

Work-Life Balance : สมดุลชีวิตการทำงานภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้

วิศรุตา ทองแภณแก้ว *

บทนำ

วิถีชีวิตการทำงานชีวิตและการทำงานของมนุษย์ที่พับเห็นได้บ่อยครั้งในปัจจุบัน กล่าวได้ว่า เป็นสภาพสังคมที่ต้องทำงานภายใต้เงื่อนไขเวลาที่มีความเร่งรีบ การทำงานที่สอดคล้องกับกระแสสังคมโลก ซึ่งลักษณะดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดความตึงเครียดและส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพทางกาย และ และสุขภาพทางจิตใจ อันเนื่องมาจาก การทำงานที่จะต้องทุ่มเทเวลาให้กับประสิทธิภาพของการทำงาน และในขณะเดียวกัน ก็ต้องไม่ให้เกิดผลกระทบต่อกำลังและความขัดแย้งกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และ ความสุขในครอบครัวด้วยเช่นกัน ดังนั้น การที่จะเกิดความสมดุลทั้งประสิทธิภาพของการทำงาน และ ความสุขในการดำเนินวิถีชีวิตได้นั้น การนำเอาแนวคิดการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการทำงาน ถือได้ว่า สามารถเป็นเครื่องมือหนึ่งในการช่วยสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ให้อยู่ในภาวะที่มีความเหมาะสมได้ ซึ่ง Castells (อ้างใน นิพัฒน์ วัทรธิติ, 2552, น. 29) ได้ให้เหตุผลสนับสนุนว่า ในยุคเศรษฐกิจแห่งความรู้นั้น ผู้ที่ไม่สามารถเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน หรือผู้ที่ไม่ลงทุนในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั้น อาจจะพบว่าตัวเองถูกกีดกันออกไปจากตลาดแรงงานได้โดยง่าย การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับทุกระดับชั้นของคนทำงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการอยู่รอดในสถานการณ์ของทุกวันนี้ที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน

ด้วยเหตุนี้ การทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีความสมดุลซึ่งกันและกัน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ที่เหมาะสมเป็นสำคัญ ซึ่งการจัดการความรู้ ถือได้ว่า เป็นทรัพย์สินที่สำคัญยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของสังคมมนุษย์ในปัจจุบัน

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นแนวคิดที่แพร่หลายเป็นอย่างมากในช่วง 1 ทศวรรษที่ผ่านมา และในปัจจุบัน แนวคิดนี้ยังคงได้รับความนิยมอยู่อย่างต่อเนื่อง แนวคิดการจัดการความรู้ เชื่อว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร (People are our most important asset) เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกยุคปัจจุบัน ที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น ซึ่งถือว่าเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge – Based Economy) กล่าวคือ เป็นเศรษฐกิจที่อาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ที่ทำให้องค์กรต้องมีความต้องการต่อเนื่องในการแข่งขัน ขึ้นอยู่กับวงจรการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งมีกระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปัน และ ใช้ความรู้ (บูรชัย ศิริมหาสารค, 2550, น. 11) จึงกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพราะองค์กรต้องหดหายต่างกันวิทยาการ เทคโนโลยี และ ระบบสารสนเทศที่ก้าวหน้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน

*

อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาธุรกิจสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ได้บังเกิดผลตามที่องค์กรวางแผนไว้ได้ ดังนั้น ความรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมาก บุคลากรจะต้องมีกระบวนการในการจัดการความรู้เพื่อให้สามารถพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ให้ทันต่อกำลังเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากขึ้นนั่นเอง

แต่ทั้งนี้ ในการจัดการความรู้ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องคำนึงถึงสภาพการทำงานของคนในสังคมปัจจุบันด้วย กล่าวคือ การนำแนวคิดการจัดการความรู้ ซึ่งถือว่า เป็นเครื่องมือเทคนิคการบริหาร ที่โดยทั่วไปมองว่า นำมาใช้เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรบังเกิดผลพิธีที่มีประสิทธิภาพ สามารถได้เปรียบในการแข่งขัน กับผู้อื่นได้ แต่หากมองในอีกด้านหนึ่ง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น มิใช่เพียงแค่ ประสิทธิภาพที่เกิดจากทักษะความรู้ที่มาจากการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบแต่เพียงอย่างเดียว แต่ควรให้ความสำคัญต่อการคำนึงถึง ประสิทธิภาพของจิตใจ และ ความสุขในงานด้วย การนำแนวคิดการจัดการความรู้ให้มีบทบาทต่อการสร้าง ความสุขของมนุษย์ในการทำงานทั่วไป ทั้งนี้การแข่งขันกันในปัจจุบันได้นั้น ถือว่าเป็นการจัดการความรู้ที่บังเกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแท้จริง กล่าวคือ ทั้งประสิทธิภาพในทักษะความรู้ และ ประสิทธิภาพการดำเนินชีวิตที่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งสิ่งนี้เรียกว่า สมดุลชีวิตการทำงาน

สมดุลชีวิตการทำงาน (Work – Life Balance) เป็นแนวคิดที่มีขึ้นเพื่อ เป็นแนวทางในการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงานให้มีความสมดุลกัน การให้ความสำคัญกับคนที่มิใช่ประสิทธิภาพของงานเพียงอย่างเดียว ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น โดย มงคล ลาวรรณ (2551, n.2) ได้ให้เหตุผลสนับสนุน เพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพความสำเร็จของงาน อยู่ที่การให้ความสำคัญกับคน มิใช่ หวังเพียงแต่ให้บุคลากร ทำงานแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงความเป็นอยู่ของคนในองค์กร หวังแต่จะได้รับผลประโยชน์จากการ ความสามารถของคนก็ต้องเหมือนขาดคุณธรรมไป เช่น การทำงาน ในบางครั้งการทำงานล่วงเวลา โดยไม่มี ค่าตอบแทน ก็ทำให้คุณภาพของงานด้อยลงไป หรือ ความกดดันของเพื่อนร่วมงานอาจทำให้เกิดความเครียดใน งานที่ต้องรับผิดชอบ สงผลกระทบชีวิตส่วนตัวที่ต้องแบกรับภาระหนักที่นักลับบ้านไปด้วย ความไม่ยุติธรรมในการ พิจารณาการเลื่อนขั้น ก่อให้เกิดความท้อแท้ในการที่จะขยันทำงาน เป็นต้น เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการสร้าง ความไม่สมดุลให้แก่ชีวิตการทำงาน

