดแจ้ง กับความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (ที่มา: คู่มือการจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค พ.ศ. 2557)

รู้จักวิธีใช้ตัวช่วย "การจัดการความรู้"

การสำรวจองค์กรในต่างประเทศ พบว่า ความรู้ส่วนใหญ่กระจายอยู่ในบุคลากรคือ 42 % รองลงมาอยู่ในเอกสาร (กระดาษ) 26 % อยู่ในเอกสาร (อิเล็กทรอนิกส์) 20 % และอยู่ในระบบฐานข้อมูล ระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต 12 % ส่วนในประเทศไทยคาดว่า ความรู้จะอยู่ในบุคลากรถึง 70-80 % เพราะการบันทึกในเอกสารและระบบสารสนเทศยังไม่แพร่หลายเท่ากับต่างประเทศการจัดการความรู้จึง ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ที่ฝังในตัวคน (Tacit knowledge) มากที่สุด

## กระบวนการ 7 ขั้นตอน



ภาพที่ 2 กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน