

การจัดการความรู้

คืออะไร?



นิยามความรู้

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิง ปฏิบัติหรือทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมา จากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

ประเภทของความรู้

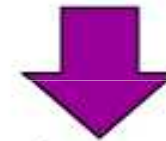
ความรู้ที่ชัดเจน
Explicit Knowledge



เป็นความรู้ในเชิงทฤษฎี วิชาการ
ที่อยู่ในสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตำรา
หรือในเอกสาร คู่มือปฏิบัติงาน

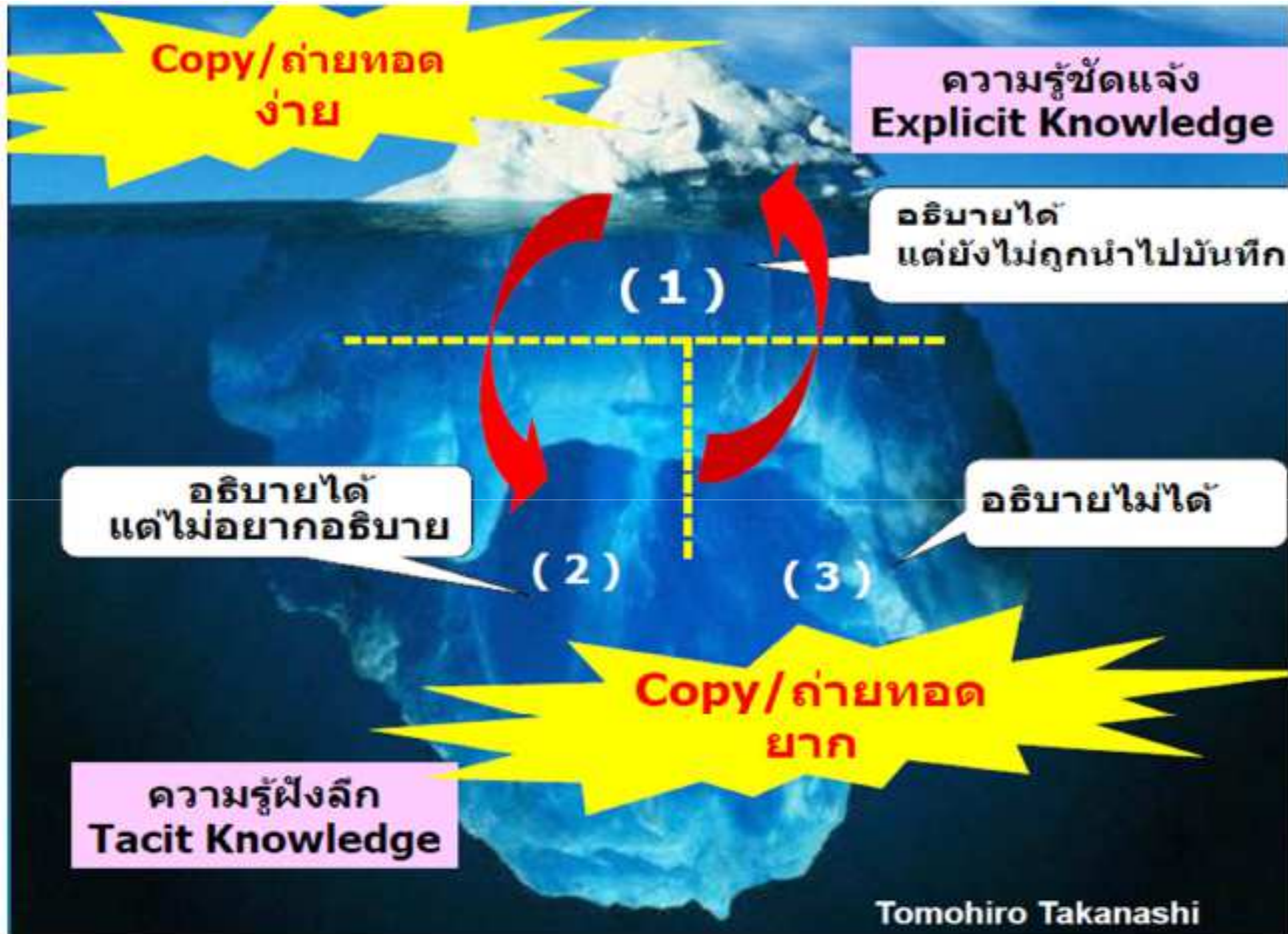


ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
Tacit Knowledge



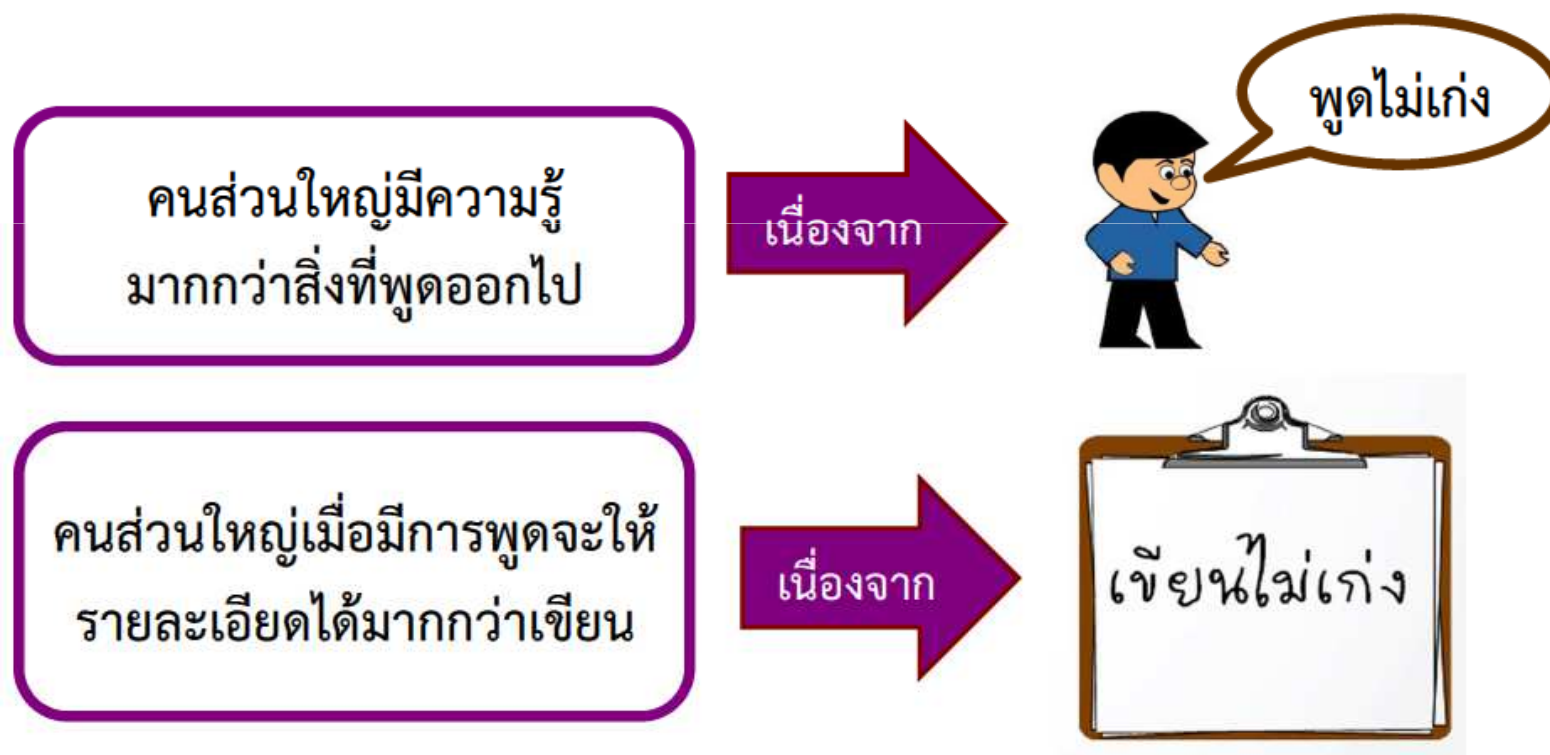
เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน
เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน
หรือเป็นภูมิปัญญาที่อยู่กับตัวบุคคล



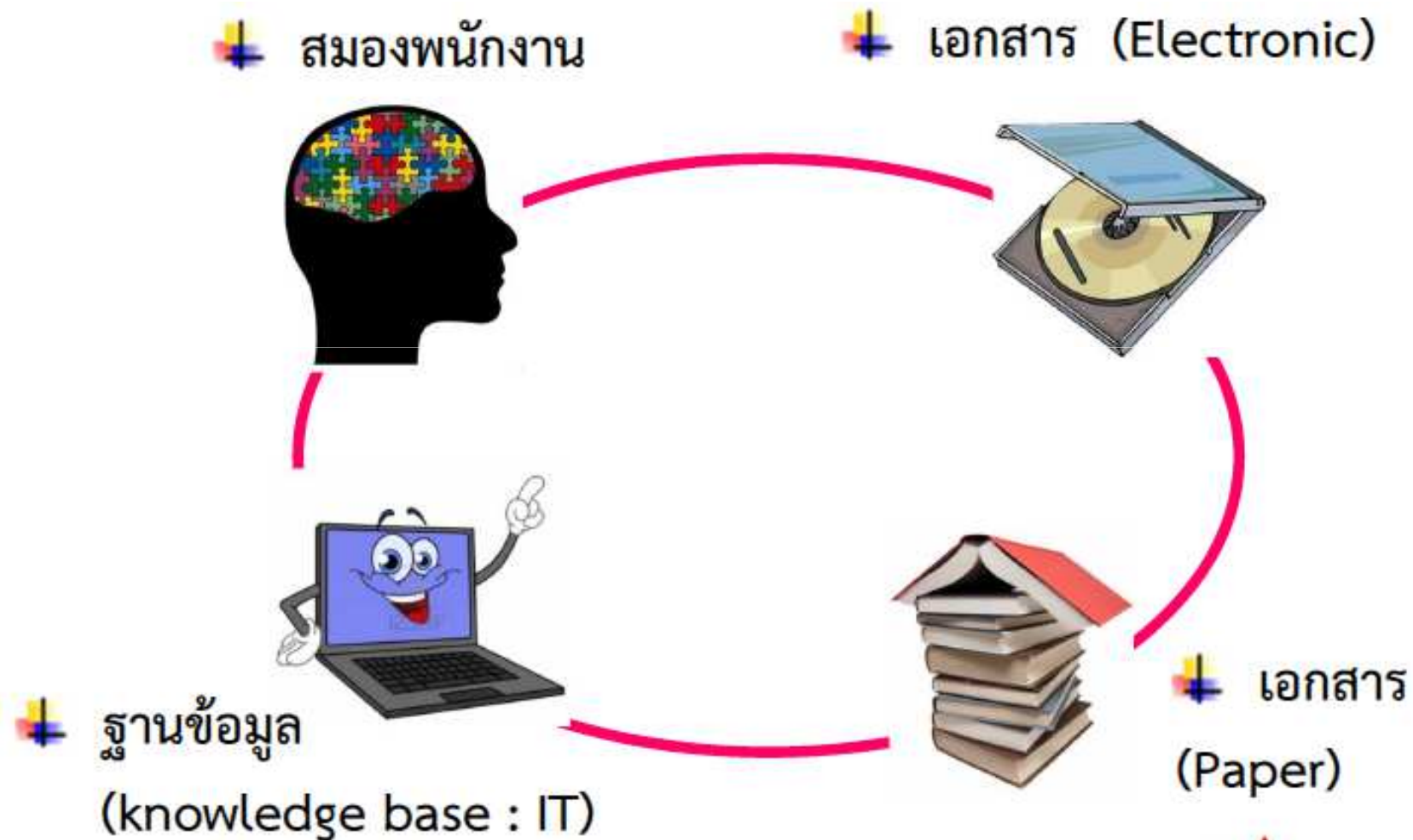


การถ่ายทอด TK กับ EK

TK ถ่ายทอดยากกว่า EK เพราะอะไร ??



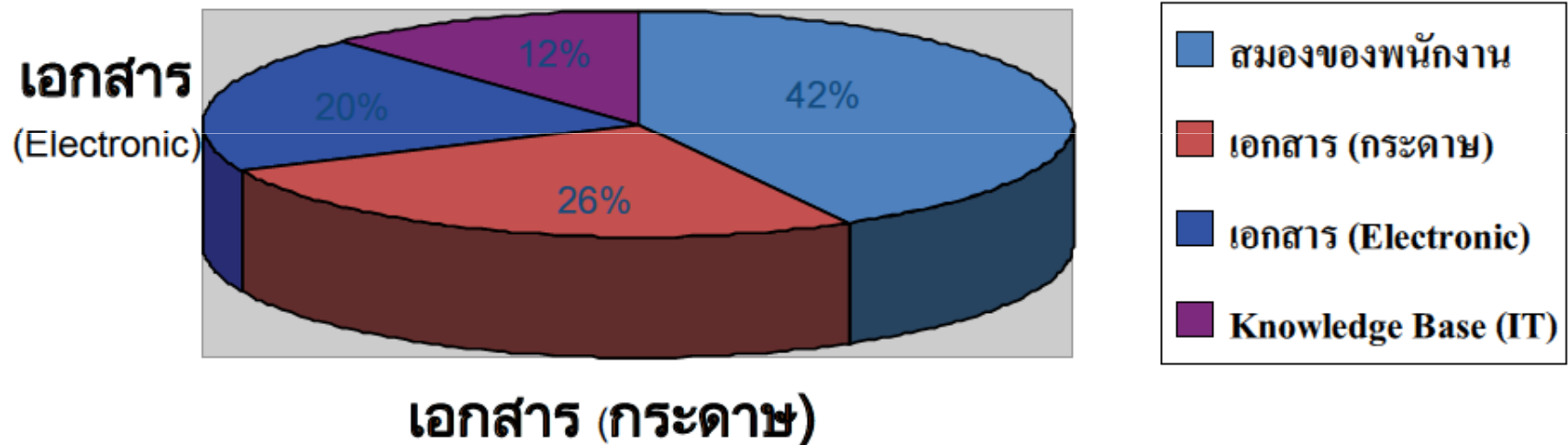
แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร



แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร

ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base ,IT)

สมองของพนักงาน



Source Survey of 400 Executives by Delphi

ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

รูปแบบของความรู้

Explicit Knowledge

ความรู้ที่ชัดเจน

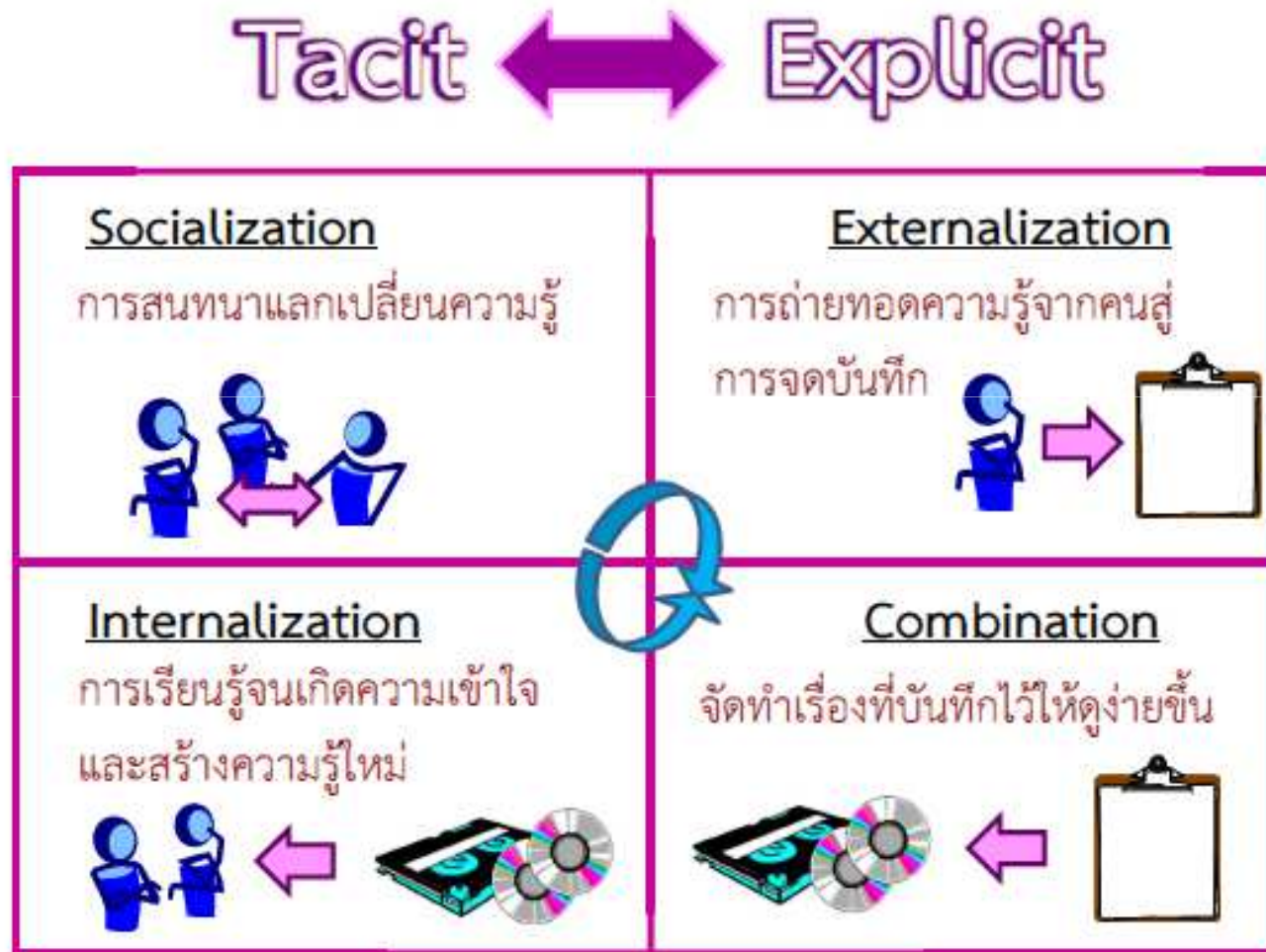
- ✚ Document (เอกสาร)
- ✚ Rule (กฎ ระเบียบ)
- ✚ Practice (วิธีปฏิบัติ)
- ✚ System (ระบบ)

Tacit Knowledge

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน

- ✚ Skill (ทักษะ)
- ✚ Experience (ประสบการณ์)
- ✚ Mind of individual (ความคิด)
- ✚ Talent (พรสวรรค์)

วงจรความรู้ (KNOWLEDGE SPIRAL)



SECI MODEL

ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

องค์ประกอบสำคัญของวงจรความรู้

คน

- เป็นแหล่งความรู้
- เป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

สำคัญที่สุด

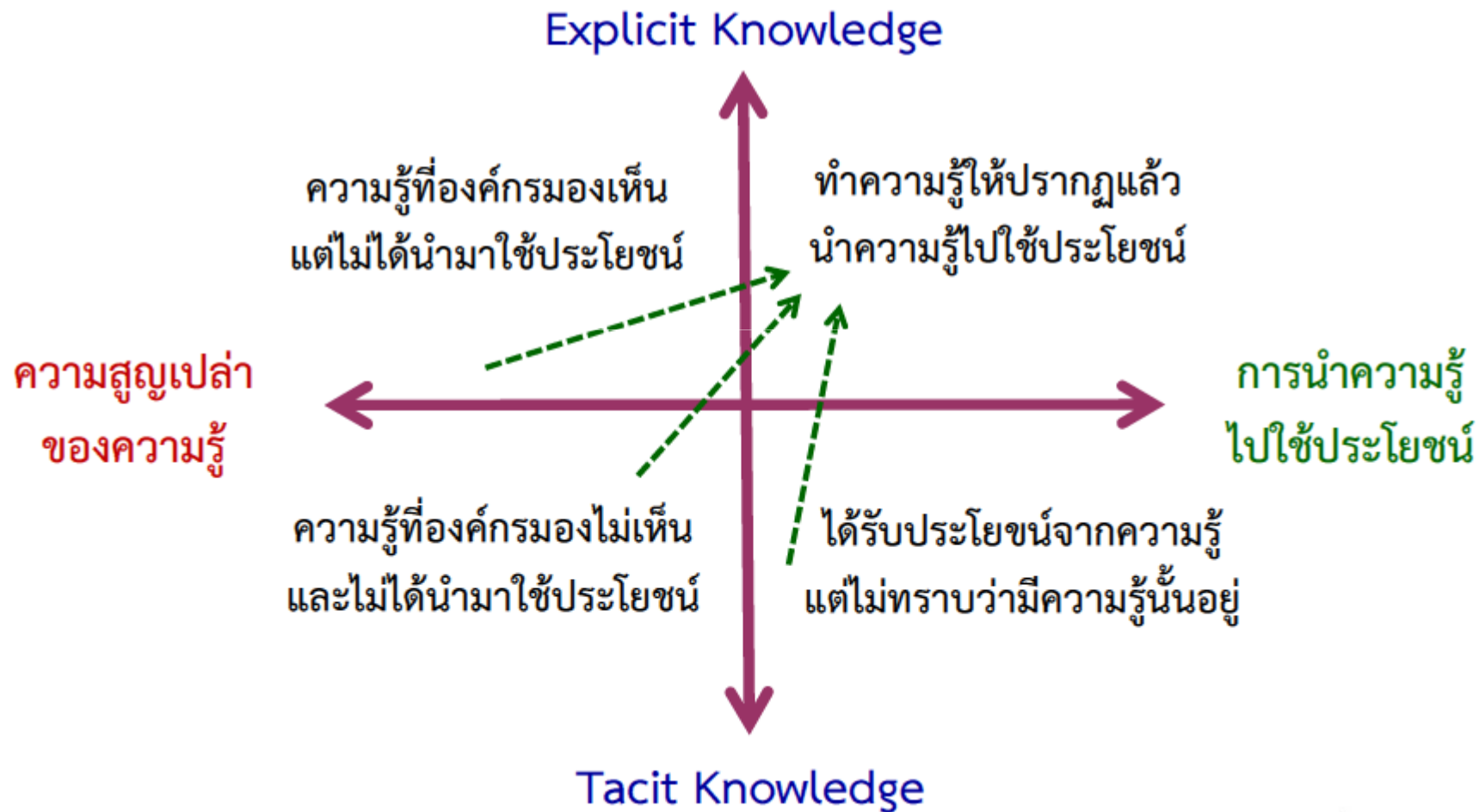
เทคโนโลยี

- เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

กระบวนการความรู้

- เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

TK + EK กับการนำไปใช้ประโยชน์



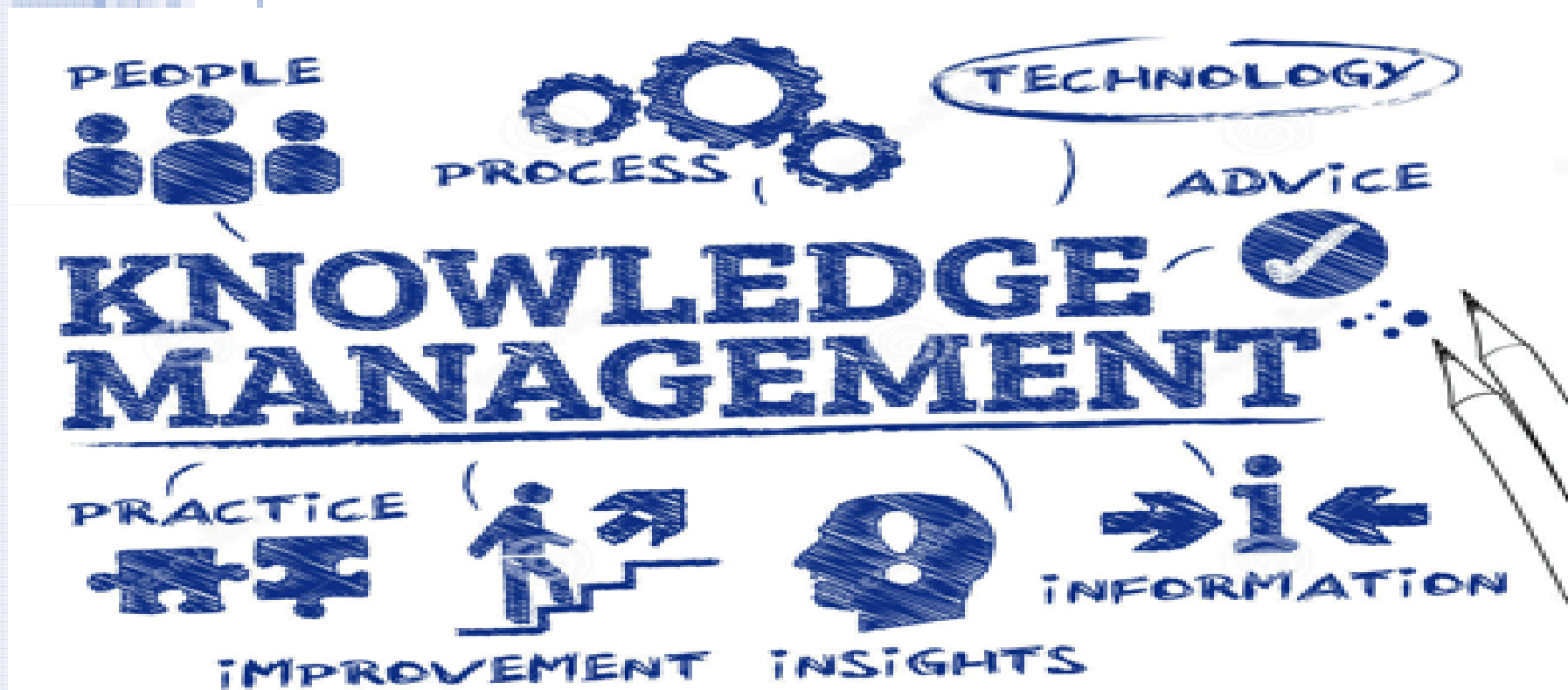
การจัดการความรู้ คืออะไร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management ; KM)

คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยนและ
ประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาจากระบบข้อมูล
ไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และปัญญา รวมทั้งเพื่อ
ประโยชน์ในการนำไปใช้ และเกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร

ทำไม??

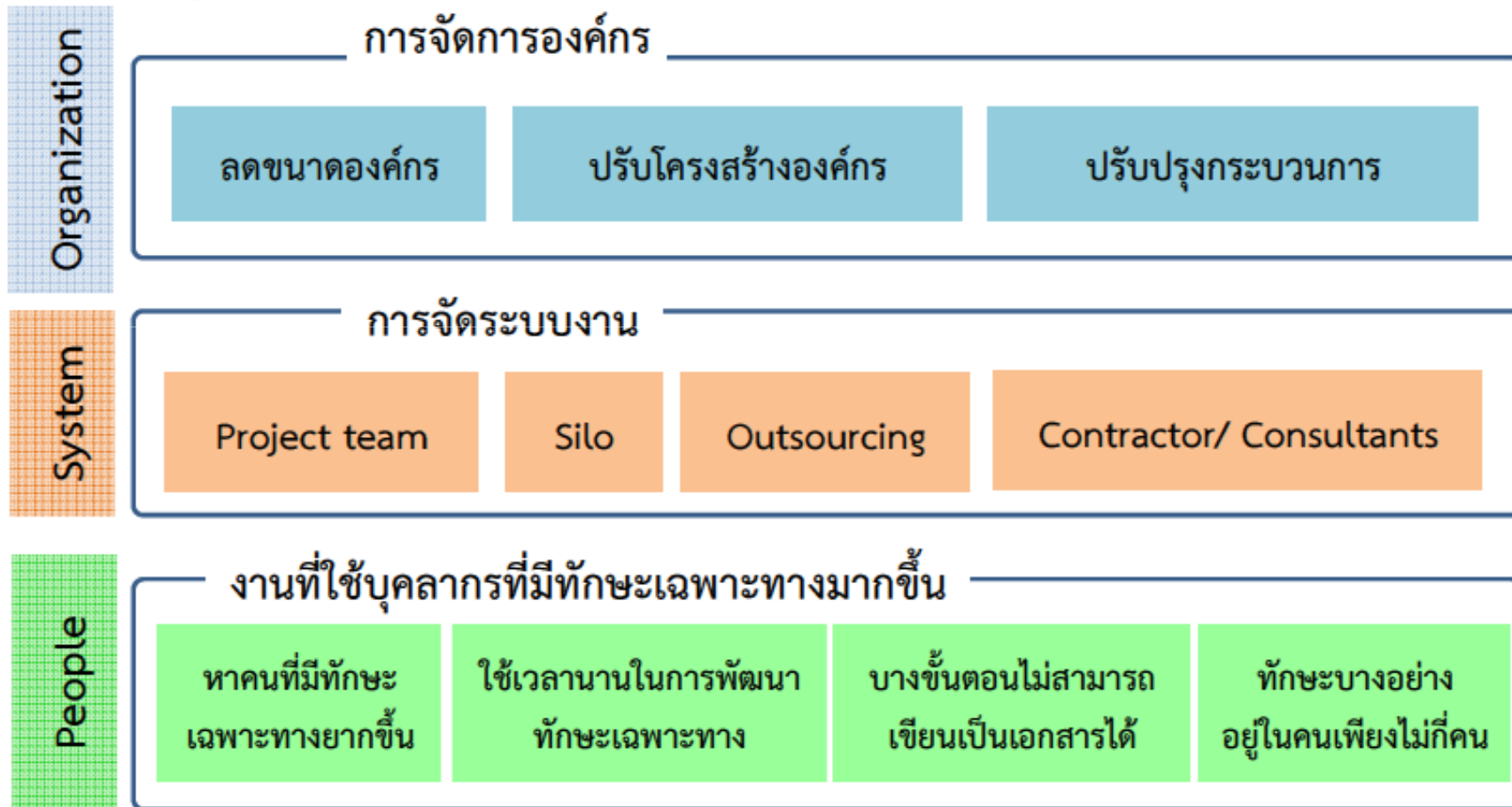
ต้องมีการจัดการความรู้



ปัญหาชวนคิดในองค์กร ???

- เมื่อบุคลากรเกษียณ หรือลาออก มักมีผลกระทบกับงาน
- เวลามีปัญหาในการทำงาน ไม่รู้ว่าจะไปถามคนที่เก่งในเรื่องนั้นได้ที่ไหน
- มีผู้มีความรู้ในองค์กรมาก แต่คนในองค์กรไม่สนใจการแบ่งปันความรู้
- องค์ความรู้ที่อยู่ในองค์กรไม่ได้ถูกนำมาแลกเปลี่ยน หรือต่อยอดความรู้ใหม่ แต่มักจะทำงานซ้ำซ้อนกับที่คนอื่นทำมาแล้ว
- องค์กรมีการสร้าง/แลกเปลี่ยน/ประยุกต์ใช้ความรู้แบบไม่เป็นระบบ
- การตัดสินใจมักไม่ได้ทำโดยใช้ความรู้ที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในองค์กร
- ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ค่อยพบ หรือถ้าพบข้อมูล มักจะไม่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ ไม่ตรงตามความต้องการ
- มีข้อมูล+สารสนเทศท่วมท้น แต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

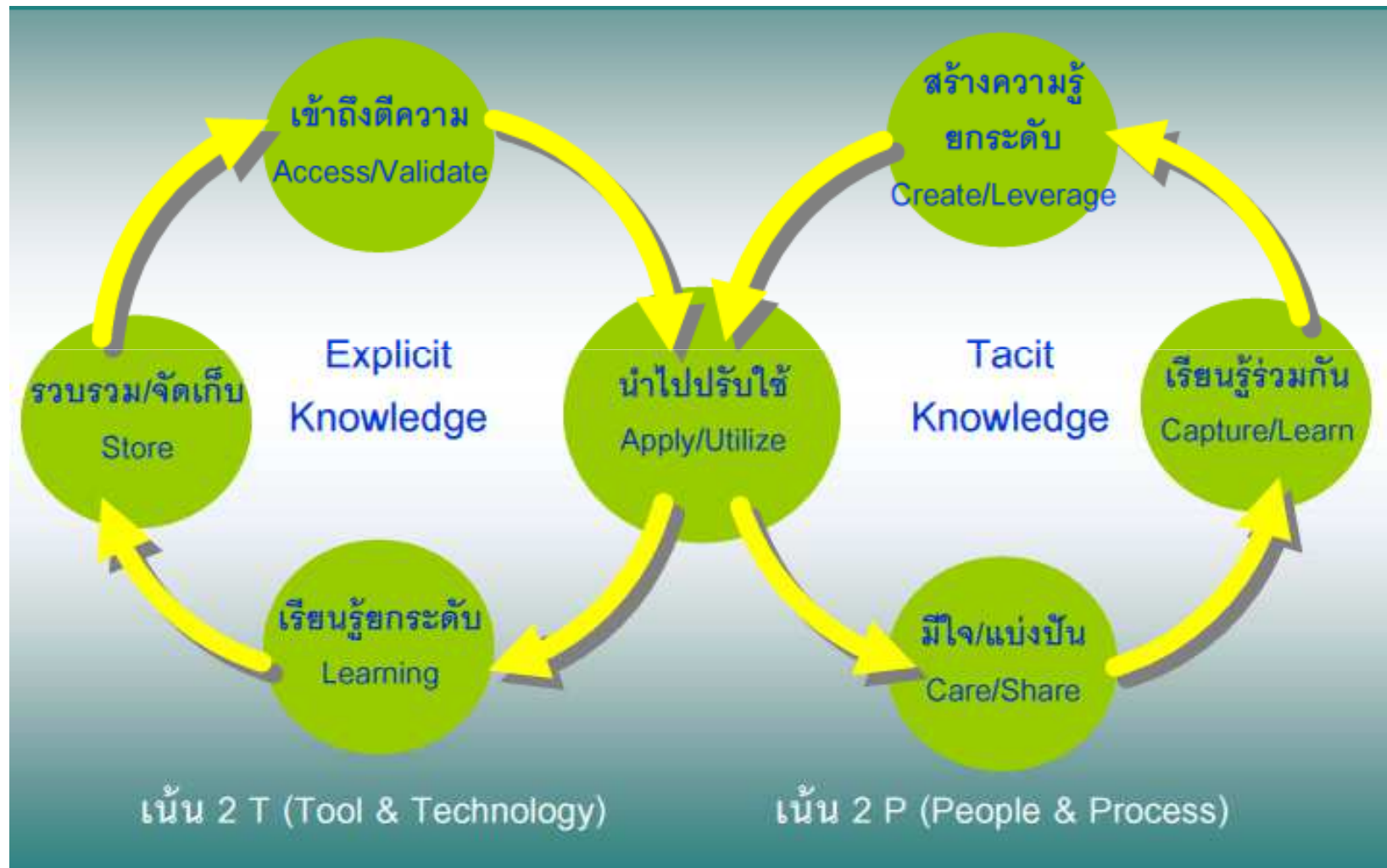
ปัจจัย 3 ด้านของ KNOWLEDGE RISKS ในองค์กร



หลักสำคัญในการจัดการความรู้

- ทำให้ TK เปลี่ยนเป็น EK ให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความรู้ และประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
- บริหารจัดการให้คนที่ TK ถ่ายทอดความรู้ให้คนอื่นที่ต้องการความรู้นั้น ด้วยวิธีการที่เป็นระบบ เช่น คู่มือ สื่อต่างๆ การสอนงานแบบพี่เลี้ยง การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้

แนวคิดของการจัดการความรู้



ที่มา : การจัดการความรู้คืออะไร (ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช)

แนวทางในการจัดการความรู้

ใช้วิธีการง่ายๆ ก่อนแล้วค่อยขยายไปใช้วิธีที่ซับซ้อนขึ้น

**** สิ่งสำคัญคือต้องเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
(Knowledge Sharing) ****