

การจัดการความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัล*

KNOWLEDGE MANAGEMENT OF ORGANIZATION IN THE DIGITAL AGE

ปรณิกา มีครุฑ

Prunnika Meekrut

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

Corresponding author E-mail: prunnika89@gmail.com

Received 2 February 2024; Revised 25 April 2024; Accepted 29 April 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนประเด็นเรื่องการจัดการความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัลเพื่อนำเสนอประเด็นการพัฒนาคนให้มีทักษะหลากหลาย โดยเฉพาะการจัดการความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัลว่ามีวิธีการจัดการความรู้อย่างไรจึงสามารถทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงานรวมทั้งบุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่าการจัดการความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัลที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในด้านการทำงานองค์กรจะต้องมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบโดยมีวิธีการสำคัญที่ทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัลมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จคือ 1) ผู้นำ 2) บุคลากร 3) การมีส่วนร่วม 4) ระบบการจัดเก็บความรู้แบบ E-Learning 5) ทีมงานขับเคลื่อนพัฒนาระบบการจัดการความรู้ 6) เครือข่ายการจัดการความรู้

Citation:



* ปรณิกา มีครุฑ. (2567). การจัดการความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัล. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 2(2), 29-44.

Prunnika Meekrut. (2024). Knowledge management of Organization in the digital age. Journal of

Interdisciplinary Social Development, 2(2), 29-44.;

DOI: <https://doi.org/10.14456/jisdiadp.2024.3>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

ออนไลน์ ทำให้บุคลากรภายในองค์กรนั้นนำความรู้ที่ถูกจัดเก็บไว้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, องค์กร, ยุคดิจิทัล

Abstract

This article aims to review the issue of knowledge management for organizations in the digital age in order to present issues of developing people with various skills. Especially the knowledge management of the organization in the digital age, how knowledge management can make the organization grow and succeed in work, including personnel in the organization can work efficiently. The results show that the knowledge management of the organization in the digital age that makes the organization successful in work, the organization must have knowledge management systematically, with the key method to make the knowledge management efficient and successful. Namely 1) Leaders 2) Personnel 3) Participation 4) E-Learning system for knowledge storage 5) Team to drive the development of knowledge management systems 6) Knowledge management network This allows personnel within the organization to use the stored knowledge effectively for the achievement of their work.

Keywords: Knowledge management, The Organizations, Digital age

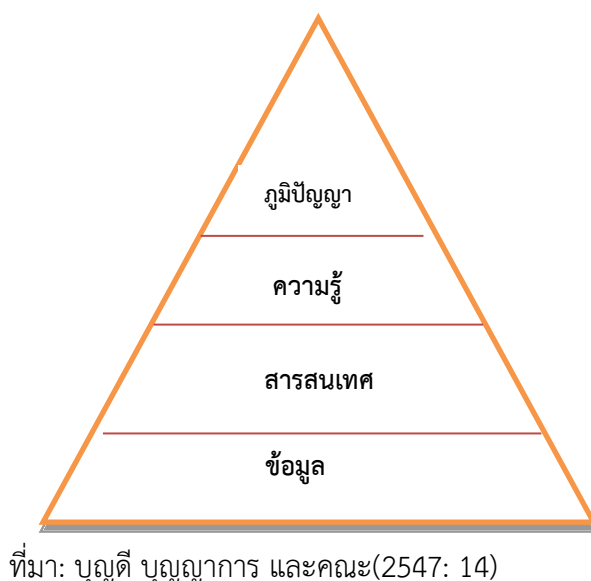
บทนำ

ปัจจุบันในโลกยุคโลกาภิวัตน์วิถีชีวิตของผู้คนมีการเชื่อมโยงติดต่อกันได้ทั่วโลกโดยผ่านการสื่อสารโครงข่ายไร้สายที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตหรือเรียกว่าสังคมดิจิทัลนั้นวิถีชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคมยุคดิจิทัลเป็นวิถีชีวิตที่จะต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเรื่องการเข้าถึงความรู้เพราะในยุคนี้ การสื่อสารหรือการเข้าถึงรู้นั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะความรู้ในระบบเท่านั้น แต่หากมีการเข้าถึงความรู้ได้หลากหลายรูปแบบหลาย

ช่องทาง ซึ่งเรียกโดยรวมว่า การเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี (Technology-based Learning) เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) อินทราเน็ต (Intranet) เอกซ์ทราเน็ต (Extranet) ผ่านดาวเทียม (Satellite Broadcast) และอื่นๆ อีกมากมาย เนื่องจากในปัจจุบันความเจริญทางเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่งซึ่งแตกต่างจากในอดีตเมื่อเป็นเช่นนี้ความรู้ในปัจจุบันที่กระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่าง ๆ จึงจำเป็นจะต้องนำมาจัดการความรู้เพื่อให้เป็นระบบรวมทั้งเพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่อยู่ในยุคดิจิทัลไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐกิจหรือองค์กรของภาคราชการที่มีการแพร่หลายของข้อมูลสารสนเทศซึ่งความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลภายในองค์กรหรือกลุ่มปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการดำเนินงานจึงจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร บทความนี้จึงต้องการศึกษาการจัดการความรู้ในยุคดิจิทัลว่าองค์กรหรือหน่วยงานมีวิธีการจัดการความรู้ในยุคดิจิทัลอย่างไรและมีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรนั้นนำความรู้ที่ถูกจัดเก็บไว้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานและในการศึกษาครั้งนี้ผู้เขียนได้เลือกทฤษฎีปรัมาติดแห่งความรู้ของ Hideo Yamazali และแนวคิดการจัดการความรู้ที่เรียกว่า SECI Model (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) ของ Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi รวมทั้งแนวคิด PWQA Model (Public Sector Management Quality Award) มาอธิบายถึงการพัฒนาคุณภาพขององค์กรซึ่งโมเดลนี้จะเป็นการระบุถึงความสำคัญของการจัดความรู้ว่าเป็นฐานรองรับการปฏิบัติงานในองค์กรอันจะนำไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

ทฤษฎีปรัมาติดแห่งความรู้ของ Hideo Yamazali

ทฤษฎีปรัมาติดแห่งความรู้ Hideo Yamazali ได้อธิบายนิยามของความรู้ว่ามีอยู่ 4 ประเภท ได้แก่ 1) ข้อมูล (Data) 2) สารสนเทศ (Information) 3) ความรู้ (Knowledge) และ 4) ภูมิปัญญา (wisdom) ดังรูปปรัมาติดที่ปรากฏด้าน



1. ข้อมูล (Data)

ข้อมูลในที่นี้ หมายถึง ความจริงหรือข้อความจริงที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ได้แก่ เหตุการณ์ใดๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ข้อมูลดิบ เช่น ตัวเลข ตัวหนังสือ ข้อเท็จจริง รูปภาพที่สื่อความหมาย ตัวอย่างเช่น จำนวนรายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียน จำนวนนักศึกษาที่เข้าเรียน จำนวนคะแนนของนักศึกษาแต่ละคน เป็นต้น

2. สารสนเทศ (Information)

สารสนเทศในที่นี้ คือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว ซึ่งถือเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น วิธีการเก็บข้อมูล เก็บมาได้อย่างไร เพื่อวัตถุประสงค์ใด การทำให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ทราบองค์ประกอบย่อยของข้อมูลนั้นๆ เพื่อจะได้สามารถวิเคราะห์ตามหลักสถิติได้ อันจะทำให้ข้อมูลนั้นเกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด และง่ายต่อการนำไปศึกษาและนำไปใช้ ซึ่งในสังคมดิจิทัลนี้ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการพัฒนาความรู้

3. ความรู้ (Knowledge)

ความรู้คือ สารสนเทศที่ได้รับจากประสบการณ์หรือที่เรียกว่า ความรู้ที่ฝังลึก กับความรู้ในระบบ ที่เรียกว่า ความรู้ชัดแจ้ง ซึ่ง ความรู้เหล่านี้ เป็นความรู้ที่ผ่านกระบวนการคิด คัดกรอง เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องอื่นๆได้

4. ภูมิปัญญา (wisdom)

ภูมิปัญญา เป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนที่เกิดจากความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ ผสมผสานกับความรู้ในระบบ จากนั้นจึงนำมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต และการทำงานให้เกิดประโยชน์ เป็นองค์ความรู้ที่มีลักษณะเป็นองค์รวมที่สั่งสม กลั่นกรองมาเป็นเวลายาวนาน

แนวคิดการจัดการความรู้ (SECI Model)

แนวคิดการจัดการความรู้แบบ SECI Model ของ kujiro Nonaka and HirotakaTakeuchi (1995) เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงการหมุนเวียนของความรู้ระหว่างความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน(Tacit Knowledge)กับความรู้ที่ชัดแจ้ง(Explicit Knowledge)โดยอาศัยกระบวนการทั้ง 4 อันประกอบไปด้วย 1) Socialization 2) Externalization 3) Combination 4) Internalisation ดังแสดงให้เห็นตามวัฏจักรดังนี้



ลักษณะการเรียนรู้แบบ Knowledge Spiral ของ Nonaka and Takeuchi (1995)

ที่มา: ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (ม.ป.ป : 15)

1. Socialization คือการสร้างความรู้ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคม เป็นการสร้างความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนโดยการแลกเปลี่ยน แบ่งปันประสบการณ์ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลสู่บุคคลอื่น

2. Externalization คือการสร้างหรือการแบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ถ่ายทอดออกมาเป็นความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

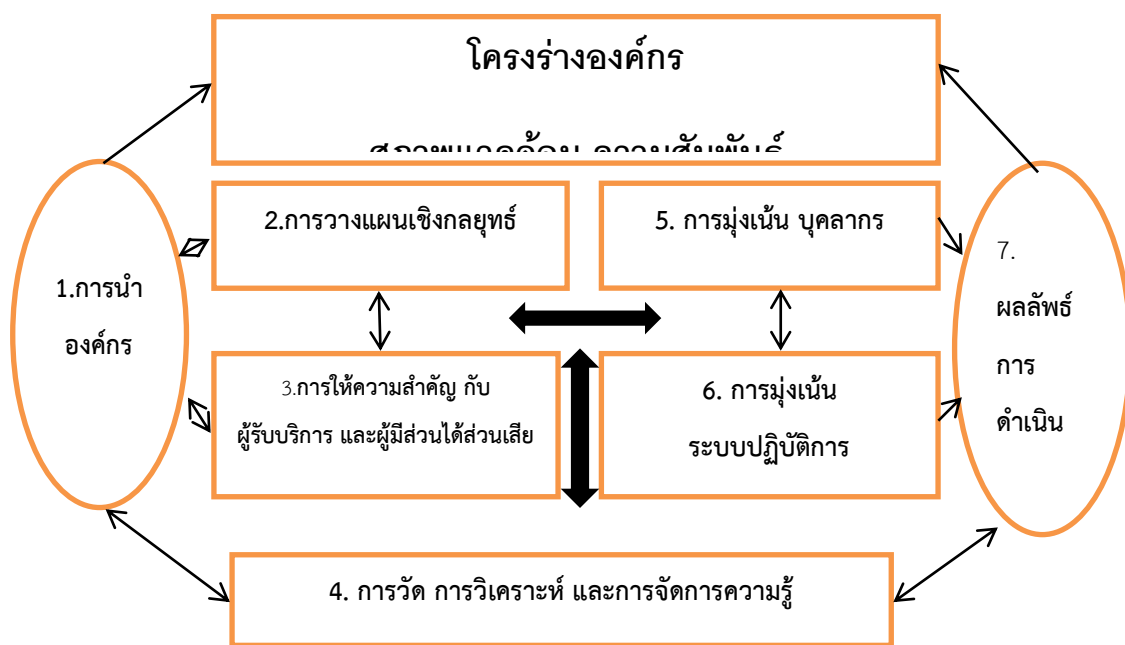
3. Combination คือการผสมผสาน เชื่อมโยงความรู้จากความรู้ที่ชัดเจนที่ได้เรียนรู้ไปสร้างสรรค์ให้เกิดความรู้ที่ชัดเจนใหม่ ๆ เพื่อให้ความรู้นั้นสามารถนำไปปฏิบัติได้

