

## การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ตามแนวทฤษฎีสามารถอ่านได้จากตำราที่จัดจำหน่ายมากมายในปัจจุบัน แต่ในทางปฏิบัติจริงนั้น อาจต้องประยุกต์ใช้ทฤษฎีซึ่งตีความได้จากทฤษฎีที่หลากหลาย จะต้องเป็นผู้ที่สามารถนำทฤษฎีมาปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติจะมีคำศัพท์มากมายที่จะต้องเรียนรู้กัน จึงขอเสนอคำศัพท์ที่ท่านอาจพบเจอเรื่องการจัดการความรู้ ดังนี้

KM = Knowledge management หมายถึง เครื่องมือเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดผลดี และเกิดการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลำดับต่อไป

Tacit Knowledge หมายถึง ความรู้ที่อยู่ในตัวตนเป็นความรู้ฝังลึก ซึ่งอาจเกิดจาก ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะการปฏิบัติจริงของแต่ละบุคคล ความรู้นี้จะยากในการเผยแพร่ หากเจ้าตัวไม่ยินยอมเปิดเผย

Explicit Knowledge หมายถึง ความรู้ที่ถูกเขียนขึ้นและเผยแพร่อยู่ในหนังสือ สื่อต่างๆ โดยทั่วไป ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายตามความสนใจของผู้อยากเรียนรู้

CKO = Chief Knowledge Officer หมายถึง ผู้บริหารจัดการความรู้ (คุณเอื้อ) ที่เป็นผู้กำหนดความรู้ที่เป็นหัวใจของการปฏิบัติงานในองค์กร (Knowledge Vision)

Knowledge Assets หมายถึง การนำผลสำเร็จของการทำงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน แล้วถอดความรู้ ออกมาเรียบเรียงและบันทึกไว้เป็น “ขุมความรู้”

Core Competence หมายถึง การนำเอาความรู้จากขุมความรู้มาสังเคราะห์ ให้เหลือเฉพาะแก่นของความรู้จริงๆ (ซึ่งในทางปฏิบัติค่อนข้างยาก) หากทำได้แล้วจะเป็น “แก่นความรู้” ที่แท้จริง

Knowledge Capture หมายถึง การจับใจความหรือการดูดซับความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ออกมาเป็นความรู้เป็นส่วนย่อยๆ เพื่อที่จะนำไปสังเคราะห์เป็นขุมความรู้และแก่นความรู้ต่อไป

Best practice หมายถึง แหล่งความรู้ที่เป็นความรู้ดีเลิศในองค์กรหรือ วิธีการทำงานที่เป็นเลิศในองค์กร (ซึ่งผู้จัดการความรู้ต้องเสาะแสวงหาแหล่งดังกล่าว ให้พบแล้วจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เช่น กิจกรรมศึกษาดูงาน หรือหาวิธีเรียนรู้ลัดไปสู่ความเป็นเลิศให้ได้)

Pear Assist หมายถึง การจัดการความรู้แบบส่งเสริมให้มีลักษณะช่วยเหลือกัน ระหว่างหน่วยงานในองค์กร หรือนอกองค์กร เป็นแบบ “เพื่อนช่วยเพื่อน” เพื่อเรียนรู้เทคนิควิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เป็นเลิศ เช่น กิจกรรมศึกษาดูงาน การประชุมร่วมกัน เป็นต้น

COP = Community of Practice หมายถึง ชุมมนุมนักปฏิบัติเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร เพื่อนำความรู้จากขุมความรู้ออกมาใช้ในทางปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

Knowledge Sharing หมายถึง การจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้จากขุมความรู้หรือแก่นความรู้ ในงานที่เคยประสบความสำเร็จ เพื่อทำให้องค์กรพัฒนาไปในทิศทางที่ตรงเป้าหมายขององค์กร

Knowledge Facilitator หมายถึง ผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้ (คุณอำนวย) ทำหน้าที่ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดเวทีพบปะกันระหว่างผู้มีความรู้ / ประสบการณ์เป็นเลิศ กับผู้ต้องการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ หรืออาจมีศัพท์คำอื่น เช่น Knowledge Activist หรือ knowledge Broker ซึ่งมีความหมายเดียวกัน

