

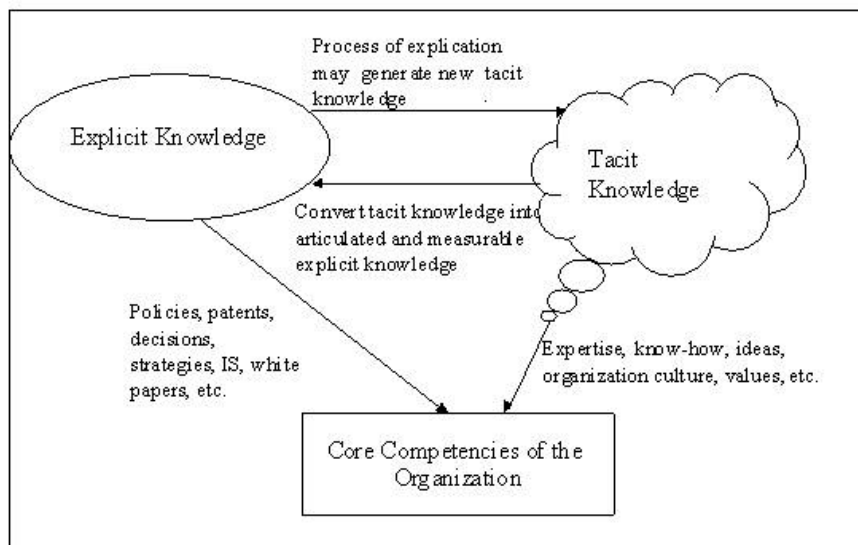
การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

การจัดการองค์ความรู้ เป็นกระบวนการในการสืบทอดความจริงภายในองค์กรออกมา จากนั้นทำการเปลี่ยนรูป และเผยแพร่องค์ความรู้นั้นผ่านทางหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นองค์กรสามารถใช้องค์ความรู้ร่วมกันได้ ซึ่งเมื่อนำองค์ความรู้ไปใช้งานแล้ว องค์ความรู้นั้นจะไม่หมดสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก องค์ความรู้จะช่วยทำให้องค์กรสามารถค้นหา คัดเลือก จัดการ เผยแพร่ และส่งมอบข่าวสารและความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญได้

การจัดการกับองค์ความรู้ นั้น จะทำการเปลี่ยนรูปข้อมูลและข่าวสารให้อยู่ในรูปขององค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติการในการแก้ไขปัญหาได้ และต้องสามารถใช้ได้ผลกับทุก ๆ หน่วยงาน และกับทุก ๆ คน ภายในองค์กร

การเชื่อมโยงองค์ความรู้แบบ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge

องค์กรสามารถสร้างแกนกลางในการจัดเก็บองค์ความรู้ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงระหว่างองค์ความรู้แบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้างเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อรวมเป็นแหล่งองค์ความรู้ทั้งหมดขององค์กร ในขณะที่เราอยู่ในกระบวนการแปลงองค์ความรู้แบบไม่มีโครงสร้าง (Tacit Knowledge) ให้เป็น องค์ความรู้ที่มีโครงสร้าง (Explicit Knowledge) นั้น ระหว่างนั้นก็จะเป็นการสร้างองค์ความรู้แบบไม่มีโครงสร้างขึ้นมาใหม่อีกด้วย (generate new tacit knowledge) จากรูปอธิบายความสัมพันธ์ ได้ดังนี้



รูปที่ Core Competency is Linked to Explicit and Tacit Knowledge

๑. องค์ความรู้แบบไม่มีโครงสร้าง (Tacit Knowledge) คือ องค์ความรู้ที่ไม่มีรูปแบบชัดเจน หาไม่ได้ตามตำรา เช่น ประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะบุคคล จากรูปเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนความรู้แบบไม่มีโครงสร้าง (Tacit Knowledge) ให้เป็นความรู้แบบมีโครงสร้าง (Explicit Knowledge) เพื่อให้ความรู้สามารถอธิบายความได้อย่างชัดเจน เมื่อ Tacit Knowledge ที่ถูกนำไปจัดเก็บไว้ในแกนกลาง

ขององค์กร(Core Competencies of the Organization) ความรู้นั้นจะประกอบด้วย ความชำนาญ สิ่งต่าง ๆ ที่รับรู้และอธิบายได้ด้วยเหตุผล แนวคิด วัฒนธรรมองค์กร และสิ่งที่มีคุณค่าต่าง ๆ

๒. องค์ความรู้แบบมีโครงสร้าง (Explicit Knowledge) คือ องค์ความรู้ที่สามารถเขียนอธิบายได้ ชัดเจน เช่น รายงาน จากรูปจะนำความรู้ที่ชัดเจนนี้ ไปใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบาย กำหนดกลยุทธ์ ใช้ในการตัดสินใจ จัดทำเอกสารสิทธิ์ และใช้จัดการกับระบบสารสนเทศ สามารถเขียนความรู้นั้นออกมาในรูปของ กระดาษ (Paper) และนำไปเก็บไว้ที่แกนกลางองค์ความรู้ขององค์กร (Core Competencies of the Organization)

๓. แกนกลางองค์ความรู้ขององค์กร (Core Competencies of the Organization) คือแหล่งในการ จัดเก็บความสามารถขององค์กร เป็นศูนย์กลางความรู้สำหรับการบริหารงานและความสามารถที่แท้จริงของ องค์กร จากที่กล่าวมา สามารถสรุปเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้ ได้ว่า การจัดการองค์ความรู้เป็นวิธีการ ที่เก่าแก่และมีมานานแล้วตั้งแต่สมัยโบราณ ในการจัดการองค์ความรู้จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย และทุกระดับขององค์กร เราสามารถปฏิบัติและเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วยการให้ความร่วมมือ และพัฒนาการ จัดการองค์ความรู้ และองค์ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร องค์ความรู้จะสามารถส่งมอบ แนวทางสำหรับการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับทุก ๆ คนในองค์กร และใช้ได้โดยไม่จำกัดสถานที่

การจัดการองค์ความรู้ เป็นการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารที่เป็นองค์ความรู้ในการใช้แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร รวบรวมไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อใช้ แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ความรู้ถือว่าเป็นทรัพย์สินทางปัญญา เมื่อจะเก็บแล้วจะต้องมีการ ถ่ายทอดและเผยแพร่ เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อองค์กรให้มาก ที่สุด องค์ความรู้จะเก็บรวบรวมได้จากผู้เชี่ยวชาญ หรือกลุ่มคนพิเศษ ประสบการณ์ หรือความทรงจำของ องค์กร หรืออาจมาจากวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ดังนั้นผู้จัดการที่ดีควรมีระบบจัดการ องค์ความรู้ เพื่อพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ข้อแนะนำเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้

ต้องกำหนดคำนิยามความหมายขององค์ความรู้ให้ชัดเจน กำหนดหลักการเกี่ยวกับวิธีที่จะใช้จัดการ กับองค์ความรู้ให้ชัดเจน และสิ่งที่ทำลายที่สุดในการจัดการองค์ความรู้ ก็คือ ความชัดเจนในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่การอธิบายความหมายของความรู้ นั้น อุปสรรคที่จะผ่านพ้นไปได้ ผลประโยชน์ที่ชัดเจนซึ่ง ต้องมีมากพอที่จะทำให้เกิดระบบจัดการองค์ความรู้ รวมถึงเครื่องมือและเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้งานร่วม ด้วย

กุญแจสำคัญของการจัดการองค์ความรู้

กุญแจสำคัญที่จะทำให้การจัดการองค์ความรู้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ผู้บริหารที่เป็นผู้อุปถัมภ์ (Executive sponsorship) และเป็นผู้ผลักดันการ ทำงาน การกำหนดเกณฑ์ในการวัดผลสำเร็จ (Measuring success)ในอนาคตอาจจะมี ซอฟต์แวร์ KM packages ที่ได้มาตรฐานครอบคลุมการทำงานขององค์กร วางจำหน่าย

วัตถุประสงค์ของการจัดการองค์ความรู้ (KM Objectives)

การจัดการองค์ความรู้ มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

๑. เพื่อสร้างระบบจัดเก็บองค์ความรู้ (Create knowledge repositories)
๒. เพื่อปรับปรุงการเข้าถึงองค์ความรู้ (Improve knowledge access)
๓. เพื่อยกระดับสภาพแวดล้อมขององค์ความรู้ให้ดีขึ้น (Enhance the knowledge environment)
๔. เพื่อจัดการองค์ความรู้ให้เป็นทรัพย์สินที่มีค่า และมีประโยชน์ (Manage knowledge as an asset)

ที่เก็บองค์ความรู้ (Knowledge Repository)

เป็นที่เก็บหรือที่รองรับองค์ความรู้ หรือเรียกว่า “คลังองค์ความรู้” เป็นที่สำหรับเก็บรวบรวมองค์ความรู้จากภายในและภายนอกองค์กรเก็บไว้ในคลังข้อมูลกลาง

ขั้นตอนในการจัดการองค์ความรู้ (KM Activities)

๑. Externalization เป็นการนำองค์ความรู้ที่ได้จากแหล่งภายนอก มาจัดรูปแบบ
๒. Internalization จัดรูปแบบองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นรูปแบบ (Format) ภายใน คือ การจำแนกองค์ความรู้แบบมีโครงสร้าง (Explicit Knowledge) ให้ตรงกับความต้องการใช้งาน ผสมผสานกับองค์ความรู้ที่มาจากภายนอก (Externalization)
๓. Intermediation การเชื่อมต่อกับองค์ความรู้ จะเป็นสื่อกลางที่ผู้ใช้ จะใช้ในการเข้าถึงหรือค้นหาองค์ความรู้ สื่อกลางส่วนมากจะเป็นเทคโนโลยี เช่น Internet, Groupware หรือ Workflow เป็นต้น
๔. Cognition กระบวนการรับรู้ คือ กระบวนการรับองค์ความรู้และประยุกต์ใช้งาน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้