

แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ The Concept of Knowledge Management

ศรวิมล ศรีระสมย์

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ เนื้อหาประกอบด้วยความหมาย องค์ประกอบสำคัญ ประโยชน์ของการจัดการความรู้ และปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ. การจัดการความรู้ในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น จะต้องนำความรู้หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกของบุคลากรในโรงเรียนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานขององค์กรซึ่งจะนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการความรู้

ABSTRACT

This article presents the concept of knowledge management. Its content includes meanings, essential elements, benefits of knowledge management, and factors that contribute to successful knowledge management. Managing knowledge in schools for the effectiveness and achievement of goals requires knowledge or experiences, whether internal or external, of school personnel, to make the most of the organization through processes such as finding knowledge. Knowing, creating and seeking knowledge, collecting knowledge, exchanging knowledge, etc., in order to make the most of the work of the organization as a learning organization.

Keywords: Knowledge Management, KM

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่มีขีดจำกัด การบริหารองค์กรเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีการพัฒนาการบริหารและพัฒนาองค์กร ควบคู่กันไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการพัฒนาการบริหารเป็นการเรียนรู้ที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานบริหาร ส่วนการพัฒนาองค์กรเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งระบบต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากผู้บริหาร องค์กรและทุกคนในองค์กร เป็นกระบวนการแก้ปัญหาที่ต้องการการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการสร้างทีมงานที่มีความรู้และมีประสิทธิภาพ

การจัดการความรู้เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมๆ กับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไปและมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วย การจัดการความรู้เป็นกระบวนการค้นหารวบรวมความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือจากเอกสาร มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดระบบการจัดเก็บผ่านการประมวล กลั่นกรอง ตรวจสอบ ให้บุคคล ในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้และพัฒนา

ตนเอง มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต่อยอดความรู้สำหรับนำไปเผยแพร่ รวมทั้งนำไปใช้ ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ(ชดช้อย วัฒนะ, 2561) โดยเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการหมุนเวียนความรู้ที่มีความหลากหลายให้มากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้องค์กรควรมีการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรที่มีประโยชน์และส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร การถ่ายทอดความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้นับเป็นความสำเร็จที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดการความรู้ขององค์กร (จิระพงศ์ เรืองกุล, 2557)

ดังนั้นการจัดการความรู้ไม่ใช่สิ่งที่เรียนรู้โดยการอ่านหรือการฟังบรรยายเพียงอย่างเดียวแต่จำเป็นต้องลงมือและฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง โดยเน้น “การเรียนรู้ ผ่านการปฏิบัติ” (interactive learning through action) เพราะการจัดการความรู้เป็นทักษะร้อยละ 80-90 และเป็นความรู้เชิงทฤษฎีเพียงร้อยละ 10-20 (วิลม โลม่า, มุกดา สำนวนกลาง, ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, และฉัตรลดา กาญจนสุทธิ, 2554) จึงเป็นเรื่องที่ควรศึกษาอย่างละเอียดและฝึกปฏิบัติพัฒนาตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคน พัฒนางาน การบริหารการวางแผนและการปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

ความรู้คืออะไร

คำว่า “ความรู้” ได้ถูกจำกัดความโดยนักวิชาการหรือนักวิจัยหลายท่าน เช่น Nonaka & Takeuchi (2000) ; Steward (1997) กล่าวว่า ไม่ว่าจะในองค์กรใดความรู้ถูกพิจารณาว่าเป็นแหล่งความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว

พัฒนาการของความรู้เกิดมาจากข้อมูล โดยข้อมูล (data) หมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ ข้อมูลดิบหรือตัวเลขที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่ได้ถูกจัดประเภทหรือยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน แต่เมื่อข้อมูลที่ได้ผ่านการจัดเก็บ แยกประเภท วิเคราะห์ หรือประมวลผลเพื่อให้มีคุณค่าแก่ผู้ที่นำไปใช้ ข้อมูลนั้นจะกลายเป็นสารสนเทศ (information) และสารสนเทศที่มีการนำประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ทักษะ ความคิดหรือค่านิยม มาใช้วิเคราะห์เพื่อทำงานหรือแก้ปัญหาก่อให้เกิดความรู้ (พรณี สวนเพลง, 2552) และเมื่อเข้าใจหลักการพื้นฐานก่อให้เกิดปัญญาซึ่งเป็นการรวบรวมความรู้และเกิดความเข้าใจโดยการประยุกต์ใช้กับปัญหาหรือสถานการณ์ใหม่ (Baskarada & Koronios, 2013) เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากความรู้ ดังภาพที่ 1

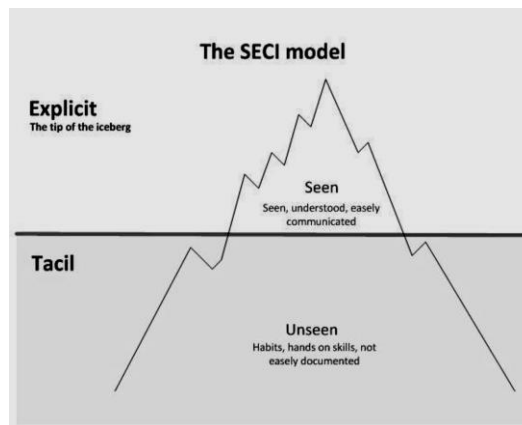


ภาพที่ 1 ลำดับชั้นการเกิดข้อมูล สารสนเทศ ความรู้และปัญญา (Baskarada & Koronios, 2013)

ความรู้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังภาพที่ 1.2 ได้แก่ ความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) และ ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) มีความหมายดังนี้ (Nonaka, 1995)

1. ความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) คือ ความรู้ที่แฝงอยู่ในบุคคล โดยมีรากฐานจากการกระทำ ความเชื่อ ทักษะ ประสบการณ์ การศึกษาเรียนรู้ การฝึกอบรม ผ่านการฝึกฝน หรือประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นของส่วนบุคคลนั้น ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะอธิบายเป็นคำพูด หรือถ่ายทอดให้อยู่ในรูปแบบลายลักษณ์อักษร

2. ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่มีการรวมและบันทึกในรูปแบบเป็นเอกสาร หรือมีลักษณะเป็นวัตถุ (objective) เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร บทความ วารสาร งานวิจัย รายงานต่าง ๆ ทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงได้ง่ายเกิดความสะดวกสบาย และง่ายต่อการถ่ายทอดอาจไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมก็สามารถเรียนรู้ความรู้นั้นๆ ได้ (Distanont et al., 2014)



ภาพที่ 2 ประเภทของความรู้ (Malmquist, 2011)

ความรู้ทั้ง 2 ประเภท สามารถถูกสร้างแลกเปลี่ยนระหว่างกันในองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ๆ ในรูปแบบที่เรียกว่า SECI Model การเปลี่ยนประเภทของความรู้และสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ คือ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (socialization), การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก (externalization), การผสมผสาน (combination) และการปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (internalization)

ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็นแนวคิดการบริหารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความรู้ มีการนำไปปรับใช้อย่างแพร่หลายในยุคปี ค.ศ. 1990 (Xue & Zhu, 2011) การจัดการความรู้ คือการนำความรู้ไปใช้และพัฒนาความรู้ขององค์กรตามเป้าหมายขององค์กร การจัดการความรู้หมายถึงความรู้ชัดแจ้ง ความรู้ในรูปแบบข้อมูลลายลักษณ์อักษร และความรู้ฝังลึกที่มีอยู่ตัวบุคคล (Davenport & Prusak, 1998) เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง นำความรู้มาปฏิบัติเพื่อยกระดับ และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร (O'dell & Grayson, 1998) อีกทั้งเป็นการเอื้อ ให้เกิดความรู้ใหม่โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่และประสบการณ์ของคนใน

องค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนานวัตกรรม ที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Nonaka & Toyama, 2002)

ประเวศ วะสี (2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อกันให้สอยและ มีประโยชน์เพิ่มขึ้นมีการต่อยอดให้คงทนและใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะ มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

เจษฎา นกน้อย (2552) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรมและการจัดเก็บความรู้ที่เหมาะสม เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ เพื่อให้เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร (2550) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาจากระบบข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้และปัญญาในที่สุด การจัดการความรู้ประกอบไปด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กรต่างๆ เพื่อที่จะระบุ สร้าง แสดงและกระจายความรู้เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการเรียนรู้ภายในองค์กร

จากความหมายของการจัดการความรู้ที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการจัดการความรู้ เป็นการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยนและประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบ จากข้อมูลไปสู่เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดความรู้และปัญญาเพื่อให้เป็นประโยชน์ในการทำงานต่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้

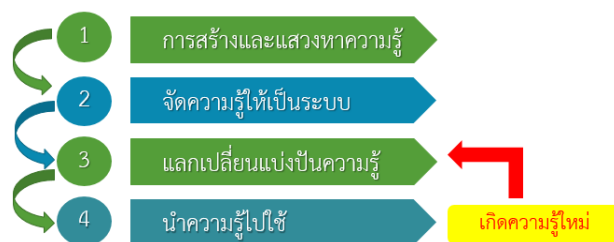
1. คน (People): เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดเนื่องจากเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญขององค์กรรวมทั้งเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
2. เครื่องมือและเทคโนโลยี (Tool and Technology): เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหาจัดเก็บแลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็ว
3. กระบวนการความรู้ (Knowledge Process): เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดนวัตกรรม

กระบวนการจัดการความรู้

กลไกหรือฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ขององค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองพันธกิจและวิสัยทัศน์ นั่นคือกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์กร อาจมีการจัดกระบวนการจัดการความรู้ที่เหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่าองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับกระบวนการใด (พรรณี, 2552) กระบวนการจัดการความรู้จากนักวิจัยหลายท่านและสถาบันที่มีชื่อเสียงต่างๆ มีกระบวนการต่างๆ ที่หลากหลายโดยกำหนดกระบวนการแยกย่อยออกไปตามแนวคิดแต่ละคน

ผู้วิจัย	กระบวนการจัดการความรู้						
Marquardt	1) การแสวงหาความรู้	2) การสร้างความรู้	3) การถ่ายโอนความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์			4) การจัดเก็บความรู้	
Arthur Andersen Consulting	1) การประเมิน	2) การระบุบทบาทของความรู้	3) การสร้างกลยุทธ์ทางความรู้ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร	4) การระบุขั้นตอนวัฒนธรรมและเทคโนโลยีที่ต้องการไปปรับใช้สำหรับกลยุทธ์ทางความรู้		5) นำไปปฏิบัติโดยใช้กลไกการป้อนข้อมูลย้อนกลับ (feedback)	
Holsapple and Joshi	1) การแสวงหาความรู้	2) การคัดเลือกความรู้	3) การผนึกความรู้	4) การใช้ความรู้	5) การก่อกำเนิดความรู้	6) การสกัดความรู้ออกจากตัวคนรวมถึงการกำหนดกลุ่ม เป้าหมายการผลิตความรู้ และการถ่ายโอนความรู้	
Buckley and Carter	1) กำหนดคุณลักษณะของความรู้	2) เพิ่มคุณค่าจากการรวมความรู้	3) กำหนดผู้เข้าร่วมการจัดการความรู้	4) วิธีการถ่ายโอนความรู้	5) ธรรมชาติ	6) การปฏิบัติ	
Dataware Technologies	1) การระบุปัญหาขององค์กร	2) เตรียมตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลง	3) สร้างทีมจัดการความรู้	4) จัดทีมตรวจสอบความรู้และวิเคราะห์องค์กร	5) ระบุลักษณะเด่นของวิธีการแก้ไขปัญหา	6) นำไปปรับใช้การจัดการความรู้	7) เชื่อมโยงความรู้ไปสู่พนักงาน
จิระประภา อัครบวร	1) การสร้างและถ่ายทอดความรู้		2) การสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้			3) การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ	
Ernst & Young	1) การสร้างความรู้		2) การแสดงความรู้		3) การประมวลความรู้		4) การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้
Anderson Consulting	1) การแสวงหาความรู้	2) การสร้างความรู้	3) การสังเคราะห์	4) การแบ่งปัน	5) การนำความรู้ไปใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร		6) สร้างบรรยากาศที่ช่วยให้เกิดการแบ่งปันความรู้
สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	1) การบ่งชี้ความรู้	2) การสร้างและแสวงหาความรู้	3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้	5) การเข้าถึงความรู้	6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	7) การเรียนรู้
บุญดี บุญญากิจและคณะ	1) การค้นหาความรู้	2) การสร้างหรือแสวงหาความรู้	3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้	5) การเข้าถึงความรู้	6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	7) การเรียนรู้
ประพนธ์ ผาสุกยิต	1) วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ (KV)		2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KS)		3) สร้างคลังความรู้เชื่อมโยงเครือข่าย(KA)		

