

การจัดการความรู้ องค์การบริหารส่วนตำบลนางบวช อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของการจัดการองค์ความรู้ (KM Objectives)

๑. เพื่อสร้างระบบจัดเก็บองค์ความรู้ (Create knowledge repositories)
๒. เพื่อปรับปรุงการเข้าถึงองค์ความรู้ (Improve knowledge access)
๓. เพื่อยกระดับสภาพแวดล้อมขององค์ความรู้ให้ดีขึ้น (Enhance the knowledge environment)
๔. เพื่อจัดการองค์ความรู้ให้เป็นทรัพย์สินที่มีค่า และมีประโยชน์ (Manage knowledge as an asset)

ที่เก็บองค์ความรู้ (Knowledge Repository) เป็นที่เก็บหรือที่รองรับองค์ความรู้ หรือเรียกว่า “คลังองค์ความรู้” เป็นที่สำหรับเก็บรวบรวมองค์ความรู้จากภายในและภายนอกองค์กรเก็บไว้ในคลังข้อมูลกลาง

ขั้นตอนในการจัดการองค์ความรู้ (KM Activities)

๑. เป็นการนำองค์ความรู้ที่ได้จากแหล่งภายนอกมาจัดรูปแบบ
๒. จัดรูปแบบองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นรูปแบบภายใน คือ การจำแนกองค์ความรู้แบบมีโครงสร้างให้ตรงกับความต้องการใช้งานผนวกเข้ากับองค์ความรู้ที่มาจากภายนอก
๓. การเชื่อมต่อกับองค์ความรู้ จะเป็นสื่อกลางที่ผู้ใช้ จะใช้ในการเข้าถึงหรือค้นหาองค์ความรู้ สื่อกลางส่วนมากจะเป็นเทคโนโลยี เช่น Internet, Groupware หรือ Workflow เป็นต้น
๔. กระบวนการรับรู้ คือ กระบวนการรับองค์ความรู้และประยุกต์ใช้งาน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

หัวใจของการจัดการความรู้ (KM)

๑. ความรู้คือพลัง
 ๒. ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ไม่ใช่อยู่ที่คอมพิวเตอร์หรือเอกสาร แต่อยู่ที่การมีปฏิสัมพันธ์
 ๓. จุดหมายปลายทางสำคัญของความรู้มิใช่ที่ตัวความรู้แต่อยู่ที่การนำไปปฏิบัติ
 ๔. นิยามใหม่ของผู้จัดการ คือผู้ซึ่งทำให้ความรู้ผลิตดอกออกผล
- จะเห็นว่าจากข้อความที่กล่าวถึง ความรู้ดังกล่าวพอทำให้มองเห็นหัวใจของ KM เป็นลำดับขั้นมาเริ่มแต่ข้อความแรกที่ว่า ความรู้คือพลังหรือความรู้คืออำนาจ ซึ่งเป็นข้อความเป็นที่ยอมรับที่เป็นสากล ทั้งภาคธุรกิจ เอกชน และภาคราชการ จากการยอมรับดังกล่าวมาสู่การเน้นที่ปฏิสัมพันธ์ของคนว่ามีความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้กว่าเครื่องมือหรือเอกสารใดและมักกล่าวถึงว่า แม้ความรู้จะถูกจัดระบบและง่ายต่อการเข้าถึงของบุคคล ต่าง ๆ ดีเพียงใดก็ตาม ถ้ามีความรู้ เกิดความรู้ขึ้นแล้ว หากไม่นำไปใช้ประโยชน์ ก็ไม่ใช่จุดหมายปลายทางของ ความรู้และที่ชัดเจนก็คือ ประโยคสุดท้ายที่เน้นการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ให้เกิดมรรคผลมีคุณค่าประโยชน์เป็นรูปธรรมว่านั่นเป็นนิยามใหม่ของผู้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเลยทีเดียว ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าหัวใจของ KM อยู่ที่การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม