

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า ศึกษาจากเอกสาร บทความ แหล่งความรู้ทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ เพื่อเป็นพื้นฐาน และ แนวคิดในการดำเนินการพัฒนาระบบต้นแบบ การพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับงานสอนของครูประถมศึกษา โรงเรียนคาราวิทยาลัย เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1 การจัดการความรู้

2.1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

2.1.2 กระบวนการจัดการความรู้

2.1.3 การจับความรู้

2.1.4 การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ โดยวิธีการ Common KADS

2.2 การจัดการความรู้ในสถานศึกษา

2.2.1 กิจกรรมในกระบวนการจัดการความรู้

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้

2.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้

2.3.3 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการความรู้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1 การจัดการความรู้

2.1.1 ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นกระบวนการของการสร้างคุณค่าจากทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร คือ ทักษะปัญญา รวมทั้งทุนมนุษย์ ทุนทางโครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนจาก การปฏิบัติ เป็นตัวนำ เป็นตัวเดินเรื่อง ไม่ใช่แค่เรียนจากครูหรือตำรา ตำรานั้นเป็นการเรียนรู้แบบเก่าซึ่งเน้นเรียนรู้แบบเก่า และเน้นเรียนทฤษฎี ขณะที่การเรียนรู้ แบบ KM ก็เป็นทฤษฎี แต่ว่าเน้นที่การเรียนรู้แบบปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องของคนๆ เดียวเป็นเรื่องของคนหลายคน ที่ทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้นเวลาปฏิบัติแต่ละคนจะมีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน เมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันแล้ว อาจเห็นส่วนที่เหมือนกัน ซึ่งจะเป็นการยืนยันว่าเข้าใจตรงกัน เมื่อเอาแลกเปลี่ยนกันมากๆ จะทำให้ยกระดับความรู้ความเข้าใจขึ้นไปอีก จะเห็นว่า การจัดการความรู้เราจะเน้นที่การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แล้วก็เน้นตัวความรู้ที่เป็นความรู้ในคน หรือที่เรียกว่า Tacit Knowledge ทั้งนี้ ความรู้จากเอกสารตำรา หรือที่เรียกว่า Explicit Knowledge นั้นก็สำคัญ เพียงแต่ว่าเรามักจะละเลยความรู้ที่อยู่ในคน

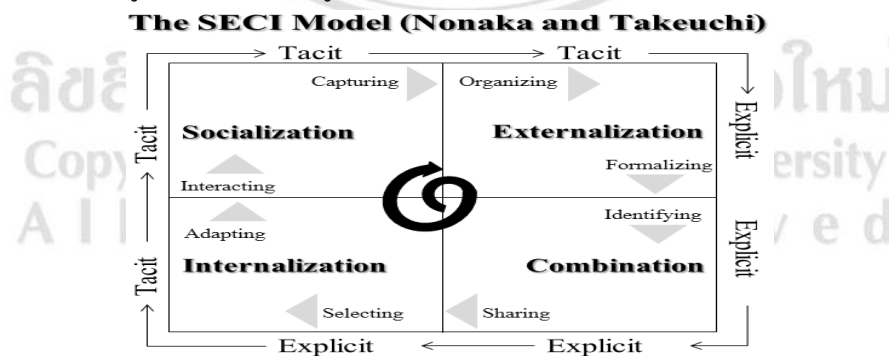
การจัดการความรู้เป็นกระบวนการรวบรวม จัดระบบ จัดหมวดหมู่ และเผยแพร่สารสนเทศทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้ผู้ที่ต้องการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ (Alter, 1988)

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ระบุว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็นความรู้ หรือ นวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปัน และถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจาย และไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร โดยความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรู้โดยนัย หรือความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน (Tacit Knowledge) จัดเป็นความรู้ที่ไม่เป็นทางการซึ่งเป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ หรือความคิดสร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ทักษะ การฝึกอบรม เป็นต้น ไม่สามารถเขียนเป็นกฎเกณฑ์ หรือตำราได้
2. ความรู้ที่ชัดเจน หรือความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และใช้ร่วมกันโดยอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสารขององค์กร เว็บไซต์ อินทราเน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก

ซึ่งความรู้ทั้งสองประเภทมีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน หากมีการดึงความรู้ที่ฝังลึกออกมาใช้ หรือเปลี่ยนให้เป็นความรู้ใหม่เกิดขึ้น และเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ความรู้ทั้งสองประเภทนี้สามารถเปลี่ยนแปลงสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ SECI Model ซึ่งคิดค้นโดยอิกุจิโร โนนากะ และ ทาเคยูชิ

SECI Model จะเป็นการอธิบายการถ่ายทอดความรู้และการเปลี่ยนรูปแบบของความรู้ทั้งสองประเภท เกิดเป็นความรู้ใหม่ ดังแสดงในรูป



ภาพที่ 2.1 เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ SECI Model

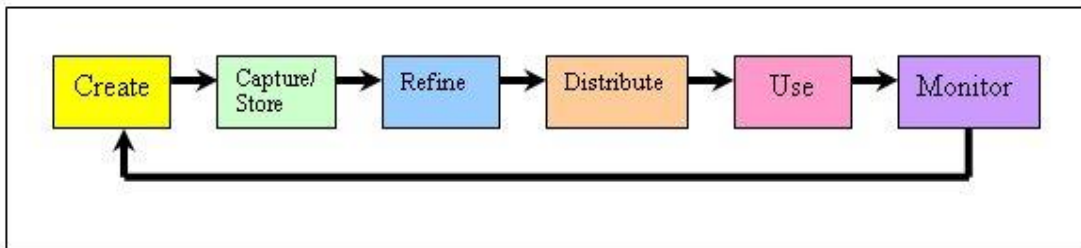
จากภาพที่ 2.1 Knowledge Spiral จะเห็นว่ากระบวนการปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้แบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะดังนี้

1. Socialization เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit to Tacit) โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน สร้างเป็นความรู้ของแต่ละบุคคลขึ้นมาผ่านการทำงานร่วมกับผู้อื่น การสังเกต การลอกเลียนแบบ และการลงมือปฏิบัติความรู้ฝังลึกอาจจะเป็นกระบวนการคิด ซึ่งเป็นการยากที่จะอธิบายออกมาเป็นคำพูด การที่เข้าไปมีส่วนร่วมจะทำให้สามารถเรียนรู้ได้
2. Externalization เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ฝังลึกไปเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Tacit to Explicit) จะสามารถทำได้โดยการเปรียบเทียบ การตั้งสมมติฐาน กรอบความคิด ในการถ่ายทอดความรู้ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้งทำได้ยาก อาจทำได้โดยผ่านการพูดคุย การเล่าเรื่อง ซึ่งกระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความรู้
3. Combination เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ชัดแจ้งไปเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit to Explicit) เป็นกระบวนการที่ทำให้ความรู้สามารถจับต้องได้ นำไปใช้ได้และใช้งานร่วมกันได้สามารถทำได้โดยการแยกแยะ แบ่งประเภท ทำให้อยู่ในรูปแบบเอกสาร และเป็นการจัดระบบความรู้
4. Internalization เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบความรู้ชัดแจ้งไปเป็นความรู้ฝังลึก (Explicit to Tacit) เกิดจากการทำความเข้าใจในความรู้แบบชัดแจ้งของบุคคลจนเกิดเป็นความรู้ขึ้น โดยผ่านการอ่านหนังสือ เอกสาร แล้วทำความเข้าใจ หรือผ่านการฝึกปฏิบัติ

การนำเอาความรู้ไปใช้กระบวนการต่างๆ จะเกิดขึ้นหมุนวนกันไปซ้ำแล้วซ้ำเล่า ซึ่งในแต่ละกระบวนการที่เกิดการเปลี่ยนรูปแบบระหว่างความรู้ฝังลึกกับความรู้ชัดแจ้งจะทำให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งนั่นหมายความว่า Externalization และ Internalization เป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างความรู้ ยิ่งสามารถกระตุ้นให้กระบวนการทั้ง 4 ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) และยิ่งเกลียวความรู้หมุนเร็วเท่าไรก็จะทำให้เกิดความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์กับองค์กรได้มากขึ้น