4. Internalisation คือการฝังความรู้ที่ได้รับมาใหม่ไปปฏิบัติซึ่งก็คือเป็นการแปลงความรู้ที่ชัดเจนกลับเข้าสู่ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลเพื่อที่จะนำออกมาใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

แนวคิดการจัดการความรู้แบบSECI Model ทั้ง 4 ประการ เป็นการนำความรู้ที่มีในตัวบุคคลออกมาถ่ายทอดเป็นลายอักษรและสามารถนำออกมาใช้ได้

แนวคิด PWQA Model (Public Sector Management Quality Award)

แนวคิด PWQA Model เป็นแนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กรภาครัฐที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการการพัฒนาคุณภาพขององค์กร เพราะการจัดการความรู้เป็นฐานรองรับการปฏิบัติงานทุกอย่างของหน่วยงานภาครัฐอันจะนำไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรโดยการกำหนดเกณฑ์ทั้งหมด 7 หมวด ดังนี้(คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557: 29)



(1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(2)การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติ และวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและความตั้งใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์การ

(6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนองค์การนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหาร จัดการให้เทียบเท่า มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้าน

ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นการจัดระบบของการบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ ซึ่งอาจจะเป็นการดำเนินการโดยองค์กร หรือกลุ่มบุคคลตามความต้องการส่วนตัว หรือเพื่อการสนับสนุนภารกิจและการปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ๆ โดยมีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

Marquardt (2002:247) ได้นิยามความหมายโดยมุ่งเน้นการนำความรู้ไปสร้างฐานความรู้ (Knowledge base) โดยได้กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้หมายถึงการเข้าถึง การจัดการ การเก็บรักษา การส่งผ่าน การใช้ประโยชน์ความรู้และประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอก โดยองค์กรจะจัดเก็บความรู้ไว้ในฐานข้อมูลพิเศษที่เรียกว่า ฐานความรู้ ในขณะเดียวกันมีนักวิชาการต่างประเทศอีกท่านหนึ่งได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้โดยเน้นไปที่ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร กล่าวคือ เป็นการใช้ทุนทางปัญญาเพื่อนำไปต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์กรในเชิงการแข่งขัน (Schermerhorn, 2002)

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (2549:134) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้โดยเน้นไปที่ การแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันและบุคลากรกับองค์กรจะต้องร่วมมือกันการแลกเปลี่ยนความรู้จึงจะเกิดขึ้นได้

คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ(2557)ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้โดยเน้นที่ การรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร แล้วนำมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงและนำความรู้มาใช้ประโยชน์ได้ โดยได้แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน Tacit Knowledge) ได้แก่ความรู้ที่มาจากประสบการณ์ พรสวรรค์ ของแต่ละบุคคล ที่ไม่สามารถจะถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ เช่น ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญา เป็นต้น

2. ความรู้ที่มาจากเอกสารหรือความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หมายถึงความรู้ที่เป็นรูปธรรมที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดโดยผ่านวิธีการในรูปแบบต่างๆ เช่น เอกสาร ตำรา หรือคู่มือ

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

1. คนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ให้สำเร็จเพราะคนถือเป็นแหล่งปฐมภูมิของความรู้ อีกทั้งยังเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล คนจะต้องมีทักษะความเข้าใจในการเลือกใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้การสื่อสาร การปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถแสวงหาความรู้ จัดเก็บความรู้และแลกเปลี่ยน ความรู้ เพื่อนำความรู้ไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในยุคดิจิทัลนี้ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ หลายชนิดหลายช่องทางให้เลือกในการรับและส่งความรู้

3. กระบวนการความรู้ เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และการสร้างนวัตกรรมใหม่อันเกิดจากความรู้

