

Knowledge Management (KM)

การจัดการองค์ความรู้



ความหมายของความรู้

Tiwana (2000) ความรู้ หมายถึง สิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้โดยประสบการณ์ และสามารถถูกประยุกต์ใช้ได้โดยบุคคล

ศรัณย์ ชูเกียรติ (2541) องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ในการทำบางสิ่งบางอย่าง (Know how หรือ how to) ที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่กิจกรรมอื่น ๆ ไม่สามารถกระทำได้

สิ่งที่ใช้อธิบายสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นได้อย่างมีเหตุผล โดยอาศัยข้อมูล ทักษะ และประสบการณ์ที่มีอยู่เป็นส่วนสนับสนุนการตัดสินใจ

ความหมายของความรู้

ความหมายของคำว่า “ความรู้”



ประเภทของความรู้

1. ความรู้ก่อนประสบการณ์ (Prior knowledge) คือ ความรู้ที่ไม่ต้องอาศัยประสบการณ์
2. ความรู้หลังประสบการณ์ (Posterior knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดหลังจากที่มีประสบการณ์แล้ว
3. ความรู้โดยประจักษ์ (Knowledge by Acquaintance) คือ ความรู้ที่เกิดจากสิ่งที่ถูกรู้ ซึ่งปรากฏโดยตรงต่อผู้รู้ผ่านทางหู ตา จมูก ลิ้น หรือ กาย
4. ความรู้โดยบอกกล่าว (Knowledge by Description) คือ ความรู้ที่เกิดจากคำบอกเล่า

ประเภทของความรู้

5. ความรู้เชิงประจักษ์ หรือความรู้เชิงประสบการณ์ (Empirical knowledge) คือ ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือความรู้หลังประสบการณ์
6. ความรู้โดยตรง (Immediate knowledge) คือ ความรู้ที่ได้รับโดยสัมผัสทั้ง 6 คือ เห็น ได้ยิน กลิ่นรส สัมผัส และรับรู้ทางใจ
7. ความรู้เชิงประวิสัย หรือ ความรู้เชิงวัตถุวิสัย (Objective knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากเหตุผลหรือประสบการณ์ที่สามารถอธิบาย หรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้อย่างที่ตนรู้
8. ความรู้เชิงอัตวิสัย หรือความรู้เชิงจิตวิสัย (Subjective knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากการประสบด้วยตนเอง และตนไม่สามารถอธิบายได้ หรือทดสอบให้ผู้อื่นรับรู้ได้

สาเหตุของการคิดจัดการความรู้


1. องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Enterprise)
2. Knowledge Worker

ขั้นแรกที่จะนำไปสู่การจัดการความรู้ คือ การจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูล (Data warehouse) ที่มีการวิเคราะห์ประมวลผล คัดกรองข้อมูล (Data Mining) เพื่อให้ได้ความรู้ที่น่าสนใจ

เหตุผลที่นำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ

- 1 บริษัทต่างๆ กลายเป็นองค์กรแห่งความรู้ มีการใช้ความรู้ในการทำงานมากขึ้นรวมถึงการแข่งขันทางด้านธุรกิจ
- 2 การเปลี่ยนแปลงของตลาดการแข่งขัน ทำให้ต้องมีการพัฒนาองค์กร พัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กร
- 3 การจัดการความรู้ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น
- 4 ความรู้ทำให้องค์กรอยู่รอด
- 5 ความซับซ้อนขององค์กรในปัจจุบันจึงต้องมีการจัดการความรู้

เหตุผลที่นำการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ

6. ความรู้ช่วยในการตัดสินใจ
 7. ความต้องการในการใช้ความรู้ร่วมกัน
 8. ความรู้เฉพาะบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร
 9. การเติบโตของบริษัทและธุรกิจ
- 

ความหมายของ Knowledge Management

การบริหารจัดการความรู้ คือ ระบบบริหารจัดการความรู้ให้เป็นระเบียบ
ครบถ้วน ง่ายต่อการเรียกใช้ จัดเก็บตามความต้องการ เก็บรักษาความรู้ให้
ควบคู่กับองค์กรตลอดไป โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการ



ยุคของ Knowledge Management

ยุคของการจัดการความรู้

ยุคที่ 1

✦ มองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การจัดการความรู้

✦ เริ่มรู้จัก “ชุมชนแห่งการเรียนรู้” (Community of practice : CoP)

1995

ยุคที่ 2

✦ มีการเกิดและเสื่อมของการมีโครงการจัดการความรู้และตำแหน่ง Chief Knowledge Officer (CKO) ในองค์กร

✦ CKO เริ่มหายไป

1998

2001

ยุคที่ 3

✦ การจัดการความรู้กลายเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการหลักขององค์กร

✦ มุ่งเน้นที่กระบวนการความรู้และการแลกเปลี่ยน Tacit Knowledge

✦ ใช้การจัดการความรู้มาช่วยในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน


✦ การผสมผสานเครื่องมือต่าง ๆ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้

2003

เหตุผลของการนำ Knowledge Management มาใช้

- 1 การเปลี่ยนแปลงเทคนิคในการบริหารงาน เทคนิคในการบริหารงานแบบเก่า เช่น การบริหารงาน โดยรวม(TQM) การรีเ็นจิเนียริง(Re-engineering) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการบริหารองค์กร แต่เทคนิคเหล่านี้ไม่สามารถพัฒนาความชาญฉลาดขององค์กรได้ จึงได้นำการจัดการความรู้เข้ามาใช้
- 2 ความเปลี่ยนแปลงด้านการตลาด ในการแข่งขันทางด้านการตลาด เทคนิคการขายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจจึงต้องมีการพัฒนาฐานความรู้ในองค์กร

เหตุผลของการนำ Knowledge Management มาใช้

- 3 ลดความผิดพลาดในการแข่งขันด้านการตลาด รวมถึงการลดขนาดองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - 4 สร้างวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด ช่วยให้องค์กรลดงบประมาณในการทำงานได้
 - 5 การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความสำเร็จในองค์กร
- 

เป้าหมายของการจัดการความรู้

- 1 พัฒนางาน
- 2 พัฒนาคน
- 3 พัฒนาฐานความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงาน



วัตถุประสงค์ของ Knowledge Management

- 1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- 2 เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ
- 3 เพื่อเป็นการปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ความรู้ในองค์กร (Knowledge in Organizations)

1 ความรู้อย่างไม่เป็นทางการ (Tacit knowledge)

- ความรู้ในตัวบุคคล

2 ความรู้อย่างเป็นทางการ (Explicit knowledge)

