บทเรียน QA Monthly Talk ครั้งที่ 25
เรื่อง “What I learn... ยิ่งเรียนรู้ ยิ่งลงมือทำ เสริมพลังการเรียนรู้ ขับเคลื่อน KM อย่างมีส่วนร่วม”
วันพุธที่ 9 กรกฎาคม 2568 เวลา 13.30 – 15.30 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 7

วิทยากร
คุณอุรพิณ หนุนอนันต์

ทำไมต้องมีการจัดการความรู้ (Why KM?)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีบทบาทสำคัญในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Economy) ซึ่งความรู้ถือเป็นทรัพยากรที่มีมูลค่าสูงที่สุดขององค์กร หากไม่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ องค์กรอาจสูญเสียองค์ความรู้จากประสบการณ์และความสามารถของบุคลากรที่พ้นจากระบบไป การจัดการความรู้ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน สนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ทำให้เกิดการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถขององค์กรในระยะยาว

ประเภทของความรู้ (Types of Knowledge)

ความรู้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

1) Explicit Knowledge คือความรู้ที่สามารถถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คู่มือ ขั้นตอนการทำงาน เอกสารต่าง ๆ

2) Implicit Knowledge คือความรู้ที่ยังไม่ได้จัดเก็บหรือนำเสนออย่างชัดเจน

3) Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เช่น ทักษะ ประสบการณ์ หรือความชำนาญเฉพาะตัว ซึ่งมีค่ามากแต่เข้าถึงและถ่ายทอดได้ยาก

การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถรวบรวมและใช้ทั้ง 3 ประเภทให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน

องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้ (Key Components of KM)

การจัดการความรู้มีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่

1) People หรือบุคลากรที่มีความรู้ (ทั้ง Tacit และ Explicit) ซึ่งควรได้รับการสนับสนุนให้เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความรู้

2) Culture หรือวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมและการแบ่งปันความรู้ การส่งเสริมให้ทุกคนเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความรู้ โดยต้องลดอุปสรรค เช่น ความกลัว การแข่งขันในทางลบ

3) Process หรือกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งควรครอบคลุมการบ่งชี้ สร้าง จัดเก็บ เข้าถึง และนำความรู้ไปใช้

4) Technology หรือเครื่องมือและระบบสนับสนุน เช่น KM Portal, Intranet, Document Management ที่ช่วยให้ความรู้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย สนับสนุนการทำงานแบบมีส่วนร่วม

วงจรการจัดการความรู้ (KM Cycle)

วงจรการจัดการความรู้ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation) 3)จัดเก็บความรู้ (Knowledge Capture) 4) การเข้าถึงความรู้ (Access) 5) แบ่งปันและแลกเปลี่ยน (Sharing) และ 6) การนำไปใช้

(Application) โดยควรดำเนินการในลักษณะวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกระดับงาน

เครื่องมือและเทคนิคในการจัดการความรู้ (KM Tools & Techniques)

เครื่องมือที่นำมาใช้สนับสนุนการจัดการความรู้ ได้แก่ Knowledge Mapping เพื่อแสดงโครงสร้างขององค์ความรู้, Good Practices เพื่อยกระดับกระบวนการทำงาน, Storytelling เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์อย่างเป็นธรรมชาติ, AAR (After Action Review) เพื่อทบทวนและเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น และ CoP (Community of Practice) ซึ่งเป็นกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้มีประสบการณ์คล้ายกัน

ความท้าทายในการจัดการความรู้ (Challenges in KM)

แม้องค์กรจะตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ แต่อุปสรรคที่พบบ่อยคือ การไม่เข้าใจ KM อย่างแท้จริง การทำแบบตามพิธี ขาดแรงจูงใจในการแบ่งปัน และวัฒนธรรมองค์กรที่ยังไม่สนับสนุน เช่น ความกลัวการถูกวิจารณ์ หรือการแข่งขันภายในที่เป็นลบ องค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจ ปรับทัศนคติ และสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัยในการแลกเปลี่ยนความรู้

กรณีศึกษา (Case Studies)

ตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ยะลา ใช้ AAR, CoP และแนวคิด SECI เพื่อลดเวลาการรักษาผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงบริหารจัดการเอกสารดิจิทัลร่วมกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อย่างเป็นระบบ และ PEA (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) ใช้ Podcast, Video KM, Reflection และ KM Day เพื่อเร่งการเรียนรู้ของพนักงานใหม่ ซึ่งทั้งหมดสะท้อนให้เห็นว่าการใช้ KM อย่างเหมาะสมสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกได้อย่างชัดเจน

การจัดการความรู้แบบกลุ่ม (Community of Practice: CoP)

CoP คือการรวมกลุ่มของผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาความรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่แค่การประชุม แต่คือพื้นที่แห่ง “การเรียนรู้ร่วมกัน” โดยเน้นการถ่ายทอดทั้ง Tacit และ Explicit Knowledge จุดเด่นคือ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้กล้าพูด กล้าแบ่งปัน และทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ร่วมกัน อีกทั้งยังช่วยลดความซ้ำซ้อนในการเรียนรู้ และสร้างนวัตกรรมได้จริงในงานประจำ

****

ผู้บันทึกบทเรียน นางสาวพลอยชมพู ณ ปานแก้ว หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร
ผู้ตรวจทานบทเรียน นางสาวกนกวรรณ สุวรรณรัตน์ หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร