

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีการจัดการองค์ความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การบริหารจัดการองค์กร โดยเน้นการใช้ความรู้และประสบการณ์ของคนทำงาน รวมทั้งสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตแก่องค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมนั้นๆ เพื่อการดำรงอยู่ขององค์กรและชีวิตและครอบครัวของพนักงานร่วมกัน การจัดการความรู้มุ่งเน้น 3 ประการ คือ 1. มุ่งพัฒนาคนทำงานใช้ความรู้หรือกลุ่มของคนทำงานใช้ความรู้ที่หมั่นฝึกฝนทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพหรืออาจเรียกกลุ่มผู้ทำงานใช้ความรู้ร่วมกันทำงานนี้ว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practice) องค์กรต้องพัฒนาบุคลากรเหล่านี้เพื่อให้เกิดขีดความสามารถในการแข่งขัน องค์กรต้องมุ่งพัฒนาให้ความรู้เฉพาะธุรกิจ (Domain Knowledge) แก่คนเหล่านี้ให้เครื่องมือและความรู้ใหม่ๆ (Technology Knowledge) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Knowledge) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ (Enabling Technology) ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานร่วมกัน 2. มุ่งเน้นการสร้างวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice) ขององค์กรเท่าที่องค์กรจะสามารถทำได้หรือภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ข้อดีคือชุมชนนักปฏิบัติสามารถช่วยผู้ปฏิบัติอื่นๆ แก้ปัญหาและให้คำแนะนำ 3 .ต้องปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญและจำเป็นของการจัดการความรู้ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอินเทอร์เน็ตที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของคนทำงานใช้ความรู้ขององค์กร เนื่องจากทำให้เกิดความรวดเร็วและมีข้อมูลเพียงพอในการทำงานหรือตัดสินใจ¹

สำนักงานคดีอาญา เป็นหน่วยงานที่มีสำคัญมากของสำนักงานอัยการสูงสุด บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการมักจะมีการสับเปลี่ยน โยกย้าย และเกษียณอายุราชการ ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลเหล่านั้นก็จะติดตามบุคคลนั้นไปด้วย โดยมีได้มีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรใหม่ที่มาแทน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการ และผู้ที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ การอำนวยความสะดวกธรรมชาติอาญาและรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชนให้เป็นธรรมตามมาตรฐานสากล วิธีการแก้ปัญหา (Solution) จึงต้องมีการสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems) ด้านงานธุรการคดีอาญา ขึ้นใน

¹Drucker P., “Harvard Business Review on Knowledge Management”, Harvard Business Review, 2001.

สำนักงานศึอาญา ซึ่งจะสามารถช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้ โดยในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และด้านการศึษา (Education) จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจศึอาญาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลสารสนเทศเพียงพอในการทำงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยในระบบเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดผู้เชี่ยวชาญและ มีการจัดการด้านฐานข้อมูล (Information) เช่น ระเบียบ คำสั่ง และหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาได้โดยรวดเร็ว ถูกต้อง และรวดเร็วหรือเป็นการสร้างคลังสมอง (Brain Bank) โดยนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งระบบการจัดการความรู้ (KMS) จะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ขณะทำงาน ทฤษฎีดังกล่าวมีหลักการสำคัญ คือ การเปลี่ยนการทำงาน (Action) เป็นโอกาสในการเรียนรู้ ไม่เน้นการเอาคนออกจากหน้างานมาเพื่อฝึกฝนการเรียนรู้ ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) เป็นทฤษฎีหนึ่งของการจัดการความรู้ ซึ่งมีหลักการสำคัญ คือการเปลี่ยนการทำงาน (Action) เป็นโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity) โดยแนะนำให้องค์กรต้องจัดรูปแบบ (Mode) ในการเรียนรู้ 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligence Learning) ได้แก่ การสืบความลับขององค์กรคู่แข่ง ค้นหาข้อมูลต่างๆ จากแหล่งต่างๆ ซึ่งไม่สามารถสอบถามได้โดยตรง โดยการค้นหา (Search) การสอบถาม (Inquiry) และการเฝ้าสังเกตติดตาม (Observation)
2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์ของตนเอง ดำเนินการแล้วเป็นอย่างไร มีผลตามมาอย่างไร โดยวิธีการศึษาผลสะท้อน (Reflect) และทบทวนเหตุการณ์ (Review)
3. การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning) เพื่อหาความรู้ใหม่ในงานที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อนโดยการสำรวจ (Exploration) และพิสูจน์สมมุติฐาน (Hypothesis and Test)
4. การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning) ฝึกผู้บริหารหัวหน้างานในองค์กรให้ทำหน้าที่นำการเรียนรู้ สร้างเครื่องมือในการนำการเรียนรู้ต่างๆ โดยต้องเรียนรู้ในการฝึกเป็นผู้นำในการเรียนรู้ (Leadership) และการฝึกสอน (Coaching) บุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาให้เรียนรู้²

