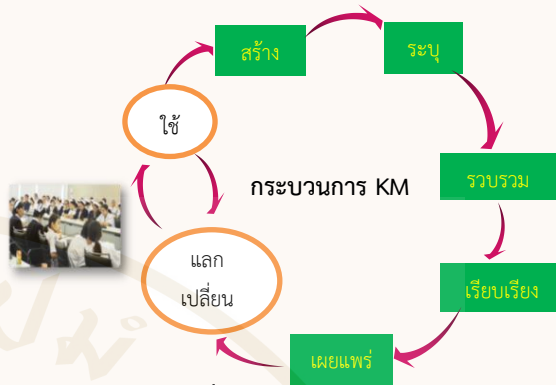


“ทำ KM อย่างไร ให้ครบกระบวนการ”

เรียบเรียง เอกกนก พนาดำรง

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

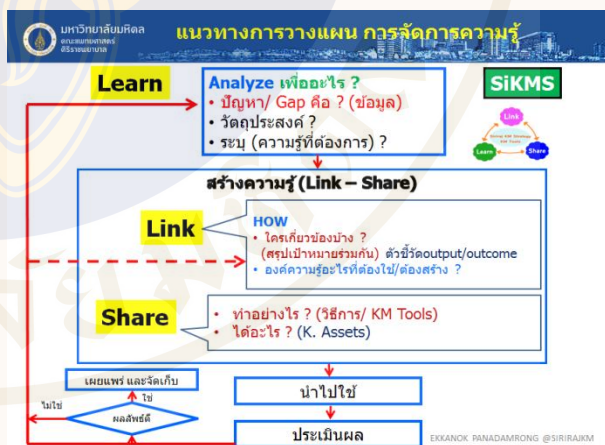
คือ กระบวนการที่เป็นระบบในการบริหารจัดการความรู้ ของ
หน่วยงาน/องค์กร โดยดึงความรู้ในตัวบุคคล (Tacit knowledge)
ให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit knowledge) เช่น แนว
ปฏิบัติ คู่มือการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้และใช้
ความรู้ในการทำงาน สามารถทำงานทดแทนกันได้ และทำให้
ความรู้ไม่สูญหายจากหน่วยงาน/องค์กร นอกจากนี้ในหน่วยงาน/
องค์กรที่มีการทำ KM จะเกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
บุคลากรใช้ความรู้ในการทำงาน ทำให้คนเก่งขึ้น งานมีประสิทธิภาพ
หน่วยงาน เป็นสหสาขาวิชาชีพ ส่งผลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



รูปที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (รูปที่ 1) ประกอบด้วย การระบุน รวบรวม เรียบเรียง ให้เป็นความรู้ที่พร้อมใช้ โดยมีการจัดเก็บเป็นคลังความรู้ เผยแพร่ เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้เกิดการสร้างความรู้ในการทำงาน

คณะฯ มีการกำหนด **Siriraj KM strategy : Siriraj Link-Share-Learn** เพื่อสื่อสารแนวทาง ในการจัดการความรู้ที่บูรณาการกับการพัฒนางาน เพื่อแก้ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เกิดเป็นความรู้ที่ต้องการ และนำไปใช้ในการพัฒนางาน รวมทั้งมีการพัฒนาคนควบคู่กัน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก (รูปที่ 2) เริ่มจาก **Learn** เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหา ระบุปัญหาสำคัญที่ต้องการแก้ไขและความรู้ที่ต้องการ จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการสร้างความรู้ด้วยการ **Link** เชื่อมโยงระหว่างบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ และองค์ความรู้สำคัญที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินการ ร่วมกัน และ **Share** คือ กระบวนการหรือกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือ KM เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติหรือสาระความรู้ (Knowledge Assets) จากนั้นจึงนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน โดยมีการติดตามประเมินผลว่า ผลลัพธ์ที่ได้ตอบ โจทย์และบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้า



รูปที่ 2 การจัดการความรู้โดยใช้ Siriraj Link-Share-Learn

ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดี จึงสรุปเป็นแนวปฏิบัติเพื่อทำการจัดเก็บและเผยแพร่ ขยายผลการใช้ความรู้นั้น แต่ถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมาย จะมีการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการใหม่อีกครั้งโดยใช้วงล้อ PDCA จนพิสูจน์ได้ว่ากระบวนการดี เกิดผลลัพธ์ดี จึงจัดทำเป็นมาตรฐานงานใหม่ และขยายผลต่อไป ซึ่งถ้าดำเนินการครบตามแนวทางดังกล่าว ก็ถือได้ว่าเป็นการทำ KM ที่ครบกระบวนการ ได้ทั้งงานที่ดีขึ้น คนเก่งขึ้น บรรยากาศการทำงานดีขึ้น และส่งเสริมให้คน/ทีมอยากทำให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ จะเห็นได้ว่าทำ KM ในงานประจำไม่ใช่เรื่องยากเลย