

ใหม่ล่าสุด!!

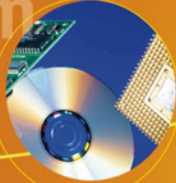
กับเรื่องนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับการจัดการความรู้
ที่มีมือรับในเล่มไหนมาก่อน



Education



.com



เทคโนโลยีสารสนเทศ และ นวัตกรรม สำหรับการจัดการความรู้

Information Technology and Innovation for Knowledge Management



■ **บูรณาการ 3 ศาสตร์เข้าด้วยกัน**
เทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรม และการจัดการความรู้

■ **ทันสมัยด้วยเนื้อหาที่อัปเดตแน่นกับความรู้**
เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับ
การจัดการความรู้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์
ด้วยเนื้อหาที่บูรณาการ ทันสมัย และประยุกต์ใช้ได้จริง

พศ. ดร. พรรณี สอนเพ็ญ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม สำหรับการจัดการความรู้

Information Technology and Innovation for Knowledge Management

พศ. ดร. วรณี สอนเฬว



บริษัท ซีเอดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

ค้นหาหนังสือที่ต้องการ ได้เร็ว ทันใจ ที่ www.se-ed.com

- ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย หรือเป็นของขวัญพิเศษ เป็นต้น กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ ฝ่ายขาย บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) ชั้นที่ 19 อาคารเนชั่นทาวเวอร์ เลขที่ 1858/87-90 ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขต บางนา กรุงเทพฯ 10260 โทร. 0-2739-8222 โทรสาร 0-2739-8359
- หากมีคำแนะนำหรือติชม สามารถติดต่อได้ที่ comment@se-ed.com

เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้

โดย ผศ. ดร. พรณี สวนเพลง

ราคา 250 บาท

สงวนลิขสิทธิ์ © พ.ศ. 2552 โดย ผศ. ดร. พรณี สวนเพลง

ห้ามการลอกเลียนไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้

นอกจากจะได้รับอนุญาต

4 1 0 - 5 0 6 - 4 2 4
0 2 5 5 0 9 8 7 6 5 4 3 2

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

พรณี สวนเพลง.

เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. --กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2552.
424 หน้า.

1. การจัดการธุรกิจ. 2. เทคโนโลยีสารสนเทศ. 3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.

I. ชื่อเรื่อง.

658.4038

ISBN - 13 : 978-974-212-964-4

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย



บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

อาคารเนชั่นทาวเวอร์ ชั้นที่ 19 เลขที่ 1858/87-90 ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา
เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260 โทร. 0-2739-8000

พิมพ์ที่ บริษัท วี.พรินท์ (1991) จำกัด

เลขที่ 23/71-72 หมู่ 1 ซอยเทียนทะเล 10 ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150 โทรศัพท์ 0-2451-3010
นายวิชัย กาญจนพัฒนา ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา พ.ศ. 2552

คำนำ

หนังสือ เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้เป็นหนังสือเล่มแรกของประเทศไทยที่บูรณาการความรู้ 3 ด้านเข้าด้วยกันคือ นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ รวมถึงการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในมิติต่างๆ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้จริง อันทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน พัฒนางองค์กร และสังคมไทยสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

หนังสือเล่มนี้ได้รวบรวมเนื้อหาสาระที่เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการนวัตกรรมภายในและภายนอกองค์กร และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 11 บท รวมทั้งคำถามท้ายบท ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนได้ทดสอบความรู้ความเข้าใจ ซึ่งผู้เรียนและผู้สนใจสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง

ผู้เขียนขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจในการทำงานครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี หากมีข้อบกพร่อง ผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพื่อแก้ไขในโอกาสต่อไป

ผศ. ดร. พรรณี สวณเพ็ญ

เกี่ยวกับพี่เขียวน

ผศ. ดร. พรรณี สวนเพลิง

การศึกษา

- 1997 : Bachelor of Information Technology
Griffith University, Australia
- 1998 : Master of Information Systems
Griffith University, Australia
- 2004 : Doctor of Technology in Science
University of Technology, Sydney, Australia



การทำงาน (ปัจจุบัน)

- ที่ปรึกษากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ที่ปรึกษากระทรวงศึกษาธิการ
- ผู้บริหารสูงสุดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Officer; CIO)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ประธานหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการจัดการความรู้
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับการจัดการความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

- อาจารย์พิเศษ Asian University of Technology
- อาจารย์พิเศษ Asian Institute of Technology (AIT)

รางวัลที่ได้รับ

ปี รางวัล

- 2551 **Certificate of Information Technology Service Management Systems (ITSM)
Lead Auditor ISO/IEC 20000-1 : 2005**
- 2544 **Certificated of joining the online team and participated in the teacher training**
Chinook College. from March 17 – April 12, 2001, Calgary, Alberta, Canada
- 2542 **Certificate of Recognition for Academic Excellence**
In Master of Information Technology degree demonstrated by attainment of
Grade Point Average of 6.125 (out of 7) at the conclusion of semester 1,1999.
From Griffith University Residential College, Australia
- 2542 **Certificate of Recognition for achieved 1st position**
Overall for ISM 7004 Computer Simulation subject, semester 1, 1999.
From Griffith University, Australia
- 2542 **Certificate of Recognition for achieved 3rd position**
Overall for ISM 7302 Management Support System subject, semester 1,1999.
From Griffith University, Australia
- 2541 **Certificate of Recognition for Academic Excellence**
In Master of Information Technology degree demonstrated by attainment of
Grade Point Average of 6.00 (out of 7) at the conclusion of semester 2,1998.
From Griffith University Residential College
- 2541 **Certificate of Recognition for achieved 2nd position**
Overall for ISM 7303 Information Management and Control subject, semester2,
1998. From Griffith University, Australia

2541 Certificate of Recognition for achieved 3rd position

Overall for ISM 3005 Data Communication subject, semester 1, 1998.

From School of Information Systems and Management Science, Griffith University, Australia

งานเขียนหนังสือ

1. พรรณี สวนเพลง และคณะ, (2550). การจัดการนวัตกรรมและสารสนเทศ (Innovation & Information Management). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. พรรณี สวนเพลง, (2550). แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการความรู้ (Concept and Knowledge Management Theory). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. พรรณี สวนเพลง, (2550). คอมพิวเตอร์สำหรับบัณฑิตศึกษา (Computer for Graduate). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
4. พรรณี สวนเพลง, (2550). การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (แปล Electronic Commerce a Managerial Perspective 2006, by Efraim Turban) สำนักพิมพ์ Person Education

บทความทางวิชาการ

1. Suanpang, P., Petocz, P. & Kalceff, W. (2004). Student's Attitude towards Learning Business Statistics Online Vs. Traditional Methods. Journal of International Forum of Education Technology & Society. (http://ifets.massey.ac.nz/periodical/7_3/)
2. Suanpang, P. & Petocz, P. (2006). E-Learning in Thailand: Case study and Analysis, Journal of E-Learning. Vol. 5(3), pp 415–438.
(http://www.editlib.org/index.cfm?fuseaction=Reader.ViewAbstract&paper_id=5708) หรือ (<http://www.amazon.com/E-learning-Thailand-analysis-International-E-Learning/dp/B000JJ4IBE>)
3. Suanpang, P., Petocz, P. & Reid, A. (2004) A relationship between learning outcomes and online access. Australian Journal of Educational Technology, 20(3), p. 371–387 (<http://www.ascilite.org.au/ajet/ajet20/suanpang.html>)

4. Suanpang, P. & Tumnanjit, B. (2007). Knowledge Management Process: Elephant Model. Eco Summit 2007, Bejin China, 21–26 May 2007.
(<http://www.ecosummit2007.elsevier.com/call.htm>)
5. เขียนคอลัมน์ประจำ "Knowledge Management" ในวารสารวิญญะงานวันนี
6. เขียนบทความเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในวารสารสวนดุสิต

สารบัญ

บทที่ 1 ความรู้พื้นฐานการจัดการความรู้ 13

ความหมายของความรู้	15
ประเภทของความรู้	17
ความหมายของการจัดการความรู้	24
ประโยชน์ของการจัดการความรู้	29
รูปแบบของการจัดการความรู้	31
กระบวนการจัดการความรู้	43
สรุป	48
คำถามทบทวน	49

บทที่ 2 ความรู้พื้นฐานของนวัตกรรม 51

ความหมายของนวัตกรรม	52
องค์ประกอบของการจัดการนวัตกรรม	56
ความสำคัญของนวัตกรรม	60
หลักการของนวัตกรรม	62
การสร้างนวัตกรรม	66
แนวโน้มการสร้างนวัตกรรม และการใช้นวัตกรรมใหม่ในองค์กร	70
สรุป	78
คำถามทบทวน	79

บทที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศ 81

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ	82
------------------------------	----

