

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันเพิ่งจะก้าวผ่านสหัสวรรษใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกของการดำเนินการทางธุรกิจ องค์การต่าง ๆ ต้องเผชิญกับความท้าทายของความต้องการของลูกค้า การดำเนินการทางการแข่งขันที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้อื่นและจากประเทศอื่น การเข้ามาเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่ทำสัญญา รับเหมาช่วงเพื่อนำไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจและการมอบอำนาจให้กับพนักงานและหรือลูกจ้าง เพื่อให้สามารถตอบสนองของความคาดหวังที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า (Narajan and Shekha, 2001, p. 1) สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการสร้างความสำเร็จเปรียบในเชิงการแข่งขัน กับประเทศอื่น ๆ

หากพิจารณาความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยจากการจัดอันดับของ IMD (International Institute for Management Development) ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2543-2547) จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มดีขึ้นเรื่อย ๆ กล่าวคือ การแข่งขันของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 31, 34, 31, 30, และ 29 ตามลำดับจาก 60 ประเทศ ซึ่งกล่าวได้ว่าความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับกลาง ๆ และหากเปรียบเทียบกับประเทศสิงคโปร์ ญี่ปุ่น เกาหลี จีน ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว จะเห็นว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ต่ำกว่าทั้ง 4 ประเทศมาโดยตลอด แต่เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเกาหลีในช่วง 2 ปีหลัง (พ.ศ. 2546-2547) ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ดีกว่าประเทศเกาหลี และหากพิจารณาถึงการจัดอันดับในปี 2543 เทียบกับปี 2547 พบว่าประเทศญี่ปุ่นและเกาหลี มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่ต่ำลง โดยเฉพาะประเทศเกาหลี ลดลงถึง 6 อันดับ ในขณะที่ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ดีขึ้นถึง 2 อันดับ (ตารางที่ 1.1)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยจะดีขึ้นเรื่อย ๆ แต่ยังคงอยู่ในอันดับท้าย ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศดังกล่าว ดังนั้นจึงต้องกำหนดยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันต่อไป

ตารางที่ 1.1
เปรียบเทียบอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของ
ประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ พ.ศ. 2543-2547

ประเทศ	พ.ศ./อันดับ				
	2543	2544	2545	2546	2547
สิงคโปร์	2	3	8	4	2
ญี่ปุ่น	21	23	27	25	23
เกาหลี	29	29	29	37	35
จีน	24	26	28	29	24
ไทย	31	34	31	30	29
มาเลเซีย	26	28	24	21	16

ที่มา: Research Centers, 2004.

นอกจากนี้ยุคโลกาภิวัตน์ยังเป็นยุคที่ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงถึงกัน
อย่างเป็นเครือข่ายที่ไร้พรมแดนโดยปราศจากอุปสรรคในเรื่องของเวลาและสถานที่ เนื่องจาก
แต่ละประเทศในโลกมีการติดต่อสื่อสารกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่เรียกกันว่า “ระบบ
อินเทอร์เน็ต” อันเปรียบเสมือน “ตลาดค้าความรู้ขนาดใหญ่ของโลก”

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปี 2002 (ต่อประชากร 1,000 คน) พบว่า
ประเทศกำลังพัฒนาทั้งหมด กลุ่มประเทศอาหรับ เอเชียตะวันออกและแปซิฟิก กลุ่มประเทศ
ลาตินอเมริกาและแคริบเบียน เอเชียใต้ กลุ่มประเทศยุโรปตะวันออกและกลางรวมถึง CIS และ
กลุ่มประเทศ OECD มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 40.9, 28.0, 60.9, 81.2, 14.9, 71.8, 450.5
(ต่อประชากร 1,000 คน) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับปี 1990 ที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกลุ่ม
ประเทศ OECD มีเพียง 2.6 (ต่อประชากร 1,000 คน) (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2

จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (ต่อจำนวนประชากร 1,000 คน)

กลุ่มประเทศ	จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (ต่อจำนวนประชากร 1,000 คน)	
	ปี 1990	ปี 2002
ประเทศกำลังพัฒนาทั้งหมด	0	40.9
กลุ่มประเทศอาหรับ	0	28.0
เอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิก	0	60.9
กลุ่มประเทศลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	0	81.2
เอเชียใต้	0	14.9
กลุ่มประเทศยุโรปตะวันออกและกลาง รวมถึง CIS	0	71.8
กลุ่มประเทศ OECD	2.6	450.5

ที่มา: ("World Telecommunication Indicators Database," Online, 2005)

การติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตดังกล่าว ทำให้ข้อมูลสารสนเทศสามารถแปรเปลี่ยนความรู้ได้อย่างง่ายและยังทำให้สามารถทำให้ความรู้เหล่านั้นถูกถ่ายทอดได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย อันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตามมา โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจที่ถูกแปรเปลี่ยนไปเป็นระบบเศรษฐกิจแห่งความรู้ (knowledge-based economy) เมื่อเป็นเช่นนี้องค์การใดที่มีพนักงาน/แรงงานมีความรู้มากจึงย่อมมีศักยภาพ ในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การได้สูง ดังนั้นความรู้จึงได้กลายเป็นทรัพยากรที่มีค่า เพื่อสร้างรายได้เปรียบแข่งขันให้แก่องค์การสมัยใหม่

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อองค์การเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้าง เทคโนโลยี ระบบการทำงาน วัฒนธรรมในองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบกับสภาพแวดล้อมภายในขององค์การที่มีสมรรถนะค่อนข้างต่ำ เพราะการออกแบบการจัดการองค์การที่มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้แต่ละคนสนใจแต่งานในแผนกของตน เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงานขึ้น มักจะโยนความผิดพลาดนั้นให้กับคนอื่นและสภาพแวดล้อม โดยไม่ได้พิจารณาการกระทำของตนเอง และบางครั้งก็เป็น

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่มองถึงการแก้ปัญหาในระยะยาว และที่สำคัญที่สุดคือการทำงานหรือผู้บริหารไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น ปิดกั้นตัวเองไม่ให้เข้าใจอะไรใหม่ ๆ ที่อาจกลายเป็นภัยคุกคามขององค์กรได้ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงการเป็นองค์กรที่ไร้สมรรถนะในการจัดการความรู้ ทำให้แรงงาน/พนักงาน การผลิตสินค้าและบริการที่ไม่มีคุณภาพ

เมื่อเป็นเช่นนี้องค์กรต่าง ๆ จึงเริ่มหันมาให้ความสนใจกับการพัฒนาองค์กรเพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร โดยผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่จะเลือกใช้การปรับปรุงองค์กรที่ก่อให้เกิดผลของความเปลี่ยนแปลงที่สามารถเห็นได้ชัดเจนและรวดเร็ว เช่น การลดขนาดกำลังคน การปรับรีอกระบวนการทำงาน การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับมาตรฐานด้านต่าง ๆ เช่น ISO 9000 ISO 14000 ซึ่งการปรับปรุงด้านต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเพียงการปรับปรุงด้านโครงสร้างระบบการทำงาน และระบบเทคโนโลยีการผลิตเท่านั้น แต่ตราบดีที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อปรับตัวตามระบบใหม่ดังกล่าว องค์กรก็ไม่สามารถพัฒนาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงควรปรับเปลี่ยนวิธีการคิดใหม่ ซึ่งหากต้องการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนโดยแท้จริงจะต้องเริ่มจากการพัฒนา “ต้นทุนมนุษย์” (human capital) เป็นสำคัญ โดยเน้นที่การเรียนรู้ของทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเนื่องจากเป็นผู้ที่ทราบถึงแก่นแท้ของปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรเป็นอย่างดี โดยผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้เพื่อช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้มีจิตใจใฝ่รู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ปรับเปลี่ยนความคิดผิด ๆ ที่ไม่เป็นประโยชน์ในการทำงาน เพื่อนำความคิดที่ดี ๆ ที่ผ่านการคิดอย่างเป็นระบบ มาร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์ต่าง ๆ แก่องค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคล ทีม และองค์กรไปพร้อม ๆ กัน ตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)

แนวทางหนึ่งของการสร้างองค์กรให้สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ คือ การให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (knowledge management) ของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดที่นักวิชาการต่าง ๆ เริ่มให้ความสนใจกันมาตั้งแต่ในช่วงที่โลกกำลังเข้าสู่สหัสวรรษใหม่นี้ เพราะจากการศึกษาพบว่าการแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเป็นเจ้าของสินทรัพย์ทางกายภาพ แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาสร้างเป็นความรู้ใหม่ ๆ ด้วยวิธีการถ่ายทอดที่หลากหลายรูปแบบ และนำมาจัดเก็บเป็นความรู้เฉพาะของแต่ละองค์กร

การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สำหรับองค์กรเป็นเวลากว่าศตวรรษที่ผ่านมา เช่น ในยุคกลางความคิดที่เกิดจากความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ

ที่ส่งผ่านไปยังผู้เรียนรู้ การส่งผ่านความรู้โดยผ่านทางครอบครัวเกี่ยวกับการสร้างเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์จากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งซึ่งเป็นการยืนยันถึงความนึกคิดในการถ่ายทอดความรู้และการแบ่งปันความรู้ การถ่ายทอดจะเป็นไปอย่างช้า ๆ จากประตูบ้านสู่วิธีการสมัยใหม่ในปัจจุบันของการจัดการความรู้ที่ซึ่งใช้สื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้โดยอินเทอร์เน็ต (Award and Ghaziri, 2003, p. 20)

บันทึกเกี่ยวกับการจัดการความรู้ย้อนกลับไปในสมัยเพลโตและอริสโตเติลที่ถ่ายทอดความรู้โดยการเสวนากัน แต่ปัจจุบันมีนักวิชาการที่กล่าวถึงการจัดการความรู้ในองค์การมีหลายท่าน เช่น แดเนียล เบล (Daniel Bell) ไมเคิล โพลันยี (Michael Polanyi) อวีน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) และผู้รู้ชาวญี่ปุ่น คือ อิคุจิโร นอนนากะ (Ikujiro Nonaka) และคนอื่น ๆ เช่น สวิบาย (Sviby) และสจิวต (Stewart) เป็นต้น โพลันยีและนอนนากะ แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือความรู้ที่มีทั้งความรู้ที่ชัดเจน (explicit knowledge) ซึ่งพบในหนังสือ เอกสาร ข้อมูลโรงพยาบาล คู่มือนโยบายขององค์การ เป็นต้น และความรู้โดยนัย (tacit knowledge) ซึ่งพบได้ในสมองและประสบการณ์ของพนักงาน/แรงงาน ลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย เป็นต้น ซึ่งความรู้แต่ละประเภทก็มีความยากง่ายในการจัดการและกระบวนการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ในช่วงทศวรรษ 1960 ปีเตอร์ ดรักเกอร์ กล่าวถึงความรู้ในงานและแรงงานความรู้ โดยได้แย้งถึงบทบาทของความรู้ในองค์การ ดรักเกอร์เสนอแนะว่าเศรษฐกิจในสหรัฐอเมริกาเปลี่ยนแปลงจากผลิตผลทางเศรษฐกิจเป็นเศรษฐกิจที่ต้องอาศัยความรู้เป็นหลักที่ซึ่งความรู้เป็นทรัพยากรไม่ใช่ต้นทุน และแนะนำว่าแรงงานสายพันธุ์ใหม่จะต้องมีการศึกษาสูงขึ้นและมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีและวิเคราะห์ความรู้ได้ (Frappaolo, 2002, p. 25)

