ความรู้เรื่อง (Knowledge Management : KM)

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เป้าหมายคือการพัฒนางานและพัฒนาคนโดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ การจัดการความรู้ในความหมายนี้จึงเป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่กิจกรรมของนักวิชาการหรือนักทฤษฎี แต่นักวิชาการหรือนักทฤษฎีอาจเป็นประโยชน์ในฐานะแหล่งความรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือหรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

หลักการ Knowledge Management

1. ต้องมีการแบ่งปันความรู้กัน Knowledge Sharing
2. ต้องมีการสร้างที่เก็บความรู้เหล่านั้น Knowledge Repository
3. ต้องมีการสร้างเครือข่ายความรู้ Knowledge Network
4. ต้องมีการสร้างเครื่องมือหาความรู้ Knowledge Search Engine

ความหมายของคำว่า KM

KM เป็นตัวย่อมาจากคำเต็มว่า **Knowledge Management** แปลเป็นภาษาไทยตรง ๆ ว่า "การจัดการความรู้" เรื่องการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นเรื่องที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดในการทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีมาเป็นเวลา 3 ปี (ตั้งแต่ปี 2547 - 2549) แม้จะดำเนินการกันมาอย่างต่อเนื่อง 3 ปี แต่ส่วนราชการทั้งหลายก็ยังขาดองค์ความรู้ในการจัดการความรู้ให้เป็นระบบตามหลักวิชาการ เพราะเป้าหมายหลักของการจัดการความรู้คือการทำให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่ได้อย่างทั่วถึงและมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อนำความรู้นั้นไปใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรของส่วนราชการต่าง ๆ

ในปี 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดจ้างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติให้จัดวางระบบในเรื่องของการจัดการความรู้ และกำหนดเป็นตัวชี้วัดใน มิติที่ 4 ของการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี 2549 ทำให้ปัจจุบันทุกส่วนราชการมีทิศทางในการจะดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นระบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ความหมายของคำว่า "ความรู้" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้นิยามว่า "ความรู้" คือ สิ่งสั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา

Knowledge Management (KM) "การจัดการความรู้ เน้นที่การปฏิบัติ มิใช่เน้นทฤษฎี ถ้าหากยึดติดทฤษฎีมากเกินไป หรือทำความเข้าใจแต่เพียงทฤษฎีโดยไม่ลงมือปฏิบัติ ก็จะไม่เกิดการจัดการความรู้ ไม่ได้รับผลของการจัดการความรู้"