

องค์ความรู้ (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เป้าหมายคือการพัฒนาคนโดยมีความรู้เป็นเครื่องมือมีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ การจัดการความรู้ในความหมายนี้จึงเป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงานไม่ใช่กิจกรรมของนักวิชาการหรือนักทฤษฎี แต่ นักวิชาการหรือนักทฤษฎีอาจเป็นประโยชน์ในฐานะแหล่งความรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวม องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถ ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม
2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎีคู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม

หลักการ Knowledge Management

1. ต้องมีการแบ่งปันความรู้กัน Knowledge Sharing	2. ต้องมีการสร้างที่เก็บความรู้ เหล่านั้น Knowledge Repository	3. ต้องมีการสร้างเครือข่าย ความรู้ Knowledge Network	4. ต้องมีการสร้างเครื่องมือ หาความรู้ Knowledge Search Engine
--	--	--	---

ความหมายของคำว่า KM

KM เป็นตัวย่อมาจากคำเต็มว่า Knowledge Management แปลเป็นภาษาไทยตรง ๆ ว่า "การจัดการความรู้" เรื่องการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นเรื่องที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุก ส่วนราชการต้องดำเนินการซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในการทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีมาเป็นเวลา 3 ปี (ตั้งแต่ปี 2547 - 2549) แม้จะดำเนินการกันมาอย่าง ต่อเนื่อง 3 ปี แต่ส่วนราชการทั้งหลายก็ยังขาดองค์ความรู้ในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบตาม หลักวิชาการ เพราะเป้าหมายหลักของการจัดการความรู้คือการทำให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้ที่มีอยู่ได้อย่างทั่วถึงและมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อนำความรู้นั้นไปใช้ในการจัดการความรู้ใน องค์กรของส่วนราชการต่าง ๆ

ในปี 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดจ้างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติให้จัดวางระบบใน เรื่องของการจัดการความรู้ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดใน มิติที่ 4 ของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติ ราชการประจำปี 2549 ทำให้ ปัจจุบันทุกส่วนราชการมีทิศทางในการจะดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นระบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ความหมายของคำว่า "ความรู้" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ นิยามว่า "ความรู้" คือ สิ่งสั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้ง ความสามารถเชิงปฏิบัติ และ ทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือ การปฏิบัติต่อวิชาในแต่ละสาขา

Knowledge Management (KM) "การจัดการความรู้ เน้นที่การปฏิบัติ มิใช่เน้น ทฤษฎี ถ้าหากยึดติดทฤษฎี มากเกินไป หรือทำความเข้าใจแต่เพียงทฤษฎีโดยไม่ลงมือปฏิบัติ ก็จะไม่เกิดการจัดการความรู้ ไม่ได้รับผลของ การจัดการความรู้"

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

1. “คน” ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำ ความรู้ไปใช้ให้เกิด ประโยชน์
2. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น
3. “กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ ไปให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการ ปรับปรุง และนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล จากพระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผล ความรู้ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสม สต่อ สถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของ ข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการ เรียนรู้ร่วมกัน

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Proess)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)เป็น กระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้ องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการ ความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายใน องค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เรา จำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ใน รูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้ จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อม สำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็น ระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็น มาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ ง่ายและสะดวก เช่น ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสาย งาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและ นวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวที แลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการ เรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ และนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และ ประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง