



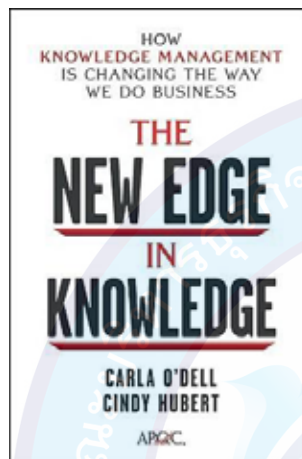
บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

The New Edge in Knowledge: How Knowledge Management is Changing the Way We Do Business

ผู้เขียน: Carla O'Dell และ Cindy Hubert

อัจฉรา ศรีพันธ์¹

atcharamay@hotmail.com



ที่มา : <http://d202m5krfqbpi5.cloudfront.net/books/1348679123L/9926258.jpg>

หนังสือเรื่อง “The New Edge in Knowledge: How Knowledge Management is Changing the Way We Do Business” นี้เป็นหนังสือที่มีผู้เขียนประกอบด้วย Carla O'Dell และ Cindy Hubert ซึ่งเป็นทีมงานจาก (APQC: American Productivity & Quality Center) โดยผู้เขียนทั้งสองคนเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้และการประเมินผลการจัดการความรู้ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจชั้นนำของโลก จึงทำให้หนังสือเล่มนี้มีการนำเสนอเนื้อหาที่ครอบคลุมกระบวนการจัดการความรู้ทั้งระบบโดยเริ่มต้นจากการเสนอมุมมองของการจัดการความรู้เพื่ออนาคต การขับเคลื่อนการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติ กลยุทธ์การจัดการความรู้ในภาคธุรกิจ การออกแบบและการเลือกใช้วิธีการจัดการความรู้และการตรวจสอบวิธีการจัดการความรู้ การสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร การประเมินผลการจัดการความรู้ การสร้างแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการจัดการ

ความรู้ และกรณีศึกษาในด้านการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วย 4 กรณีศึกษา คือ ConocoPhillips, Fluor, IBM และ MITRE

การนำเสนอเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้แบ่งออกเป็น 11 บท ประกอบด้วย

บทที่ 1 มุมมองการจัดการความรู้เพื่ออนาคต ซึ่งเป็นการปูพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยเริ่มจากการสร้างความตระหนักในสำคัญของการจัดการความรู้ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ความท้าทายใหม่ๆ ในการจัดการความรู้ ซึ่งให้ภาพกว้างของกรอบแนวทางการจัดการความรู้ของภาคธุรกิจ

บทที่ 2 การขับเคลื่อนการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นการกล่าวถึงรายละเอียดของการจัดการความรู้ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นความสนใจไปที่คุณค่าของการจัดการความรู้และความรู้เชิงวิพากษ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร การจัดเตรียมเครื่องมือซึ่งเป็นแผนที่ไปสู่การจัดการความรู้ และความสร้างความเข้าใจความรู้นั้นๆ อย่างถ่องแท้

บทที่ 3 กลยุทธ์การจัดการความรู้และการดำเนินธุรกิจ ในบทนี้มุ่งเสนอกลยุทธ์การจัดการความรู้ วิธีการกำหนดการจัดการความรู้ในกลยุทธ์ทางธุรกิจ วิธีการสร้างการไหลเวียนของความรู้เชิงวิพากษ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร และวิธีการดำเนินกระบวนการจัดการความรู้อย่างสมบูรณ์

บทที่ 4 การออกแบบและการเลือกวิธีการจัดการความรู้ ในบทนี้อธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับประเภทของวิธีการจัดการความรู้ การเตรียมเครื่องมือในการจัดการความรู้ คำถาม และการออกแบบวิธีการจัดการความรู้เบื้องต้น และปัจจัยสำคัญในการเลือกวิธีการจัดการความรู้

¹อาจารย์ประจำภาควิชาบริหาร และพัฒนาศาสตร์ การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



บทที่ 5 การตรวจสอบวิธีการจัดการความรู้ ซึ่งอธิบายลักษณะของการจัดการความรู้ ประโยชน์ ความท้าทาย และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้เพื่อการตรวจสอบการจัดการความรู้ เช่น ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice: CoP) เป็นต้น

บทที่ 6 วิธีการจัดการความรู้ในปัจจุบัน ประกอบด้วยการจัดการความรู้ด้วย Web 2.0 และ รายละเอียดของวิธีการจัดการความรู้อื่นๆ เช่น Wiki Blogs Social Bookmarking Tagging เป็นต้น และ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของการจัดการความรู้ในปัจจุบัน เครื่องมือประเมินผลการจัดการความรู้ และความท้าทายใหม่ๆ ของการจัดการความรู้

บทที่ 7 การทำงานโดยใช้เครือข่ายทางสังคม (Social Network) เสนออนาคตของการจัดการความรู้ที่นอกเหนือจากการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ด้วย Web 2.0 แล้วยังใช้เครือข่ายทางสังคมทางธุรกิจอีกด้วย และแนะนำแนวทางการควบคุมความรู้ในการจัดการความรู้ซึ่งสังเคราะห์ได้จากการอภิปรายของผู้เชี่ยวชาญในพื้นที่ต่างๆ

บทที่ 8 ธรรมชาติของ บทบาทหน้าที่ และงบประมาณ ซึ่งเป็นโครงสร้างของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโครงการจัดการความรู้ของวิสาหกิจต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับธรรมชาติ บทบาทหน้าที่หลัก จำนวนบุคลากร และงบประมาณ

บทที่ 9 การสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมุ่งเน้นที่ประเด็นความสำคัญของทุกคน และความเกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับความร่วมมือ กลยุทธ์การสื่อสาร ประเด็นการอภิปรายด้านแผนการสื่อสาร วิธีการสร้างความตระหนัก และการแนะนำที่เราควมสนใจสำหรับพนักงาน

บทที่ 10 การประเมินผลกระทบของการจัดการความรู้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการในการประเมินการจัดการความรู้ที่จำเป็น ตัวแบบการประเมิน และการวางแผนงาน การวิเคราะห์ และโครงสร้างรายงาน

บทที่ 11 การสร้างแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

จากแนวการปฏิบัติของตนเอง ซึ่งอธิบายถึงวิธีการรักษาความสำคัญระดับกลยุทธ์ของโครงการจัดการความรู้ในด้านการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการและการสนับสนุนบนพื้นฐานของความต้องการ โดยนำทั้งสองสิ่งเข้ามาสร้างเป็นแนวทางพื้นฐานในหนังสือนี้ ซึ่งมุ่งหวังให้โครงการจัดการความรู้ขององค์กรธุรกิจจะคงอยู่และได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

จากเนื้อหาที่กล่าวมาแต่ละบทได้กล่าวถึงรายละเอียดในเชิงกลยุทธ์และวิธีการปฏิบัติที่สำคัญซึ่งสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.newedgeinknowledge.com

นอกจากเนื้อหาทั้ง 11 บทที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในหนังสือเล่มนี้ยังมีภาคผนวกที่น่าสนใจ คือ กรณีศึกษาจากองค์กรชั้นนำของโลกที่กล่าวมาแล้วข้างต้นซึ่งมีความโดดเด่นในด้านแนวทางการดำเนินการทางธุรกิจ

จากเนื้อหาทั้งสามส่วนที่กล่าวมาข้างต้นในหนังสือเล่มนี้ จะพบว่าเป็นหนังสือที่มีการนำเสนอแนวคิดในการพัฒนาองค์กรโดยนำแนวคิดการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ขององค์กรผ่านมุมมองของนักประเมินองค์การจาก APQC โดยเชื่อมโยงกลยุทธ์การจัดการความรู้กับกลยุทธ์การพัฒนาองค์กร และการปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้ การประเมินการจัดการความรู้เพื่อรักษาโครงการจัดการความรู้ให้คงอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืนและได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรต่อไป

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาข้อมูลต่างๆ ที่ผู้เขียนนำมาเสนอในหนังสือเล่มนี้จะพบว่า ทีมผู้เขียนได้เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น Web 2.0 เป็นต้น เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ อาจกล่าวได้ว่า หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือที่เหมาะสมกับผู้สนใจเรื่องการจัดการความรู้ที่สนใจการวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับกระบวนการบริหารจัดการองค์กรในยุคใหม่

บรรณานุกรม

O'Dell, C. and Hubert, C. (2011). *The New Edge in Knowledge: How Knowledge Management is Changing the Way We Do Business*. USA: John Wiley&Sons.