เหตุผลที่เลือกทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจศึอาญาขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานการรายงานสำนวนค้ำ .ก.อ)40 ดังนั้น การเรีย (รู้โดยการสืบความลับ) Intelligent Learning) โดยเรียนรู้จากการค้นคว้า (Search) ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน หรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ

² Garvin D., " Learning in Action: A Guide to Putting the Learning Organization to Work," Harvard Business School Press, 2000, ISBN 1-57851-25-4

เช่น การสอบถามจากผู้รู้ (Inquiry) ผู้มีประสบการณ์ในงานการรายงานคดี นอกจากนั้นยังสามารถใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) ของตนเอง ดำเนินการแล้วเป็นอย่างไร มีผลตามอย่างไร โดยวิธีการศึกษาผลสะท้อน (Reflect) และทบทวนในสิ่งที่เคยปฏิบัติมาแล้ว (Review)

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ

1. ระเบียบปฏิบัติงานธุรการเกี่ยวกับคดีอาญา³

งานด้านธุรการที่เกี่ยวกับคดีเกี่ยวข้องกับคดีอาญา 3 ประเภท คือ

- (ก) คดีที่มีโทษทางอาญา
- (ข) คดีวิธีการเพื่อความปลอดภัย
- (ค) คดีเกี่ยวกับความร่วมมือทางอาญาระหว่างประเทศ

สำหรับงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับคดีทั้งสามประเภทดังกล่าว นอกจากจะจัดแบ่งแยกตามลักษณะแบบพิมพ์ชนิดต่างๆ ที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดให้มีขึ้นเพื่อใช้ในราชการแล้ว ยังมีงานบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือเวียนที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนดให้พนักงานอัยการและหรือเจ้าหน้าที่ธุรการต้องปฏิบัติเกี่ยวกับงานการดำเนินคดีอาญาอีกหลายอย่าง ซึ่งอาจแบ่งแยกงานธุรการเกี่ยวกับคดีอาญาเป็น 4 งานย่อย ดังนี้

- 1) งานเกี่ยวกับสารบบ (แบบพิมพ์ที่เป็นสารบบ)
- 2) งานเกี่ยวกับแบบพิมพ์ (แบบพิมพ์ที่เป็นแผ่นปลิว)
- 3) งานเกี่ยวกับบัญชี (แบบพิมพ์ที่เป็นบัญชี)
- 4) งานเกี่ยวกับเอกสารอื่นๆ (ที่ต้องทำตามแบบ และที่ไม่มีแบบ)

2. ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547

ข้อ 16. (การรายงานสำนวนค้าง) สำนวนคดีอาญาดังต่อไปนี้ ให้ถือว่า เป็นสำนวนที่ค้างระหว่างจัดการ คือ

- (1) สำนวนที่ยังไม่ได้สั่ง
- (2) สำนวนที่อยู่ระหว่างการสอบสวนเพิ่มเติม หรือให้ส่งพยานมาเพื่อ

ซักถาม

³ คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการคดีอาญา (2543):11

(3) จำนวนปรากฏผู้ต้องหาที่ส่งตัวมาซึ่งมีคำสั่งฟ้อง และรอส่งตัวมาฟ้อง หรือถ้าผู้ต้องหาหลบหนี และยังมีได้จัดการให้ได้ตัวมา

(4) จำนวนที่พนักงานอัยการสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหา และอยู่ในระหว่างการพิจารณาของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น แล้วแต่กรณี รวมตลอดถึงจำนวนที่ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่นแย้งให้ฟ้อง และอยู่ระหว่างการพิจารณาของอัยการสูงสุดด้วย

(5) จำนวนที่อยู่ระหว่างขออนุญาตฟ้อง
จำนวนปรากฏผู้ต้องหาที่ไม่ได้ส่งตัวมา ซึ่งพนักงานอัยการสั่งฟ้องผู้ต้องหา และแจ้งให้พนักงานสอบสวน นำตัวผู้ต้องหามาส่งเพื่อยื่นฟ้องนั้น มิให้ถือว่าเป็นสำนวนค้าง

หัวหน้าพนักงานอัยการ ต้องส่งรายงานสำนวนค้างประจำเดือน ตามแบบและวิธีการที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ไปยังสำนักงานอัยการสูงสุดภายในวันที่ห้าของเดือนถัดไปหนังสือ กรมอัยการที่ ว 10/2479 ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2479 เรื่อง ซ้อมความเข้าใจการทำรายงานเกี่ยวกับสำนวนค้าง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช⁴ ได้ให้แนวคิดว่าการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อ จึงจะครอบคลุมความหมาย ซึ่งได้แก่

- การจัดการความรู้มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้
- การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing) ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิธีปฏิบัติ มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคม มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้

⁴วิจารณ์ พานิช. การบริหารงานวิจัย : แนวคิดจากประสบการณ์. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2540

• การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้นกิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงผู้คนเก่งและดีการพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

• การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างควมมีชีวิตชีวาและความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมิน “ต้นทุนทางปัญญา” (intellectual capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ เป็นดัชนีบอกว่าการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

ดังนั้นกิจกรรมต่อไปนี้

ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

- (1) การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ปัญหาที่พบบ่อย และแนวทางแก้ปัญหา
- (2) กำหนดผู้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งที่เป็นคนภายในองค์กร ทำตารางรายชื่อและวิธีติดต่อ
- (3) ดึงเอาความรู้ออกมาจากผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้และกระจายความรู้ให้แก่ผู้อื่น
- (4) จัดทำโครงสร้างความรู้เพื่อให้ข้อมูลเป็นระบบ เข้าถึงง่าย และนำไปใช้ได้ง่าย
- (5) จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น โดยอาจเป็นการประชุมตามปกติ หรือผ่านการสื่อสารทางไกลรูปแบบต่างๆ
- (6) จัดกระบวนการกลุ่มให้คนจากต่างพื้นที่ได้ทำงานแก้ปัญหาร่วมกัน และผลักดันทำหน้าที่ผู้จัดการความรู้
- (7) ค้นหา และส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษในความรู้และทักษะที่เป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์กร และหาทางให้ได้อยู่ในองค์กรไปนานๆ
- (8) ออกแบบการฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคนในรูปแบบต่างๆ เพื่อประเมินและพัฒนาความรู้ของแต่ละคนในองค์กร
- (9) ส่งเสริม ให้รางวัล หรือยกย่อง ปฏิบัติการที่นำไปสู่การแบ่งปันข้อมูลและดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้มีการปิดบังข้อมูล
- (10) สร้างเครื่องอำนวยความสะดวกในการค้นหาและประยุกต์ใช้ความรู้
- (11) วัด “ต้นทุนทางปัญญา” เพื่อหาทางจัดการความรู้ให้ดีขึ้น
- (12) ทำความเข้าใจแนวโน้มของลูกค้า โดยศึกษาข้อมูลจากจุดให้บริการเกี่ยวกับความต้องการ ความพึงพอใจ และรสนิยมของลูกค้า

ประเภทของความรู้

วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ⁵ กล่าวว่า ความรู้ความสามารถนำมาใช้ในการออกแบบ ผลิตภัณฑ์ การจัดการและสนับสนุนการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรให้มีความแตกต่างทางการแข่งขันจากคู่แข่งขั้นได้ ความรู้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ไม่เปิดเผย (Tacit Knowledge) กล่าวคือ

ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดมาเป็นเอกสารการแก้ไขปัญหา คู่มือ และฐานข้อมูล หรือลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ที่ผู้อ่านสามารถนำไปใช้ได้ เช่น กระบวนการของการรับ-ส่งมอบสินค้าและบริการ ขั้นตอนที่ใช้ในการทำงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางที่ปฏิบัติต่างๆ ขององค์กร เป็นต้น

ความรู้ที่ไม่เปิดเผย (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ถูกรวบรวมไว้ในทักษะและความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคลที่ได้สะสมไว้จากประสบการณ์หลายๆ ปี ซึ่งอาจแสดงให้เห็นจากการกระทำ การสังเกต ไม่สามารถแสดงออกมาเป็นคำอธิบายทั่วไปได้ เช่น ทักษะในการตบลูกหัวเสาของนักกีฬาโอลิมปิกที่มีชื่อเสียง

การจัดการความรู้เพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ทั้งสองประเภท และเอื้อต่อการเกิดนวัตกรรมหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ

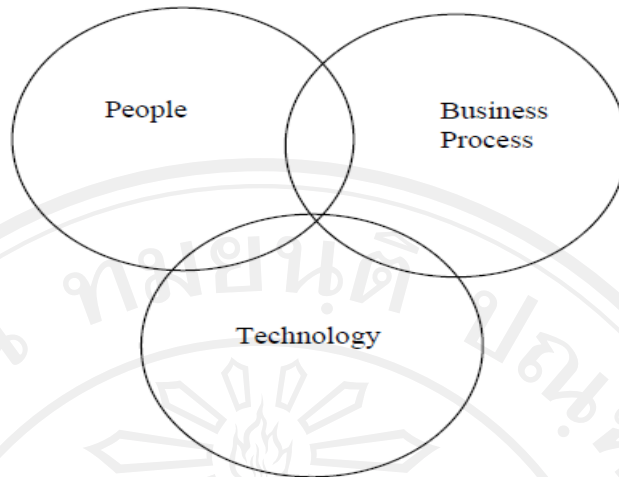
องค์ประกอบของการจัดการความรู้

น้ำทิพย์ วิภาวิน⁶ ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจากการผสมผสานขององค์ประกอบที่สำคัญๆ คือ การทำงานของคน (People) กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) และเทคโนโลยี (Technology)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

⁵ วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ . (2548). การจัดการความรู้ด้านธุรกิจ. วารสารนักบริหาร . กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟิงฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.

⁶ น้ำทิพย์ วิภาวิน ศรีปทุมปริทัศน์ กรุงเทพมหานคร.การจัดการความรู้.: บริษัท เอสอาร์ พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด2546,



รูปที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้
ที่มา: นันทิพย์ วิภาวิน (2546: 87-88)

ด้านคน หัวใจของการจัดการความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ (Gathering information) และการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ (Synthesizing) รวมถึงการนำความรู้นั้นไปใช้ตามโมเดลของการจัดการความรู้ คือ การสร้าง (Creating) การจัดการ (Organizing) และการนำไปใช้ (Applying Knowledge) ดังนั้น กลยุทธ์หลักที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้เพื่อสร้างได้เปรียบทางการแข่งขันในทศวรรษนี้มุ่งที่ความสามารถของคน การพัฒนาคนในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการความรู้เป็น กลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยน และทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการ (Management science) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) และพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior)

ด้านกระบวนการ กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่โดยการบริหารกระบวนการนั้น จะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่แต่ละองค์กรต้องการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่า

เทคโนโลยีและความรู้ของบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

สรุป ปัจจุบันและในอนาคต การจัดการความรู้ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการต่างๆ องค์กรที่มีการจัดการความรู้ที่ดี จะสามารถเก็บเกี่ยวประโยชน์จากทุนทางด้านความรู้ (Knowledge Asset) ที่เกิดจากภูมิปัญญาของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรอย่างไม่รู้จักหมดสิ้น เพราะเมื่อองค์กรได้เริ่มต้นดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ จะพบว่าความรู้ที่ตัวเราคิดว่าเรามีอยู่นั้นจริงๆ แล้วยังน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับที่มีอยู่ภายในองค์กรของเราเอง และจะยิ่งรู้สึกประหลาดใจเมื่อค้นพบว่ามีความรู้บางอย่างมาจากแหล่งที่เราคาดคิดไม่ถึง ทำให้บุคลากรลดละอึดตาและกิเลสที่คิดว่าตนรู้แต่ผู้เดียวในจักรวาล และหวงความรู้ที่ไว้กับตนเอง โดยหารู้ไม่ว่าสิ่งที่ตนรู้นั้นไม่มีคุณค่าใดเลยหากไม่มีผู้นำไปใช้ อย่าลืมว่าความรู้ทั้งหลายเกิดจากการแบ่งปันความรู้ เพราะยิ่งให้ยิ่งรู้ ไม่เหมือนสินทรัพย์อื่นที่ยิ่งให้ยิ่งหมดไปในที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved