

## ประเภทของความรู้และแหล่งความรู้ในองค์กร

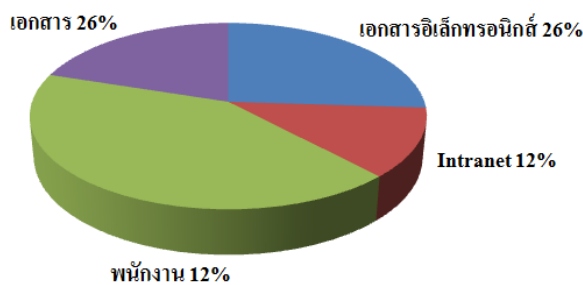
Dr.Ryoko Toyama(Associate Professor, Graduate School of Knowledge Science, JapanAdvanced Institute of Science and Technology) ได้แบ่งความรู้ตามความสามารถในการถ่ายทอดออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. **Tacit Knowledge** เป็นความรู้ที่อยู่ในสมองคนได้มาจากประสบการณ์สัญชาตญาณหรือพรสวรรค์ส่วนหนึ่งยากต่อบรรยายเป็นถ้อยคำหรือสูตรสำเร็จขึ้นอยู่กับความเชื่อและทักษะเชิงวิชาการของบุคคลที่จะกลั่นกรองความรู้ชนิดนี้สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้และเป็นความรู้ที่จะทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขันบางแหล่งข้อมูลเรียกความรู้ชนิดนี้ว่าภูมิปัญญา

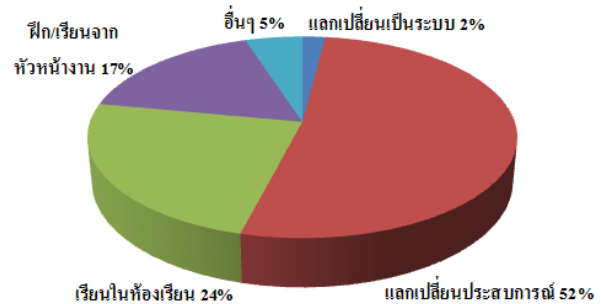
2. **Explicit Knowledge** เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผลสามารถบรรยายหรือถอดความออกมาได้ในรูปของทฤษฎีการแก้ไขปัญหาคู่มือและฐานข้อมูลเป็นลักษณะของความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงหรือหาซื้อได้

นอกจาก 2 ประเภทข้างต้นมีความรู้ลักษณะหนึ่งซึ่งนักวิชาการบางท่านได้เพิ่มเติมขึ้นมาได้แก่ **Implicit knowledge** จัดเป็นความรู้ภายในองค์กรที่อาจจะไม่เห็นชัดเจนเช่นกระบวนการปฏิบัติงานกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น

ความรู้องค์กรอยู่ที่ใด



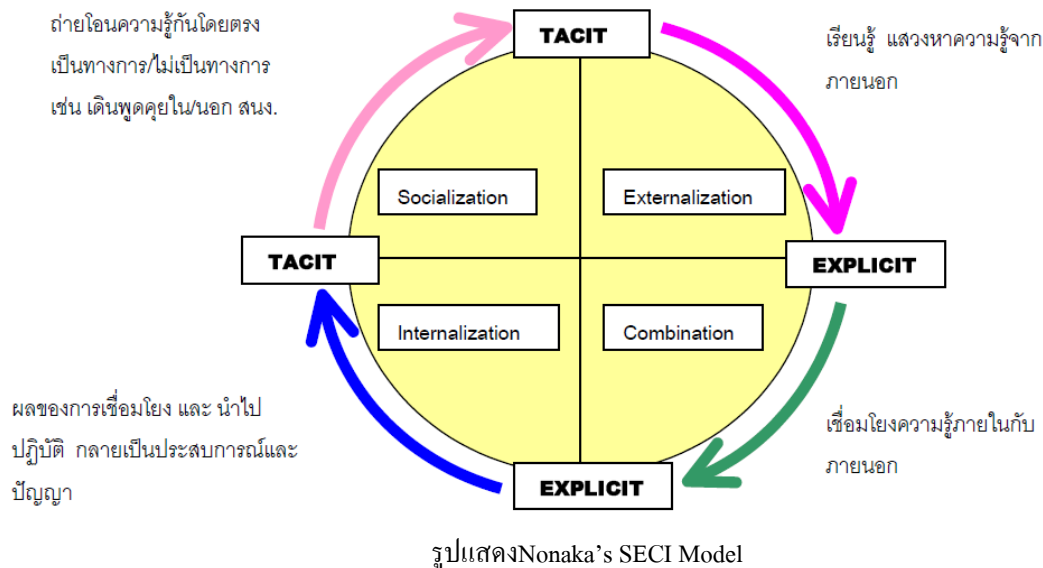
เรามีการถ่ายทอดความรู้ในองค์กรอย่างไร



จากกราฟแสดงข้อมูลการสำรวจบรรดาผู้บริหารระดับสูงของสหรัฐอเมริกาโดย Delphi6 พบว่าแหล่งความรู้ส่วนใหญ่ในองค์กรอยู่ที่คนถึง 42% อยู่ในเอกสาร 26% อยู่ในเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 20% และอยู่ในฐานข้อมูลกลางขององค์กรในระบบอินทราเน็ตอีก 12% ผลสำรวจดังกล่าวเมื่อนำมาเทียบเคียงกับองค์กรในบ้านเราจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างนักวิชาการและกลุ่มผู้บริหารเสียงส่วนใหญ่ต่างกล่าวว่าความรู้น่าจะอยู่ที่ตัวคนร่วม 70-80% ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งองค์กรจะอย่างไรเพื่อให้ความรู้เหล่านี้มีการขยายผลเกิดการเรียนรู้ถ่ายทอดแบ่งปันกันระหว่างบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่สูญหายและนำไปสู่การสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็งขององค์กร

## รูปแบบการขยายผลของความรู้ในองค์กร

Professor Ikujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi 7ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการที่มีชื่อเสียงมีผลงานทางด้านการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรได้เขียนหนังสือชื่อ The Knowledge Creating Company(1995) นำเสนอรูปดังรูป



**Socialization** แสดงการถ่ายโอนความรู้กันโดยตรงระหว่างกลุ่มหรือบุคคลที่มีความรู้พื้นฐานความสนใจที่สอดคล้องกันหรือมีคลื่นความถี่ที่สื่อสารทำความเข้าใจกันได้โดยง่ายสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

**Externalization** แสดงให้เห็นการเรียนรู้แสวงหาสิ่งใหม่ๆจากภายนอกเพิ่มเข้ามาเพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งประสบการณ์ตรงที่สัมผัสกับลูกค้าผู้ใช้บริการผู้ทำธุรกิจกับองค์กรเป็นความรู้ที่สำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันและดำรงอยู่ขององค์กร

**Combination** เชื่อมโยงความรู้ภายในกับความรู้ภายนอกแล้วหาแนวปฏิบัติที่ดีที่เหมาะสมกับเราในส่วนของผู้ที่มีความสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารที่ดีจะช่วยสรุปองค์ความรู้ใหม่ๆให้กับองค์กรได้

**Internalization** เป็นผลของการเชื่อมโยงแล้วนำความรู้มาปฏิบัติเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์และปัญญาฝังอยู่ในตัวคนกลายเป็น Tacit Knowledge เพื่อนำไปถ่ายทอดหมุนเวียนต่อไป