

การจัดการความรู้

Knowledge Management

(KM)

What is Knowledge?

ความรู้ คือ บทสรุปของความเข้าใจ เนื้อหาเป็นความจริง ผ่านการพิสูจน์และทดลอง สามารถตั้งเป็นกฎ นำไปปฏิบัติงาน ได้จริง หรือ สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งสามารถ ทำนายผลได้

What is knowledge Management?

การจัดการความรู้ คือ การดึงเอาความรู้ที่กระจัดกระจาย ฝังอยู่ทั่วไปภายในองค์กร ออกมารวบรวม และแบ่งกลุ่ม จัดเก็บให้ เป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาสู่ องค์กร แห่งการเรียนรู้ต่อไป

การจัดการความรู้...คือ

☞ การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และ การเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ มีการ แบ่งปัน และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กร

การจัดการความรู้

ต้องดำเนินการในลักษณะที่บูรณาการอยู่ใน
กิจกรรมหรืองานประจำ ต้องไม่ทำให้
สมาชิกขององค์กรรู้สึกว่ามีภาระเพิ่มขึ้น

ทำไมองค์กรจึงต้องมีการจัดการความรู้

“เพื่อความได้เปรียบทางธุรกิจ”



ความรู้ 4 ระดับ

1. Know-what



เป็นความรู้เชิงทฤษฎี
จบมหาวิทยาลัยใหม่ๆ

2. Know-how



เป็นความรู้เชิงปฏิบัติ
จบมหาวิทยาลัย 2-3 ปี

3. Know-why



เป็นความรู้เชิงเหตุผล มีการ
วิเคราะห์ แลกเปลี่ยน

4. Care-why



เป็นความรู้เชิงสร้างสรรค์
คิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ด้วย

Type of Knowledge

Tacit Knowledge: คือ ความรู้ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลที่ได้มาจากประสบการณ์และความสามารถส่วนตัว ยากที่จะเขียนหรืออธิบายออกมาได้ เช่น ให้ออกวิธีในการว่ายน้ำ, วิธีการวาดรูปให้สวย, วิธีการตอบสนองต่อปัญหาเฉพาะหน้าใดๆ ที่เกิดขึ้น

Embedded Knowledge: คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในองค์กร

Explicit Knowledge: คือ ความรู้ที่สามารถอธิบายหรือเขียนออกมาได้ง่าย เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ วิธีการใช้เครื่องมือต่างๆ

วงจรการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

Sharing คือ การสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคล ทั้งเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการเช่น การพบปะ พูดคุยกับเพื่อนพนักงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งจะสามารถสื่อความรู้และประสบการณ์ที่แฝงอยู่ภายในบุคคล(Tacit)ได้

Capture คือ การรวบรวมความรู้ต่างๆ ที่ได้รับมา (Collaboration)แล้วแปลความให้กลายเป็นความรู้ใหม่ของตนเองและสามารถเขียนหรืออธิบายออกมาได้

Classification คือ การนำความรู้ที่ได้มาเขียนอธิบาย (Explicit)เพื่อเผยแพร่สู่องค์กร โดยแบ่งกลุ่มความรู้อย่างชัดเจน และกระจายความรู้ถูกกลุ่มเป้าหมาย(From Individual to Organization Knowledge)

Understanding คือ การที่สมาชิกในองค์กรได้รับความรู้ที่เผยแพร่มา แล้วนำไปปฏิบัติจนเข้าใจเป็นความรู้ของตนเอง (From Organization to Individual Knowledge) และนำไปสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้(Sharing)เพื่อนำไปสู่การเกิดความรู้ใหม่ต่อไป

การจัดการความรู้ต้องคำนึงถึง?

- ➡ ความรู้และทักษะของพนักงาน
- ➡ ระบบเทคโนโลยี
- ➡ ระบบการจัดการ
- ➡ วัฒนธรรมองค์กร

พื้นฐานสำคัญในการจัดการความรู้ คือ

- ➡ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
(Learning Organization)
- ➡ สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคล
เรียนรู้ (Learning Person)

