การพัฒนาระบบราชการไทย

การจัดการความรู้ Knowledge Management

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดให้ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริม และผลักดันส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีแนวทางปฏิบัติได้แก่ การสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารให้กว้างขวาง ประมวลผลความรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ข้าราชการเป็นผู้มีความรู้ในวิชาการสมัยใหม่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีคุณธรรม ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในหมู่ราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาปฏิบัติราชการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ความรู้.....สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัฒน์ รวมถึงการก้าวเข้าไปสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่และสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) เป็นผลทำให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองให้มีขีดสมรรถนะและศักยภาพสูงขึ้นโดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการจัดการสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนหรือสินทรัพย์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Assets) อย่างเป็นระบบ เช่น ข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ ความจงรักภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ ฯลฯ เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation) และเสริมสร้างขีดความสามารถในเชิงการแข่งขันขององค์กร

ประเภทของความรู้

ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในแต่ละบุคล อันเกิดจากประสบการณ์ การสอนงาน การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ ซึ่งมักจะไม่ค่อยมีการถูกถ่ายทอดมาเป็นลายลักษณ์อักษรแต่เป็นประเภทความรู้ที่สามารถแบ่งปันกันได้และเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ทางวิชาการ มีตวามเป็นวิทยาศ่าสตร์ หรือเป็นเหตุผล มีการตีพิมพ์เผยแพร่อย่างเป็นทางการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา เอกสารคู่มือและรายงานต่าง ๆ ความรู้ทั้งสองประเภทนี้สามารถเปลี่ยนแปลงถ่ายเทไปมาระหว่างกันได้ตลอดเวลา โดยผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ 4 รูปแบบ คือ กระบวนการทางสังคม (Socialization) กระบวนการภายนอก (Externalization) กระบวนการผสมผสาร (Combination) และกระบวนการภายใน (Internalization)

<u>การจัดการความรู้คืออะไร</u>

การจัดการความรู้ คือ การแสวงหาและนำเอาความรู้ที่มีอยู่ทั้งในตัวบุคคลและองค์กร รวมไปถึงความรู้ที่ชัดแจ้งบางส่วน มารวบรวม กลั่นกรองและประมวลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปถ่ายทอดในรูปแบบต่าง ๆ ให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้เชี่ยวชาญเกิดวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลทำให้องค์กรมีขีดสมรรถนะสูงขึ้น สามารถปรับตัวให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิผล อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็น **"องค์กรแห่งการเรียนรู้"** (Learning Organization) ในท้ายที่สุด

การจัดการความรู้ที่ดีจะช่วยทำให้องค์กรและบุคลากรมีความเข้มแข็ง เกิดการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและวิธีการทำงาน การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันยังจะช่วยก่อให้เกิดความเปิดเผย การยอมรับซึ่งกันและกันภายในองค์กร เพื่อศักยภาพในการตัดสินใจและการทำงานเชิงรุก แต่ละฝ่ายสามารถแสดงความคิดเห็นกันอย่างเต็มที่ สร้างนวัตกรรมและความคิดริเริ่ม นอกจากนี้ การจัดการความรู้ที่ดียังจะช่วยผลักดันให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง อันจะก่อให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

<u>กระบวนการจัดการความรู้</u>

การจัดการความรู้ในองค์กร เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สำรวจความรู้ คือ การร่วมกันกำหนดบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร

2. รวบรวมแลละพัฒนา คือ การสร้างและแสวงหาความรู้ที่ต้องการ โดยเฉพาะการระบุแหล่งความรู้ภายในองค์กร เช่น การคัดเลือกบุคคลผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

3. จัดเก็บ สังเคราะห์ คือ การนำความรู้ที่รวบรวมได้มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ รวมถึงการประมวลและกลั่นกรองความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์

4. ถ่ายทอด คือ การทำให้คนในองค์กรสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ สร้างจิตสำนึกให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

<u>การจัดการความรู้เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ</u>

การพัฒนาความรู้ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นกับวิธีการสรรหา การถ่ายทอด และการแบ่งปันอย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้น การบริหารจัดการความรู้ที่ดี คือ การบริหารจัดการความรู้ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล นำไปใช้ ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน อีกทั้ง องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศ และ

วัฒนธรรมการเรียนรู้ กำหนดแนววิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การจัดการความรู้ในองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ วัฒนธรรมขององค์กรต้องยืดหยุ่นต่อการจัดการความรู้และเสริมสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติทางบวกต่อการจัดการความรู้และที่สำคัญ "ผู้นำ" ต้องส่งเสริม สนับสนุนอย่างจริงจังด้วย

นอกจากนี้ องค์กรที่จะก้าวส่าการเป็น **"องค์กรแห่งการเรียนรู้"** จะต้องมีวัฒนธรรมต่อองค์กรที่เปิดรับความรู้ และข้อมูลใหม่ ๆ จากภายนอกองค์กรเสมอ องค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรเปิดรับต่อความรู้และข้อมูลใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ย่อมส่งผลทำให้บุคลากรภายในองค์กรได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองตลอดเวลานั่นเอง

โดยกลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช