

ขั้นตอนการจัดการความรู้

ความรู้จำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

- **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน** คือ ประสบการณ์ ทักษะ พรสวรรค์ เทคนิค การทำงานที่สั่งสมมาจนชำนาญไม่มีในตำรา

- **ความรู้ที่ชัดแจ้ง** คือ ความรู้ที่สามารถจับต้องได้ เช่น หนังสือ เอกสาร รายงาน ซีดี เทป เป็นต้น

เมื่อเทียบความรู้ 2 ประเภทแล้ว พบว่า อัตราความรู้ที่ฝังอยู่ในคนมากกว่าความรู้ที่ชัดแจ้งเป็น อัตราส่วน 80:20 คงพอทราบคร่าว ๆ แล้วว่า ความรู้คืออะไร มีกี่ประเภท ตอนนี้จะขอเล่าถึงวิธีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ให้บุคลากรสามารถนำความรู้นั้นมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ในปี 2549 เมื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติมาวางระบบเรื่องนี้ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทำให้ส่วนราชการมีการจัดการความรู้ตามขั้นตอนที่เป็นระบบ โดยเริ่มจาก

ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้

หน่วยงานต้องสำรวจความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยสำรวจว่า เราต้องการความรู้อะไร และที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้

เมื่อสำรวจแล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็ต้องไปแสวงหามาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วน สมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้ว ก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

ต้องนำความรู้ที่จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วมาทบทวน กลั่นกรอง ให้มีความทันสมัย

ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้

ต้องมีการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ทางช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

จัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ Cop.), การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้

กำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องใช้ KM เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดย อาจกำหนดเป็นนโยบาย จากผู้บริหารขององค์กรก็ได้

ขั้นตอนต่าง ๆ ทั้ง 7 ขั้นตอนนี้ เมื่อลงมือปฏิบัติจริง ๆ ต้องใช้เวลาพอสมควร โดยเฉพาะในขั้นตอนที่ 7 เป็นขั้นตอนที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจริงจัง นั่นก็คือ บุคลากรทุกคนต้องทำงานโดยมี KM อยู่ในสายเลือด โดยการทำงานที่ต้องใช้องค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน มาประกอบการ ปฏิบัติราชการในความรับผิดชอบทุกเรื่อง แล้วงานที่ออกมา ก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด หรือ ไม่เกิดความผิดพลาดเลย