แก่นขององค์ความรู้เรียนรู้ขึ้นอยู่กับ “วินัยการเรียนรู้” 5 ประการ

เป็นทีม
Team

สร้างวิสัยทัศน์ร่วม
Shared Vision

เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน
Team Learning

คิดอย่างเป็นระบบ
System Thinking

แต่ละบุคคล
Individual

พัฒนากรอบความคิด
Mental Model

พัฒนาตนให้สมบูรณ์
Personal Mastery

กรอบความคิด
Thinking

การปฏิบัติ
Action

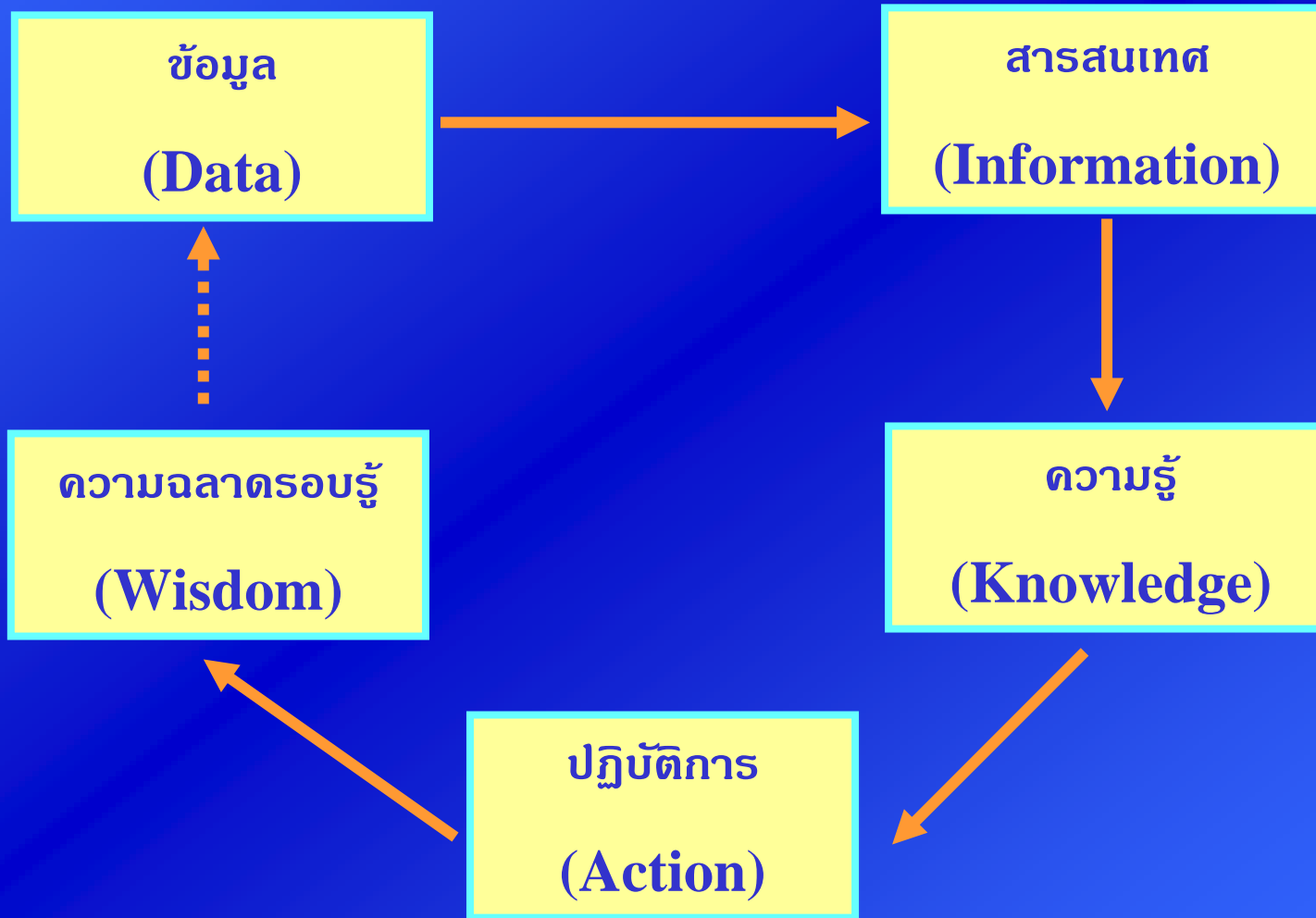
จุดอ่อนของการจัดการความรู้ที่พบทั่วไป

- ☛ การดำเนินการ(สร้าง แลกเปลี่ยน ประยุกต์ใช้ ความรู้) ทำแบบมวยวัด ไม่มีหลักเกณฑ์
- ☛ การตัดสินใจมักกระทำโดยไม่ได้ใช้ความรู้ที่ดีที่สุด ที่มีอยู่ในองค์กร
- ☛ ความรู้ที่มีอยู่ไม่ได้ถูกใช้ซ้ำ ไม่มีการแลกเปลี่ยน ความรู้
- ☛ สมาชิกขององค์กรอยู่ภายใต้สภาพข้อมูล (Information) ท่วมท้น เกิดความสับสน
- ☛ การปกปิดความรู้ระหว่างสมาชิกในองค์กร

การจัดการความรู้ทำอย่างไร

- กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการแข่งขันและ
ความอยู่รอดขององค์กร (Value & Risk)
- การสร้างและการจัดการต้องทำเป็นทีม
- มีการถ่ายทอดองค์ความรู้
- มีการใช้องค์ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

องค์ประกอบของการจัดการความรู้



สรุป KM

คือกระบวนการรวบรวม จัดเก็บ แบ่งปัน และใช้ประโยชน์จากความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน และกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กร ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานได้คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมให้เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจในอนาคต