

# เครื่องมือสามัญประจำ



KM

**นภัทสรณ ไทยนันทน์**  
*ผู้ช่วยนักวิจัย*  
 napatsawan@ftpi.or.th

เมื่อพูดถึงเครื่องมือในการทำ KM เรามักจะนึกถึงเครื่องมือหลักๆ อย่าง Storytelling, Communities of Practice หรือ Knowledge Portal ที่จริงแล้ว เครื่องมือ KM มีมากมาย ซึ่งต้องเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสม เช่นเดียวกับการทำอาหารที่ต้องเลือกใช้อุปกรณ์ให้เหมาะสมกับวัตถุดิบและประเภทของอาหาร การเลือกเครื่องมือในการทำ KM ผิดเปรียบเหมือนการนำมิดปอกผลไม้ไปทุบเนื้อวัว เราต้องลงทุนลงแรงมากขึ้น แต่ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมหรือน้อยลง ดังนั้น การรู้จักเครื่องมือ KM ที่หลากหลายจะช่วยให้เรามีทางเลือกและสนุกสนานในการออกแบบการทำ KM เพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์มากที่สุด

## เครื่องมือ KM มิอะไรบ้าง

ปัจจุบันเครื่องมือ KM มีความหลากหลายมากกว่าในอดีต โดยเฉพาะเครื่องมือ KM ที่ใช้ IT ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว อย่างเช่นในทุกวันนี้เราเริ่มเห็นแนวโน้มการนำ Social Media, Mobile Technology และ Visual Reality มาใช้ในการทำ KM เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ในบทความนี้เราจะเน้นเฉพาะเครื่องมือที่องค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization: APO) กล่าวถึงเป็นหลัก

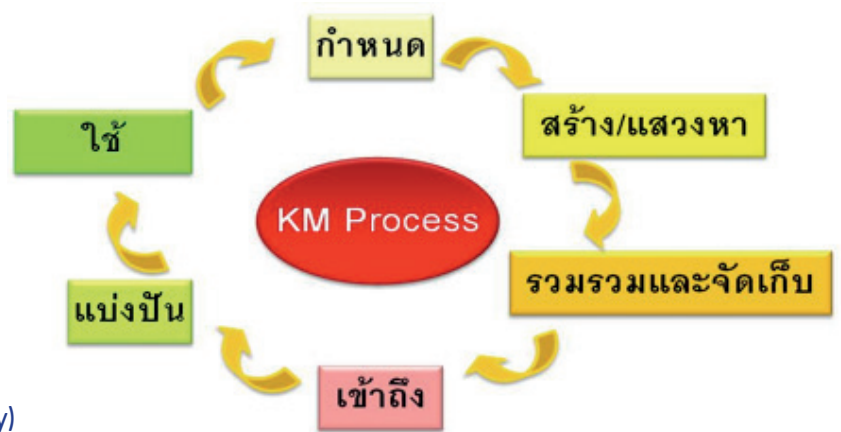
ในหนังสือ Knowledge Management Tools and Techniques Manual ของ APO ได้แบ่งเครื่องมือ KM ออกเป็น 2 กลุ่ม นั่นคือ เครื่องมือ KM ที่ไม่ใช่ IT และ เครื่องมือ KM ที่ใช้ IT ซึ่งแต่ละกลุ่มประกอบด้วยเครื่องมือ ดังนี้

เครื่องมือ KM ที่ไม่ใช่ IT	เครื่องมือ KM ที่ใช้ IT
1. Brainstorming	16. Document Libraries Leading to a Document Management System
2. Learning and Idea Capture	17. Knowledge Bases (Wikis, etc.)
3. Peer Assist	18. Blogs
4. Learning Reviews	19. Social Network Services
5. After Action Review	20. Voice and Voice-over-Internet Protocol (VOIP)
6. Storytelling	21. Advanced Search Tools
7. Collaborative Physical Workspace	22. Building Knowledge Clusters
8. Knowledge Management Assessment Tool	23. Expertise Locator / Who's Who
9. Knowledge Cafe	24. Collaborative Virtual Workspaces
10. Communities of Practice	25. Knowledge Portal
11. Taxonomy	26. Video Sharing
12. Knowledge Worker Competency Plan	
13. Knowledge Mapping	
14. KM Maturity Model	
15. Mentor / Mentee Scheme	

เครื่องมือ KM ที่ไม่ใช่ IT ส่วนใหญ่จะเน้นที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อดึงความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่ยากต่อการลอกเลียนแบบออกมา ในขณะที่เครื่องมือ KM ที่ใช้ IT จะเน้นที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดแลกเปลี่ยนข้อมูล และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่ง่ายต่อการถ่ายทอดและสื่อสาร ซึ่งเครื่องมือทั้งสองกลุ่มสามารถใช้แบบผสมผสาน เพื่อเสริมซึ่งกันและกัน เช่น Taxonomy สามารถใช้กับ Knowledge Portal ในการสร้างฐานข้อมูลได้

# แล้วเราจะเลือกใช้เครื่องมือได้อย่างไร

หากผู้อ่านยังจำได้ เราเคยคุยถึงเรื่อง KM Process ซึ่งเป็นกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ให้เกิดคุณค่าแก่องค์กร ประกอบด้วย 6 กระบวนการ ได้แก่



- 1. กำหนด (Identify)**  
การกำหนดความรู้สำคัญที่องค์กรต้องมี
- 2. สร้าง/แสวงหา (Create/Acquire)**  
การสร้างความรู้ใหม่ และแสวงหาความรู้ทั้งจากภายในหรือภายนอกองค์กร
- 3. รวบรวมและจัดเก็บ (Collect/Organize)**  
การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ที่สามารถค้นหาได้ง่าย ซึ่งอาจจะจัดเก็บในรูปแบบลายลักษณ์อักษร เสียง วิดีโอ
- 4. เข้าถึง (Access)**  
การเข้าถึงความรู้ ผู้ที่ต้องการใช้สามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้สะดวก และพร้อมต่อการใช้งาน
- 5. แบ่งปัน (Share)**  
การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน
- 6. ใช้ (Apply)**  
การประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานจริง

แน่นอนว่า เครื่องมือ KM ทุกอันไม่ได้เหมาะกับทุกสถานการณ์ ในแต่ละขั้นตอนของ KM Process จำเป็นต้องใช้เครื่องมือ KM แตกต่างกันไป โดย APO ได้ยุบรวมขั้นตอน KM Process ที่ 3 และ 4 เข้าด้วยกัน เหลือเพียง 5 ขั้นตอน และได้เสนอแนวทางในการเลือกใช้เครื่องมือในแต่ละขั้นตอนดังนี้

	กำหนด	สร้าง/ แสวงหา	จัดเก็บ	แบ่งปัน	ใช้
<b>เครื่องมือ KM ที่ไม่ใช่ IT</b>					
1. Brainstorming					
2. Learning and Idea Capture					
3. Peer Assist					
4. Learning Reviews					
5. After Action Review					
6. Storytelling					
7. Collaborative Physical Workspace					
8. Knowledge Management Assessment Tool					
9. Knowledge Cafe					
10. Communities of Practice					
11. Taxonomy					
12. Knowledge Worker Competency Plan					
13. Knowledge Mapping					
14. KM Maturity Model					
15. Mentor / Mentee Scheme					
<b>เครื่องมือ KM ที่ใช้ IT</b>					
16. Document Libraries Leading to a Document Management System					
17. Knowledge Bases (Wikis, etc.)					
18. Blogs					
19. Social Network Services					
20. Voice and Voice-over-Internet Protocol (VOIP)					
21. Advanced Search Tools					
22. Knowledge Clusters					
23. Expertise Locator					
24. Collaborative Virtual Workspaces					
25. Knowledge Portal					
26. Video Sharing					

จะเห็นได้ว่า ตามแนวทางของ APO นั้น บางเครื่องมืออย่าง Communities of Practice Knowledge, Clusters Expertise Locator และ Collaborative Virtual Workspaces สามารถใช้ได้ทุกขั้นตอน ในขณะที่บางเครื่องมือเช่น Brainstorming, Learning and Idea Capture และ Social Network Services กลับเหมาะสำหรับใช้เฉพาะขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง

แต่แนวทางของ APO นี้เป็นเพียงไอเดียเบื้องต้นเท่านั้น ไม่ใช่ว่า เราต้องใช้เครื่องมือในแต่ละขั้นตอนตามแบบ APO เมื่อเรามีความเข้าใจเครื่องมือแต่ละอัน จะสามารถปรับเปลี่ยน ประยุกต์ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ในองค์กรได้ ซึ่งเราจะมาทำความรู้จักกับเครื่องมือแต่ละอันในครั้งต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

Dr. Ronald Young. (2010). Knowledge Management Tools and Techniques Manual.  
URL: [http://www.apo-tokyo.org/00e-books/IS-43\\_KM-Tools\\_and\\_Techniques\\_2010/IS-43\\_KM-Tools\\_and\\_Techniques\\_2010.pdf](http://www.apo-tokyo.org/00e-books/IS-43_KM-Tools_and_Techniques_2010/IS-43_KM-Tools_and_Techniques_2010.pdf)