ตารางที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ การรวบรวมกระบวนการจัดการความรู้สามารถสรุปขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 3 สรุปกระบวนการจัดการความรู้

1) การสร้างและแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้และการแสวงหาความรู้ เกิดจากการทำงานร่วมกันของคนในองค์กรหรือการมีส่วนร่วมจากบุคคลภายนอก มีการร่วมมือ การฝึกอบรม การแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวบรวมความรู้

2) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ มีการปรับปรุงเนื้อหา ภาษา แลรูปแบบของข้อมูล นำมาจัดเป็นหมวดหมู่และเป็นระบบ

3) แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ถ่ายโอนความรู้เมื่อมีการจัดเก็บความรู้และบุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้และสามารถถ่ายโอนความรู้ไปทั่วทั้งองค์กร โดยการประสานงานกับผู้ที่จัดการความรู้ เชื่อมโยงงานและความรู้กับบุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับ

4) นำความรู้ไปใช้ เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือปัญหาบุคลากรสามารถค้นหาความรู้ที่ได้ถูกจัดเก็บเพื่อประยุกต์ใช้แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันจะก่อให้เกิดเป็นคุณค่าของความรู้ เกิดความรู้ใหม่ขึ้น และนำไปแลกเปลี่ยนความรู้ได้ต่อไป

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

1. ลดขั้นตอนในการทำงาน
2. ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
3. สร้างนวัตกรรมใหม่
4. ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร
5. ป้องกันความรู้สูญหาย

สรุปได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมากเพราะเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ต้องทำอยู่เสมอเพราะการจัดการความรู้คือการทำให้ได้ความรู้มาและได้ใช้ความรู้เพื่อเกิดประโยชน์ กระบวนการจัดการความรู้จึงได้รับการพัฒนาให้มากขึ้นตอนเทคนิควิธีที่ดีเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อแก้ปัญหาได้สำเร็จทั้งปัญหาเล็กและปัญหาใหญ่ส่วนบุคคล ตลอดจนปัญหาขององค์กรอีกด้วย การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

ปัจจัยที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ

1. ผู้นำองค์กรให้การสนับสนุน และกำหนดทิศทางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรเพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันรวมทั้งการชมเชยให้รางวัลเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรเกิด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. องค์กรต้องมีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้เพื่อส่งผ่านความรู้ให้มีประสิทธิภาพ
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้
5. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น
6. โครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม การแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กรจะไม่ราบรื่นได้ หากขาดโครงสร้างพื้นฐานที่ดี โครงสร้างนี้อาจหมายถึงสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ระบบหรือกลไกที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นต้น
7. บุคลากรในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จที่สุดที่จะช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้เป็นไปได้อย่างดีและต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาภรณ์ อินทมาตย์ (2552) ศึกษาการจัดการความรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดจันทบุรี พบว่า 1) การจัดการศึกษาในสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการจำแนกตามตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและ วุฒิการศึกษาสูงสุด โดยองค์ประกอบของการจัดการความรู้ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ และด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญจิรา ภูครองตา (2553) ศึกษาการจัดการความรู้ในโรงเรียนห้วยเม็กวิทยายน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3: กรณีศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปรากฏการณ์ปัจจุบันของการจัดการความรู้ด้านการกำหนดเป้าหมายความรู้มีแนวทางการดำเนินการอย่างชัดเจนโดยยึดตามนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีตัวชี้วัดจัดโครงการไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาในการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน ด้านการสร้างและค้นหาความรู้ให้ความรู้กับครู โดยส่งครูเข้าร่วมอบรมประชุมสัมมนา เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยน

ความรู้ นำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาแจ้งในที่ประชุม การประชาสัมพันธ์จัดทำป้ายนิเทศด้านการยกระดับความรู้พัฒนาต่อยอดความรู้ในรายวิชาของตนเอง ทำการวิจัยในชั้นเรียน เขียนรายงานวิชาการ

2) ปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้ด้านการกำหนดเป้าหมายความรู้ ครูไม่ให้ความร่วมมือทุกคนขาดการวางแผนที่ดี ด้านการสร้างและค้นหาความรู้แหล่งค้นคว้ามีความจำกัด ครูขาดทักษะในการสืบค้นข้อมูล ด้านการเก็บความรู้ให้เป็นระบบครูยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ครูบางคนไม่ให้ความร่วมมือไม่ได้ข้อมูลจากครูทุกคน ด้านการเข้าถึงความรู้ จำนวนเครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอกับบุคลากร ด้านการยกระดับความรู้ ครูขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร 3) ข้อเสนอแนะการจัดการความรู้ควรเพิ่มแหล่งค้นคว้าอย่างหลากหลาย ผู้บริหารควรให้ขวัญกำลังใจควรมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยให้คำปรึกษาควรมีคณะทำงานติดตามและประเมินผล รวมทั้งการให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง

พวงพรรณ แสงนาโก (2559) ศึกษาการจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเขาสมิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเขาสมิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเขาสมิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การเปรียบเทียบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเขาสมิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เอ็บสไตน์ (Epstein, 2000) ได้วิจัยเรื่อง การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรผลการวิจัยพบว่า อุปสรรคสื่อสารมีความสำคัญต่อการแพร่กระจายความรู้ซับซ้อนมากกว่าความรู้ธรรมดาทั่วไป ในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ที่ซ่อนเร้นในตัวบุคคล การสื่อสารแบบพบปะสนทนา โดยตรงจะให้ผลดีกว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ความสัมพันธ์ใกล้ชิดจะมีบทบาทสำคัญมากต่อการแพร่กระจายความรู้การเป็นเพื่อนจะทำให้การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ได้มากกว่าการขาดความสำคัญเป็นเพื่อน บุคคลที่มีบุคลิกภาพเปิดเผยจะสื่อสารความรู้ได้ดีกว่า

สรุป

การจัดการความรู้ในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น จะต้องนำความรู้หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกของบุคลากรในโรงเรียนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานขององค์กรซึ่งจะนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญจิรา ภูครองตา. (2553). *การจัดการความรู้ในโรงเรียนห้วยเม็กวิทยายน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาพลันธุ์ เขต 3*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2557). ชุมชนนักปฏิบัติ: แนวทางการจัดการความรู้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 7(2), 16-27.
- เจษฎา นกน้อย. (2552). *นันทาทรศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การ แห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : ส. เอเชียเพลส.
- ชดช้อย วัฒนนะ. (2561). *การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “พื้นที่ความคิดสร้างสรรค์” ภาคีเครือข่ายการจัดการสุขภาพเพื่อพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ เขตสุขภาพที่ 6 ปี 2561*. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การจัดการความรู้ด้วยการถอดบทเรียน. วันที่ 3-4 เมษายน 2561 ณ แชนด์ ดูนส์ เจ้าหลาวปิชีสอร์ท จันทบุรี.
- ประพันธ์ ผาสุกยัต. (2550). *การจัดการความรู้ : ฉบับมือใหม่หัดขับ*. กรุงเทพฯ : ไบโหม, 21-25.
- ประเวศ วะสี. (2550). *การจัดการความรู้ กระบวนการปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพ และความสุข*. กรุงเทพฯ : กรีน-ปัญญาญาณ, 47-48.
- พรณิ สนวนเพลง. (2552). *เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: ซี เอ็ดดูเคชั่น.
- พวงพรรณ แสงนาโก. (2559). *การจัดการความรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอเขาสมิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิมล โลมา, มุกดา สำนวนกลาง, ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล,และฉัตรลดา กาญจนสุทธิ. (2554). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สุภาภรณ์ อินทมาตย์. (2552). *การจัดการความรู้ในสถานศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2550). *การจัดการความรู้*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Baskarada, S., & Koronios, A. (2013). *Data, Information, knowledge, wisdom (DIKW): asemiotic Theoretical and empirical exploration of the hierarchy and its quality dimension*.
- Distanont, A., Haapasalo, H., & Vaananen, M. (2014). Organizing knowledge transfer in Requirements engineering over organizational interfaces. *International Journal of Innovation and Learning*, 15(1), 41-64.
- Epstein, L. D. (2000). *Sharing knowledge in organization: How people use media to Communication*. Doctoral dissertation, The University of California, Berkley.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese Companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.

Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. *Long Range Planning*, 33(1), 5.