

การจัดการความรู้

ตอนที่ 1 : ความรู้ และการจัดการความรู้

โลกยุคปัจจุบันถือเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) เป็นการอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักในการสร้างความเติบโต และความมั่นคงขององค์กร การที่องค์กรจะสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการทำให้องค์กรเรียนรู้หมุนได้รวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบ กระบวนการที่ว่านี้คือ **การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)**

องค์กรเอกชนได้นำการจัดการความรู้มาใช้จนเกิดผลสำเร็จอย่างมาก ในส่วนของภาครัฐ ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการนำการจัดการความรู้มาใช้ ดังเห็นได้จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ ในการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาต่อไป สมศ. ได้กำหนดให้การพัฒนาให้เกิดองค์การเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิผลของการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ซึ่ง QA NEWS ได้นำประสบการณ์การจัดการความรู้ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศมาเสนอใน QA NEWS ฉบับที่ 101 ถึง 103 ไปแล้ว จึงขอแนะนำเรื่องการจัดการความรู้มาเสนอใน QA NEWS

นิยามของความรู้

มีผู้ให้นิยามของความรู้ไว้หลายแนวคิด (บุญดี บุญญาภิ และคณะ, 2547 : 13-20) ดังนี้

Hideo Yamazaki ให้นิยามของความรู้ในรูปของปิระมิดที่มีลำดับขั้นเริ่มจากข้อมูล (Data) ไปสู่สารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) และปัญญา (Wisdom) ในขั้นสุด โดยให้ความหมายของ **“ข้อมูล”** ว่าเป็นข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความ **“สารสนเทศ”** เป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์ วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ มีบริบทที่เกิดจากความเชื่อสามัญสำนึก หรือประสบการณ์ของผู้ใช้สารสนเทศนั้น ๆ โดยมักจะอยู่ในรูปของข้อมูลที่วัดได้หรือจับต้องได้ แต่อย่างไรก็ตามสารสนเทศมีข้อจำกัดในเรื่องช่วงเวลาที่ใช้ และขอบข่ายของงานที่จะนำไปใช้ ในขณะที่ **“ความรู้”** คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้โดยไม่จำกัดช่วงเวลา หรือกล่าวได้ว่าเป็นสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้งาน และ **“ปัญญา”** คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้

Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka จำแนกความรู้เป็น 2 ประเภท คือ Tacit และ Explicit Knowledge โดยให้นิยามไว้ดังนี้

1. Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่าง ๆ ซึ่งสื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก ความรู้นี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และรายงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความรู้ส่วนใหญ่ในองค์กรเป็นความรู้ประเภท Tacit มากกว่าความรู้ประเภท Explicit หลายเท่า ความรู้ทั้ง 2 ประเภทสามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา

นิยามของการจัดการความรู้

บุญดี บุญญาภิ และคณะ (2547 : 20-23) ได้รวบรวมคำนิยามของการจัดการความรู้ไว้ ดังนี้

Ryoko Toyama กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่ และประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

Arthur Anderson Business Consulting ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าเป็นการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรรวบรวมค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้ และนำมาใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร

Carla O' Dell และ Tackson Grayson กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการกับตัวของคนความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้

World Bank ได้ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมวิธีปฏิบัติขององค์กร และกระบวนการที่เกี่ยวกับการสร้าง การนำมาใช้ และเผยแพร่ความรู้ และบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

European Foundation for Quality Management ให้ความหมายว่า วิธีการจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์และกระบวนการในการจำแนก จัดทำ และนำความรู้มาใช้ประโยชน์ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศ.นพ. วิจารย์ พานิช (2546) กล่าวว่า คำว่า “การจัดการความรู้” นิยามอย่างสั้นที่สุด หมายถึง การยกระดับความรู้ขององค์กร เพื่อสร้างผลประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อ จึงจะครอบคลุมความหมาย ซึ่งได้แก่

- การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้
- การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จ
- การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งคนดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้
- การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวาและความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมินต้นทุนทางปัญญา (Intellecture Capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

การจัดการความรู้คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคลหรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร การจัดการความรู้ไม่ได้มีความหมายเพียงแค่การนำ "ความรู้" มา "จัดการ" แต่มีความหมายจำเพาะและลึกซึ้งกว่านั้นมาก การจัดการความรู้ประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- การชุดคนและรวบรวมความรู้ คัดเลือกเอาไว้เฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมกับบริบทของสังคม และขององค์กร ถ้าพบว่าไม่เหมาะสมก็ดำเนินการปรับปรุง
- การจัดหมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน
- การจัดเก็บความรู้ เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย
- การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้
- การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้
- การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้
- การสร้างความรู้ใหม่
- การประยุกต์ใช้ความรู้
- การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

การจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่าการจัดการสารสนเทศ กว้างกว่าการจัดการข้อมูล และกว้างกว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการจัดการความรู้จะต้องมีการจัดการครบทั้ง 3 องค์ประกอบของความรู้ คือ ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในองค์กร และความรู้เปิดเผย รวมทั้งจะต้องมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนากิจกรรมหลัก (Core Activities) ขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย

การจัดการความรู้จะต้องดำเนินการให้บูรณาการอยู่ในกิจกรรมหรืองานประจำ ต้องดำเนินการโดยไม่ทำให้สมาชิกขององค์กรรู้สึกว่ามีภาระเพิ่มขึ้น

QA ใน สจพ.

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 2548

- 7 พ.ย. 48 บัณฑิตวิทยาลัย
- 9 พ.ย. 48 คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม
- 10 พ.ย. 48 สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม
- 10 พ.ย. 48 ศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส