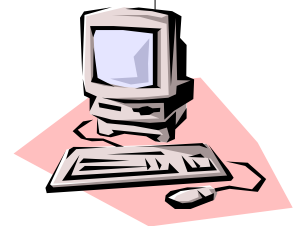


การเชื่อมโยงระหว่างการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และ ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)

ผศ.ดร.อรุณี อินทรไพโรจน์
รศ. ดร. อนงค์นาฏ ศรีวิหค



Caption describing picture or

การจัดการความรู้ (Knowledge Management หรือ KM)

นักวิจัยได้ให้ความสนใจในแนวคิดด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management หรือ KM) อย่างกว้างขวาง เมื่อประมาณ ปี 1998 (Nonaka & Takecuchi 1995; Sveiby, 1997) โดยคำจำกัดความของ KM จะแตกต่างกันตามขอบเขตและจุดเน้น

KM หมายถึง ความสามารถของกระบวนการภายในองค์กรที่จะคงไว้เพื่อปรับปรุงผลลัพธ์ ขององค์กรตามประสบการณ์และความรู้ (Pan & Scarbrough 1999, p.362)

KM อาจหมายถึงกระบวนการจัดการของ องค์กรในการสร้าง เก็บรักษา และนำความรู้ ขององค์กรกลับมาใช้ (Huang et al. 1999) ขณะเดียวกันก็พัฒนาวัฒนธรรมการสร้างความรู้โดยจุดหมายปลายทางที่จะสร้าง และทำให้ทุนทางปัญญา (IC) สูงสุดเพื่อสร้างความเฉลียวฉลาดขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น

จุดประสงค์ของ KM คือการเพิ่มประสิทธิผลที่ เกี่ยวข้องกับความรู้ ขององค์กร โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น สี่ประเด็นหลักได้แก่

1. การตรวจสอบและอำนวยความสะดวกในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้
2. การสร้างและอัปเดตโครงสร้างพื้นฐานด้านความรู้ (Knowledge Infrastructure)
3. การสร้าง การทำขึ้นใหม่ และการ จัดการทรัพย์สินความรู้ (Knowledge Assets)
4. การใช้ทรัพย์สินความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเชื่อมโยงระหว่าง IC และ KM

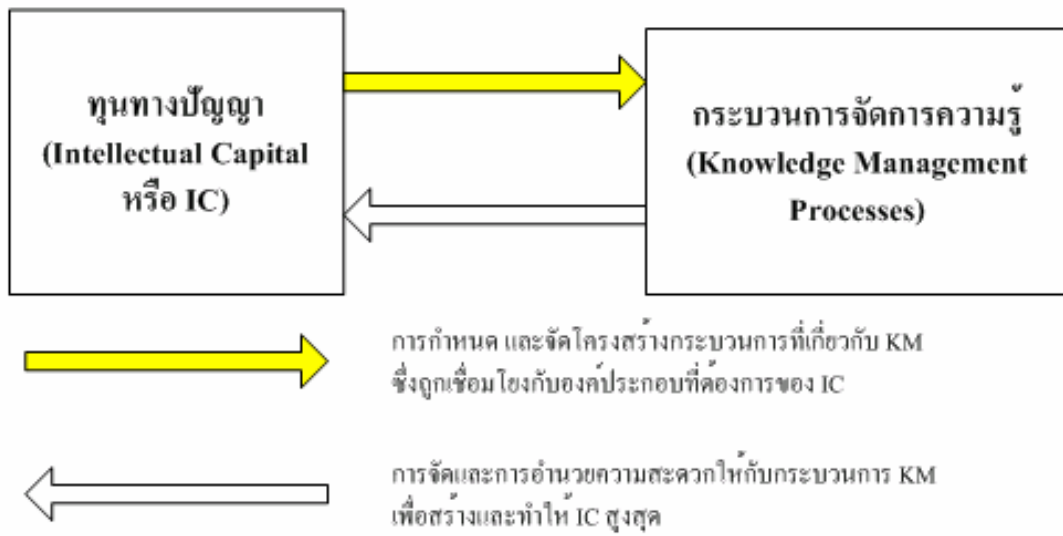
การจัดการทุนทางปัญญา (Intellectual Capital Management หรือ ICM) และการจัดการ ความรู้ (Knowledge Management หรือ KM) จะครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจทุกด้าน โดยเฉพาะกิจกรรมการสร้างและยกระดับความรู้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน แต่จะเสริมซึ่งกันและกัน

การจัดการทุนทางปัญญา (ICM) เหมาะสำหรับการจัดการในระดับ กลยุทธ์ โดยผู้บริหารระดับสูงเพราะเน้นในเรื่องการสร้างและสกัดคุณค่า (Edvinsson, 1997) เป้าหมายคือการสร้างและยกระดับทรัพย์สินทางปัญญา และปรับปรุงคุณค่าขององค์กร สร้างความสามารถขององค์กรโดยใช้มุมมอง ด้านกลยุทธ์

การจัดการความรู้ (KM) เน้นการจัดการในระดับปฏิบัติและ ยุทธวิธี KM เป็นปฏิบัติการของกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรู้ในรายละเอียด เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างความรู้ การจับ การเปลี่ยนรูปแบบและการใช้ความรู้ โดยมีจุดประสงค์สุดท้ายคือการก้าวให้ทันองค์กรที่ประสบความสำเร็จเพราะมีความรู้มากกว่า โดยการสร้างและทำให้ IC สูงสุด จะ เห็น ได้ ว่า ICM และ KM จะ เสริม ซึ่ง กัน และ กัน โดยมี ส่วนที่เหลื่อมกันซึ่งขึ้นอยู่กับการจัดและการจัดอันดับความสำคัญขององค์กร

การจัดการทุนทางปัญญา (ICM) และการจัดการความรู้ (KM) เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กรในเศรษฐกิจฐานความรู้และควรจะนำมา ใช้ร่วมกันเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นจะต้องมีการเชื่อมโยง ICM และ KM เพื่อเพิ่มมูลค่าและทำงานร่วมกันโดยจัดให้กระบวนการ

รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง IC และ KM



การพัฒนาการเชื่อมโยงความรู้และการประยุกต์ใช้ (KM) ที่จะสร้าง IC ให้กับองค์กร สามารถทำได้ แต่ยังมีปัญหาหนึ่งที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขคือองค์กรจะสร้างและทำให้ทุนทางปัญญา (IC) สูงสุดโดยผ่านการจัดการความรู้ (KM) ได้อย่างไร จุดประสงค์ให้การได้รับ IC สูงสุดโดยการเชื่อมโยง IC เข้ากับ KM สามารถประสบความสำเร็จ ถ้าสามารถจัดการกระบวนการความรู้อย่างเป็นระบบ

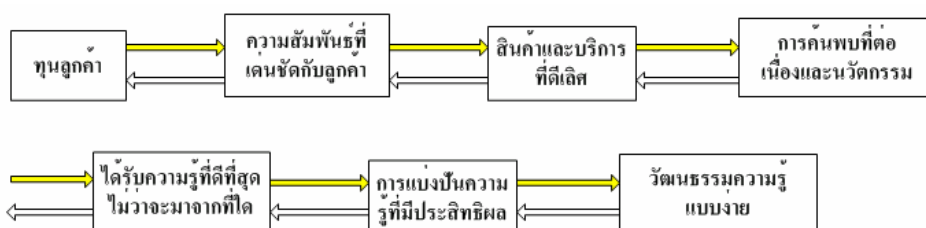
การจัดการความรู้ (KM) ที่เป็นระบบจำเป็นต้องมีการจัดการนอกเหนือขอบเขตแบบดั้งเดิมและจะต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อข้อกำหนดทุนทางปัญญา (IC) และกิจกรรมการนำ KM ไปดำเนินการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็น ที่จะต้องบูรณาการเทคโนโลยีคน และระบบโดยเน้นที่ตัวคน ยิ่งกว่านั้นระบบต้องการการจัดการและการวัดดัชนี ที่องค์กรต้องเฝ้าดูในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเพราะสิ่งใดที่สามารถวัดได้ก็สามารถจัดการได้ (Roos, Roos, Edvinsson, & Dragonetti, 1998)

จากที่ได้กล่าวไว้แล้วว่าการบูรณาการ IC และ KM จำเป็นต้องมีการจัดแถวกระบวนการของ KM กับองค์ประกอบ IC ของแต่ละบุคคลเพื่อให้ตรงกับความต้องการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร รูปที่ 2 แสดงตัวอย่างของการเชื่อมโยง การทำให้ IC สูงสุด เนื่องจากลูกค้าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทุนทางปัญญา (IC) ดังนั้นองค์กรจึงตัดสินใจพัฒนาความสัมพันธ์ ที่เด่นชัดกับลูกค้า ซึ่งสามารถทำได้โดยสนับสนุนการให้สินค้าและบริการที่ดี

กลยุทธ์หลักประการหนึ่งในการสร้างสินค้าและบริการที่พิเศษคือการที่องค์กรจะต้องเป็นผู้นำตลาดโดยการพัฒนานวัตกรรม และการค้นพบอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่เป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมจะต้องเน้นการพัฒนาวัฒนธรรมความรู้ที่เข้าใจง่าย เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีผลต่อเนื่องไปยังการพัฒนาความรู้ที่ดีที่สุด

รูปที่ 2 แสดงการเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบกับแนวทางว่ากระบวนการ KM สามารถเชื่อมโยงกับ IC แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ได้แสดงภาพรวมให้เห็นว่าความรู้สามารถจัดการเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ IC สูงสุดได้อย่างไร

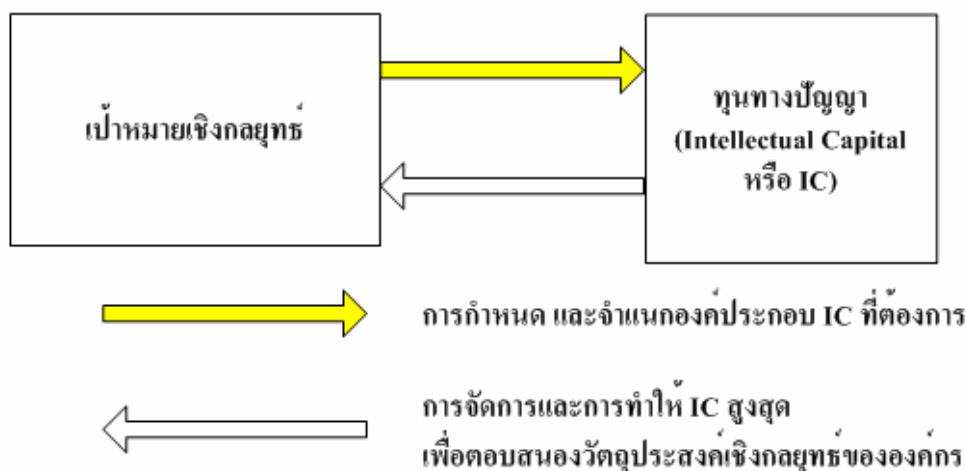
รูปที่ 2 การเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบของ IC และกระบวนการจัดการความรู้ (KM)



ปัจจุบันมีการเพิ่มจำนวนองค์กรที่ลงทุนมากในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ความรู้จะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการ เพื่อให้ได้รับประสิทธิผลในการพัฒนาและใช้ IC สำหรับประโยชน์จากการแข่งขัน การขาดกรรมวิธีที่เป็นระบบสำหรับ KM จะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นอุปสรรคต่อองค์กรในการเพิ่มประโยชน์ที่คาดหวังจากการริเริ่มนำ KM ไปปฏิบัติ

องค์กรจะต้องมีกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งในเศรษฐกิจฐานความรู้ ทักษะทางปัญญาจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนั้น องค์กรจะต้องการกำหนดและจำแนกองค์ประกอบของทุนปัญญา เพื่อสร้างทุนทางปัญญา และขณะเดียวกันจะต้องมีการจัดการและยกระดับทุนทางปัญญาให้เพิ่มสูงขึ้น เพื่อใช้สำหรับเป็นเครื่องมือในการตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ความสัมพันธ์ ระหว่างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และและทุนทางปัญญา (IC) แสดงในภาพที่ 3

รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และ IC



สรุป

บทความนี้ต้องการแนะนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทุนทางปัญญา (IC) และการจัดการความรู้ (KM) ซึ่งทั้งสองต่างมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน องค์กรที่พัฒนาและเน้นคุณค่าของการจัดการองค์ประกอบทั้งสองจะสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ เพราะในยุคเศรษฐกิจและสังคมที่เน้นความรู้เป็นพื้นฐาน การจัดการทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตนมีความสำคัญมากกว่าการจัดการด้านการเงิน

บรรณานุกรม

- Edvinsson, L. and Malone, M.S. (1997). *Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. Harper- Collins Publishers: New York.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford University Press: Oxford.
- Pan, S., Scarbrough, H. (1999). Knowledge management in practice: an exploratory case study. *Technology Analysis and Strategic Management*. 11, 359-74.
- Roos, J., Roos, G., Edvinsson, L., & Dragonetti, N.C. (1998). *Intellectual capital. Navigating in the new business landscape*. New York University Press: New York.
- Stewart, T. (1997). *Intellectual capital: The new wealth of organizations*. Nicholas Brealey: London.
- Sveiby, K.E. (1997). *The new organisational wealth: Managing & measuring knowledge-based assets*. Berrett-Koehler Publishers: San Francisco.
- Zhou, A.Z., & Fink, D. (2003). The intellectual capital web: A systematic linking of intellectual capital and knowledge management. *Journal of Intellectual Capital*, 4(1), 34-48.