

ความรู้

รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่*

บทนำ

ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้ง
ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศ ที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับ
มาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขารวมทั้งสารสนเทศ ที่ผ่าน
กระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์
ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

ความสำคัญของความรู้

อำนาจความรู้ความจริงในยุคข้อมูลข่าวสาร ความรู้เริ่มมีอิทธิพลและบทบาทในการ
ตัดสินใจและสนับสนุนการวางแผนการแข่งขันมากขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งในอดีตเราให้ความสำคัญกับ
ข้อมูลมาก และเชื่อว่าใครมีข้อมูลมาก คนนั้นเป็นผู้คุมอำนาจ แต่ปัจจุบันช่องทางการเข้าถึงข้อมูล
ทำได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น มีระบบอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล ช่วยให้บุคคลเข้าถึงข้อมูล
ได้รวดเร็วและง่ายขึ้น การมีข้อมูลเพียงอย่างเดียวไม่ถือเป็นจุดแข็งแต่ประการใด สิ่งสำคัญคือ
ต้องสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ วิจัยและพัฒนา นำมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์
ต่อบุคคลและองค์กร ความรู้ที่เกิดประโยชน์และใช้ได้จริง เหมาะกับบริบทของสังคมวัฒนธรรม
การพัฒนาความรู้ที่เหนือกว่าการวิจัย คือ การทำให้เกิดปัญญา ซึ่งมาจากกระบวนการเรียนรู้
และประสบการณ์ที่ประกอบด้วยการแสวงหาความรู้ การทำความเข้าใจกับความรู้ การแปล
ความหมาย และการประยุกต์ใช้ความรู้ ทำให้เรามีมุมมองใหม่

ความรู้มีหลายระดับตั้งแต่ระดับบุคคล องค์กร และเครือข่าย การสร้างพันธมิตรด้านความรู้
(knowledge alliance) โดยบุคคลหรือหน่วยงานที่มีความสนใจแตกต่างกัน มาร่วมกันสร้างและใช้
ความรู้ โดยส่งเสริมให้มีการให้และการรับสำหรับพันธมิตรหรือเครือข่ายมาร่วมกันสร้างและใช้ความรู้
จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และความรู้ใหม่ขยายกรอบความคิดของตนเอง เป็นการกระตุ้นการคิดแบบ
นอกกรอบที่เน้นการเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีเหตุผลอันจะนำไปสู่การสร้างความตระหนัก
เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งปัจจุบันนี้ถือเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคคลและองค์กร

* กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิสภาวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น อาจจะเป็นตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ ข้อมูลที่ดีจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเป็นปัจจุบัน เช่น ปริมาณ ระยะทาง ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ คะแนนของนักเรียน การบันทึกกิจกรรมที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายเป็นข้อมูลได้

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การตัดสินใจ สารสนเทศมีเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ บางสิ่งซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจ การวางแผน การควบคุมสถานการณ์ เพื่อให้การบริหารงานมีระบบ และเกิดประสิทธิภาพ

ความรู้ หมายถึง สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ เปรียบเทียบ สังเคราะห์ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นหรือประสบการณ์ เกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. **ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ ซึ่งสื่อสารถ่ายทอดในรูปแบบของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก ความรู้ประเภทนี้พัฒนาและแบ่งปันกันได้และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. **ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น เอกสาร คู่มือ หนังสือ ตำรา รายงาน ซึ่งบุคคลสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ปัญญาคือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล

ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลนำมาวางแผนการบริหารจัดการทำให้เกิดปัญญาดังตัวอย่าง

- ศูนย์บริหารจัดการเจริญปัญญาแห่งหนึ่งมีการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการจากศูนย์ ในช่วงเวลา 12 เดือน สิ่งที่ได้จากการเก็บกิจกรรมการบริการจากศูนย์ถือเป็น “ข้อมูล”
- เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการพัฒนาจิตเป็นกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 กับมัธยมศึกษาปีที่ 4 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับอุดมศึกษา ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ถือเป็น “สารสนเทศ” ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนบริหารจัดการศูนย์ได้
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้บริหารตัดสินใจปรับเปลี่ยนตารางบริการลูกค้าใหม่ โดยจัดตารางกิจกรรมการพัฒนาจิตสำหรับกลุ่มนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1 ปีที่ 4 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สำหรับบริการกลุ่มนี้ในช่วง 3 เดือน คือ เดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ส่วนเวลาที่เหลืออีก 9 เดือน

สำหรับบริการกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ การตัดสินใจของผู้บริหารกำหนดตารางเวลาดังกล่าวจัดเป็น “ความรู้” ได้จากการนำสารสนเทศมาใช้

หลังจากประสบความสำเร็จในการบริการและการจัดกิจกรรมของศูนย์แล้วได้ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานที่ศูนย์รวมทั้งกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ พร้อมกัน ส่งผลให้จำนวนผู้มาพัฒนาจิตเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การที่ผู้บริหารนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการกับช่วงเวลา ผู้บริหารสามารถนำความรู้ไปใช้ในการวางแผนกับกิจกรรมอื่นๆ และประสบความสำเร็จ ทำให้ผู้บริหารเกิด “ปัญญา” ว่าพฤติกรรมและช่วงเวลาของผู้มาใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญจะต้องนำมาวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนบริหารจัดการการจัดตารางเวลาที่เหมาะสมกับช่วงจังหวะของผู้มาใช้บริการ การนำความรู้มาใช้จนเกิดปัญญา ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับเรื่องอื่นๆ ต่อไป เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้เรียนก่อนออกแบบกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ความรู้และการพัฒนานวัตกรรม

1. ความหลากหลายของความรู้ ทำให้เกิดการสร้างความคิด การผสมผสานรูปแบบความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้มีความรู้ที่หลากหลายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
2. การคัดเลือกแนวความคิด เป็นกระบวนการคัดกรองเพื่อเลือกแนวความคิดที่ดีที่สุด
3. ความต่อเนื่องของกระบวนการ มีการจัดแผนผังความรู้ (knowledge map) เพื่อคัดแยกความรู้ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจว่าจะเก็บหรือจะแบ่งปันความรู้ และการผสมผสานเข้ากับระบบงาน และมีการสื่อสารกับให้ทั่วถึงเพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อน
4. การร่วมคิดร่วมทำ การกำหนดมาตรฐานการสร้างเครือข่ายและหุ้นส่วน ซึ่งร่วมกันคิดทำให้องค์กรมีความได้เปรียบ
5. การละทิ้งแนวความคิดเดิมเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ใหม่เป็นตัวบ่งชี้ความสามารถการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การตั้งคำถามกับความรู้แบบเดิมเพื่อพิสูจน์ว่ารู้นั้นยังเกี่ยวข้องและมีประโยชน์ มีความจำเป็นอยู่หรือไม่
6. ความเรียบง่าย การมีกฎเกณฑ์ที่ไม่ซับซ้อน มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน
7. ความพยายามประหยัดด้วยวิธีการสร้างสรรค์ความรู้ที่แท้และวิธีการระยะเวลาดำเนินการต้องไม่ช้าหรือเร็วเกินไป
8. ความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะความรู้หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้แจ้ง (insight) ข้อมูลข่าวสาร (information)

และความคิด (ideas) ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจหรือการแก้ไขปัญหา เมื่อความรู้เป็นสิ่งที่แยกจาก บุคคล ไม่ได้ จึงต้องมีการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อให้บุคคลแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการสร้างนวัตกรรม

9. นวัตกรรม เป็นสิ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างนวัตกรรมจึงประกอบด้วยการจัด บรรยายภาค และสิ่งแวดล้อม และขจัดอุปสรรคทั้งหลาย เพื่อให้บุคคลมีความสามารถที่จะทำได้ (able to) ยอมให้ทำ (allowed to) กล้าทำ (dare to) จำเป็นต้องทำ (have to) และต้องการทำ (want to)

10. ความรู้และนวัตกรรมจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง เริ่มจากการมีส่วนร่วมหรือสัมผัส นวัตกรรม การตระหนักถึงความสำคัญ ความเข้าใจ การทดสอบความรู้ การยอมรับ และการนำไปใช้ การทำให้เป็นระบบที่ยั่งยืน

สรุป

อำนาจความรู้ ความจริง ในยุคข้อมูลข่าวสาร เป็นเครื่องมือระดับความรู้ในตัวบุคคล และ ความรู้ชัดแจ้งรวมถึงความรู้ของกลุ่มและองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ บุคลากรทุกคน กลายเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ทั้งองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กร

Keywords

ข้อมูล

สารสนเทศ

ความรู้

ความรู้ฝังลึก

ความรู้ชัดแจ้ง

บรรณานุกรม

น้ำทิพย์ วิภาวีน. (2547). **การจัดการความรู้กับคลังความรู้**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประเวศ วะสี. (2550). **การจัดการความรู้ : กระบวนการปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพ และความสุข**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : กลิ่นปัญญาญาณ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

วิจารณ์ พานิช. (2548). “การจัดการความรู้”. สืบค้นเมื่อ 22 กันยายน 2551, จาก [http : // kmi.trf.or.th/Document/AboutKM/KM-Article.pdf](http://kmi.trf.or.th/Document/AboutKM/KM-Article.pdf)

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2548). “การจัดการความรู้” สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2548, จาก [http : //kmi.trf.or.th/Document/AboutKM/KM-Guideline.pdf](http://kmi.trf.or.th/Document/AboutKM/KM-Guideline.pdf).

Wikipedia. (2008). “*knowledge*” Retrieved September 22,2008, from [www. Wikipedia.org](http://www.Wikipedia.org)