

สาระน่ารู้เกี่ยวกับ KM (Knowledge management)

ประเภทของความรู้

ความรู้สามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ ๒ ประเภท ดังนี้

๑. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา เว็บไซต์ ฯลฯ ซึ่งเป็นความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยวิธีการที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น นโยบายขององค์กร กระบวนการทำงาน ซอฟต์แวร์ เอกสาร กลยุทธ์ เป้าหมาย และความสามารถขององค์กร

๒. ความรู้แบบฝังลึกหรือความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งก็ไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้นอยู่ในคนทำงาน และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด ๗ ขั้นตอน คือ

๑. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

๒. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

๓. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

๔. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

๕. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๖. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

๗. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่าง KM Tools (เครื่องมือ KM)

AAR : After Action Review คือ การประชุมกลุ่มเพื่อทบทวนการปฏิบัติงานที่ได้ทำไปแล้วว่ามีผลอย่างไร มีอะไรที่เป็นความรู้ที่เรียนและสามารถนำไปใช้พัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป ทั้งตนเองและบุคคลอื่น

ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : COP) คือ กลุ่มคนที่มีวิชาชีพเดียวกันมารวมตัวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยมีความสนใจในเรื่องหนึ่งร่วมกัน

Coaching in KM Framework คือ กระบวนการที่ช่วยพัฒนาศักยภาพ ที่อยู่ในบุคคลให้นำออกมา ใช้ประโยชน์หรือใช้ได้เต็มที่มากขึ้น

-ชี้แนะ แนะนำการทำงาน การใช้ชีวิต

-ให้ข้อมูลความรู้ การสอน การฝึกหัด

-กระตุ้น จูงใจ ให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาตนเอง พัฒนาการงานเพื่อผลงานที่ดีขึ้น

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

-เพิ่มประสิทธิภาพคนภายในหน่วยงานและองค์กร

-ป้องกันการสูญหายของความรู้ ภูมิปัญญา

-เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการอยู่รอด

-เพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจ

-เพิ่มมูลค่า คุณค่า นวัตกรรมในองค์กร

-เปลี่ยนวัฒนธรรมแนวตั้งเป็นแนวราบเรียนรู้ได้

-เพิ่มความกลมเกลียวในหน่วยงาน

-เกิดการพัฒนาคณะและองค์กรเป็น LO

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

๑. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

๒. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

๓. “กระบวนการความรู้” นั้น เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

วัฒนธรรมขององค์กรคุณภาพ

-บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

-ร่วมกันสร้างนวัตกรรมให้องค์กร

-แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้

-สร้างองค์ความรู้ให้องค์กรเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา

องค์ความรู้ของสำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยาในปี พ.ศ. ๒๕๕๙

องค์ความรู้ที่ ๑ เกณฑ์ปริมาณน้ำน้อยวิกฤตในกลุ่มน้ำต่างๆ

องค์ความรู้ที่ ๒ การประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศ (Geo informatics) ในการสำรวจและจัดทำผังความจุอ่างเก็บน้ำ

องค์ความรู้ที่ ๓ การศึกษาเกณฑ์ความปลอดภัยเขื่อน สำหรับเครื่องมือวัดพฤติกรรมเขื่อนของเขื่อนดินกรณีศึกษาเขื่อนลำปาว