

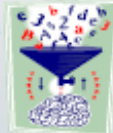
บทที่ 1

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

2 กลุ่มคำที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้

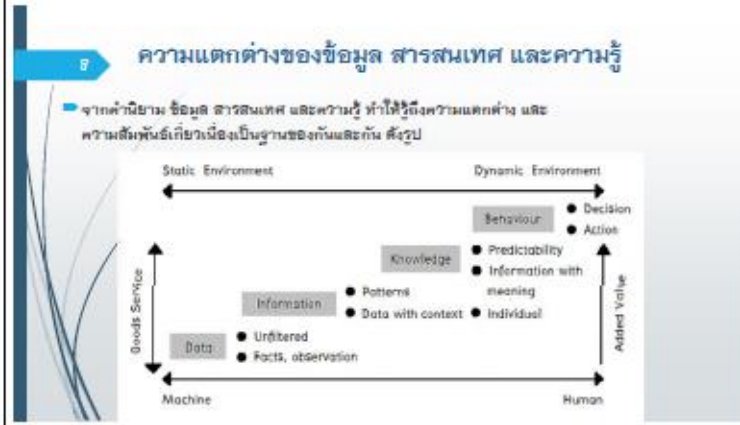
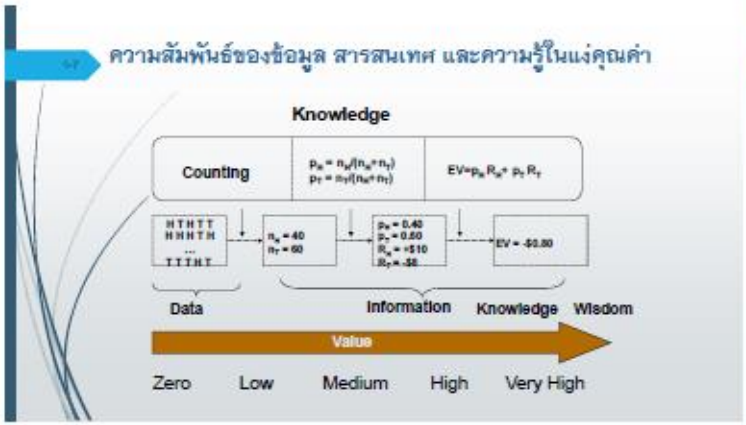
- มีกลุ่มคำที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้อยู่หลายคำ ดังนี้
- ข้อมูล (Data)** หมายถึง ข้อมูลเชิงตัวเลข ต่าง ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อาจเป็นข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติการ หรือการสังเกตการณ์ การกระทำ หรือลักษณะต่าง ๆ ของวัตถุ คน สัตว์ สิ่งของ มีลักษณะเป็นข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการค้นกรองหรือประมวลผลไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที มักปรากฏในรูปของตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์รูปภาพ เสียง สี กลิ่น เป็นต้น
- สารสนเทศ (Information)** หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลหรือผ่านกระบวนการวิเคราะห์แล้ว เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

- ความรู้ (Knowledge)** หมายถึง สารสนเทศที่ผ่านการประมวลผลหรือเรียบเรียงเชื่อมโยงกับความรู้ซึ่งจนเกิดเป็นความเข้าใจ มวลของประสบการณ์ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การปฏิบัติงาน มีการนำประสบการณ์ วิจัยและพัฒนา ความเชี่ยวชาญ และปัญญาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงาน การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา
- ความเฉลียวฉลาดหรือปัญญา (wisdom)** คือการประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการยกระดับของปัญญา ให้เป็นนวัตกรรม (innovation) ในการทำงานได้สำเร็จ
- คลังเก็บ ความรู้** จึงไม่ใช่เพียงข้อมูลหรือสารสนเทศ แต่ความรู้เป็นสารสนเทศที่ผ่านการประมวลผลคิด เชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติ



Hideo Yamazaki ให้ความสำคัญ
ของความรู้ในรูปปิรามิด





ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ข้อมูลดิบ	สารสนเทศ	องค์ความรู้
<ul style="list-style-type: none"> จัดการง่าย ง่ายต่อการหาและจัดเก็บ ถ่ายทอดง่าย หลากหลายขนาด 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลที่มีจุดประสงค์และการนำไปใช้ มีการตีความหมายที่ตรงกัน สามารถจัดเก็บในรูปแบบโครงสร้าง เข้าใจง่ายมีคุณค่า ง่ายต่อการนำไปใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ที่รวมองค์ประกอบ การไม่ได้ถูกจัดเก็บ ใช้อย่างเป็นระบบ มักเป็นความรู้ที่ติดตัวบุคคล ผู้ใช้ ยากต่อการถ่ายทอด ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน เกิดจากประสบการณ์หรือมันสมอง