ในช่วงก่อนทศวรรษ 1970 นักวิจัยแห่ง MIT และสแตนฟอร์ด วิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการของการสร้าง ใช้และกระจายความรู้ขององค์การ พบว่าในขั้นตอนแรกอยู่ที่วิวัฒนาการของการจัดการความรู้ที่บุคคลในองค์การรู้จนถึงปัจจุบัน แนวคิดของความรู้ในองค์การเป็นสินทรัพย์ขององค์การ และพบว่าเทคโนโลยีเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาและระบบผู้เชี่ยวชาญในช่วงทศวรรษ 1980 และก่อน 1990 ซึ่งเป็นช่วงที่รุ่งเรืองที่สุด เมื่อนักพัฒนาเน้นความพยายามในการพัฒนา เครื่องจักรทางความคิดให้เท่าเทียมกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมนุษย์มากกว่าใช้เครื่องจักรในการปรับปรุงความคิดของมนุษย์ ซึ่งเป็นความสำคัญของการจัดการความรู้ (Award and Ghaziri, 2003, p. 20)

ระหว่างทศวรรษ 1990 มีการริเริ่มนำอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่มีลักษณะเป็นทางคมนาคมสายสำคัญขนาดใหญ่มาดำเนินการกับการจัดการความรู้ อินเทอร์เน็ตสนับสนุนการเข้าถึงแนวคิดของการจัดการความรู้และจะทำอย่างไรกับการจัดการความรู้เหล่านั้น การจัดการความรู้จะมี

ความเป็นไปได้สำหรับนำมาใช้กับองค์กรจะต้องให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้โอกาสในการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้มากกว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมา ดังนั้นโครงสร้างองค์กรแบบเดิมที่เน้นการควบคุมไม่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาองค์กรอีกต่อไป ในช่วงเวลานี้การจัดการความรู้ยังสนใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และทีมงาน การยกเครื่องกระบวนการทางธุรกิจ การลดขนาดองค์กร และการจ้างงานจากภายนอก รวมถึงความพยายามในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กร และการสร้างวัฒนธรรมองค์กร นอกจากนี้ในช่วงนี้เริ่มให้ความสนใจไปที่ศักยภาพในการแข่งขันทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการจัดการสนใจเรื่อง การเรียนรู้ การไม่สามารถเรียนรู้ และการเข้าถึงประสบการณ์ สำหรับองค์กรจะเน้นที่สมรรถนะหลัก (core competency) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Gambel and Blackwell, 2001, p. 5)

ความพยายามดังกล่าวขององค์กรดำเนินการจัดการกับสินทรัพย์ความรู้ในทำนองเดียวกับสินทรัพย์ทางกายภาพ สินค้าทางกายภาพจะเก็บไว้ที่โกดังสินค้าในขณะที่สินทรัพย์ทางปัญญาจะเก็บไว้ที่คลังความรู้ เมื่อฐานข้อมูลและโกดังสินค้าที่มีอยู่เต็ม ก็จะมีกระบวนการจัดการโซ่อุปทาน (supply chain management) เข้ามาจัดการกับอุปทานของสินค้ากับความต้องการและลดรายการสินค้าเพื่อจัดส่งตามรายการที่สั่งให้ผลิต ในทางตรงกันข้ามองค์กรจะตระหนักถึงอุปทานของความรู้เพื่อจัดการกับแรงงานความรู้ให้ตรงกับงานที่ทำ เพื่อการผลิตสินค้าและบริการตรงตามความต้องการ ประสิทธิภาพของการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างงานปรับเปลี่ยนโครงสร้างงานที่อาศัยความรู้เพื่อให้องค์กรเข้าถึงความรู้นั้น (Award and Ghaziri, 2003, p. 20; Davenport, 1998, p. 2)

ความก้าวหน้าของวิธีการควบคุมโดยอัตโนมัติในทศวรรษ 1970 และการสื่อสารเครือข่ายโดยผ่านอี-เมลล์ ในทศวรรษ 1980 และการเน้นเทคโนโลยีทศวรรษ 1990 เป็นการตระหนักถึงการเสริมสร้างความรู้ของมนุษย์ ระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตมีผลกระทบต่อการเผยแพร่ความรู้ จากมุมมองความรู้ดังกล่าวเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะเป็นแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่สามารถปรับเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ โดยมีโปรโตคอลในการเข้าถึงข้อมูลและเป็นระบบที่ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วในการจัดการแรงงานความรู้ คุณลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ (Award and Ghaziri, 2003, p. 21)