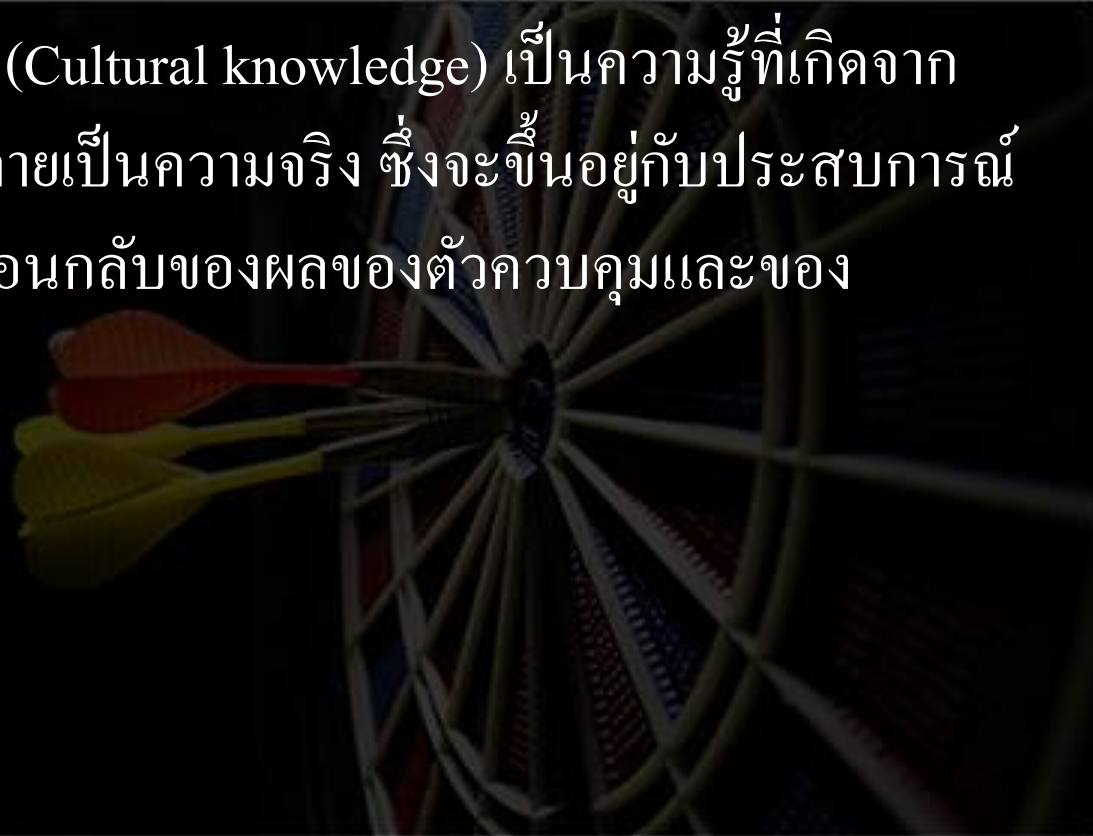
- ความรู้ที่เป็นเอกสาร

2.1 Object base เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้างขึ้นมา เช่น คู่มือ สิทธิบัตร

2.2 Rule based เป็นความรู้ที่ถูกลำมาประมวลเป็นกฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ หรืองานประจำ

ความรู้ในองค์กร (Knowledge in Organizations)

- 3 ความรู้ที่เกิดจากวัฒนธรรม (Cultural knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากศรัทธา ความเชื่อ ที่ทำให้กลายเป็นความจริง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การเฝ้าสังเกต และการสะท้อนกลับของผลของตัวควบคุมและของสภาพแวดล้อม



