

ความหมายของ “การจัดการความรู้” (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ หรือ KM ซึ่งที่ย่อมาจากคำว่า “Knowledge Management” คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มี ราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถ เข้าใจและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพความสามารถใน แข่งขันสูงสุด

ความหมายและรูปแบบของความรู้

ความรู้ คือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา เล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิง ปฏิบัติ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้มาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือ การปฏิบัติวิชาในแต่ละสาขา

รูปแบบของความรู้ มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดย ผ่านวิธีการต่างๆ บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร คู่มือต่าง ๆ เอกสาร กฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน สื่อต่าง ๆ เช่น VCD DVD เทป เป็นต้น และบางครั้งเรียกว่า ความรู้แบบรูปธรรม

2. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็น คำพูด หรือลายลักษณ์อักษรโดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ ประสบการณ์ แนวความคิด บางครั้งจึง เรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม

การกำหนดขอบเขตและเป้าหมายของการจัดการความรู้

ก่อนที่จะจัดการความรู้หรือทำ KM จะต้องมีการกำหนดขอบเขต และเป้าหมาย KM ก่อน ซึ่ง ขอบเขต KM เรืองกว้าง ๆ ของความรู้ที่จำเป็นและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่ง ต้องกำหนดเป้าหมาย KM ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถใช้แนวทาง ในการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM เพื่อ จัดทำแผนการจัดการความรู้ขององค์กรได้ 4 แนวทาง คือ

1. เป็นความรู้ที่จำเป็นและสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร
2. เป็นความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร เช่น ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ประสบการณ์ความรู้ที่สั่งสมมา
3. เป็นปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ และสามารถนำ KM มาช่วยได้
4. เป็นแนวทางผสมกันระหว่างแนวทางที่ 1,2 หรือ 3 หรือจะเป็นแนวทางอื่นที่องค์กรเห็นว่าเหมาะสม

แนวทางการตัดสินใจเลือกขอบเขต KM

การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM อาจใช้แนวทางต่อไปนี้ มาช่วยในการตัดสินใจว่า ขอบเขต KM ใดที่องค์กรจะจัดทำแผนการจัดการความขององค์กร เช่น

1. ควรสอดคล้องกับทิศทางและประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับของหน่วยงานตนเอง
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงที่เห็นได้ชัดเจน หรือเป็นรูปธรรม
3. มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง (โดยพิจารณาจากความพร้อมด้านคน งบประมาณ เทคโนโลยี วัฒนธรรม

องค์กรดำเนินงาน

4. เป็นเรื่องที่ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการให้ทำ
5. เป็นเรื่อง que ผู้บริหารให้การสนับสนุน
6. เป็นความรู้ที่ต้องนำมาจัดการอย่างเร่งด่วน
7. แนวทางอื่น ๆ ที่องค์กรเห็นว่าเหมาะสม
