

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความรู้เป็นคำที่เข้าใจยาก เนื่องจากมีความเป็นนามธรรมสูง ทำให้หลายคนเกิดความสับสน รู้สึกว่า อะไรคือความรู้ นอกจากนี้ยังมีคำถามตามมาอีกมากกว่า เมื่อนิยามไม่ได้ว่าความรู้คืออะไร แล้วจะจัดการความรู้กันอย่างไร ซึ่งในที่นี้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ความรู้ ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

★ ความหมายของความรู้

Davenport and Prusak (1998, อ้างอิงในพรชิตา วิเชียรปัญญา, 2547 ; 20) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมิน และรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

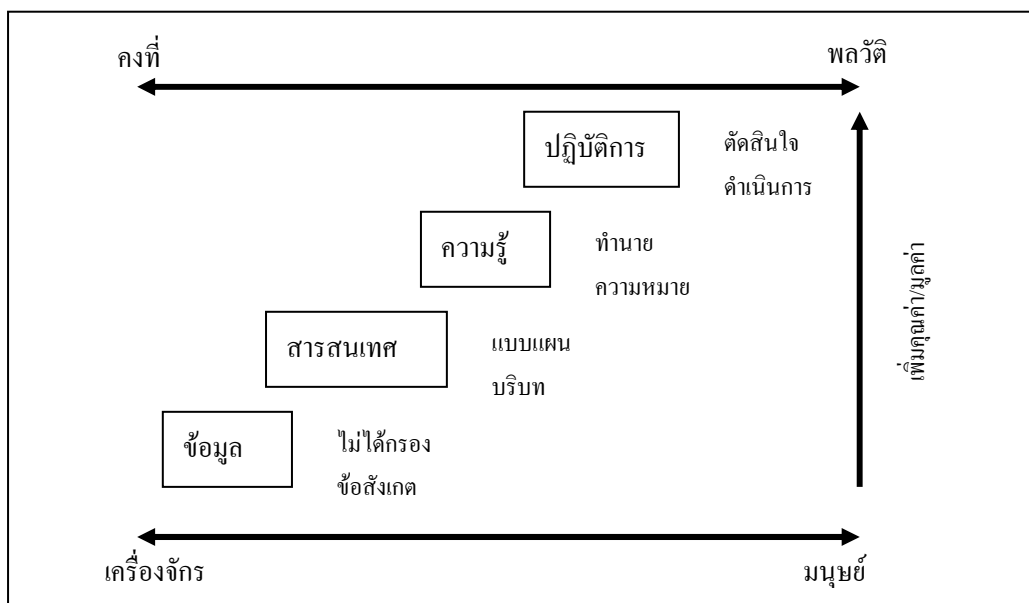
Hideo Yamazaki (สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548; 8) ให้ความหมายของความรู้ เป็น สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

ศาสตราจารย์นายแพทย์ วิจารณ์ พานิช (2548 ;5-6) ได้กล่าวว่า “ความรู้” นั้น มีหลายนัยและหลายมิติ คือ

- ความรู้ คือสิ่งที่นำไปใช้จะไม่หมด หรือสึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น
- ความรู้คือสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ
- ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้ นั้น
- ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้น โดยความต้องการ

ซึ่งในยุคแรกๆ ของการพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้ มองว่าความรู้มาจากการจัดระบบและตีความสารสนเทศ (Information) ตามบริบท ซึ่งสารสนเทศก็ได้มาจากการประมวลข้อมูล (data) ดังนั้นความรู้จะไม่มีประโยชน์เลย ถ้าไม่นำไปสู่การกระทำหรือการตัดสินใจ

รูปที่ 1 : ลำดับของข้อมูล (data) สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge)



ที่มา : ศ.น.พ.วิจารณ์ พานิช.2548 เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ ,สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ; 5

