

การจัดการความรู้: กระบวนการพัฒนาคนและการพัฒนางาน

Knowledge Management: Men and Work Development Process

พระพนมภรณ์ ฐานิสโร,

นายชาติรี เพ็งท่าและ พระมหาวัฒนา สุรจิตโต

คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

Phra Panomporn Thanissaro,

Chatree Pengtham and Phramaha Wattana Suracitto,

Faculty of Education (Social Studies Teaching),

Mahamakut Buddhist University, Srilanchang Campus, Thailand

Corresponding Author E-mail: panomporn.kab@mbu.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ หัวใจของการจัดการความรู้ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมารวบรวม และประมวลอย่างเป็นระบบ ในการจัดการความรู้ คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายกระบวนการจัดการความรู้ ที่นอกจากจะพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรแล้ว ยังก่อให้เกิดประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรโดยก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากร การทำงานเป็นทีม จากกระบวนการรวบรวมความรู้ขององค์กรจากบุคลากรทุกคนทุกฝ่ายทำเก็บให้เป็นระบบ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; การบริหารองค์กร; การพัฒนาองค์กร

Abstract

The term 'knowledge management (KM)' was currently focused by both public and private organizations. The key point of knowledge management was an exchange of knowledge through gathering and processing systematically. People were the most important elements in KM. The objective of the article was to explain the knowledge management process, which, in addition to knowledge development to enhance the performance of the organization, also contributes to the productivity of personnel. It contributes to the participation of personnel and team work through the process of knowledge gathering from all sectors of the organization, and it was systematically operated.

Keywords: Knowledge Management; Organizational Management; Organizational Development

*วันที่รับบทความ: 24 กันยายน 2563; วันแก้ไขบทความ 2 พฤศจิกายน 2563; วันตอบรับบทความ: 30 ธันวาคม 2563

Received: September 24, 2020; Revised: November 2, 2020; Accepted: December 30, 2020

บทนำ

เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ เกิดขึ้นกับองค์กรต่าง ๆ ในอดีตที่ผ่านมา สิ่งที่ผู้บริหารมักตัดสินใจในการรับมือกับสถานการณ์ คือ การปรับลดขนาดขององค์กรลง (Down-sizing) โดยวิธีการปรับลดพนักงาน เพื่อเป็นการลดรายจ่ายขององค์กร ในระยะต่อมาได้พบความจริงว่า การปรับลดพนักงานเพื่อเป็นการลดขนาดขององค์กรทำให้องค์กรสูญเสียความรู้ในองค์กรที่มีอยู่หายไป องค์กรไม่สามารถปฏิบัติการได้ดีที่ผ่านมา เรียกได้ว่า “ได้ไม่คุ้มเสีย” จึงได้เกิดแนวคิด การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

หลักการสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือการแบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม และความรู้ที่ชัดเจน (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม การดำเนินการจัดการความรู้เป้าหมายคือนำความรู้ประเภทที่ 1 ให้กลายเป็นประเภทที่ 2 เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และสามารถพัฒนาตนเอง

ในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นสังคมยุคความรู้ ความรู้มีค่าสำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การจัดการความรู้จึงถือว่ามีสำคัญในการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ โดยอาศัยบุคลากร “คน” เป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นการจัดการความรู้จึงถือได้ว่าเป็นกลไกและเครื่องมือสำหรับการพัฒนาทั้งคนและองค์กรไปพร้อม ๆ กัน

ความสำคัญของการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2546: 2) ได้ให้ความหมายของการจัดการองค์ความรู้ไว้ว่า เป็นการรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อผลักดันแนวคิดธรรมาภิบาล (good governance) ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยในมาตรา 11 กำหนดว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสม (ประพนธ์ ผาสุกยัต, 2547: 3) ด้วยเหตุนี้หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องดำเนินการจัดการความรู้

ในทางกลับกันการพัฒนาความรู้ที่ถือว่าเป็นเป้าหมาย ทั้งที่มีอยู่ทั้งในตัวบุคคลและองค์กร รวมไปถึงความรู้ที่สร้างขึ้น มารวบรวม และประมวลอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปถ่ายทอดในรูปแบบต่าง ๆ โดยกระบวนการจัดการความรู้ยังส่งผลให้เกิดการพัฒนาคนและการพัฒนางานไปพร้อม ๆ กันด้วย

รูปแบบการจัดการความรู้

สกุลพร หลีภาพร (2558 : 249–386) ได้สรุปรูปแบบการจัดการความรู้ มีรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. รูปแบบการจัดการความรู้เชิงองค์ประกอบ ได้แก่ (1) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Anderson and American Productivity and Quality Center--APQC (1996 ; 2) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Singapore Productivity and Standards Board: PSB (2001 ; 3) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Lindsey (2002 ; 4) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Ernst and Young (1999 ; 5) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Liebowitz, (2000 ; 6) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Marquardt (1994 : 4)

2. รูปแบบการจัดการความรู้เชิงวงจร ได้แก่ (1) วงจรการจัดการความรู้ของ Wiig (1993 ; 2) วงจรการจัดการความรู้ของ Zack (1996)

3. รูปแบบการจัดการความรู้เชิงกระบวนการ ได้แก่ (1) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Demarest (1997 ; 2) รูปแบบการจัดการความรู้ของ Turban (2001 ; 3) รูปแบบการจัดการความรู้ของ วิจารย์ พานิช (2547 ; 4) รูปแบบการจัดการความรู้ของประพนธ์ ผาสุกยัต (2547 ; 5) รูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547 : 65)

ในการจัดการความรู้ รูปแบบเชิงกระบวนการถือว่าส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรขององค์กรเป็นอย่างมากในแง่การมีส่วนร่วมการจัดการความรู้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ทั้งนี้เป็นเพราะว่า คนถือเป็นปัจจัยสำคัญตั้งแต่แรกเริ่มของแนวคิดการจัดการความรู้ ที่มองว่า “องค์ความรู้ขององค์กรกระจายอยู่ที่บุคลากรขององค์กร” การที่จัดทำจัดการความรู้ เป็นการ “รวบรวมความรู้ขององค์กรจากบุคลากรทุกคนทุกฝ่ายทำเก็บให้เป็นระบบ” เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงและพร้อมใช้งาน

องค์ประกอบของการจัดการความรู้

ในการที่จะเชื่อมโยงให้เห็นชัดว่ากระบวนการจัดการความรู้พัฒนาคนและงานไปพร้อม ๆ กันอย่างไรนั้น อธิบายได้จาก องค์ประกอบของการจัดการความรู้ตนเอง ดังที่ อัญญาณี สุบรรณ (2550 : 3-4) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบในการจัดการโดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนคือ คน เทคโนโลยี สารสนเทศ และกระบวนการจัดการความรู้

1. คน (man)

ในการจัดการความรู้ คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เนื่องจากคนเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ส่วนบุคคล (Personal Knowledge Management - PKM) คือ ผู้ซึ่งต้องการจัดการความรู้เพื่อการใช้ประโยชน์กับตัวเอง จึงสามารถจัดการทุกอย่างทุกขั้นตอนได้เองเป็นส่วนใหญ่ อาจจะมีบ้างที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่น

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การดำเนินการจัดการความรู้เป้าหมายคือนำความรู้ประเภท Tacit Knowledge ให้กลายเป็นประเภท Explicit Knowledge เพื่อสามารถใช้งานได้ทุกคน ประเภท Tacit Knowledge สามารถจำแนกออกเป็น 5 ชนิด คือ

- Natural Talent เป็นพรสวรรค์ที่ฝังอยู่ในตัวของบุคคลยากต่อการถ่ายทอดมีความเป็นนามธรรมสูง

- Experience เป็นความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้มาจนเป็นผู้เชี่ยวชาญ

- Heuristics เป็นความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้และทดลอง

- Skills เป็นทักษะในการปฏิบัติงาน

- Artifacts เป็นความรู้ที่ ทำขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร

ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้สามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Knowledge Spiral หรือ SECI Model ซึ่งคิดค้นโดย Ikujiro Nonaka และ Takeuchi ซึ่งการปรับเปลี่ยนความรู้และสร้างความรู้จะเกิดขึ้นได้ 4 รูปแบบ คือ

1. Socialization เป็นการแบ่งปันและสร้างความรู้ประเภท Tacit Knowledge โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ซึ่งได้จากการพูดคุยสังเกต กับบุคคลที่มีความรู้หรือประสบความสำเร็จ และเกิดเป็นความรู้ขึ้นในตนเองของอีกบุคคลหนึ่ง

2. Externalization เป็นการสร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่มีอยู่และเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นกระบวนการแสดงความรู้ประเภท Tacit Knowledge ให้ชัดเจน เช่น ผู้ค้นพบทฤษฎีใหม่ ๆ ได้เขียนรายงานการวิจัยเพื่อให้ผู้สนใจทั่วไปได้ศึกษา

3. Combination เป็นกระบวนการแปลงความรู้ประเภท Explicit Knowledge โดยรวบรวมความรู้ที่เห็นได้ชัดเจนมาสร้างเป็น Explicit Knowledge ใหม่ ๆ โดยทำให้เป็นระบบจนกลายเป็นความรู้ ซึ่งถูกจัดเป็นหมวดหมู่ของความรู้ที่ชัดเจน เช่น การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากงานวิจัยของนักวิชาการคนอื่น ๆ หลาย ๆ คน และรวบรวมเป็นความรู้ใหม่ ซึ่งเกิดจากการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และความรู้ของตนเองเข้าด้วยกัน

4. Internalization เป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้ ประเภท Explicit Knowledge มาเป็นความรู้ประเภท Tacit Knowledge ซึ่งเป็นทักษะที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ อีกครั้ง มักเกิดจากการนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปปฏิบัติ

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology-IT)

เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น จันทร์เพ็ญ จันทร์วี (2550 : 25 – 29) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการความรู้โดยเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการจัดการความรู้ ใน 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 จัดหาสารสนเทศสำหรับบุคคลและองค์กร เพื่อการเข้าถึงความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) แนวทางที่ 2

เชื่อมต่อระหว่างคนกับคน ให้สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้ แบ่งปันความรู้ประเภทที่ไม่สามารถเขียนหรืออธิบายได้ชัดเจน (Tacit Knowledge) เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนและเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ ได้ดังต่อไปนี้

1. รวบรวมและการจัดการความรู้ที่ปรากฏ ได้แก่ ระบบการจัดการความสัมพันธ์ฐานข้อมูล (Relational Database Management System: RDBMS) ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายให้มารวมในที่เดียวกัน เพื่อสะดวกในการใช้และเข้าถึงสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อสะดวกในการค้นหา เข้าถึงและแจกจ่าย

2. เพื่อการเข้าถึงความรู้ที่ปรากฏ ได้แก่ Internet/Intranet โปรแกรมการค้นหา (Search Engine) การระดมความคิดผ่านระบบเครือข่าย (Web board) การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) การเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย (Web-based learning) ทำให้การเข้าถึงสารสนเทศมีความแม่นยำ กลุ่มคนสามารถทำกิจกรรมร่วมกันบนเครือข่ายได้

3. เพื่อการประยุกต์ใช้ความรู้ ได้แก่ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ที่มีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือกลุ่มในการดำเนินการทำงานอย่างเฉพาะเจาะจง ช่วยให้งานเสร็จอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเรียนรู้วิธีการต่าง ๆ ที่ยุ่งยาก เช่น ระบบการเงิน รายรับ-รายจ่าย การคิดภาษี ระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) ระบบซอฟต์แวร์ที่เปลี่ยนรูปข้อมูลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ อาจนำเสนอในรูปแบบภูมิ กราฟ ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และสามารถเข้าถึงได้จากคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

3. กระบวนการจัดการความรู้ (Process)

เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาของความรู้ หรือการจัดการ ความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรบ้างที่จำเป็นต้องมี ทำให้ทราบว่าองค์กรขาดความรู้อะไรบ้าง

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) จากขั้นตอนการค้นหาความรู้ องค์กรจะทราบว่า ความรู้ที่มีอยู่แล้วนั้นมีอะไรบ้าง ต้องหาวิธีดึงความรู้ที่กระจัดกระจายมารวบรวมไว้ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ความรู้ที่จำเป็นแต่ยังไม่จำเป็นต้องสร้างอย่างไร สร้างจากความรู้เดิม หรือจากภายนอกองค์กร

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เมื่อผ่านกระบวนการค้นหาและแสวงหาความรู้จนมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการครบถ้วนแล้ว จะต้องมีการจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้ค้นหาและนำไปใช้ประโยชน์ได้ตัวอย่างการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เช่น การทำสารบัญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม ค้นหา และการนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว

4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว ต้องมีการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ได้ง่าย เช่น การปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร การเรียบเรียงตัดต่อและปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีมีความครบถ้วนและทันสมัย เป็นต้น