145
 146
 147
 148
 149
 150
 151
 152
 153
 154
 155
 156
 157
 158
 159
 160
 161
 162
 163
 164
 165
 166
 167
 168
 169
 170
 171
 172
 173
 174
 175
 176
 177
 178
 179
 180
 181
 182
 183
 184
 185
 186
 187
 188
 189
 190
 191
 192
 193
 194
 195
 196
 197
 198
 199
 200
 201
 202
 203
 204
 205
 206
 207
 208
 209
 210
 211
 212
 213
 214
 215
 216
 217
 218
 219
 220
 221
 222
 223
 224
 225
 226
 227
 228
 229
 230
 231
 232
 233
 234
 235
 236
 237
 238
 239
 240
 241
 242
 243
 244
 245
 246
 247
 248
 249
 250
 251
 252
 253
 254
 255
 256
 257
 258
 259
 260
 261
 262
 263
 264
 265
 266
 267
 268
 269
 270
 271
 272
 273
 274
 275
 276
 277
 278
 279
 280
 281
 282
 283
 284
 285
 286
 287
 288
 289
 290
 291
 292
 293
 294
 295
 296
 297
 298
 299
 300
 301
 302
 303
 304
 305
 306
 307
 308
 309
 310
 311
 312
 313
 314
 315
 316
 317
 318
 319
 320
 321
 322
 323
 324
 325
 326
 327
 328
 329
 330
 331
 332
 333
 334
 335
 336
 337
 338
 339
 340
 341
 342
 343
 344
 345
 346
 347
 348
 349
 350
 351
 352
 353
 354
 355
 356
 357
 358
 359
 360
 361
 362
 363
 364
 365
 366
 367
 368
 369
 370
 371
 372
 373
 374
 375
 376
 377
 378
 379
 380
 381
 382
 383
 384
 385
 386
 387
 388
 389
 390
 391
 392
 393
 394
 395
 396
 397
 398
 399
 400
 401
 402
 403
 404
 405
 406
 407
 408
 409
 410
 411
 412
 413
 414
 415
 416
 417
 418
 419
 420
 421
 422
 423
 424
 425
 426
 427
 428
 429
 430
 431
 432
 433
 434
 435
 436
 437
 438
 439
 440
 441
 442
 443
 444
 445
 446
 447
 448
 449
 450
 451
 452
 453
 454
 455
 456
 457
 458
 459
 460
 461
 462
 463
 464
 465
 466
 467
 468
 469
 470
 471
 472
 473
 474
 475
 476
 477
 478
 479
 480
 481
 482
 483
 484
 485
 486
 487
 488
 489
 490
 491
 492
 493
 494
 495
 496
 497
 498
 499
 500
 501
 502
 503
 504
 505
 506
 507
 508
 509
 510
 511
 512
 513
 514
 515
 516
 517
 518
 519
 520
 521
 522
 523
 524
 525
 526
 527
 528
 529
 530
 531
 532
 533
 534
 535
 536
 537
 538
 539
 540
 541
 542
 543
 544
 545
 546
 547
 548
 549
 550
 551
 552
 553
 554
 555
 556
 557
 558
 559
 560
 561
 562
 563
 564
 565
 566
 567
 568
 569
 570
 571
 572
 573
 574
 575
 576
 577
 578
 579
 580
 581
 582
 583
 584
 585
 586
 587
 588
 589
 590
 591
 592
 593
 594
 595
 596
 597
 598
 599
 600
 601
 602
 603
 604
 605
 606
 607
 608
 609
 610
 611
 612
 613
 614
 615
 616
 617
 618
 619
 620
 621
 622
 623
 624
 625
 626
 627
 628
 629
 630
 631
 632
 633
 634
 635
 636
 637
 638
 639
 640
 641
 642
 643
 644
 645
 646
 647
 648
 649
 650
 651
 652
 653
 654
 655
 656
 657
 658
 659
 660
 661
 662
 663
 664
 665
 666
 667
 668
 669
 670
 671
 672
 673
 674
 675
 676
 677
 678
 679
 680
 681
 682
 683
 684
 685
 686
 687
 688
 689
 690
 691
 692
 693
 694
 695
 696
 697
 698
 699
 700
 701
 702
 703
 704
 705
 706
 707
 708
 709
 710
 711
 712
 713
 714
 715
 716
 717
 718
 719
 720
 721
 722
 723
 724
 725
 726
 727
 728
 729
 730
 731
 732
 733
 734
 735
 736
 737
 738
 739
 740
 741
 742
 743
 744
 745
 746
 747
 748
 749
 750
 751
 752
 753
 754
 755
 756
 757
 758
 759
 760
 761
 762
 763
 764
 765
 766
 767
 768
 769
 770
 771
 772
 773
 774
 775
 776
 777
 778
 779
 780
 781
 782
 783
 784
 785
 786
 787
 788
 789
 790
 791
 792
 793
 794
 795
 796
 797
 798
 799
 800
 801
 802
 803
 804
 805
 806
 807
 808
 809
 810
 811
 812
 813
 814
 815
 816
 817
 818
 819
 820
 821
 822
 823
 824
 825
 826
 827
 828
 829
 830
 831
 832
 833
 834
 835
 836
 837
 838
 839
 840
 841
 842
 843
 844
 845
 846
 847
 848
 849
 850
 851
 852
 853
 854
 855
 856
 857
 858
 859
 860
 861
 862
 863
 864
 865
 866
 867
 868
 869
 870
 871
 872
 873
 874
 875
 876
 877
 878
 879
 880
 881
 882
 883
 884
 885
 886
 887
 888
 889
 890
 891
 892
 893
 894
 895
 896
 897
 898
 899
 900
 901
 902
 903
 904
 905
 906
 907
 908
 909
 910
 911
 912
 913
 914
 915
 916
 917
 918
 919
 920
 921
 922
 923
 924
 925
 926
 927
 928
 929
 930
 931
 932
 933
 934
 935
 936
 937
 938
 939
 940
 941
 942
 943
 944
 945
 946
 947
 948
 949
 950
 951
 952
 953
 954
 955
 956
 957
 958
 959
 960
 961
 962
 963
 964
 965
 966
 967
 968
 969
 970
 971
 972
 973
 974
 975
 976
 977
 978
 979
 980
 981
 982
 983
 984
 985
 986
 987
 988
 989
 990
 991
 992
 993
 994
 995
 996
 997
 998
 999
 1000

บทที่ 4 ระบบสารสนเทศ 117

ข้อมูลและสารสนเทศ 118
 ระบบและระบบสารสนเทศ 124
 ประเภทของระบบสารสนเทศ 132
 การจัดการระบบสารสนเทศ 140
 ระบบสารสนเทศในอนาคต 142
 ระบบสารสนเทศกับแนวความคิดด้านสังคมและจริยธรรม 143
 สรุป 146
 คำถามทบทวน 147

บทที่ 5 นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้..... 149

การจัดการความรู้ที่เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ 150
 เทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการจัดการความรู้ 151
 สถาปัตยกรรมระบบการจัดการความรู้ 162
 ระบบการจัดการความรู้ 171
 ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ 177
 อุปสรรคของการประยุกต์ระบบการจัดการความรู้ 178
 สรุป 180
 คำถามทบทวน 181

บทที่ 6 เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร 183

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ 184

เว็บบล็อก	194
ไอพีทีวี	196
โมบายเลิร์นนิ่ง (Mobile-Learning)	203
สรุป	205
คำถามทบทวน	207

บทที่ 7 การจัดการความรู้ในองค์กรเสมือนจริงและองค์กรแห่งการเรียนรู้..... 209

จุดกำเนิดขององค์กรเสมือนจริง	209
ความหมายขององค์กรเสมือนจริง	213
ลักษณะขององค์กรเสมือนจริง	214
ประโยชน์ขององค์กรเสมือนจริง	219
การจัดการความรู้ในองค์กรเสมือนจริง	221
การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	228
สรุป	236
คำถามทบทวน	237

บทที่ 8 การเลือกและจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ 239

การวิเคราะห์ความต้องการระบบสารสนเทศ	239
การเลือกระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	251
การจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	257
การประเมินความคุ้มค่าของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	279
สรุป	285
คำถามทบทวน	286

บทที่ 9 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ 287

ความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้	288
หลักในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้	291
วงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ	294
วิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้	309
การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้	316

การพัฒนาระบบงานประยุกต์รวดเร็ว 323

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ 327

สรุป 328

คำถามทบทวน 330

**บทที่ 10 การประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับการจัดการความรู้..... 331**

เทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย 332

นวัตกรรม 3G เทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย 333

2G/3G การบริหารต้นทุนประสิทธิภาพสูงสุด 339

4G เทคโนโลยีอนาคต แพลตฟอร์มการสื่อสารไร้สาย 339

ศูนย์กลางความรู้แห่งชาติ 340

การจัดการความรู้และ e-Learning 345

กำแพงแห่งความรู้ (Knowledge Wall) 349

สรุป 350

คำถามทบทวน 352

บทที่ 11 กรณีศึกษา 353

มหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและการจัดการความรู้ : มหาวิทยาลัยโมโตโรล่า 354

องค์กรแห่งนวัตกรรม แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS 368

การจัดการความรู้ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในสนามบินสุวรรณภูมิ 382

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต : องค์กรเสมือนจริง 396

สรุป 403

คำถามทบทวน 404

บรรณานุกรม 405



ความรู้พื้นฐานการจัดการความรู้

การจัดการความรู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาคคน และพัฒนางานขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และเพิ่มสมรรถนะของคนในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ หรือสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization; HPO) ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ (Survival) ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้การจัดการความรู้นั้น มีพัฒนาการอยู่ด้วยกันหลายยุค โดยในยุคแรกได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเครื่องมือทันสมัยที่ช่วยเก็บรวบรวม และกระจายความรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร โดยพยายามเปลี่ยนความรู้ทุกอย่างในองค์กรให้อยู่ในรูปเอกสาร และเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลความรู้ ต่อมาจึงพัฒนาเปลี่ยนมาเป็นแนวการจัดการความรู้ในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice; CoP) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนโครงสร้างของการจัดการความรู้ จากที่เคยพยายามเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคน รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ให้พนักงานหันมาเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันไป สู่การจัดการความรู้ด้วยโครงสร้างทางสังคม โดยกำหนดหัวข้อความรู้ที่มีความสำคัญต่อพนักงานและองค์กร เปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก เพื่อพัฒนาความรู้ในด้านที่ตนสนใจ

เนื่องจากความรู้เปรียบเสมือนกับการเรียนรู้ทางธรรมชาติ ที่มีความหลากหลายและมีความซับซ้อนในเชิงนิเวศวิทยา ดังนั้นเพื่อให้เราสามารถเข้าใจถึงกระบวนการสร้างความรู้ และกระบวนการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นระบบ ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้คือ “เทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยนักการจัดการความรู้จะต้องมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย จนก่อให้เกิด “นวัตกรรม” อันเป็นผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ในที่สุด



ความหมายของความรู้

ในสังคมแห่งความรู้ (Knowledge – Based Society; KBS) “ความรู้” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่าแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่นๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลง และสร้างขึ้นมาใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งสภาวะดังกล่าวก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge – based Economy) ความรู้ได้กลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ ดังนั้นแนวคิดและหลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งสำหรับองค์กรทุกระดับ ทั้งนี้ผู้ให้ความหมายของความรู้ (Knowledge) ทั้งในภาษาอังกฤษและภาษาไทยไว้น่าสนใจดังนี้

โกลด์แมน (Goldmann, 1999) กล่าวว่า ความรู้ คือการพิสูจน์ความเชื่อที่เป็นจริง

ดาเวนพอร์ตและพรูเซค (Davenport & Prusak, 1998) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึงส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อม และกรอบการทำงานสำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์ และสารสนเทศใหม่

เอลเล (Alle, 1997) ระบุว่า ความรู้ คือประสบการณ์หรือสารสนเทศที่สามารถสื่อสารและแบ่งปันกันได้

ดาเวนพอร์ตและพรูเซค (Davenport & Prusak, 1995) ระบุว่า ความรู้ เป็นการผสมผสานของกรอบสำหรับการประเมิน และการนำประสบการณ์และสารสนเทศใหม่มาผสมรวมกัน

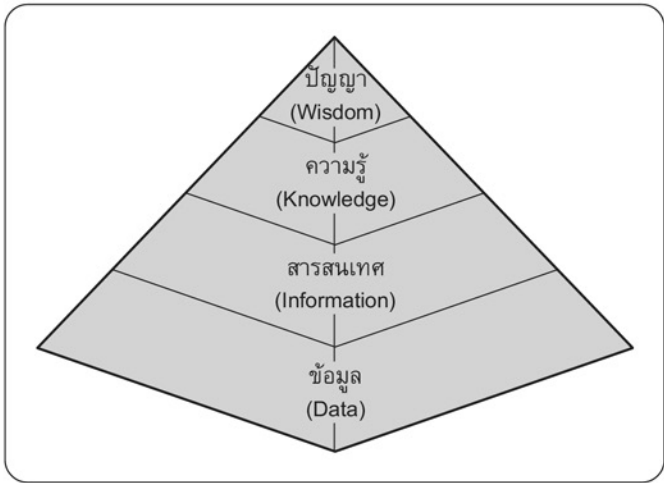
อาร์กริส (Arghris, 1993) กล่าวว่า ความรู้ คือความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ระบุว่า ความรู้ (Knowledge) คือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับการถ่ายทอดได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติตามองควิชาในแต่ละวิชา

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2549, น. 340) ระบุว่า ความรู้ เป็นการผสมผสานของประสบการณ์ สารสนเทศ ความเข้าใจ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ รวมถึงสิ่งที่ได้รับการสั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน ค้นคว้า และถ่ายทอด ที่นำมาสู่การกำหนดกรอบความคิดสำหรับการประเมิน ความเข้าใจ และการนำสารสนเทศและประสบการณ์ใหม่มาผสมรวมกัน

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึงสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อมที่สามารถสื่อสารและแบ่งปันกันได้ ผู้เขียนขอสรุปว่า “ความรู้ไม่มีนิยามที่แน่ชัดแน่นอนตายตัว จะเปลี่ยนไปตามบริบทและสภาวะการณ์ และขอสรุปในมุมมองของตนเองว่า ความรู้ คือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า จากประสบการณ์และทักษะ ที่สามารถสื่อสารและแบ่งปันกันได้ และการนำเอาความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการสรุป การตัดสินใจ และการคาดการณ์ข้างหน้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ

ดังนั้นจากที่ทราบแล้วว่า ความรู้ คือสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดเวลา อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ความรู้ เป็นสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้งาน ส่วนปัญญาซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ซึ่งสามารถอธิบายพีระมิดแสดงลำดับขั้นของความรู้ไว้ ดังแสดงรูปที่ 1.1

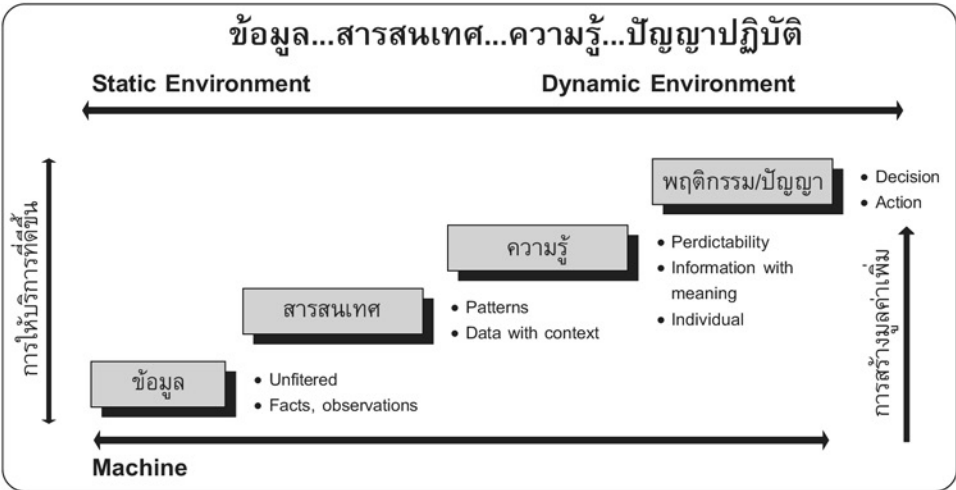


รูปที่ 1.1 พีระมิดแสดงลำดับของความรู้

เพื่อให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ขอยกตัวอย่างดังนี้ ร้านค้าแห่งหนึ่ง มีการเก็บข้อมูลการซื้อขายสินค้าของลูกค้าในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา สิ่งที่ได้อาจจากการจัดเก็บถือเป็นข้อมูล เมื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาซื้อของขวัญ มักจะซื้อบัตรของขวัญควบคู่ไปด้วยกันเสมอ ทั้ง

นี้ในการซื้อมักจะซื้อของขวัญก่อน จากนั้นจะมาซื้อบัตรอวยพร โดยวิเคราะห์จากช่วงเวลาในการออกใบเสร็จหรือการรูดบัตรเครดิต ซึ่งข้อมูลที่ผ่านมากระบวนการวิเคราะห์ดังกล่าว เป็นสารสนเทศที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ หลังจากวิเคราะห์ข้อมูล เจ้าของร้านค้าจึงตัดสินใจปรับเปลี่ยนผังของร้านใหม่ โดยย้ายแผนกบัตรอวยพร รวมทั้งย้ายกระดานห่อของขวัญมาไว้บริเวณใกล้จุดซื้อของขวัญ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถหยิบได้โดยง่าย และเพิ่มปริมาณการซื้อสินค้าประเภทบัตรอวยพรมากขึ้น การที่เจ้าของร้านย้ายผังดังกล่าว จัดเป็นความรู้ที่ได้จากการนำสารสนเทศมาใช้

หลังจากประสบความสำเร็จในเรื่องบัตรอวยพรแล้ว เจ้าของร้านจึงได้ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อขายของลูกค้าในกลุ่มสินค้าประเภทอื่น และพบว่าสินค้าบางกลุ่มก็มีความเชื่อมโยงของพฤติกรรมซื้อขายเช่นกัน จึงได้จัดผังส่วนอื่นในร้าน โดยให้สินค้าที่มีความเชื่อมโยงกันอยู่ใกล้ๆ กัน เพื่อความสะดวกของลูกค้า รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าดังกล่าวไปพร้อมๆ กันด้วย ส่งผลให้ยอดขายดังกล่าวสูงขึ้นอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน การที่เจ้าของร้านนำความรู้ในเรื่องพฤติกรรมซื้อขายของลูกค้าไปใช้กับสินค้ากลุ่มอื่นจนประสบความสำเร็จนั้น ทำให้เจ้าของร้านเกิด “ปัญญา” ว่าพฤติกรรมซื้อขายสินค้านั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องนำมาวิเคราะห์ และใช้ในการบริหารจัดการ เช่น การวางผังร้าน การวางแผนการส่งเสริมการขาย ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการนำความรู้มาใช้จนเกิดปัญญา ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเรื่องอื่นๆ ต่อไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด



รูปที่ 1.2 แสดงความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญาปฏิบัติ

จากรูปที่ 1.2 ข้อมูลคือ สิ่งที่เกิดจากการสังเกต และเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นโดยยังไม่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และกลั่นกรอง ขณะที่สารสนเทศคือ กลุ่มข้อมูลที่บ่งบอกถึงสาระ แนวโน้ม และทิศทางของกลุ่มข้อมูลที่มีความหมาย สามารถทำการวิเคราะห์ได้ แต่สารสนเทศจะเป็นองค์ความรู้ได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตีความและทำความเข้าใจกับข้อความได้ ส่วนความรู้ที่เราได้รับนั้น ควรอยู่บนพื้นฐานของการใช้สติปัญญาปฏิบัติต่อการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิตในปัจจุบันและอนาคตอย่างไม่หลงลืมตน

ความรู้เป็นสิ่งที่ดี และเป็นสิ่งที่ทำให้เราแตกต่างกัน แต่เมื่อเริ่มรู้มากขึ้น สิ่งที่ต้องคอยระมัดระวังให้ต้ออาจไม่ใช่ความรู้ แต่กลับเป็นจิตใจของเราเอง เพราะหากปล่อยให้จิตใจได้ปลื้มไปกับความรู้ที่ได้ร่ำเรียนมาอย่างปราศจากสติยั้งคิดและการตรวจสอบตนเอง ความรู้ก็จะกลายเป็นอาวุธที่แหลมคม ที่ย้อนกลับมาทิ่มแทงตัวเราได้โดยง่าย เมื่อหลงใหลได้ปลื้มกับความรู้ อดีตแห่งตัวตนก็จะค่อยๆ พองขยายใหญ่ขึ้น จนในที่สุดเราก็มองไม่เห็นสิ่งอื่นใดนอกจากตัวเอง หลงมองว่าเราเป็นคนเก่งที่เหนือผู้ใด มีความรู้มากมายอย่างที่คุณอื่นไม่สามารถรู้ได้ และเมื่อนั้นเราจะกลายเป็นคนที่ปราศจากความรู้เข้าโดยไม่รู้ตัว

อย่าลืมตรวจสอบจิตใจของเราและอดีตในตัวตนควบคู่ไปกับการเรียนรู้ ยิ่งเรียนรู้มากก็ยิ่งจะต้องระวังใจของตนเองให้มาก เพราะความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้อดีตพุ่งสูงขึ้นได้อย่างรวดเร็ว หากไม่ระวังให้ดี เมื่อไม่รู้ การไม่รู้ย่อมเป็นหนทางที่ควรทำ แต่ทว่าในการใฝ่รู้นั้น อย่าลืมที่จะให้จิตใจตนเองดำเนินไปอย่างมีสติ เนื่องจากในความรู้ย่อมมีหลุมพรางที่ล่อลวงให้เราเดินตกลงไปโดยง่าย หากไม่ระวังให้ดี เราอาจตกลงไปในหลุมพรางเหล่านั้นเข้าโดยไม่รู้ตัว และหลงคิดไปว่าเราเองเป็นผู้รู้ ทั้งๆ ที่จริงๆ แล้วเราเองก็ไม่อาจมองเห็นได้เลยว่าความรู้ และไม่รู้คืออะไร

ประเภทของความรู้

การแบ่งประเภทของความรู้ นั้น สามารถจำแนกออกได้เป็นหลายชนิดหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้วัด ยกตัวอย่างเช่น

ชู (Choo, 2000) ได้แบ่งประเภทของความรู้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน และความรู้ที่ชัดแจ้ง หรือความรู้ที่เป็นทางการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน (Tacit Knowledge)

ความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน จัดเป็นความรู้อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ หรือความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ เนื่องจากความรู้ประเภทนี้เกิดจากประสบการณ์ และการนำมาเล่าสู่กันฟัง ดังนั้นจึงไม่สามารถจัดให้เป็นระบบหรือหมวดหมู่ได้ และไม่สามารถเขียนเป็นกฎเกณฑ์หรือตำราได้ แต่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้ โดยการสังเกต เลียนแบบ และพัฒนา

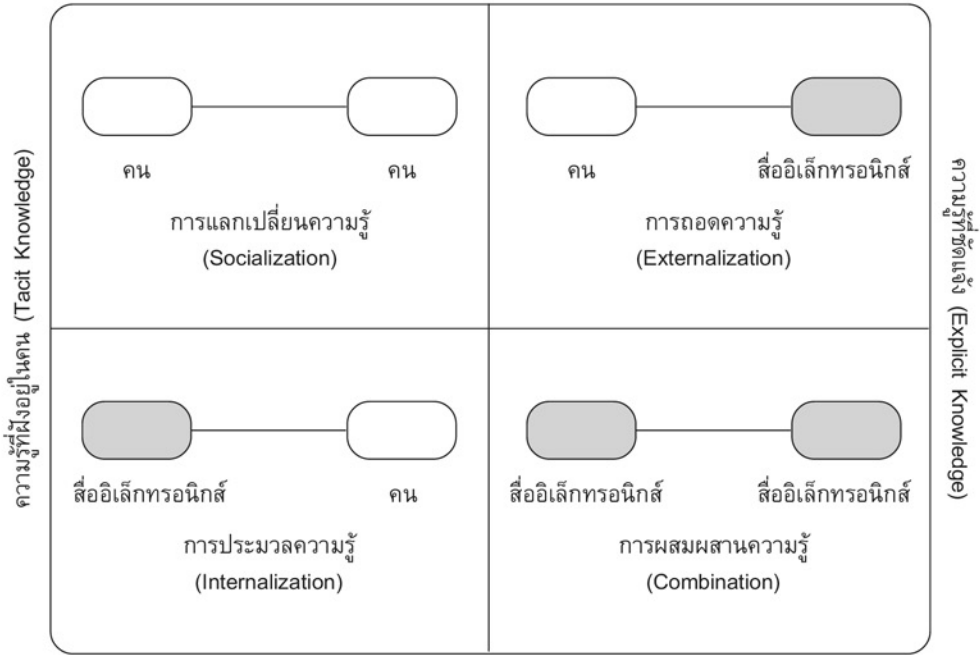
2. ความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge)

ความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นทางการ เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และใช้ร่วมกันโดยอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสารขององค์กร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และอินเทอร์เน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก เมื่อพิจารณาสัดส่วนความรู้ทั้ง 2 ประเภทจะพบว่า ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจนหลายเท่า โดยอาจเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนระหว่างความรู้ประเภทความรู้โดยนัย : ความรู้ชัดเจน เป็น 80 : 20 หรือเช่นเดียวกับที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้กล่าวไว้ว่า ถ้าจะเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น ภูเขา น้ำแข็ง เราสามารถเปรียบเทียบได้ว่า ความรู้ชัดเจนเปรียบเสมือนส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมา ซึ่งเป็นส่วนน้อยมาก (ประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์ของทั้งหมด) เมื่อเทียบกับส่วนของภูเขาน้ำแข็งใต้น้ำ ซึ่งมากถึง 80 เปอร์เซ็นต์ (เป็นส่วนของความรู้โดยนัย) ความรู้ดังกล่าวสามารถแสดงการเปรียบเทียบความรู้ชัดเจนและความรู้โดยนัยที่อยู่ในตัวคนได้ ดังแสดงในรูปที่ 1.3



