

## คำนำ

ตำราวิชาการระบบการจัดการความรู้ รหัสวิชา 1632205 นี้ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ในองค์กร แนวคิดและกระบวนการจัดการความรู้ ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรต่างๆ ความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่จัดการความรู้ที่ส่งผลให้เกิดทุนทางปัญญา โครงสร้างพื้นฐานในการจัดการความรู้ ตลอดจนการวัดและประเมินผลการจัดการความรู้ และการจัดการความรู้ในสังคมฐานความรู้บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งสามารถนำไปใช้ประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดการความรู้ในชีวิตประจำวันของผู้เรียน และต่อการปฏิบัติงานในอนาคต การเขียนได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 8 บท แต่ละบทใช้วิธีการบรรยายประกอบสื่อการสอนที่มีข้อมูล และตัวอย่างหรือกรณีศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะด้านการจัดการความรู้ยิ่งขึ้น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าตำราเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการองค์ความรู้ และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้การทำงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพื่อแก้ไขในโอกาสต่อไป

บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร

14 ตุลาคม 2553



# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
<b>บทที่ 1 แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้</b>	1
ความหมายของความรู้และการจัดการความรู้	1
ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา	6
ประเภทของความรู้	12
จุดมุ่งหมายของการจัดการความรู้	17
คุณลักษณะของความรู้	19
ความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้	21
สรุป	24
กิจกรรมท้ายบท	25
<b>บทที่ 2 กระบวนการและรูปแบบการจัดการความรู้</b>	26
แนวคิดการจัดการความรู้	26
ทฤษฎีการจัดการความรู้	34
กระบวนการจัดการความรู้	37
รูปแบบของการจัดการความรู้	42
ทุนทางปัญญา	49
ฐานข้อมูลความรู้	52
สรุป	54
กิจกรรมท้ายบท	54
<b>บทที่ 3 ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้</b>	55
ระบบและระบบสารสนเทศ	55

ประเภทของระบบสารสนเทศ	59
ระบบการจัดการองค์ความรู้	63
สถาปัตยกรรมระบบการจัดการความรู้	73
รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับกระบวนการจัดการความรู้	79
การบริหารระบบการจัดการความรู้	89
สรุป	90
กิจกรรมท้ายบท	90
<b>บทที่ 4 องค์กรแห่งการเรียนรู้</b>	91
ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้	91
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	94
ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้	104
องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้	106
การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	109
สรุป	113
กิจกรรมท้ายบท	113
<b>บทที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้</b>	115
บุคลากรในการจัดการความรู้	115
คนสำคัญที่ดำเนินการจัดการความรู้ในทัศนะของ สคส.	119
สถานที่ในการจัดการความรู้	127
วัฒนธรรมองค์กร	129
ภาวะผู้นำ	133
ทศปฏิบัติสู่ความเป็นองค์กรเรียนรู้	137
สรุป	147
กิจกรรมท้ายบท	148
<b>บทที่ 6 ปฏิบัติการจัดการความรู้</b>	149
เครื่องมือจัดการความรู้	149

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือจัดการเรียนรู้	155
การสร้างบรรยากาศในการจัดการเรียนรู้	159
ปัจจัยส่งเสริมการจัดการเรียนรู้	163
การวิจัยกับการจัดการความรู้	165
กรณีศึกษาการจัดการความรู้	167
สรุป	178
กิจกรรมท้ายบท	178
<b>บทที่ 7 การวัดและประเมินผลการจัดการความรู้</b>	179
ความหมายของการวัดและประเมินผล	179
การวัดและประเมินผลการเรียนรู้	181
การวัดการจัดการความรู้	187
การประเมินสถานการณ์จัดการความรู้ขององค์กร	190
การติดตามและประเมินความรู้	195
ผลลัพธ์ของการจัดการความรู้	204
สรุป	206
กิจกรรมท้ายบท	206
<b>บทที่ 8 คุณธรรมจริยธรรมสำหรับการจัดการความรู้</b>	207
คุณธรรม 8 ประการของการจัดการความรู้	207
การจัดการความรู้สู่การพัฒนาศักยภาพมนุษย์	212
ศีลธรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้	214
การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมในการจัดการความรู้	216
ระบบสารสนเทศกับแนวความคิดด้านสังคมและจริยธรรม	219
การปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องการจัดการความรู้	222
สรุป	223
กิจกรรมท้ายบท	224
<b>บรรณานุกรม</b>	225



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และปัญญา	7
1.2 วิธีแปลงข้อมูลเป็นสารสนเทศ	8
1.3 วิธีแปลงสารสนเทศเป็นความรู้	9
1.4 พีระมิดแสดงลำดับขั้นของความรู้และการนำมาใช้ประโยชน์	11
1.5 การเปรียบเทียบความรู้ชัดแจ้งกับความรู้โดยนัย	13
1.6 การร่างความรู้	14
1.7 การสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	15
1.8 การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก	15
1.9 การผสมผสาน	16
1.10 การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน	16
2.1 รูปแบบการจัดการความรู้ของประพนธ์ ผาสุขยี่ด	28
2.2 รูปแบบการจัดการความรู้ของบริษัทซีรอกซ์	42
2.3 รูปแบบการจัดการความรู้ขององค์การธุรกิจของอาร์เทอร์ เอนเดอร์สัน แอนด์ เดอะ อเมริกัน โพรดักตีวีตี้ แอนด์ ควอลิตี้ เซนเตอร์	43
2.4 รูปแบบการจัดการความรู้แบบสถาปัตยกรรมโครงสร้าง	44
2.5 รูปแบบวงจรชีวิตการจัดการความรู้	45
2.6 รูปแบบการจัดการความรู้แบบก้านกล้วยโมเดล	46
2.7 รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้ฐานเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา	47
2.8 รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับบัณฑิต IT	48
3.1 องค์ประกอบของระบบ	56
3.2 แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล	60
3.3 ความสัมพันธ์ของระบบสารสนเทศแบบต่างๆ	63
3.4 การสกัดความรู้จากกิจกรรม/ระบบต่างๆ	64
3.5 หลักการจัดการกับความรู้	65
3.6 องค์ประกอบการจัดการความรู้	74
3.7 สถาปัตยกรรมของระบบ KMS	74

ภาพที่	หน้า
3.8 ตัวอย่างระบบงานความรู้	79
3.9 IT Infrastructure for KM	85
3.10 การปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้	87
4.1 รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นระบบของมาร์ควอร์ต	94
4.2 ระบบองค์กร	95
4.3 ระบบบุคคล	95
4.4 ระบบความรู้	96
4.5 ระบบเทคโนโลยี	96
4.6 วงจรการเรียนรู้ 3 รูปแบบ	100
4.7 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้	105
4.8 เว็บไซต์หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	112
5.1 เว็บไซต์ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม	126
5.2 การจัดการความรู้ของศูนย์ดุสิตพาณิชยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	126
5.3 การจัดการองค์ความรู้ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน	142
5.4 การจัดการองค์ความรู้อำเภอปางมะผ้า	146
6.1 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้แผนชุมชน คนดอนนางหงส์	150
6.2 เครื่องมือทบทวนผลหลังการปฏิบัติ	154
6.3 เว็บไซต์ <a href="http://www.gotoknow.org">www.gotoknow.org</a>	157
6.4 โมเดลที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้	158
6.5 การนำไคเซนมาใช้ในการถ่ายทอดความรู้ในการบริหารองค์กรแบบบนลงล่าง และแบบล่างขึ้นบน	162
6.6 บรรยายภาคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์ศูนย์ดุสิตพาณิชยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	163
7.1 ตัวแบบของ APQC การวัดผลกระทบของการจัดการความรู้	195
7.2 การวัดการจัดการความรู้โดยใช้บาลานซ์สกอร์การ์ด	197
7.3 กำหนดมิติหรือมุมมองให้มีความสัมพันธ์กับการทำ BSC & KPI	198
7.4 การนำ Benchmarking และใช้ Best Practice มาจัดการความรู้	200



ภาพที่		หน้า
7.5	การนำความสามารถหรือศักยภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและการทำธุรกิจ	201
8.1	ทฤษฎีรูปตัวยูของฮอตโต้ ชาร์เมอร์	209
8.2	การปรับเปลี่ยนโครงสร้างความสัมพันธ์จากโครงสร้างทางตั้ง สู่โครงสร้างแบบตัวใครตัวมัน และโครงสร้างแบบเครือข่าย	211
8.3	การจัดการความรู้สู่การพัฒนาศักยภาพมนุษย์อย่างบูรณาการ	213



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	หลักการจัดการความรู้ตามจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ขององค์กร	18
2.1	แนวคิดด้านการจัดการความรู้ของอลาวีและไลต์เนอร์	29
2.2	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้	33
2.3	การรวบรวมกระบวนการจัดการความรู้ของนักวิชาการ	40
2.4	การแบ่งประเภทบุคลากรในองค์กร	50
3.1	สรุปแนวทางการจัดการความรู้ที่ได้จากกิจกรรมหรือระบบต่างๆ	66
3.2	เปรียบเทียบความแตกต่างของเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้	88
5.1	ทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอาชีพการจัดการความรู้	118
5.2	หน้าที่และการใช้เครื่องมือสนับสนุนการจัดการความรู้	123
5.3	อุปสรรคทางวัฒนธรรมในการจัดการความรู้และการแก้ไข	132
5.4	ผู้จัดการความรู้ในฐานะที่เป็นครูผู้สอน ผู้ฝึกสอน และพี่เลี้ยง	134
6.1	เปรียบเทียบการวิจัยกับการจัดการความรู้	165
7.1	ตัวอย่างการใช้เครื่องมือหรือเทคนิควิธีในการรวบรวมข้อมูล	180