ชื่องาน : คู่มือการดำเนินงานการจัดการความรู้ KM
วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน : การจัดการความรู้ KM

องค์ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่เราสามารถเชื่อมโยง ต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่สู่การปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ สัจธรรม หลักการ ข้อมูล สารสนเทศ ที่ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการงานของเรา หรือการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) หมายถึง การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก ข้อมูล ไปสู่ สารสนเทศ เพื่อให้เกิด ความรู้ และ ปัญญา ในที่สุด

การจัดการความรู้ประกอบไปด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กรต่างๆ เพื่อที่จะระบุ สร้าง แสดงและกระจายความรู้ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการเรียนรู้ภายในองค์กร อันนำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่ดี องค์กรขนาดใหญ่โดยส่วนมากจะมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการองค์ความรู้ โดยมักจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแผนกการจัดการทรัพยากรมนุษย์

รูปแบบการจัดการองค์ความรู้โดยปกติจะถูกจัดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและประสงค์ที่จะได้ผลลัพธ์เฉพาะด้าน เช่น เพื่อแบ่งปันภูมิปัญญา,เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน, เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน, หรือเพื่อเพิ่มระดับนวัตกรรมให้สูงขึ้น

ประเภทของความรู้ ความรู้สามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้สองประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แฝงเร้น หรือความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ความรู้ชัดแจ้งคือความรู้ที่เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา เว็บไซต์ Blog ฯลฯ ส่วนความรู้แฝงเร้นคือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งก็ไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้น อยู่ในคนทำงาน และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน สร้างความไว้วางใจกัน และถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน

ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ (Context-specific) ทำให้เป็นทางการและสื่อสารยาก เช่น วิจารณญาณ ความลับทางการค้า วัฒนธรรมองค์กร ทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ การเรียนรู้ขององค์กร ความสามารถในการชิมรสไวน์ หรือกระทั่งทักษะในการสังเกตเปลวควันจากปล่องโรงงานว่ามีปัญหาในกระบวนการผลิตหรือไม่

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการดิจิทัล มีลักษณะเป็นวัตถุดิบ (Objective) เป็นทฤษฎี สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอดโดยวิธีการที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น นโยบายขององค์กร กระบวนการทำงาน ซอฟต์แวร์ เอกสาร และกลยุทธ์ เป้าหมายและความสามารถขององค์กร

การถ่ายทอดองค์ความรู้ หมายถึง ส่วนประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ที่ถูกประพฤติปฏิบัติกันมานาน ตัวอย่างรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ เช่น การอภิปรายของเพื่อนร่วมงานในระหว่างการปฏิบัติงาน, การอบรมพนักงานใหม่อย่างเป็นทางการ, ห้องสมุดขององค์กร, โปรแกรมการฝึกสอนทางอาชีพและการเป็นพี่เลี้ยง ซึ่งรูปแบบการถ่ายทอดความรู้มีการพัฒนารูปแบบโดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่กระจายอย่างกว้างขวางในศตวรรษที่ 20 ก่อให้เกิดเทคโนโลยีฐานความรู้, ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ ซึ่งทำให้กระบวนการถ่ายทอดความรู้ง่ายมากขึ้น

วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน / ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
1.	เข้าร่วมประชุมรับฟังแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายบริหารจัดการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัย	3 ชั่วโมง	เอกสารประชุมชี้แจงแนวทางการจัดการความรู้
2.	แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้	3 ชั่วโมง	แบบฟอร์มคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ
3.	จัดทำแนวทางการดำเนินงานจัดการความรู้ และ องค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2วัน	แผนการจัดการความรู้
4.	จัดทำแผนการจัดการความรู้	4 ชั่วโมง	แผนการจัดการความรู้
5.	จัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้เพื่อชี้แจงแนวทาง ปฏิทิน และแผนการจัดการจัดการความรู้	4 วัน	รายงานการประชุม
6.	ติดตามผลการจัดการความรู้ หมายเหตุ : รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	2 วัน	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้
7.	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงานรอบ หมายเหตุ : 3, 6, 9 และ 12 เดือน	3 วัน	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้
8.	จัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้เพื่อรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน หมายเหตุ : รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	12 วัน	รายงานการประชุม
9.	รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ หมายเหตุ : รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	3 วัน	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้
10.	จัดประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้เพื่อนำเสนอ Best Practice	12 วัน	รายงานการประชุม
11.	ส่งกลุ่มความรู้เข้าร่วมกิจกรรมการสรรหา Best Practice	1 วัน	แบบฟอร์มสรุปองค์ความรู้ของกลุ่ม
12.	เข้าร่วมกิจกรรม KM SHOW & SHARE	6 วัน	-
13.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ	9 วัน	เล่มสรุปองค์ความรู้

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
14.	เผยแพร่ผลการดำเนินงานกลุ่มความรู้	6 วัน	คู่มือการดำเนินงานการจัดการความรู้
15.	ประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานการจัดการความรู้	2 วัน	แบบฟอร์มการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายแผนงานฯ จำนวน 8 แบบฟอร์ม
16.	เผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ระดับหน่วยงาน (รอบ 6 และ 12 เดือน) ผ่านเว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา	15 นาที	รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ระดับหน่วยงาน

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตราที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตราที่เกี่ยวข้อง
1.	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547
2.	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11
3.	พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่5) พ.ศ. 2545
4.	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2547