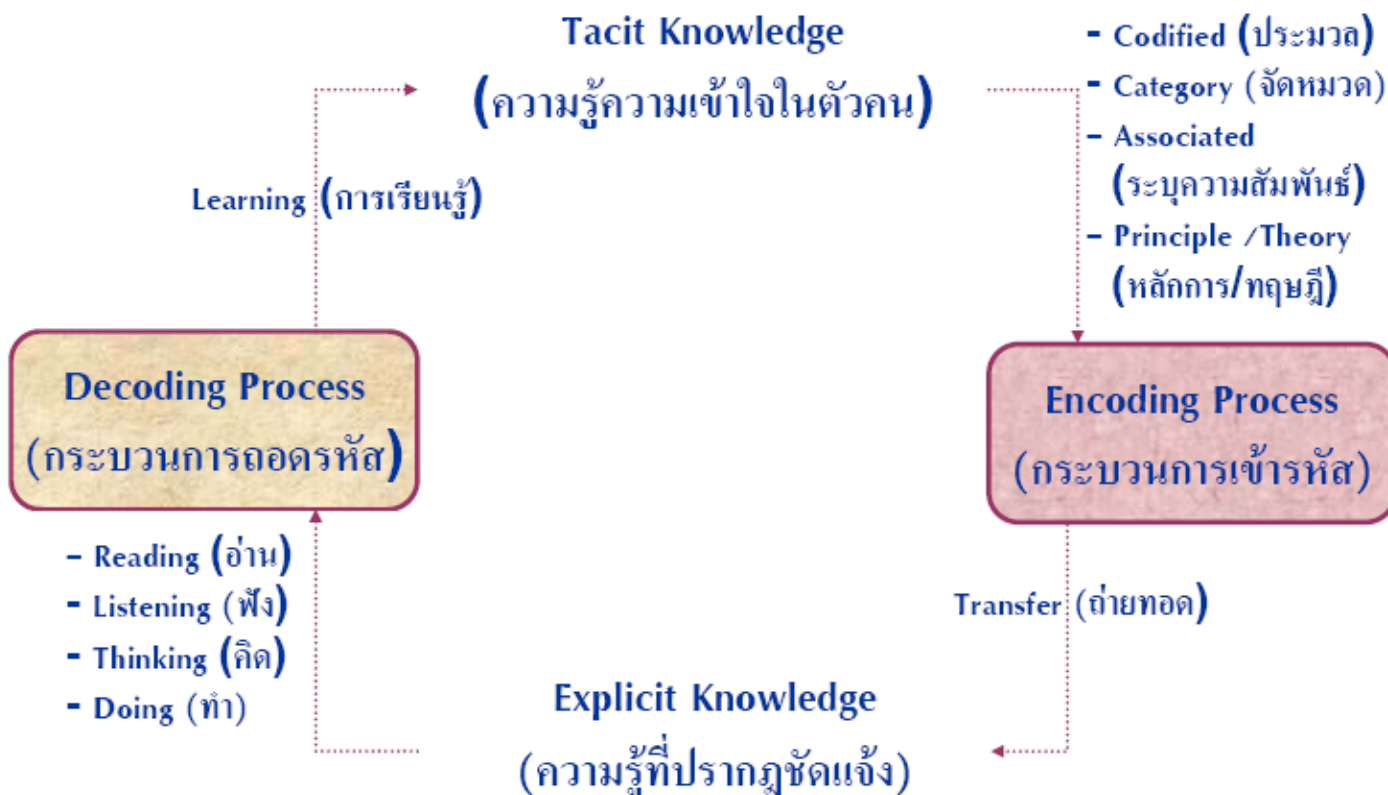
ความสำคัญของความรู้ส่วนองค์กร

- 1 ความรู้สามารถปลูกฝังลงไปในระดับตอน ผลผลิต ระบบและการควบคุมได้
- 2 ความรู้สามารถเข้าถึงได้ในยามที่ต้องการจากแหล่งความรู้ภายใน และภายนอกองค์กร
- 3 ความรู้สามารถสามารถแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนทั้งแบบที่เป็นทางการ โดยผ่านการฝึกอบรม หรือ แบบที่ไม่เป็นทางการ โดยผ่านสังคมในที่ทำงาน การพบปะพูดคุย
- 4 ความรู้คือหัวใจสำคัญในยุคของการแข่งขัน

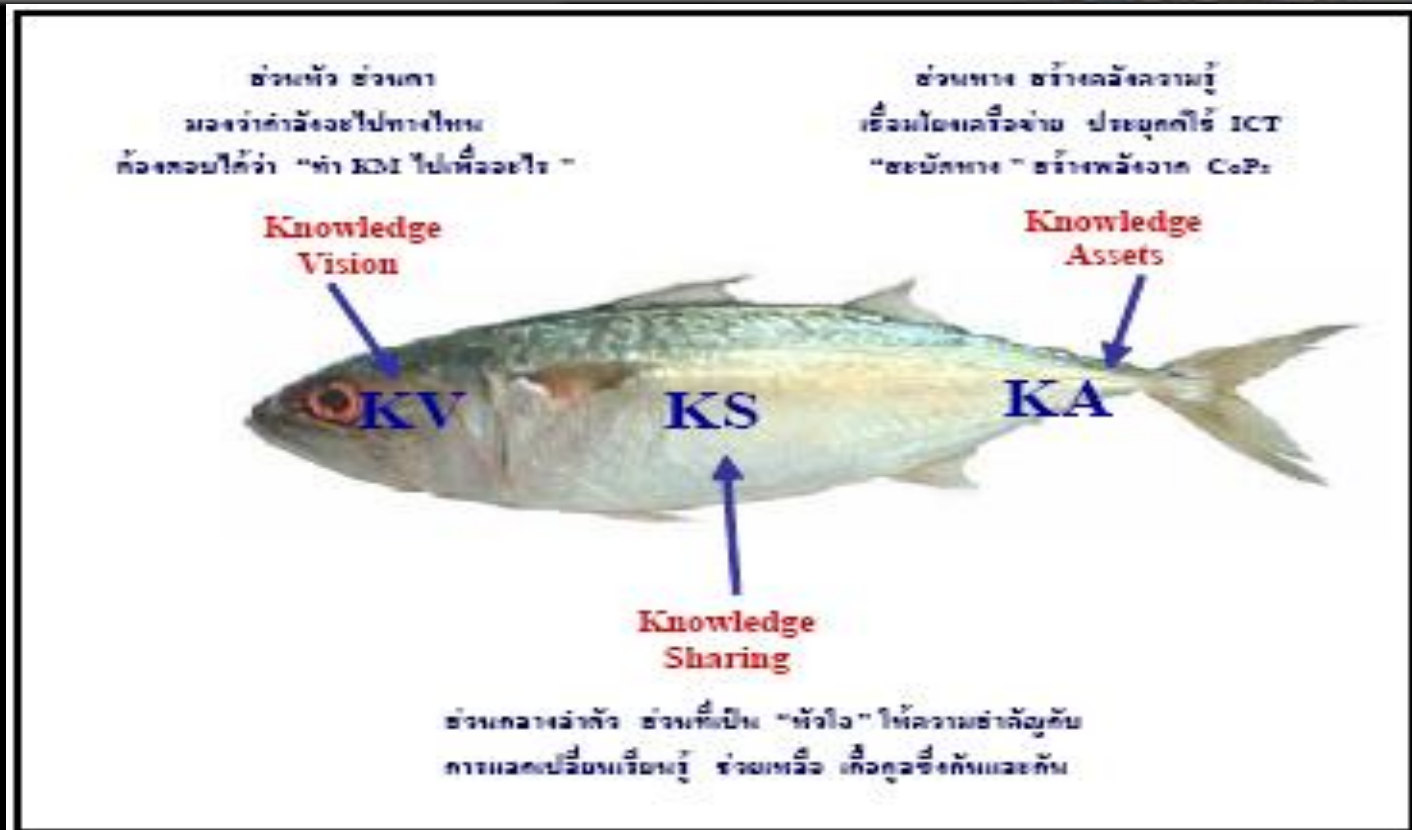
องค์ประกอบของ Knowledge Management

- 1 **คน (People)** หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ลูกค้า หรือผู้มีผลกระทบกับองค์กร KM จะรวบรวมว่าใครเชี่ยวชาญในด้านใดบ้าง ถ้ามีงานใหม่เข้ามาจะมอบหมายให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบ
- 2 **สถานที่ (Place)** หมายถึง ที่ที่ทุกคนในองค์กรสามารถระดมความคิดร่วมกันได้ อาจอยู่ในรูปของเว็บ บอร์ด การประชุมทางไกล หรือโปรแกรมออนไลน์อื่น ๆ ก็ได้
- 3 **ข้อมูล (Thing)** หมายถึง ทุกสิ่งที่น่าสนใจและให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้ง่าย การวิเคราะห์แยกแยะหมวดหมู่ของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญ

วงจรองค์ความรู้



ทฤษฎี ปลาทู



ทฤษฎี ปลาทุ

- ส่วน “หัวปลา” (Knowledge Vision- KV) หมายถึง ส่วนที่เป็นเป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร ?” (คุณกิจ)
- ส่วน “ตัวปลา” (Knowledge Sharing-KS) เป็นส่วนของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ (คุณอำนาจ)
- ส่วน “หางปลา” (Knowledge Assets-KA) เป็นส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้” ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จาก กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา”

8 Steps in KM Implementation

ขั้นที่ 1 กำหนดและสร้างทีมงานจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management Team)

- ผู้บริหารสูงสุด (CEO)
- คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer-CKO)
- คุณอำนวย (Knowledge Facilitator-KF)
- คุณกิจ (Knowledge Practitioner-a KP)
- คุณประสาน (Network Manager)

8 Steps in KM Implementation

ขั้นที่ 2 กำหนดกลยุทธ์ KM ขององค์กร

: ศึกษากลยุทธ์

: วิเคราะห์โอกาส องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อความสำเร็จ

: เลือกกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

: จัดทำโครงการ



8 Steps in KM Implementation

ขั้นที่ 3 ดำเนินระบบการจัดการความรู้ในองค์กร

: จัดระบบฐานข้อมูล

: จัดระบบ IT

ขั้นที่ 4 คัดเลือกโครงการนำร่อง

: ความพร้อมของทีมงาน

: ความเชี่ยวชาญ

: เน้นโครงการนำร่องที่มีโอกาสสำเร็จสูง



8 Steps in KM Implementation

ขั้นที่ 5 พัฒนาโครงสร้างการจัดการ KM

: การบริหารการเปลี่ยนแปลง

: การปลูกฝังวัฒนธรรม

: การเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้

: การบริหารงานบุคคล

: การประเมินผลและให้รางวัล



8 Steps in KM Implementation

ขั้นที่ 6 กำหนดเทคโนโลยีสนับสนุน KM

: ระบบ IT : เครือข่าย

ขั้นที่ 7 กำหนดแผนปฏิบัติการหลัก

: การบริหารโครงการ KM

: การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร

ขั้นที่ 8 การติดตาม ควบคุม และปิดโครงการ

: ติดตาม ควบคุมจากตัวชี้วัดความสำเร็จ

: ทบทวนงานทั้งหมด นำไปเป็นบทเรียน

แนวทางการสร้าง KM ให้ยั่งยืน

1. สร้างกระแสความตื่นตัว และความต้องการในการเปลี่ยนแปลง
2. หาทีมผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอก
3. สร้างสายสัมพันธ์ระหว่างทีมงานกับองค์กร
4. รวบรวมข้อมูลสารสนเทศและจัดระบบ IT เกี่ยวกับ KM
5. ตรวจสอบ วิเคราะห์อุปสรรค และ โอกาส
6. กำหนดกลยุทธ์ แผนงาน เทคนิค และเครื่องมือบริหารที่จำเป็นในการเปลี่ยนแปลง
7. ติดตาม ทบทวน ปรับปรุงการปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์
8. สรุปผลการเรียนรู้ และส่งมอบโครงการ

ผลการจัดการความรู้

1. ผลสัมฤทธิ์ของงานเกิดผลสำเร็จระดับดีมาก (Best Practice)
2. บุคลากรมีการพัฒนาสมรรถนะ (Competency)
3. ความรู้ของบุคคลและองค์กร ได้ยกระดับมาตรฐานสูงขึ้นเสมอ
4. องค์กร/หน่วยงาน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และบุคคลก็จะ
เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

ตัวอย่างระบบ KM

- **KM** โรงพยาบาลรามธิบดี
- **KM** เครือซีเมนต์ไทย



KM เครื่องซีเมนต์ไทย

http://km.cementhai.co.th/ksb/home.asp - Microsoft Internet Explorer

Ask an Expert | Share Idea | Expert Directory | Member | Knowledge Page | Feedback

Webmaster | Powered By : Knowledge Sharing Board Team

- คำถามกลุ่มงานทั้งหมด
- คำถามกลุ่มงานที่มีผู้ชมสูง
- คำถามกลุ่มงานที่รอตอบ

กลุ่มงาน (บปร.)

- Knowledge Management
- Language
- Management
- การเงิน
- คอมพิวเตอร์
 - Hardware
 - Internet
 - Software
 - Virus Computer
- งานบุคคล
- บัญชี
- ประชาสัมพันธ์
- ฝึกอบรมและพัฒนา
- ระบบงานคอมพิวเตอร์
- เลขานุการ
- วางแผนกลาง
- ส่งเสริมคุณภาพงาน
- สุขภาพและงานแพทย์

กลุ่มงาน (ตามธุรกิจ)

- คอนกรีตผสมเสร็จ CPAC
- ซีเมนต์ไทยการบัญชี
- ซีเมนต์ที่ บริการ
- ธุรกิจกระดาษและบรรจุภัณฑ์
- บ.ปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม

QA000845 โคโรรัทท์ทาซีอกระดาษ Inkjet Photo Glossy ราคาถูกกว่าที่อื่น ช่วยบอกที่ครับ (1)

QA000882 ใช้ MS Access ต้องการคำนวณผลต่างของวันที่เวลาออกมาเป็นหน่วยนาที (2)

QA000786 ผมจะซื้อ COMPUTER โหม่งบ 35000 อยากรู้ได้ Spec ของเครื่อง (14) **COOL!**

QA000868 ขอคำแนะนำยี่ห้อ CD Writer (4) **COOL!**

QA000767 PIII 667 กับ Celeron 1.8 เลือกอะไรดีครับ (6) **COOL!**

ดูต่อหน้า: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | หน้าถัดไป >>

ถามคำถามเพิ่ม

กลุ่ม: คอมพิวเตอร์

คำถาม: หัวข้อคำถาม

รายละเอียดคำถาม: กรอกรายละเอียดที่สงสัย

รหัสผู้ใช้: 19818 รหัสผ่าน: [password]

e-mail: panuponm@cementhai.co.th

File Attached: [Browse...]

**** File ที่ Attach ถ้ามีขนาดใหญ่จะมีผลให้การทำงานของระบบช้าลง**
**** ชื่อ File ที่จะ Upload ไม่ควรมีช่องว่างในชื่อ File**

บันทึก

Start | Microsoft ... | Customer... | ดกลงกัน... | http://... | 10:43

Case Study

- *American Management System*

END

??????

