

การจัดการความรู้เพื่อความยั่งยืน

ดร.ไมตรี อินทรา

ความนำ

การจัดการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ จำเป็นต้องอาศัยแนวคิดของการศึกษาตลอดชีวิต (Life long education) เพราะในศตวรรษนี้สังคมได้ปรับตัวเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และเป็นสังคมฐานความรู้ ดังนั้นประชาชนในแต่ละท้องถิ่นจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงจะสามารถปรับตัวให้อยู่รอดได้ในสังคมที่ปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างรวดเร็วจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้เห็นความสำคัญของผู้เรียน และได้มุ่งหวังว่าการปฏิรูปการศึกษาจะปูพื้นฐานในการจัดการเรียนรู้ ไปสู่ระบบการศึกษาตลอดชีวิต

แนวคิดของการศึกษาตลอดชีวิต

ดาเว(อ้างในวิชัย ตันศิริ.2549:273) อดีตผู้อำนวยการสถาบันการศึกษาที่ฮัมบูร์ก เยอรมนี ได้เคยให้คำจำกัดความ ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตไว้ว่า ให้ความหมายรวมถึงการศึกษาตามรูปแบบ การศึกษานอกรูปแบบ และการศึกษาอย่าง ไม่เป็นทางการจะจัดการศึกษาตลอดชีวิตได้สำเร็จจะต้องจัดให้ครบทั้ง 3 ระบบ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ก็มีจุดยืนเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาระบบการแทรกแซงด้วย การศึกษาอย่างผสมผสานเพื่อพัฒนา

คุณภาพชีวิตของคนจนในชนบทเพื่อการพึ่งตนเอง หรือที่เรียกว่า "โครงการเดลซีไลฟ์" โดยมีจุดเน้นคือการจะช่วยให้ ผู้ด้อยโอกาสสามารถพึ่งตนเองได้ โดยเริ่มจากวิธีการของระบบการศึกษา หรือการเรียนรู้ซึ่งจะเน้นรูปแบบการเรียนรู้ 3 รูปแบบ คือรูปแบบที่มีสังคมเป็นศูนย์กลางหรือเป็นฐาน และรูปแบบ ที่ผู้เรียนแต่ละคนเป็นศูนย์กลาง โดยการจำแนกรูปแบบ การจัดการศึกษา ดังกล่าวมีความเชื่อว่าชุมชนต้องเป็นฐานหรือศูนย์กลางของการเรียนรู้ การที่จะทำให้ชุมชนและองค์กรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ได้จำเป็นต้องสร้างความตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของความรู้และการจัดการความรู้ โดยที่องค์กรในชุมชนจะต้องนำกรอบความคิดการจัดการความรู้แบบต่างๆมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับตัวแปรและปัจจัยเกื้อหนุนที่แต่ละแห่งที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องยอมรับความสำคัญของการจัดการความรู้หลักการ แนวคิดกระบวนการจัดการความรู้และกรอบความคิดการจัดการความรู้แบบต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่อง การจัดการความรู้ในทางปฏิบัติอันจะเป็นหนทางทำให้เกิดกิจกรรมการศึกษาเพื่อท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรอื่นจะต้องอาศัยความเข้าใจในประเด็นต่างๆเช่นความหมายของความรู้

และความสำคัญของการจัดการความรู้ กิจกรรม และปัจจัยต่างๆในการจัดการเรียนรู้ดังรายละเอียดที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้

ความหมายของความรู้ การจะนิยามความหมายของความรู้ให้ชัดเจนจำเป็นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยผู้เชี่ยวชาญชาวญี่ปุ่นได้ให้คำจำกัดความของความรู้ในรูปของปิรามิด

(ยุทธนา แซ่เตียว 2547 หน้า 245)

ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปิรามิดแสดงลำดับขั้นของความรู้ โดยให้ความหมายของ "ข้อมูล" ว่าเป็นข้อเท็จจริง

ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่างๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความ

ส่วน "สารสนเทศ" เป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์ วิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและตัดสินใจมีบริบทซึ่งเกิดจากความเชื่อสามัญสำนึกหรือประสบการณ์ของผู้ใช้สารสนเทศนั้นๆ โดยมักจะอยู่ในรูปของข้อมูลที่วัดได้หรือความรู้อื่นจนเกิด

เป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆได้โดยไม่จำกัดช่วงเวลา หรือกล่าวได้ว่าเป็นสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับเราในการนำไปใช้งาน และ "ปัญญา" คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้และต้องยอมรับว่าความรู้เหล่านี้ไม่สามารถเสนอออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ทั้งหมด แต่เมื่อถึงคราวปฏิบัติก็ยิ่งจะทำให้พลังปัญญาของผู้ปฏิบัติได้รับการยกระดับขึ้นไปอีก และถ้าร่วมกันนำมาใช้ก็จะยิ่งพบความรู้และปัญญาที่แฝงเร้นอยู่ในบุคคลองค์กรชุมชน หรือสังคมอย่างมากมายจนกลายเป็นพลังที่เกิดจากการจัดการความรู้

ส่วนทศนะ เดฟ สโนว์เดน (อ้างใน บุญดี บุญญากิจ 2548 หน้า 18 - 19) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่ซับซ้อนไม่สามารถจัดเป็นระบบที่แน่นอนได้ หรือไม่สามารถกล่าวได้ว่าพัฒนาการของข้อมูลจะนำไปสู่การเป็นสารสนเทศ ความรู้ และปัญญาตามลำดับเสมอไป โดยให้เหตุผลว่า สารสนเทศในเรื่องที่แม้จะผ่านกระบวนการวิเคราะห์ที่มีบริบทรายละเอียดที่ครบถ้วน แต่หากไม่ใช่สารสนเทศในเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่เรา หรือเราไม่สามารถนำไปใช้ได้ ถ้าไม่เรียกว่าเป็นความรู้สำหรับเรา ปัญญา ความรู้

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะนักวิชาการจะนิยามความหมายของความรู้ไว้อย่างไรในลักษณะใด แต่ความรู้ต้องหมายรวมถึงประสบการณ์ ค่านิยม ความชำนาญ ข้อมูลและสารสนเทศที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้จนเกิดความมั่นใจว่าจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์



ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องหาวิธีการในการจัดการความรู้เพื่อคุณค่าขององค์กรต่อไป

ความหมายและความสำคัญของการจัดการความรู้การจัดการความรู้เป็นการสร้างความสามารถขององค์กรในการทำให้วงจรการเรียนรู้หมุนได้รวดเร็วและต่อเนื่อง คือ ยิ่งองค์กรมีความรู้มากเท่าไรก็ยิ่งสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องใหม่มีมาแล้วนับร้อยๆ ปี จะเห็นได้จากกิจกรรมการเรียนการสอนอาชีพในครัวเรือน เช่น งานฝีมือ การทำอาหารซึ่งมีการสร้างเก็บ และการถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาที่มีในครอบครัวจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งต่อกันไปหลายชั่วอายุคน โดยใช้การพูดคุย สอนสั่งแก่จดจำ โดยไม่ต้องอาศัยกระบวนการที่เป็นระบบแต่อย่างใดเลย วิธีการเช่นนี้

ถือว่าเป็นการจัดการความรู้แบบหนึ่งที่เคยมีมาแล้วในอดีต

ความหมายของ "การจัดการความรู้"

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของ "การจัดการความรู้" ไว้หลากหลาย บางท่านก็จะมีมุมมองที่เน้นวิธีการหรือกระบวนการ บางท่านก็เน้นถึงระบบการบริหารจัดการซึ่งพอจะประมวลได้ดังต่อไปนี้

1) การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการเพื่อเอื้อให้เกิดความรู้ใหม่ โดยใช้ความรู้ที่มีอยู่ และประสบการณ์ของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

2) การจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยน



และนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จะจัดการกับตัวของคนรู้โดยตรงแต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกันได้

3) การจัดการความรู้ หมายถึง การยกระดับความรู้ขององค์กรเพื่อสร้างประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา โดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ดังนั้นต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย (วิจารณ์ พานิช. :2 - 5) ได้แก่

3.1)การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้เทคโนโลยีด้านข้อมูล และด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการ

จัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้

3.2) การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับ การแลกเปลี่ยนความรู้ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้แล้ว ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรมพลวัต และวิถีปฏิบัติมีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมและสังคมมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้อย่างยิ่ง

3.3)การจัดการความรู้ต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้นกิจกรรม

เกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูคนดีและ คนเก่ง การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน การดึงดูคนที่มีความรู้ไว้ในองค์กร ถือเป็น ส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

3.4) การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่า จะช่วยสร้างความมีชีวิตและความสำเร็จให้องค์กร ประเมินต้นทุนทางปัญญา และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกว่า องค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่จาก ความหมายของการจัดการความรู้ซึ่งเป็นทัศนะ ของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุป ได้ว่า การจัดการความรู้เป็นวิธีการของการ สร้าง การจัดหา การจำแนก การเก็บรวบรวม การจัดระบบ และการโอนถ่ายแลกเปลี่ยน ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล ภายในหน่วยงาน

และรวมถึงระหว่างหน่วยงาน เพื่อหาหนทาง และเลือกเฟ้นวิธีการที่เหมาะสมในการนำความรู้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

ความสำคัญของการจัดการความรู้ใน บริบทของการเปลี่ยนแปลงในยุคสังคมฐาน ความรู้ และยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ซึ่งเป็นยุค สมัยของการมุ่งเน้นการสร้างการกระจาย และ การใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาใน ทุกๆด้านดังนั้น ทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับ เปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลิตผลขององค์กรที่ต้องเกิดขึ้นจาก ทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ นวัตกรรม มากกว่าการ ใช้ทรัพย์สินที่จับต้องได้ ไม่ว่าจะเป็นอาคาร สถานที่ เครื่องจักร หรืออุปกรณ์สำนักงาน ชนิดอื่นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพลดเวลา



ลดต้นทุนในกระบวนการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรจากการ พิจารณาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้หลายชิ้นพบว่า การจัดการความรู้เป็น เรื่องที่ได้รับความสนใจค่อนข้างสูง ช่วยให้คน สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันมีผลต่อการดำเนินงานในหลายรูปแบบเช่น การสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานส่งเสริมและกระตุ้นให้ เกิดการเรียนรู้ เพิ่มศักยภาพในการเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ตลอดจนสามารถใช้ความรู้ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน

กิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ให้ประสบผลสำเร็จเกิด ประโยชน์ต่อองค์กรและชุมชนจำเป็นต้องอาศัย กิจกรรมต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันซึ่ง โนนากะ และ ทากิชิ (อ้างในวิจารณ์ พานิช 2548 หน้า 1 - 6) ได้สรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้

1) การสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ โดยถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือนำดำเนินการให้มิวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ซึ่งจะต้องเรียบ เรียงถ้อยคำให้กินใจ เข้าใจง่าย สื่อสารแล้ว เกิดความซาบซึ้งจนเกิดเป็นความเชื่อและค่านิยมร่วมกัน นำไปสู่พันธกิจขององค์กรเกิด ความรู้สึกผูกพันที่จะปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์นั้น

2) การสร้างทีมจัดการความรู้ ซึ่งต้อง อาศัยกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาท ของตนเอง ประกอบด้วยอย่างน้อย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ กลุ่ม วิศวกรความรู้และกลุ่มผู้บริหารความรู้ ทำหน้าที่ในการจัดหาพัฒนาแลกเปลี่ยน เพื่อนำความรู้

มาใช้ให้เกิดประโยชน์

3) การสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน จะต้องเกิด จากการปะทะสังสรรค์ ได้พูดคุยแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ หรือได้มีโอกาสทำกิจกรรม ร่วมกัน อาจเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก องค์กร

4) การจัดการความรู้ควบคู่กับรูปแบบ การทำงาน เป็นการดำเนินการให้การจัดการ ความรู้ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพงาน หรือ พัฒนาประสิทธิผลของงานให้ตรงเป้าหมาย มี นวัตกรรม มีการพัฒนาและใช้ศักยภาพอย่าง เต็มที่ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5) การจัดองค์กรให้มีพลังขับเคลื่อน ซึ่งต้องอาศัยการจัดการที่ทุกคนในองค์กรเป็น กำลังหลักในการเชื่อมโยงให้เกิดการจัดการ ความรู้ที่มีพลังและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใน องค์กรให้ได้โดยจะเน้นที่กลุ่มคนระดับกลางที่ สามารถสื่อสารได้ทั้งระดับบนและระดับล่าง

6) การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร เป็น แบบพหุบาท ซึ่งหมายถึงองค์กรที่มีหลาย บริบทอยู่ในเวลาเดียวกัน ในแต่บริบทจะมีผู้ ปฏิบัติงานเต็มเวลา และมีการกิจอยู่ใน บริบทเดียว มีการจัดการความรู้หมุนเวียนอยู่ ระหว่างชั้นของผู้ปฏิบัติ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ชั้น คือ ชั้นของระบบงานตามปกติ ชั้นของทีมงาน โครงการ และชั้นบริบทฐานความรู้

7) การสร้างเครือข่ายความรู้กับ โลก ภายนอก โดยการมีระบบการรับรู้และตรวจ สอบข่าวสารความก้าวหน้าของความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่ายที่มุ่งทำ ประโยชน์แก่ชุมชน และการเชื่อมโยงสกัดความรู้