ด้วยเหตุนี้ จะเห็นได้ว่า ประเด็นสมดุลชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์ที่มีต่อการ ทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก กล่าวคือ จากความไม่แนนอนทางด้านเศรษฐกิจ บางกับผลของโลกาภิวัตน์ ได้เพิ่มแรงกดดันให้กับองค์กรต่าง ๆ ใน การจัดการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้ ก็เพื่อ ดุลยภาพของการทำงานและชีวิตนั้นเอง หากบุคลากรในองค์กรสามารถนำเอาแนวปฏิบัติในเรื่องการยึดหยุ่นในการทำงานมาใช้ได้ จะเป็นการส่งผลให้บุคลากรเกิดความสนใจต่อการสร้างทักษะในวิชาชีพของตนเอง และ ส่งผลต่อการมองหาโอกาสในความสามารถที่จะให้เกิดดุลยภาพของการทำงาน และ ชีวิตดีขึ้นในอนาคตต่อ ๆ ไป

ดังนั้น การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงมีบทบาทต่อการบริหารงานของมนุษย์ให้ เกิดดุลยภาพ ความพอเหมาะพอดี ที่เรียกว่า การนำไปสู่สมดุลชีวิตการทำงาน (Work – Life Balance) ได้

เนื่องจาก ในโลกปัจจุบันที่เป็นโลกแห่งการแข่งขัน การที่บุคลากรมีทักษะความรู้ สามารถเชื่อมโยงความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน แบ่งปัน ถ่ายทอดแนวความคิดประสบการณ์ ความรู้ความชำนาญ เทคนิคกลยุทธ์ ที่ยังไม่ได้มีการจัดเก็บมาจัดทำให้เป็นระบบ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่งผลต่อการเกิดทั้งคุณภาพของงาน และ คุณภาพของความสุขชีวิต ถือได้ว่า เป็นความสำเร็จของการจัดการความรู้ที่มีช่องเพียงแค่ประสิทธิภาพ ของผลลัพธ์การดำเนินงานเพียงด้านเดียว แต่เป็นการมองให้เห็นในอีกมุมหนึ่ง ที่สามารถนำแนวคิดการจัดการ ความรู้มาสร้างสรรค์การบริหารงานให้มีสมดุลชีวิตการทำงานได้

ในบทความนี้ ผู้เขียนได้นำเสนอความเข้าใจเกี่ยวกับคำ 2 คำ คือ การจัดการความรู้ และ สมดุลชีวิตการทำงาน ในเบื้องต้นก่อน เพื่อนำไปสู่การอธิบาย การนำแนวคิด 2 แนวคิดนี้มาปรับใช้คู่กันในประเด็นท้ายสุด

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

“ความรู้” ถือได้ว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมโลกปัจจุบัน กล่าวคือ หากบุคคลมีความรู้เป็นฐานอันสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน ก็จะส่งผลให้เป็นบุคคลผู้ทรงความรู้ สามารถสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานต่าง ๆ ได้ ด้วยเหตุนี้ ความรู้จึงเกิดจากการผสมผสานระหว่างค่านิยม ประสบการณ์ ความนึกคิด ของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ใช้แล้วไม่หมดไป มีแต่จะเพิ่มพูนและพัฒนาได้มากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ โดยความรู้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งบุรฉั� ศรีมหาสาคร (2550, n.14 – 15) ได้อธิบาย ได้ดังนี้

(1) **Explicit Knowledge** คือ ความรู้เชิงทฤษฎีที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เอกสารตำรา และ คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น

(2) **Tacit Knowledge** คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวคน ซึ่งไม่ปรากฏชัดเจน เป็นรูปธรรม หรือ เป็นเอกสารตำรา แต่เป็นสิ่งที่มีคุณค่ามาก และ ทำอย่างไร เมื่อบุคคลออกจากหน่วยงานไปแล้ว แต่ความรู้นั้นยังคงอยู่กับหน่วยงาน ไม่สูญหายไปพร้อมกับตัวบุคคล

จะเห็นได้ว่า “ความรู้” นั้นเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ มากมาย ดังนั้น มนุษย์ควรตระหนักรึ่งความสำคัญของความรู้ และ การนำไปสู่การนำเอกสารจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเอง เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าและประสบความสำเร็จต่อชีวิตการทำงาน

1. ความหมายของการจัดการความรู้

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ ซึ่งจะสามารถสรุปได้ดังนี้

Carla O'Dell and Jackson Grayson (1998,p.3) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และ นำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ การจัดการความรู้ไม่ใช่เป็นเครื่องมือที่จัดการกับตัวของความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกัน ซึ่งคล้ายกับแนวคิดของ Turban and Aronson (2001, p.347) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่ช่วยทำให้องค์กรสามารถระบุ

เลือก จัดการ แยกແຍະ และ ถ่ายโอนความรู้ที่สำคัญและความเชี่ยวชาญที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ดำเนินอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mertins, Heisin, and Vobeck (2003, p.3) ที่ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมซึ่งจะส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ ระหว่างพนักงานและหน่วยงานขององค์กร ซึ่งมีความแตกต่างจากแนวคิดของ ยุทธนา แซ่เตียว (2547, น.245) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ เกิดจากการทดลองโดยเป็นการตั้งสมมติฐานและทดลองเพื่อให้ทราบผลตามต้องการ เช่น การทำ Benchmarking การจ้างคนเก่งมาร่วมงาน การหาพันธมิตรเพื่อพัฒนาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ (Alliances) การร่วมกิจการ (Joint Venture) การรวมและควบกิจการ (Merger&Acquisition) และ การเรียนรู้จากการฝึกอบรมและพัฒนาต่างๆ และ วิจารณ์ พานิช (2546 , น.2 – 5) ได้อธิบาย แนวคิดของ การจัดการความรู้โดยสรุปอย่างครอบคลุมไว้ว่า หมายถึง การยกระดับความรู้ขององค์กรเพื่อสร้างผลประโยชน์ จากต้นทุนทางปัญญา โดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ดังนั้น ต้องให้นิยามหลายข้อ ได้แก่

- การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูล และด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์ โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้

- การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้ว ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิธีปฏิบัติมีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรม และ สังคมมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้อย่างยิ่ง

- การจัดการความรู้ต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาได้สาขาหนึ่งแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนดีคนเก่ง การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และดึงคนมีความรู้ไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

- การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้น เพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีว่าและความสำเร็จให้องค์กร ประเมินต้นทุนทางปัญญา และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้อย่างได้ผลหรือไม่

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ คือ การสร้าง การรวบรวม การจัดระบบองค์ความรู้ เพื่อยกระดับความรู้ของบุคลากรและองค์กร โดยผ่านการทำกิจกรรมและเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นตามมา

2. กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

สำนักงาน ก.พ.ร.และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549, น.5 - 6) "ได้กล่าวถึง กระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๆ 7 ประการ ดังนี้

(1) **การบ่งชี้ความรู้** (Knowledge Identification) การค้นหาว่าองค์การมีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร และความรู้อะไรที่องค์การจำเป็นต้องมี ทำให้องค์การทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรือ อีกนัยหนึ่งก็คือ “รู้เรา” นั่นเอง

(2) **การสร้างและแสวงหาความรู้** (Knowledge Creation and Acquisition) สำหรับความรู้ที่องค์การมีอยู่แล้ว องค์การก็จะต้องหาวิธีในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่ในจัดราชการไม่เป็นที่มาร่วมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มีนั้น องค์การอาจสร้างความรู้ดังกล่าวจากความรู้เดิมที่มีอยู่ก็ได้ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ นอกจากนี้ องค์การอาจจะต้องพิจารณาจำกัดความรู้ที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยทิ้งไปเพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บความรู้เหล่านั้น ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ขันตอนนี้ประสบความสำเร็จ คือ บรรยายกาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา รวมถึงระบบสารสนเทศที่มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วขึ้น

(3) **การจัดความรู้ให้เป็นระบบ** (Knowledge Organization) เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบนั้น หมายถึง การจัดทำสารบัญ และ จัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมานำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

(4) **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** (Knowledge Codification and Refinement) การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรจะช่วยทำให้การป้อนข้อมูลจากองค์กรต่างๆ การจัดเก็บ การค้นหา และ การใช้ข้อมูลทำได้สะดวก และรวดเร็ว

(5) **การเข้าถึงความรู้** (Knowledge Access) องค์กรจะต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ทั้งความรู้ประเภท Explicit และ Tacit โดยทั่วไปการส่งหรือการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะ คือ

- “Push” (การป้อนความรู้) คือการส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร

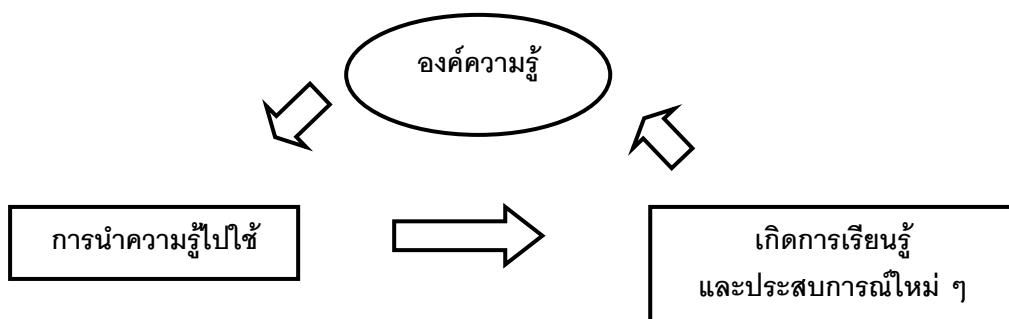
- “Pull” (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งทำให้ลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป (Information Overload)

องค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ความรู้

(6) **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** (Knowledge Sharing) การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้รวมทั้งการทำสมุดหน้าเหลืองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวใช้ได้ดีสำหรับความรู้ประเภท Explicit เท่านั้น สำหรับการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ประเภท Tacit นั้นจะต้องทำด้วยการพบปะกันตัวต่อตัวเป็นกลุ่ม ซึ่งเรียกว่า “ชุมชนแห่งการเรียนรู้” เป็นเครื่องมือซึ่งต้องอาศัยการถ่ายทอดโดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลักโดยการแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit วิธีนี้เป็นที่นิยมใช้กันมากในโลกออนไลน์ คือ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ

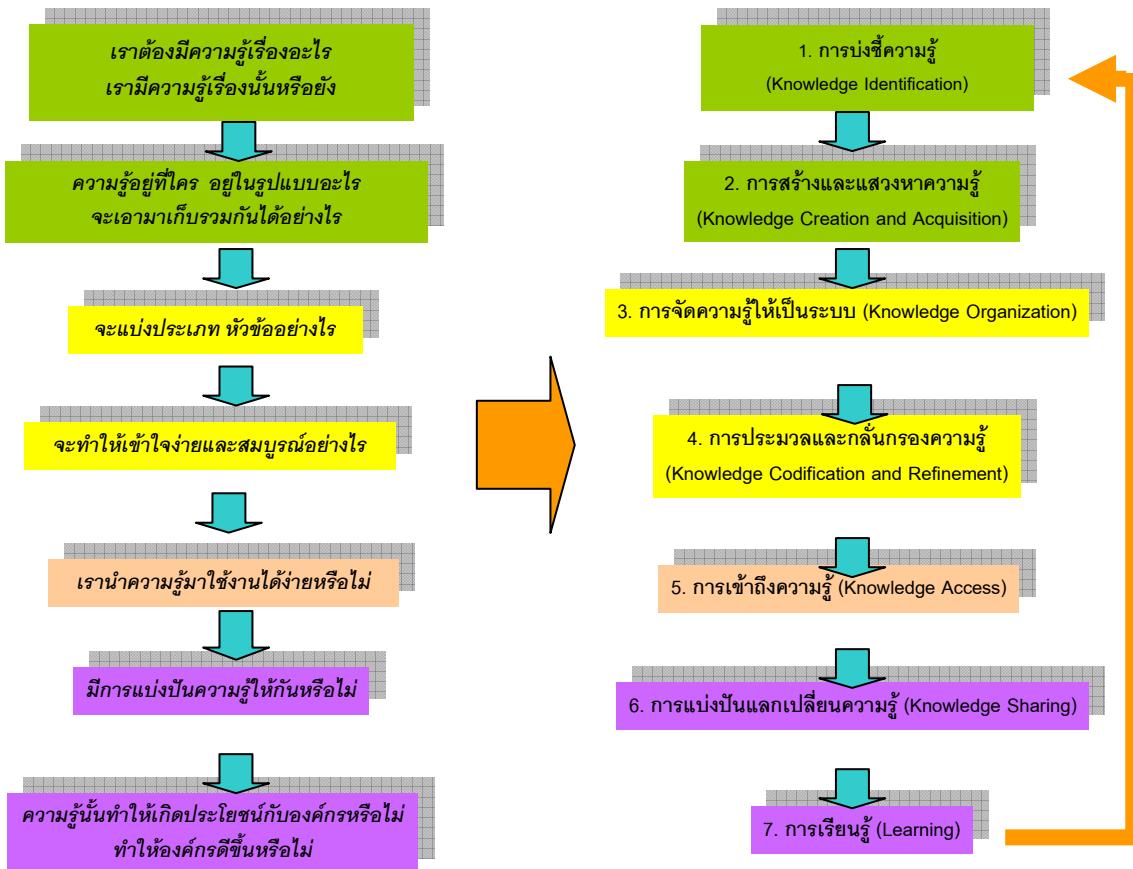
(Community of Practice : CoP) เป็นกลุ่มคนที่มาร่วมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิผลที่ดีขึ้น ส่วนใหญ่การรวมตัวกันในลักษณะนี้ มักจะมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน ซึ่งความไว้วางใจ และ ความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจะเป็นสิ่งที่สำคัญ CoP จะมีความแตกต่างจากการที่บุคคลมาร่วมกลุ่มกันเป็นทีมปฏิบัติงานปกติทั่วไปตรงที่ CoP เป็นการรวมตัวกันอย่างสมัครใจ เป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกันโดยกิจกรรมทางสังคม ไม่ได้มีการมอบหมายสังกัดเป็นการเฉพาะ และ จะเลือกทำในหัวข้อหรือเรื่องที่สนใจร่วมกันเท่านั้น ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนในกลุ่ม CoP จะพัฒนาเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของบุคคลและองค์กรต่อไป และกล่าวได้ว่า ถือเป็นการเคารพความคิดเห็นของผู้พูด ให้เกียรติ กัน ให้โอกาสกัน และ ไม่พยายามขัดขวางความคิดใคร กับรับฟังผู้อื่นพูดอย่างตั้งอกตั้งใจ (Deep Listening) ด้วย

(7) **การเรียนรู้ (Learning)** ขั้นตอนที่มีความสำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ คือ การเรียนรู้ของบุคลากร และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงได้ กล่าวคือ ถึงแม้องค์กรจะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือก ถ่ายทอด และแบ่งปันความรู้ที่ได้เพียงเด็กตาม หากบุคลากรไม่ได้เรียนรู้และนำนำไปใช้ ประโยชน์ก็เป็นการสูญเปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ไป ดังนั้น การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมาอย่าง อันจะนำไปสู่การเพิ่มพูนขององค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้ว ให้มากขึ้นเรื่อยๆ และ ความรู้เหล่านี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ อีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรการเรียนรู้” นั่นเอง



ภาพประกอบ 1 แสดงวงจรการเรียนรู้

จากการอธิบายกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอนในข้างต้น สามารถนำมาเชื่อมโยงได้อย่างเข้าใจดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

ที่มา : ดัดแปลงจาก สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549, น.5)

กล่าวได้ว่า องค์ความรู้ ที่เกิดจากการรวม ผ่านขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ ถือได้ว่า มีความสำคัญยิ่งต่อการนำไปสู่เป้าหมายการมีคุณภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร แต่ทั้งนี้ บุคลากรจะมีคุณภาพในการทำงานที่มีความสำเร็จอย่างแท้จริงได้นั้น มิใช่เพียงแค่การมีการจัดการความรู้ที่ดีเพียงอย่างเดียว หากแต่การมีความสุขในชีวิตการทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ที่เป็นตัวบ่งชี้แสดงให้เห็นถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งหากบุคลากรมีลักษณะดังเช่น 2 ประการ นี้ควบคู่กันไป ก็จะนำไปสู่ภาวะที่เรียกว่า “สมดุลชีวิตการทำงาน”

สมดุลชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance)

การประสบความสำเร็จในชีวิต หลายคนอาจมองว่า คือ การได้รับคำยกย่อง มีความก้าวหน้าในหน้าที่
การทำงาน อันเป็นผลมาจากการทุ่มเทการทำงานอย่างหนัก เพื่อจะได้นำมาซึ่งการได้เบริลสามารถแข่งขันกับ
บุคคลอื่น ๆ ได้ แต่หากมองให้ดีในอีกมุมหนึ่ง การประสบความสำเร็จในชีวิตที่แท้จริง มิใช่มาจากการ
ทุ่มเทการทำงานเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ การทำงานควรมีการประสานกับชีวิตที่มีความสุขด้วย ซึ่งสิ่งนี้จึงจะ
เรียกว่า การมีสมดุลในชีวิตการทำงาน และนำมาซึ่งการประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างแท้จริง

1. ความเป็นมาและคำจำกัดความของสมดุลชีวิตการทำงาน

สมดุลชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance) ไม่ได้หมายความว่า ชีวิตและงานมีความสมดุลเท่ากันแบบ 50-50 ความสมดุลของชีวิตและการทำงานของแต่ละบุคคลก็อาจมีความแตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละบุคคลย่อม มีชีวิตความเป็นอยู่ ลักษณะงานที่ทำ และการให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ แตกต่างกัน (เกษมสิช្សี แก้วเกียรติคุณ, 2551, n.37) กล่าวคือ ความสมดุล ไม่ได้หมายถึง การหารสอง แต่หมายถึง การบริหารตนเองให้มีความลงตัว ทั้งความสุขจากการทำงานและความสุขจากการดำรงชีวิต

สมดุลชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance) เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่ ค.ศ.1960 ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งประเด็นเรื่องสมดุลชีวิตการทำงานนั้น มีผลลัพธ์เนื่องมาจากการรับผิดชอบของข้าราชการต่อสังคม มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนและความเท่าเทียมกันด้านโอกาสของผู้ใช้แรงงาน ในช่วงปี ค.ศ.1969 – 1974 เริ่มมีแรงงานผู้หญิงเข้ามารажงานในตลาดแรงงานมากขึ้น จึงทำให้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการสร้างห้ามเลือก การจ้างงาน และ การห้ามรักษาพนักงาน โดยคำนึงถึงประเด็นผู้หญิง สังคม สุขภาพ ความปลอดภัย และ ความพึงพอใจของพนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และในปี ค.ศ.1973 ได้มีการก่อตั้งศูนย์คุณภาพชีวิตการทำงานแห่งหนึ่ง ณ สถาบันนานาชาติโดยศูนย์เพิ่มผลผลิตและคุณภาพชีวิตการทำงานแห่งชาติ (National Center for Productivity and Quality of Working Life : NCPQWL) ในสหรัฐอเมริกาขึ้น เพื่อศึกษาวิจัยประเด็นคุณภาพชีวิตการทำงานในระยะเวลาเดียวกันองค์กรต่าง ๆ ก็มีการจัดตั้งศูนย์ดำเนินการเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอีกหลายแห่ง และในปี ค.ศ.1980 มีการจัดประชุมนานาชาติ เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่เมืองโทรอนโต ประเทศแคนาดา ทำให้เกิดความตื่นตัวในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างกว้างขวางทั้งในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และ ยุโรป (Huse E.F.& Cummings T.G. ปัจจุบัน เกษมสิชร์ แก้วเกียรติคุณ, 2551, น.37)

จะเห็นได้ว่า ประเดิมเรื่องสมดุลชีวิตการทำงาน เป็นที่สนใจในทั่วโลกเป็นอย่างมาก โดยในเริ่มแรกได้ใช้คำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)” ซึ่งมุ่งเน้นส่งเสริมให้ปัจจัยต่าง ๆ อันจะนำมาสู่การเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร เช่น กระบวนการการทำงาน อิสระในการตัดสินใจ วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน การมีระบบการสื่อสารที่ดี บรรยายกาศการทำงานที่ดี การมีผู้นำที่ดี การได้รับรางวัล และ

การยอมรับ การมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เป็นต้น (Bennett A.C. & Tibbitts S.J., 1989,p.95-97) ด้วยเหตุนี้ คำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้เขียนมองว่า เป็นคำจำกัดความในการใช้ในลักษณะสภาวะของการที่ผู้บริหารส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นกลยุทธ์การจัดการที่เป็นการสร้างความพึงพอใจต่อพนักงาน เพื่อให้มีบรรยายกาศในการทำงานที่ดีและประสิทธิผลขององค์กร เกิดขึ้น แต่การประสบความสำเร็จในชีวิตของการทำงานที่แท้จริง รวมมองว่า ไม่ใช่องค์การป้อน แต่ควรออกแบบให้บุคลากรมีความรู้สึกว่า บุคลากรทุก ๆ คน สามารถที่จะบริหารตนเองให้ประสบความสำเร็จทั้งในการปฏิบัติงานได้และมีความสุขในชีวิตการทำงานได้ด้วยเช่นกัน กล่าวคือ ควรจะเป็นการออกแบบโปรแกรมสมดุลชีวิตการทำงานขึ้น ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมที่เป็นการปรับเปลี่ยนการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรมากยิ่งขึ้น ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น โปรแกรมยืดหยุ่นเวลาทำงาน โปรแกรมการดูแลคำน่วยความสละดูกาให้แก่บุคลากรเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น