Knowledge Practitioner หมายถึง ผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการเรียนรู้ (คุณกิจ) เป็นผู้ที่ค้นหาความรู้เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนกัน นำเอาผลงานที่เป็นขุมความรู้ และแก่นความรู้ของแต่ละหน่วยงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ทำให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติการจัดการความรู้ขึ้นในองค์กร

Deep listening หมายถึง การมีทักษะในการฟังในระดับที่ลึกซึ้ง แล้วสามารถสกัดหรือเรียบเรียงความรู้ได้เป็นอย่างดี สามารถดึงความรู้ที่ฝังลึกในตัวผู้พูดออกมาเป็นขุมความรู้หรือแก่นความรู้ได้

Positive thinking หมายถึง ทักษะในการคิดเชิงบวก การสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จะเน้นความสำเร็จของผู้อื่น มาต่อยอดความรู้ของตัวเองให้เกิดความสำเร็จ

Note Taker หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่จดบันทึก (คุณลิขิต) ในกิจกรรมจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ขุมความรู้ และแก่นความรู้จากกิจกรรมการจัดการความรู้

Story telling หมายถึง ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง (Story teller) เป็นผู้เล่าเรื่องความสำเร็จของงานที่ทำให้เกิดการกระจายความรู้ไปยังกลุ่มอื่นๆ ที่ต้องการรู้นั้นๆ

Network Manager หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างแต่ละหน่วยงาน หรือระหว่างองค์กร (คุณประสาน)

IT Wizard หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ออกแบบและดูแลระบบไอที (คุณวิศาสตร์) ที่ใช้สำหรับการจัดเก็บขุมความรู้และแก่นความรู้ หรือข่าวสารในการจัดการความรู้ เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้โดยสะดวก

Knowledge Assets Database หมายถึง คลังความรู้ขององค์กรซึ่งเป็นฐานข้อมูลสำหรับเก็บขุมความรู้ และแก่นความรู้ด้วยระบบไอทีที่เหมาะสม บุคลากรในองค์กรสามารถดึงเอาความรู้มาใช้ได้โดยง่าย

Knowledge of the Year หมายถึง องค์กรความรู้ดีเด่นแห่งปี ซึ่งเกิดจากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ตลอดปี แล้วได้รับการพิสูจน์ว่าผลจากการปฏิบัติงานนั้นมีความเป็นเลิศ สมควรได้รับการยกย่องและตัดสินใจให้เป็นเลิศจากคณะกรรมการและให้รางวัลแห่งปี

Knowledge Sharing Day หมายถึง วันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งอาจถูกกำหนดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กรเป็นครั้ง ๆ ไป ตามความเหมาะสม เช่น ในบางองค์กรอาจจัดทุกไตรมาส เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ และประสบการณ์มาถ่ายทอดความรู้ Tacit knowledge ให้กับบุคลากรในองค์กร

AAR = After Action Review หมายถึง การดำเนินการตรวจสอบผลของกิจกรรมว่าเหตุผลใดที่ทำให้เกิดการไม่บรรลุเป้าหมาย หรือการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จที่คาดหวัง หากไม่บรรลุให้หาสาเหตุและปรับแก้ไขในการดำเนินกิจกรรมครั้งต่อไป หากประสบผลสำเร็จจะหากลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของความสำเร็จได้อย่างไร

Intellectual Capital หมายถึง การที่หน่วยงานหรือองค์กรมีบุคลากรที่เป็นผู้ผลิตผลงานเลิศ และวิธีการเลิศร่วมปฏิบัติงานอยู่ทำให้องค์กรนั้นมีทุนทางปัญญาสูง สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรเกิดความเข้มแข็ง สามารถเผชิญอุปสรรคในอนาคตได้

OD = organization Development หมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการประสานงานจัดการความรู้ โดยจัดให้มีทีมงานจัดการความรู้อย่างเป็นระบบทั้งองค์กร

Knowledge Audit หมายถึง การดำเนินการประเมินความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์กรว่ามีบุคคลหรือหน่วยงานใด เข้มแข็งในเรื่องใด ที่ไหนขาดแคลนความรู้ในส่วนใด เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับความต้องการที่จะผลักดันให้องค์กรส่วนใหญ่เกิดแข่งขันได้ตามเป้าหมาย

Organic Knowledge Management หมายถึง การดำเนินการจัดการความรู้แบบมีชีวิต ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในระดับมีสติสำนึก จิตใต้สำนึกและจิตสำนึก เพื่อให้เกิดมีพลังแห่งการจัดการความรู้ที่แท้จริง

Coral Technique หมายถึง วิธีการจัดการความรู้ โดยวิธีการจัดหมวดหมู่และสังเคราะห์ ขุมความรู้ เป็นแก่นความรู้ ในกลุ่มผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ได้แก่นความรู้ที่แท้จริงออกมา

Blog หมายถึง เครื่องมือรวบรวมความรู้ อาจเป็นได้ทั้งฐานข้อมูลที่รวบรวมความรู้ของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร หรือใช้เป็นเครื่องมือในการกระจายความรู้โดยการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกในองค์กร

Explicit Knowledge Database หมายถึง การรวบรวมความรู้ภายนอกตัวคน เช่น จากตำรา วารสาร ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น นำมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานให้บุคลากรในสังกัดสามารถเข้าถึงความรู้เหล่านี้ได้

Knowledge Management Network หมายถึง เครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรประเภทเดียวกัน เช่น เครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างสถาบัน

F2F = Face to Face หมายถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่บุคคลมาพบกัน เช่น การนัดมาประชุมร่วมกัน โดยมีเป้าหมายประสงค์เพื่อการจัดการความรู้ที่เป็นหัวเรื่องหรือเป้าหมายเดียวกัน

B2B = Blog to Blog หมายถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อ เช่น สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Web board หรือ Web block เช่น gotoknow.org เป็นต้น ซึ่งเป็นระบบที่ต้องการความรวดเร็วและต่อเนื่อง

LKASA Model หมายถึง รูปแบบการจัดการความรู้ ที่ประกอบด้วย

L = Learning การจัดการให้เกิดการเรียนรู้

KA = Knowledge Acting การจัดให้เกิดการใช้องค์ความรู้และความรู้ที่มีอยู่ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร

KS = Knowledge Sharing การจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อขยายและยกระดับให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้เพิ่มมากขึ้น

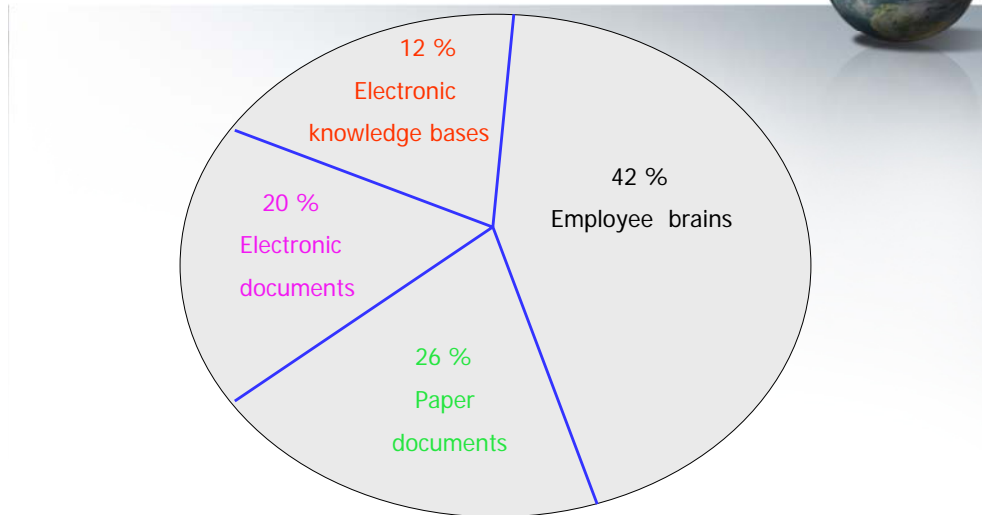
KA = Knowledge Assets การจัดการให้เกิดขุมความรู้ เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บ การค้นหา และการนำไปใช้ต่อไป

LO = Learning Organization หมายถึง องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลจากการบริหารจัดการความรู้ที่เป็นผลสำเร็จ ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมีความทันสมัยตลอดไป

คำศัพท์ที่ได้กล่าวถึงมาแล้วนั้นเป็นคำศัพท์พื้นฐานที่จะนำมาใช้ในเรื่องการจัดการความรู้ แต่ยังมีคำศัพท์อีกมากที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ท่านผู้สนใจจะต้องศึกษาเพิ่มเติมจากขุมความรู้ ในโอกาสต่อไป

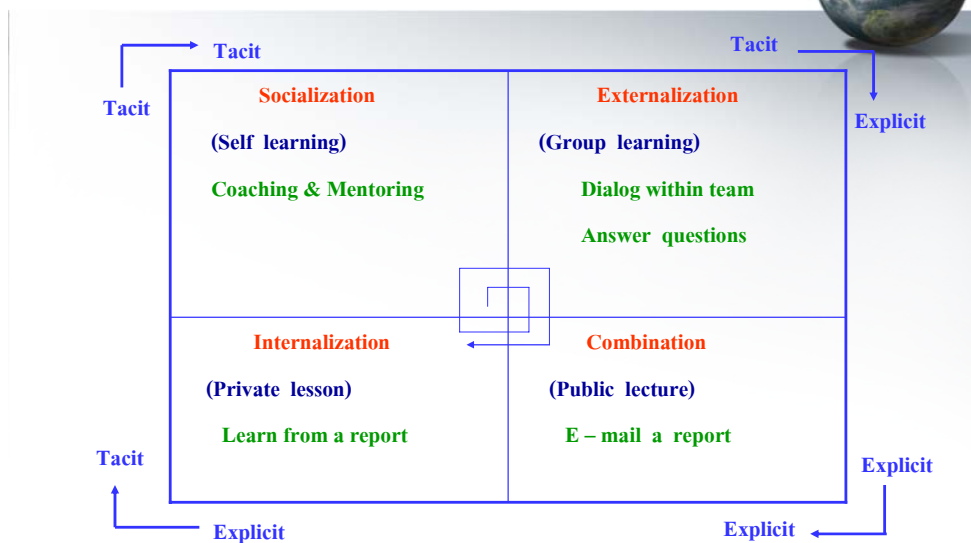
ก่อนที่จะบริหารจัดการความรู้ได้นั้น ท่านควรทราบก่อนว่า **ความรู้อยู่ที่ไหนในองค์กร ?** และ **การสร้างความรู้ทำอย่างไร ?** จิรัชฉา วิเชียรปัญญา มหาวิทยาลัยรังสิต ได้นำเสนอไว้ดังนี้

## ความรู้อยู่ที่ไหนในองค์กร?



ที่มา : จิรัชฌา วิเชียรปัญญา มหาวิทยาลัยรังสิต

## การสร้างความรู้ (Knowledge Creation)



ที่มา : จิรัชฌา วิเชียรปัญญา มหาวิทยาลัยรังสิต

การขับเคลื่อนให้ มทร.อีสาน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น เป็นภาระที่หนักอึ้ง แต่หากบุคลากรของ มทร.อีสาน ทุกคนให้การสนับสนุนและร่วมมือกันอย่างจริงจังในเรื่อง การบริหารจัดการความรู้ ของหน่วยงานในทุกระดับ เชื่อว่าสักวันหนึ่งความสำเร็จก็จะเกิดขึ้นเป็นรูปธรรมอย่างแน่นอน

สวัสดิ์

RMUTI\_KM Team