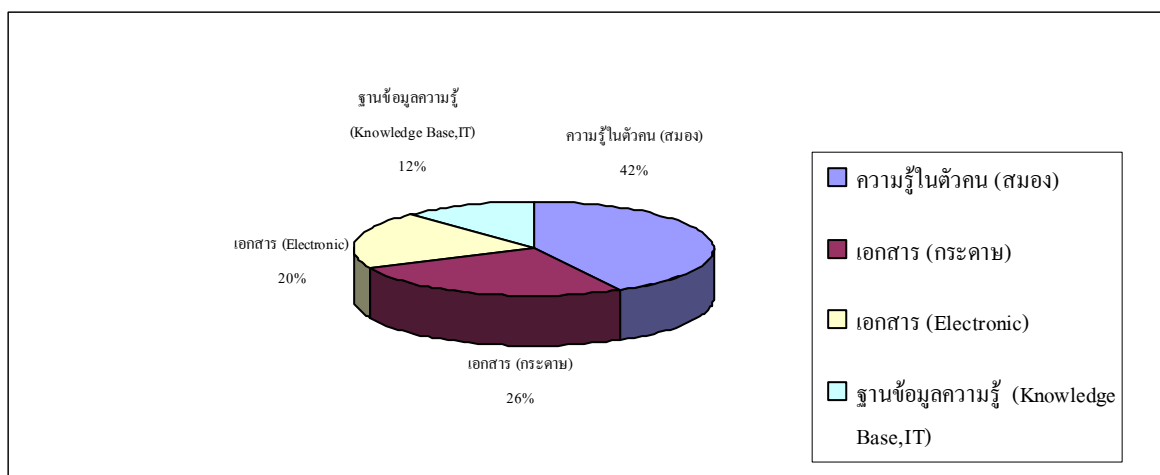
ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ข้อมูลและสารสนเทศที่ผสมผสานกับประสบการณ์ ความรอบรู้ในบริบท การแปลความหมาย การแสดงความคิดเห็น โดยเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสูง ที่พร้อมจะนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ หรือใช้ในการทำงาน

★ แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร

ตามที่ Delphi ได้สำรวจจากหน่วยงานที่เป็นเลิศ จำนวน 400 บริษัท (สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,2548 ; 9) พบข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับแหล่งเก็บความรู้ในองค์กร (คลังความรู้) ดังนี้

- ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (สมอง) 42 %
- ความรู้ที่เก็บในรูปแบบเอกสาร (กระดาษ) 26%
- ความรู้ที่เก็บในรูปแบบเอกสาร (Electronic) 20%
- ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base,IT) 12%

รูปที่ 2 : กราฟวงกลมแสดงแหล่งเก็บความรู้ในองค์กร



★ ประเภทของความรู้

ประเภทของความรู้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ความรู้ที่อยู่ในตัวคน/ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์
2. ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อหรือเอกสาร /ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งจะเรียกว่าความรู้แบบรูปธรรม

★ **ระดับความรู้ (Levels of Knowledge)**

ตามแนวคิดของ James Brain Quinn (อ้างอิงในสำนักงาน ก.พ.รและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ,2548;16) แบ่งระดับความรู้เป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 : Know –what (รู้ว่าคืออะไร) เป็นความรู้เชิงรับรู้ หรือ ความรู้ที่ได้รับมาจากการเรียน เห็นหรือจดจำ มีลักษณะเป็นความรู้ในภาคทฤษฎีว่า สิ่งนั้นคืออะไร

ระดับที่ 2: Know-how (รู้ว่่าเป็นอย่างไร /รู้วิธีการ) เป็นความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ระดับที่ 3 : Know-why (รู้ว่่าทำไม /รู้เหตุผล) เป็นความเข้าใจที่ลึกซึ้งซึ่งเหตุผลที่สลับซับซ้อนขึ้น ภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ต่างๆ ความรู้ในระดับนี้สามารถพัฒนาได้บนพื้นฐานของประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาและการอภิปรายร่วมกับผู้อื่น

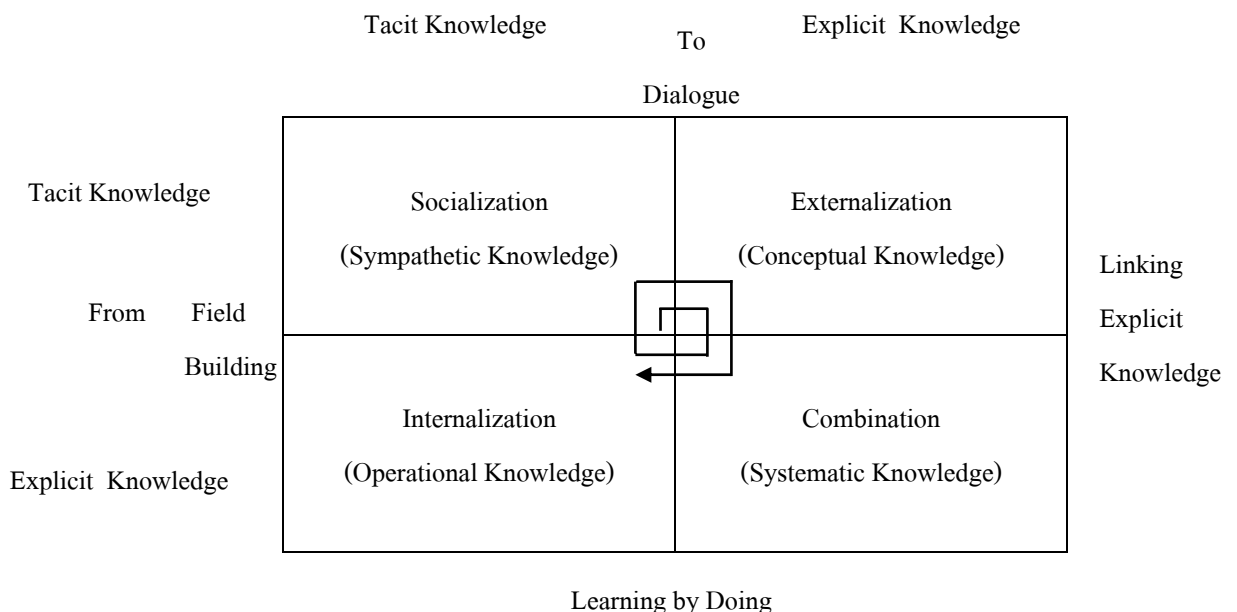
ระดับที่ 4 : Care –why (ใส่ใจกับเหตุผล) เป็นความรู้ในลักษณะการสร้างสรรค์ที่มาจากตัวเอง บุคคลที่มีความรู้ในระดับนี้จะมีเจตจำนง แรงจูงใจ และการปรับตัวเพื่อความสำเร็จ

ดังนั้นในการจัดการความรู้ องค์กรต้องคำนึงถึงระดับของความรู้เพื่อก่อให้เกิดการบรรลุผลด้วย

★ **การสร้างความรู้ในองค์กร (Knowledge Spiral : SECI Model)**

Nonaka and Takeuchi (2000 : 139-150) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องการสร้างและกระจายความรู้ในองค์กร ซึ่งเกิดเป็นวงจรความรู้ ระหว่างความรู้ที่อยู่ในตัวคน /ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยใช้โมเดล SECEI knowledge conversion ในการอธิบาย ซึ่งแบ่งการสร้างความรู้เป็น 4 ชั้น ดังนี้

รูปที่ 3: การสร้างความรู้ในองค์กร (SECI Model)



ที่มา : Nonaka and takeuchi. (2000) Classic work : Theory of organizational knowledge creation ใน Morey, Maybury and Thuraisingham, Knowledge Management: Classic and contemporary works, 139-182.

ขั้นที่ 1 : กระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization : Tacit knowledge to Tacit Knowledge)

เป็นกระบวนการแบ่งปันประสบการณ์และการสร้างความรู้ที่เป็นนัย โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้ที่เป็นนัยได้โดยตรงจากผู้อื่น โดยปราศจากการใช้ภาษาหรือการพูดคุยกัน คือ บุคคลจะได้รับความรู้ผ่านการดำรงชีวิตร่วมกันกับผู้อื่น มีการสังเกตซึ่งกันและกัน และการอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน สิ่งสำคัญของขั้นตอนนี้คือ “ประสบการณ์” Experience

ประสบการณ์ เกิดได้จากการสังเกต การลอกเลียนแบบ การฝึกหัด การลงมือปฏิบัติ เช่น พนักงานเข้าใหม่ จะเรียนรู้จากพนักงานที่มีประสบการณ์ผ่านการฝึกอบรมแบบ On the job training ดังนั้น ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นในขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้ที่เห็นพ้องต้องกัน” Sympathetic Knowledge

ขั้นที่ 2 : กระบวนการกระจายสู่ภายนอก (Externalization :From Tacit Knowledge to Explicit Knowledge)

ระหว่างขั้นตอนนี้ ความรู้ที่เป็นนัย หรือที่อยู่ในตัวคน จะเชื่อมต่อเข้ากับความคิดที่ชัดเจน กล่าวคือ ความรู้ที่ได้มาจากขั้นที่ 1 จะถูกนำมาแสดงให้เห็นในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการสร้างความรู้ เพราะเป็นขั้นที่ความรู้ที่เป็นนัยถูกทำให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนโดยผ่านการเปรียบเทียบ การใช้ตัวอย่าง การสร้างแนวคิดหรือตัวแบบ ขั้นตอนนี้จึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างแนวคิด” Conceptual Knowledge

ขั้นที่ 3 : การรวมเข้าด้วยกัน (Combination :Explicit Knowledge to Explicit Knowledge)

ในขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการทำให้ความคิดต่างๆ เป็นระบบ เพื่อให้กลายเป็นความรู้ ความรู้ที่ชัดเจนจะถูกรวมกันโดยอาศัยการแลกเปลี่ยนของบุคคลเป็นหลัก ความรู้จะเกิดการรวมตัวกันผ่านสื่อต่างๆ เช่น การประชุม การสัมมนา การสนทนา การติดต่อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ความรู้ลักษณะนี้เรียกว่า “ความรู้ที่เป็นระบบ” Systematic Knowledge

ขั้นที่ 4 : กระบวนการรวมเข้าสู่ภายใน (Internalization : Explicit Knowledge to Tacit Knowledge)

ขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการของการประมวลให้ความรู้ที่ชัดเจน กลายเป็นความรู้ที่เป็นนัย กล่าวคือ ความรู้ที่ชัดเจน (เป็นที่ประจักษ์) จากขั้นที่ 3 จะเปลี่ยนกลับไปเป็นความรู้โดยนัยอีกครั้ง ซึ่งเปรียบเทียบกับ การเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by Doing) ประสบการณ์ที่ผ่าน ขั้นที่ 1 – 2 – 3 ซึ่งประสบการณ์เหล่านั้น จะทำให้บุคคลกลายเป็นทรัพย์สินที่มีค่า ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นจึงมีลักษณะที่เรียกว่า “ความรู้เชิงปฏิบัติการ” Operational Knowledge

แม้ว่าโมเดลของทั้งสองท่านจะเข้าใจง่าย แต่การแบ่งปันความรู้ที่เป็นนัยผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (ขั้นที่ 1) หรือการเปลี่ยนให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนผ่านกระบวนการกระจายสู่ภายนอก (ขั้น 2) ไม่ใช่เรื่องที่ง่ายดายนัก ซึ่งมีหลายปัจจัยเข้ามาที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการจัดการความรู้เพื่อนำความรู้ไปแบ่งปันกันก็เป็นอีกส่วนที่มีความสำคัญ เช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- Marquardt,M. (1996), **Building the Learning Organization**. New York :McGrawHill,
- Nonaka,kujiro and Takeuchi,Hiroataka. (2000), Classic work : Theory of Organizational Knowledge Creation.
- In Morey,D.,Maybury, M.T. and Thuraisingham, B.M. **Knowledge Management : Classic and Contemporary Work** .Mass. : The MIT Press.
- ปณิตา พันภัย. การบริหารความรู้ (Knowledge Management) : แนวคิดและกรณีศึกษา. เอกสารวิจัย
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2544
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ. ชรรคมลการพิมพ์ ,2547
- วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อ
สังคม, 2548
- สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ,2548
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือจัดทำแผนการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ,2548
- สำนักงาน ก.พ.ร. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การ
บริหารความรู้. กรุงเทพฯ ,2548