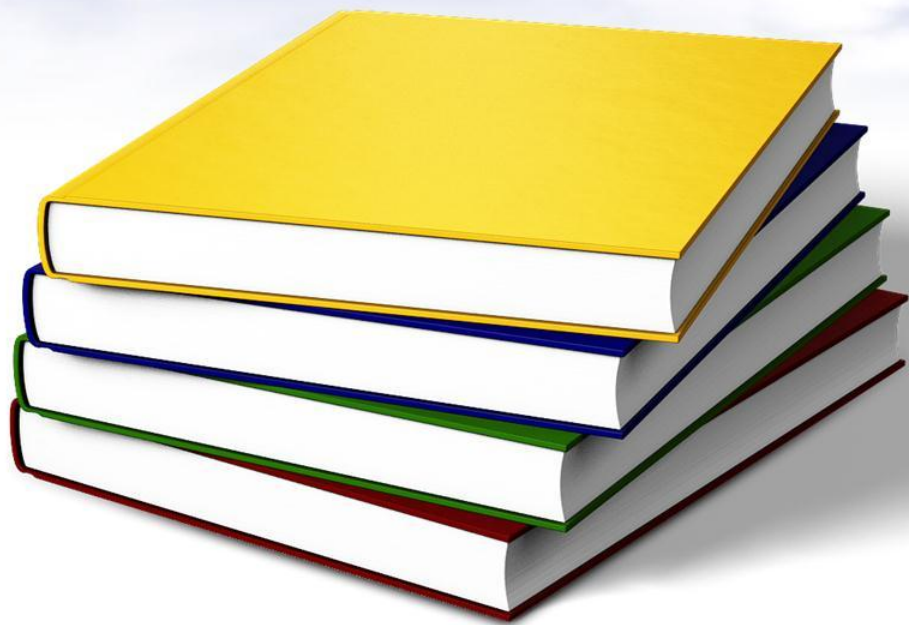


การจัดการความรู้ Knowledge Management



นายธรรมรงค์ ใจสมคม

เมื่อพูดถึงคำว่า

ความรู้

ท่านนึกถึงอะไร ?

ความรู้



สารสนเทศที่มีคุณค่า ซึ่งมีการทำประสพการณ์
วิจารณ์ญาณ ความคิด ค่านิยมและปัญญาของ
มนุษย์มาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการสนับสนุน
การทำงานหรือใช้ในการแก้ปัญหา (Information
in Action)

ข้อมูล

ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ได้
ประมวลผล ไม่มีความหมายต่อผู้ใช้



ประมวลผลข้อมูล

- การจัดกลุ่ม
- การเรียงลำดับ
- การจัดระบบข้อมูล
- การหาค่าเฉลี่ย
- การใช้สถิติต่างๆ



สารสนเทศ

ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว
มีความหมายต่อผู้ใช้



ความรู้

สารสนเทศที่มีการนำวิจารณญาณ
ความคิดและปัญหาของมนุษย์มาวิเคราะห์เพื่อ
ช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหา



ความรู้ด้านเทคนิคในการทำงาน
(Know-how)/ประสบการณ์/ความคิด



ความรู้ด้านเทคนิคในการ
ทำงาน(Knowhow)/
ประสบการณ์/ความคิด



ข้อมูล

ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลดิบ
ที่ยังไม่ได้ประมวลผล ไม่
มีความหมายต่อผู้ใช้



ประมวลผล ข้อมูล

- การจัดกลุ่ม
- การเรียงลำดับ
- การจัดระบบข้อมูล
- การหาค่าเฉลี่ย
- การใช้สถิติต่างๆ



สารสนเทศ

ข้อมูลที่ผ่านการ
ประมวลผลแล้ว มี
ความหมายต่อผู้ใช้



ความรู้

สารสนเทศที่มีการนำ
วิจารณญาณความคิด
และปัญหาของมนุษย์มา
วิเคราะห์เพื่อช่วยในการ
ทำงานหรือแก้ปัญหา



ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ข้อมูล

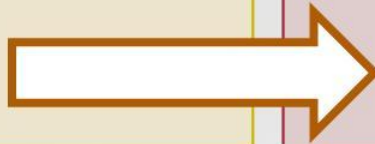
- ง่ายในการรวบรวม
- ง่ายในการจัดโครงสร้าง
- ง่ายในการถ่ายโอน

สารสนเทศ

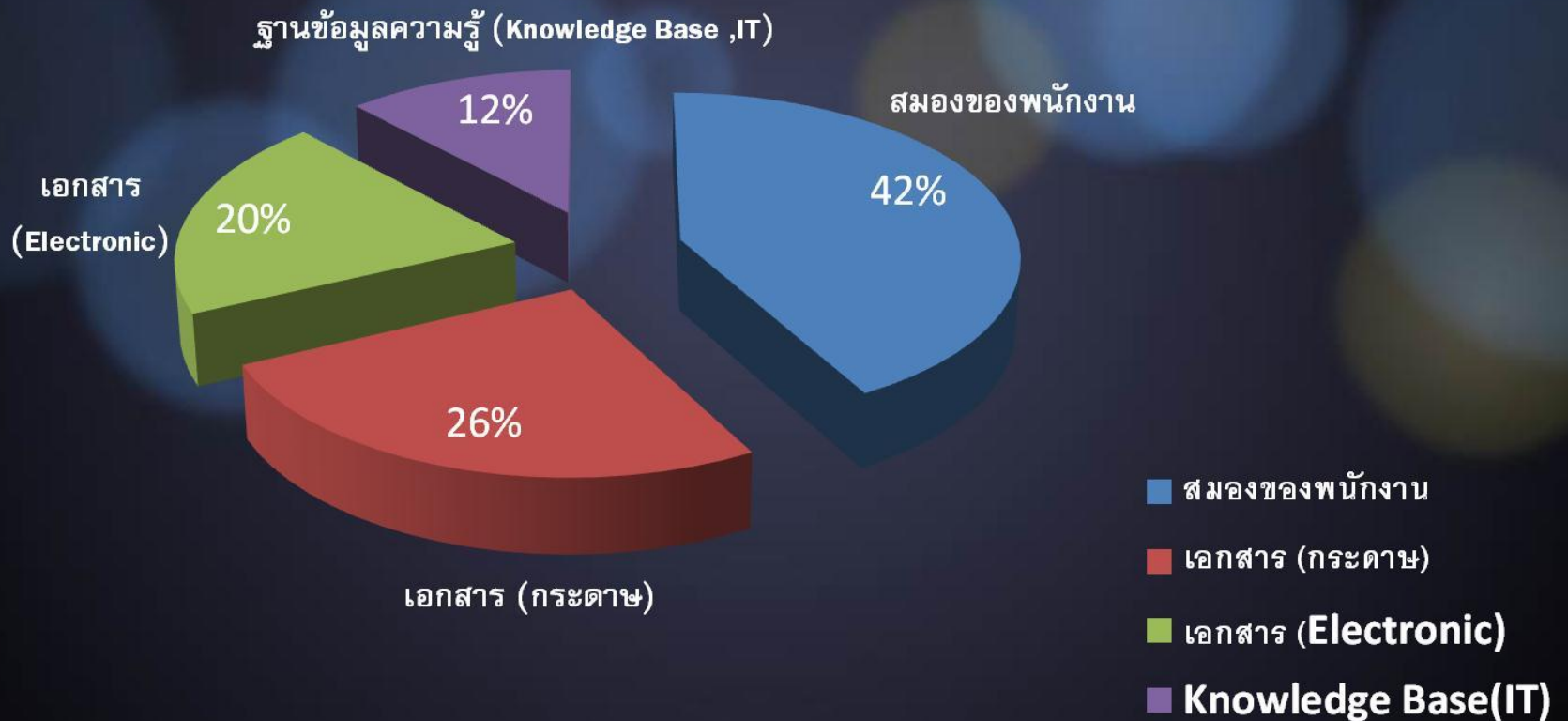
ต้องการหน่วยในการ
วิเคราะห์ต้องตกลง
เรื่องความหมาย

ความรู้

- ยากที่จะประมวลด้วย
อิเล็กทรอนิกส์
- ยากที่จะจัดโครงสร้าง
- ยากที่จะถ่ายโอน



แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร(คลังความรู้)



คุณค่าของ “ความรู้”

ความรู้เป็นสินทรัพย์

ใช้แล้วไม่มีวันหมด

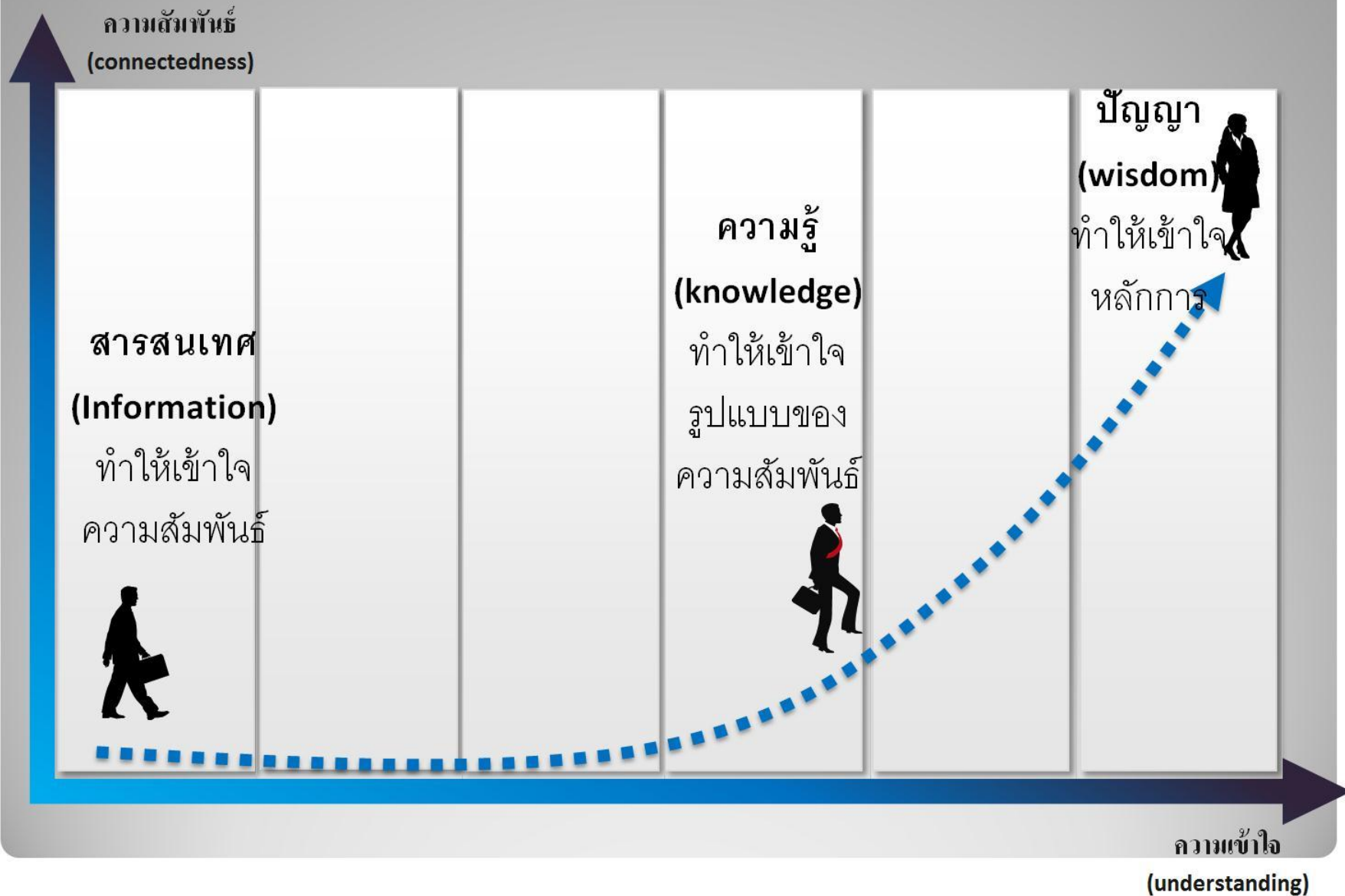
ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม

ยิ่งใช้มากเท่าไร ยิ่งมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น



ปิรามิดความรู้





ความเปลี่ยนแปลง

งานไร้สาระ
การทำงานที่ซ้ำซาก

เปลี่ยนเป็น

งานที่ต้องใช้ความรู้
งานสร้างสรรค์

งานใครงานมัน
งานตามหน้าที่

เปลี่ยนเป็น

ทีมงาน
งานตามโครงการ

งานที่ใช้ทักษะอย่างเดียว
อำนาจของหัวหน้า

เปลี่ยนเป็น

งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย
อำนาจของลูกค้า

การสั่งการจากเบื้องบน

เปลี่ยนเป็น

การประสานงานกับ
เพื่อนร่วมงาน

ความรู้ที่ชัดเจน
(Explicit Knowledge)

อธิบายได้
แต่ยังไม่ถูกนำไปบันทึก

(1)

อธิบายได้
แต่ไม่อยากอธิบาย

(2)

อธิบายไม่ได้

(3)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
(Tacit Knowledge)

Tomohiro Takanashi

มี (Have)

ไม่มี (Don't Have)

รู้ (Know)

ความรู้ที่เป็นทางการ
(Explicit Knowledge)
“รู้ว่ามีความรู้”

ช่องว่างของความรู้
(Knowledge Gaps)
“รู้ว่าไม่มีความรู้”

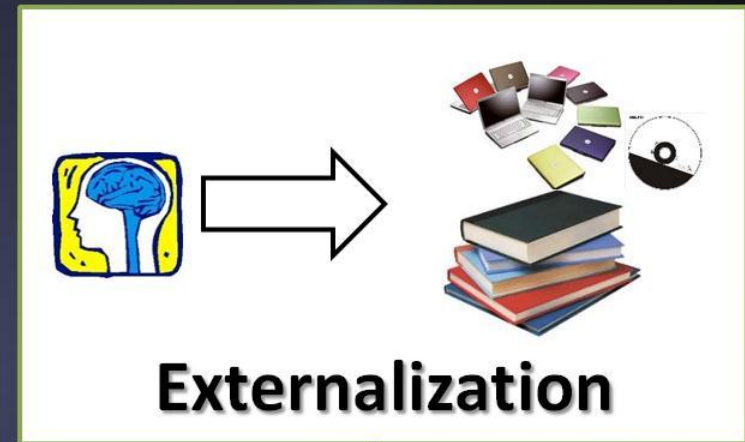
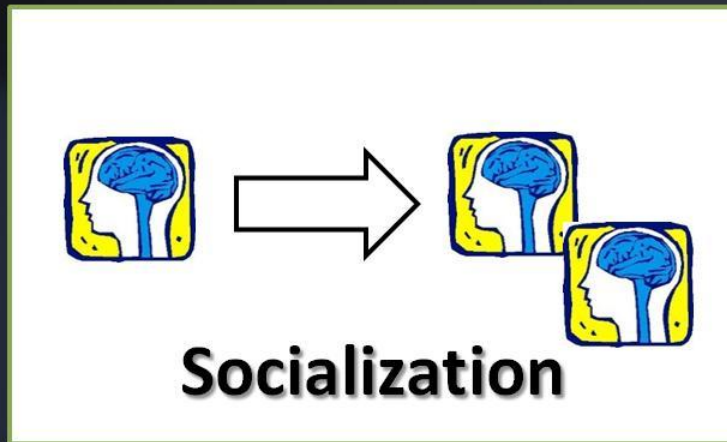
ไม่รู้ (Don't Know)

ความรู้ที่เป็นทางการ
(Explicit Knowledge)
“ไม่รู้ว่ามีความรู้”

ช่องว่างของความรู้
(Unknown Gaps)
“ไม่รู้ว่ามีความรู้”

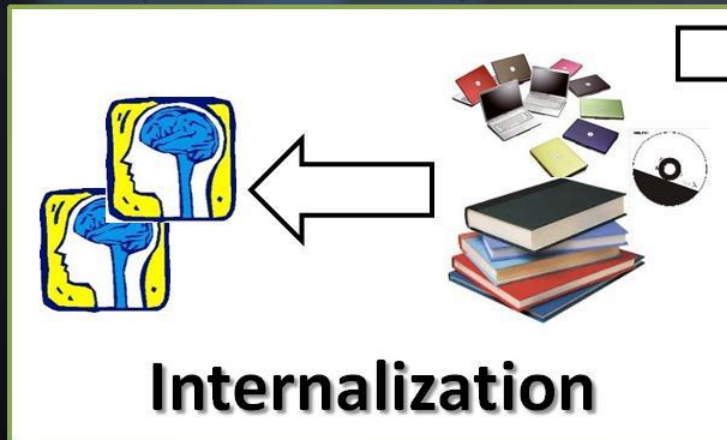
วงจรความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model)

ความรู้ที่ฝังในคน (Tacit Knowledge)



ความรู้ที่ฝังในคน (Tacit Knowledge)

ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

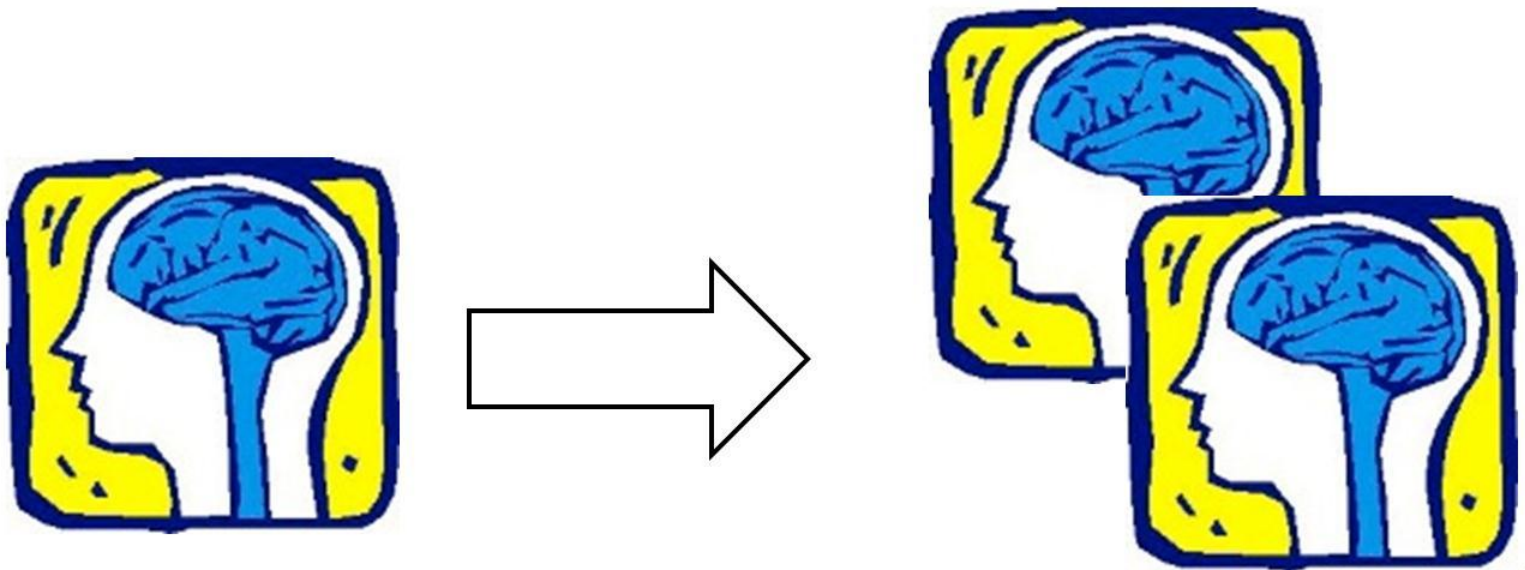


ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

Socialization

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก Tacit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge
โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน

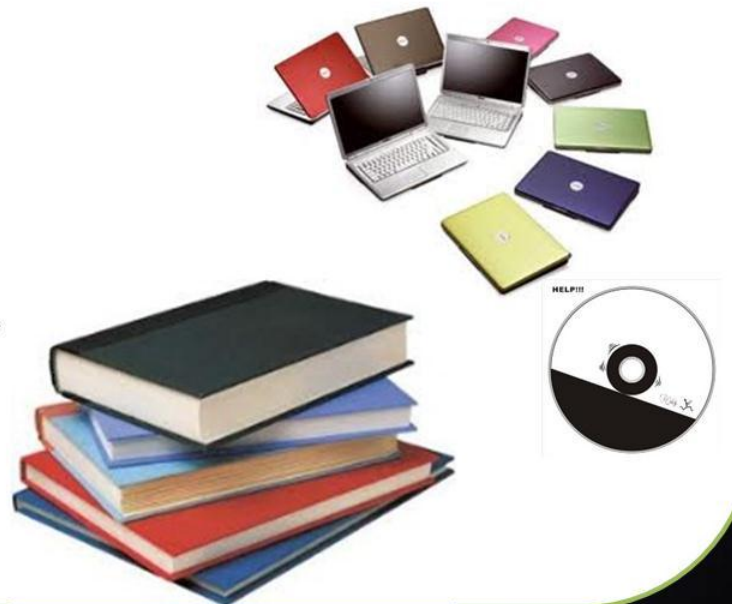
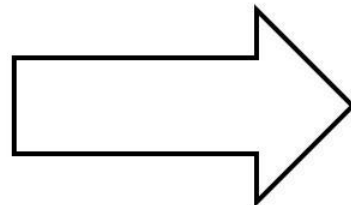


Externalization

การสร้างและแบ่งปันความรู้จากการแปลง

Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge

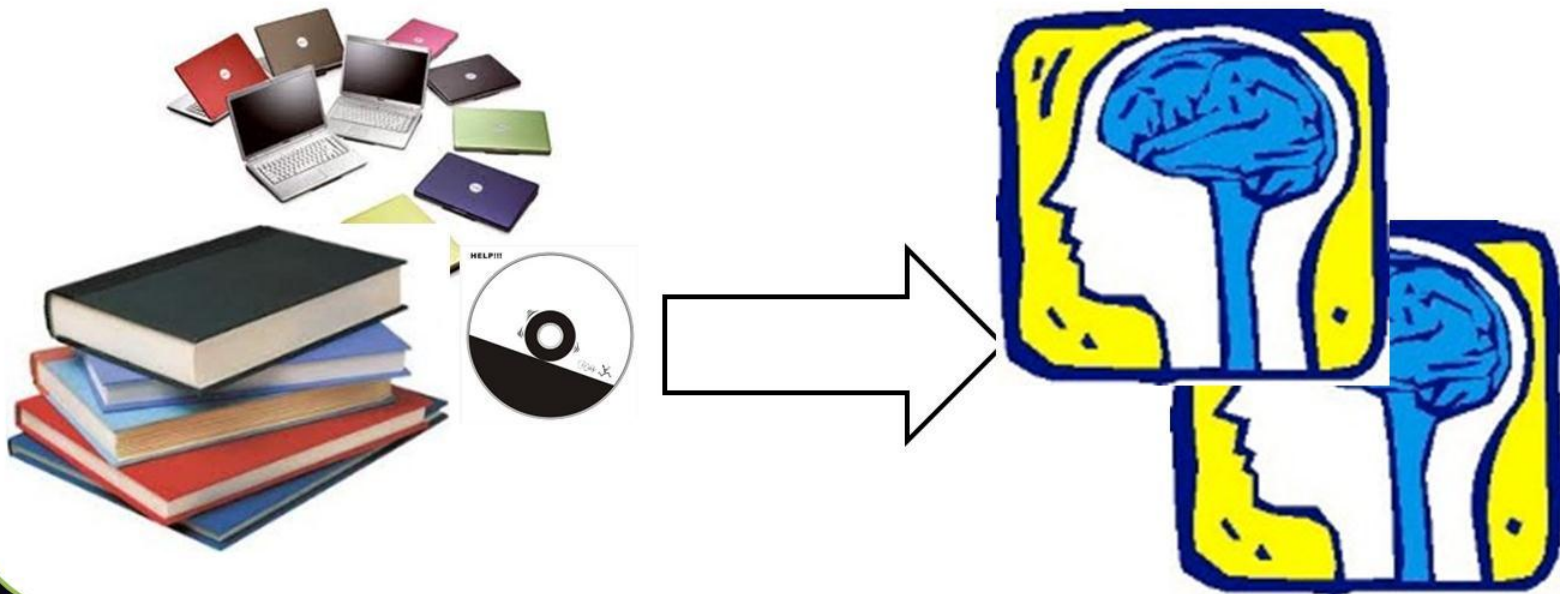
โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร



Internalization

การแบ่งปันและสร้างความรู้

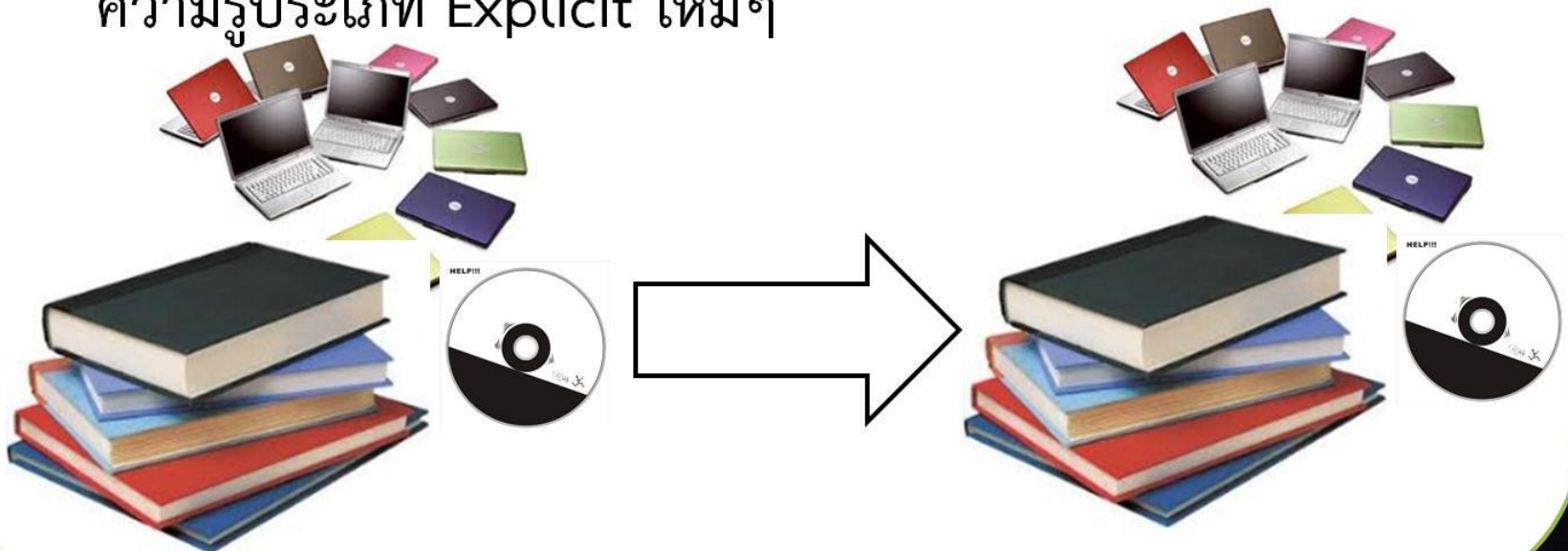
จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Tacit Knowledge
โดยมักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง



Combination

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก Explicit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge
โดยรวบรวมความรู้ประเภท Explicit ที่เรียนรู้มาสร้างเป็น
ความรู้ประเภท Explicit ใหม่ ๆ



การจัดการความรู้

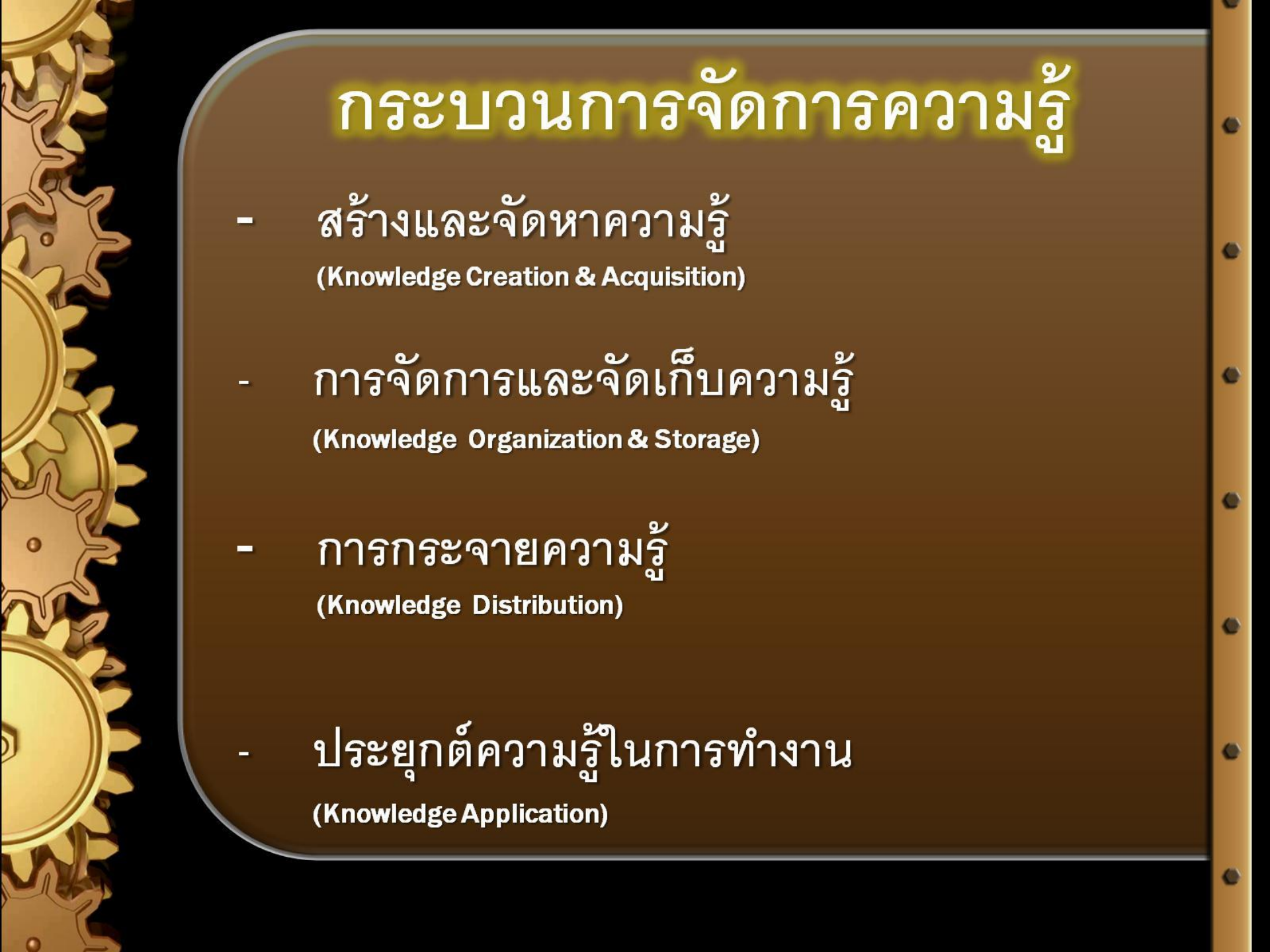
วิธีการที่ใช้กลยุทธ์และกระบวนการในการจำแนก
จัดหาและนำความรู้มาใช้ประโยชน์ เพื่อช่วยให้องค์กร
ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้



การจัดการความรู้

การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน” ที่ต้องการ
ใช้ความรู้ได้รับความรู้ที่ต้องการใช้ในเวลาที่
ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน

Right Knowledge
Right People
Right Time



กระบวนการจัดการความรู้

- สร้างและจัดหาความรู้
(Knowledge Creation & Acquisition)
- การจัดการและจัดเก็บความรู้
(Knowledge Organization & Storage)
- การกระจายความรู้
(Knowledge Distribution)
- ประยุกต์ความรู้ในการทำงาน
(Knowledge Application)

ระบบการทำงานร่วมกัน
(Group Collaboration)

เครื่องมือค้นหาและสืบค้น
(Search & Retrieval Tools)

ระบบการไหลของงาน
(Work Flow System)



แนวทางการจัดการความรู้ โดย Swan (2003)

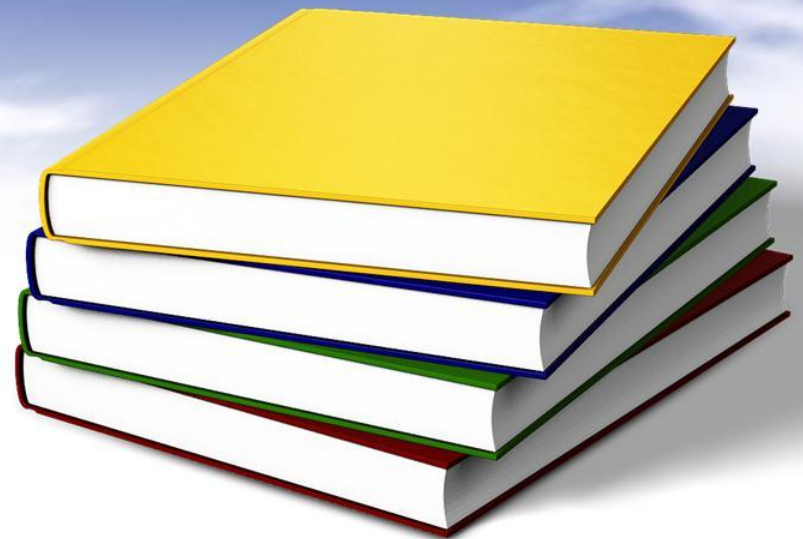
แนวทางการจัดการ ความรู้	As Technology	As People Camp
ความรู้	Explicit Knowledge ถ่ายโอนโดยใช้ IT ได้นำกลับมาใช้ได้	Tacit Knowledge การพัฒนา ปัญญาผ่านทุกทางสังคม + เครือข่าย IT เป็นส่วนเสริม
จุดมุ่งหมาย	กำหนดรหัส+ ถ่ายโอนความรู้	สร้าง + แบ่งปันความรู้
กระบวนการที่สำคัญ	Combination & Externalization	Socialization & Internalization
วิธีการ	Data Mining Data Warehouse AI, EIS, Intranet	Community of Practice (CoP) ชุมชนแนวปฏิบัติองค์กรแห่งการ เรียนรู้

ปัญหาการจัดการความรู้

- การถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคลกับองค์กร
- การจัดเก็บความรู้ขององค์กร
- การไม่ให้ความรู้มาสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- การสร้างความรู้ใหม่
- การไม่นำเอาความรู้จากภายนอกมาปรับใช้
- ความรู้ภายในองค์กรกับภายนอกองค์กรไม่เชื่อมโยงกับงาน



จบการบรรยาย



นายธรรมรงค์ ใจสมคม

เบอร์โทรศัพท์ 081-809-8279

E-Mail : dj_stou@yahoo.com