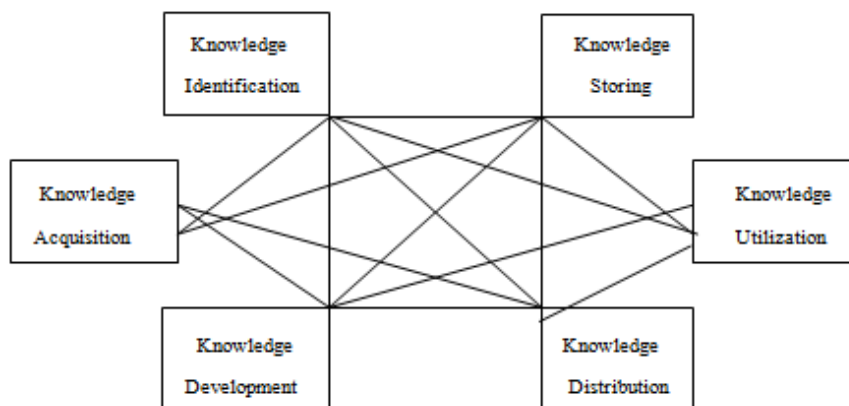
2.1.2 กระบวนการจัดการความรู้

Turban, Leidner, Mclean & Wetherbe (2007) นำเสนอกระบวนการจัดการความรู้เป็นลำดับวงกลม ประกอบด้วย การสร้าง (Create) การจับและเก็บ (Capture and Store) การเลือกหรือกรอง (Refine) การกระจาย (Distribute) การใช้ (Use) และการติดตาม/ตรวจสอบ (Monitor)



ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการความรู้ในโมเดลของ Turban (Turban, Leidner, Mclean & Wetherbe, 2007) และคณะ

ส่วน Probst และคณะ (Davenport & Probst, 2002) ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็นการกำหนดความรู้ที่ต้องการ (Knowledge identification) การจัดหาความรู้ที่ต้องการ (Knowledge acquisition) การสร้างพัฒนาความรู้ใหม่ (Knowledge development) การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge transfer) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge storing) การนำความรู้มาใช้ (Knowledge utilization) และกำหนดความสัมพันธ์ ในรูปแบบ Mesh ที่แต่ละกระบวนการมีความสัมพันธ์กัน



ภาพที่ 2.3 กระบวนการจัดการความรู้ในโมเดลของ Probst และคณะ (Davenport & Probst, 2002)

หากสรุปแล้ว กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการแสวงหาความรู้ การสร้าง การจัดเก็บ การถ่ายทอด และการนำความรู้ไปใช้งาน อย่างไรก็ตามกระบวนการจัดการความรู้ของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันตามลักษณะการดำเนินการและองค์ประกอบอื่นๆ อีกหลายประการ เช่น ลักษณะและงานขององค์กร โครงสร้างองค์กร และ เทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้นองค์กรแต่ละองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างของกระบวนการจัดการความรู้เฉพาะขององค์กรเอง

บดินทร์ วิจารณ์ (2547) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ Knowledge Management in Action” ว่า กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา (Define) หรือความรู้ที่ต้องการ คือตอบสนอง กลยุทธ์ขององค์กร การปฏิบัติงาน หรือการหาว่าความรู้หลักๆ ขององค์กรคืออะไร (Core Competency) และเป็นความรู้ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้อย่างเด่นชัด
2. การสร้างทุนทางปัญญา (Create) หรือ การค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว ด้วย การส่งไปศึกษาเพิ่มเติมการสอนงานภายในองค์กร หรือ หากเป็นองค์ความรู้ใหม่ อาจจำเป็นต้องหาจากศึกษาเพิ่มเติม ภายนอกองค์กร จากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จ และการเทียบเคียง (Benchmarking)
3. การเสาะหา และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กร (Capture) ให้เป็นระบบ ทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบ สื่ อต่าง ๆ (Explicit Knowledge) และในรูปแบบ ประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้นำเป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้ และขยายความรู้ให้ทั่วทั้งองค์กรได้โดยง่ายต่อไป
4. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share) มีหลายรูปแบบ เช่น การจัดงานสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือ มีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบ E-learning เป็นต้น

5. การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน (Use) ก่อให้เกิดประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น และเกิดเป็นปัญญาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น
6. การประเมินผลการจัดการความรู้ (Evaluate) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันองค์ความรู้ ประเมินเกี่ยวกับโอกาส และแนวทางในการพัฒนาต่อ รวมทั้งเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ว่าประสบความสำเร็จหรือไม่อย่างไร มีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้ ประสบผลสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อนำข้อมูลผลการดำเนินงาน มาทบทวน ปรับปรุงและวางแผนต่อไป

2.1.3 การจับความรู้

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (2553) ได้กล่าวถึงการจับความรู้ว่า ในการจับความรู้เน้นการศึกษากระบวนการคิด ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการสำคัญได้แก่ การคัดย่อปัญหา (Problem Abstraction) การตั้งหลักการเหตุและผล (Conceptualization) การร้อยเรียงหลักการเพื่อหาเหตุผล (Reasoning) และการเรียนรู้ (Learning) จากประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่สามารถนำไปใช้ในอนาคต ดังนั้นในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสามารถแบ่งการสัมภาษณ์เป็น 4 ขั้นตอนได้แก่

1. การสัมภาษณ์เพื่อกำหนดขอบเขต (Scoping Meeting) เป้าหมายสำคัญของการสัมภาษณ์ คือ การคัดย่อปัญหา (Problem Abstraction) กำหนดขอบเขต และกำหนดของความรู้ระดับงาน (Task Knowledge) ที่จำเป็นสำหรับงานวิกฤติ (Critical Task) หรือ งานย่อย (Subtask) ภายใต้การทำงานการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ
2. การสัมภาษณ์เพื่อจับความรู้ (Knowledge Capture Meeting) เป้าหมายสำคัญของการสัมภาษณ์ คือ การทราบ วิธีการตั้งหลักการ (Conceptualization) ทั้งหลักการที่เป็นเหตุและผล และความสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งความสัมพันธ์อาจแยกเป็น 2 ระดับคือระดับหลักการพื้นฐาน (Ontology = Specification of Conceptualization) และระดับหลักการเฉพาะปัญหา (Domain Concept) และในขั้นตอนการสัมภาษณ์เพื่อ

จับความรู้ที่ตนเองที่สามารถนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้เพื่อจำลองพฤติกรรมความคิดของผู้เชี่ยวชาญ เช่น

- 1) แบบจำลองพฤติกรรมความคิด Input / Process / Output ที่คำนึงถึงการคิดของผู้เชี่ยวชาญ 3 ชุด คือ ลื่นช้กความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญต้องคิดก่อนการทำงาน ลื่นช้กความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญจำเป็นต้องคิดระหว่างการทำงาน ลื่นช้กความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญคิดหลังการทำงาน
- 2) แบบจำลองพฤติกรรมความคิด Common KADS Knowledge Template ซึ่งมีแบบจำลองพฤติกรรมความคิดอยู่ประมาณ 10 – 11 แบบ ที่เหมาะสมกับงานในหลายๆ แบบ แต่สามารถแยกหลักๆ ได้คือ พฤติกรรมความคิดแบบวิเคราะห์ (Analytic) และพฤติกรรมความคิดแบบสังเคราะห์ (Synthetic)
3. การสัมภาษณ์กรณีศึกษา (Case Study Meeting) เป้าหมายสำคัญของการสัมภาษณ์คือ วิธีการร้อยเรียงหลักการเพื่อหาเหตุผล (Reasoning) ในการแก้ปัญหา รวมทั้งตรวจสอบว่าความรู้ที่จับได้เพียงพอ ครบถ้วนสมบูรณ์ในการแก้ปัญหาหรือไม่
4. การสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบความรู้ (Knowledge Validation Meeting) เป้าหมายสำคัญของการสัมภาษณ์คือ การตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของความรู้ที่วิศวกรความรู้ได้เรียนรู้ (Learning) ทั้งหมด และสามารถนำไปใช้ได้ ว่าเข้าใจตรงกับที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความรู้หรือไม่

สำหรับขั้นตอนการจับความรู้ (Knowledge Capture) มีขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้ คือ

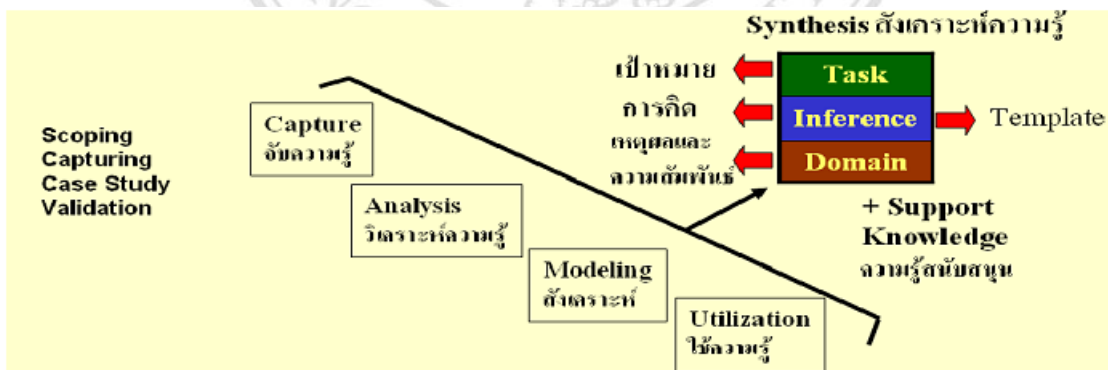
- 1) การใช้ Common KADS ในการสัมภาษณ์ ตามลักษณะของปัญหาโดยทั่วไป
- 2) เลือกเทคนิคและเครื่องมือในการสัมภาษณ์ เทคนิคในการสัมภาษณ์ (Interviewing techniques) เลือกใช้แบบ Unstructured interview (ไม่มีโครงสร้าง) ส่วนเครื่องมือ (Tools) ในการเก็บความรู้ได้แก่ เครื่องอัดเทปเสียง (Tape Recorder) หรือ กล้องวิดีโอ เพื่อเก็บความรู้ และนำมาวิเคราะห์ต่อไป
- 3) สร้างวาระในการประชุม เพื่อกำหนดขอบเขตการสัมภาษณ์ ขอบเขตของวาระการสัมภาษณ์ ควรมีประเด็นสำคัญ (Outlines) ของวาระในการประชุม (Scoping Meeting Agenda) และได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า

4) การสัมภาษณ์เพื่อจับความรู้

2.1.4 การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ โดยวิธีการ Common KADS

ณพิศิษฐ์ จักรพิทักษ์ (2552) อธิบาย การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS ว่า “วิศวกรรมความรู้เป็นสาขาวิชาหนึ่งของวิชาการปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ซึ่งเป็นวิชาที่ว่าด้วยการสร้างระบบคอมพิวเตอร์ให้ทำงาน โดยมีพฤติกรรมเหมือนมนุษย์ หรือกลุ่มมนุษย์ (Human Like) ตามลักษณะแบบจำลองความคิด หรือความรู้ของมนุษย์ในการแก้ปัญหา ตัดสินใจ และเรียนรู้ จากความรู้ที่สะสมไว้ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้งที่สามารถค้นหาได้จากเอกสาร (Explicit Knowledge) นำมาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนถ่ายระหว่างความรู้ ทั้งสองด้านเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบ และนำไปใช้ได้อย่างสะดวกด้วยระบบสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ และในการแก้ปัญหา หรือในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน”

โดยมีกระบวนการมาตรฐานของ Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring ซึ่งประกอบด้วย วิธีการจับความรู้ (Knowledge Capture) การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) การสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Synthesis) และ การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization) ดังที่แสดงในภาพที่ 2.4



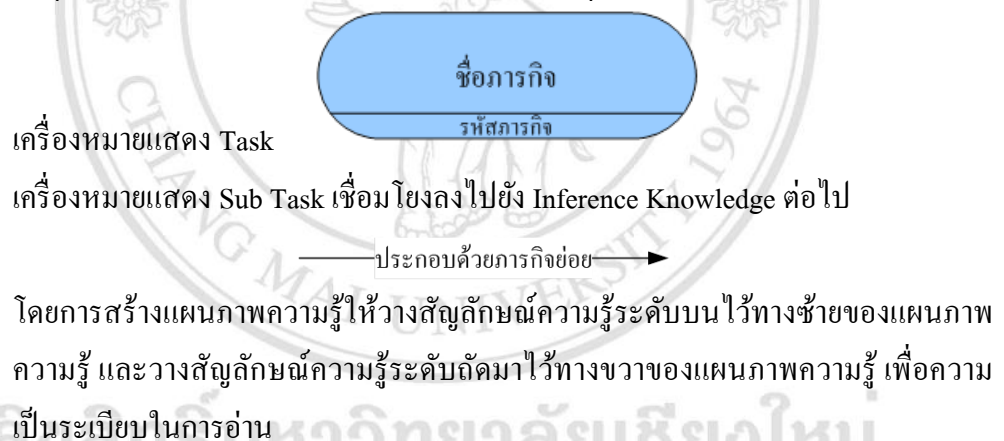
ภาพที่ 2.4 แผนภาพสรุปการใช้วิธีการ Common KADS : Knowledge Analysis and Data Structuring
ที่มา :ณพิศิษฐ์ จักรพิทักษ์ (2552)

Common KADS เป็นวิธีการวิศวกรรมความรู้วิธีหนึ่ง ที่เน้นการวิเคราะห์ และ การสังเคราะห์ความรู้ มีวิธีคิดสำคัญ คือ การสมมุติแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ในการแก้ปัญหา เป็น 3 ระดับ คือ

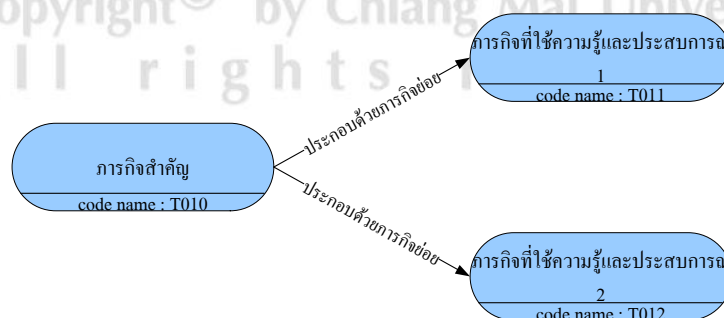
1. ระดับงาน (Task Level) คือ ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายของงานต่างๆ
2. ระดับคิด (Inference Level) คือ ความรู้ในขั้นตอนของการคิด โดย Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring ให้ Template สำหรับโครงสร้างในการคิดที่ต้องใช้ความรู้สูงมาก (Knowledge Intensive) สามารถประยุกต์ใช้ในการจัดทำวาระการสัมภาษณ์ การจับความรู้ ช่วยในการวิเคราะห์เป็นความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในการวิเคราะห์ และการสังเคราะห์แบบจำลองความรู้
3. ระดับปัญหา (Domain Level) คือ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คิดเฉพาะปัญหานั้นๆ หลักการที่เป็นเหตุผล และความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลที่ใช้ในการทำงานแก้ปัญหา และตัดสินใจ

KADS Knowledge Model (ณพิศมภ์ จักรพิทักษ์, 2552)

1. แบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge) คือ ความรู้ในวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์ย่อย (Goal and Sub Goal) ในการบรรลุภารกิจ

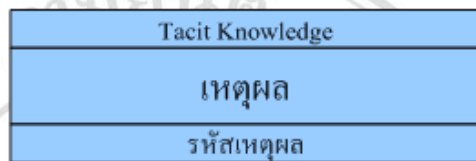


Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

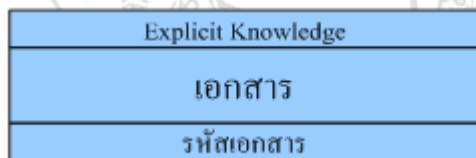


ภาพที่ 2.5 ตัวอย่าง Task Knowledge Model

2. แบบจำลองความรู้วิธีการคิด (Inference Knowledge) คือ ความรู้ในขั้นตอนการคิดหาเหตุผล (Reasoning) รู้ในเหตุ รู้ในผล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ย่อย เช่น ความต้องการต่างๆ ผลลัพธ์ต่างๆ วิธีแก้ปัญหาต่างๆ และประเด็นอื่นๆ
- เครื่องหมายแสดงประเด็นเหตุผล (Inference Role) ที่เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) สำหรับภารกิจย่อยนั้นๆ เชื่อมโยงไปยัง Domain Knowledge เชื่อมโยงลงไปยัง Domain Knowledge ต่อไป



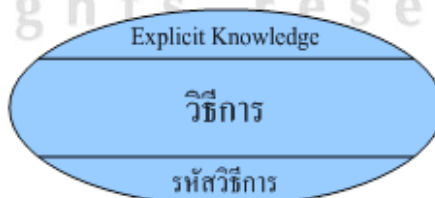
เครื่องหมายแสดงประเด็นเหตุผล (Inference Role) ที่เป็นความรู้ชัดเจน (Explicit Knowledge) สามารถ อ้างอิงไปยังเอกสารความรู้ (Repository) สำหรับภารกิจย่อยนั้นๆ



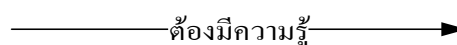
เครื่องหมายแสดงวิธีหาเหตุผล (Inference Step) ที่เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) สำหรับภารกิจย่อยนั้นๆ เชื่อมโยงลงไปยัง Domain Knowledge ต่อไป

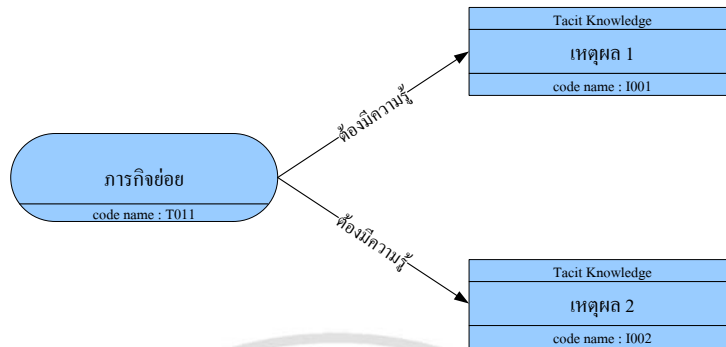


เครื่องหมายแสดงวิธีหาเหตุผล (Inference Step) ที่เป็นความรู้ชัดเจน (Explicit Knowledge) อ้างอิงไปยังเอกสารวิธีการ (Procedure) สำหรับภารกิจย่อยนั้นๆ



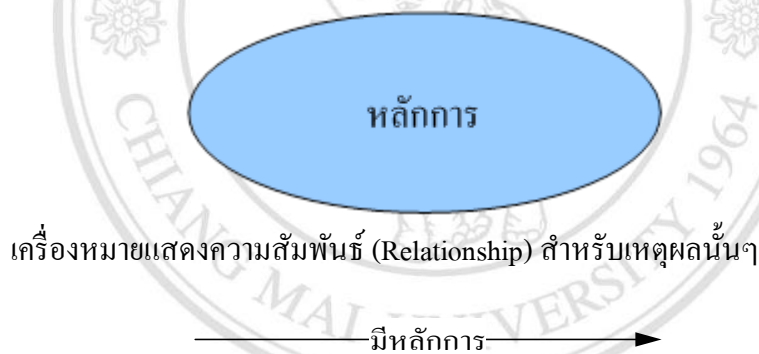
เครื่องหมายแสดง Inference



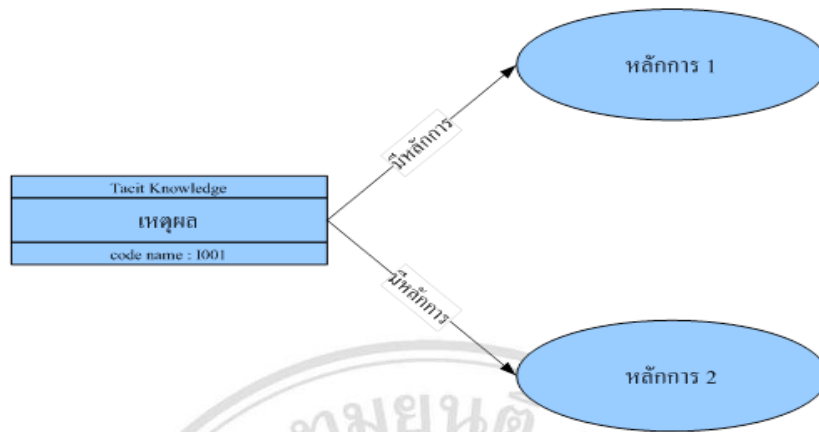


ภาพที่ 2.6 ตัวอย่างแบบจำลองความรู้วิคิด

- แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge) คือ ความรู้ในสิ่งที่ต้องคิดหรือกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) เฉพาะเรื่อง ในการแก้ปัญหา หรือ ตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุการคิด เครื่องหมายแสดง สิ่งที่คิด หรือ หลักการ (Concept) สำหรับเหตุผลนั้นๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved



ภาพที่ 2.7 ตัวอย่างแบบจำลองหลักการเฉพาะปัญหา (มีลักษณะเป็น Semantic Mapping สามารถอ่านเป็นประโยค)

4. แบบจำลองความรู้ความสัมพันธ์พื้นฐาน (Ontology) คือ คำเรียก อภิธานศัพท์ (Vocabulary) หรือนิยาม หลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา (The Specification of conceptualization) เป็นส่วนหนึ่งของ Domain Knowledge (แต่มีความสัมพันธ์เฉพาะ เป็นประเภทของ is-a-kind-of และ เป็นส่วนหนึ่งของ is-a-part-of)



เครื่องหมายแสดงหลักการพื้นฐาน

เครื่องหมายแสดงความสัมพันธ์พื้นฐาน

has part	←	ประกอบด้วย	→
has subtype	←	มีประเภทย่อย	→
is a kind of	←	เป็น	→
is a part of	←	เป็นส่วนหนึ่งของ	→

2.2 การจัดการความรู้ในสถานศึกษา

ประชุม โปชีกุล และวารินทร์ สิ้นสูงสุด (2548) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในสถานศึกษา มีหลักของการจัดการความรู้มี 2 ส่วน ส่วนหนึ่ง สถานศึกษาตระหนักถึงความสำคัญขององค์การคือ รู้ว่าองค์การรู้อะไร สถานศึกษาทุกแห่งมี การเก็บ เข้าถึง และส่งมอบความรู้อยู่แล้วโดยการจัดการความรู้มาแบ่งปัน และส่งมอบจากสถานศึกษาสู่ผู้เรียนในอีกส่วนหนึ่งเป็นการจัดการที่อำนวยความสะดวกของความรู้ แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา การจัดการความรู้ของสถานศึกษาจึงเป็นการเสาะหา ค้นพบ จับความรู้มาเก็บ กลั่นกรอง จัดเตรียมแบ่งปันและใช้ความรู้ทั่วทั้งองค์การสามารถร่วมแรงร่วมใจ แบ่งปันและใช้ความรู้ในทุกส่วนของสถานศึกษาจึงเป็นการใช้ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถานศึกษาเป็นหน่วยสำคัญที่สุดในการจัดการศึกษา เนื่องจาก โรงเรียนมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้โดยมีผู้บริหาร โรงเรียน และครูเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนจะต่ำหรือสูงจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และครูเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้ของครูจะต้องอาศัยความรู้ และกระบวนการที่เหมาะสมในการจัดการความรู้ซึ่งจะต้องดำเนินงานร่วมกับนักเรียน ผู้บริหาร โรงเรียน และชุมชน ทั้งในฐานะผู้ปฏิบัติ ผู้นำ ผู้ร่วมมือ เมื่อครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และมีความจำเป็นจะต้องเป็นครูจัดการความรู้ในระดับต่างๆ ครูจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ และทักษะในการจัดการความรู้สูงขึ้น ซึ่งมีกระบวนการของการจัดการความรู้ ดังนี้