Asst.Prof.Dr.Waruda Sawangsuph PAB 020

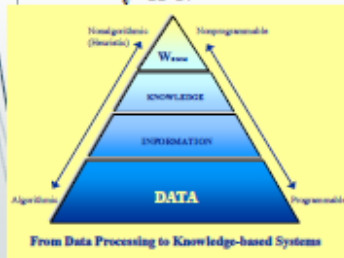
คำศัพท์อื่นที่เกี่ยวข้องกับความรู้

- Common sense หรือสามัญสำนึก คือการตัดสินใจแบบที่เห็นๆ การใช้ความคิดตัดสินใจ
- Fact หรือ ข้อเท็จจริง คือ ความจริง ข้อเท็จจริง, ความเป็นจริง หรือส่วนหนึ่งของข้อมูล
- Heuristic หรือ วิทยาการศึกษาศาสตร์ หมายถึง วิธีการแก้ปัญหาที่ดูเหมือนว่าจะไม่มีแนวทางหรือขั้นตอนที่ชัดเจนตายตัว เช่น โลกเรามากกว่าครึ่งไม่ได้การทดลองหรือภาคสนามต่างๆ ทางวิศวกรรมเลือกทางที่คิดว่าจะได้ผลดีที่สุด ซึ่งมักจะใช้ผลจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ตรงข้ามกับกับ "สามัญสำนึก" หรือ common sense
- Deductive หรือการอนุมาน คือการหาความรู้โดยวิธีพิจารณาจากหลักทั่วไป ไปสู่เรื่องเฉพาะ
- Inductive หรือการอุปนัย คือการหาความรู้ด้วยวิธีพิสูจน์ จากกรณีเฉพาะ โดยอุปนัย โดยการหาข้อสรุปจากสิ่งที่สังเกตได้

Asst.Prof.Dr.Waruda Sawangsuph PAB 020

โครงสร้างของความรู้ หรือระดับขั้นของความรู้

- ฮิเดโอะ ยามาซากิ (Hideo Yamazaki) ได้อธิบายโครงสร้างของความรู้ หรือระดับขั้นของความรู้ในรูปแบบของปิรามิด



Asst.Prof.Dr.Waruda Sawangsuph PAB 020

จากรูปแสดงลำดับขั้นหรือโครงสร้างของความรู้ คือการแปลงข้อมูล(Data)ซึ่งเป็นข้อมูลดิบที่ส่งไม่ผ่านการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ(Knowledge)ซึ่งข้อมูลนี้ผ่านการประมวลผลเชิงเชิง คณิตศาสตร์ และให้ความหมาย ผ่านความรู้ (Knowledge) เกิดจากการประมวลผลที่บุคคลรับรู้อารมณ์และประสบการณ์การคิดและเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น ๆ จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ และความรู้เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลจนเกิดเป็นปัญญา(Wisdom) คือองค์ความรู้ที่สามารถปฏิบัติได้จริงจากประสบการณ์ เกิดความคิดสร้างสรรค์ซึ่งนวัตกรรมในการแก้ปัญหา

ประเภทของความรู้

- Nonaka (1994) จำแนกประเภทของความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ
- 1. ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) มีชื่อเรียกที่หลากหลาย เช่น **ความรู้ไม่ชัดแจ้ง**, **ความรู้ในตัวคน**, **ความรู้ซ่อนเร้น**, **ความรู้ฝังลึก**, **ความรู้ที่เป็นนามธรรม** เป็นต้น เป็นความรู้ที่ไม่มีเชิงการ เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล แบ่งอยู่ในความคิด, ความเชื่อ และความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ การสังเกต การเรียนรู้ หรือวิธีคิดต่าง ๆ และผู้มีปัญญาเฉพาะบุคคลที่สั่งสอนยาก เป็นความรู้ที่มีคุณค่าสูง เช่น ทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ทักษะในการทำอาหาร ทักษะการหย่า เป็นต้น ความรู้ประเภทนี้ทำให้เป็นทางการและถ่ายทอดสื่อสารในรูปแบบของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก แต่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้โดยการสังเกตและเลียนแบบ ซึ่งใช้เวลาและต้นทุนสูงในการถ่ายทอดความรู้ ความรู้ประเภทนี้ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

Asst.Prof.Dr.Waruda Sawangsuph PAB 020

- 2. **ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** มีชื่อเรียกที่หลากหลายเช่นเดียวกับ อาทิ **ความรู้เด่นชัด ความรู้เปิดเผย ความรู้ที่ชัดเจน ความรู้ที่เป็นรูปธรรม** เป็นต้น ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้เชิงทฤษฎี หรือความรู้ที่เป็นเหตุและผลที่สามารถเชื่อมบรรยาย ถอดความ หรืออธิบายออกมาเป็นตัวอักษร หรือสามารถถ่ายทอดอย่างเป็นทางการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสาร เว็บไซต์ และ อิงทราเน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก

ความสำคัญของความรู้

- กระแสด้านเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคใหม่โลกศตวรรษที่ 21 ที่เป็นแรงผลักดันให้องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการบริหารจัดการที่ใช้อย่างสร้างสรรค์สร้างความรู้และการจัดการความรู้ ดังนี้
- 1) **โลกาภิวัตน์และเศรษฐกิจโลก** ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานแบบใหม่ ทั้งด้านคุณภาพ การปรับตัวให้ทันกับความต้องการของลูกค้า และการบริหารจัดการ
- 2) **การบริหารองค์กรแบบใหม่** ขององค์กรต่างๆ มุ่งให้ความสนใจกับสิ่งสำคัญคือ **สมรรถนะหลักขององค์กร (core competency)** ดังนั้น ความคาดหวังต่อบุคลากรขององค์กรคือการเป็นแรงงานที่มีความรู้ (knowledge worker)

- 3) **ความรู้และการเรียนรู้เป็นสินค้า** ขององค์กรยุคใหม่มุ่งสร้างสมรรถนะของบุคลากร เนื่องจากเห็นว่าคนเป็นแหล่งที่จะสร้างให้เกิดความรู้ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร
- 4) **ความหลากหลายในที่ทำงานและการเคลื่อนย้ายแรงงาน** ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับคนที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ซึ่งนำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป
- 5) **เทคโนโลยี** การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและรวดเร็วของ ICT เกิดการพัฒนาในรูปแบบใหม่ๆ ขององค์กร เช่น องค์กรเครือข่าย (Networked Organizations) องค์กรเสมือนจริง (Virtual Organizations) และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) จึงทำให้การเรียนรู้อาจเป็นได้ทุกระดับตั้งแต่ระดับการขอเอกสารและคำปรึกษา

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

- การจัดการความรู้ส่งผลให้เกิดของความรู้ใหม่ นวัตกรรม โดยมีการนำเทคโนโลยี มาเป็นเครื่องมือในการคิดค้นสิ่งสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ความรู้ส่งผลให้เกิดประโยชน์ คือ
- 1. **ความสามารในการเรียนรู้งานได้ด้วยตนเอง** ความรู้ที่ได้จัดระบบไว้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งาน มีความเข้าใจในเนื้อหา งาน วัตถุประสงค์ของงานได้ด้วยตนเอง และเกิดจิตสำนึกในการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน
- 2. **การป้องกันความรู้สูญหาย** สามารถรวบรวมความรู้ขององค์กรและบุคลากรไว้ได้ ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปหรือเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร
- 3. **การพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญา** เป็นการนำความสามารถจากทรัพย์สินทางปัญญาที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งเป็นการแสดงศักยภาพขององค์กร และใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น

- 4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ การจัดการความรู้เป็นการรวบรวมข้อมูลไว้ก่อนเป็นระบบสามารถที่จะเข้าถึงประเภท คุณภาพของความรู้ได้ ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ
- 5. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ
- 6. ความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยให้องค์กรมีข้อมูลต่างๆ ซึ่งช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มทางการตลาด และการแข่งขัน ทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้

- 7. การยกระดับผลิตภัณฑ์ เป็นการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต และบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์อื่นๆ อีกด้วย
- 8. การบริหารลูกค้า เป็นการสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าจากการศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจ และส่งผลต่อการเพิ่มยอดขายและสร้างรายได้แก่องค์กร
- 9. การดึงทุนทางทรัพยากรบุคคล เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันโดยผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การฝึกฝนบุคลากร และการจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และค่านิยมของบุคลากรที่ยอมมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ขององค์กร