ช่วงเริ่มต้น ปี ค.ศ. 2000 การจัดการความรู้ได้เกิดขึ้น ซึ่งเปรียบเสมือนการรวบรวมเป้าหมายขององค์กรเข้าด้วยกัน รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรเน้นการแบ่งปันความรู้และความสนใจในคุณค่าของต้นทุนทางปัญญา เพื่อที่จะเข้าใจว่าการแข่งขันไม่ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของ

การเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางกายภาพหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่องค์กรมี แต่เป็นความสามารถที่จะกระจายความรู้และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ (Gambel and Blackwell, 2001, p. 6)

การจัดการความรู้กลายเป็นเรื่องเด่นและสำคัญในช่วง 8-10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีแรงผลักดันมาจากการมีเครือข่ายทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขึ้นของการแข่งขันระหว่างธุรกิจต่าง ๆ การรวมกิจการและการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงเริ่มให้ความสำคัญกับความรู้ตามที่ มาร์ควอร์ท (Marquardt, 1996, p. 129) ได้สนับสนุนไว้ว่า ความรู้กลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรมากกว่าทรัพยากรทางการเงิน ที่ตั้งทางการตลาด เทคโนโลยีหรือทรัพย์สินอื่น ๆ ความรู้เป็นทรัพยากรหลักที่ใช้ในการทำงาน โดยที่ประเพณี วัฒนธรรม เทคโนโลยี การปฏิบัติการ ระบบต่าง ๆ และขั้นตอนการทำงานขององค์กรล้วนมาจากพื้นฐานของความรู้และความชำนาญทั้งสิ้น ความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับการทำงานที่องค์กรสามารถสร้างความรู้ เก็บรักษา แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ได้ดีเพียงไร

แม้ว่าแนวคิดการจัดการความรู้จะได้รับความสนใจจากนักวิชาการ และนักธุรกิจของต่างประเทศเป็นจำนวนมาก แต่สำหรับประเทศไทยแล้วจะพบว่าการวิจัยเชิงประจักษ์และการนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ ยังมีน้อยอยู่ทั้ง ๆ ที่การจัดการความรู้ถือเป็นแนวคิดที่สมควรจะเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การบริหารและการจัดการขององค์กรต่าง ๆ เพราะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาองค์กรให้มีความรู้ที่มีคุณค่าที่เอื้อต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นแรงงานความรู้ อันเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้การดำเนินการขององค์กรประสบผลสำเร็จได้ ดังเห็นได้จากตัวอย่างความสำเร็จของบริษัท 3M บริษัท ไมโครซอฟท์ บริษัท โบอิง บริษัท แอนเดอสัน และบริษัท แม็คคินซี เป็นต้น ที่ถือเป็นตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี (the best practice) ที่องค์กรต่าง ๆ ของไทยควรศึกษาเป็นแบบอย่าง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์กรและผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร โดยศึกษาโรงพยาบาลภาคเหนือตอนล่างแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการสุขภาพของประชาชน โรงพยาบาลยังเข้าร่วมโครงการการจัดการความรู้และให้สำคัญกับบุคลากรในการจัดการความรู้ โดยมีเป้าหมายการจัดการความรู้ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพ บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและมั่นคง รวมถึงองค์กรอยู่รอดและให้บริการประชาชนตามภารกิจ การศึกษาจะทำให้องค์กรสามารถนำการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประสบความสำเร็จ รวมถึงพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการเสริมสร้างการเรียนรู้และสร้างคุณภาพของการบริการสร้างเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืนในยุคแห่งโลกาภิวัตน์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสำเร็จในการนำการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์การ
2. เพื่อศึกษาผลของการจัดการความรู้ที่มีต่อบุคลากรในองค์การ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์การและผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร โดยการศึกษาครั้งนี้ได้พิจารณาปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในเรื่องของอายุ อายุงาน ในองค์การ ประสบการณ์การทำงานทั้งหมด ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระดับการศึกษา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้
2. การรับรู้ความสำเร็จ ได้แก่ การรับรู้ด้านบุคคลในเรื่องของบทบาทของผู้บริหาร ความรู้ สมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การปรับตัวของบุคลากร และด้านองค์การในเรื่องของกลยุทธ์การจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
3. ผลของการจัดการความรู้ที่มีต่อบุคลากร ได้แก่ ทรรศนะด้านความพึงพอใจของบุคลากรในด้านลักษณะโครงการการจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้ศึกษากับกลุ่มประชากรในกลุ่มที่มีการจัดการความรู้และกลุ่มพยาบาลผู้เข้าร่วมในโครงการการจัดการความรู้ขององค์การ

นิยามศัพท์

ผู้ศึกษากำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้เฉพาะในการศึกษานี้ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในการนำแนวคิดการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในองค์การ หมายถึง ระดับคะแนนของการรับรู้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งครอบคลุมการที่บุคลากรเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความเกี่ยวกับความสำเร็จในเรื่องของบทบาทของผู้บริหารความรู้ สมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ การปรับตัวของบุคลากร และด้านองค์การในเรื่องของกลยุทธ์ การจัดการความรู้ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ
2. กลยุทธ์การจัดการความรู้ หมายถึง การกำหนดทิศทาง หรือการดำเนินงานของแผนหรือโครงการการจัดการความรู้เพื่อการจัดการให้มีประสิทธิภาพในการเพิ่มผลประโยชน์/กำไรให้กับหน่วยงาน
3. บทบาทของผู้บริหารความรู้ หมายถึง บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการพัฒนาความรู้ สร้างความรู้ เผยแพร่ความรู้ ออกแบบเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับความรู้ การแสดงบทบาทกระตุ้น ชักจูงให้บุคลากรในองค์การกระตือรือร้นในการจัดการความรู้ให้เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้สามารถใช้แหล่งความรู้ในการพัฒนาทักษะและความชำนาญในการทำงานและประยุกต์ใช้ให้เกิดความเหมาะสมในเวลาที่ต้องการ
4. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรเข้าใจต่อค่านิยม ความเชื่อ แนวทางการทำงานและธรรมเนียมปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้เรียนรู้สิ่งใหม่และทักษะใหม่ ๆ เพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมที่ตอบสนองของการเรียนรู้
5. สมรรถนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ หมายถึง การที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องมีคุณลักษณะของ การพัฒนา สั่งสอน เผยแพร่ วัดคุณค่า ออกแบบ บันทึก รวบรวมและประมวล และอำนวยความสะดวก ในเรื่องของการจัดการความรู้

6. การปรับตัวของบุคลากร หมายถึง การปรับตัวในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ การตรงต่อเวลา ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริต การปรับตัวในด้านความรู้และทักษะในการทำงาน ได้แก่ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

7. เทคโนโลยีการจัดการความรู้ หมายถึง เทคโนโลยีสำหรับการแสวงหาความรู้ที่ช่วยดึงดูความรู้ของบุคคลมาจัดเก็บในรูปแบบที่เป็นระบบ อำนวยความสะดวกและเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต เพื่อการจัดการความรู้ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีระบบ ณ จุดเดียวกันโดยแยกแยะเป็นหมวดหมู่

8. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ค่าตอบแทนและรางวัลที่เชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร

9. การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ หมายถึง เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนการสร้าง และการจัดเก็บความรู้โดยการรวมตัวกันของบุคลากรที่มีความสนใจในสาระและปัญหา ร่วมกันมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์ร่วมกัน พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจในระหว่างการดำเนินงานกิจกรรมร่วมกัน

10. ผลของการจัดการความรู้ต่อบุคลากร หมายถึง ระดับคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจในกิจกรรมและหรือการดำเนินงานโครงการจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือ และ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน