

เอกสารประกอบการสอน
รายวิชา IQM2202 วิธีดำเนินการจัดการความรู้

ณธกร คุ่มเพชร

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2566

บทที่ 1

วิวัฒนาการของความรู้

ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบผลสำเร็จและเกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบกับปัจจุบันข้อมูล ข่าวสาร และความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์กรต้องพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งการจะประสบความสำเร็จได้ในภาวะการแข่งขันเช่นนี้ องค์กรจำเป็นต้องดำเนินงานบนพื้นฐานของการใช้ความรู้เป็นตัวหลักดันความสำเร็จ เนื่องจากในปัจจุบันมนุษย์ต้องเผชิญกับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือปรากฏการณ์อื่น ๆ ในสังคมโลกปัจจุบัน ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น การจัดการแก้ไขปัญหานั้น ไม่สามารถกระทำได้ง่าย จะต้องใช้ความรู้ เทคนิค วิธีการต่าง ๆ เข้าแก้ไข ปัญหา บางปัญหามีความเกี่ยวโยงกันหลายสาเหตุหลายประเด็น การแสวงหาทางออกด้วยการสร้างองค์ความรู้ใหม่ เทคนิควิธีการใหม่ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในปัจจุบันหลายองค์กรกำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน จึงเน้นการพัฒนาคนในองค์กร ให้มีความรู้เกิดทักษะต่าง ๆ ความรู้มักจะถูกสะสมในรูปของเอกสารหรือแฟ้ม เก็บเอกสารต่าง ๆ รวมไปถึงสั่งสมอยู่ในการทำงานอยู่ในกระบวนการ อยู่ในการปฏิบัติงานและอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กร จากการจัดการความรู้ที่ดี (ชโลธร รับพร, 2562)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นทรัพย์สินอันมีค่ายิ่งขององค์กร และความรู้ซึ่งมีอยู่ในตัวบุคคล ความรู้ขององค์กร ในการนำมาสร้างสรรค์นวัตกรรม (innovation) เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ ทุกคนสามารถนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาสิ่งใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต และการบริการ ทุกองค์กรจึงต้องเรียนรู้ว่าจะทำงานอย่างชาญฉลาดบนพื้นฐานของทุนปัญญา และความรู้ ในปัจจุบันการจัดการความรู้ไม่ใช่เป็นเรื่องของเทคโนโลยีแต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นศาสตร์ใหม่ที่ได้มีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรชั้นนำของโลกรวมทั้งภาครัฐและเอกชนของไทย องค์กรใดมีความรู้

สามารถดึงความรู้ออกมาใช้ประโยชน์ได้มากเท่าไรย่อมได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้นเท่านั้น (พรต เสดสุวรรณ, 2562)

การใช้องค์ความรู้, เทคโนโลยี, นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นเครื่องมือหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกภาคส่วนในระดับพื้นที่, ท้องถิ่น และชุมชน โดยได้นำมาใช้หลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9-11 เพื่อมุ่งสู่ “การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)” รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ, การหล่อหลอมให้คนไทยมีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีทางสังคมสอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 และการเปลี่ยนแปลงของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในอนาคต ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560) จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าความรู้เป็นทุนทางสังคมและเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาคน, องค์กรหรือหน่วยงาน, ชุมชนท้องถิ่น, สังคมและประเทศชาติในมิติต่าง ๆ

ความหมายของความรู้

ความรู้ (knowledge) มีลักษณะเป็นนามธรรม นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้ให้คำจำกัดความของความรู้ไว้หลากหลายแนวคิด ดังนี้

ณัฐนันท์ พูนผล (2560) อธิบายว่า ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคน มากน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน เป็นสิ่งที่ยิ่งใช้มากเท่าไร ยิ่งพอกพูนเพิ่ม ขึ้นทวีคูณ แต่ความแน่ชัดในเรื่องนี้คือ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบข้างเป็นปัจจัยสำคัญที่หลอมรวมบุคคลผู้นั้นให้เกิดสิ่งที่เรียกว่าความรู้ อย่างไรก็ตาม ลักษณะเด่นของความรู้คือการถ่ายทอด トラバิดที่ข้อมูล ทักษะและความสามารถเหล่านั้นยังไม่ถูกถ่ายทอดผ่านออกมาจากตัวบุคคล หรือเกิดการปฏิบัติ สิ่งเหล่านั้นก็ยังคงเป็นเพียงพฤติกรรมหรืออุปนิสัยของบุคคลผู้นั้น

สุวิตรี สกฤตเศรษฐ (2561) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียนการค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์ความรู้ในแต่ละสาขา

จิรวัดน์ ราไพ และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์ (2566) ความรู้ คือทักษะความเข้าใจที่สั่งสมไว้ในตัวบุคคล ซึ่งอธิบายสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นได้อย่างมีเหตุผลโดยอาศัยข้อมูลทักษะและประสบการณ์ที่มีอยู่เป็นส่วนสนับสนุนการตัดสินใจ การจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการกับตัวของความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกันได้

กิตติศักดิ์ แดงแท้ (2564) ความรู้ หมายถึง สิ่งที่คนสั่งสมจากการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้า ประสบการณ์ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงความรู้อื่นๆ และผสมผสานกับความรู้และประสบการณ์เดิมจนเกิดเป็นความเข้าใจ สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือใช้ในการแก้ปัญหาได้ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่ม คน เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจ การประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

Skaf-Molana, H., & Parvin, T. (2021) นิยามว่า "ความรู้" เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนซึ่งรวมถึงการสร้าง การแบ่งปัน การใช้ และการประยุกต์ใช้ข้อมูล ข้อมูลเชิงลึก และประสบการณ์

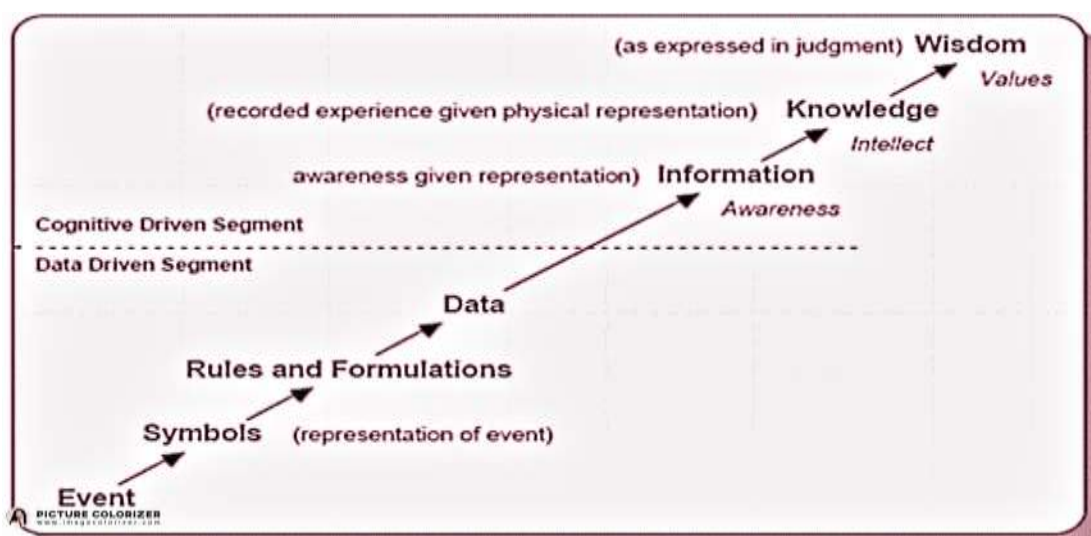
Wang, J., & Wei, K. (2022) กล่าวว่า "ความรู้" เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าสำหรับองค์กร ซึ่งสามารถช่วยให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างนวัตกรรม

Al-Dabagh, S., & Al-Owaymi, F. (2024) ความรู้ หมายถึง ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับบุคคลและองค์กร ซึ่งสามารถช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และเพิ่มขีดความสามารถ

สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ คือข้อมูลสารสนเทศที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ของมนุษย์ เกิดจากการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่บุคคลปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งแหล่งที่มาของความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างสรรค์ และการแบ่งปันความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ของบุคคลในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิต อาทิ การศึกษา ค้นคว้า การปฏิบัติ การทำงาน ค่านิยม ความเชื่อ การศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งความรู้สามารถถ่ายทอดได้หลายรูปแบบ เช่น การบอกเล่า เอกสาร ตำรา คู่มือ บทความ วารสาร รายงานวิจัย สิทธิบัตร และผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

วิวัฒนาการและความเป็นมาของความรู้ (Knowledge)

จากการศึกษาคำว่า “ความรู้” พบว่ามีวิวัฒนาการและที่มาซึ่งมีกลุ่มคำที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับความรู้ ซึ่งบ่งบอกถึงความเป็นมาของความรู้ เพื่อให้เห็นถึงความชัดเจน จึงควรศึกษาและเข้าใจถึงคำที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับความรู้ รวมทั้งสามารถจำแนกได้ถึงความแตกต่างในแต่ละขั้นตอนก่อนที่จะมาเป็นความรู้ ซึ่งศึกษาได้จากความสัมพันธ์กับคำว่า ข้อมูล, สารสนเทศ, ความรู้ และปัญญา ในแผนภาพสเปกตรัมของความรู้ (The Knowledge Spectrum) ของ Debons, Horne, & Cronenweth ซึ่งพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1988 ซึ่งมีดังต่อไปนี้ (Williams, D. J. (2014).