รูปที่ 1.3 การเปรียบเทียบความรู้โดยนัยและความรู้ที่ชัดเจนที่อยู่ในตัวคน

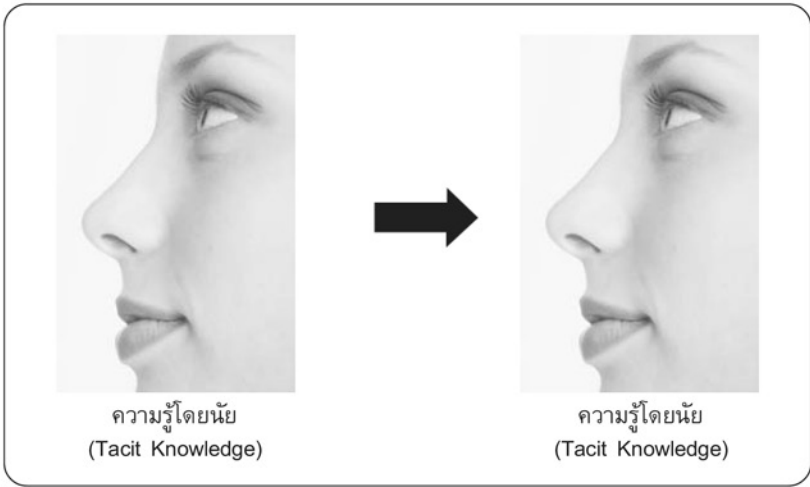
ความรู้ทั้งสองประเภทนี้สามารถเปลี่ยนแปลงสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ SECI Model ซึ่งคิดค้นโดยอิกุจิโร โนนาเก และทาเคอุชิ (Ikujiro Nonaka & Takeuchi) ดังแสดงในรูปที่ 1.4



รูปที่ 1.4 เกลียวความรู้

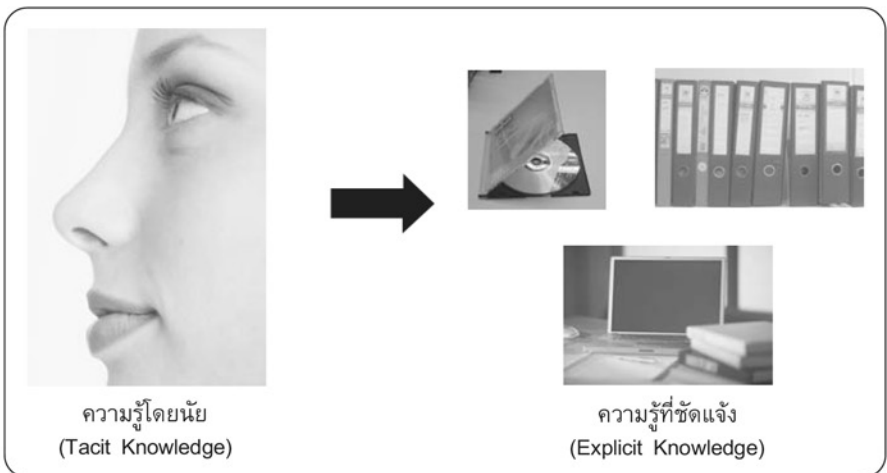
จากรูปที่ 1.4 ความรู้ดังกล่าว สามารถที่จะถ่ายทอดและมีเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) ในการโอนถ่ายความรู้ในแต่ละประเภท ให้สามารถแสวงหาการประมวลและการกลั่นกรองความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การใช้ความรู้และการเรียนรู้ การสร้างความรู้ และสุดท้ายกระบวนการจัดการความรู้ก่อให้เกิดนวัตกรรมที่เป็นผลลัพธ์จากกระบวนการข้างต้น การปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

2.1 การแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) การแบ่งปันและสร้างความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจนจากการสร้างความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจนของผู้ที่สื่อสารกัน โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยตรง เช่น หัวหน้านักฟุตบอลทีม A ได้เรียนรู้เทคนิคในการเตะฟุตบอลใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในการแข่งขันจากผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ โดยการพูดคุยปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกัน ก็จะได้รับรู้มาเป็นความรู้ของตนเองเพื่อใช้ในการทำงาน



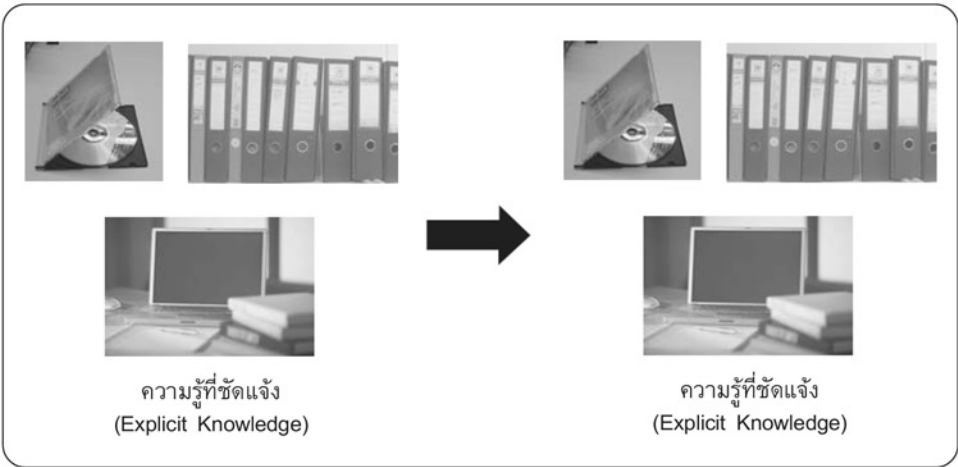
รูปที่ 1.5 การแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization)

2.2 การถอดความรู้ (Externalization) การสร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่เผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการแปลงความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจนมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน หรือความรู้ที่เป็นทางการ เช่น หัวหน้าทีมนักฟุตบอล A หลังจากเรียนรู้เทคนิคในการเตะฟุตบอลข้างต้น ก็นำมาเขียนเป็นหนังสือ เอกสาร หรือรายงานต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้สนใจทั่วไป



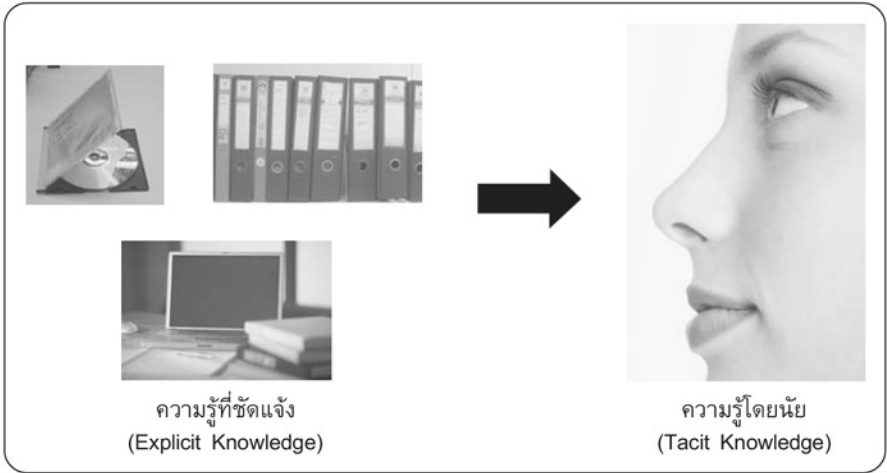
รูปที่ 1.6 การถอดความรู้ (Externalization)

2.3 การผสมผสานความรู้ (Combination) เป็นการแปลงความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นทางการมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งอาจจะเป็นการนำความรู้ที่ชัดเจนจากหลายๆ แหล่งความรู้ มาบูรณาการให้เป็นความรู้ที่เป็นทางการใหม่ๆ เช่น กรณีหัวหน้านักฟุตบอล ซึ่งต่อมาได้ไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการเล่นฟุตบอลจากตำราต่างๆ ที่มีอยู่อย่างหลากหลาย แล้วสรุปและเผยแพร่เป็นเทคนิคการเล่นฟุตบอลแบบใหม่ ซึ่งเกิดจากการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ และความรู้ของตนเอง



รูปที่ 1.7 การผสมผสานความรู้ (Combination)

2.4 การประมวลผลความรู้ (Internalization) เป็นการแปลงความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นทางการมาเป็นความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน มักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนมาปฏิบัติ เช่น หลังจากหัวหน้านักฟุตบอลทีมอื่นๆ เช่น ทีม B, C หรือ D ศึกษาเทคนิคการเล่นฟุตบอลจากตำรา (ซึ่งอาจจะรวมถึงหนังสือที่เขียนโดยหัวหน้านักฟุตบอล A ก็ได้) แล้วนำไปปรับประยุกต์ใช้ในการเล่นฟุตบอลของทีมตนเอง จนทำให้เกิดทักษะและความชำนาญในเรื่องเทคนิคการเตะฟุตบอลของทีมตนเองในที่สุด และเมื่อนำความรู้ไปแลกเปลี่ยนกับทีมฟุตบอลอื่นๆ ต่อไปก็จะเรียกว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ คือการแปลงความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจนจากผู้จัดการรายนั้นๆ ไปเป็นความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจนของคนอื่นต่อไป เป็นกระบวนการที่หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด



รูปที่ 1.8 การประมวลความรู้ (Internalization)

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทของความรู้ออกเป็นลักษณะต่างๆ ได้หลายประเภท เช่น ความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม และความรู้ที่แฝงอยู่ในองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม (Cultural Knowledge)

เป็นความรู้ที่เกิดจากศรัทธาหรือความเชื่อ ที่ทำให้กลายเป็นความจริง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การเฝ้าสังเกต และการสะท้อนผลกลับของตัวความรู้และสภาพแวดล้อม องค์กรที่พัฒนามาเป็นระยะเวลาที่ต่อเนื่องยาวนาน จะพัฒนาความเชื่อร่วมกันในเรื่องที่เกี่ยวกับบรรทัดฐานของธุรกิจ ความสามารถหลักขององค์กรการตลาด และคู่แข่งชั้น

2. ความรู้ที่แฝงอยู่ในองค์กร (Embedded Knowledge)

เป็นความรู้ที่อยู่ในวิธีการทำงาน คู่มือการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบ และกระบวนการผลิต เป็นต้น

แทรปป์ (Trapp, 1999) แบ่งประเภทของความรู้ตามการเน้นที่แตกต่างกันได้ 4 ประเภท ดังนี้

2.1 จำแนกตามแหล่ง (Location) แบ่งเป็นความรู้ภายในกับความรู้ภายนอก (Internal and External Knowledge)

2.2 จำแนกตามเวลา (Time) แบ่งเป็นความรู้ในปัจจุบันกับความรู้ในอนาคต (Actual and Future Knowledge)

2.3 จำแนกตามรูปแบบ (Form) แบ่งเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้งกับความรู้โดยนัย (Explicit and Tacit Knowledge)

2.4 จำแนกตามเจ้าของ (Owner) แบ่งเป็นความรู้เฉพาะตัวบุคคลกับความรู้สาธารณะ (Private and Common Knowledge)

จะเห็นได้ว่าความรู้เริ่มมีบทบาทในการตัดสินใจ และเพิ่มอำนาจในการแข่งขันมากขึ้น สำหรับโลกในยุคปัจจุบัน ซึ่งต่างจากเดิมที่คนให้ความสำคัญกับข้อมูลมาก ถือว่าใครมีข้อมูล คนนั้นก็เป็นผู้คุมอำนาจต่าง ๆ แต่เมื่อช่องทางการเข้าถึงข้อมูลทำได้สะดวกมากขึ้น มีระบบ อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสืบค้นข้อมูล ทำให้คนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น ดังนั้น การมีข้อมูลเพียงอย่างเดียวนั้นไม่พอเพียงหรือเป็นจุดแข็ง แต่สิ่งที่สำคัญเหนือกว่าข้อมูลคือ ต้องสามารถนำมาสังเคราะห์ พัฒนา วิจัย และนำมาประยุกต์ใช้ หรือการแปลงข้อมูลให้เป็นความรู้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ ทั้งนี้ความรู้ที่ได้หรือนำมาใช้ ควรเป็นความรู้ที่ผ่านการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาความรู้ที่เหนือกว่าการวิจัยคือ “การทำให้เกิดปัญญา” ซึ่งต้องมาจากระบวนการเรียนรู้ทั้งจากการ ศึกษาและประสบการณ์ โดยกระบวนการเรียนรู้นั้นประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การแปลความหมายทำความเข้าใจกับความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ที่มี



ความหมายของการจัดการความรู้

ปัจจุบันแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้เป็นที่นิยมแพร่หลายไปในทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็น วงการธุรกิจ การเกษตร สาธารณสุข การจัดการภาครัฐ รวมถึงภาคชุมชนและสังคม ได้ให้ความสำคัญและค่าที่องค์กรจะต้องมีความรู้และความสามารถในการจัดการความรู้ ทั้งนี้มีความ จำเป็นที่จะต้องเข้าใจนิยามและความหมายของการจัดการความรู้ก่อน ซึ่งการจัดการความรู้ นั้นมีนิยามที่ลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป แล้วแต่การตีความและบริบทขององค์กรนั้นๆ มีนักวิชาการทั้ง ชาวต่างประเทศและชาวไทยหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ในมิติและมุมมอง ต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น

จอร์จ เรืองศรี, 2550 ได้กล่าวไว้ว่า แจ็ค เวลช์ ซึ่งได้รับยกย่องว่าเป็นนักบริหารที่เก่ง และเป็นผู้นำทางด้านความคิดของการบริหารงานของบริษัท General Electric ได้สรุปไว้ว่า “ปัญหาที่หนักหน่วงที่สุดขององค์กรคือ การไม่สามารถพัฒนาความรู้หรือการสร้างทักษะ หรืออาศัยความรู้ใหม่ๆ ได้ ปัญหาขององค์กรมิใช่อยู่ที่การหาทุน แต่อยู่ที่การหาความรู้ และการช่วยเพิ่มความสามารถในด้านนวัตกรรมขององค์กร”

จอร์จ เรืองศรี, 2550 ได้กล่าวไว้ว่า ปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์ ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการ ได้ให้แนวคิดไว้ตั้งแต่ ปี 1969 ว่า “ต่อไปสังคมจะเป็นสังคมพนักงานความรู้ (Knowledge Worker) และต้องมีการจัดการที่เป็นระบบ ดังนั้นผู้บริหารที่มุ่งเน้นจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารความรู้ ประกอบด้วยการพัฒนาความรู้ (Knowledge Generation) และการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer)”

มหาวิทยาลัยบิสซิเนสคอลเลจ รัฐเท็กซัส (Business College of the University of Texas, 2003) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการที่เป็นระบบของการค้นหา การเลือก การจัดระบบ การสกัด และการนำเสนอสารสนเทศ เพื่อทำให้ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในเรื่องที่สนใจเป็นพิเศษดีขึ้น การจัดการความรู้จะทำให้องค์กรได้รับความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ด้วยประสบการณ์ของตนเอง กิจกรรมของการจัดการความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดหา จัดเก็บ และใช้ความรู้ เป็นไปเพื่อการแก้ปัญหาการเรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุด (Dynamic Learning) นอกจากนั้นยังใช้เพื่อการวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจอีกด้วย

เฮนรี และเฮดเกิเพธ (Henrie & Hedgepeth) แห่งมหาวิทยาลัยแอนโชนาจ อะแลสกา (University of Alaska Anchorage, 2003) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นระบบบริหารจัดการทรัพย์สินความรู้ขององค์กร ทั้งที่เป็นความรู้โดยนัย และความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ระบบการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวพันกับการจำแนกความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้ และเตรียมการเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้โดยมีหลักการที่สำคัญคือ ทำให้ความรู้ถูกใช้ ถูกปรับเปลี่ยน และถูกยกระดับให้สูงขึ้น

วิจารณ์ พานิช (2548, น. 3-4) กล่าวว่า สำหรับนักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องาน หรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
5. การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6. การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก และเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

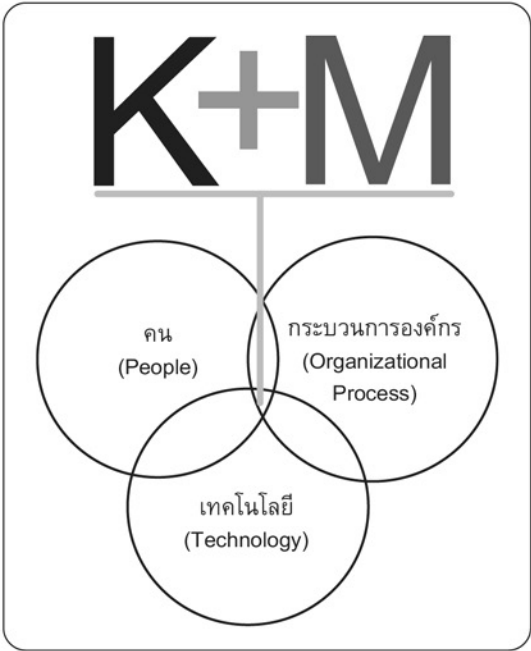
โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้ บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือ หรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป และความรู้ฝังลึกที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ที่อยู่ในสมอง ได้แก่ เหตุผล และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติ

จากการประชุม “หนึ่งทศวรรษไอทีจุฬาฯ : การเพิ่มศักยภาพการจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2544 ได้สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับความหมายของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

“การจัดการความรู้เป็นความสามารถหรือกระบวนการภายในองค์กร ที่จะเพิ่มหรือพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรโดยอาศัยความรู้ การจัดการความรู้เป็นกระบวนการหรือระบบในการสรรหาความรู้ที่ถูกต้องสำหรับบุคคลที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสม และช่วยให้มีการแบ่งปันความรู้ตามความเหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์กรพัฒนาและปรับปรุงความสามารถในการดำเนินงาน”

พรจิตา วิเชียรปัญญา (2547, น. 32) ระบุว่า การจัดการความรู้ หมายถึงกระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

โดยสรุป การจัดการความรู้นั้นเป็นการบูรณาการศาสตร์ 2 สาขาเข้าด้วยกันคือ ความรู้ (Knowledge) และการบริหารจัดการ (Management) (ดังแสดงในรูปที่ 1.9) โดยเน้นที่กระบวนการจัดการข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และความรู้ ด้วยการให้ความสำคัญกับบุคคล โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการความรู้ผ่านทางช่องทางความรู้ต่าง ๆ ดังนั้นกระบวนการจัดการความรู้เหล่านั้น จึงต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการสร้าง รวบรวม สังเคราะห์ แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ความสามารถเชื่อมโยงคิด



รูปที่ 1.9 มิติของการจัดการความรู้

จากความหมายของการจัดการความรู้ข้างต้นพบว่า ปัจจุบันได้มีผู้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

ผู้ให้ความหมาย	ความหมายของการจัดการความรู้
แซป (SAP, 2000)	การจัดการกับจุตรวมหรือคลังข้อมูลของทรัพยากรบุคคลในองค์กร
ซาวารี (Sarvary, 1999)	เป็นกระบวนการธุรกิจที่องค์กรใช้การสร้างความรู้ที่รวบรวมมา ประกอบด้วย 3 กระบวนการคือ (1) การเรียนรู้องค์กร (2) การผลิตความรู้ (3) การเผยแพร่ความรู้
สไวบี (Sveiby, 1997)	ศิลปะในการสร้างคุณค่าจากสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้
ดาเวนพอร์ตและพรุซัค (Davenport and Prusak, 1998)	ความพยายามอย่างเป็นระบบที่จะสร้าง รวบรวม เผยแพร่ และใช้ความรู้
โอเดลและเกรสัน (O'Dell & Grayson, 1998)	การได้มาซึ่งความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อบุคคลที่เหมาะสม เวลาที่ถูกต้อง จะช่วยให้บุคคลได้แลกเปลี่ยน และใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งมั่นการดำเนินงานขององค์กร
โรงเรียนบริหารธุรกิจ และมหาวิทยาลัยออสติน รัฐเท็กซัส (Graduate School of Business, University of Texas at Austin, 1998)	กระบวนการที่เป็นระบบของการค้นหา การเลือก การจัดการ การกลั่นกรอง และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ ในทางที่ปรับปรุงความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงานที่เฉาะเจาะจง และสนใจกิจกรรมที่เน้นการได้มาซึ่งความรู้ การเก็บรักษาความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ เช่น การแก้ปัญหา การเรียนรู้ พลวัต การวางแผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจ รวมไปถึงการปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญาไม่ให้สูญเสีย
วิก (Wiig, 1997)	ระบบที่ชัดเจนและรอบคอบในการสร้าง การให้รางวัล และการนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้องค์กรได้รับผลตอบแทนสูงสุดจากสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร
วิจารณ์ พานิช (2545)	การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ การแบ่งปัญญาความรู้ การตีความ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการประเมินผลความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร
ประเวศ วะสี (2545)	การจัดการให้รับรู้ความเป็นจริง สร้างความรู้ สังเคราะห์ความรู้ให้เหมาะกับการใช้งาน นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติ เรียนรู้ และสร้างความรู้จากการปฏิบัติ นำผลการประเมินมาสู่การเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อยกระดับปัญญาของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นำปัญญากระดับกลับไปใช้ในการปฏิบัติอีก
บดีนทร์ วิจารณ์ (2002)	การยกระดับความรู้ในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างทุนให้แก่สินทรัพย์ทางปัญญา

จากตารางที่ 1.1 สรุปได้ว่า การจัดการความรู้คือ ธรรมชาติ คือการจัดการทางธรรมชาติ ที่มีความหลากหลาย ให้สามารถอยู่ด้วยกัน ทำงานด้วยกันอย่างเป็นปกติสุข โดยความรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผล และสาเหตุนั้นเป็นสิ่งที่ เป็นธรรมชาติด้วย ซึ่งสามารถพิสูจน์ด้วยกระบวนการทางด้านวิทยาศาสตร์ โดยมีแนวคิดกระบวนการที่องค์กรยกระดับความรู้ ให้คุณค่าแก่ทรัพยากรความรู้ และจัดการทรัพยากรความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยที่ความรู้นั้น จะต้องถูกต้องและสอดคล้องกับบุคคล และมีเวลา มีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ได้แก่ การผลิตความรู้ การสร้างความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ยกระดับความรู้ ใช้ความรู้ร่วมกันในการแก้ปัญหา การวางแผนกลยุทธ์ และการตัดสินใจ รวมไปถึงการจัดการเกี่ยวกับฐานความรู้ของทรัพยากรบุคคลในองค์กร



ประโยชน์ของการจัดการความรู้

หลังจากที่ทราบถึงความหมายของการจัดการความรู้แล้ว มีความจำเป็นที่จะต้องทราบถึง ประโยชน์ของการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร การจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือ กำลังพัฒนามักตาม ทั้งนี้ได้มีผู้อธิบายถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ ได้แก่ บาช่า (Bacha, 2000) ได้สรุปประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ 8 ประการดังนี้

