

การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ขององค์กรเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
**Information Management and Organizational Knowledge Management
for Sustainable Development**

สุภาวดี กันธร

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Supawadee KhanThron

Bangkok Thonburi University, Thailand

E-Mail : supha393@hotmail.com

Received: August 11, 2024; Revised: August 19, 2024; Accepted: August 20, 2024

บทคัดย่อ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆ สำหรับ การจัดการความรู้ (KM : Knowledge Management) ที่มีอยู่ในองค์กร กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อค้นพบ องค์กรที่สามารถจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนส่งผลให้ องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน ที่ใช้ความรู้มี 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ ที่เรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธี เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อความยั่งยืน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์บริบทความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร 2) การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนขององค์กร 3) การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร 4) การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ และ 5) การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนขององค์กร

องค์ความรู้ การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ขององค์กรต้องมีการทบทวนข้อมูลสารสนเทศขององค์กรออกแบบจัดทำข้อมูลสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้องค์กรมีความมั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ เชื่อถือได้และระบบสารสนเทศนั้น ต้องวิเคราะห์ความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อตรวจสอบการใช้งาน การใช้งานที่ง่ายสำหรับบุคลากรและกับลูกค้า มีวิธีการสร้างความเชื่อถือ การจัดการความรู้ขององค์กร การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผลิต และเชื่อมความสัมพันธ์ของข้อมูล การถ่ายทอดองค์ความรู้ขององค์กรให้กับบุคลากรได้รับทราบ และสามารถ

ต่อยอดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กร ด้วยการค้นหาข้อมูลจากการปฏิบัติการ ให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น เพื่อสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กร

สรุปโดยย่อ การจัดการสารสนเทศ เป็นการจัดให้มีระบบสารสนเทศ การกระจายของสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการจัดการ รวมทั้งมีนโยบายหรือกลยุทธ์ระดับองค์กร ที่มีความสำคัญต่อองค์กร ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และกฎหมาย การจัดการความรู้ หรือ KM (Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายทั้งตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อความยั่งยืน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์บริบท 2) การกำหนดนโยบายความยั่งยืนขององค์กร 3) การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร 4) การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ และ 5) การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนขององค์กร

คำสำคัญ : การจัดการสารสนเทศ; การจัดการความรู้; การพัฒนาที่ยั่งยืน

Abstract

Management information system is a system that collects and stores information from various sources for knowledge management (KM: Knowledge Management) that exists in an organization. scattered among persons or documents Let's develop it into a system. So that everyone in the organization can access knowledge and develop oneself to be a knowledgeable person Including working efficiently.

Findings: Organizations that can manage information and knowledge management for sustainable development result in competitive organizations. There are 2 types of knowledge that are used: knowledge embedded in people (Tacit Knowledge) is knowledge gained from experience. An individual's talent for understanding things is knowledge that cannot be conveyed in words or writing such as work skills, craftsmanship, or analytical thinking. That is called abstract knowledge. And explicit knowledge (Explicit Knowledge) is knowledge that can be gathered and transferred through methods such as written records, theories, manuals that are relevant to the process of driving the organization towards sustainability, consisting of 1) Context analysis. Relationships between businesses and stakeholders and related issues to determine the organization's important sustainability issues, 2) setting the organization's sustainability policy, 3) setting the organization's sustainability strategy, 4) driving sustainability into practice, and 5) disclosing information on corporate sustainability

Knowledge Information management and knowledge management of the organization requires reviewing the organization's information and designing and producing electronic information in other formats. In order for the organization to be confident that there is accuracy, correctness, stability, reliability and that the information system The availability of those information systems must be analyzed to check their use Ease of use for personnel and customers There are ways to build trust. enterprise knowledge management Gathering and

transferring personnel knowledge Merge and link data Transferring organizational knowledge to personnel and can continue to create new innovations Exchange learning of organizational best practices By searching for information from operations to have outstanding performance results To create excellence for the organization.

Brief summary of information management It is an information system arrangement. distribution of information both inside and outside the organization Introduction of information technology and communication used in management Including policies or strategies at the organizational level. that are important to the organization include management, operations, and law. Knowledge management or KM (Knowledge Management) is the collection of knowledge that exists in the organization. which are scattered about people or documents Let's develop it into a system. So that everyone in the organization can access knowledge and develop yourself to be a knowledgeable person Including working efficiently The process of driving the organization towards sustainability consists of 1) analyzing the context, 2) setting the organization's sustainability policy, 3) setting the organization's sustainability strategy, 4) driving sustainability into practice, and 5) disclosing information about sustainability. corporate sustainability.

Keywords: Information Management; Knowledge Management; Sustainable Development

บทนำ

จากระยะเวลาที่ผ่านมา ระบบสารสนเทศยังไม่ได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญทางธุรกิจ เช่น ผู้จัดการไม่จำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลและการบริหารสารสนเทศขององค์กร หรือรู้จักเทคโนโลยีการจัดการสารสนเทศ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับ องค์กร และอุตสาหกรรม ธุรกิจต้องการระบบสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการดำรงอยู่ และเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยที่เทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้ธุรกิจให้มีผลการดำเนินงานประสบผลสำเร็จในอนาคต และสามารถแข่งขันได้กับธุรกิจอื่นในระดับสากล ดังนั้น ทำให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) สามารถรวบรวมและข้อสรุปที่มีรายละเอียดต่างๆ เพื่อสร้างสารสนเทศให้กับผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นการสรุปผล การวิเคราะห์ การวางแผน เป็นต้น (นันทา อมรสิน และคณะ, 2566 : 38) สำหรับการบริหารงานในปัจจุบันเป็นงานที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การค้าได้จำกัดอยู่ที่ใดที่หนึ่ง แต่การประกอบธุรกิจได้ขยายขอบเขตออกไปทั่วโลกอันเนื่องมาจากการค้าในยุคโลกาภิวัตน์ที่แพร่ถึงกันทั่วโลก ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจในยุคนั้น ส่งผลทำให้เกิดความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหลายประการที่ทำให้เกิดความต้องการเทคโนโลยีเป็นพิเศษ เช่น ต้องการความเป็นผู้นำหรือความเป็นเลิศในการผลิตสินค้าบางประเภท จึงต้องมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยในการผลิต เมื่อองค์กรประสบผลสำเร็จจะเกิดแรงจูงใจให้องค์กรอื่นนำไปใช้มากจึงมีความพยายามนำเทคโนโลยีมาการผลิต (มานิตย์ บุญช่วย, 2565 : 49)

ตามที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน นำมาซึ่งความเสี่ยงและโอกาส ดังนั้นธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน การพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนจึงเป็น “เรื่องสำคัญ” ที่ทุกธุรกิจต้องบูรณาการและขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบตามบริบทองค์กร เนื่องจากการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนไม่ใช่เรื่องของใครคนใดคนหนึ่งหรือฝ่ายงานใดฝ่ายงานหนึ่ง แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของทุกคนล้วนมีความเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรอย่างใดก็ตาม เพื่อให้มีความชัดเจนในการทำงานและการติดตามผลงาน ธุรกิจควรถูกกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดำเนินงานและรับผิดชอบหลักในแต่ละประเด็นไว้ให้ชัดเจน

แนวคิดการจัดการสารสนเทศ

1. ความหมาย การจัดการสารสนเทศ

ชวลิต ประภตพันธ์ (2551 : 138) ให้ความหมายว่า การจัดการสารสนเทศ (Information management) หมายถึง การวางแผน จัดทำ รวบรวม จัดเก็บ รักษา และส่งต่อแพร่กระจายสารสนเทศไปยังผู้ใช้ เพื่อประโยชน์ในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุง พัฒนาสมรรถนะการบริหารงานและการดำเนินงานขององค์กร สร้างสรรค์นวัตกรรม เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2552 : 41) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการสารสนเทศ หมายถึง การทำกิจกรรมหลัก ต่างๆ ในการจัดหา การจัดโครงสร้าง (organization) การควบคุม ผลิต การเผยแพร่และการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสารสนเทศในที่นี้หมายถึงสารสนเทศทุกประเภทที่มีคุณค่าไม่ว่าจะมีแหล่งกำเนิดจากภายในหรือภายนอกองค์กร

Burch, John G. (2002 : 13) การจัดการสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน เช่น ทำธุรกรรม การจัดหมวดหมู่ การจัดแฟ้มการทำรายการเพื่อการเข้าถึงเอกสารหรือสารสนเทศที่มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ ตั้งแต่จดหมายเหตุ (archive) เชิงประวัติ ถึงข้อมูลดิจิทัล

Davis Gordon B. (2008) ให้ความหมายของ คำว่า การจัดการสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินการกับสารสนเทศในระดับองค์กร ได้แก่ การวางแผน การ จัดสรรงบประมาณ การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดเจ้าหน้าที่ การกำหนดทิศทาง การฝึกอบรม และการประยุกต์การบริหารจัดการองค์กร

กล่าวโดยสรุป การจัดการสารสนเทศ หมายความว่า การผลิต จัดเก็บ ประมวลผล ค้นหา และเผยแพร่ สารสนเทศโดยจัดให้มีระบบสารสนเทศ การกระจายของสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการจัดการ รวมทั้งมีนโยบาย หรือ กลยุทธ์ระดับองค์กรในการจัดการสารสนเทศ

2. ความสำคัญของการจัดการสารสนเทศ

การจัดการสารสนเทศในสถานะที่สังคมมีสารสนเทศเกิดขึ้นมากมาย ในลักษณะสารสนเทศท่วมท้นการจัดการสารสนเทศ โดยจัดเป็นระบบสารสนเทศต่างๆ เพื่อการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการ เป็นความจำเป็นและมีความสำคัญทั้งต่อบุคคลในด้านการดำรงชีวิตประจำวัน การศึกษา และการทำงาน และมีความสำคัญต่อองค์กรในหลายด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และกฎหมาย ดังนี้ (<https://sites.google.com/view/krutech>-ค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2567)

2.1 ความสำคัญของการจัดการสารสนเทศต่อบุคคล

การจัดการสารสนเทศมีความสำคัญต่อบุคคลในด้านการดำรงชีวิตประจำวัน การศึกษา และการทำงานประกอบอาชีพ ต่างๆ การจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยการจัดทำฐานข้อมูลส่วนบุคคล รวบรวมทั้งข้อมูลการดำรงชีวิต การศึกษา และการทำงานประกอบอาชีพต่างๆ ในการดำรงชีวิตประจำวัน บุคคลย่อมต้องการสารสนเทศหลายด้านเพื่อใช้ชีวิตได้อย่างราบรื่น มีความก้าวหน้า และมีความสุข อาทิ ต้องการสารสนเทศเพื่อการดูแลสุขภาพ ต้องจัดการค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล การดูแลอาคารที่อยู่อาศัยต่างๆ ตลอดจนการเลี้ยงดูคนในครอบครัวให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถที่ให้คุณประโยชน์แก่สังคม จึงจำเป็นต้องคัดกรองสารสนเทศที่มีอยู่มากมายจากหลายแหล่งเพื่อจัดเก็บ จัดทำระบบ และเรียกใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วความสำคัญในด้านการศึกษา การจัดการสารสนเทศด้านระบบการศึกษา เอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถเลือกระบบการศึกษา การเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลแต่ละคน สามารถเรียนรู้และศึกษาได้ตลอดเวลาตามความสนใจเฉพาะตน โดยไม่จำเป็นต้องสอบเข้าศึกษาตามสถาบันการศึกษาที่จัดระบบที่มีชั้นเรียนตลอดไป บุคคลสามารถเลือกศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษา ติดต่อกับสถาบันการศึกษาในระบบเปิดหรือเรียนทางระบบออนไลน์ และเลือกเรียนได้ทุกระดับการศึกษา ทุกวัย นับเป็นปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต ความสำคัญในด้านการทำงาน บุคคลจำเป็นต้องใช้สารสนเทศทั้งที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ภาระหน้าที่ ประกอบการทำงานทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ การจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบตามภารกิจส่วนตน ช่วยสนับสนุนให้สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ทันการณ์ ทันเวลา

2.2 ความสำคัญของการจัดการสารสนเทศต่อองค์กร

การจัดการสารสนเทศมีความสำคัญต่อองค์กรในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และกฎหมาย ดังนี้

1) ความสำคัญด้านการบริหารจัดการ การบริหารจัดการในยุคโลกาภิวัตน์เป็นการบริหารภายใต้สถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันทางธุรกิจสูง ผู้บริหารต้องอาศัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ทางเลือกในการแก้ปัญหา การตัดสินใจ การกำหนดทิศทางการขององค์กร ให้สามารถแข่งขันกับองค์กรคู่แข่งต่างๆ จึงจำเป็นต้องได้รับ

สารสนเทศ ที่เหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน ทันการณ์ และทันสมัย เพื่อใช้ประกอบการกิจตามหน้าที่ ตามระดับการบริหาร การจัดการสารสนเทศจึงนับว่ามีความสำคัญ ความจำเป็นที่ต้องมีการออกแบบระบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ การเลือกใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี รวมทั้งกำหนดนโยบาย กระบวนการและกฎระเบียบ เพื่อจัดการสารสนเทศให้เหมาะสมกับสภาพการนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน ในระดับต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระดับต้นหรือปฏิบัติการ ระดับกลาง และระดับสูง ให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ความสำคัญด้านการดำเนินงาน สารสนเทศนับมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในหลายลักษณะ เป็นทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน และหลักฐานที่บันทึกการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตามที่หน่วยงานดำเนินการ การจัดการสารสนเทศช่วยให้การใช้สารสนเทศเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามกระแสนหรือขั้นตอน จึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงานเอื้อให้เข้าถึงและใช้สารสนเทศได้อย่างสะดวก การเป็นหลักฐานที่บันทึกการดำเนินงานเช่น สัญญาการตกลงลงนามร่วมกิจการระหว่างองค์การ รายงานทางการเงินประจำปี เป็นต้น เป็นสารสนเทศที่หน่วยงานผลิตและใช้ประกอบการดำเนินงานตาม ภาระหน้าที่ ตามข้อกำหนด ระเบียบ และแนวปฏิบัติในองค์การ สารสนเทศเหล่านี้ต้องมีการรวบรวม ประมวล และจัดอย่างเป็นระบบเพื่อให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสมกับงานนั้น และในการจัดการ สารสนเทศที่แม้สิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติงานแล้ว โดยเฉพาะสารสนเทศที่มีคุณค่า ยังต้องมีการจัดเก็บเป็นจดหมายเหตุเพื่อการใช้ประโยชน์

3) ความสำคัญด้านกฎหมาย การจัดการสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน จำเป็นต้องสอดคล้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับทั้งในระดับภายในและภายนอกองค์การ โดยเฉพาะสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีที่ต้องรวบรวมจัดเก็บอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ รวมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้องทั้งจากหน่วยงานภายในองค์การ หรือจากหน่วยงานภายนอกตามกฎหมาย เช่น ผู้ตรวจสอบบัญชีตามกฎหมายของหน่วยงานราชการ เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และหน่วยงานเอกชน เป็นต้น เพื่อเป็นการแสดงสถานะทางการเงินขององค์การอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ อย่างครบถ้วน ทั้งนี้เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต้องมีบทลงโทษ

การจัดการความรู้

1. ความหมายและแนวคิด

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2557 : 16) ให้ความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์การ สามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์การมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

วิจารณ์ พานิช (2557 : 2) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หรือ KM : Knowledge Management คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม การจัดการความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่ 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ 6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้ บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว เนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิด เริ่มดำเนินการโดยรีเข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ นี่คือการผิดพลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน เป้าหมายของงานที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ ออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สอนตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สอนตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม 2) การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ 3) ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กร และของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น ซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร และ

4) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ กับต้นทุนที่ลงไป การทำงานที่ประสิทธิภาพสูง หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อสภาพของตน และทดลองใช้งานจัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝง หรือในภาษาวิชาการเรียกว่า บูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงาน และที่สำคัญตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วย ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา 3 ประเด็น งานพัฒนางาน คน พัฒนาคคน และองค์กร เป็นองค์การการเรียนรู้ (Nonaka, 2001 : 73)

2. องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

1. “คน” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

3. “กระบวนการความรู้” เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องใช้อะไร ปัจจุบันมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นการสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้ทั้งภายใน/ภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้วออกไป

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการกำหนดโครงสร้างความรู้ แบ่งชนิด ประเภท เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และใช้งานได้ง่าย

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้ครบถ้วนสมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นการแบ่งปัน สามารถทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ในไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไป

แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

1. ความหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2558 : 34) ให้ความหมายของคำว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) หมายถึง แนวคิด และการปฏิบัติที่มีจุดมุ่งหมายในการสร้างความสมานฉันท์หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาและเติบโตทางเศรษฐกิจไปพร้อมๆ กัน กับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้คน

ธงชัย สมบูรณ์ (2560 : 145) กล่าวว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน คือ ทศนะในการมองโลก (Worldview) ที่กลายมาเป็นหลักพื้นฐานสำคัญของทุกคนที่ตระหนักร่วมกันที่กลายเป็น ค่านิยมที่ดำรงอยู่ได้อย่างยาวนานทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และทุกสังคม โดยให้ทุกคนเข้าใจในธรรมชาติรวมถึงความเป็นไปของสรรพสิ่งในโลกที่อยู่รอบตัว และเข้าใจจักรวาลที่กว้างออกไป แผ่วงรอบและรัศมี และเชื่อมโยงกันทั้งโลก

เมตต์ เมตต์การุจิตต์ (2562 : 95) ให้ความหมายของการพัฒนายั่งยืนว่า คือการพัฒนาไปสู่ความเจริญ อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด ส่วน องค์การสหประชาชาติ ให้ความหมายว่า “การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ” หมายถึง การพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนในรุ่นปัจจุบัน โดยไม่สร้างภาระแก่คนรุ่นหลังที่ตามมาให้รับภาระในสิ่งที่ต้องการจะใช้ประโยชน์ของทรัพยากร นอกจากนี้การพัฒนาจะต้องคำนึงถึง ความสมดุลทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วัฒนธรรมประเพณี ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สรุปได้ว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่ยั่งยืนจะช่วยให้การดูแลและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพียงพอสำหรับคนรุ่นต่อไป ช่วยทำให้สังคมสามารถสนองต่อความต้องการของคนที่หลากหลายในชุมชนในปัจจุบันและในอนาคต ส่งเสริมความเป็นอยู่และสุขภาพอนามัยที่ดี สร้างความเหนียวแน่นและการมีส่วนร่วมทางสังคม ตลอดจนสร้างโอกาสของความเท่าเทียมกันและความยุติธรรม เศรษฐกิจมี

เสถียรภาพและยั่งยืน เปิดโอกาสให้ทุกคน และส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในทุกกระดับ เพื่อให้ประชาชนมีความคิดสร้างสรรค์

2. กระบวนการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

<https://setsustainability.com/page/sustainability-management-process> ศูนย์พัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2567)

ประกอบด้วย 5 กระบวนการ ดังนี้

กระบวนการที่ 1 การวิเคราะห์บริบท ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร (Materiality)

1.1 การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทขององค์กร (Context analysis) เพื่อให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยปกติ ธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจบริบทหรือ “ตัวตน” ขององค์กรก่อนเป็นลำดับแรก โดยสามารถศึกษาและวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ห่วงโซ่คุณค่า กลยุทธ์ของธุรกิจ ความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ ตลอดจนทิศทางและแนวโน้มของอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมองเห็นบริบทขององค์กรได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นด้านความยั่งยืนที่ธุรกิจควรให้ความสำคัญและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างเข้มแข็งในระยะยาว

1.2 การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย การวิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจมีผลกระทบต่อกัน พร้อมกำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder analysis) นอกเหนือจากวิเคราะห์บริบทขององค์กรแล้ว ธุรกิจควรวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจด้วย โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) ระบุผู้มีส่วนได้เสีย ธุรกิจควรระบุได้ว่าธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใดบ้าง ตลอดห่วงโซ่คุณค่า และสามารถจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ทั้งผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงและผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม

2) วิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและ ธุรกิจมีผลกระทบต่อกัน ธุรกิจสามารถประเมินประเด็นผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธุรกิจและที่ธุรกิจมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เห็นว่า ในความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย ใครเป็นผู้สร้างผลกระทบและใครเป็นผู้ได้รับผลกระทบ และผลกระทบดังกล่าวเป็นผลกระทบเชิงบวกหรือลบและครอบคลุมประเด็นเรื่องใดบ้าง ซึ่งธุรกิจควรดำเนินการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบ เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

2.3 กำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เมื่อธุรกิจสามารถระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและประเมินได้ว่าประเด็นใดเป็นประเด็นผลกระทบระหว่างกัน ธุรกิจควรกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการมี

ส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มีแนวทางในการสื่อสารและจัดการประเด็นดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจมีช่องทางในการเข้าถึงหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน

2.4 การกำหนดและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality analysis)

จากกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ธุรกิจสามารถมองเห็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียสร้างผลกระทบต่อธุรกิจและประเด็นที่ธุรกิจสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ธุรกิจจึงควรนำประเด็นผลกระทบดังกล่าวมากำหนดเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าวโดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนธุรกิจคัดเลือกและกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนจากประเด็นผลกระทบที่ทั้งธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ซึ่งครอบคลุมผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

2) จัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนธุรกิจควรประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบจากประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นในการประเมินผลกระทบนี้ ธุรกิจควรวิเคราะห์ใน 2 มุมมองร่วมกัน คือ ประเมินว่าประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าวมีผลกระทบต่อธุรกิจในระดับใด และประเด็นนั้นมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในระดับใด

เมื่อธุรกิจสามารถจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ธุรกิจจะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการแต่ละประเด็นอย่างเหมาะสมต่อไป ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่กำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตได้อย่างยั่งยืนอย่างไรก็ดี ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ธุรกิจกำหนดไว้อาจเปลี่ยนแปลงไปหรือเปลี่ยนลำดับความสำคัญเมื่อบริบทขององค์กรหรือผู้มีส่วนได้เสียเปลี่ยนไป ดังนั้นธุรกิจจึงควรทบทวนและประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

กระบวนการที่ 2 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนขององค์กร (Policy)

1. การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กร (Commitment) เมื่อได้ศึกษาและวิเคราะห์บริบทและประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรแล้ว ธุรกิจควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน

โดยส่วนใหญ่การประกาศนโยบายและเป้าหมายในระดับองค์กรมักมาจากระดับคณะกรรมการบริษัทหรือผู้บริหารสูงสุดเพื่อสร้างความชัดเจนกับผู้มีส่วนได้เสียว่าองค์กรมีหลักการ กรอบความคิด ทิศทาง และเป้าหมายว่าจะดำเนินธุรกิจไปในทิศทางใด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในองค์กร ให้มีแนวคิดและการดำเนินงานในทิศทางที่สอดคล้องกันกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร

2. การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นเพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up) เมื่อธุรกิจได้กำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนอย่างเป็นทางการแล้ว ธุรกิจควรกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น อีกทั้งควรสื่อสารให้ผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่า ใครบ้างที่มีบทบาทรับผิดชอบในประเด็นต่างๆ ด้านความยั่งยืน เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่าง บูรณาการ

ธุรกิจหลายแห่งนิยมกำหนดตัวบุคคลหรือฝ่ายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตามความเกี่ยวข้องกับหน้าที่งานหลัก เช่น

ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรมักเกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์และกรอบแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงมักดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ฝ่ายบริหารอาคารหรือผู้จัดการโรงงานมักรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมักเป็นผู้รับผิดชอบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและแรงงาน

ฝ่ายจัดซื้อมักเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการบริหารจัดการคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

ฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินงานในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นอาจทำงานร่วมกันแบบข้ามสายงานในรูปแบบของคณะทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบูรณาการเชื่อมโยงกัน

นอกจากนี้ ธุรกิจบางแห่งอาจกำหนดให้มีฝ่ายงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลภาพรวมของการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนและเป็นศูนย์กลางในการประสานงานร่วมกับฝ่ายงานต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างบูรณาการและมุ่งบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร อย่างไรก็ตาม การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอาจไม่มีรูปแบบหรือวิธีดำเนินการที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและบริบทของแต่ละองค์กร ซึ่งธุรกิจสามารถพิจารณาได้ตามความเหมาะสม

กระบวนการที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy)

1. การกำหนดกรอบหรือกลยุทธ์ด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainability framework) เมื่อธุรกิจกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร พร้อมมีผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแล้ว ธุรกิจควรกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนให้สอดคล้องกับนโยบายและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้ โดยทั่วไปการกำหนดกรอบการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนมักเชื่อมโยงกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความยั่งยืนของธุรกิจ และเชื่อมโยงกับการพัฒนาธุรกิจในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไว้ด้วยกัน สิ่งสำคัญคือธุรกิจควรสามารถเชื่อมโยงกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้ากับความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งทางการเงินด้วย

2. การกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน (Sustainability initiative) ธุรกิจควรกำหนดแผนปฏิบัติการหรือแผนงานด้านความยั่งยืนในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้เห็นว่าธุรกิจจะดำเนินงานในเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างไร ภายใต้กรอบการพัฒนาด้านความยั่งยืน ซึ่งควรสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรที่กำหนดแนวทางการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความยั่งยืนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละแผนงาน อย่างไรก็ตามแล้วธุรกิจมักพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น สอดคล้องกับกรอบการพัฒนาด้านความยั่งยืน และนำไปสู่เป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร ตอบสนองต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้รับการจัดอันดับความสำคัญในลำดับต้นๆ ก่อให้เกิดประโยชน์หรือสร้างความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดผลให้เห็นเป็นคุณค่าหรือมูลค่าแก่องค์กรได้ ในการกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน ธุรกิจควรกำหนดเงื่อนไข แนวทางการดำเนินงาน และตัวชี้วัดที่ชัดเจน ซึ่งสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานได้ทั้งในเชิงผลลัพธ์แบบ output และ outcome เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนและสามารถประเมินคุณค่าหรือมูลค่าที่สร้างให้แก่ธุรกิจได้

กระบวนการที่ 4 การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implementation)

1. การนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย สามารถทำได้ตามแนวทางที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละองค์กรเห็นสมควร ซึ่งปัจจุบันมีเครื่องมือที่องค์กรสามารถนำมาใช้บริหารจัดการโครงการค่อนข้างหลากหลายทั้งในรูปแบบซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชัน

2. องค์กรหลายแห่งนิยมใช้ Plan, Do, Check, Act (PDCA) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและขับเคลื่อนแผนงานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ เนื่องจากการนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติมีกระบวนการดำเนินงานไม่แตกต่างจากการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการ ซึ่งจำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclosure)

1. การรวบรวมและวางระบบจัดเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืน และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data collection & Verification)

2. การวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Evaluation)

3. การเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Communication) ธุรกิจควรเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างคุณค่าและ/หรือมูลค่าให้แก่ธุรกิจได้

4. ในการรายงานข้อมูลด้านความยั่งยืนให้มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ บริษัทควรนำเสนอข้อมูลที่สมดุล ซึ่งสะท้อนให้เห็นทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวของแผนงาน (ถ้ามี) โดยธุรกิจสามารถรายงานถึงความพยายามในการบริหารจัดการและดำเนินงานตามแผนงาน และยอมรับว่าอะไรคือปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้บริษัทไม่สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจและเห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัทอย่างโปร่งใสและปราศจากอคติ อันจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตาของผู้มีส่วนได้เสีย

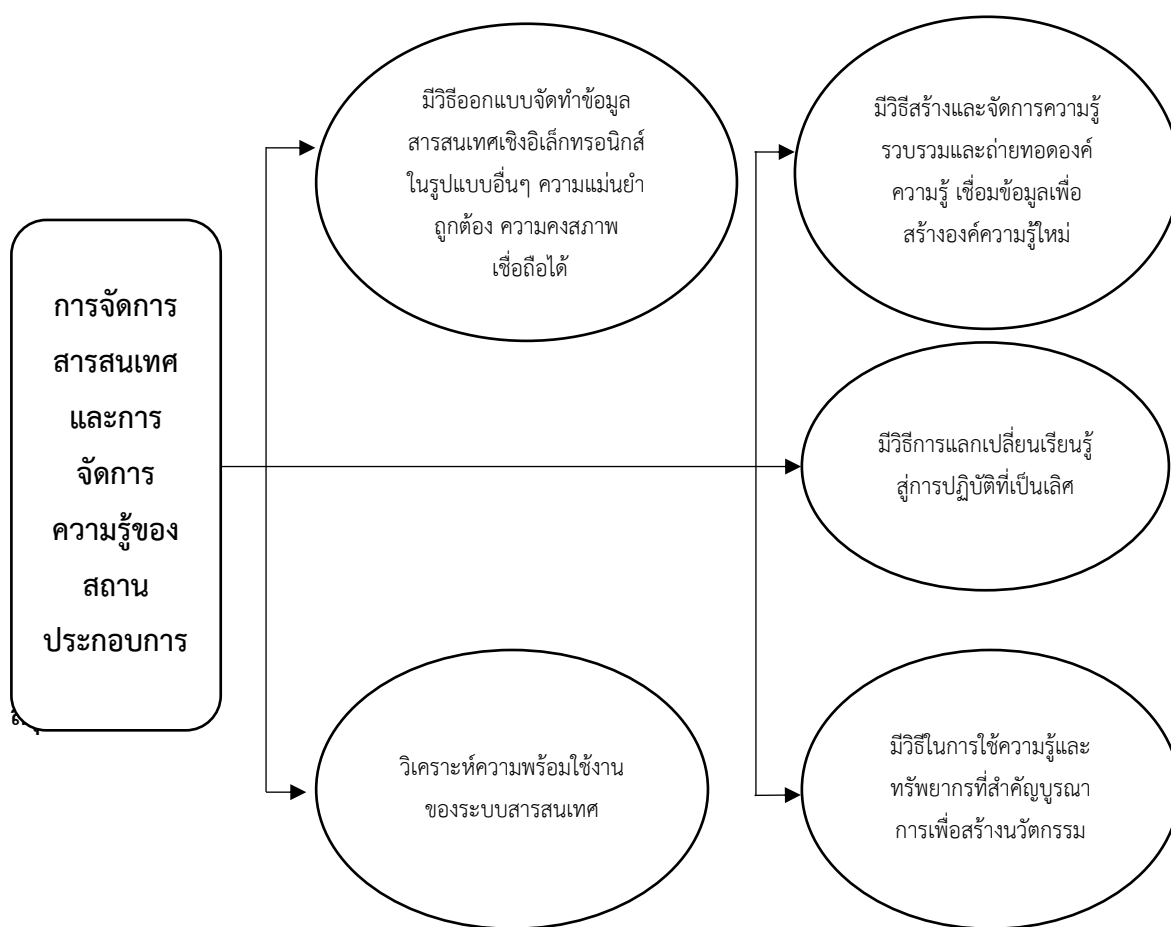
5. การทบทวนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Review) ธุรกิจควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินผลไปทบทวนว่าอะไรเป็นจุดเด่นที่บริษัทสามารถดำเนินการได้ดี หรืออะไรเป็นข้อปรับปรุงที่บริษัทควรพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนวางแผนเพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธุรกิจควรติดตามทบทวนขอบเขตเนื้อหาของข้อมูลที่เปิดเผย ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เปิดเผยให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทของธุรกิจอยู่เสมอ เพื่อให้สะท้อนศักยภาพและตัวตนของธุรกิจอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ขององค์กร

การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ขององค์กรต้องมีการทบทวนข้อมูลสารสนเทศขององค์กร ออกแบบจัดทำข้อมูลสารสนเทศเชิงอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้องค์กรมีความมั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง ความคงสภาพ เชื่อถือได้และระบบสารสนเทศนั้นเป็นปัจจุบัน ต้องวิเคราะห์ความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศเหล่านั้นว่ามีความพร้อมใช้งานมากน้อยเพียงใด และมีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายและทันการสำหรับบุคลากร กับลูกค้า และต้องมีวิธีการสร้างความเชื่อถือและใช้งานได้ง่าย ทั้งนี้ต้องสร้างและจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผลิตและเชื่อมความสัมพันธ์ของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ถ่ายทอดองค์ความรู้ขององค์กรให้กับบุคลากรได้รับทราบ และ

รวบรวมองค์ความรู้เพื่อวิเคราะห์เป็นการต่อยอดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และต้องมีวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศขององค์กร ด้วยการค้นหาข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการ ที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น เพื่อสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กร และต้องมีวิธีในการใช้ความรู้และทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร เพื่อให้ข้อมูลการเรียนรู้ฝังลึกเข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถอธิบายตามแผนภาพดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 ความเชื่อมโยงการจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ของสถานประกอบการ

สรุป

การจัดการสารสนเทศ หมายถึง การผลิต จัดเก็บ ประมวลผล ค้นหา และเผยแพร่ สารสนเทศโดยจัดให้มีระบบสารสนเทศ การกระจายของสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการจัดการ รวมทั้งมีนโยบาย หรือ กลยุทธ์ระดับองค์กรในการจัดการสารสนเทศ เป็นความจำเป็นและมีความสำคัญทั้งต่อบุคคลในด้านการดำรงชีวิต

ประจำวัน การศึกษา และการทำงาน และมีความสำคัญต่อองค์กรในหลายด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และกฎหมาย การจัดการความรู้ หรือ KM : Knowledge Management คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ หรือเป็นความรู้แบบนามธรรม 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อความยั่งยืน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์บริบท ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร (Materiality) 2) การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนขององค์กร (Policy) 3) การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy) 4) การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implementation) และ 5) การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclosure)

เอกสารอ้างอิง

- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2558). *ประชากรกับการพัฒนาที่ยั่งยืน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลิต ประภตนนท์. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2560). *การศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มประเทศพัฒนา และกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัฏฐพันธ์ เชนนันท์. (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทา อมรสิน, สายฝน สารผล และบุญสืบ โพธิ์ศรี. (2566). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
- บริษัทพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน (2567). การพัฒนาองค์การธุรกิจเพื่อความยั่งยืน. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2567. แหล่งที่มา: [https:// setsustainability.com/page/sustainability-management-process](https://setsustainability.com/page/sustainability-management-process). ศูนย์การพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน.

- มานิตย์ บุญช่วย. (2565). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2556). *ยุทธศาสตร์การพัฒนา: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติเชิงรุก*. นนทบุรี: บุ๊คพอยท์วิชาการ.
- วิจารณ์ พานิช. (2557). *การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขใจ.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2557). *กรณีศึกษา Best Practices กระบวนการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: เรดเฟรียร์น ครีเอชั่น.
- Burch, John G, and Strater Felix, R. (2002). *Information Systems Theory and Practice*. McGraw Hill.
- Devis Gordorn B. (2008). *Management Information Systems*. Conceptual Foundation, Structure and Development, McGraw Hill.
- Nonak, Ikujiro and Hirotaka Takeuchi. (2001). *The Knowledge creating Company*. University Press.