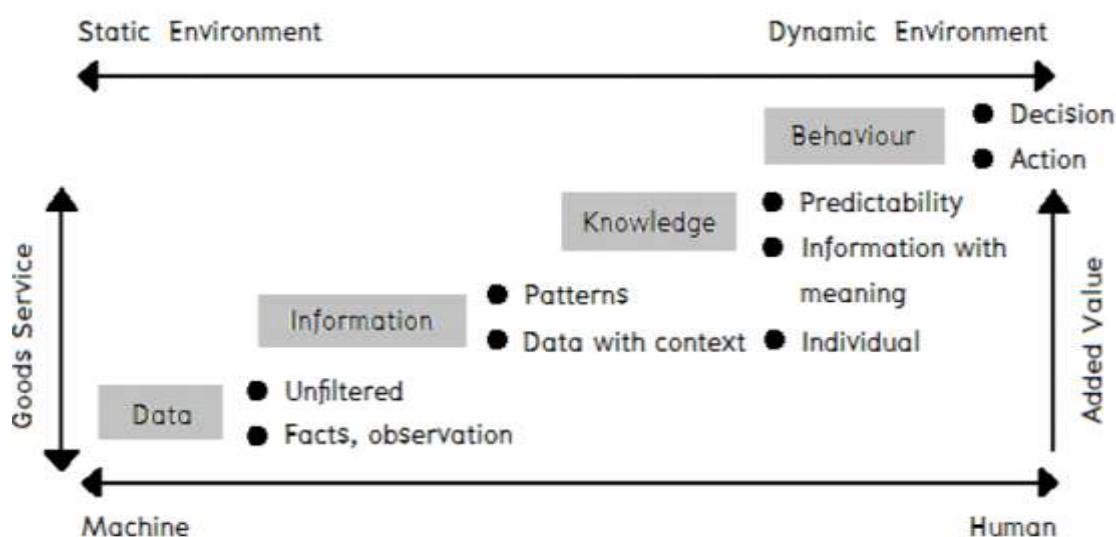


ภาพที่ 1.1 The Knowledge Spectrum

ที่มา: Williams, D. J. (2014).

จากภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า สเปกตรัมของความรู้ดังกล่าวนี้ เกิดจากการที่มนุษย์ได้คิดค้นสัญลักษณ์ (Symbols) ซึ่งอาจจะเป็นทั้งตัวเลข, ภาพ, เสียง เพื่อเป็นตัวแทนของสิ่งทั้งหลายหรือเหตุการณ์, ความเป็นไปของโลกที่เกิดขึ้น (Event) แล้วใช้กฎเกณฑ์หรือสูตร (Rules and Formulations) บางประการเพื่อจัดสัญลักษณ์นั้นเกิดเป็นข้อมูล (Data) ขึ้น เมื่อข้อมูลที่มากกระทบหรือกระตุ้น ทำให้มนุษย์ได้รับรู้และตระหนักได้ถึงเหตุการณ์ ความเป็นไปหรือสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น มนุษย์อาจบันทึกไว้ในความทรงจำหรือจดบันทึกลงในสื่อต่าง ๆ สิ่งที่ได้รับมานั้นก็คือสารสนเทศ (Information) นั่นเอง ดังนั้นสารสนเทศก็คือชุดหรือกลุ่มของข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการ เช่นการคำนวณ, การประมวลผล, การเรียงลำดับ, การจัดหมวดหมู่, การสรุป, การเชื่อมโยง, การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์มาแล้วทำให้มีผล

ต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ซึ่งมองเห็นหรือรับรู้ได้ เพื่อทำความเข้าใจต่อสิ่งที่รับรู้ ลักษณะของความเข้าใจในสารสนเทศที่ได้รับผ่านการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์ และมีการนำเสนอเพื่อแสดงถึงความเป็นมา, หลักการ, ทฤษฎี, ขั้นตอน, วิธีการ, ประสบการณ์ในเรื่องราวใด ๆ อย่างชัดเจน ก็ทำให้เกิดเป็นความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่ได้นี้อาจจะสะสมอยู่ในตัวมนุษย์ และกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิธีคิดหรือการมองโลกของมนุษย์ หรืออาจบันทึกลงบนสื่อต่าง ๆ เช่นหนังสือ, ซีดี เป็นต้น และเมื่อนำความรู้นั้นมาตัดสินใจ, ตัดสิน, บูรณาการ และประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยประสานกับคุณค่า, จริยธรรม และเหตุผลต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ความรู้ที่นำมาใช้นั้นก็จะกลายเป็นปัญญา (Wisdom) ที่เป็นการฉลาดในการเรียนรู้, แก้ปัญหาและดำเนินการในเรื่องต่างๆ ด้วยเหตุและผลที่แท้จริงเห็นทั้งที่เป็นคุณและโทษ เพื่อเลือกทางออกอันเป็นประโยชน์มาใช้ได้อย่างเหมาะสม ความแตกต่างของข้อมูล, สารสนเทศ และความรู้ จากคำนิยามข้อมูล, สารสนเทศและความรู้ ทำให้ทราบถึงลักษณะความแตกต่างและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันและกันและกัน สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ที่มา : สุชาติ สุรงค์กุล (2563)

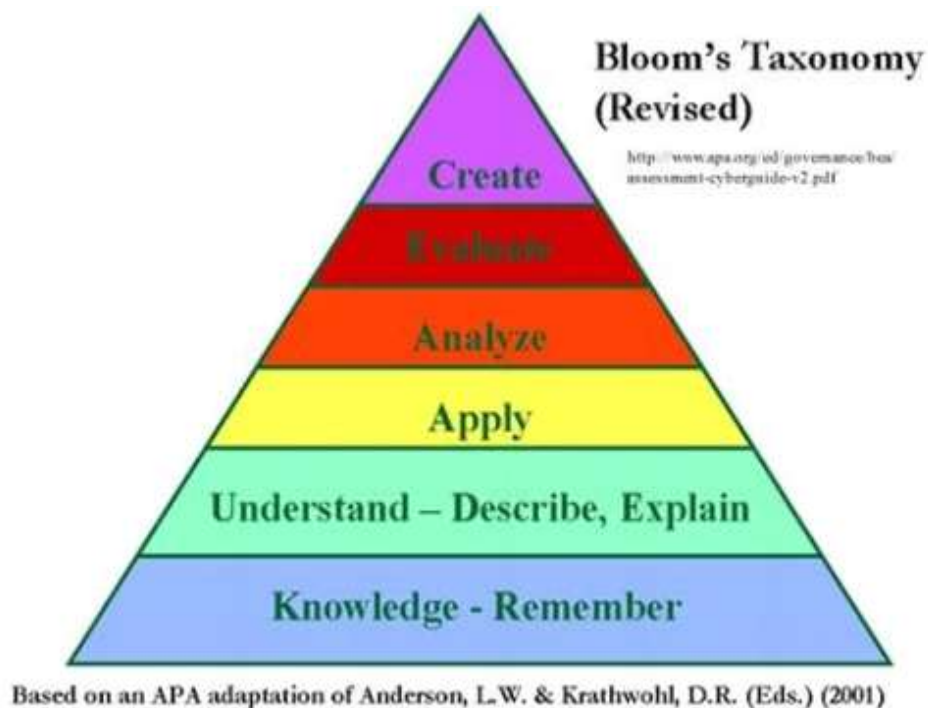
จากภาพที่ 1.2 แสดงถึงความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศและความรู้ ซึ่งเมื่อศึกษาและทำความเข้าใจแล้ว สามารถสรุปและอธิบายเพิ่มเติมได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ข้อมูล	สารสนเทศ	ความรู้
• จัดการง่าย	• ข้อมูลที่มีจุดประสงค์และการนำไปใช้	• ความรู้ทรงคุณค่าหลายประการไม่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ
• ง่ายต่อการหาและจัดเก็บ	• มีการตีความหมายที่ตรงกัน	• มักเป็นความรู้ที่ติดตัวบุคคลผู้รู้
• ถ่ายทอดง่าย	• สามารถจัดเก็บในรูปแบบโครงสร้าง	• ยากต่อการถ่ายทอด
• พกพาสะดวก	• เข้าใจง่ายมีคุณค่า	• ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน
	• ง่ายต่อการนำไปใช้	• เกิดจากประสบการณ์หรือมันสมอง

“ความรู้” เปรียบเสมือนทุนทรัพย์อันล้ำค่าที่ขับเคลื่อนการพัฒนาของมนุษย์ สังคม และองค์กร ความรู้ช่วยให้เราเข้าใจโลก รู้เท่าทันสถานการณ์ ตัดสินใจอย่างชาญฉลาด และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้เราเข้าใจธรรมชาติของความรู้ กระบวนการสร้างและแบ่งปันความรู้ รวมไปถึงประโยชน์และผลกระทบของความรู้ต่อสังคม นิยามความรู้มีหลายรูปแบบ แต่ละนิยามเน้นไปที่แง่มุมของความรู้ที่แตกต่างกัน นิยามที่สำคัญๆ มีดังนี้

Migdadi, M. M. (2022) ในวารสาร International Journal of Productivity and Performance Management มีชื่อว่า “ Knowledge management processes, innovation capability and organizational performance อธิบายว่า Bloom ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive domain) ของคนว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1.3 การเรียนรู้ตามทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

ที่มา : สุชาดา สุรงค์กุล (2563)

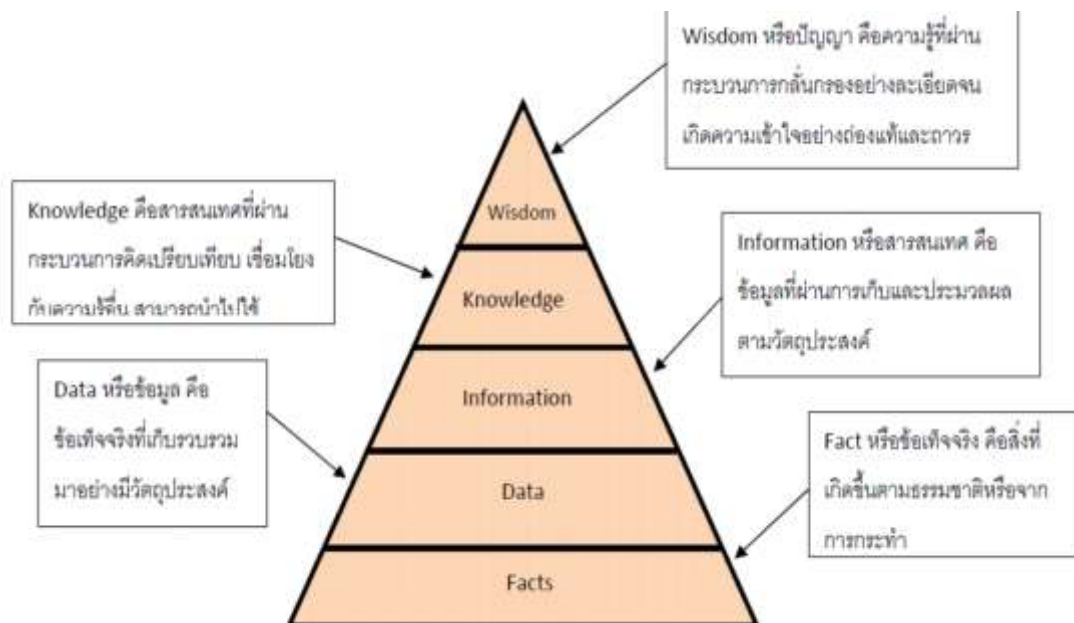
1. ความรู้ที่เกิดจากความจำ (knowledge) ซึ่งเป็นระดับล่างสุด
2. ความเข้าใจ (Comprehend)
3. การประยุกต์ (Application)
4. การวิเคราะห์ (Analysis) สามารถแก้ปัญหาตรวจสอบได้
5. การสังเคราะห์ (Synthesis) สามารถนำส่วนต่าง ๆ มาประกอบเป็นรูปแบบใหม่ได้ให้

แตกต่างจากรูปเดิม เน้นโครงสร้างใหม่

6. การประเมินค่า (Evaluation) วัดได้และตัดสินได้ว่าอะไรถูกหรือผิดประกอบการตัดสินใจบนพื้นฐานของเหตุผลและเกณฑ์ที่แน่ชัด

Hideo Yamazaki นักวิชาการชาวญี่ปุ่น ได้ให้นิยามของคำว่า “ความรู้” คือ สารสนเทศที่ ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิด เป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุป และตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา ซึ่ง Hideo Yamazaki มองว่า ความรู้นั้น เป็นความเข้าใจในเรื่องบางเรื่องหรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อ

เป้าหมายบางประการความสามารถในการรู้บางอย่างนี้ถือเป็นความรู้ในทางปฏิบัติ ที่มักเป็นสิ่งที่ทราบกันในกลุ่มคนและในความหมายนี้เองที่ทำให้รูปแบบของรู้นั้นถูกปรับเปลี่ยนและถูกจัดการในหลายๆแบบแตกต่างกันไปตามความต้องการของกลุ่มคน



ภาพที่ 1.4 ปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้

ที่มา : สุชาดา สุรงค์กุล (2563)

ความสำคัญของความรู้

ในโลกยุคปัจจุบันนี้ แข่งขันกันด้วยการสร้างนวัตกรรม (innovation) เป็นปัจจัยหลักสำหรับนำมาใช้ในการขับเคลื่อนสังคมและความสามารถในการแข่งขัน หรือร่วมมือกับสังคมหรือประเทศอื่น ๆ ไม่ใช่แข่งขันด้วยการสั่งสมปัจจัย เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ หุ่น หรือแรงงาน เป็นปัจจัยหลักเหมือนสมัยก่อน แต่หากเป็นการสร้างนวัตกรรมที่ต้องอาศัยความรู้ และใช้ความรู้เป็นปัจจัยหลักความสำคัญของความรู้ว่าเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนที่สุด โดยเฉพาะโลกยุคปัจจุบันซึ่งถือว่าเป็นยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge Society) และยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy Society) ที่อาศัยการสร้าง การกระจาย และการใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ที่ทำให้เกิดการเจริญเติบโตและมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และสังคม การที่องค์กร ชุมชนท้องถิ่น สังคม ประเทศชาติ จะอยู่รอดในยุคสังคมฐานความรู้ หรือยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ต้อง

สร้างความได้เปรียบโดยอาศัยสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ มากกว่าการใช้ทรัพย์สินที่จับต้องได้ เช่น ทุน ที่ดิน แรงงาน และเครื่องจักร เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุด ที่มีลักษณะโดดเด่นกว่าสินทรัพย์อื่น ๆ คือ เป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม ยิ่งใช้มากเท่าไรก็ยิ่งมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น หากองค์กรชุมชน ท้องถิ่น หรือสังคมใด ๆ ก็ตาม มีความรู้มากเท่าไร ก็ยังสามารถเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ได้มากขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานและแก้ปัญหาหรือนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในองค์กรได้มากขึ้นจึงกลายเป็นวงจรที่เพิ่มพูนในตัวเองอย่างไม่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรแห่งการเรียนรู้”

ลำดับชั้นของความรู้

ลำดับชั้นของรู้นั้น ประกอบไปด้วย

1. ข้อมูล : เป็นข้อมูลดิบที่ได้มา ยังไม่มีการวิเคราะห์ใด ๆ (ระวางข้อมูลผิด)
 2. สารสนเทศ : เป็นการนำข้อมูลดิบมาวิเคราะห์ ได้เป็นค่าทางสถิติ ตัวแปร แนวโน้ม (ระวางความน่าเชื่อถือของผู้วิเคราะห์)
 3. ความรู้ : นำข้อมูลผ่านการวิเคราะห์แล้วไปใช้ประโยชน์ (โปรดตรวจสอบด้วยว่าใช้ความรู้ที่ ถูกต้อง อยู่หรือเปล่า!)
 4. ปัญญา : เป็นสุดยอดของความรู้ คือมีการสร้างความรู้ใหม่ สร้างทฤษฎีใหม่ๆ
- เป็นการยากมากที่จะให้นิยามการนิยามคำว่า “ความรู้” ในศาสตร์ด้านการจัดการความรู้ มีความหมายที่หลากหลายและมีหลายมิติ ดังนี้

- 4.1 ความรู้ เป็นสิ่งที่เมื่อนำไปใช้จะไม่หมดหรือสึกหรอแต่จะยิ่งอกเงยหรืองอกงามขึ้น
- 4.2 ความรู้ เป็นสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ
- 4.3 ความรู้ เป็นสิ่งที่คาดเดาไม่ได้
- 4.4 ความรู้ เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้รู้นั้น
- 4.5 ความรู้ เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ

Nonaka & Takeuchi (2020) อธิบายไว้ ความรู้ ไม่ได้จำกัดแค่สิ่งที่สามารถถ่ายทอดได้อย่างเป็นรูปธรรมเท่านั้น แต่หมายถึงความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

1. ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล ยากต่อการถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือตัวอักษร มักได้มาจากประสบการณ์ การฝึกฝน ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความคิดสร้างสรรค์

2. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่สามารถถ่ายทอดได้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านภาษา สัญลักษณ์ เอกสาร คู่มือ วิดีโอ หรือสื่อการสอน

ความรู้โดยนัย และความรู้ชัดแจ้ง ต่างมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้โดยนัย ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ความรู้ชัดแจ้ง ช่วยให้องค์กรสามารถเก็บรักษาองค์ความรู้ไว้เพื่อถ่ายทอดต่อรุ่นต่อไป พัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Probst et al. (2020) อธิบายว่า ความรู้ หมายถึง ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ฝังรากลึกอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งมีความซับซ้อนและยากต่อการถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือตัวอักษร ความรู้ประเภทนี้มักเกิดจากประสบการณ์ตรง การฝึกฝน และการเรียนรู้ด้วยตัวเอง มักเกี่ยวข้องกับ **"ความรู้เชิงลึก"** หรือ **"สัญชาตญาณ"** ซึ่งยากที่จะอธิบายเป็นขั้นตอนหรือหลักการที่ชัดเจน ซึ่งมีความซับซ้อนและยากต่อการถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือตัวอักษร ตัวอย่างเช่น

การตัดสินใจ เช่น ผู้เชี่ยวชาญมักมี "สัญชาตญาณ" ในการตัดสินใจ ซึ่งยากต่อการอธิบายว่าทำไมถึงตัดสินใจแบบนั้น

การแก้ปัญหา เช่น ผู้เชี่ยวชาญมักสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องอาศัยคำแนะนำหรือขั้นตอนที่ชัดเจน

ทักษะการสื่อสาร เช่น ผู้เชี่ยวชาญมักสามารถสื่อสารความคิดและความรู้สึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องใช้คำพูดมากมาย

ทักษะการเคลื่อนไหว เช่น นักกีฬามักมี "สัญชาตญาณ" ในการเคลื่อนไหวร่างกาย ซึ่งยากต่อการอธิบายเป็นขั้นตอน

Alavi & Leidner (2021) ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่สามารถถ่ายทอดได้อย่างเป็นทางการ ผ่านเอกสาร คู่มือ การสอน หรือการบรรยาย มีความสามารถในการใช้ข้อมูล ข้อมูลเชิงลึก และทักษะ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1.ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลดิบที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล เช่น ตัวเลข สถิติ ข้อเท็จจริง

2.ข้อมูลเชิงลึก (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล วิเคราะห์ และตีความ

แล้ว

3.ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูลและข้อมูลเชิงลึกเพื่อบรรลุเป้าหมาย

Teece et al. (2023) อธิบายว่า ความรู้ (Tacit Knowledge) เป็นทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่สะสมในตัวบุคคล ซึ่งมีความซับซ้อนและยากต่อการถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือตัวอักษรความรู้ประเภทนี้มักได้มาจาก

1.การฝึกฝนและประสบการณ์ หมายถึง การทำงานซ้ำ ๆ เป็นเวลานานช่วยให้พัฒนาทักษะความสามารถ และความเชี่ยวชาญที่ยากต่อการถ่ายทอด

2.ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดนอกกรอบ หาแนวทางใหม่ๆ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

3.ความสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ

4.การเรียนรู้แบบลองผิดลองถูก หมายถึง การเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการในประเทศไทยที่ให้ความสำคัญกับนิยามของคำว่าความรู้ ซึ่งรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้กำหนดไว้ว่า “ความรู้” คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา, เล่าเรียน, การค้นคว้า, หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ เช่น ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์, สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน, ได้ฟัง, การคิด, หรือการปฏิบัติ เช่น ความรู้เรื่องสุขภาพ, ความรู้เรื่องนิทานพื้นบ้าน (สุรยุทธ ทองคำ, 2563)

ชมสุภักดิ์ ครุฑกะ (2560) ได้ให้ความหมายความรู้ไว้ว่า ความรู้ คือ ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ให้เป็นสารสนเทศ เมื่อนำสารสนเทศไปใช้ผ่านการวิเคราะห์และกลั่นกรองจนได้ความรู้ที่สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานหรือใช้แก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

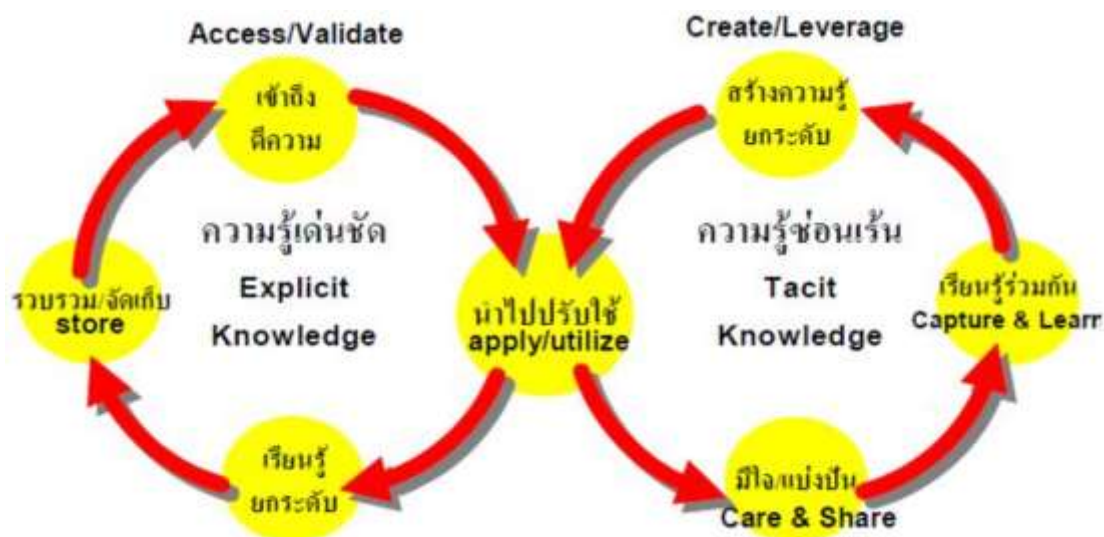
อานนท์ สวนศรี (2563) ความรู้ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นมาจากการศึกษา การเรียน การทดลอง การทดสอบ ประสบการณ์ที่เคยเจอ ข้อเท็จจริง สิ่งที่มาจากข้อมูลสารสนเทศ การพูดคุยแลกเปลี่ยน ทักษะ

ความเข้าใจ และนำสิ่งเหล่านั้นมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ กลั่นกรอง โดยที่สิ่งเหล่านี้ สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการคิด การตัดสินใจ การคาดการณ์ หรือการดำเนินการ ตลอดจน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน สรุปได้ว่า ความรู้คือความเข้าใจในเรื่องบางเรื่องหรือบาง สิ่งที่ได้รับรู้มา ผลที่ได้จากการเรียนรู้และการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลและสารสนเทศที่ส่งผ่าน ประสพการณ์และการเรียนรู้ ข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ และความชำนาญของแต่ละบุคคล ได้ผ่านการ วิเคราะห์ กลั่นกรองจนได้ความรู้ใหม่เพื่อนำไปประยุกต์และปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานหรือใช้ แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ พร้อมทั้งสามารถนำความรู้ที่มีไปต่อยอดสร้างความรู้ใหม่ ๆ และ นำไปใช้ให้เหมาะสม และนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและแข่งขันได้

ประเภทของความรู้

ความรู้สามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้สองประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แฝงเร้น หรือความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ความรู้ชัดแจ้งคือความรู้ที่ เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา เว็บไซต์ Blog ฯลฯ ส่วนความรู้แฝง เร้นคือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งก็ไม่สามารถถอดเป็น ลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้น อยู่ในคนทำงาน และ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน สร้างความไว้วางใจกัน และ ถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน ดังภาพที่ 1.5



ภาพที่ 1.5 ประเภทของความรู้
ที่มา : กิตติศักดิ์ แดงแท้ (2564)

ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ (Context-specific) ทำให้เป็นทางการและสื่อสารยาก เช่น วิจารณ์ญาณ ความลับทางการค้า วัฒนธรรมองค์กร ทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ การเรียนรู้ขององค์กร ความสามารถในการชิมรสไวน์ หรือกระทั่งทักษะในการสังเกตเปลวควันจากปล่องโรงงานว่ามีปัญหาในกระบวนการผลิตหรือไม่

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการดิจิทัล มีลักษณะเป็นวัตถุวิสัย (Objective) เป็นทฤษฎี สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอดโดยวิธีการที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น นโยบายขององค์กร กระบวนการทำงาน ซอฟต์แวร์ เอกสาร และกลยุทธ์ เป้าหมายและความสามารถขององค์กร

ความรู้ยังมีลักษณะไม่ชัดแจ้งมากเท่าไร การถ่ายโอนความรู้ยิ่งกระทำได้ยากเท่านั้น ดังนั้นบางคนจึงเรียกความรู้ประเภทนี้ว่าเป็นความรู้แบบเหนียว (Sticky Knowledge) หรือความรู้แบบฝังอยู่ภายใน (Embedded Knowledge) ส่วนความรู้แบบชัดแจ้งมีการถ่ายโอนและแบ่งปันง่าย จึงมีชื่ออีกชื่อหนึ่งว่าความรู้แบบรั่วไหลได้ง่าย (Leaky Knowledge) ความสัมพันธ์ของความรู้ทั้งสองประเภทเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ ต้องอาศัยซึ่งกันและกัน (Mutually Constituted) เนื่องจากความรู้แบบฝังลึกเป็นส่วนประกอบของความรู้ทั้งหมด และสามารถแปลงให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้งโดยการสื่อสารด้วยคำพูด ความรู้ทั้งแบบ

แฝงเร้นและแบบชัดแจ้งจะมีการแปรเปลี่ยนถ่ายทอดไปตามกลไกต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดความรู้ การผสานความรู้ และการซึมซับความรู้

ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนั้นควรเปลี่ยนสถานภาพสลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา ความรู้ในตัวคน (Tacit Knowledge) ควรถูกสกัดออกมาเป็นตำรา คู่มือ เอกสาร และในทางเดียวกันเมื่อคนนำความรู้จากตำรา (Explicit Knowledge) ไปปฏิบัติ ต่อเมื่อได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันแล้ว นำกลับไปปฏิบัติใหม่ ก็จะเกิดความรู้ (ที่เพิ่มขึ้น) ในตัวคน เป็นการพัฒนาหรือยกระดับหมุนเกลียวความรู้ให้เพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุด (กิตติศักดิ์ แดงแท้, 2564)

เช่นเดียวกับ Liu, Ye, et al. (2023). ได้กล่าวถึงประเภทของความรู้ในสองแง่มุมหลัก ได้แก่

1. การแทนความรู้ เป็นการใช้กราฟความรู้เพื่อแสดงความรู้เกี่ยวกับโลก กราฟความรู้เป็นฐานข้อมูลที่ประกอบด้วยเอนทิตี (สิ่งต่าง ๆ) และความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น เอนทิตีอาจเป็น "กรุงเทพมหานคร" และความสัมพันธ์อาจเป็น "เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย" การแทนความรู้ในรูปแบบกราฟช่วยให้โมเดลการจำแนกประเภทข้อความเข้าใจบริบทของข้อความและความสัมพันธ์ระหว่างคำต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

2. การอนุมานความรู้ เป็นใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบกราฟเพื่ออนุมานความรู้ใหม่จากกราฟความรู้ เทคนิคเหล่านี้ช่วยให้โมเดลการจำแนกประเภทข้อความสามารถดึงข้อมูลเชิงลึกจากกราฟความรู้และใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจำแนกประเภท

โดยสรุป แนวคิดนี้แสดงให้เห็นถึงวิธีการใช้กราฟความรู้เพื่อจัดการความรู้และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการจำแนกประเภทข้อความแบบลำดับชั้น แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของงานประมวลผลภาษาธรรมชาติอื่น ๆ

Johnny Chan, Gabrielle Peko และ David Sundaram (2022) ได้แบ่งประเภทของความรู้ไว้ดังนี้

1. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่สามารถถ่ายทอดได้ง่าย มักอยู่ในรูปแบบของเอกสาร คู่มือ หรือสื่อการสอน เช่น คู่มือการใช้งาน เอกสารทางเทคนิค รายงานวิจัย

2. ความรู้แฝง (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ ยากที่จะถ่ายทอดเป็นคำพูดหรือตัวอักษร เช่น ทักษะการแก้ปัญหา การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ความคิดสร้างสรรค์

3. ความรู้ส่วนบุคคล (Individual Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่จำกัดอยู่กับบุคคลเฉพาะ มักมาจากประสบการณ์ การศึกษา และความสามารถส่วนตัว เช่น ความรู้เฉพาะด้าน เทคนิคเฉพาะทาง ความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล

4. ความรู้ขององค์กร (Organizational Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่สะสมอยู่ในองค์กร มักอยู่ในรูปแบบของระบบ กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร เช่น ฐานความรู้ขององค์กร ระบบการจัดการ ความรู้ วัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้

5. ความรู้ทางสังคม (Social Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เกิดจากการโต้ตอบและการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล มักอยู่ในรูปแบบของเครือข่าย สัมพันธ์ และชุมชน เช่น เครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ ชุมชนออนไลน์ กลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้

ประเภทของความรู้ที่แตกต่างกันนี้มีความสำคัญต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ

1. ความรู้ที่ชัดเจน มีประโยชน์สำหรับการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร และเผยแพร่ข้อมูล

2. ความรู้แฝง มีประโยชน์สำหรับการแก้ปัญหา การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และการสร้างสรรค์

3. ความรู้ส่วนบุคคล มีประโยชน์สำหรับการสร้างนวัตกรรม การคิดเชิงวิพากษ์ และการแก้ปัญหาเฉพาะทาง

4. ความรู้ขององค์กร มีประโยชน์สำหรับการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน การสร้างความยั่งยืน และการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

5. ความรู้ทางสังคม มีประโยชน์สำหรับการสร้างความร่วมมือ การแบ่งปันความรู้ และการเรียนรู้ร่วมกัน

องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะสามารถจัดการความรู้ทั้ง 5 ประเภทนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมและประสิทธิภาพขององค์กร

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การแบ่งประเภทของรู้นั้นขึ้นอยู่กับแนวคิดที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง เช่น การแบ่งประเภทความรู้ตามรูปแบบหรือการมองเห็น ซึ่งสามารถ แบ่งออกเป็น

ความรู้โดยนัย กับความรู้ชัดแจ้ง ถ้าแบ่งตามแหล่งที่มาของความรู้ ได้แก่ ความรู้ภายใน กับความรู้ภายนอกองค์กรหรือชุมชนท้องถิ่น หากแบ่งความรู้ตามลักษณะความเป็นเจ้าของ ได้แก่ ความรู้ของบุคคล ความรู้ขององค์กร และความรู้ของชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้ถือเป็นก้าวแรกในการดำเนินการจัดการความรู้ ถ้าหากผู้บริหารสร้างแรงจูงใจอย่างถูกวิธี องค์กรก็มีโอกาสสูงที่จะประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ แต่หากก้าวแรกมีการสร้างแรงจูงใจที่ผิดพลาด ก็จะนำไปสู่ความล้มเหลวในการจัดการความรู้ได้

ระดับของความรู้

ระดับของความรู้สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. จำแนกตามระดับของความรู้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ คือ ความรู้เชิงทฤษฎี (Know-What) ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท (Know-How) ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล (Know-Why) และ ความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อ (Care-Why)

1.1 ความรู้เชิงทฤษฎี (Know-What) เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริง รู้อะไร เป็นอะไร จะพบในผู้ที่สำเร็จการศึกษามาใหม่ๆ ที่มีความรู้โดยเฉพาะความรู้ที่จำมาได้จากความรู้ชัดแจ้งซึ่งได้จากการได้เรียนมาก แต่เวลาทำงาน ก็จะไม่มั่นใจ มักจะปรึกษารุ่นพี่ก่อน

1.2 ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท (Know-How) เป็นความรู้เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริง ภายใต้สภาพความเป็นจริงที่ซับซ้อนสามารถนำเอาความรู้ชัดแจ้งที่ได้มาประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนเองได้ มักพบในคนที่ทำงานไปหลายๆ ปี จนเกิดความรู้ฝังลึกที่เป็นทักษะหรือประสบการณ์มากขึ้น

1.3 ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล (Know-Why) เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ผลของประสบการณ์แก้ปัญหาที่ซับซ้อน และนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เป็นผู้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วเกิดความรู้ฝังลึก สามารถถ่ายทอดความรู้ฝังลึกของตนเองมาแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้พร้อมทั้งรับเอาความรู้จากผู้อื่นไปปรับใช้ในบริบทของตนเองได้

1.4 ความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อ (Care-Why) เป็นความรู้ในลักษณะของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ขับเคลื่อนมาจากภายในตนเองจะเป็นผู้ที่สามารถสกัด ประมวล วิเคราะห์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่ กับความรู้ที่ตนเองได้รับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมาได้ เช่น สร้างตัวแบบหรือทฤษฎีใหม่หรือนวัตกรรมขึ้นมาใช้ในการทำงานได้

2. จำแนกความรู้ตามการเน้นที่แตกต่างกัน สามารถจำแนกได้ใน 4 ลักษณะ ได้แก่ จำแนกความรู้ตามแหล่งที่มา (Location) จำแนกความรู้ตามเวลา (Time) จำแนกความรู้ตามรูปแบบ (Form) และจำแนกความรู้ตามเจ้าของ (Owner) สรุปได้ดังนี้:

2.1 จำแนกความรู้ตามแหล่งที่มา (Location) แบ่งเป็นความรู้ภายในกับภายนอก (internal vs. external knowledge)

2.2 จำแนกความรู้ตามเวลา (Time) แบ่งเป็นความรู้ในปัจจุบันกับความรู้ในอนาคต (actual vs. future knowledge)

2.3 จำแนกความรู้ตามรูปแบบ (Form) แบ่งเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้งกับความรู้โดยนัย (explicit vs. tacit knowledge)

2.4 จำแนกความรู้ตามเจ้าของ (Owner) เป็นความรู้เฉพาะตัวบุคคลกับความรู้สาธารณะ (private vs. common knowledge)

เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับ “ความรู้” ให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น จึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับระดับของความรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ รู้ว่ารู้อะไร (Know-what) รู้วิธีการ (Know-how) รู้เหตุผล (Know-why) และใส่ใจกับเหตุผล (Care-why) ดังนี้

ระดับที่ 1 : รู้ว่ารู้อะไร (Know – what) เป็นความรู้เชิงทฤษฎีหรือข้อเท็จจริงหรือเป็น ความรู้ในเชิงการรับรู้ รู้อะไร เป็นอะไร เปรียบเสมือนความรู้ของผู้ที่ฟังจะจบปริญญา ที่มีความรู้ เฉพาะความรู้ที่จำมาจากความรู้ชัดแจ้ง เมื่อนำความรู้เหล่านี้ไปใช้งานก็จะได้ผลบ้าง ไม่ได้ผลบ้าง ผู้ ปฏิบัติจะปฏิบัติงานตามข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งต้องใช้เวลาในการรวบรวมความรู้และการตัดสินใจ

ระดับที่ 2 : รู้วิธีการ (Know – how) เป็นความรู้ที่มีทั้งทฤษฎีและเชิงบริบทหรือเป็นความรู้ ที่เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริง เปรียบเสมือนความรู้ของผู้ที่จบปริญญาและมีประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาหนึ่ง เป็นความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ รู้จักปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือบริบท หรือมีความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติมีเทคนิค และวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติมักพบในคนที่ทำงานมาหลายๆ ปี จนเกิดความรู้ฝังลึกที่ เป็นทักษะหรือประสบการณ์มากขึ้น

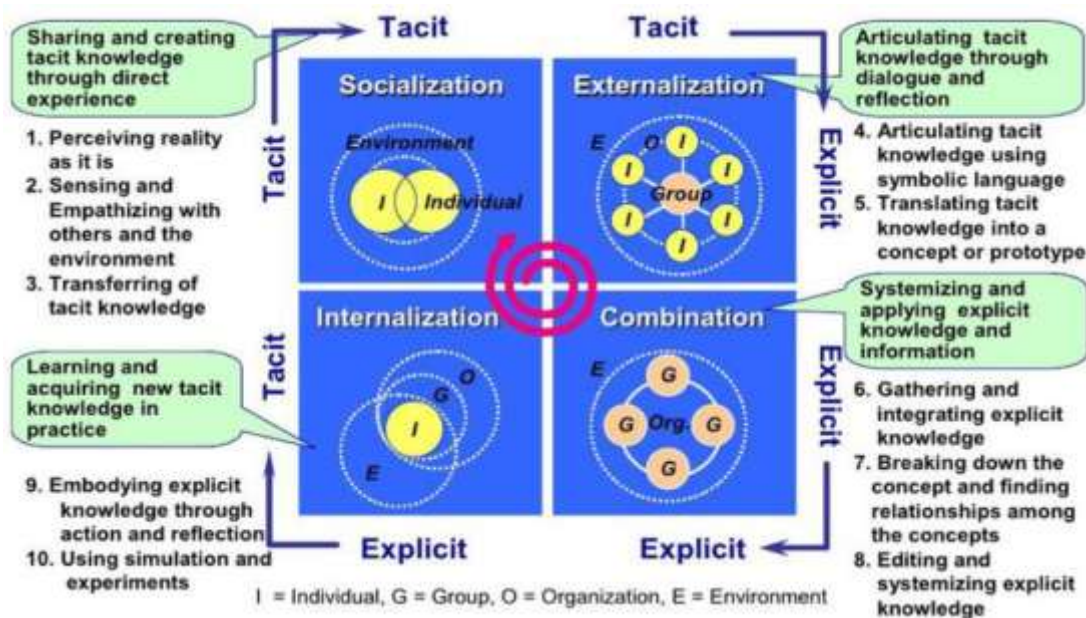
ระดับที่ 3: รู้เหตุผล (Know – why) เป็นความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผลได้อันอยู่ภายใต้ เหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ว่าทำไมความรู้นั้น ๆ จึงใช้ได้ผลในบริบทหนึ่ง แต่ใช้ไม่ได้ผลในอีก บริบทหนึ่ง หรือเป็นความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเชิงเหตุผลที่สลับซับซ้อน และสามารถนำประสบการณ์มา

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เป็นผู้ที่ทำงาน และมีประสบการณ์จนเกิดเป็นความรู้ฝังลึก สามารถถอดความรู้ฝังลึกของตนเองมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นหรือถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ พร้อมทั้งรับเอาความรู้จากผู้อื่นไปปรับใช้ในบริบทของตนเองได้

ระดับที่ 4: ใส่ใจกับเหตุผล (Care – why) เป็นความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อ เป็นความรู้ในลักษณะการสร้างสรรค์ที่มาจากตัวเอง ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนมาจากภายในจิตใจให้ต้องกระทำสิ่งนั้น ๆ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ หรือเป็นความรู้ในลักษณะสร้างสรรค์ที่มาจากตัวเอง บุคคลที่มีความรู้ในระดับนี้ จะเป็นผู้ที่สามารถสกัด ประมวลวิเคราะห์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่กับความรู้ที่ตนได้รับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมาได้ เช่น สร้างตัวแบบ หรือทฤษฎีใหม่หรือนวัตกรรมขึ้นมาในการทำงานได้

จากการแบ่งระดับความรู้ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า หากองค์กรหรือชุมชนท้องถิ่นใด มีบุคลากรที่มีระดับความรู้ในระดับที่ 3 และ 4 เป็นจำนวนมากหรืออย่างน้อยมีความรู้อยู่ในระดับ 2 ขึ้นไป องค์กรหรือชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ จะประสบความสำเร็จ เพราะความรู้ในระดับดังกล่าวเป็นความรู้ ฝังลึกในตัวบุคคลเป็นความรู้ที่มีความสำคัญ ที่นำเอาออกมาแลกเปลี่ยนและใช้เพื่อพัฒนาตนเองและ องค์กรหรือชุมชนท้องถิ่นได้

การสร้างความรู้ในองค์การ (Knowledge Spiral : SECI Model) Nonaka and Takeuchi ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องการสร้างและกระจายความรู้ใน องค์การซึ่งเกิดเป็นวงจรความรู้ระหว่างความรู้ที่อยู่ในตัวคน/ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยใช้โมเดล SECI Knowledge conversion ในการอธิบาย ซึ่งแบ่งการสร้างความรู้เป็น 4 ขั้น ได้แก่ กระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) กระบวนการกระจายสู่ภายนอก (Externalization) การรวมเข้าด้วยกัน (Combination) และ กระบวนการรวมเข้าสู่ภายใน (Internalization) แสดงดังภาพที่ 1.7



ภาพที่ 1.7 การสร้างและกระจายความรู้ในองค์กร

ที่มา : สฤษฎา มีผิว (2566)

Nonaka กับ Takeuchi แห่งสำนัก Hitosubashi ได้ทำการวิจัยและนำเสนอแนวคิดที่สำคัญในหนังสือ ชื่อ “The Knowledge-Creating Company” ไว้ว่า สาเหตุที่ทำให้บริษัทของญี่ปุ่นสามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง เกิดจากการแปลงเอา Tacit Knowledge ที่อยู่ในตัวบุคลากรในองค์กรญี่ปุ่นออกมาเป็น Explicit Knowledge ทำให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ทำให้เกิดมีลักษณะของวงจรของการสร้างความรู้อย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งแนวคิดนี้มีชื่อว่า SECI Model ประกอบด้วย

1. S = Socialization เป็นการสร้างความรู้ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ด้วยการ พบปะสมาคม หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การพูดคุย ใช้เวลาอยู่ด้วยกัน การสอนงาน ฝึกงาน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการถ่ายทอด แบ่งปัน ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลไปให้ผู้อื่น

2. E = Externalization เป็นการถ่ายทอดความรู้ โดยการอธิบายหรือแสดงความรู้ ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมาให้เป็นที่ประจักษ์ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับการแบ่งปัน โดยการแปลงความรู้ ที่อยู่ในตัว บุคคลออกมาเป็นแนวคิด ภาษา สัญลักษณ์ ลายลักษณ์อักษร เช่น คู่มือ ตา รา ภาพ การบันทึกเสียง เป็นต้น

3. C = Combination เป็นการผสมผสาน โดยนำความรู้ที่ชัดเจนมาสร้างสรรค์หรือเปลี่ยนแปลงให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนในเรื่องใหม่ ๆ เป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำความรู้ นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

4. I = Internalization เป็นการนำความรู้ที่ได้มาใหม่ไปใช้ปฏิบัติหรือลงมือทำจริง ๆ จนกลายเป็นความรู้ของตนเอง ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจนให้กลายเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล ดังนั้น กระบวนการในการสร้างความรู้ที่จะเกิดประโยชน์จริง ๆ นั้น จะต้องมีการนำความรู้ไปลงมือปฏิบัติ และมีการหมุนเวียนกระบวนการ SECI ไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีวันยุติ นำไปสู่การปรับปรุงตนเอง ของบุคลากรและองค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

สรุป ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนในทุกมิติเพื่อให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณธรรมและความรู้เพื่อให้คนพร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะความรู้คือสิ่งที่สั่งสมจากการเรียนรู้ ค้นคว้า ประสบการณ์ที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบเชื่อมโยงกับความรู้อื่น ๆ และผสมผสานความรู้และประสบการณ์เดิม จนเกิดเป็นความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือแก้ปัญหาได้ อันเป็นการสร้างประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล องค์กร ชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในการแข่งขันโดยอาศัยความรู้เป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงาน องค์กร หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับความรู้ มั่นใจสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับเพื่อให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ การเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก โดยเฉพาะการสร้าง ความเข้าใจ การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการความรู้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง และการสร้างระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตลอดจนการหาช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมทั้งสามารถวิเคราะห์คนในหน่วยงานซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญ เป็นต้นทุนในการสร้างความรู้ในองค์กร และพัฒนาองค์กรเพื่อการแข่งขันในอนาคต

ลักษณะของความรู้ในองค์กร

ลักษณะของความรู้ที่เกิดในองค์กร สามารถอยู่ในลักษณะของเอกสาร ระบบสารสนเทศ และลักษณะที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล ที่เกิดความสัมพันธ์ด้านผลผลิตภาพของการทำงานที่สอดคล้องกัน ในการแก้ไขปัญหาในงาน โดยมีการถ่ายทอดความรู้หรือเรียนรู้กันผ่านการฝึกอบรม และพัฒนาในองค์กร โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและจากเอกสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร ผ่านระบบคุณภาพมาตรฐานอื่น ๆ ที่จัดการความรู้ในองค์กร (มาโนช สุภาพันธุ์วรกุล, 2565) อาจแบ่งออกเป็นมิติของความรู้ได้ ดังนี้

1. ความรู้ในบุคคล (Tacit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติจริงหน้างานเกิดจากประสบการณ์เฉพาะตัว (Knowledge of Experience)

2. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรืออยู่ในเอกสารหรือแผนภาพต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ ด้วยความหลากหลายของความรู้ ย่อยเกิดจากแหล่งกำเนิดของความรู้ที่แตกต่างกันออกไป แต่ที่สามารถวิเคราะห์และรวบรวม จะพบว่าลักษณะของความรู้ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) Tacit Knowledge เป็นความรู้ฝังลึกหรือความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลซึ่งเกิดจากการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ จากการเรียนรู้ ความเชื่อ ค่านิยม หรือพรสวรรค์ต่าง ๆ ซึ่งสื่อสารหรือถ่ายทอดได้ยาก เป็นความรู้ที่แต่ละบุคคลไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นถ้อยคำได้ทั้งหมด แต่ความรู้นี้สามารถพัฒนา และแบ่งปันกันได้

2) Explicit Knowledge เป็นความรู้เปิดเผยหรือความรู้ที่มีความเป็นเหตุผล เป็นความรู้สากลที่คนทั่วไปเข้าถึงได้ง่าย สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้เช่น บันทึกลงในหนังสือ เอกสาร ไฟล์คอมพิวเตอร์ ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล ฯลฯ ซึ่งเป็นความรู้ที่มี ความต้องการในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาบุคคลหรือในองค์กร ลักษณะของความรู้ในองค์กรออกเป็นความรู้ ฝังลึกหรือความรู้ส่วนบุคคล (Tacit Knowledge) ที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ เกิดการตกผลึก เป็นภูมิปัญญาเฉพาะของบุคคล และความรู้เปิดเผยหรือความรู้ขององค์กร (Explicit Knowledge) ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบุคคลเป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรที่ถ่ายทอดความเข้าใจและสามารถ นำไปปฏิบัติได้ และลักษณะของความรู้ไม่ได้จัดเก็บอยู่ในรูปเอกสารเพียงอย่างเดียว แต่อาจอยู่ในรูปของการทำงานประจำ กระบวนการ วิธีปฏิบัติ และความเชื่อในองค์กรนั้น ๆ เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ง่าย มักมาจากประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญและสัญชาตญาณส่วนตัว ความรู้ประเภทนี้ถ่ายทอดได้ยาก แต่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก การจะสร้างความรู้หรือเรียนรู้ต่าง ๆ จึงต้องทำให้เหมาะกับองค์กรและประเภทของความรู้

ปัญหาของความรู้

ในยุคดิจิทัลที่เราอยู่ในปัจจุบันนี้ “ความรู้” ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญมากที่สุด แต่ก็ยังมีปัญหาและความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ที่ต้องเผชิญหน้า ปัญหาเหล่านี้รวมถึงการสร้าง, การจัดเก็บ, การแชร์, และการใช้ความรู้ในองค์กรและสังคมในภาพรวม เราจะสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาเหล่านี้และสรุปว่าเราสามารถจัดการกับปัญหาเหล่านี้ได้อย่างไรในยุคดิจิทัล

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบันการทำงานหรือปฏิบัติงานในองค์กร ต่างก็มีปัญหาเกี่ยวกับความรู้เกิดขึ้นภายในองค์กรเช่นกันและในทุก ๆ องค์กรก็คงประสบกับปัญหาในลักษณะเดียวกัน เช่น

1. การค้นหาผู้เชี่ยวชาญ เวลาที่พนักงานเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น แต่พนักงานไม่สามารถทราบได้ว่าตนเองจะไปสอบถามผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องนั้น ๆ ได้ที่ไหน และผู้ใดมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องนั้นบ้าง ทำให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่ได้รับการแก้ไข ทำผิดอยู่ซ้ำซากเหมือนเดิม เนื่องจากไม่มีความรู้ที่แท้จริง ในเรื่องนั้น

2. การแบ่งปันความรู้ หรือการแลกเปลี่ยนความรู้นั้นเกิดขึ้นเฉพาะคนที่มีความสนิทสนมกันเท่านั้น ไม่มีการเผยแพร่แบ่งปันความรู้ที่ได้รับจากการไปเข้าร่วม การประชุม การอบรม การสัมมนา หรือการเรียนรู้อื่น ๆ ให้กับพนักงาน หรือทีมงาน ที่ไม่ได้ไปเข้าร่วม เพราะพนักงานไม่มีความคิดว่าการแลกเปลี่ยนการแบ่งปันความรู้นั้น เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน จนกว่าจะมีปัญหาเกิดขึ้น หรือมีความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนความรู้จริง ๆ จึงจะมีการแบ่งปันความรู้เกิดขึ้นได้

3. การค้นหาข้อมูลที่จำเป็นและต้องการนั้นส่วนใหญ่ใช้เวลาในการค้นหานั้น หรือบางครั้งก็หาข้อมูลดังกล่าวไม่ได้หรือข้อมูลที่หาได้มาก็เป็นข้อมูลที่เก่า ไม่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ หรือไม่ตรงตามความต้องการทั้งหมดหรือบางส่วน เพราะไม่รู้ว่าจะไปค้นคว้าหาจากแหล่งไหน ไม่มีการจัดรวบรวมข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่หรือขาดช่องทางการให้พนักงานสามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นไม่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้นข้อมูล

4. การทำงานในหลาย ๆ เรื่องต้องเริ่มต้นที่ศูนย์ทุกครั้ง ทั้ง ๆ ที่เคยมีการทำมาก่อนหน้านี้แล้ว เพราะไม่มีการถ่ายโอนความรู้จึงทำให้ไม่เกิดการต่อยอดงานและความต่อเนื่องในการทำงาน เสียเวลาในการเริ่มต้นงานใหม่ในทุกครั้งและทำให้ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ซึ่งจะมีแต่ความคิดแบบเดิมซ้ำไปซ้ำมา

5. ความรู้ที่อยู่ในบุคคลหรือที่เรียกว่า Tacit Knowledge เมื่อไม่ได้รับการถ่ายทอด ออกมาให้เป็นความรู้ชัดแจ้งหรือที่เรียกว่า Explicit Knowledge หากเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดเหตุขึ้นกับบุคคลนั้น เช่น การลาออก การเกษียณอายุ โอนย้ายแผนก หรืออื่น ๆ ก็จะทำให้ความรู้นั้นสูญหายไปพร้อมกับบุคคลนั้นด้วย ทำให้เกิดผลกระทบอย่างมากกับการทำงาน และกับผู้ที่จะมาปฏิบัติงานนั้นต่อไป เสียเวลาในการที่จะต้องเริ่มต้นใหม่ หาข้อมูลใหม่

6. องค์กรไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินโครงการที่มีความสำคัญ ไม่มีการถอดบทเรียน สิ่งที่เป็นวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือ Best Practice หรือสิ่งที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น หรือ Lesson Learn หรือ องค์กรมี Best Practice อยู่แล้ว แต่ไม่ได้นำมาใช้ ก็ทำให้สิ่งต่าง ๆ นั้นสูญหายไปในที่สุด และเท่ากับว่า ประสบการณ์ในการทำโครงการที่สำคัญขององค์กรที่ผ่านมานั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แต่อย่างใด

เป้าหมายของความรู้

การใช้ความรู้เพื่อบรรลุผลสำเร็จในหลายด้าน เป้าหมายของความรู้มีหลายประการ ขึ้นอยู่กับ บริบทและมุมมองของแต่ละบุคคล ทั้งในระดับบุคคล ในระดับองค์กร และในระดับสังคม

ในระดับบุคคล

1. การเข้าใจ: ความรู้ช่วยให้เราเข้าใจโลก รอบตัว เข้าใจเหตุการณ์ เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งต่าง ๆ เข้าใจตัวเองและผู้อื่น
2. การตัดสินใจ: ความรู้ช่วยให้เราตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การแก้ปัญหา: ความรู้ช่วยให้เราแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การบรรลุเป้าหมาย: ความรู้ช่วยให้เราบรรลุเป้าหมายในชีวิต
5. การพัฒนาตนเอง: ความรู้ช่วยให้เราพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้ ทักษะ และความคิด
6. การมีชีวิตที่มีความหมาย: ความรู้ช่วยให้เรามีชีวิตที่มีความหมาย มีคุณค่า และมีความสุข

ในระดับองค์กร

1. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร: ความรู้ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ เช่น เพิ่ม ยอดขาย ขยายตลาด พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ
2. การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน: ความรู้เป็นแหล่งที่มาของความได้เปรียบในการ แข่งขัน องค์กรที่มีความรู้มากกว่าจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ดีกว่า
3. การส่งเสริมนวัตกรรม: ความรู้เป็นพื้นฐานของนวัตกรรม องค์กรที่มีความรู้สามารถคิดหาวิธี ใหม่ ๆ ในการทำงานและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ
5. การพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงาน: พนักงานที่มีความรู้และทักษะที่จำเป็นจะทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้: องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่พนักงานทุกคนมุ่งมั่นเรียนรู้และพัฒนาทักษะอยู่ตลอดเวลา

ในระดับสังคม

1. การพัฒนาสังคม: ความรู้ช่วยให้สังคมพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น
 2. การแก้ปัญหาสังคม: ความรู้ช่วยให้แก้ปัญหาสังคมต่าง ๆ เช่น ความยากจน ความเหลื่อมล้ำ ฯลฯ
 3. การส่งเสริมประชาธิปไตย: ประชาชนที่มีความรู้สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางประชาธิปไตยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 4. การสร้างสันติภาพ: ความรู้ช่วยให้เข้าใจผู้อื่น เคารพความแตกต่าง และอยู่ร่วมกันอย่างสันติ
- เป้าหมายของความรู้มีหลายประการ ขึ้นอยู่กับบริบทและมุมมองของแต่ละบุคคล ความรู้เป็นสิ่งสำคัญที่มีประโยชน์ต่อทั้งบุคคล องค์กร และสังคม

การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ

การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ หรือ Knowledge Organization เป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการความรู้ ซึ่งรวมถึงการรวบรวม ความรู้ที่เห็นชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และ ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) มาจัดเก็บอย่างมีระบบ ทำให้สามารถเข้าถึงและค้นหาได้ง่าย การจัดเก็บความรู้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. การจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน ที่มีขั้นตอนและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน
2. การสร้าง คลังความรู้ บนเว็บไซต์ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมเอกสาร วิดีโอ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

3. การพัฒนา ห้องสมุด ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ทันสมัย มีทั้งหนังสือ และทรัพยากรดิจิทัล

การจัดเก็บความรู้เป็นระบบช่วยให้องค์กรสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน และส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม อย่างต่อเนื่อง การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบหรือ Knowledge Organization นอกจากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน, คลังความรู้, และการพัฒนาห้องสมุดแล้ว ยังมีวิธีการอื่น ๆ ในการจัดเก็บความรู้ เช่น

1. การจัดทำแผนผังความรู้ (Knowledge Maps): การสร้างแผนผังที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่าง ๆ ภายในองค์กร

2. การใช้ระบบการจัดการเอกสาร (Document Management Systems): การใช้ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดเก็บ การค้นหา และการเข้าถึงเอกสารได้ง่าย

3. การสร้างฐานข้อมูลคำถามและคำตอบ (FAQ Databases): การจัดทำฐานข้อมูลที่รวบรวมคำถามที่พบบ่อยและคำตอบเพื่อให้สามารถแชร์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว

4. การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ (Knowledge Management Tools): การใช้เครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บ การแบ่งปัน และการสร้างความรู้ใหม่

การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบช่วยให้ความรู้ที่มีค่าไม่สูญหาย และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความเป็นผู้นำและการแข่งขันขององค์กร

การนำความรู้ไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์

การนำความรู้ไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ (Knowledge Sharing and Utilization) เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้ความรู้ที่จัดเก็บไว้สามารถสร้างคุณค่าและผลกระทบที่แท้จริงต่อองค์กรและบุคคล วิธีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์มีหลายรูปแบบ เช่น

1. การสร้างและแบ่งปันเอกสารประกอบการเรียนรู้: การสร้างเอกสารที่มีคุณภาพและการแบ่งปันเอกสารเหล่านั้นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล, ฟอรัม, หรือเว็บไซต์ขององค์กร

2. การจัดการประชุมและเวิร์กช็อป: การจัดประชุมหรือเวิร์กช็อปเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคคล

3. การใช้เทคโนโลยี: การใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเผยแพร่ความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน

4. การสร้างและใช้งานฐานข้อมูล: การพัฒนาฐานข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่ายและมีการอัปเดต อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถค้นหาและใช้ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว

การเผยแพร่และใช้ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายได้อย่างรวดเร็ว และยังช่วยในการสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สรุป

ความรู้เป็นสิ่งที่มีความหลากหลายและมีโครงสร้างที่ซับซ้อน ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล (Data), สารสนเทศ (Information), ความรู้ (Knowledge) และปัญญา (Wisdom) ทั้งหมดนี้สร้างขึ้นจากกระบวนการที่มีลำดับขั้นและสัมพันธ์กัน ข้อมูลเป็นจุดเริ่มต้นที่ยังไม่มีความหมาย แต่เมื่อผ่านกระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ จะกลายเป็นสารสนเทศที่มีความหมายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ความรู้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้และเชื่อมโยงสารสนเทศกับความรู้ที่มีอยู่แล้ว และสุดท้ายความรู้ที่ฝังอยู่ในบุคคลจะกลายเป็นปัญญาที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ความรู้ไม่เพียงแต่เป็นผลผลิตจากการเรียนรู้และประสบการณ์ แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาพัฒนาการทำงาน และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ ความรู้เป็นสิ่งที่เราได้รับมาจากการเรียนรู้และการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลและสารสนเทศที่ส่งผ่านประสบการณ์และการเรียนรู้ ข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ และความชำนาญของแต่ละบุคคล ได้ผ่านการวิเคราะห์ กลั่นกรองจนได้ความรู้ใหม่เพื่อนำไปประยุกต์และปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานหรือใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ พร้อมทั้งสามารถนำความรู้ที่มีไปต่อยอดสร้างความรู้ใหม่ ๆ และนำไปใช้ให้เหมาะสม และนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและแข่งขันได้

คำถามทบทวน

1. จงอธิบายวิวัฒนาการและความเป็นของความรู้ (Knowledge) มาโดยละเอียด พร้อมยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย
2. ลำดับขั้นของความรู้ประกอบด้วยอะไรบ้าง จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่าง
3. ความรู้มีกี่ประเภท ประกอบด้วยอะไรบ้าง จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่าง
4. การจำแนกความรู้ตามการเน้นที่แตกต่างกัน สามารถจำแนกได้กี่ระดับ และจะนำความรู้แต่ละระดับมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้อย่างไร จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่าง
5. จงอธิบายถึงแนวทางการใช้องค์ความรู้, เทคโนโลยี, นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์เป็นเครื่องมือหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกภาคส่วนในระดับพื้นที่, ท้องถิ่น และชุมชน โดยใช้หลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาพอเข้าใจ และยกตัวอย่างประกอบ

6. คำกล่าวที่“ความรู้” เปรียบเสมือนชุมทรัพย์อันล้ำค่าที่ขับเคลื่อนการพัฒนาของมนุษย์ สังคม และองค์กร ท่านเห็นด้วยหรือไม่ เพราะเหตุใด จงอธิบายอธิบาย พร้อมยกตัวอย่าง

7. ท่านคิดว่าประเภทของความรู้ที่แตกต่างกันมีความสำคัญต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไร จงอธิบายอธิบาย พร้อมยกตัวอย่าง

8. การสร้างความรู้อย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุด ตามแนวคิดนี้มีชื่อว่า SECI Model ประกอบด้วยอะไรบ้าง และจะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรอย่างไร จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่าง

9. จงอธิบายการเรียนรู้ตามทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy) มาพอเข้าใจ พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ แดงแท้ (2564) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการความรู้ของกองบิน 4 การค้นคว้า
อิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จิรวัดน์ รำไพ และกัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์ (2566) กลยุทธ์การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา
การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัย ระดับชาติ ครั้งที่ 5 วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566
ชลอทร รับพร. (2562). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของกรมกำลังพลทหารบก.วิทยานิพนธ์
ปริญญาคุุณบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชมสุภัค ครุฑกะ. (2560). หลักการการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- พรต เสดสุวรรณ. (2562) รูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาชาวบ้านด้านหัตถกรรม ผ้าฝ้ายทอมือของ
ชาวลัวะในภาคเหนือของประเทศไทย การศึกษาตามหลักสูตรปริญญา ปรัชญาคุุณบัณฑิต
(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มานิช สุภาพันธุ์วรกุล (2565) การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมผู้บริหารอุตสาหกรรมดิจิทัล โดยใช้หลักการ
จัดการความรู้แบบวิศวกรรมความรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะดิจิทัลของผู้จัดการฝ่ายผลิตโรงงาน
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ณัฐนันท์ พูนผล (2560) การบริหารจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา กรณี ศึกษา
โรงเรียนในสังกัดกลุ่มโรงเรียนมณฑลนครชัยศรี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษา

นครปฐม เขต 2 จังหวัดนครปฐม สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัญญา มีผิว (2566) การจัดการความรู้ในการรักษาตัวแบบแยกกักตัวที่บ้าน Home Isolate (HI) ของผู้ป่วยที่ติดเชื้อ Covid-19 ในเขตพื้นที่การเข้าถึงการให้บริการสาธารณสุข โรงพยาบาลหันคา จังหวัดชัยนาท การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร (2562) การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 63 หมู่ 4 ตำบลหนองหาร สันทราย เชียงใหม่.

สุชาติ สุรงค์กุล (2563) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) สาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.

สุรยุทธ ทองคำ (2563) รูปแบบการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของสถาบันการเงินชุมชนในเขตภาคกลางตอนบน 2 คุชฌีนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

อานนท์ สอนศรี. (2563). การจัดการความรู้ของพนักงานในมูลนิธิศุภมิตรแห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์): มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2021). Managing knowledge and organizational learning. Sage Publications.

Al-Dabagh, S., & Al-Owaymi, F. (2024). The Role of Individual Knowledge Management in Enhancing Employee Performance. International Journal of Human Resource Development, 46(2), 245-260

Chan, J., Peko, G., & Sundaram, D. (2022). Knowledge Management Practices: Innovation the Path to Organizational Performance. In 11th EAI International Conference, ICCASA 2022 (pp. 79-91). Springer, Cham.

- Liu, Ye, et al. (2023). "Enhancing Hierarchical Text Classification through Knowledge Graph Integration." arXiv preprint arXiv:2304.08675
- Migdadi, M.M. (2022), "Knowledge management processes, innovation capability and organizational performance, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol.71 No. 1, pp. 182-210.<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2022.108675>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2020). The knowledge-creating company. Oxford University Press.
- Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2020). The ABC of knowledge management. Springer.
- Skaf-Molana, H., & Parvin, T. (2021). Knowledge Management: A Critical Review of the Literature. Journal of Knowledge Management, 25(1), 133-162.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. A. (2023). Dynamic capabilities and strategic management. Oxford University Press.
- Wang, J., & Wei, K. (2022). The Impact of Knowledge Management on Organizational Innovation: A Meta-Analysis. Journal of Business Research, 144, 409-421.
- Williams, D.J. (2014). Models, metaphors and symbols for information and knowledge systems. Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation, 10(1), 79-107.