1. ป้องกันความรู้สูญหาย

เป็นการจัดการความรู้ ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความ รู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุงาน หรือการลา ออกจากงาน เป็นต้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ

ทำได้โดยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพ การตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัว และมีความยืดหยุ่น

เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุมหรือมีการแทรกแซงมากนัก จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน

เป็นการจัดการความรู้เพื่อช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มทางการตลาด และการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่าง และเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้

5. การพัฒนาทรัพยากร

เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กร ในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางปัญญาที่มีอยู่ ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

6. การยกระดับผลิตภัณฑ์

เป็นการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์นั้นๆ อีกด้วย

7. การบริหารลูกค้า

เป็นการศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้า จะเป็นการสร้างความพึงพอใจและเพิ่มยอดขาย และสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล

เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันโดยผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการความรู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจ้าง และฝึกฝนบุคลากร

ปัจจุบันหลายองค์กรต้องการบุคลากรที่มีกระบวนการทางความคิด สามารถสร้างองค์ความรู้ และมีการทำงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนาทางด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและพร้อมเพรียง การจัดการความรู้จึงเป็นเสมือนอาวุธทางปัญญา ที่จะช่วยฝ่าวิกฤตทางเศรษฐกิจที่ต้องแข่งขันกันตลอดเวลา ปัจจุบันหลายคนยังมีความสับสนระหว่างการจัดการ

ความรู้ และการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management; HRM) วิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล จะให้ผู้ที่ทำงานในองค์กรนั้นๆ พัฒนาดนเองด้วยการฝึกอบรม หรือการเรียนรู้ในเรื่องที่อยากจะเป็น แต่การจัดการความรู้พยายามที่จะให้คนในองค์กรสร้างองค์ความรู้ เรียนรู้จากคนอื่น เป็นความรู้ที่เรามองไม่เห็น โดยดึงความรู้ของทุกๆ คนที่อยู่ในองค์กรออกมา ความรู้ที่เราเห็นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่โผล่ออกมาเพียง 10 – 20 เปอร์เซ็นต์ แต่อีก 80 เปอร์เซ็นต์เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคน เพราะฉะนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นความพยายามที่จะดึงความรู้ที่อยู่ในตัวคนออกมา ไม่ว่าจะมาจากทักษะ ประสบการณ์ หรือจากการตกผลึกความเชี่ยวชาญต่างๆ ออกมาจัดกระบวนการเรียนรู้ สร้างคลังข้อมูล ใช้ข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในองค์กร และต่อยอดองค์ความรู้ และแสวงหา จัดเก็บ และใช้ความรู้ร่วมกับคนอื่น

จากเหตุผลดังกล่าวสรุปได้ว่า ประโยชน์ของการจัดการความรู้คือ การทำให้ทุกคนในองค์กรมีแหล่งความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และแบ่งปันความรู้กันได้อย่างเหมาะสม เพื่อที่จะพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้รับบริการ



รูปแบบของการจัดการความรู้

รูปแบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Model) คือการอธิบายถึงปัจจัยองค์ประกอบ และกระบวนการของการจัดการความรู้ ทั้งนี้รูปแบบการจัดการความรู้ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว ไม่มีผิดหรือถูก ขึ้นอยู่กับมิติของการตีความ รวมถึงบริบทและสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมด้วย การนำรูปแบบการจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) ขององค์กรอื่นมาใช้ในการกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรตนเอง มิได้หมายความว่าประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้เสมอไป อย่างไรก็ตาม การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความรู้ เป็นส่วนที่มีความสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงองค์ประกอบ และกระบวนการจัดการความรู้ในด้านอื่นๆ เพื่อนำสิ่งที่ดีขององค์กรอื่นมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบของการจัดการความรู้ ที่มีความเหมาะสมสำหรับองค์กรของตน

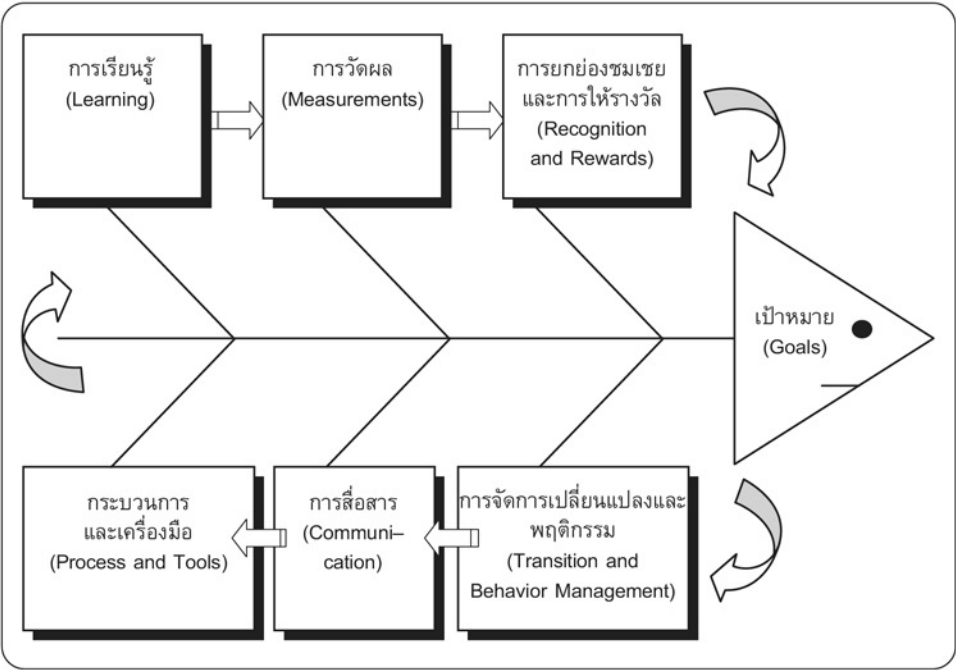
จากการสืบค้นรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เว็บไซต์ www.google.com โดยเลือกการสืบค้นชนิดรูปภาพ (Picture) และใส่คำค้น "Knowledge Management Model" จะพบว่า มีข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้ประมาณ 1,090,000 รายการ¹ ซึ่งจะพบว่ารูปแบบการจัดการ

¹ ข้อมูลเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2550

ความรู้นั้นมีหลากหลายมาก ดังนั้นในบทนี้จะขอยกตัวรูปแบบการจัดการความรู้ จากแนวคิดของต่างประเทศที่เป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมในวงการต่างๆ จำนวน 8 รูปแบบ และรูปแบบการจัดการความรู้ตามแนวคิดของผู้เขียนเอง เพื่อเป็นตัวอย่างของรูปแบบการจัดการความรู้ในประเทศไทย

1. รูปแบบการจัดการความรู้ของบริษัทซีร็อกซ์

ในสหรัฐฯ ได้มีการนำรูปแบบการจัดการความรู้ของบริษัทซีร็อกซ์มาใช้จนประสบความสำเร็จ ซึ่ง ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549, น. 344-345) ระบุรูปแบบการจัดการความรู้ดังกล่าวว่า เป็นไปตามแนวคิดของโรเบิร์ต ออสเทอร์ฮอฟฟ์ และมีหลายองค์กรในประเทศไทยที่มีการนำรูปแบบนี้มาเป็นกรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 กระบวนการ ดังแสดงในรูปที่ 1.10



รูปที่ 1.10 รูปแบบการจัดการความรู้ของบริษัทซีร็อกซ์

จากรูปที่ 1.10 รูปแบบการจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการดังนี้

1.1 เป็นการจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม (Transition and Behavior Management) สร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับ

1.2 การสื่อสาร (Communication) องค์กรต้องมีการวางแผนการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงช่องทางในการสื่อสาร

1.3 กระบวนการและเครื่องมือ (Process and Tools) มีกระบวนการและเครื่องมือที่เหมาะสม และเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร

1.4 เรียนรู้ (Learning) เป็นการเตรียมความพร้อม สร้างความเข้าใจ เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ รวมถึงจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้กับบุคลากร

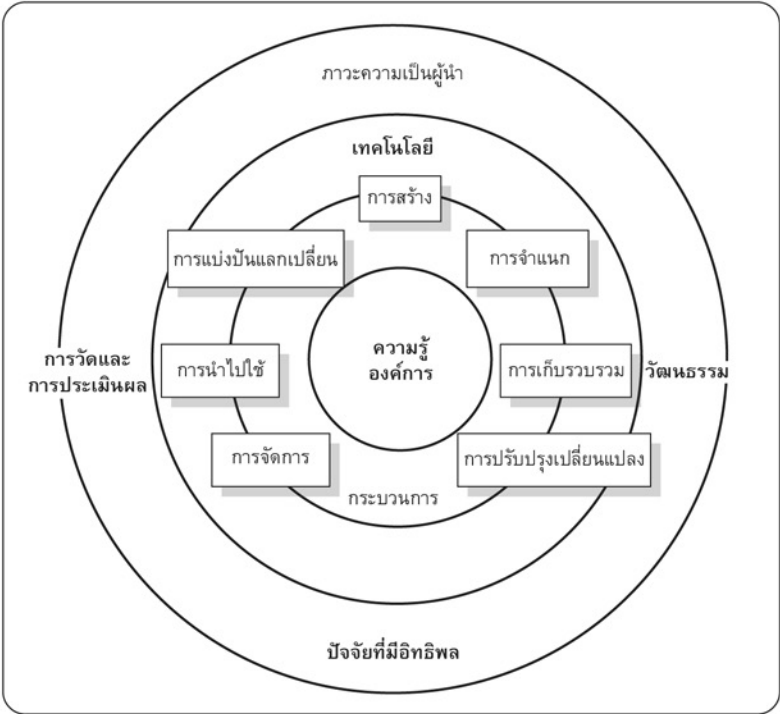
1.5 การวัดผล (Measurements) เลือกการวัดผลเพื่อให้ทราบถึงสถานะ ความคืบหน้า และผลที่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถทบทวน และปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการความรู้

1.6 การยกย่องชมเชย และให้รางวัล (Recognition and Rewards) มีการยกย่องชมเชย และมีระบบให้รางวัล เพื่อจูงใจให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม

รูปแบบการจัดการเรียนรู้ข้างต้น ถูกกำหนดให้สอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจ และเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร ในประเทศไทยมีองค์กรที่นำมาใช้ เช่น โรงพยาบาลศิริราช และบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำกัด อย่างไรก็ตาม องค์กรอาจปรับให้เหมาะสมกับลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน โดยอาจเพิ่มหรือลดขั้นตอนของกระบวนการ

2. รูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจของ Arthur Anderson และ The American Productivity and Quality Center

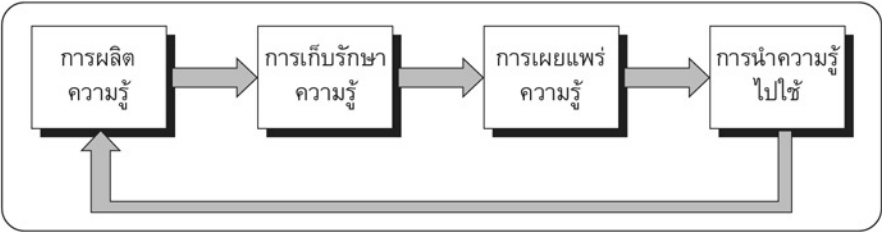
รูปแบบการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจของ Arthur Anderson และ The American Productivity and Quality Center ประกอบด้วยความรู้ขององค์กรเป็นแกนกลาง เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับกระบวนการจัดการความรู้ (การสร้าง การจำแนก การเก็บรวบรวม การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การนำไปใช้ และการแบ่งปันแลกเปลี่ยน) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ขององค์กร (ดังแสดงในรูปที่ 1.11)



รูปที่ 1.11 รูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรธุรกิจของ Arthur Anderson และ The American Productivity and Quality Center

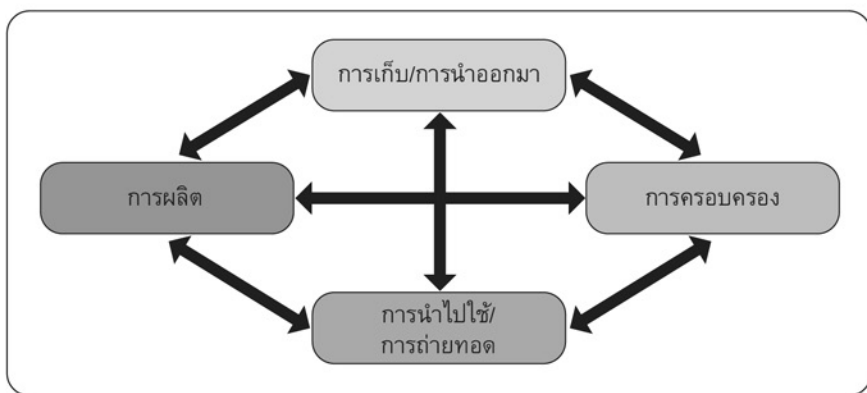
3. รูปแบบการจัดการความรู้ของแอลลาวี

รูปแบบการจัดการความรู้ของแอลลาวี (ดังแสดงในรูปที่ 1.12) เน้นที่กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นวงจร โดยเริ่มจากการผลิตความรู้ นำความรู้ที่ได้ไปเก็บรักษา นำออกมาเผยแพร่ และนำความรู้ดังกล่าวไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร



รูปที่ 1.12 รูปแบบการจัดการความรู้ของของแอลลาวี

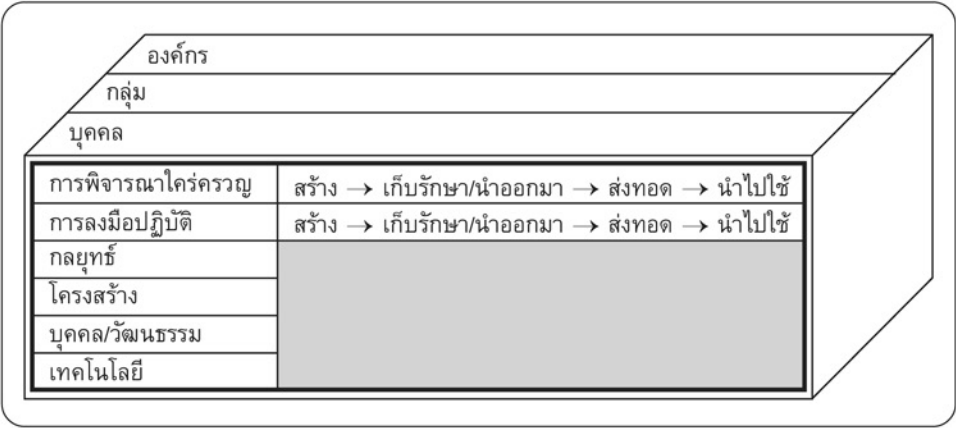
ส่วนรูปแบบการจัดการความรู้ของมอร์ส เน้นการเชื่อมโยงของกระบวนการจัดการความรู้โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 อย่างคือ การเก็บ/การนำออกมา การครอบครอง การนำไปใช้/การถ่ายทอด และการผลิตของความรู้ ที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ในแต่ละกระบวนการ (ดังแสดงในรูปที่ 1.13)



รูปที่ 1.13 รูปแบบการจัดการความรู้ของมอร์ส

4. รูปแบบการจัดการความรู้ของกรอเวอร์และดาเวนพอร์ต

รูปแบบการจัดการความรู้ของกรอเวอร์และดาเวนพอร์ตนั้น มีมุมมองในลักษณะ 3 มิติคือ การใช้การจัดการความรู้ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยมีองค์ประกอบของการจัดการความรู้คือ การพิจารณาใคร่ครวญ การลงมือปฏิบัติ กลยุทธ์ โครงสร้างขององค์กร บุคคล/วัฒนธรรม และเทคโนโลยี โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นวงจร เริ่มจากการสร้างความรู้ การเก็บรักษา/การนำความรู้ออกมา การส่งและถ่ายทอดความรู้ และการนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนาทีมงาน และพัฒนาองค์กรต่อไป (ดังแสดงในรูปที่ 1.14)



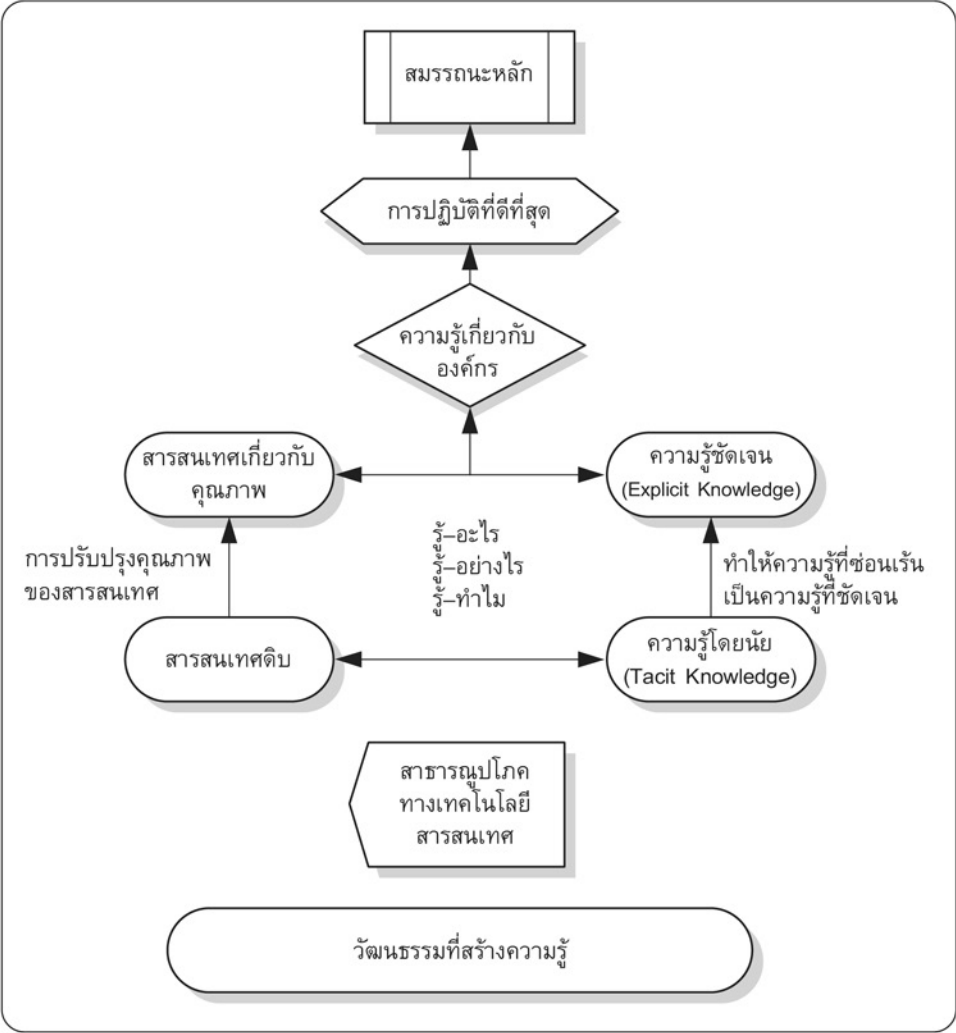
รูปที่ 1.14 รูปแบบการจัดการความรู้ของกรอเวอร์และดาเวนพอร์ต

5. รูปแบบการบริหารจัดการความรู้เชิงมโนทัศน์ของลี

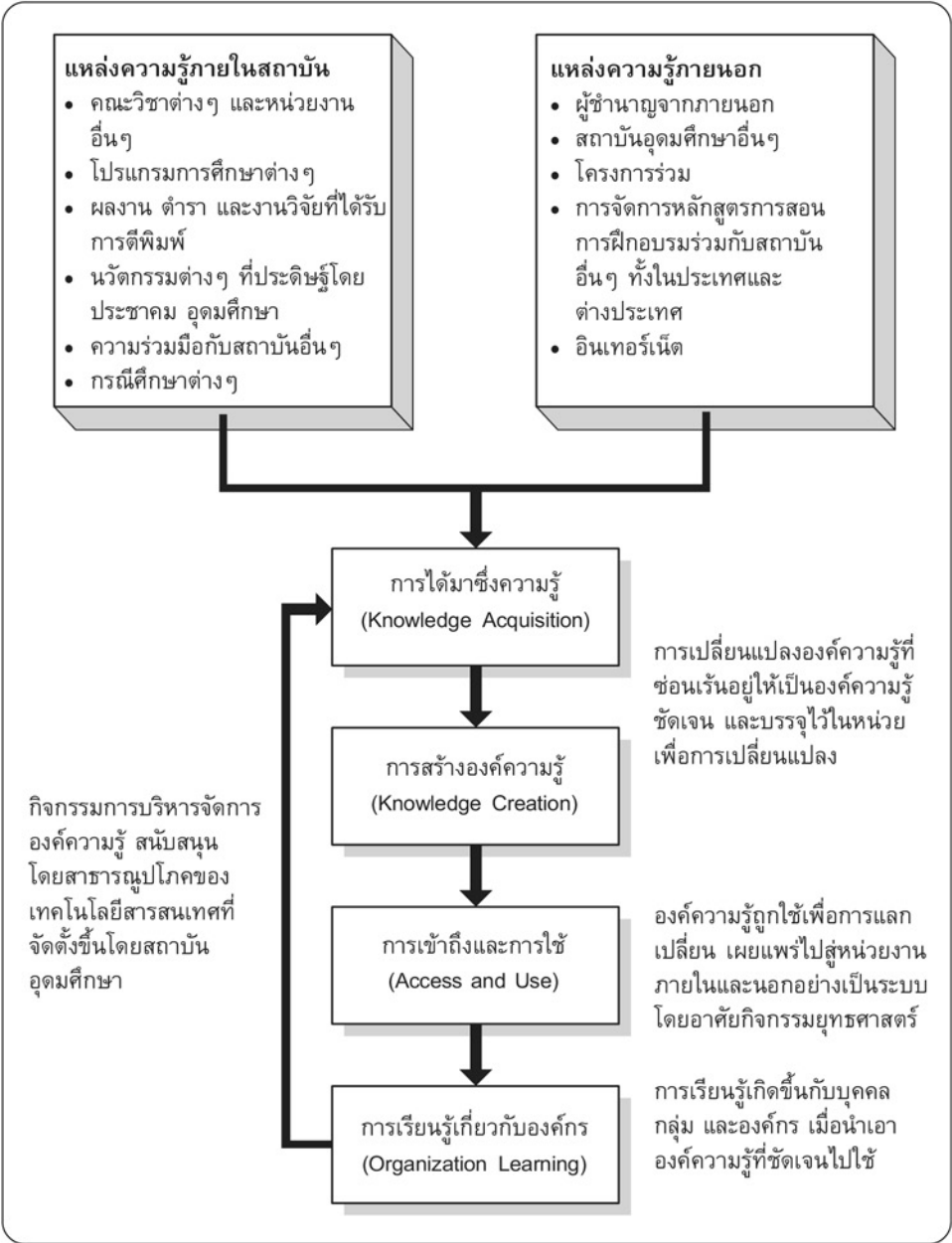
ตามแนวคิดของลี (Lee, 1997) กระบวนการจัดการองค์ความรู้จะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ วัฒนธรรมที่สร้างความรู้ สาธารณูปโภคทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การปฏิบัติการที่ดีที่สุดในองค์กร และสมรรถนะหลักและการบูรณาการสมรรถนะหลัก ดังแสดงในรูปที่ 1.15

6. รูปแบบการบริหารจัดการความรู้โดยใช้ฐานเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา

ตามโครงสร้างนี้ องค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย การได้มาซึ่งความรู้ (Knowledge Acquisition), การสรรสร้างความรู้ (Knowledge Creation), การเข้าถึงและใช้ความรู้ (Access and Use) และการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร (Organization Learning) แหล่งของข้อมูลบนฐานเทคโนโลยีนั้น ได้มาจากทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา (Goh, 2000) ดังแสดงในรูปที่ 1.16



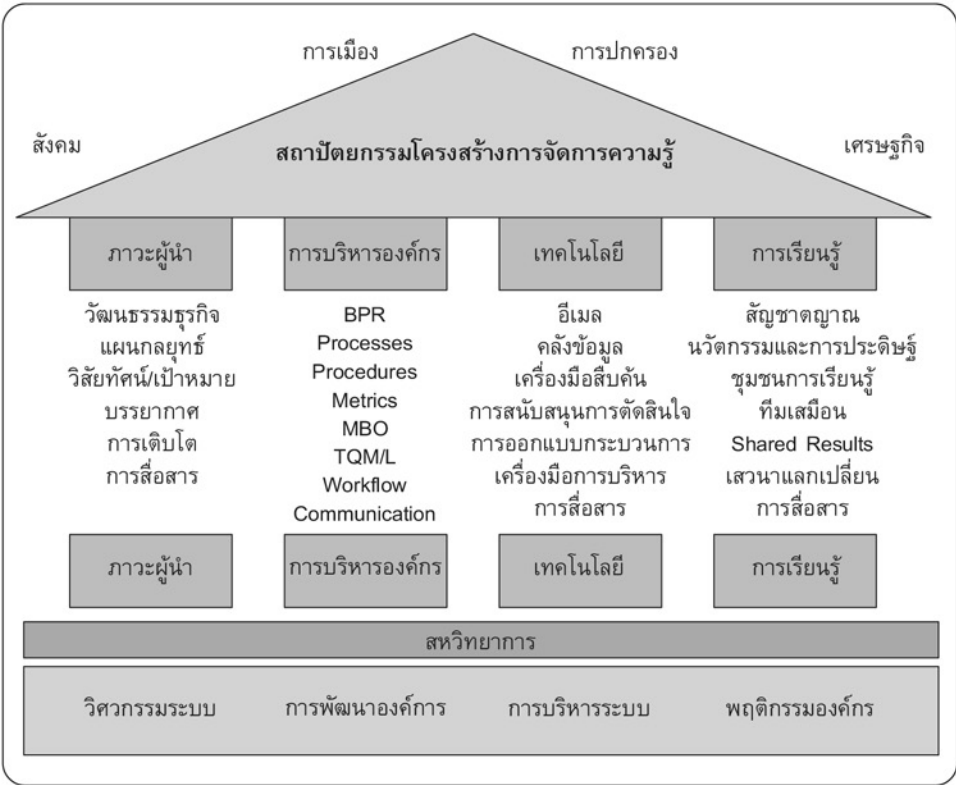
รูปที่ 1.15 รูปแบบการจัดการความรู้เชิงมโนทัศน์ของลี



รูปที่ 1.16 รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้ฐานเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา

7. รูปแบบการบริหารจัดการความรู้แบบสถาปัตยกรรมโครงสร้าง

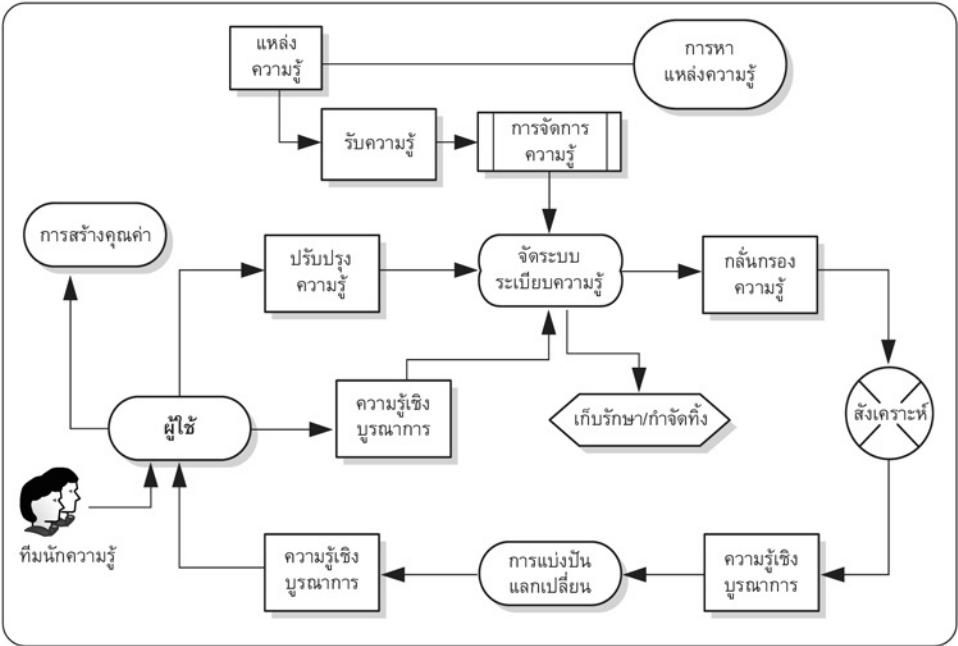
ตามโครงสร้างนี้ องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้คือ ภาวะผู้นำ การบริหารองค์กร เทคโนโลยี การบริหารระบบ และพฤติกรรมองค์กร ส่วนสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ประกอบด้วย การเมือง การปกครอง และการเรียนรู้ ซึ่งมีศาสตร์วิชาที่รองรับเป็นรากฐานคือ วิศวกรรมศาสตร์ระบบ การพัฒนาองค์กร และพฤติกรรมองค์กร จะต้องมีกระบวนการจัดการความรู้คือ การสร้างความรู้ การเข้าถึงและใช้ความรู้ และการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร รวมถึงมีความเข้าใจแหล่งของข้อมูลบนฐานเทคโนโลยีนั้น โดยได้มาจากทั้งภายในและภายนอกสถาบัน (Stankosky, 1999) ดังแสดงในรูปที่ 1.17



รูปที่ 1.17 รูปแบบการจัดการความรู้แบบสถาปัตยกรรมโครงสร้าง

8. รูปแบบวงจรชีวิตการจัดการความรู้

รูปแบบแนวคิดวงจรชีวิตการจัดการความรู้ ซึ่งแรงงานความรู้ (Knowledge Workers) เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล (ผู้ใช้) สร้างความรู้ใหม่ ปรับปรุงความรู้เก่า และนำความรู้ไปทำให้เกิดคุณค่า ความรู้ได้มาจากแหล่งความรู้ภายนอก แหล่งความรู้ภายใน และได้มาจากการสร้างขึ้นโดยผู้ใช้ มีการนำความรู้ที่ได้มาจัดระเบียบแล้วไปเก็บรักษาไว้ หรือนำไปตรวจสอบ กลั่นกรอง แล้วนำความรู้ที่กลั่นกรองไปสังเคราะห์ กลายเป็นความรู้เชิงบูรณาการ มีการนำเอาความรู้เชิงบูรณาการไปแบ่งปันแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ใช้ ทำให้ความรู้ย้อนกลับมาสู่ผู้ใช้ใหม่ ความรู้ย้อนกลับส่วนหนึ่งถูกนำไปปรับปรุงแก้ไข ส่วนหนึ่งถูกนำไปเป็นฐานสร้างความรู้ใหม่ และอีกส่วนหนึ่งถูกนำไปสร้างคุณค่า หมุนเวียนเช่นนี้ตลอดไปอย่างต่อเนื่อง (Vail, 2000) ดังแสดงในรูปที่1.18

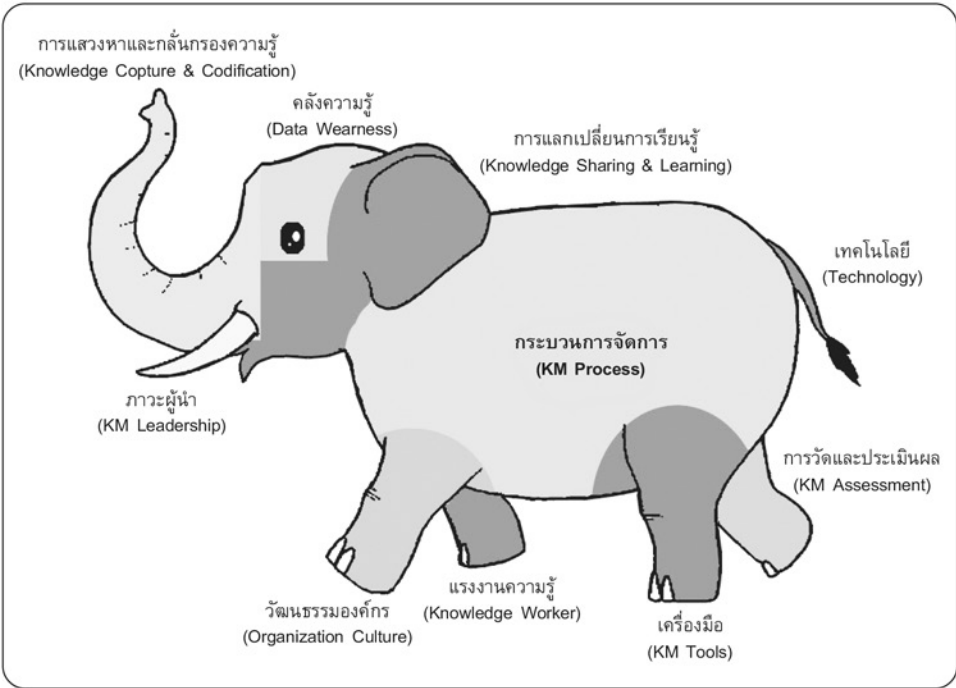


รูปที่ 1.18 รูปแบบวงจรชีวิตการจัดการความรู้

จากข้อมูลข้างต้น เป็นตัวอย่างรูปแบบของการจัดการความรู้ที่มีเป้าหมายของการจัดการความรู้ สอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินธุรกิจ และเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร และบางครั้งอาจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการความรู้ ให้เข้ากับลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันมากยิ่งขึ้น

9. รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ “ก้านกล้วยโมเดล”

จากการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ที่ผ่านมาจากแนวคิดต่างประเทศ ผู้เขียนได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้ของตนเอง ชื่อว่า “ก้านกล้วยโมเดล” โดยได้ตีพิมพ์บทความในวารสารทั้งในประเทศไทยและนำเสนอบทความทางวิชาการในระดับนานาชาติ และได้ทดลองใช้จัดการความรู้ในหน่วยงานของศูนย์การจัดการความรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏ-สวนดุสิต ทั้งนี้ได้เปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้เหมือนกับตัวช้าง เพื่อช่วยให้เราเข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยในแต่ละส่วนของช้างนั้นมีหน้าที่และความสำคัญเท่าๆ กัน จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ เพราะจะทำให้เป็นช้างพิการ ดังแสดงในรูปที่ 1.19



รูปที่ 1.19 รูปแบบการบริหารจัดการความรู้แบบก้านกล้วยโมเดล