1. การกำหนดองค์ความรู้ (Define) ครูจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน ศึกษาวิเคราะห์หลักสูตรแต่ละระดับ เพื่อนำมากำหนดความรู้ที่ต้องการในการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งให้ความร่วมมือกับโรงเรียน และบุคคลอื่นในการคิดวางแผน กำหนดความรู้ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน
2. การสร้างองค์ความรู้ (Create) ครูจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการแสวงหาความรู้ พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง การแสวงหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเพื่อนร่วมงาน โดยการยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน จะต้องเข้าร่วมกิจกรรมสร้างความรู้ นวัตกรรมของสถานศึกษา เข้าร่วมประชุมสัมมนา ประชุมปฏิบัติการเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้น เช่น การประชุมทาง

วิชาการเกี่ยวกับการวิจัยในชั้นเรียน พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาครูในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นการรวบรวมความรู้จากส่วนต่าง ๆ ในโรงเรียน โดยความรู้บางส่วนที่เป็นความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ต้องผ่านกระบวนการแปลงให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ก่อนเพื่อง่ายต่อการรวบรวมและจัดเก็บ

3. การเก็บรวบรวมองค์ความรู้ (Capture) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นตัวกลางในการรวบรวมความรู้ที่จะนำไปใช้ในระบบ ครูจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเก็บความรู้ที่เป็นระบบในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้เทคโนโลยีในการเก็บความรู้ในรูปแบบเว็บไซต์ วิกิทัศน์ แลบบันทึกลง และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมทั้ง ครูจะต้องจัดทำแผนพัฒนางาน จัดทำเอกสารประกอบการสอนที่ได้จากการสร้างความรู้ รวมถึงการสัมภาษณ์ สอบถามความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ การดึงความรู้ออกมาจากครุต้นแบบ และกระจายความรู้ให้แก่ครุคนอื่น ๆ
4. การแลกเปลี่ยน เผยแพร่ความรู้ (Share) ครูจะต้องเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพ ทั้งในสถานศึกษา และนอกสถานศึกษา และเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สมาคมหรือชมรมทางวิชาชีพครู จัดขึ้นอยู่เสมอ รวมทั้ง ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะอื่นๆ เช่น การเขียนบทความทางวิชาการเผยแพร่ในวารสารของสภาวิชาชีพ การแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางอินเทอร์เน็ต การแลกเปลี่ยนความรู้ที่ฝังในตัวคน (Tacit Knowledge) โดยใช้วิธีการผู้ฝึกสอน (Coaching) จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าหาความรู้ เป็นต้น
5. การนำความรู้ไปใช้ (Use) ครูจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมโดยการนำเสนอความรู้ในโอกาสต่างๆ เช่น การจัดนิทรรศการ การประชุมสัมมนา หรือการประชุมเสนองานเป็นการเฉพาะ รวมทั้ง มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น วารสาร เว็บไซต์ จดหมายข่าว เว็บบล็อก เป็นต้น มีการประเมินความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการสอนให้บังเกิดผลดียิ่งขึ้น
6. การประเมินผลการจัดการความรู้ (Evaluate) เป็นการประเมินผลระบบการจัดการความรู้ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้ สามารถทำให้เกิดประสิทธิผล

(Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และผลิตผล (Productivity) ของงานสอน มีการทบทวนกระบวนการทำงานทั้งหมด ทั้งในส่วนที่สำเร็จและส่วนที่ผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบและกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นไปต่อไป

กระบวนการดังกล่าวข้างต้น ถ้าครูกระทำอยู่เป็นประจำอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้เกิดทักษะ และความชำนาญในการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ (Learning worker) ในที่สุด

ัชชญา โสนะมิตร (2551) การจัดการความรู้ในโรงเรียน เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการยกระดับความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ในโรงเรียนโดยเริ่มจาก การจัดให้ครู บุคลากรทางการศึกษา มีปฏิสัมพันธ์กัน (Socialization) ในรูปแบบต่างๆ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) หรือความรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน หรือการจัดการเรียนการสอน Externalization เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge to Explicit Knowledge) ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนกันได้ง่าย ผ่านวิธีการด้านเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ พร้อมกับผนวกความรู้ชัดแจ้งเข้าด้วยกัน ซึ่งเรียกว่า Combination ทำให้ได้ความรู้ชัดแจ้งที่กว้างขวาง และลึกซึ้งขึ้น กระบวนการสุดท้าย คือ Internalization เป็นการแบ่งปันและสร้างความรู้ที่ชัดแจ้งให้เป็นความรู้ที่ฝังลึกในคน หรือกระบวนการทำงาน กระบวนการสุดท้าย คือ ในสถานศึกษาต้องหา Best Practice ของการทำงานเรื่องต่างๆ ตลอดจนการจัดการเรียนการสอน กำหนดเป็นมาตรฐาน จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง ทีมเจ้าของ Best Practice กับทีมอื่นๆ สามารถปฏิบัติงาน หรือจัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานได้ โดยอาจใช้กิจกรรม ประชุม สัมมนา ฝึกอบรม หรือ ทักษะศึกษาดูงานเป็นการเปรียบเทียบ และต้องเขียนเป็นเอกสาร วิทยานิพนธ์ หรือ เว็บไซต์ของสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนา Best Practice ใหม่ขึ้นมาให้เป็นการดีกว่าเดิมไม่สิ้นสุด

ส่วนในสถานศึกษาขนาดเล็ก ต้องเริ่มจาก กิจกรรมละลายพฤติกรรมหลอมใจให้เป็นหนึ่งเดียว แล้วใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist) คือ ทีมที่จะทำงานชิ้นนั้น เสาะหากลุ่ม หรือทีมงานที่มีความสามารถในการทำงานนั้น อาจเป็นกลุ่มในสถานศึกษา หรือนอกสถานศึกษาก็ได้ เชิญมาทำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการทำงาน หรือการจัดการเรียนการสอนนั้น หรืออาจจัดเป็น Team Teaching ก็ได้ โดยมีฝ่ายบริหารสถานศึกษา ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม KM นี้ แต่บุคลากรในโรงเรียนสามารถเรียนรู้ สร้างแรงจูงใจ ที่จะจัดการความรู้ในโรงเรียนให้มีองค์ความรู้มากมาย บังคับความสำเร็จ คือ ต้องมีเป้าหมายชัดเจน ผู้บริหารต้องสนับสนุนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ทีมงานมีความรับผิดชอบ และกระบวนการต่างๆ ต้องแทรกอยู่ในการทำงานปกติ

หรืออาจกล่าวแบบง่าย ๆ ได้ว่า เกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) ในองค์กร ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ แลกเปลี่ยน-เขียนออกมา-ยกระดับ-นำไปใช้

1. แลกเปลี่ยน เป็นการแบ่งปันและสร้างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จากความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน
2. เขียนออกมา เป็นการแปลงจากความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และเขียนขึ้นมา
3. ยกระดับ เป็นการรวบรวมความรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่เรียนรู้มาสร้างเป็นความรู้ประเภทชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ใหม่ ๆ
4. นำไปใช้ เป็นการแปลงความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) มาเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ในตัวคนแล้วนำความรู้ที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

เบญจวรรณ เป็นนอ (2548) สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) หมายถึง การรวบรวมความรู้สู่การปฏิบัติ (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ เจตคติในงาน ประสบการณ์การทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปฏิบัติงานเรื่องเดียวกันหรือคนละเรื่องแล้วประชุมหรือสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เมื่อรวบรวมแล้วก็มีเมื่อนำความรู้ที่ได้มาสังเคราะห์ วิเคราะห์ (Analysis) หรือจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ ยอมรับข้อดีและจุดที่เป็นปัญหาของกันและกัน มีการจัดเก็บข้อสรุปทั้งหมดอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การยอมรับในกฎกติกาขององค์กรที่ทุกคนยอมรับ แล้วนำมาเผยแพร่ความรู้เพื่อให้เกิดการต่อยอดความรู้หรือสร้างประโยชน์จากความรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร รวมทั้งเป็นแบบอย่างต่อหน่วยงานอื่น อันจะยังประโยชน์ในวงวิชาการและงานการศึกษาต่อไป

2.2.1 กิจกรรมในกระบวนการจัดการความรู้

ทรงพล ใจเดช (2553) จากกระบวนการจัดการความรู้ ตามที่ผู้รู้หลายท่านได้เสนอไว้เป็นขั้นตอนที่หลากหลายดังกล่าว ดังนั้นกระบวนการในการจัดการความรู้ในสถานศึกษาควรจะประกอบด้วยกิจกรรมย่อยๆ ต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 การกำหนดเป้าหมาย (Desired State) หรือความต้องการในการจัดการความรู้ เพื่อตอบคำถามว่า จะจัดการความรู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใด และจะทำให้ใครเป็นผู้ได้รับประโยชน์ในการจัดการความรู้

กิจกรรมที่ 2 การค้นหาความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน (Tacit Knowledge) โดยเฉพาะจากครูผู้สอนที่มีวิธีสอนเป็นแนวปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) ซึ่งก็คือ ครูที่มีวิธีสอนที่ประสบความสำเร็จ และเป็นแบบอย่างที่ดี

กิจกรรมที่ 3 การสร้างความรู้ เมื่อได้ค้นหาความรู้จากครูต้นแบบที่มีวิธีการสอนที่เป็นแบบอย่างที่ดีแล้ว กิจกรรมที่จะต้องทำต่อไปก็คือ การที่จะต้องพยายามหาวิธีการที่จะดึงความรู้ (Tacit Knowledge) จากครูต้นแบบ หรือความรู้จากแหล่งต่างๆ (Explicit Knowledge) ที่กระจัดกระจายอยู่มารวมไว้ เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสม และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งในขั้นนี้จำเป็นจะต้องจัดบรรยากาศให้ครูต้นแบบมีความกระตือรือร้นที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ โดยการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices) และจัดทำเป็นฐานข้อมูล แนววิธีการสอนที่เป็นเลิศ (Best Practice)

กิจกรรมที่ 4 การเลือกหรือกลั่นกรอง (Refine) ความรู้ที่ได้มาโดยการพิจารณา หรือกำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็น หรือความรู้ที่รู้กันดีแล้วทิ้งไป โดยสรรหาเลือกความรู้ที่เป็นประโยชน์ และโดดเด่น ซึ่งอาจจะนำไปเทียบเคียงกับความรู้ที่เป็น Explicit Knowledge ได้แก่ ทฤษฎี หลักการ แนวคิดที่มีการบันทึกไว้เป็นเอกสารหรือตำรา เป็นต้น แล้วจึงกลั่นกรองความรู้

กิจกรรมที่ 5 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถศึกษา และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ โดยการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนกันมาแยกแยะ วิเคราะห์ หรือ สังเคราะห์หลอมรวมความรู้ที่ได้ให้สะดวกแก่การศึกษา ทำความเข้าใจ หรือ อาจจะเขียนเป็นบทความที่เป็นความเรียง มีเนื้อหาที่ประกอบด้วย หัวข้อต่างๆ เป็นขั้นเป็นตอนก็ได้

กิจกรรมที่ 6 การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution) กิจกรรมนี้ คือ การนำความรู้ที่ผ่านการจัดการให้เป็นระบบแล้ว นำไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้ใช้ประโยชน์ต่อไป โดยอาจจะใช้วิธีเผยแพร่โดยเขียนเป็นบทความลงพิมพ์ในวารสาร การส่งจดหมายข่าว เพื่อแจ้งให้บุคคลที่

ต้องการใช้ประโยชน์ที่ได้รับรู้ หรือการจัดพิมพ์เป็นเอกสาร หรือการจัดเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้

กิจกรรมที่ 7 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (Use) เป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อมีการจัดการความรู้แล้ว แต่ถ้าไม่มีการนำไปใช้ประโยชน์ก็จะไม่บังเกิดผลใดๆ ทำให้เกิดความสูญเปล่า

กิจกรรมที่ 8 การนำความรู้ที่ได้มาเก็บไว้เป็นแหล่งความรู้ (Knowledge Assets) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต เพื่อเป็นแรงผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถ ซึ่งทั้งนี้ระบบฐานข้อมูล และ Knowledge Portal ที่ทันสมัย ก็ส่งผลโดยตรงต่อกิจกรรมนี้

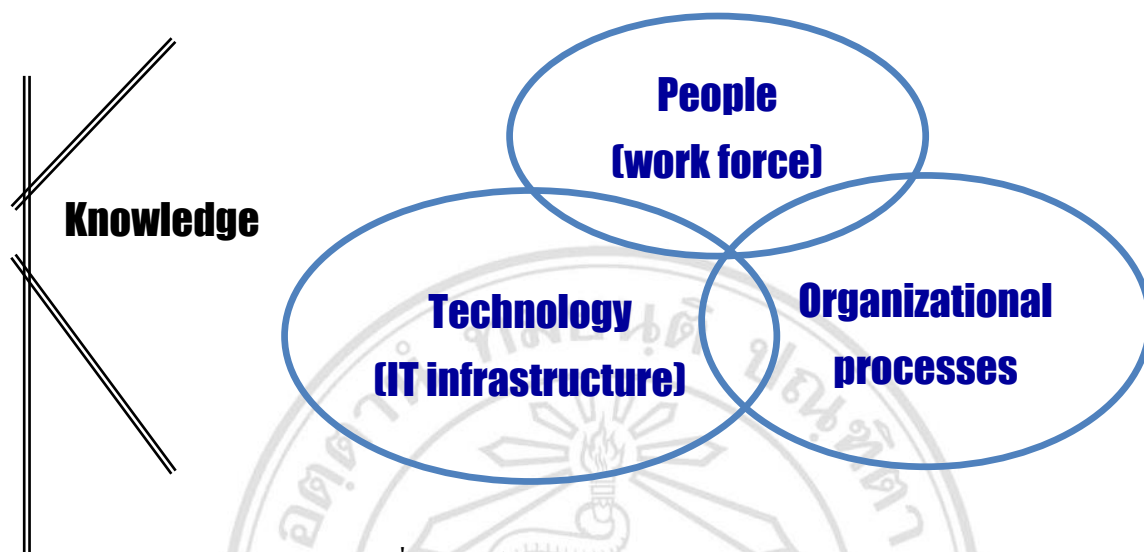
กิจกรรมที่ 9 การติดตาม ตรวจสอบ (Monitor) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลของการจัดการความรู้ เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติการจัดการความรู้หรือ CKO (Chief Knowledge Officer) ได้ทบทวนประมวลผลและปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ของกระบวนการจัดการความรู้ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิจกรรมของการจัดการความรู้ทั้ง 9 กิจกรรม เป็นกระบวนการที่ควรทำต่อเนื่องกัน อย่งไรก็ตามกิจกรรมการจัดการความรู้ไม่ใช่เป็นเครื่องหมายรับรองว่าการจัดการความรู้จะบรรลุผล ถ้าดำเนินงานตามกิจกรรมทั้ง 9 กิจกรรม ทั้งนี้เพราะการจัดการความรู้บังเกิดผลได้ดี วัฒนธรรมของสถานศึกษานั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยน ให้เป็นวัฒนธรรมของการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน การร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ครูควรมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมีจิตใจมุ่งบริการ และเป็น “ผู้ให้” ที่ดี

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่เอื้อให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายขึ้นนอกจากนี้ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยก็มีส่วนช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้



ภาพที่ 2.8 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

ที่มา: Awad, E. M. & Ghaziri, H. M. 2004. Knowledge management. New Jersey: Pearson Education.

จากภาพที่ 2.8 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. คน (People) ในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการความรู้เป็น กลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยนและ ทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้ที่ได้จากหลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการ (Management science) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) และพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior)
2. ด้านกระบวนการ (Process) กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แนวทาง และขั้นตอนของการจัดการความรู้ โดยต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้ง จากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเป็นการแยกแยะว่า ความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ใน องค์กร แล้วนำความรู้นั้นมากำหนดโครงสร้างรูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่โดยการบริหารกระบวนการนั้น ต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ เพื่อจะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลา และรูปแบบที่แต่ละองค์กรต้องการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่าเทคโนโลยีและความรู้ของบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถสื่อสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ เรียกว่า ระบบบริหารความรู้ องค์ประกอบของระบบบริหารความรู้ ได้แก่

- 1) เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมถึงการเผยแพร่เนื้อหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ External knowledge, Structured/Information internal knowledge
- 2) แพลตฟอร์มที่ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน การมีระบบ และ ฐานข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ใช้งานร่วมกันได้ สนับสนุนการทำงานร่วมกัน
- 3) ระบบเครือข่าย โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบเครือข่ายช่วยสนับสนุนการสื่อสาร และการสนทนา
- 4) วัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกันในเรื่องของการจัดการความรู้

มีงานวิจัยจำนวนมากที่พยายามอธิบายความสัมพันธ์และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ดังที่ปรากฏว่าเป็นเรื่องราวจำนวนมากที่แสดงถึงความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กรผ่านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แม้ว่าการจัดการความรู้จะเป็นกระบวนการไม่ใช่เทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีกลับถูกคาดหมายว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ องค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดสรรงบประมาณในการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มีผลต่อความสำเร็จในระบบการจัดการความรู้เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการความรู้ ทั้งในส่วนของพนักงาน และองค์กร

สมชาย นำประเสริฐชัย (2549) ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

- เทคโนโลยีการสื่อสาร ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้นรวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอกซ์ทราเน็ต หรือ อินเทอร์เน็ต
- เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง ตัวอย่างเช่น โปรแกรมกลุ่ม Groupware ต่างๆ หรือ ระบบ Screen Sharing เป็นต้น
- เทคโนโลยีในการจัดเก็บ ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ

จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้นประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ในการจัดการความรู้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เช่น มีระบบฐานข้อมูล และระบบการสื่อสารที่ช่วยในการสร้าง ค้นหา แลกเปลี่ยน จัดเก็บความรู้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้โดยเฉพาะที่เรียกว่า Know-ware เช่น ระบบ Electronic document management หรือ Enterprise knowledge portal

2.3.2 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่สามารถนำความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในรูปต่างๆ มาจัดระบบระเบียบและสามารถใช้ได้เมื่อต้องการ เน้นที่การนำซอฟต์แวร์มาช่วยในการดำเนินการ เช่น โปรแกรม Microsoft Office 2000 สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้โดยผ่านรูปแบบ XML (Extensible Markup Language) เพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน บริษัท Lotus เสนอโปรแกรม Lotus Notes เพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันในองค์กร และระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) โดยทุกบริษัทต้องการพัฒนาระบบข้อมูลขององค์กร (น้ำทิพย์ ภาววิน, 2547, หน้า 78-79) ดังนี้

1. Personal Knowledge Management เป็นการบริหารความรู้เพื่อใช้ในงานตามความสนใจของแต่ละบุคคล เช่น โปรแกรม Knowledge Work ของ Microsoft

2. Enterprise Knowledge Management เป็นการบริหารความรู้เพื่อการใช้งานขององค์กร โดยรวม เช่น โปรแกรม Work draw

นอกจากนี้ ซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรมการจัดการความรู้ที่เป็นผลิตภัณฑ์โปรแกรมการจัดการความรู้มีมากกว่า 70 แห่งในท้องตลาด ได้แก่ Data ware Knowledge Management, Knowledge Insight, Knowledge Mail, Web Project, Live link, Message, Team Tool เป็นต้น

กรณีศึกษา

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการรวบรวมความรู้ในส่วนต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เข้าสู่ระบบดิจิทัล และรวบรวมแหล่งความรู้จากเว็บต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นแหล่งความรู้สำหรับบุคลากร นักศึกษา และประชาชน สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งอาจจะเป็นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ อินทราเน็ต (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554)
2. บริษัทปูนซีเมนต์ไทย พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลภายในของบริษัทซึ่งแก้ปัญหาความล้มเหลว วิธีการแก้ไขปัญหา บอกแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลได้ และใช้จนกลายเป็นกิจวัตรประจำวัน สำหรับ Community of Practice (COP) จะมีการจัดตั้งแบบสมัครใจ เกิดจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเหมือนกัน เช่น แลกเปลี่ยนในเรื่องการฝึกอบรมของฝ่ายบุคคล ก็จะทำให้ทราบว่าวิทยากรคนไหนไม่ดีในเรื่องไหน หรือการจัดตั้ง COP แบบมีโครงสร้าง โดยมีการกำหนดว่าใครทำหน้าที่ Champion, Facilitator และสมาชิกจะมาประชุมพบปะกัน เช่น ทุกวันศุกร์ตอนเย็น โดยบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจะมีบล็อกเว็บบอร์ดให้สมาชิกใช้กัน (โชคดี เลียวพานิช, 2553)
3. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้เข้าร่วมเป็นหน่วยงานนำร่องในโครงการ “การจัดการองค์ความรู้ในองค์กร” ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยผู้บริหารและคณะทำงานการจัดการความรู้ (KM) เข้ารับการอบรมและเลือกหัวข้อ “การทำ CQI (Continuous Quality Improvement) ทางคลินิก” มาบริหารจัดการตามรูปแบบการจัดการความรู้ ที่ผ่านมามีทีมดูแลผู้ป่วยเกือบทุกทีมในโรงพยาบาลศิริราชต่างก็มีรูปแบบการพัฒนาเฉพาะกลุ่มเพื่อประโยชน์แก่ผู้ป่วย เป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ มีระบบ

เครือข่ายในการถ่ายโอนความรู้ (ด้าน CQI ทางคลินิก) เพื่อให้มี Best Practices ในการดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาลศิริราช (สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ,2548)

โปรแกรมจoomla (Joomla)

โปรแกรมจoomla (Joomla) เป็นระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (Content Management System: CMS) ที่ช่วยให้การพัฒนาเว็บไซต์ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องภาษาที่ใช้ในการเขียนเว็บไซต์ เป็นโปรแกรมประเภท Open Source โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาให้เป็นซอฟต์แวร์เสรีที่ทุกคนสามารถนำไปใช้ แก้ไข ปรับปรุง หรือจำหน่ายฟรี โดยไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ ซึ่งสามารถสรุปลักษณะเด่นๆ ได้ดังนี้

- ไม่ต้องเสียเวลากับการออกแบบเว็บไซต์ เพียงแค่พิมพ์ข้อมูลก็สามารถสร้างเว็บไซต์ได้
- สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบของเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วด้วยเทมเพลต (Templates) ต่าง ๆ
- ไม่ต้อง Upload Files ไปยัง Server เพียงแค่เลือกคำสั่ง Save ข้อมูลจะถูกบันทึกทันที
- สามารถใช้งานและ Update ข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาตามต้องการผ่าน Internet Explorer หรือ Web Browser อื่น ๆ
- มีส่วนเพิ่มเติมประสิทธิภาพให้กับเว็บไซต์มากมาย เช่น Poll, Forums เป็นต้น
- ช่วยให้บริหารจัดการข้อมูลได้เป็นอย่างดี เช่น ข้อมูลจะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ทำให้ง่ายต่อการค้นหาและแก้ไข, สามารถซ่อนข้อมูลหรือเนื้อหาได้
- สามารถกำหนด User เพิ่ม เพื่อเข้ามาช่วยในการพัฒนาเว็บไซต์ โดยสามารถกำหนดสิทธิ์ให้กับ User ตามความเหมาะสม หรือเพื่อให้เนื้อหาบางส่วนของเว็บไซต์สามารถเปิดดูได้เฉพาะผู้ที่สมาชิกเท่านั้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชชญา โสนะมิตร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับส่วนงานพัฒนาวิชาการ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม” งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับส่วนงานพัฒนาวิชาการ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม และ

(2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่ใช้ระบบการจัดการความรู้สำหรับส่วนงานพัฒนาวิชาการ โรงเรียนเทคโนโลยีสยามที่พัฒนาขึ้น กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์ผู้สอนในโรงเรียนเทคโนโลยีสยาม จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือระบบการจัดการความรู้สำหรับส่วนงานพัฒนาวิชาการ และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า องค์ความรู้ในการจัดการงานพัฒนาวิชาการ ได้ความรู้ในลักษณะความรู้ โดยนัยหรือนามธรรม (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจนหรือรูปธรรม (Explicit Knowledge) จากเอกสารงานวิชาการเดิม ซึ่งมีการวิเคราะห์และรวบรวมองค์ความรู้ ส่วนระบบการจัดการความรู้สำหรับส่วนงานพัฒนาวิชาการ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม ได้พัฒนาขึ้นด้วยโปรแกรมภาษา PHP บนระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็กซ์พี (Microsoft Windows XP) และระบบการจัดการฐานข้อมูล มายเอสคิวแอล มีโครงสร้าง 3 ส่วนคือ 1) ส่วนของผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการโครงสร้างของระบบทั้งหมด ทำการประเมินแผนการจัดการเรียนรู้ เพิ่ม-ลบเอกสารทางวิชาการได้ พร้อมทั้งเป็นผู้กำหนดสิทธิ์การเผยแพร่ข้อมูล และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้โดยผ่าน (Blog) และกระดานถาม-ตอบ (Web Board) 2) ส่วนของอาจารย์ผู้สอน มีหน้าที่ในการนำแผนการจัดการเรียนรู้เข้าสู่ระบบ 3) ผู้ใช้งานทั่วไป สามารถศึกษาเอกสารงานวิชาการต่างๆ พร้อมทั้งการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้

เกิ้ล็ดนที ไชยชนะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาวิทยาลัยการอาชีพศิขรภูมิ” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในรูปแบบออนไลน์ โดยมีการออกแบบให้มีความยืดหยุ่นสูง ใช้งานง่าย การพัฒนาระบบในรูปแบบของ Web Application เป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับช่างยนต์ให้เด็กศึกษา 3 ประเภทคือ รถยนต์ รถจักรยานยนต์และเครื่องยนต์เล็ก ผู้ใช้สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้ดูแลระบบ สมาชิก บุคคลทั่วไป ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการความรู้ได้ทุกอย่างเกี่ยวกับบทความคือ การเพิ่ม การแก้ไข การลบ การค้นหา แสดงความคิดเห็นและเป็นผู้ควบคุมการแสดงผล ส่วนสมาชิกสามารถจัดการได้คือ การเพิ่ม การแก้ไข การค้นหา แสดงความคิดเห็นและจะแสดงผลได้ก็ต่อเมื่อผู้ดูแลระบบอนุญาตเท่านั้น สำหรับบุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาอ่าน ค้นหา ตอบแบบสำรวจ แต่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและทำอย่างอื่นได้ ความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ด้านช่างยนต์ที่มีคุณค่าจากผู้เชี่ยวชาญ ได้ถูกถ่ายทอดผ่านระบบนี้ ผู้ที่มีความสนใจ คือ นักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพศิขรภูมิ หลักสูตรต่างๆที่เปิดสอน ได้แลกเปลี่ยนความรู้ที่ตนเองมีให้แก่กันและกัน โดยสามารถจัดการความรู้ เช่น การนำเสนอบทความ (Articles), การแสดงความคิดเห็น (Comments) และส่วนอื่นๆอีกมากมาย ซึ่งผู้ใช้สามารถนำไปใช้งานได้โดยง่าย

ภคณัฐ ฌายีเนตร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับฝ่ายงานบริหาร โครงข่ายจังหวัดลำปาง บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่มีความเหมาะสม เพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่จำเป็น ต้องใช้ในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดการจัดการความรู้ รวมทั้งแนวคิดเรื่องระบบเครือข่ายและการออกแบบเว็บไซต์ มีวิธีการศึกษามี 6 ขั้นตอนซึ่งได้มาจากหลักการจัดการความรู้ในเรื่องขององค์ประกอบหลักและกระบวนการจัดการความรู้ โดยเริ่มจาก 1) การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อทำความเข้าใจองค์กร กำหนดวัตถุประสงค์และเนื้อหาของเว็บไซต์ 2) การศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสอบถาม ความรู้และความพร้อมในการใช้ระบบการจัดการความรู้ ซึ่งในการศึกษารุ่นนี้กลุ่มเป้าหมายคือพนักงานในฝ่ายงานบำรุงรักษาโครงข่ายจังหวัดลำปางทั้งหมด 36 คน 3) การรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ 4) การออกแบบและพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ซึ่งขั้นตอนนี้ครอบคลุมถึงการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ตามหลักการพัฒนาเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ และนำความต้องการในส่วนต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมายมาช่วยในการออกแบบเว็บไซต์ด้วย 5) การนำไปใช้งานและการแบ่งปันความรู้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ใช้งานเว็บไซต์ในส่วนต่างๆ โดยเฉพาะส่วนของการแบ่งปันความรู้ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของระบบการจัดการความรู้ 6) การประเมิน ผลเว็บไซต์ระบบต้นแบบการจัดการความรู้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับเว็บไซต์ระบบการจัดการความรู้ รวมไปถึงคำแนะนำในพัฒนาเว็บไซต์เพิ่มเติมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปรีชญากรณ์ ไชยาโส (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบจัดการความรู้ของหน่วยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้ งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ได้ใช้วิธีการศึกษามี 6 ขั้นตอน ตามกระบวนการจัดการความรู้ คือ 1) การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือความรู้ที่ต้องการ ด้วยการศึกษาองค์กร กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการความรู้ และการคัดเลือกหัวข้อความรู้ 2) การสร้างทุนทางปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว ด้วยการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถสำหรับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ และการค้นหาและเปรียบเทียบความรู้ในองค์กร 3) การเสาะหา และการจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบด้วยการจับความรู้ วิเคราะห์ความรู้ และสังเคราะห์ความรู้ของหัวข้อความรู้ที่คัดเลือก 4) การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจายถ่ายโอนความรู้ ด้วยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดทำเว็บไซต์สำหรับแบ่งปัน

แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ 5) การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน 6) การประเมินผลระบบการจัดการความรู้ การศึกษาโอกาสและแนวทางในการพัฒนาต่อไป โดยผู้วิจัยได้ทำการ Define ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์ ตรวจสอบความรู้ที่มีอยู่จริงในองค์กร ที่เป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของแต่ละคน แต่ละตำแหน่งงาน จากนั้น Create โดยการสร้างทุนทางปัญญา การค้นหาใช้ประโยชน์สิ่งที่มีอยู่แล้วในองค์กร และ Capture รวบรวมข้อมูล เอกสาร คู่มือ ต่างๆ จากการสัมภาษณ์ การจัดประชุม กิจกรรมต่างๆในองค์กร และ ความรู้ที่อยู่ในตัวคนต้องทำการเปลี่ยนแปลง (Transform) เป็นความรู้ที่ชัดเจนก่อน เพื่อกำหนด สร้าง รวบรวม แบ่งปัน และใช้งานความรู้ จากนั้นนำไปสู่การพัฒนา KM Implementation โดยใช้ Windows SharePoint Service 3.0 ในขั้นตอนการแบ่งปันความรู้ หรือ Share ผู้วิจัยได้ใช้ Windows SharePoint Service 3.0 เป็นเครื่องมือให้เผยแพร่ และกระจายความรู้ในลักษณะของเว็บ Portal ที่เก็บอยู่ในฐานข้อมูล และมีการค้นหาความรู้ต่างๆ และขั้นตอนสุดท้ายคือการใช้ความรู้ Use ผู้วิจัยได้กำหนดสิทธิ์ให้แก่ผู้ใช้ระบบ และเผยแพร่เอกสารในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็น รูปภาพ วิดีโอ และปฏิทินกิจกรรม KM มี Forum เสนอแนะความคิดเห็น และมีการประเมินผลระบบการจัดการความรู้ (Evaluate) เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved