

บทที่ 1

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

กลุ่มคำที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้

- มีกลุ่มคำที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้อยู่หลายคำ ดังนี้
- **ข้อมูล (Data)** หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อาจเป็นข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติการ หรือการสังเกตการณ์ การกระทำ หรือลักษณะต่าง ๆ ของวัตถุ คน สัตว์ สิ่งของ มีลักษณะเป็นข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการกลั่นกรองหรือประมวลผลไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที มักปรากฏในรูปของตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์/รูปภาพ เสียง สื่อผสม เป็นต้น
- **สารสนเทศ (Information)** หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลหรือผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้ว เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ
- **ความรู้ (Knowledge)** หมายถึง สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจ มวลของประสบการณ์ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน มีการนำประสบการณ์ วิจารณญาณ ความเชื่อ ค่านิยม และปัญญาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงาน การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา
- **ความเฉลียวฉลาดหรือปัญญา (wisdom)** คือการประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนาการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดการยกระดับของปัญญา ให้เป็นนวัตกรรม (innovation) ในการทำงานให้สำเร็จ
- ดังนั้น ความรู้จึงไม่ใช่เพียงข้อมูลหรือสารสนเทศ แต่ความรู้เป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติ



Hideo Yamazaki ให้คำจำกัดความ
ของความรู้ในรูปปิรามิด



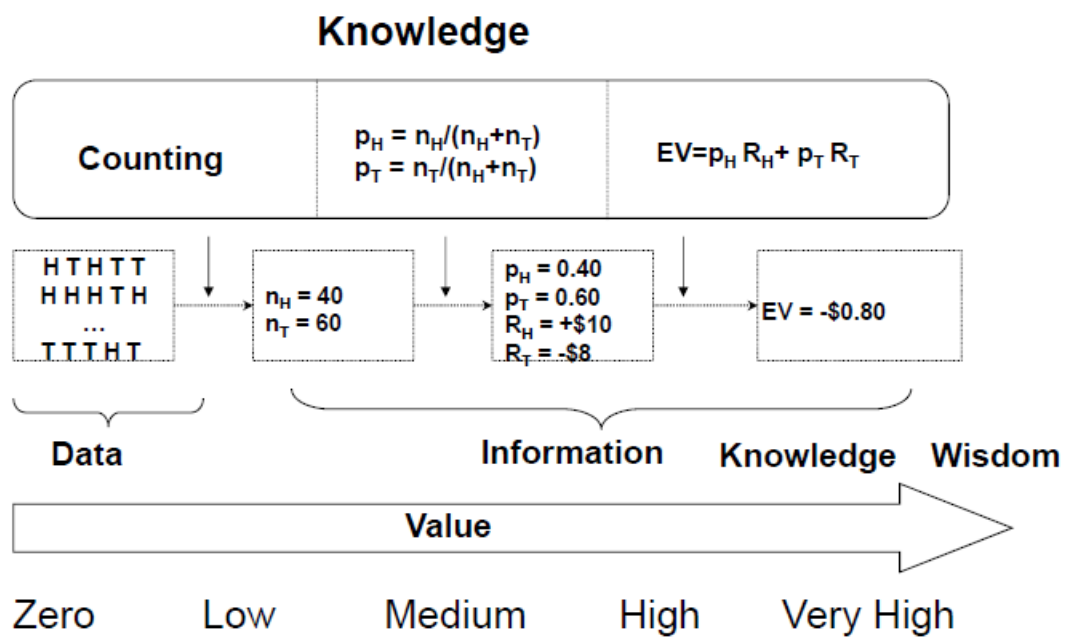
ภาพที่ 2.1 วิธีแปลงข้อมูลเป็นสารสนเทศ

ที่มา (Davenport, T.H., and Prusuk, L.. 1998)



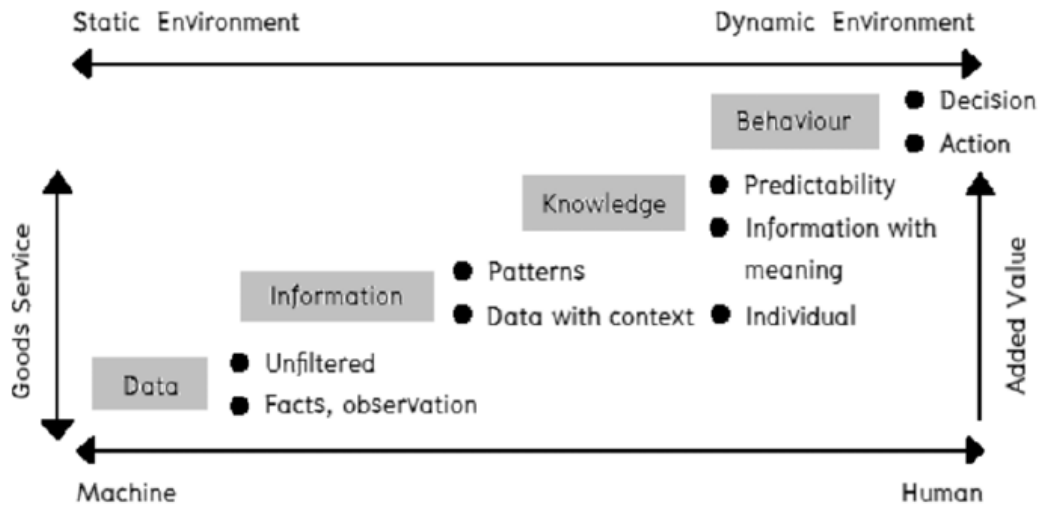
ภาพที่ 2.2 วิธีแปลงสารสนเทศเป็นความรู้
ที่มา (Davenport, T.H., and Prusuk, L.. 1998)

ความสัมพันธ์ของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ในแง่คุณค่า



ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

- จากคำนิยาม ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ทำให้รู้ถึงความแตกต่าง และความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องเป็นฐานของกันและกัน ดังรูป

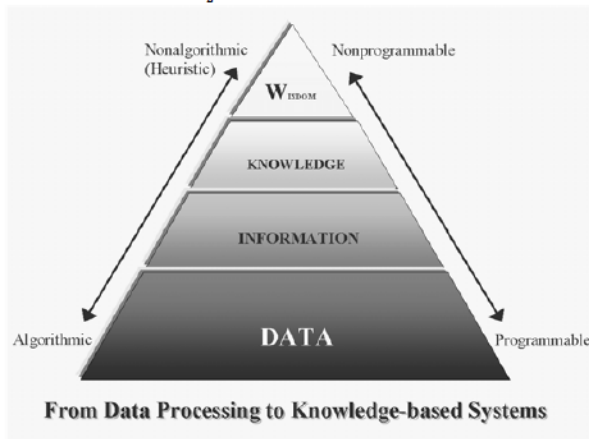


ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ข้อมูลดิบ	สารสนเทศ	องค์ความรู้
• จัดการง่าย	• ข้อมูลที่มีจุดประสงค์	• ความรู้ทรงคุณค่าหลาย
• ง่ายต่อการหาและจัดเก็บ	และการนำไปใช้	ประการ ไม่ได้ถูกจัดเก็บ
• ถ่ายทอดง่าย	• มีการตีความหมายที่ตรงกัน	ไว้อย่างเป็นระบบ
• พกพาสะดวก	• สามารถจัดเก็บในรูปแบบโครงสร้าง	• มักเป็นความรู้ที่ติดตัวบุคคลผู้รู้
	• เข้าใจง่ายมีคุณค่า	• ยากต่อการถ่ายทอด
	• ง่ายต่อการนำไปใช้	• ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน
		• เกิดจากประสบการณ์หรือมันสมอง

โครงสร้างของความรู้ หรือระดับชั้นของความรู้

- ฮิเดโอะ ยามาซากิ (Hideo Yamazaki) ได้อธิบายโครงสร้างของความรู้ หรือระดับชั้นของความรู้ ในรูปแบบของปิรามิด



จากรูปแสดงลำดับชั้นหรือโครงสร้างของความรู้ ด้วยการแปลงข้อมูล(Data)ซึ่งเป็นข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ(Information)ซึ่งข้อมูลที่ผ่านมากระบวนการเรียงเรียง ตีความ วิเคราะห์ และให้ความหมาย ส่วนความรู้(Knowledge) เกิดจากกระบวนการที่บุคคลรับรู้สารสนเทศผ่านกระบวนการคิดและเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น ๆ จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ และความรู้เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลจนเกิดเป็นปัญญา(Wisdom) คือองค์ความรู้ที่สามารถปฏิบัติได้จริงจากประสบการณ์ เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหา

ประเภทของความรู้

- Nonaka (1994) จำแนกประเภทของความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ
- 1. ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) มีชื่อเรียกที่หลากหลาย เช่น ความรู้ไม่ชัดแจ้ง ความรู้ในตัวคน ความรู้ซุ่มเร้น ความรู้ฝังลึก ความรู้ที่เป็นนามธรรม เป็นต้น เป็นความรู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล แฝงอยู่ในความคิด ความเชื่อ และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ การสังเกต การเรียนรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ และภูมิปัญญาเฉพาะบุคคลที่สั่งสมมานาน เป็นความรู้ที่มีคุณค่าสูง เช่น ทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ทักษะในการทำอาหาร ทักษะการทอผ้า เป็นต้น ความรู้ประเภทนี้ทำให้เป็นทางการและถ่ายทอดสื่อสารในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก แต่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้โดยการสังเกตและเลียนแบบ ซึ่งใช้เวลาและต้นทุนสูงในการถ่ายทอดความรู้ประเภทนี้ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

- 2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มีชื่อเรียกที่หลากหลายเช่นเดียวกัน อาทิ ความรู้เด่นชัด ความรู้เปิดเผย ความรู้ที่ชัดเจน ความรู้ที่เป็นรูปธรรม เป็นต้น ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้เชิงทฤษฎี หรือความรู้ที่เป็นเหตุและผลที่สามารถเขียนบรรยาย ถอดความ หรืออธิบายออกมาเป็นตัวอักษร หรือสามารถถ่ายทอดอย่างเป็นทางการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสาร เว็บไซต์ และ อินเทอร์เน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ นวัตกรรม โดยมีการนำเทคโนโลยี มาเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ความรู้ส่งผลให้เกิดประโยชน์ คือ
 1. ความสามารถในการเรียนรู้งานได้ด้วยตนเอง ความรู้ที่ได้จากระบบไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งาน มีความเข้าใจในเนื้องาน วัตถุประสงค์ของงานได้ด้วยตนเอง และเกิดจิตสำนึกในการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน
 2. การป้องกันความรู้สูญหาย สามารถรวบรวมความรู้ขององค์กรและบุคลากรไว้ได้ ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร
 3. การพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญา เป็นการนำความสามารถจากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งเป็นการแสดงศักยภาพขององค์กร และใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาได้แก่ ลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น
- 4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบสามารถที่จะเข้าถึงประเภท คุณภาพของความรู้ได้ ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ
- 5. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ
- 6. ความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยให้องค์กรมีข้อมูลต่างๆ ซึ่งช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มทางการตลาด และการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่าง และเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้