

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้องค์การจำเป็นต้องปรับตัวเปิดรับกระแสความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และปรับทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับสังคมนานาชาติที่เปลี่ยนไป ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดของโลกยุคใหม่นั้นไม่ใช่โลกที่แข่งขันกันด้วยอาวุธ หรือกำลังทรัพยากรชนิดที่ผู้ใดมีมากกว่าจะเป็นผู้ชนะอีกต่อไป แต่เป็นโลกที่แข่งขันด้วยกำลังปัญญาและความรู้

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีพระราชดำรัสในการเปิดการประชุมประจำปี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เรื่องเศรษฐกิจความรู้ : ก้าวใหม่ของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไทย ณ ห้องบอลรูม ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ในวันพุธที่ 20 มิถุนายน 2544 (ชัชวาล, 2548: 12) มีความว่า

...โลกในศตวรรษที่ 21 เปลี่ยนแปลงและเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ยุทธศาสตร์ในการจัดการกับสถานะเช่นนี้นานาชาติต่างยอมรับว่า ต้องอาศัยความรู้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แทนที่จะเน้นการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติเช่นในอดีต ประเทศไทยก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบโลก จึงต้องเร่งพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้วยการอาศัยความรู้เป็นพื้นฐานเช่นกัน โดยเฉพาะการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการแข่งขันระหว่างนานาประเทศ ทั้งนี้เศรษฐกิจและสังคมที่อาศัยความรู้เป็นพื้นฐานจะสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน...

Davenport and Prusak (นิทสัน, 2542 อ้างถึง Davenport and Prusak, 1998) ได้กล่าวว่า

...สมมุติฐาน ที่ว่าเทคโนโลยีสามารถเข้ามาแทนความรู้ของมนุษย์ได้หรือมีความรู้เท่ากับมนุษย์ได้นั้น ได้ถูกพิสูจน์ให้เห็นครั้งแล้วครั้งเล่าว่าไม่เป็นความจริงเลย แต่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความสนใจเรื่องความรู้และการจัดการความรู้...

Toffler (สลิทธิพ์, 2546 อ้างถึง Toffler, n.d.) กล่าวไว้ว่า ความรู้ คือ ทุนที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร ธุรกิจจะต้องแสดงความสามารถในการนำความรู้มาสร้างนวัตกรรมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนให้ธุรกิจเจริญเติบโตและมีศักยภาพในการแข่งขันระหว่างธุรกิจให้มากที่สุด

สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ เป็นสังคมที่ความรู้ได้กลายมาเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง การพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อการแข่งขัน และเสริมสร้างความเข้มแข็งจึงเป็นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการพัฒนาประเทศ ในระบบเศรษฐกิจจะให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนความรู้เป็นนวัตกรรม โดยอาศัยเทคโนโลยีระดับสูง ลักษณะที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ที่สำคัญมี 4 มิติดังนี้ (พรธิดา, 2547)

1. นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงความรู้
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการสร้าง การกระจาย และการนำความรู้ไปใช้
3. เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม ที่เป็น โครงสร้างพื้นฐานสำคัญสำหรับการประมวลผล การเก็บรักษา การถ่ายโอน และการสื่อสารข้อมูลทั้งที่อยู่ในรูปของข้อความ เสียง และภาพ
4. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ อันได้แก่ นโยบายทางกฎหมายและเศรษฐกิจของรัฐบาล

นอกจากนั้น การพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้จะต้องดำเนินการไปพร้อมกัน 2 ด้าน คือ

1. การพัฒนาที่นำไปสู่สังคมข้อมูลข่าวสาร หรือสังคมสารสนเทศ (Information Society) ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาทางด้านกายภาพให้มีศักยภาพ และประสิทธิภาพสูงเพียงพอที่จะรองรับข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมากได้ อีกทั้งมีการสร้างฐานข้อมูลความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สร้างโอกาสการรับรู้และกระจายข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง
2. การพัฒนาที่นำไปสู่สังคมที่มีฐานแห่งความรู้ ซึ่งจะต้องมีการปรับระบบการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและโอกาสในการเรียนรู้ มีการพัฒนาคนเพื่อการปรับปรุงทักษะอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าโลกปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิทยาศาสตร์หรือเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ส่งผลกระทบต่อประเทศชาติและบุคคลากรซึ่งถ้าไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ก็จะต้องสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน ในสภาวะความผันผวนทางเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้าเสรีอย่างรุนแรงของโลกธุรกิจปัจจุบัน สังคมไทยกำลังตกอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านไปสู่ศตวรรษของการทำงาน องค์กรเน้นไปที่ประสิทธิภาพของผลงาน ในผลิตภัณฑ์ที่ต้องตอบสนองความต้องการต่อผู้บริโภคเน้นสร้างความพึงพอใจ

ดั่งที่รณชิต (2547: 2) ได้กล่าวไว้ในเอกสารการสัมมนาหลักสูตรการจัดการความรู้สำหรับผู้บริหาร บริษัท ธนุลักษณ์ จำกัด (มหาชน) ว่า

...การจัดการความรู้เป็นเรื่องใหม่ที่มีความสำคัญมากต่อความอยู่รอดของกิจการแห่งทุกวันนี้ หากมองไปรอบๆ ตัวเราแล้วต้องกล่าวว่าแทบจะหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นของไทยไม่ได้เลยจะมีก็แต่สินค้าประเภทอาหาร เช่น ไข่เค็มไชยา หมูย่างเมืองตรัง ชาระมิงค์ ฯลฯ ส่วนผลิตภัณฑ์ราคาแพงอย่างเช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพ โทรศัพท์ นาฬิกา ปากกา ล้วนผลิตมาจากต่างประเทศ โดยคนไทยไม่มีความรู้ในกรรมวิธีการผลิตสิ่งเหล่านี้เลย ลองคิดดูก็ได้ว่าแต่ละปีเราต้องสูญเสียเงินตราต่างประเทศเพื่อซื้อสินค้าเหล่านี้มาเป็นจำนวนเงินมหาศาลเท่าใด ถ้าหากเป็นผลิตภัณฑ์ที่เราทำได้คืออยู่แล้ว เราควรจะดำรงความเป็นหนึ่งของโลกให้ได้ซึ่งจะได้มาก็โดยการศึกษาทำความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้...

และสลิลทิพย์ (2546: 48) ได้กล่าวไว้ว่า

...การจัดการความรู้เป็นเสมือนกระบวนการที่จะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ธุรกิจที่จะก้าวหน้าคู่แข่งได้จะต้องสรรหาวิธีจัดการกับข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในโลกธุรกิจปัจจุบันนี้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้ คือ การนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสามารถรับความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว...

จากความเห็นของนักวิชาการต่างๆ พอจะสรุปความสำคัญของการจัดการความรู้ได้ว่าการจัดการความรู้เป็นวิธีการหรือกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กรให้สามารถนำข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจุกกระจายอยู่ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในทุกระดับ

สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย สามารถเรียกใช้ได้เมื่อต้องการ เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและองค์การให้มีความรู้เพิ่มพูนมากขึ้น ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมให้องค์การนั้นสามารถอยู่ในสังคมเศรษฐกิจความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างยั่งยืนและเจริญเติบโตอย่างมั่นคง

ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นในสังคมยุคปัจจุบันที่เป็นสังคมแห่งเศรษฐกิจฐานความรู้ องค์การทุกองค์การหากมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานและพัฒนาองค์การให้ดำเนินไปด้วยความเจริญเติบโต ก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จำเป็นต้องตระหนักถึงเรื่องความรู้และการจัดการความรู้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานในแผนกพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การภาคเอกชนแห่งหนึ่ง ทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรขององค์การให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ทำให้สามารถดำรงอยู่และรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์การในระยะยาว ประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในประเทศมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดในการที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในองค์การที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคมที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการจัดการความรู้ เนื่องจากสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม เป็นองค์การหลักในการขับเคลื่อนส่งเสริมการจัดการความรู้ในสังคมไทย โดยมีเป้าหมายสำคัญที่สุด คือ ขับเคลื่อนสังคมไทยไปสู่สังคมความรู้ และสังคมเรียนรู้ สำหรับงานสนับสนุนการดำเนินการจัดการความรู้ส่วนใหญ่จะดำเนินกิจกรรมการเชื่อมโยงองค์การในเครือข่ายเป็นหลัก เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนการจัดการความรู้และพัฒนาองค์การ และให้ผู้สนใจทั่วไปได้ทำการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานองค์การที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ที่มีต่อการจัดการความรู้

วัตถุประสงค์ย่อย

1. เพื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัจจัยในการจัดการความรู้ทั้ง 5 ด้านขององค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม
2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยในการจัดการความรู้ ทั้ง 5 ด้าน ขององค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาของปัจจัยในการจัดการความรู้ ทั้ง 5 ด้าน ขององค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงตลอดจนสนับสนุนการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานในองค์กรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม จำนวน 385 คน และใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
2. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 20 มีนาคม ถึงวันที่ 10 เมษายน 2549

นิยามศัพท์

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือกิจกรรมบริหารจัดการอย่างหนึ่ง ที่ทำการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลความรู้อย่างเป็นระบบ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร

ปัจจัยในการจัดการความรู้ หมายถึง องค์ประกอบในการดำเนินงานของบริษัท ที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ขององค์กรต่างๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ ความคิด พฤติกรรม แนวทางปฏิบัติต่างๆ ของผู้บริหารที่กระตุ้นส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กร
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรม หรือแนวทางปฏิบัติต่างๆของพนักงานที่ส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กร
3. ด้านเทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ กระบวนการที่เอื้อต่อการจัดการข้อมูลและองค์ความรู้ ให้ง่าย สะดวก รวดเร็วต่อการใช้งาน รวมทั้งมีความถูกต้อง แม่นยำ
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง กรอบหรือรูปแบบที่แต่ละองค์กรกำหนดไว้ใช้ในการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้
5. ด้านประเมินและการวัดผล หมายถึง แนวทางและวิธีการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของการจัดการความรู้ของแต่ละองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงให้ดีขึ้น

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ได้รับทุนสนับสนุนจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สคส.ได้ดำเนินงานด้านการส่งเสริมการจัดการความรู้ โดยอาศัยรูปแบบการทำงานในลักษณะการเชื่อมเครือข่าย และใช้พลังการขยายภาคีเพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้แพร่กระจายไปได้อย่างกว้างขวางที่สุด

องค์กรสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม หมายถึง องค์กรที่
ทางสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ได้ให้คำแนะนำหรือร่วมดำเนินงานส่งเสริมการ
จัดการความรู้

พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสถาบันส่งเสริม
การจัดการความรู้เพื่อสังคม