

แหล่งองค์ความรู้สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์เช่นปัจจุบัน ที่ทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีมีการพัฒนา และถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังนั้นผู้ประกอบการรายใดที่ไม่มีการปรับตัว ไม่มีการพัฒนา และคิดแต่เพียงว่า ความรู้ที่ตนเองมีอยู่ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Tacit Knowledge นั้นเพียงพอแล้ว จะทำให้ผู้ประกอบการรายนั้นประสบปัญหายุ่งยากตามมาอย่างมากมาย ทั้งนี้เนื่องจากว่าความรู้ที่มีอยู่ในตนเอง (Tacit Knowledge) ไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเพิ่มเติมความรู้ที่เกิดจากภายนอกองค์กร หรือ ความรู้ที่เกิดจากการค้นคว้าเพิ่มเติม เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Explicit Knowledge โดย Explicit Knowledge นี้ จะเป็นความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ พัฒนา สังเคราะห์ นำมาใช้ประโยชน์ รวมถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือ เป็นองค์ความรู้จากภายนอกองค์กรที่สามารถนำมาใช้ได้ทันที แต่ที่ผ่านมาผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่จะใช้เพียงองค์ความรู้ประเภท Tacit Knowledge จึงทำให้ผู้ประกอบการ SMEs มีความด้อยในการแข่งขัน ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากสาเหตุหลายประการ อาทิ เช่น การขาดการเข้าถึงแหล่งความรู้ การขาดโอกาสในการเรียนรู้ การไม่ทราบถึงแหล่งองค์ความรู้ ดังนั้น ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะวิธีการเข้าถึงแหล่งองค์ความรู้ของการประกอบการ SMEs ดังนี้

แหล่งความรู้จากภายในองค์กร ได้แก่

องค์ความรู้ที่สามารถทำให้มีขึ้นได้จากภายในองค์กร ทั้งนี้สืบเนื่องจากการที่บุคลากรขององค์กรมีการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ ย่อมจะมีข้อมูล หรือ องค์ความรู้ในแต่ละด้านที่สามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน นำมาสังเคราะห์ร่วมกันด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ

การจัดทำฐานข้อมูล (Knowledge Base) เป็นการจัดระบบฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์ สำหรับการปรับปรุงงานในอนาคต ซึ่งปัจจัยด้านฐานข้อมูลถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการประกอบการ ทำให้องค์กรสามารถมองเห็นตัวตนของตนเองได้อย่างแท้จริง

การเล่าเรื่อง (Story Telling) คือ การบุคคลขององค์กรได้เล่าเรื่องในสิ่งที่ตนเองทำให้กับเพื่อนร่วมงานได้รับรู้ ได้ช่วยกันวิเคราะห์ว่า วิธีการที่ดำเนินการนั้นดี หรือ ควรปรับปรุง หรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Reviews) เป็นวิธีการที่ผู้ปฏิบัติได้ทบทวนงานที่ตนเองได้ทำไปแล้ว เพื่อการวิเคราะห์ว่า งานบรรลุเป้าหมายหรือไม่ หรือ มีวิธีการใดบ้างที่สามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่ดีขึ้น หรือ ขจัดอุปสรรคของงานให้น้อยลง

เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) คือ การที่เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และปัจจุบันได้รวมถึง เพื่อนในอุตสาหกรรมเดียวกัน มิใช่แต่เพียงในวิสาหกิจเดียวกันเท่านั้น ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันนี้ เพื่อเป็นแรงผลักดันให้อุตสาหกรรมสามารถเจริญเติบโต เป็นการรับผลประโยชน์ร่วมกันของวิสาหกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน

การสับเปลี่ยนงาน (Innovation and quality Circle) เป็นการสับเปลี่ยนหน้าที่การงานของแต่ละบุคคลในองค์กร เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน แต่ละคนจะได้มีมุมมองที่แตกต่างกัน เพื่อการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น

การสร้างเวทีความรู้ในองค์กร (Knowledge Forum) เป็นการสร้างให้มี การถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันในองค์กร เช่น การจัดนิทรรศการภายในองค์กร

แหล่งความรู้จากภายนอกองค์กร ได้แก่

องค์ความรู้ที่ได้จากภายนอกองค์กรที่ผู้ประกอบการจะสามารถนำมาใช้ได้โดยตรง หรือ ดัดแปลงให้เหมาะกับองค์กรของตนเองแล้วจึงนำมาใช้ต่อไป โดยแหล่งองค์ความรู้มาได้หลากหลายวิธีการ อาทิ

การเล่าเรื่อง (Story Telling) คือ จะเป็นวิธีการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์จากผู้ที่มีมาก ไปยังผู้ที่มีน้อย เพื่อเป็นการเรียนลัด ประหยัดเวลาในการเรียนรู้

เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) จะมีความหมายเช่นเดียวกับเพื่อช่วยเพื่อนในองค์กรเดียวกัน แต่กรณีนี้เป็นต่างองค์กร เพื่อทำให้อุตสาหกรรมเติบโต ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ กรณีคลัสเตอร์ในแต่ละอุตสาหกรรม (Cluster) เนื่องจากแนวทางในการดำเนินธุรกิจปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม คือ คู่แข่งมิใช่ศัตรู แต่คู่แข่งเป็นมิตรได้ จึงก่อให้เกิดสมาคมต่างๆเกิดขึ้นมากมาย โดยสมาชิกในแต่ละสมาคมก็ดำเนินธุรกิจที่เหมือนกันบ้าง ต่างกันบ้าง แต่เมื่อช่วยกัน จะทำให้ทุกธุรกิจโตไปพร้อมๆกัน

สื่อออนไลน์ อาทิ อินเทอร์เน็ต เว็บบล็อก เฟสบุ๊ค เป็นต้น โดยสื่อออนไลน์เหล่านี้จะมีส่วนช่วยในการเผยแพร่องค์ความรู้ได้อย่างกว้างขวาง และ กว้างไกล ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ไม่จำเป็นต้องรู้จักกัน และ ปัจจุบันเป็นวิธีการเผยแพร่ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับอย่างมาก

ที่ปรึกษา (Consulting) ได้แก่ การรับคำปรึกษาจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้ได้ความรู้เชิงลึกสำหรับใช้เป็นประโยชน์ต่อกิจกรรม กิจการ และความต้องการของผู้ประกอบการ โดยที่ปรึกษาจะเป็นผู้ช่วยให้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถแก้ปัญหา พัฒนาธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้โดยประหยัดต้นทุนของกิจการทั้งด้านต้นทุนทางการเงิน ต้นทุนด้านเวลา แต่ปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกที่ปรึกษา คือ การเลือกที่ปรึกษาได้ถูกคน ถูกเวลา เพราะหากมีการเลือกที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสม จะกลายเป็นผลร้ายต่อกิจการ ดังนั้นคุณสมบัติของที่ปรึกษา จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ก่อนที่ผู้ประกอบการจะเข้ารับคำปรึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติของที่ปรึกษาเสียก่อน โดยสามารถพิจารณาจากประสบการณ์ ความสำเร็จที่ผ่านมาของที่ปรึกษาว่า มีเป็นรูปธรรมหรือไม่ เช่น เคยเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานใดมาก่อน เคยประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรือไม่ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในวงการหรือไม่

สุนันทา เสถียรมาส

28/6/2554