

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการแบ่งปันและการจัดการความรู้ในองค์กร

โกศลญา ตายะ ^{1*} และ พิมพรภัส งามสันติวงศ์ ²

วันที่รับ 13 เมษายน 2565 วันที่แก้ไข 25 กรกฎาคม 2565 วันที่ตอบรับ 25 กรกฎาคม 2565

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างการประยุกต์ใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้ในองค์กร ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้อง ประหยัดเวลา และสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศระหว่างแผนกหรือระหว่างหน่วยงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกที่อยู่ห่างไกลกัน เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สนับสนุน อำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดการความรู้ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถจัดเก็บองค์ความรู้ที่องค์กรสั่งสมมาในรูปแบบต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้รับผลกระทบในการบริหารองค์กร ซึ่งในปัจจุบันเครื่องมือทางด้านสารสนเทศมีส่วนช่วยให้กระบวนการจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านโปรแกรมต่าง ๆ ดังนั้น คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้กำหนดให้มีการแบ่งปันและใช้ความรู้ในองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานขององค์กรและให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ, กระบวนการจัดการความรู้, การแบ่งปันความรู้

¹ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยพะเยา

² ส่วนบริหารองค์ความรู้, สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

* ผู้แต่ง, อีเมล: kolanya.ta@up.ac.th

Application of information technology as a tool for knowledge sharing and knowledge management in organizations

Kolanya Taya ^{1*} and Phimraphas Ngamsantivongsa ²

Received 13 April 2022, Revised 25 July 2022, Accepted 25 July 2022

Abstract

This article aims to strengthen the application of information technology as a tool for knowledge management in organizations. Currently, public and private organizations use information technology extensively to manage their operations. This is to provide convenience, speed, accuracy, time saving, and the ability to link inter-department or inter-organization information, both internal and external organizations that are a long distance. As a supporting tool, information technology plays a key role in knowledge management since it facilitates the efficient and rapid implementation of knowledge management processes. It also allows the organization to store the knowledge accumulated by the organization in various forms. A coronavirus disease epidemic has occurred, affecting both private and government organizations. Currently, information technology tools assist in improving knowledge management processes, especially information technology in various programs; consequently, School of Information and Communication Technology, University of Phayao has been set to share and use knowledge in the organization by applying information technology to provide flexibility in the operation of the organization and to achieve work efficiency.

Keywords : Information technology, Knowledge management process, Knowledge transfer

¹ School of Information and Communication Technology, University of Phayao

² Knowledge Management Division, Defence Technology Institute

* Corresponding author, E-mail: kolanya.ta@up.ac.th

1. บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ [1] ได้ระบุไว้ว่า กระบวนการในการจัดการความรู้นั้น มี 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ โดยในขั้นที่ 6 และขั้นที่ 7 เห็นควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นสำคัญ เพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงาน องค์กร และสถาบันต่างๆ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหลากหลายรูปแบบเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันและการจัดการความรู้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ในรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งผู้จัดทำจะต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำเว็บไซต์ การเขียนโปรแกรมและการใช้คอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้งในการพัฒนาเว็บไซต์ จึงเป็นข้อจำกัดของหน่วยงานหรือองค์กรขนาดเล็ก ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอและไม่มียกงบประมาณในการจ้างผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำเว็บไซต์เพื่อจัดการความรู้ขององค์กรได้ จึงทำให้การจัดการความรู้ขององค์กรขนาดเล็กเป็นไปอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ [2]

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สนับสนุน อำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดการความรู้ ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การแบ่งความรู้ ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถจัดเก็บองค์ความรู้ที่องค์กรสั่งสมมาในรูปแบบต่างๆ เช่น จากเอกสารสำคัญ จาก

บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญ จากการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ยังช่วยกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้ร่วมกันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ได้ทุกเวลาและสถานที่ และมีแหล่งข้อมูลรองรับในเรื่องที่สนใจ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินการขององค์กร เชิงบวกที่สำคัญ คือ ทำให้เกิดความรู้คล่องตัวในการทำงาน งานสำนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนเชิงลบ คือ ทำให้เกิดการใช้ประโยชน์ในเรื่องข้อมูลข่าวสารในทางที่ผิดกฎหมาย จึงจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ และเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กร ให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาสมรรถนะและสามารถปรับตัวภายใต้สภาพแวดล้อมได้อย่างมีความสุขและยั่งยืนตลอดไป [3]

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัยพะเยา ได้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับประเทศ ทั้งด้านการพัฒนาและการศึกษามุ่งเน้นที่จะผลิตบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล [4] สามารถเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต มีคุณธรรมและจริยธรรมในการดำรงชีวิตในสังคม พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาด้านงานวิจัยและนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีด้านดิจิทัลไปใช้เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และเพื่อเป็นรากฐานในการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชุมชนและนานาชาติ ด้วยยุทธศาสตร์ในการพัฒนา “ICT NEXT” ที่พร้อมจะนำพาคณะฯ เติบโตกับบริบทความท้าทายของ

การจัดการศึกษาในยุคปัจจุบันและในอนาคต และ ได้กำหนดปรัชญาไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างองค์ความรู้ สร้างสานชีวิตสู่สากล” [5]-[6] ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้คณะฯ ได้รับผลกระทบตามไปด้วย ซึ่งบุคลากรภายในคณะฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานจากเดิม ที่เป็นการทำงานในคณะฯ ไปเป็นทำงานที่บ้าน ของตนเอง เพื่อหลีกเลี่ยงการแออัดและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค จากผลกระทบดังกล่าว ทำให้คณะฯ เกิดปัญหาหลาย ๆ ด้านตามมา เช่น การเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นอย่างยากลำบาก บุคลากรเกิดความรู้สึกแปลกแยกจากองค์กรและ เพื่อนร่วมงาน สิ่งรบกวนจากที่บ้าน เป็นต้น

ดังนั้น คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้กำหนดให้มีการแบ่งปันและใช้ความรู้ภายในองค์กร โดยได้มีการนำความรู้ของบุคลากรที่ได้รับมาแบ่งปันและ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ดังแสดงในรูปที่ 1 อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ใน องค์กรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ขององค์กรและให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ



รูปที่ 1 การแบ่งปันและใช้ความรู้ในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

2. ความหมายการจัดการความรู้

เป็นวิธีการหรือกระบวนการที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอน แลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อนำไปใช้ ประโยชน์ ทั้งต่อบุคคลและองค์กร โดยสามารถใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยให้การจัดการ ความรู้เกิดได้ง่ายและสะดวกขึ้น อันจะส่งผล ให้การปฏิบัติงานของคนในองค์กรมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

น.พ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของ คำว่า “การจัดการความรู้” ดังนี้ สำหรับนักปฏิบัติ การจัดการความรู้คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมาย อย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ 1. บรรลุ เป้าหมายของงาน 2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กร เรียนรู้ และ 4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน [7] การรวบรวม องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร กระจัดกระจายอยู่ในตัว บุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถแข่งขันสูงสุด

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ [8] ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่ง กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนา ให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง ความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้องค์กรมีความ สามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

ปณิตา พันภัย [9] ให้ความหมายของการ จัดการความรู้ว่า หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบ เกี่ยวกับการประมวลผล สารสนเทศความคิด การกระทำ

ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรการจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่ก็จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร ด้วยเหตุนี้แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงถูกนำมาใช้ในหน่วยงานราชการแทบทุกแห่ง เพื่อให้สามารถพัฒนา แข่งขัน และดำรงองค์กรให้อยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคปัจจุบัน [10]

3. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หรือ ไอที คือ การนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เช่น การรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บอย่างมีระบบ การค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว [11] มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีทำให้มนุษย์ก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยวิถีชีวิตที่พึ่งพาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารเพื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การเรียนรู้ในปัจจุบันใช้ช่องทางการเรียนผ่านทางออนไลน์มากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้าใจอย่างถูกต้อง มีผู้รู้หลายท่านให้คำจำกัดความของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

พจนานุกรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ [12] ระบุว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีของการจัดการข้อมูลและประมวลผลข้อมูล เศรษฐชัย ชัยสนิท [13] อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่าน และการสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ รวมไปถึงการสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

สุพรรณายางทอง [14] อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคม และการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง แม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์

สุกิจา พงษ์สุวรรณ [15] ได้นิยามความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหา การจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวาง งานประยุกต์ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การสร้างระบบสารสนเทศแบบต่าง ๆ มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมไปใช้ในหน่วยงานหรือธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปที่การคิดค้นอย่างสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการจัดทำรายงาน ตลอดจนการจัดทำผลลัพธ์

ของข้อมูลให้สามารถค้นหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น และนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีคมนาคม และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยีสารสนเทศจัดเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการไม่ใช่เทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีสารสนเทศกลับถูกคาดหวังว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ เป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยช่วยให้องค์กรสามารถจัดหา จัดเก็บ และใช้ความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะช่วยขจัดอุปสรรคด้านระยะทางและเวลาในการเผยแพร่ความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย เทคโนโลยีการจัดเก็บ (Storage Technology) เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) สังคมเครือข่าย (Social Networking) [14], [15] ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 เทคโนโลยีการจัดเก็บ (Storage Technology)

ในการจัดการความรู้ องค์กรต้องกำหนดสิ่งสำคัญที่จะจัดเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ ควรคำนึงถึง

โครงสร้างการจัดเก็บความรู้ ควรเป็นระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ เทคโนโลยีที่ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่าง ๆ เช่น ระบบดาต้าแวร์เฮาส์ (Data warehouse) ระบบดาต้าไมนิ่ง (Data mining) เป็นต้น

4.2 เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology)

ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ตได้

4.3 เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology)

เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดอุปสรรคในเรื่องระยะทาง เช่น กรู๊ปแวร์ (Groupware) การประชุมระยะไกล (Video Conferencing) เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ นั้น ประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ให้ได้อย่างมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เช่น มีระบบฐานข้อมูลและระบบการสื่อสารที่ช่วยในการสร้างความรู้ ค้นหา แลกเปลี่ยน และจัดเก็บความรู้ นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวอย่างเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้ของ Bollinger และ Smith [18]

Tool Category	Tool
Technology	- Investment in information technology (IT)
Hardware technology	- Networks - Intranet
Software and database tools	- Knowledge-based systems (KBS) - Collaborative hypermedia for documentation of discussions - Learned lessons databases - Data warehouses - Databases for classification, codification, and categorization of information - Storage of e-mail threads to create a repository of best practices - Corporate memory databases also known as knowledge archives - Corporate yellow pages such as the Deere & Co. “People who know” project - Employee home pages on an intranet
Collaboration tools	- Electronic meeting systems - Video-conferencing - GroupWare - Electronic bulletin boards
Intelligent tools	- Decision support tools using neural networks - Virtual reality - Genetic algorithms - Intelligent agent - Internet search engines - Knowledge mapping

4.4 สังคมเครือข่าย (Social Networking)

ปัจจุบันเครื่องมือด้านเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีการปรับเปลี่ยนพัฒนาตามพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคปัจจุบัน ระบบสังคมเครือข่ายบนโลกออนไลน์กำลังเป็นที่นิยมอย่างสูง เนื่องจากเป็นการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค Social Networking โดยส่วนมากจะปรากฏให้เห็นในลักษณะของการ

นำมาใช้เพื่อดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีตัวบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกันเป็นเครือข่ายเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกัน แลกเปลี่ยนแบ่งปันทรัพยากร ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ ด้วยลักษณะสำคัญ คือ การมีปฏิสัมพันธ์ของคนในระบบเครือข่าย จึงไม่ใช่เรื่องแปลกนักที่เมื่อมีปริมาณจำนวนคนในเครือข่ายจำนวนมากจะนำไปสู่การสร้างความรู้เปลี่ยนแปลงสำคัญ ๆ ให้เกิดขึ้นในสังคมจริงได้

5. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้

ปัจจุบันหลายหน่วยงานได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้อง และประหยัดเวลาดังนั้น คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้กำหนดให้มีการแบ่งปันและใช้ความรู้ในองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานขององค์กรและให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากการทำงานที่บ้านหรือ Work From Home (WFH) อาจทำให้บุคลากรภายในคณะฯ รู้สึกถึงระบบการทำงานที่ไม่ราบรื่นและทำให้ไม่อยากพัฒนาตัวเองให้ก้าวหน้าในการทำงาน คณะฯ จึงประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนี้



5.1 มีการรายงานตัวในแต่ละวันทำงานอย่างสม่ำเสมอ

คณะฯ มีการจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารและพูดคุยกัน ซึ่งจะพูดคุยเรื่องการทำงานที่บ้านของแต่ละคนว่าในแต่ละวันทำงานอะไร มีปัญหาหรือติดขัดอะไรในการทำงานที่บ้านบ้าง หากบุคลากรท่านใดมีปัญหา คณะฯ จะหาแนวทางปรับแก้ปัญหานั้นๆ โดยได้นำโปรแกรม Microsoft Teams มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของแต่ละวัน ให้บุคลากรทำการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลงานที่ทำไว้ในโปรแกรม Microsoft Teams ผู้บริหารหรือหัวหน้างานสามารถเข้ามาตรวจสอบและตรวจงานของบุคลากรได้ และยังมีกรรายงานผลการปฏิบัติงานของแต่ละวันแทนการลงลายมือชื่อในกระดาษ ดังแสดงในรูปที่ 2 ซึ่งผลจากการดำเนินงานพบว่าบุคลากรสามารถเข้าร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนผ่านโปรแกรม Microsoft Teams ได้ครบทุกคน และการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารนี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและช่วยลดช่องว่างของการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

รูปที่ 2 บันทึกรายงานตัว เข้า-ออก การปฏิบัติงาน WFH

5.2 มีเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการแบ่งปันความรู้และใช้ความรู้ในองค์กร

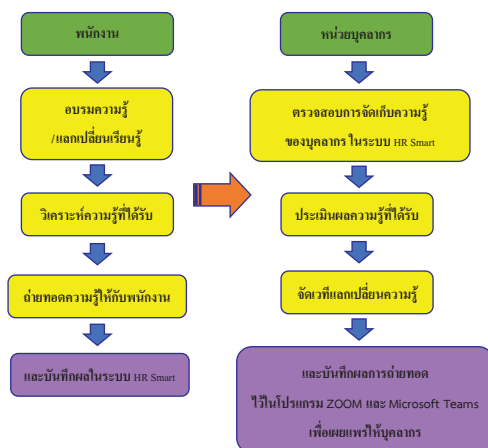
คณะฯ มีการเพิ่มประสิทธิภาพการอบรม และการฝึกอบรม การมีส่วนร่วม และการทำงาน ร่วมทีมของบุคลากร โดยผ่านช่องทางโปรแกรม ZOOM Cloud Meetings และโปรแกรม Microsoft Teams ดังแสดงในรูปที่ 3 ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกัน ระหว่างวิทยากร ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคน ในการแบ่งปันความรู้กับบุคลากรภายในคณะได้ ในทุกสถานที่ทุกเวลา โดยเป็นอีกช่องทางที่ทำให้ บุคลากรภายในคณะฯ รู้สึกได้ถึงความใกล้ชิด เกิดความรู้เพิ่มมากขึ้น และมีความสามัคคีกลมเกลียว ภายในคณะฯ ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเป็นสื่อกลางในการแบ่งปันความรู้และ ใช้ความรู้ร่วมกันในองค์กร แทนการอบรมหรือ การทำงานแบบในห้องอบรมหรือสำนักงาน ซึ่งผล จากการดำเนินงานพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการ แบ่งปันความรู้ระหว่างกันเพิ่มมากขึ้น มีความกล้า ในการแสดงความคิดเห็น พร้อมรับฟังการแลกเปลี่ยน ความรู้และประสบการณ์จากผู้อื่น ช่วยลดข้อจำกัด ในเรื่องเวลาและสถานที่ทำงานภายใต้สภาวะการระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้



รูปที่ 3 โปรแกรม Microsoft Teams และโปรแกรม ZOOM Cloud Meetings

5.3 มีการจัดเก็บข้อมูลการอบรมความรู้การเผยแพร่ความรู้ เพื่อใช้ความรู้ในองค์กร

นอกจากคณะฯ จะมีการฝึกอบรม การมี ส่วนร่วม และการทำงานร่วมทีมของบุคลากร โดย ผ่านช่องทางโปรแกรม ZOOM Cloud Meetings และโปรแกรม Microsoft Teams ยังมีการจัดเก็บ ข้อมูลและการเผยแพร่ความรู้ในโปรแกรม เพื่อให้ บุคลากรในองค์กรสามารถนำไปศึกษาหรือหาความรู้ เพิ่มเติมได้ตลอดเวลาในทุกสถานที่ ซึ่งเป็นการประยุกต์ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางในการแบ่งปัน ความรู้และใช้ความรู้ร่วมกันในองค์กร แทนการอบรม หรือการทำงานแบบในห้องอบรมหรือสำนักงาน เช่นเดียวกัน ซึ่งผลจากการดำเนินงานพบว่า ข้อมูล การอบรมความรู้ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบและ ถูกนำมาเผยแพร่มากขึ้น ดังแสดงในรูปที่ 4 ทำให้องค์กรความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ถูก แปรเปลี่ยนเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่กระจายทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้เพื่อการนำคณะฯ เข้าสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ในอนาคต



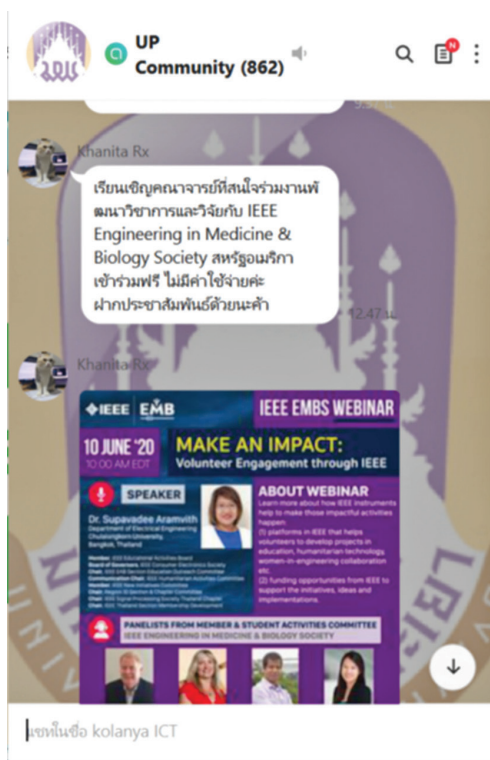
รูปที่ 4 แสดงกระบวนการจัดเก็บและการเผยแพร่ความรู้ ในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

5.4 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการอบรมออนไลน์

คณะฯ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารของคณะฯ คือ แอปพลิเคชัน Line และกล่องข้อความในเฟซบุ๊ก ดังแสดงในรูปที่ 5 ที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรได้รับทราบ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การอบรมเพิ่มทักษะความรู้ของบุคลากรจะเป็นไปได้ยากลำบาก หลาย ๆ องค์กรหันมาจัดการอบรมออนไลน์ ซึ่งหากบุคลากรในคณะฯ เข้าร่วมอบรมออนไลน์จะเป็นการพัฒนาและเพิ่มทักษะความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง แม้อยู่ในช่วงสถานการณ์ที่ย่ำแย่เช่นนี้ได้ ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแทนการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อแผ่นพับหรือใบปลิวที่เป็นกระดาษ ซึ่งผลจากการดำเนินงานพบว่าทำให้บุคลากรของคณะฯ สามารถเปิดรับรูปแบบการรับฟังข่าวสารใหม่ ๆ ได้ พร้อมทั้งก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบสื่อออนไลน์มากขึ้นในอนาคต และนำมาปรับใช้กับการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้

สรุปในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ที่สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรก็จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดแล้ว คณะฯ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานขององค์กร และให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งคณะผู้บริหาร บุคลากรทุกระดับชั้น ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงเป็นปัจจัยหลักของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จในแบ่งปันความรู้และการเผยแพร่ความรู้ จะช่วยลดอุปสรรคในการ



รูปที่ 5 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Line

แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ส่งเสริมให้การทำงานในองค์กรเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งจะช่วยให้เกิดการแพร่กระจายและส่งถ่ายข้อมูลทั้งที่เป็นแบบที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ได้ทั่วทั้งองค์กร โดยผ่านโปรแกรม ZOOM Cloud Meetings และโปรแกรม Microsoft Teams เช่นเดียวกัน

6. บทสรุป

ปัจจุบันการจัดการความรู้มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กร สิ่งหนึ่งที่ยอมรับคือ เทคโนโลยีเป็นทางออกในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดการความรู้ที่เห็นผลอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในด้านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น โปรแกรม ZOOM Cloud Meetings และโปรแกรม Microsoft Teams ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพช่วยลดอุปสรรคด้านระยะทาง และมีระบบการทำงานเป็นกลุ่ม รวมทั้งเทคโนโลยียังสามารถช่วยในการจัดเก็บ ดูแลปรับปรุงสารสนเทศและความรู้ต่าง ๆ (Knowledge storage and maintenance) ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมากในช่วงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ช่วยให้การแบ่งปัน แสวงหาความรู้ การกระจายความรู้ การใช้ความรู้ ในองค์กร การถ่ายทอดความรู้ สามารถดำเนินการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สะดวกในทุกสถานที่ ทุกเวลา องค์กรต่าง ๆ จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้ ดังเช่น คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการแบ่งปันความรู้และใช้ความรู้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น พบว่า บุคลากรสามารถเข้าร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนผ่านโปรแกรม Microsoft Teams ได้ครบทุกคน และการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารนี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและช่วยลดช่องว่างของการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

ด้านการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้ระหว่างกันมีเพิ่มมากขึ้น มีความกล้าในการแสดงความคิดเห็น พร้อมรับฟังการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์จากผู้อื่น ช่วยลดข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ทำงานภายใต้สภาวะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ นอกจากนี้ที่กล่าวมาข้างต้น คณะฯ ยังมีการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเพื่อแบ่งปันความรู้ในเรื่องการพัฒนากระบวนการ

บริหารและการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาจัดการความรู้ในองค์กรจะช่วยลดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ส่งเสริมให้การทำงานในองค์กรเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งจะช่วยให้เกิดการแพร่กระจายและส่งถ่ายข้อมูลทั้งแบบที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ได้ทั่วทั้งองค์กร ซึ่งผ่านช่องทางโปรแกรม ZOOM Cloud Meetings และโปรแกรม Microsoft Teams เช่นเดียวกัน

นับได้ว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้การจัดการความรู้ง่ายขึ้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ มีประโยชน์ในแง่ความรวดเร็วและสะดวกในการใช้งาน สิ่งสำคัญขององค์กรที่นำเทคโนโลยีมาใช้ ต้องมีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับกิจกรรมการจัดการความรู้ของแต่ละองค์กร

7. เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, “คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้,” กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2548.

[2] สุชาติ จันทรวงศ์, วรชัย เยาวภาณี, บุญมาก ศิริเนาวกุล, วีระชัย คอนจจอหอ, “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บล็อก,” วารสารวิชาการราชภัฏตะวันตก, ปีที่ 8, ฉบับที่ 1, หน้า 71-86. 2556.

[3] คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. “รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ.” <http://edu.yru.ac.th/knowledge/page/48/รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.html> (เข้าถึงเมื่อ มี.ค. 24, 2565).

[4] คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. “แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยาปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2570.” <http://www.ict.up.ac.th> (เข้าถึงเมื่อ พ.ค. 25, 2563).

[5] เว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. <http://www.ict.up.ac.th> (เข้าถึงเมื่อ พ.ค. 26, 2563).

[6] คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา, “รายงานประจำปี 2562 (อิเล็กทรอนิกส์),” มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา, ประเทศไทย, <http://www.ict.up.ac.th> (เข้าถึงเมื่อ มี.ค. 24, 2565).

[7] วิจารย์ พานิช, “การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย,” กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2548.

[8] สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, “การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ,” กรุงเทพฯ, 2548.

[9] ปณิดา พันภัย, “การบริหารความรู้ (Knowledge Management): แนวคิดและกรณีศึกษา,” เอกสารวิจัยภาคีข้าราชการศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

[10] สำนักพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต. “ร่างการพัฒนาทุนทางสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน.” http://www.nesdb.go.th/econSocial/naturalResource/attachment/04_3.doc (เข้าถึงเมื่อ มี.ค. 24, 2565).

[11] สุภัตรา ทรัพย์อุปการ. “มารู้จัก ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ให้มากขึ้น กันดีกว่า.” <https://www.scimath.org/article-technology/item/10477-mis> (เข้าถึงเมื่อ มี.ค. 25, 2565).

[12] ฝ่ายตำราวิชาการคอมพิวเตอร์, “พจนานุกรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ,” กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2557.

[13] เศรษฐชัย ชัยสนิท, “เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการอาชีพ,” กรุงเทพฯ : โสภณการพิมพ์, 2558.

[14] สุพรรณษา ยวงทอง, “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ,” กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด, 2557.

[15] สุกิจจา พงษ์สุวรรณ, “การยอมรับของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสถานบันการศึกษาไปสู่คณะอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน,” ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

[16] สมชาย นำประเสริฐชัย. “เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้.” http://www.vet.cmu.ac.th/KM/document/Tech_KM.pdf. (เข้าถึงเมื่อ มี.ค. 24, 2565).

[17] Aj.Khem. “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้.” <http://ajkhem.blogspot.com/2016/04/blog-post.html> (เข้าถึงเมื่อ มี.ค. 25, 2565).

[18] Bollinger, S.A. and Smith, D.R., “Managing organizational knowledge as a strategic asset,” Journal of Knowledge Management, 2001, Vol. 5, No. 1, pp.8-18.