

การดำเนินการจัดการความรู้ให้เกิดผลดีต่อองค์กรไม่น่าจะยากเกินเอื้อม หากยึดหลักการ ตามประสบการณ์ของผู้ทำมาก่อนแล้ว และรู้จักใช้ตัวช่วย

บันทึกชุด “ขอบฟ้าใหม่ในเรื่องความรู้” นี้ ถอดความจากหนังสือชื่อ [The New Edge in Knowledge](#) เขียนโดย Carla [O'Dell](#) & Cindy Hubert แห่ง APOC (American Productivity and Quality Center) ให้มุมมองต่อ KM สมัยใหม่ มีประเด็นทั้ง เชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ สอดคล้องกับยุคสมัยอย่างยิ่ง

บันทึกตอนที่ ๑๔ นี้ มาจากบทที่ 11 Make Best Practices Your Practices

สรุปได้ว่า การดำเนินการจัดการความรู้ให้เกิดผลดีต่อองค์กรไม่น่าจะยากเกินเอื้อม หากยึดหลักการ ตามประสบการณ์ของผู้ทำมาก่อนแล้ว และรู้จักใช้ตัวช่วย

สาระในตอนนี้เป็นการต่อยอดวิธีปฏิบัติที่ดีที่ได้กล่าวไปแล้วในตอนก่อนๆ โดยต้องไม่ลืมว่า คนทำงานในยุคนี้ (Gen Y) แตกต่างจากคนในยุค Gen X ที่รื้อไม่เป็นและสมาธิสั้น ต้องจัดให้สามารถ ได้ความรู้ที่พร้อมใช้ ณ เวลาที่ต้องการ

ในงานและนอกงาน

ผู้เขียนแนะนำประเด็นสำคัญ ๔ ประเด็นคือ

- จัดการความรู้ในงาน และจัดการความรู้นอกงาน การดำเนินการ KM ตามขั้นตอนของงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำงานง่ายขึ้น โดยการร่วมมือกัน ในการจับ (capture) ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยไม่เสียเวลา ทำงานตามขั้นตอนปกติ เรียกว่าทำ KM ในงาน (KM in the work flow) ส่วนการดำเนินการ KM แบบที่พนักงานต้องหยุดงาน เพื่อร่วมกัน ไตร่ตรองสะท้อนคิด เรียกว่าการจัดการความรู้นอกงาน (KM above the work flow) ทั้งสองแบบมีประโยชน์
- จัดทีมออกแบบ และ CoP ตามธุรกิจและพนักงานทุกระดับ คือต้องจัดให้พนักงาน ทุกระดับมีส่วนในการออกแบบ และดำเนินการระบบ KM เพื่อให้ระบบ KM สนับสนุนการทำงาน ของพนักงานทุกระดับชั้น
- ให้พนักงานได้รับบริการอำนวยความสะดวกด้านความรู้ ณ เวลาที่ต้องการ (Teachable Moment) ให้พนักงานค้นหาความรู้ที่ต้องการ ณ เวลา และสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ไม่เป็นปัญหาต่อ work flow เวลานี้มีเทคโนโลยีให้อำนวยความสะดวกตาม หลักการดังกล่าวได้ไม่ยาก
- จัดพื้นที่มาตรฐานสำหรับความร่วมมือในการทำงาน ที่ใช้ในทุกส่วนขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทำ KM แบบไม่รู้สึกตัว และช่วยให้สามารถวัด KM เปรียบเทียบข้ามหน่วยงาน ได้

หลักการอื่นๆ

อย่าลืมพลังของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบ F2F (Face to Face) การพบกันใน virtual space ไม่ทดแทนการพบปะกันจริงๆ

การวัดมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นกลไกเชื่อม KM เข้ากับผลประกอบการ ขององค์กร

เมื่อกำหนดผลที่ต้องการจาก KM ให้วางแผนวัดผลกระทบดังกล่าวทันที แนวคิดเช่นนี้จะช่วยให้กระบวนการ KM พุ่งเป้า ไม่เลือนลอย

กำหนดยุทธศาสตร์ KM ของทั้งองค์กร ซึ่งจะมีประโยชน์

-ช่วยให้ KM เอื้อต่อพนักงานในหลายหน่วยงานขององค์กร

-ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากร KM และ IT อย่างมีประสิทธิภาพ

-เพิ่มโอกาสการจัดมาตรฐาน และการนำความรู้ไปใช้ต่อ

-สร้างความชัดเจนต่อธุรกิจ และผลที่ต้องการ

-เอื้อต่อการเน้นเนื้อหาและการเชื่อมต่อ ไม่หลงเน้นวิธีการ KM

- เชื่อมโยงและยกระดับ ใช้ความรู้จาก SS หรือ Best Practice ที่มีอยู่แล้ว และหาทาง ยกระดับขึ้นไป

แหล่งความรู้

ในกรณีของความรู้ที่หายาก เช่นความรู้ด้านเทคนิค หรือความรู้ด้านการตลาด ระบบ KM สามารถช่วยเชื่อมความรู้จากภายนอกองค์กร

ขอบฟ้าใหม่ในเรื่องความรู้ : 14. ปฏิบัติตาม Best Practice.

เขียนโดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

วันจันทร์ที่ 07 กันยายน 2015 เวลา 00:00 น. - แก้ไขล่าสุด วันจันทร์ที่ 07 กันยายน 2015 เวลา 11:46 น.

ที่คัดเลือกแล้วว่าเหมาะสมต่องานขององค์กร นำมาอยู่ใน ฐานความรู้ขององค์กร ให้พร้อมต่อการค้นเมื่อพนักงานต้องการใช้

อย่าเริ่มจากศูนย์

เขาถือโอกาสโฆษณา เว็บไซต์ www.newedgeinknowledge.com เป็นตัวช่วย ว่าสามารถเข้าไป ประเมินตนเองอย่างง่าย หรือเข้าไปขอความช่วยเหลือเพื่อประเมินในรูปแบบที่ซับซ้อนขึ้น และสามารถ เปรียบเทียบกับองค์กรในกลุ่มเดียวกันได้

หรือแม้องค์กรมี KM ที่ก้าวหน้าแล้ว ก็ยังสามารถใช้บริการของทีมที่ปรึกษา KM ได้

วิจารณ์ พานิช

๒๘ ก.ค. ๕๘

บันทึกนี้เขียนที่ GotoKnow โดย [Prof. Vicharn Panich](#)

คัดลอกจาก: <https://www.gotoknow.org/posts/594445>