

## การจัดการความรู้ หรือ (KM)

### Knowledge Management

คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากการประสบการณ์ พรสวรรค์ของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย

๒. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยง่าย เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี หรือเป็นคู่มือต่างๆ

### การจัดการ

สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการ ได้แก่

๑. บรรลุเป้าหมายของงาน
๒. บรรลุเป้าหมายพัฒนานคน
๓. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้
๔. บรรลุความเป็นหมู่คณะ ชุมชน ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

## การจัดการความรู้

เป็นการดำเนินการอย่างน้อย

๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่

๑. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น สำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มองค์กร

๒. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ

๓. การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

๔. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการของตน

๕. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

๖. การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้

## องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้

(Knowledge Process)

๑. “คน” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

๒. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือ เพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

๓. “กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม



## กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด ๗ ขั้นตอน

๑. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้อะไร ปัจจุบันมีความรู้ ปัจจุบันมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร

๒. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายใน/ภายนอก รักษา ความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว ออกไป

๓. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการ กำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งาน ได้ง่าย

๔. การประมวนและกลั่นกรอง ความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงรูปแบบ เอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

๕. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและ สะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

๖. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการแบ่งปัน สามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็น ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็นความรู้ ฝังลึก

(Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบทีม ข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและ

นวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบที่ เลี้ยง การสลับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวที แลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

๗. การเรียนรู้ (Learning) เป็น การนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการ ตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่ง ของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากการ สร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิด การเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และ หมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



### เครื่องมือในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ประกอบด้วย กระบวนการหลักๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหา ความรู้ใหม่ การ จัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวนผล และกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ สุดท้ายคือ การเรียนรู้ และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือ

หลากหลายประเภทถูกสร้างขึ้นมาเพื่อ นำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยน ความรู้ ซึ่งอาจแบ่งเป็น ๒ กลุ่มใหญ่ๆ คือ

๑. เครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ ประเภท Explicit มักเป็นแบบทางเดียว

๒. เครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้ ซึ่งเหมาะสำหรับความ รูประเภท Tacit อาศัยการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลเป็นหลัก

### การจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management ซึ่งเกิดขึ้น จากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ ไปพร้อมๆกับการที่บุคลากรลาออกหรือ เกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ และในขั้นต้นสุดท้าย องค์กรจะต้องหาเทคนิคการจัดเก็บความรู้ เฉพาะไว้กับองค์กรอย่างมีระบบเพื่อที่จะ นำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