2. ความหมายของสมดุลชีวิตการทำงาน

คำว่า “สมดุลชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance)” เริ่มนิยมใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ.1986 (Lockwood N.R. ข้างใน เกษมสิช្ស แก้วเกียรติคุณ, 2551, น.38) และ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคำว่า สมดุลชีวิตการทำงาน ดังนี้

Hymen, J. & Summers, J (2004 ,p.418 – 129) ได้อธิบายไว้ว่า สมดุลชีวิตการทำงาน มาจากคำว่า งาน + ชีวิต + สมดุล ซึ่งหมายความว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งการทำงานเวลาปกติและกิจกรรมนอกเวลาการทำงาน บางกับ การใช้ชีวิตกับครอบครัวอย่างอิสระ ได้มีเวลาพักผ่อนในการสนับสนุนกัน บางกับ การแบ่งเวลาให้แก่งานและชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งทั้งนี้ ความสมดุลย่อมมีความต่างกันในแต่ละบุคคลและสถานการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Greenhaus j,Collins,K.,Shaw,D.(2003,p.510-513) ที่ได้ให้ความหมายของสมดุล ชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง การสมดุลใน 3 ด้าน คือ ความสามารถจัดการบทบาทด้านต่าง ๆ ของชีวิตให้มีความพอดีกัน หรือ มีดุลยภาพ ทั้งงานกับชีวิต สมดุลด้านการมีส่วนร่วมในงานและชีวิต สมดุลด้านความพึงพอใจในงานและชีวิต โดย ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต (ม.ป.ป.) ได้ให้เหตุผลสนับสนุนเพิ่มเติมว่า ในมุ่งมองของ การบริหารองค์กร หากองค์กรต่าง ๆ ต้องการที่จะดึงดูดและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป ก็จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการให้บุคลากรมีสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ที่ดี มีฉันนั้นแล้ว บุคลากรอาจรู้สึกไม่เป็นสุขกับชีวิตและออกจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตน ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ถึงระดับความสมดุลตั้งกล่าวของบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีอำนาจที่จะจัดการภาระงาน กิจกรรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ และบริหารเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพความต้องการของตน

ดังนั้น สมดุลชีวิตการทำงาน จึงหมายถึง การสร้างความสมดุลต่อชีวิตการทำงานและครอบครัวให้มีดุลยภาพกัน ทั้งการยืดหยุ่นในการทำงาน การยืดหยุ่นในชีวิตครอบครัว โดยทั้งนี้ อาจเป็นการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

สมดุลชีวิตการทำงานภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้

จากที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือการบริหารจัดการเครื่องมือหนึ่งที่โดยทั่วไปมักจะถูกเชื่อมโยงเข้ากับเทคโนโลยีโดยเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทำให้เกิดศักยภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างมากมายและต่อเนื่อง รวมถึงการทำให้แน่ใจว่าข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นจะสามารถเข้าถึงเพื่อใช้ประโยชน์ได้จากแหล่งต่าง ๆ ในลักษณะเดียวกัน แต่ในบทความนี้ ผู้เขียนได้นำเสนอในอีกแง่มุมหนึ่งของการจัดการความรู้ ที่มีบทบาทแตกต่างไปจากการเข้าใจของบุคคลทั่ว ๆ ไป กล่าวคือ บุคคลสามารถนำแนวคิดการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการบริหารงานเอง เพื่อให้เกิดดุลยภาพ สมดุลชีวิตการทำงานได้

สมดุลชีวิตการทำงานภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้ คือ การพยายามทำให้บุคลากรเกิดความรักและความทุ่มเทให้กับองค์การ ก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานไปพร้อม ๆ กับความสุขในชีวิตการทำงานของตนเอง ด้วยการนำเอกสารบันทึกของ การจัดการความรู้มาเป็นฐานต่อการสร้างดุลยภาพชีวิต

ด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนจึงได้นำเอกสารบันทึกของ การจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน มาเป็นตัวบ่งชี้ต่อการสร้างสมดุลชีวิตการทำงาน โดยอธิบายได้ดังนี้

(1) **การบ่งชี้ความรู้** คือ การค้นหาว่าในตัวของเรามีความรู้อะไรบ้าง และ ขาดความรู้อะไรบ้าง ซึ่งความรู้ที่ว่านี้จะมีส่วนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้ กล่าวคือ ค้นหาตัวตนว่ามีความรู้อะไรที่สามารถนำมาเป็นจุดเด่นต่อการพัฒนาตนเองในการดำเนินและการพัฒนาองค์กรฯ สดคต้องกับวิสัยทัศน์ ครอบคลุมความต้องการขององค์กรฯได้ ยกตัวอย่างได้จาก การสำรวจประมวลความรู้ของตนเองที่ได้รับผ่านประสบการณ์ การได้ฟัง/อ่าน/เห็น ได้เรียน ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของการทำงานได้ ซึ่ง เมธาวุฒิ พิรพรวิทูร (2551, น.12) ได้เสนอทัศนะไว้ว่า ความรู้เป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งหากบุคคลขาดความรู้ในงานก็จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นได้ หรือปฏิบัติได้ก็ไม่เกิดสัมฤทธิผลที่ดี

จึงกล่าวได้ว่า หากบุคคลค้นหาตัวเองได้ว่า ตนมีจุดเด่นมีเอกลักษณ์อะไรที่เป็นความรู้สามารถนำมาพัฒนาการทำงานได้ บ่งชี้จุดเด่นทางความรู้ของตน และ แสดงให้ความรู้ที่ตนเองยังขาดอยู่ได้ ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีการสร้างคุณค่าให้แก่ตนเองตามมา

(2) **การสร้างและแสวงหาความรู้** คือ การดึงความรู้ที่มาจากการค้นหาตัวของเราเอง ซึ่งอาจจะมีหลากหลายความรู้ มาสร้างให้เป็นระบบเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่เฉพาะของตนเองขึ้นมา เช่น หากบุคคลมีความรู้เรื่องการออมทรัพย์ อาจนำเอาความรู้จากตัวเรา จากประสบการณ์ หรือจากการศึกษาดูงาน มาสร้างเป็นองค์ความรู้เฉพาะตนในเรื่องการออมทรัพย์ขึ้น แล้วนำมาใช้กับการทำงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กรฯ ซึ่งสิ่งนี้ถือได้ว่า เป็นการกระตือรือร้นต่อการสร้างความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ชีวิตมีการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง

และนอกจ้าการดึงความรู้ที่มีในตัวเราเองมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่แล้ว ควรให้ความสำคัญที่ความรู้ของเพื่อนร่วมงานด้วย กล่าวคือ อาจมีการพูดคุยเพื่อจะได้รับฟังความรู้ที่มีอยู่ของแต่ละคน แล้วเอาความรู้จากความคิดของแต่ละคน มาสร้างเป็นความรู้ใหม่ขึ้นมา ถือเป็นการเสริมสร้างการก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อบุคลากรเองและองค์การตามมา

(3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ หากกล่าวในมุมมองของการจัดการความรู้โดยทั่วไป ประเด็นนี้ คือ การนำเอกสารบันทึกในไลส์สารสนเทศเข้ามายัดการเพื่อให้เกิดการค้นหาง่าย สะดวกรวดเร็ว แต่หากมองในมุมมองของการจัดความรู้ให้เป็นระบบต่อการสร้างสมดุลชีวิตการทำงานแล้ว กล่าวได้ว่า องค์การอาจสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบวิธี กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรทำงานได้ง่ายขึ้น โดยสิ่งนี้ คือการจัดความรู้ให้เป็นระบบในแง่ของประสิทธิภาพการทำงาน (ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต, ม.ป.ป.) และนอกจากนี้ ผู้เขียนเสนอแนะในประเด็นขององค์การ ที่อาจเพิ่มเติมโดยการมีโปรแกรมที่สนับสนุนสมดุลชีวิตการทำงานของบุคลากรด้วย กล่าวคือ ควรมีการแบ่งเป็นโปรแกรมสมดุลชีวิตการทำงานเป็นโปรแกรมเฉพาะ ๆ เช่น โปรแกรมสนับสนุนความยืดหยุ่นในการทำงาน โปรแกรมการจัดการสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน โปรแกรมสนับสนุนการดูแลสมาชิกในครอบครัว โปรแกรมการทำงาน โปรแกรมที่ทำให้พนักงานประหยัดเวลา โปรแกรมที่สนับสนุนความจำเป็นด้านการเงินแก่พนักงาน และ โปรแกรมที่เพิ่มประสิทธิผลของสมดุลชีวิตการทำงาน อันได้แก่ การฝึกอบรมประเด็นสมดุลชีวิตการทำงาน การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร เป็นต้น (เงช์มสิชชู แก้วเกียรติคุณ, 2551, น.42 – 43) สิ่งเหล่านี้ ถือได้ว่า เป็นการจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่โดยเฉพาะ เพื่อให้บุคลากรในองค์การเกิดความสุขในการทำงานที่เป็นระบบ ผลงานต่อการทำงานที่ตรงตามความต้องการทั้งต่อตนเองและองค์กรได้ ถือได้ว่าก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่บุคลากรเองและหน่วยงานตามมา

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การทำให้เข้าใจง่าย สมบูรณ์ และ มาตรฐาน สิ่งนี้คือ นิยามจำกัดความของขั้นตอนการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ส่วนในมุมมองของการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ต่อการสร้างสมดุลชีวิตการทำงาน อาจดำเนินการได้โดย การพิจารณาโดยการไตร่ตรองอย่างดีแล้ว กล่าวคือ องค์การสามารถทดสอบการรับรู้ของบุคลากร โดยการสอบถามความเห็นที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคลากรอย่างจริงจัง ถือได้ว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งทั้งนี้อาจอยู่ในรูปแบบของ การทำรายงานการศึกษา เพื่อดูถึงความสุขในชีวิตการทำงานของบุคลากร ที่ส่งผลต่อผลิตภัณฑ์การทำงานที่เพิ่มขึ้น (Sailzstein A.L., สำนักงาน เงช์มสิชชู แก้วเกียรติคุณ, 2551, น.40)

(5) การเข้าถึงความรู้ ซึ่งต้องมีการตั้งคำถามขึ้นมาว่า “จะนำความรู้มาใช้งานได้หรือไม่?” โดยขั้นตอนนี้ อาจมองได้จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและภาวะจิตใจของบุคลากร ซึ่งแสดงในรูปแบบของพฤติกรรม ความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การทราบถึงวิธีการดำเนินงานและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ประภัสสร วรรณสติตย์, 2550, น.90-91) สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่า เป็นแนวทางต่อการที่จะทราบว่าความรู้ใช้งานได้หรือไม่ เข้าถึงความรู้หรือไม่

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ถือได้ว่า เป็นวิธีการที่เป็นเลิศ กล่าวคือ การแบ่งปันประสบการณ์ ดังกล่าวของตนเองให้กับผู้อื่น เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (ประวัติสรุป วรรณสพตย์, 2550, น. 98) ซึ่งทั้งนี้ สามารถทำได้โดยการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสมาคม ชุมชน หรือเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และวิธีการปฏิบัติงานระหว่างกัน และนอกจากนี้ อาจเป็นการสร้างโอกาสของการสร้างสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคคลร่วมกันด้วย ก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน เป็นความสุขในการดำเนินชีวิต

(7) การเรียนรู้ คือ การวัดถึงความสำเร็จของการเรียนรู้และเติบโต ว่าสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ตนเองและองค์กรได้หรือไม่ ซึ่งในประเด็นนี้ หมายถึง บุคลากรเกิดความรักและความทุ่มเทให้กับองค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานไปพร้อม ๆ กับความสุขในชีวิตการทำงานของตนเอง กล่าวได้ว่า เป็นหัวใจอันสำคัญของการมีสมดุลชีวิตการทำงาน



ภาพประกอบ 3 แสดงสมดุลชีวิตการทำงานจากการเรียนรู้และการเติบโต

กล่าวได้ว่า เครื่องมือการจัดการความรู้ เป็นการแสดงให้เห็นถึง การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ที่เริ่ม ตั้งแต่การสร้างความรู้ ประมวล ตรวจวัด ถ่ายทอดแลกเปลี่ยน เรียนรู้และเติบโตจนนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ใน ที่สุด เช่นเดียวกัน การจัดการความรู้ตามขั้นตอนกระบวนการที่เป็นระบบสามารถนำมาเป็นฐานต่อการสร้างดุลยภาพในการดำเนินชีวิตการทำงาน ให้มีความสุข เกิดความสมดุลชีวิตการทำงานได้

บทสรุป

การจัดการความรู้ จึงเป็นเครื่องมือเทคนิคทางการบริหารเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยตรงที่ เกี่ยวข้องกับมนุษย์เป็นหลัก เพราะเป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นการระบุถึงการสร้างคุณค่าของมนุษย์ที่ทำให้ เกิดทุนบัญญาได้อย่างแท้จริง โดยประเด็นของสมดุลชีวิตการทำงานภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้ ถือได้ว่า มี ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในสภาพสังคมการทำงานยุคปัจจุบัน ที่อยู่ท่ามกลางกระแส โลกาวิทย์และความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้วยเหตุนี้ หากเครื่องมือการจัดการความรู้สามารถนำมา ประยุกต์ใช้ออกแบบเป็นแนวปฏิบัติต่อการสร้างดุลยภาพของการทำงานได้ ถือเป็นการส่งผลต่อการสร้าง ความสุขในการทำงานของบุคลากร กล่าวคือ การมีความสุขในการทำงานร่วมกัน การนับถือยกย่องเพื่อน ร่วมงาน การมีความรับผิดชอบร่วมกันต่อสังคม เป็นการแสดงให้เห็นถึงความเสมอภาคอยู่ทุกคน มี ศักดิ์ศรีเสมอภาคกัน ส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงการบริหารคนและการ ทำงานร่วมกันได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น แนวคิดของการจัดการความรู้ จึงเป็นกระบวนการของการดำเนินการที่เกี่ยวกับองค์ความรู้ อีก รูปแบบหนึ่ง ที่สามารถนำมาออกแบบสร้างสรรค์ให้เกิดความสมดุลชีวิตการทำงานของมนุษย์ที่ต้องดำเนินชีวิต ท่ามกลางสภาพสังคมปัจจุบันได้อย่างมีดุลยภาพ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เกษมศิริชัย แก้วเกียรติคุณ. (2551). สมดุลชีวิตการทำงาน. วารสารทรัพยากรมนุษย์, 4 (1)

(มกราคม – มิถุนายน 2551), 36 – 45.

นิพัฒน์ ภัทรวิธิ. (2552). บทบาท HR ในโลก KM. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เพอร์เน็ท.

บุรชัย ศิริมหาสาคร.(2550). จัดการความรู้ สู่ความเป็นเลิศ : มุขบริหารสู่การเป็นผู้นำ. เล่ม 3 =

Knowledge management to excellence organization : IDEA can Do. กรุงเทพฯ :
แสงดาว.

ประภัสสร วรรณสติทัย. (2550). การบริหารจัดการคนเก่ง. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เพอร์เน็ท.

ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต. (ม.ป.ป., 25 พฤษภาคม). สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance).

สืบค้นวันที่ 25 พฤษภาคม 2554, จาก : http://www.ocsc.go.th/ocsccms/uploads/File/WLB%20_1.pdf.

เมธากุณ พิรพรวิทู. (2551). ความสามารถสัมฤทธิ์ของค์ประกอบด้านความรู้ และ ทักษะ.

วารสารทรัพยากรมนุษย์, 4 (1) (มกราคม – มิถุนายน 2551), 9 – 19.

มงคล ลาวรรณ. (2551). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
(วช.). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวัสดุประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยนิเดล.

ยุทธนา แซ่เตี่ยวน.(2547). การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ : สร้างองค์กรอัจฉริยะ.

กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.

วิจารณ์ พานิช. (2546). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.

สำนักงาน ก.พ.ร.และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.(2549). คู่มือการจัดการความรู้ : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ.
กรุงเทพฯ : จิรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส.

ภาษาอังกฤษ

Bennett A.C. & Tibbitts S.J.,(1989). Maximizing quality performance in health care facilities.

United State of America : Aspen Publishers Inc.

Carla O'Dell and Jackson Grayson.(1998). If Only We Knew What We Know : The Transfer of Internal
Knowledge and Best Practice. United State of America : The Free Press.

Greenhaus j,Collins,K.,Shaw,D.(2003). The relation between work-family balance and quality of life.

Journal of Vocational Behavior,63 (3) , 510 – 513.

Hymen, J. & Summers, J.(2004). Lacking balance? Work-life employment practices in the modern economy. *Personnel Review* ,23 (4) , 418 – 429.

Mertins,Heisin, and Vobeck.(2003). **Knowledge management: best practices in Europe.** Berlin : Springer-Verlag.

Turban and Aronson.(2001). **Decision support systems and intelligent systems.** N. Jersey, edicao : Prentice Hall.