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ความรู้ที่ผ่านกระบวนการตั้งแต่การค้นหาคำการจัดให้เป็นระบบ จนถึงการกลั่นกรองแล้วหากไม่มีการนำไปเผยแพร่ก็ไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด องค์กรต้องมีวิธีการในการเผยแพร่และกระจายความรู้ ตลอดจนให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย การส่งหรือกระจายความรู้ให้ผู้ใช่ มี 2 ลักษณะ คือ 1) Push เป็นการป้อนความรู้ คือการส่งข้อมูลหรือความรู้ให้โดยผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือต้องการ เช่น การส่งหนังสือเวียนเพื่อแจ้งให้ทราบข่าวสาร กิจกรรม หรือข้อมูลใหม่ขององค์กร โดยทั่วไปการส่งข้อมูลด้วยวิธีนี้มักทำให้ผู้รับรู้สึกว่าได้รับข้อมูลมากเกินไป และในบางครั้งไม่ตรงความต้องการ 2) Pull เป็นการให้โอกาสเลือกใช้ข้อมูลคือผู้รับสามารถเลือกรับเฉพาะข้อมูล หรือ ความรู้ที่ต้องการได้ เช่น การเลือกใช้บริการ web หรือ intranet ขององค์กร

6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการจัดทำเอกสารจัดทำฐานความรู้ ซึ่งในกระบวนการนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้กระบวนการนี้เป็นไปได้โดยง่าย เข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามวิธีการนี้ใช้ได้ดีสำหรับความรู้ประเภท Explicit Knowledge ส่วนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ประเภท Tacit Knowledge อาจจะต้องใช้วิธีการพบปะทั้งแบบเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม วิธีการแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit Knowledge ได้แก่ การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice; CoP) การใช้ระบบพี่เลี้ยง โดยให้พนักงานที่มีความชำนาญเป็นพี่เลี้ยงพนักงานใหม่เพื่อถ่ายทอดความรู้โดยตรงในการสอนงาน เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) เป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการจัดการความรู้หากกระบวนการต่าง ๆ ได้มีการดำเนินการมาอย่างดีแล้ว แต่บุคลากรไม่ได้เรียนรู้ หรือ นำไปใช้ประโยชน์ ก็จะเป็นการสูญเปล่า เป้าหมายที่สำคัญของการจัดการความรู้ คือ บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ของบุคลากรทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ซึ่งทำให้ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่เพิ่มพูนขึ้นและนำไปสร้างความรู้ใหม่ได้อีกเป็นวงจรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (2547: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ไว้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
2. ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต

3. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอด
4. เป็นการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ ในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการการพัฒนาคนและพัฒนาองค์กร
5. ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น เพราะมีสารสนเทศ หรือแหล่งความรู้เฉพาะที่มีหลักการ เหตุผล และน่าเชื่อถือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ
6. ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานเชื่อมโยงกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในหน่วยงาน
7. เมื่อพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ก็สามารถหาวิธีแก้ไขได้ทันที่
8. แปรรูปความรู้ให้เป็นทุน ซึ่งเป็นการสร้างความท้าทายให้องค์กรผลิตสินค้าและบริการจากความรู้ที่มี เพื่อเพิ่มคุณค่า และรายได้ให้กับองค์กร
9. เพื่อการสร้างสรรค์ และบรรลุเป้าหมายของจินตนาการที่ยิ่งใหญ่
10. เปลี่ยนวัฒนธรรมจากวัฒนธรรมอำนาจในแนวตั้งไปสู่วัฒนธรรมความรู้ในแนวราบ ซึ่งทุกคนมีสิทธิในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน

สรุป

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ และเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนา การจัดการความรู้จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ทำให้เกิดบุคลากรเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้อย่างเป็นระบบ พร้อมนำมาใช้ งานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นในกระบวนการจัดการความรู้เองยังพัฒนาบุคลากรใน ด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานเป็นทีม และมีการแบ่งงานกันทำอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์เพ็ญ จันทวี. (2550). บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการความรู้. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี*. 1 (1), 25-29.
- ประพนธ์ ผาสุขยัต. (2547). *การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ*. กรุงเทพมหานคร: ไยไหม.
- วิจารณ์ พานิช. (2546). *การจัดการความรู้ในยุคสังคมและเศรษฐกิจบนฐานความรู้*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม
- วิจารณ์ พานิช. (2547). การจัดการความรู้คืออะไร. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2563 แหล่งที่มา <http://www.kmi.or.th/kmi-articles/prof-vicharn-panich/65-0001-intro-to-km.html>

- สกุลพร หลีภาพร. (2558). การสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 5 (3), 249–386.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). *การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท*. นครปฐม: เพชรเกษม พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.