

ความรู้มันอยู่ในตัวคน ไม่ได้อยู่ที่องค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คืออะไร ทำไมต้องการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกกันโดยย่อว่า “KM”

มีนักวิชาการไทยใช้คำว่า “การจัดการองค์ความรู้” นั้นนับว่าเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่ง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 หลังจากที่ได้มีการประกาศการพัฒนาระบบข้าราชการขึ้นในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำ KM มาใช้ แต่พบว่า ข้าราชการยังขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องนี้อยู่อย่างมาก จึงเริ่มมีการดำเนินการให้ความรู้เพื่อให้เกิดการจัดการองค์ความรู้ให้เป็นระบบและมีความหมายเดียวกัน จากนั้นจึงได้นำเสนอ กับส่วนราชการอีกครั้งหนึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำการออกไปให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดเรื่อง KM ในภาครัฐแก่ข้าราชการและบุคคลทั่วไปที่สนใจ ประวัติความเป็นมาของ KM นั้นเกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาเมื่อประมาณ 20 ปีมาแล้ว จากการที่บริษัท หน่วยงาน องค์กรต่างๆ เริ่มรู้สึกว่าคุณค่าของตนที่ทำงานมานานจนถึงวันเกษียณนั้นเกษียณออกไปโดยที่นำความรู้ติดตัวออกไปด้วยสภาพการณ์นี้รวมถึงข้าราชการในองค์กรของรัฐที่ต้องการเกษียณก่อนเวลาจริง (Early Retired) หรือว่าต้องการที่จะลาออกด้วย

องค์กรนั้นๆ จึงมีความกังวลใจว่า ความรู้ที่อยู่จะหายไป จะมีใครรับต่อ จึงเริ่มเกิดปัญหาว่าถ้าคนคนหนึ่งขาดหายไปในพื้นที่ ความรู้ก็จะหายไปในพื้นที่เช่นกัน ทำให้องค์กรในสหรัฐอเมริกาเริ่มตระหนักเห็นความสำคัญว่าจริงๆ แล้ว ความรู้มันอยู่ในตัวคน ไม่ได้อยู่ที่องค์กร และจะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ความรู้ออกจากตัวคนมาอยู่ในองค์กรได้ จึงมีความคิดว่าต้องมีจัดการเกี่ยวกับความรู้ขึ้นมา นั่นคือ Knowledge Management หรือการจัดการความรู้ในตัวคนและนำออกมาสู่ภายนอกให้ได้ ซึ่งก็มีวิธีการคิดมากมายจนกลายเป็นกระบวนการจัดการความรู้ขึ้นมา คำว่า “ความรู้” (Knowledge) หมายถึงความรู้ที่เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ โดย KM จะมุ่งเน้นความรู้ที่ได้จากการนำทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ไปใช้และสรุปหาสิ่งที่คิดว่าดีที่สุด และนำสิ่งที่ดีที่สุดมาเก็บมาแลกเปลี่ยนกัน นั่นคือการที่รู้จักคุณค่าของการจัดการความรู้ในตัวคนทำงาน คนที่มีประสบการณ์ โดยการเห็นคุณค่าของคนทำงานและมีการนำความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ของคนเหล่านั้นมาเก็บไว้ที่องค์กร เพื่อให้ความรู้อยู่คู่กับองค์กรจริง ๆ

KM เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ (KM)

กระบวนการจัดการความรู้ (KM) ประกอบด้วย

1) การบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นขององค์กรหรือสิ่งที่ต้องการให้ชัดเจน เช่น ถ้าจะพูดถึงในกลุ่มครูอาจเป็นเรื่องของเทคนิคการสอนซึ่งถ้าโรงเรียนต้องการจะแข่งขันกับโรงเรียนอื่นก็ต้องมีเทคนิคหรือวิธีการสอนที่ดีกว่าที่จะต้องทำให้เด็กมีความเข้าใจที่เร็วและถูกต้อง สิ่งนี้คือความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ แม้จะจบครูมาแล้วอาจยังสอนไม่เก่งก็ได้ เทคนิคการสอนจะได้มาจากประสบการณ์ในการสอนเสมอ

2) การสำรวจว่าความรู้ที่ต้องการอยู่ที่ไหน เช่น ถ้าต้องการได้เทคนิคการสอนวิทยาศาสตร์ ต้องทำการสำรวจว่าในโรงเรียนมีครูที่สอนวิทยาศาสตร์เก่งๆ หรือไม่ ถ้ามีแต่สอนไม่เก่งก็ต้องทำการค้นคว้าหาว่าคนเก่งอยู่ที่ใด แต่ถ้าที่โรงเรียนไม่มีคนที่สอนวิทยาศาสตร์เก่งก็ต้องไปหาที่โรงเรียนอื่น ไปดูงาน หรือเชิญครูที่อื่นที่สอนเก่งๆ มาสอนให้ดู ซึ่งอาจทำได้โดยผ่านการสร้างเครือข่าย (Network)

3) การรวบรวมความรู้ เรื่องนี้ทำค่อนข้างยากเนื่องจากบางคนไม่ยอมบอก ไม่ยอมแนะนำ จึงต้องมีเทคนิคมากมายที่จะทำให้ได้มาซึ่งความรู้

4) การจัดเก็บความรู้ ซึ่งทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่ทันสมัยและเป็นที่ยอมรับคือ การจัดเก็บความรู้ในรูปเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทางโรงเรียนต้องสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยง่าย

5) การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันหรือแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ที่สนใจ โดยใช้เทคนิควิธีการที่หลากหลาย

6) การเรียนรู้ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนกันก็จะเกิดการเรียนรู้ขึ้นในแต่ละคนและนำไปสู่การเรียนรู้ต่อกันไปเรื่อยๆ เป็นวงจรของการจัดการความรู้

ในที่สุดแล้ว KM ก็จะช่วยให้คนรุ่นหลังๆ ได้เรียนรู้ต่อไป และสามารถจะนำเอาความรู้ หรือองค์ความรู้ไปพัฒนา ไปต่อยอดต่อไป ทำให้ KM เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ที่เมื่อเกิดการนำไปใช้แล้วเกิดผลก็จะมีการนำเอาความรู้นั้น ๆ มาทบทวน ทำต่อๆ ไปเรื่อยๆ เป็นการพัฒนาความรู้ ให้ได้สาระและความเข้มข้นเพิ่มขึ้น

ในกระบวนการจัดการความรู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) โดยที่ IT หรือเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บองค์ความรู้ และในขณะเดียวกัน IT ในตัวของมันเองก็นับเป็นองค์ความรู้ด้วยโดยเราจะพบว่าในชีวิตประจำวันของคนในปัจจุบันนั้นมีความเกี่ยวข้องกับ IT อยู่แทบจะตลอดเวลา โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในแวดวงวิชาการทางการศึกษา เทคโนโลยีจะเข้ามาเกี่ยวข้องในหลายๆ ด้าน เช่น ในการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการการศึกษา และเมื่อพูดถึง KM กับภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งหลายคนเห็นว่าเป็นเรื่องล้าสมัย เราก็สามารถนำ KM มาใช้กับภูมิปัญญาท้องถิ่นได้ดีหรือจะใช้กับการจัดการทรัพยากรท้องถิ่นก็ได้ ในท้องถิ่นมีความรู้ อยู่มากมาย ถ้าได้มีการสำรวจแล้วเก็บไว้ก็จะสามารถนำความรู้ นั้นๆ มาใช้ได้ในอนาคตโดยไม่หายไป คนไทยมีความรู้ มากมายที่เป็นประโยชน์แต่ไม่ค่อยได้นำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เพราะฉะนั้นภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยเฉพาะที่อยู่กับตัวคนนั้นก็มีอยู่มาก

จะเห็นว่าไม่ว่าจะเป็นเรื่องของแง่คิด คติความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม การประกอบอาชีพ และแม้แต่เรื่องของเทคโนโลยีต่างมีเบื้องหลังและมีที่มาทั้งสิ้น ซึ่งถ้ามีการรวบรวมเก็บไว้จะเกิดเป็นสาระมากขึ้น เพื่อคนรุ่นหลังๆ จะได้เรียนรู้และสามารถนำไปพัฒนาต่อไปได้