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ คือ คน กระบวนการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล โดยความต้องการความรู้ขององค์กร เพื่อนำและสนับสนุนการแบ่งปันความรู้ ความต้องการกระบวนการเพื่อจัดการและวัดการส่ง ไหลของความรู้ ต้องการเนื้อหาความรู้และเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสามารถเชื่อมคนที่ ถูกต้องกับเนื้อหาที่ถูกต้องที่เวลาที่ถูกต้อง สร้างนวัตกรรมใหม่อันเกิดจากความรู้และสำคัญ ที่สุดให้ตรงกับความต้องการขององค์กร

การจัดการความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัล (Knowledge management in the digital age)

ระบบโลกในปัจจุบันที่เชื่อมต่อกันด้วยเครือข่ายข้อมูลมหาศาลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านเศรษฐกิจ ส่งผลให้หน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐกิจเอกชนและองค์กรภาครัฐต่างล้วนต้องมีการปรับตัวไป

ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลโดยองค์กรเหล่านี้ต้องมีการปรับปรุงการให้บริการทางด้านต่างๆ รวมทั้งการสร้างผลผลิตให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวโน้มที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้นส่วนใหญ่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างชาญฉลาดเพื่อที่จะเป็นการกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ(เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2560) ดังนั้นการจัดการความรู้ในยุคดิจิทัลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้ามีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยทั่วไปแล้วทุกคนต่างเข้าใจผิดว่าความรู้ในยุคดิจิทัล เป็นความรู้ที่ถูกจัดเก็บโดยเครื่องมือที่ทันสมัยแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องจัดการความรู้ หรือ บางคนเข้าใจผิดคิดว่าไปจัดการที่ตัว “ความรู้” ด้วยการนำตัวเอง หรือองค์กรแสวงหาความรู้ด้วยการไปฝึกอบรมด้านวิชาการหรือนำความรู้ของตนเอง หรือขององค์กรโดยวิธีการนำไปไว้ในเว็บไซต์ หรือบันทึกในรูปแบบเอกสารต่างๆ ซึ่งที่ถูกต้องแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ แต่การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องมุ่งที่กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประมวลข้อมูลความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นความรู้ที่เกี่ยวกับประสบการณ์ (Tacit Knowledge) และความรู้ที่มาจากเอกสาร (Explicit Knowledge) เพื่อนำไปสู่ความคิดและการกระทำจากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม เพื่อจัดเก็บไว้ในรูปลักษณะที่บุคคลหรือบุคลากร รวมไปถึงประชาชนสามารถเข้าถึงความรู้เหล่านี้ได้ ในช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสมเพื่อจะได้นำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวม การจัดการความรู้ในยุคดิจิทัลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงานขององค์กรนั้นบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะการจัดการความรู้ที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ต้องการใช้ความรู้เหล่านั้นรวมทั้งอาศัยเทคโนโลยีในรูปแบบของดิจิทัลจะสามารถเข้าถึงลูกค้าและการบริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที่สามารถลดต้นทุนและงบประมาณขององค์กรได้ อีกทั้งองค์กรที่มีขนาดเล็กสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผลผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับขนาดขององค์กรด้วยการหลวมรวมเทคโนโลยีและกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้ผู้ใช้งาน ได้นำความรู้ไปใช้ได้อย่างรวดเร็วเหมาะสมและได้รับความรู้ในเวลาที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงานซึ่งสิ่งที่สำคัญคือต้องมีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบเพื่อมุ่งหวังการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แหล่งความรู้ในองค์กร

แหล่งความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่มาจากข้อมูล (data) และสารสนเทศ (information) โดยความรู้ที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีทั้งที่อยู่ในรูปของความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ซึ่งหมายถึงความรู้ในรูปของหนังสือ ตำรา วารสาร หนังสือพิมพ์ วิดีโอ electronic file และที่อยู่ในรูปของความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในสมองของคน (tacit knowledge) ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจโดยความรู้ที่ใช้ในการทำงานส่วนใหญ่เป็นความรู้ฝังลึกที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งความรู้ในองค์กรประกอบด้วยความรู้ที่มาจากสมองของผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรคิดเป็นร้อยละ 42 มาจากฐานข้อมูลความรู้ขององค์กรร้อยละ 12 มาจากเอกสารลายลักษณ์อักษรที่เป็นกระดาษร้อยละ 26 และเอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 20 (ธงชัย เลิศวิไลรัตนพงศ์, ม.ป.ป.:4) ซึ่งความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เหล่านี้ องค์กรจะต้องมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรวมทั้งสร้างศักยภาพให้กับองค์กรในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กรต่อไป

แหล่งความรู้ในองค์กรจะต้องมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นแหล่งเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความรู้ ความคิด และการปฏิบัติเป็นองค์รวมในเวลาเดียวกัน

กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดการจัดการความรู้ โดยมีรูปแบบการจัดการความรู้ตามแนวทางสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ (ธวัชชัย หล่อวิจิตร, 2549)

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) หมายถึง การระบุรายละเอียดความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมี และต้องใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร เช่น องค์กรจะต้องใช้ความรู้อะไรบ้าง และความรู้อะไรที่องค์กรมีอยู่แล้ว มีอยู่ในรูปแบบใด ที่ไหน และอยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ขั้นตอนนี้ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ไม่ได้ใช้ออกไป เช่น ใช้ SECI model นำบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ต่างกันมาประชุม/ทำงานร่วมกัน จ้างคนที่มีความรู้มาทำงานในองค์กร จ้างที่ปรึกษา การสกัดความรู้จาก

ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การสรุปทบทวนจากการปฏิบัติงาน การสกัดความรู้จากการเข้าประชุม อบรมภายนอกหน่วยงาน

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการวางแผนโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวล และ กลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการกลั่นกรององค์ความรู้ที่รวบรวมได้จัดทำในรูปแบบไฟล์ข้อมูล ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุง คู่มือการปฏิบัติงาน ทำให้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็น ระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) คือการนำความรู้ที่ได้จากผลในข้อ4ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากวงจร “สร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ถ้ากระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรที่มีประสิทธิผลจะสามารถส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรได้ 2 คือ 1) ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล 2) ผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร(สมชาย นำประเสริฐชัย, 2546)

นอกจากกระบวนการจัดการเรียนรู้ในองค์กรแล้วสิ่งที่องค์กรควรคำนึงและทำควบคู่กันไปพร้อมกับกระบวนการจัดการความรู้ นั่นคือการบริหารจัดการเพื่อสร้างปัจจัยแวดล้อมในองค์กรที่สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้อันประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ (ธวัชชัย หล่อวิจิตร, 2549)

1. การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสร้างกิจกรรม การมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหาร โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ทีมหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการกำหนดระบบการติดตามและประเมินผล กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จอย่างชัดเจน

2. การสื่อสาร การสื่อสารจะช่วยกำหนดกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร

3. กระบวนการและเครื่องมือ ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือ ขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ) ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร

4. การเรียนรู้ การสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึง เนื้อหา กลุ่มเป้าหมายวิธีการ การประเมินผลและปรับปรุง

5. การวัดผล เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่อย่างไร รวมทั้งมีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น และมีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขึ้นตอนไหนได้แก่ วัดระบบ (System) วัดที่ผลลัพธ์ (Output) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Outcome)

6. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากรแรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว การบูรณาการระบบที่มีอยู่ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

กระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 6 องค์ประกอบ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

ปัจจัยที่ทำให้การจัดความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัลประสบผลสำเร็จ

1. ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้อยู่เสมอและต้องมีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง มีความมุ่งมั่นและจริงจังที่จะผลักดันการพัฒนาระบบบริหารความรู้ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

2. การพัฒนาคน เป็นจุดเน้นที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

3. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้ทุกคนสามารถเข้ามามีส่วนร่วม แบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้

4. มีการสร้างคลังข้อมูลในระบบ E-Learning เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล และสามารถหยิบข้อมูลมาใช้ได้โดยง่าย

5. ต้องมีทีมงานที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้อย่างจริงจัง โดยต้องเลือกคนที่มีความชอบ และความสนใจ (Passion) มาเป็นทีมงาน

6. มีการใช้เครือข่ายออนไลน์ในการจัดการความรู้ เพื่อจะได้แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของโลกยุคโลกาภิวัตน์อันจะทำให้เกิดความรู้บนเครือข่ายออนไลน์ และมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ด้วย

7. ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้เพื่อจะได้จัดเก็บความรู้บนเครือข่ายออนไลน์ และสามารถนำความรู้ออกมาใช้ได้โดยง่าย รวมทั้งการฝึกให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้และมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อที่จะนำไปสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ปัจจัยที่ทำให้การจัดความรู้ขององค์กรในยุคดิจิทัลประสบผลสำเร็จทั้ง 7 องค์ประกอบนั้น ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีการพัฒนาคน การมีส่วนร่วมและแบ่งปันข้อมูล มีการสร้างคลังข้อมูลในระบบ E-Learning ต้องมีทีมงานที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้อย่างจริงจัง ต้องมีการใช้เครือข่ายออนไลน์ในการจัดการความรู้และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีเพื่อจะได้จัดเก็บความรู้และนำความรู้ออกมาใช้ได้โดยง่าย

สรุป

ในโลกยุคดิจิทัลซึ่งเป็นโลกของสังคมแห่งการเรียนรู้ ยุคของกระแสโลกาภิวัตน์, และเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง สิ่งทั้งหลายเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรต่างต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนกระบวนการทัศนคติใหม่ และเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ การบริหารจัดการองค์กรต้องเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยปรับเปลี่ยนตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีไม่เช่นนั้นแล้วองค์กรจะไม่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของระบบโลกที่เปลี่ยนไปและที่สำคัญไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ได้ การจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งขององค์กรที่จะช่วยให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเองและความรู้ที่ได้รับจากการถ่ายทอดมาจากคนอื่นให้เกิดประโยชน์ในการทำงานเพื่อให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพและผลงานที่ออกมามีคุณภาพโดยการประสานความร่วมมือร่วมใจกับทุกฝ่ายภายในองค์กรหรือเครือข่ายในสังคมออนไลน์ ยิ่งในสังคมยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข่าวสารข้อมูลที่มีความรู้ใหม่ ๆ และข้อมูลจำนวนมากมหาศาลอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั่วโลก โดยที่องค์กรส่วนใหญ่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานแล้วการจัดการความรู้ยังต้องทำให้เป็นระบบมากขึ้นเพื่อที่จะทำให้การบริหารจัดการภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ การจัดการความรู้ขององค์กรเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร รวมทั้งจะส่งผลทำให้เกิดการยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร ยกระดับคุณภาพการทำงาน และทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งถ้ามีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพจะเป็นการช่วยองค์กรในการพัฒนาคน พัฒนางาน และยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพขององค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อันจะทำให้ศักยภาพขององค์กรสามารถก้าวขึ้นไปแข่งขันและทัดเทียมกับองค์กรระดับโลกได้

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2557. PMQA) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558.กรุงเทพมหานคร: วิชั่นพรี้น แอนด์ มีเดียจำกัด
- วิจารณ์ พานิช. (2549). การจัดการความรู้: ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.
- ทิพย์พพร มหาสินไพศาล. (ม.ป.ป). ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยเอกชน. Executive Journal (ม.ป.ป.).
- ธงชัย เลิศวิไลรัตนพงศ์. (ม.ป.ป.). การจัดการความรู้แนวคิดและทิศทาง. กรุงเทพมหานคร: กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กระทรวงสาธารณสุข
- ธวัชชัย หล่อวิจิตร.(2549). การจัดการความรู้. เรียกใช้เมื่อ 27เมษายน 2566 จาก http://oldweb.opdc.go.th/thai/E_Newsletter/dec_2006/enewsletter/knowledge/KM.htm
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2548). การจัดการความรู้....จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จีรวัฒน์เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2560). Digital Transformation. กรุงเทพมหานคร: กสทช.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Nonaka, K. Takeuchi, H. (1995). The knowledge-Creating Company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: oxford University Press.
- Marquardt, M.J. (2002). Building the learning organization mastering the 5 Elements of corporate learning. USA: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J.R. (2002). Management. New York: John Wiley& Sons.