

ชื่อเรื่อง : การศึกษาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ Study of Computer Technology for Applying to Development of Knowledge Management (KM)

ชื่อผู้วิจัย : อาจารย์รุจกานา สติรางกูร คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

สาขา : สังคมศาสตร์

ปี : 2550

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน “ความรู้” ถือเป็นทุกสิ่งที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นทุนทางปัญญาที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อแปรเปลี่ยนเป็นสินทรัพย์ที่จับต้องได้ จึงเกิดแนวความคิดในการสร้างสังคมให้เป็นสังคมแห่งการใช้ความรู้เป็นฐาน ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญของประเทศในภาพรวม

การจัดการความรู้เป็นวิธีการจัดการข้อมูลที่เป็นความรู้ให้เป็นระเบียบครบถ้วนตามที่ต้องการ ง่ายต่อการค้นหา แก้ปัญหาและพัฒนางาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเติมเต็มความรู้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจะรวมถึงความรู้ซึ่งที่อยู่ในรูปเอกสาร และความรู้เชิงประสบการณ์ของบุคลากร เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มีความเจริญก้าวหน้าและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีเครื่องมือต่าง ๆ จำนวนมากในการจัดเก็บ ค้นหา และเผยแพร่ความรู้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานให้กับผู้ใช้ การศึกษาถึงหลักการจัดการความรู้จะทำให้ผู้วิจัยและบุคคลอื่น ๆ ที่สนใจถึงหลักการทำงานของระบบการจัดการความรู้ความสามารถนำเครื่องมือต่าง ๆ ไปใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมหาศาล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบการจัดการความรู้ และศึกษาการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ซึ่งประกอบได้ด้วยเครื่องมือที่มีการใช้งานอยู่ทั่วไปแต่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับระบบการจัดการความรู้ได้ และเครื่องมือที่ถูกสร้างขึ้นมาสำหรับการสนับสนุนมาพัฒนาระบบการจัดการความรู้โดยเฉพาะ โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ รายงานการวิจัย กรณีศึกษา และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและสรุปผลซึ่งสามารถสรุปผลได้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. นิยามและประเภทของความรู้ (Definition and Types of Knowledge) โดยสามารถแบ่งความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย explicit knowledge หรือความรู้แจ้งชัด และ tacit knowledge หรือความรู้ฝังลึก กระบวนการในการแปรความรู้เรียกว่า SECI process ซึ่งประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก คือ Socialization Externalization และ Internalization

2. วัตถุประสงค์ของระบบการจัดการความรู้ (Objectives of Knowledge Management Systems) สาเหตุหลักที่องค์กรหลาย ๆ องค์กรให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ มีสาเหตุหลายประการ ตัวอย่างเช่น คุณค่าขององค์กรขึ้นกับสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ความรู้สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าหรือบริการได้ รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสถานะการแข่งขันในปัจจุบันและอัตราการเติบโตของนวัตกรรมที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย

3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Applications of Computer Technology in the Development Processes of Knowledge Management Systems) กลไกในการเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Transfer Mechanisms) ซึ่งกำเนิดเครื่องมือตามแหล่งในการเผยแพร่และวิธีการที่ใช้ ประกอบด้วย จากบุคคลสู่บุคคล จากบุคคลสู่คอมพิวเตอร์ จากคอมพิวเตอร์สู่คอมพิวเตอร์

จากการวิเคราะห์เครื่องมือทางเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ สามารถแบ่งกลุ่มเครื่องมือตามรูปแบบการใช้งานได้ ประกอบด้วย เครื่องมือเกี่ยวกับสติปัญญา การทำงานร่วมกัน เนื้อหา และสื่อ เครื่องมือทางเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการสนับสนุนการจัดการความรู้ มีทั้งเครื่องมือในการสนับสนุนการทำงานทั่วไป และเครื่องมือที่มีฟังก์ชันในการสนับสนุนระบบการจัดการความรู้โดยตรง