จากกลุ่มบุคคลที่ใช้บริการขององค์กรกิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าวข้างต้นจำเป็นต้องดำเนินการไปพร้อมๆ กัน ในทุกกิจกรรมเพื่อให้สามารถนำความรู้มาใช้ให้เกิดสูงสุด โดยที่ความจริงความยุ่งยากไม่ได้อยู่ที่การค้นหาความรู้และข้อมูล แต่เป็นการทำความเข้าใจความรู้และความหมายต่างๆ ของความรู้ อีกทั้งในบางลักษณะการจัดการความรู้จะมีความสลับซับซ้อนของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ในบางประเด็น เช่น ระเบียบแบบแผน ขององค์กร การขาดบุคลากรที่มีทักษะและความชำนาญ ในเฉพาะเรื่องการหาข้อยุติร่วมกันเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ขณะเดียวกันอาจมีลักษณะเฉพาะขององค์กรบางประการ เช่น วัฒนธรรมและพฤติกรรมของคนในองค์กร บทบาทของผู้นำและการสร้างกลยุทธ์ ดังนั้นในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จึงต้องอาศัยความตระหนักของผู้บริหารระดับสูงที่ต้องมีความเชื่อในคุณค่าของคน และความรู้ ที่มีในองค์กรเข้าใจลักษณะปัญหาและพันธกิจขององค์กรส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นมืออาชีพในด้านต่างๆ ให้เกิดขึ้น พร้อมทั้งเชิดชูกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายใน เป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มแบ่งปันและเรียนรู้ กำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้มีกลยุทธ์ในการจัดการกับองค์ความรู้ โดยเน้นความสำคัญให้คนในองค์กรนำเอาเรื่องของตนรู้ออกมาแบ่งปันเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันบนพื้นฐานของความไว้วางใจระหว่างกัน

ปัจจัยสนับสนุนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ให้บรรลุผลสำเร็จเป็นเรื่องจำเป็นขององค์กรที่ต้องดำเนินการให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง โดย

ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง 5 ประการดังมีรายละเอียดดังนี้ คือ

- 1) วัฒนธรรมและพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยที่คนในองค์กรต้องมีความรู้สึกที่ดีในการแบ่งปันความรู้ และนำความรู้ที่มีอยู่มาเป็นฐานในการพัฒนาองค์กรต้องมีวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ
- 2) ผู้นำและการสร้างกลยุทธ์โดยเฉพาะผู้บริหารขององค์กรต้องมีความเชื่อในคุณค่าของบุคลากรและความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มีความเข้าใจในสภาพปัญหาและพันธกิจที่ชัดเจน
- 3) เทคโนโลยี ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรได้
- 4) การวัดผลและการนำไปใช้ โดยจะต้องจัดระบบการติดตามและการประเมินผลการจัดการความรู้ รวมถึงประโยชน์จากการ นำความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร อันประกอบด้วยการวางระบบการบริหารจัดการรวบรวมข้อมูล และการรายงานผลการดำเนินการอันส่งผลต่อแผนงานการจัดการความรู้ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

บทสรุป

องค์กรที่จะประสบผลสำเร็จในการจัดการความรู้ จะต้องดำเนินการทุกวิถีทางที่จะผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทุนทางด้านความรู้ อันเกิดจากการสะสมทางปัญญาของบุคลากรในทุกระดับภายในองค์กร โดยเริ่มต้นจากการเข้าใจปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิตของบุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในความหมายของความรู้ เข้าใจและตระหนักในความสำคัญของการจัดการ

ความรู้ มีเทคนิคในการจัดกิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้ ตลอดจนบริหารจัดการ และจัดกระทำกับปัจจัยต่างๆ ที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ และสามารถผลักดัน และพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งนี้ บุคลากรทุกระดับในองค์กรจะต้องตระหนักว่า ความรู้ไม่เหมือนทรัพย์สินอื่นๆ ที่ยิ่งให้ยิ่งหมด แต่ความรู้ "ยิ่งให้ยิ่งรู้"

เอกสารอ้างอิง

บุญดีบุญญาภิจ (2548). การจัดการความรู้: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร.

พรทิพย์ กาญจนนิตย์ และคณะ (2546). "การจัดการความรู้: สว่างจรคุณภาพที่เพิ่มพูน" สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม สำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ยุทธนา แซ่เตียว (2547). (การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ สร้างองค์กร อัจฉริยะ). กรุงเทพมหานคร.

วิจารณ์ พานิช (2546). "การจัดการ ความรู้ในยุคสังคมและเศรษฐกิจบนฐานความรู้." สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) กรุงเทพฯ, หน้า 2-5.

จิรัช ตันศิริ (2549). อุดมการณ์ทางการศึกษา ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร, หน้า 273.