

36 

แนะนำการจัดการความรู้
Introduction to Knowledge Management

ณพศิษฐ์ จักรพิทักษ์
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1 8/27/2004

การนำเสนอ

1. Knowledge Management กับการแก้ปัญหา
2. ทฤษฎีการจัดการความรู้เบื้องต้น
3. ระบบจัดการความรู้
4. สาธิต
5. ตอบข้อซักถาม

2 8/27/2004

การคิดของมนุษย์ Problem Solving

- การพิจารณาปัญหา (Problem Abstraction)
- การคิดกำหนดหลักการเหตุและผล (Conceptualization)
- การหาเหตุผล (Reasoning)
- การเรียนรู้ (Learning) ได้แก่
 - Behavioral ลองผิดถูกปรับปรุงพฤติกรรม
 - Cognitive การกำหนดจดจำ
 - Pedagogical การได้รับการสั่งสอน
 - Adult Learning พฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงานแล้ว

3

8/27/2004

การหาเหตุผล Reasoning Methods

- การแก้ปัญหาโดยใช้กฎเกณฑ์ที่ได้จากประสบการณ์
(Heuristic-Based Reasoning)
- การแก้ปัญหา โดยใช้แบบจำลองปัญหา หรือความสัมพันธ์ ระหว่าง
สาเหตุ ตัวปัญหาและผลกระทบ (Model-Based Reasoning)
- การแก้ปัญหา โดยการใช้กรณีศึกษาที่คล้ายคลึง
(Case-Based Reasoning)
- การแก้ปัญหาโดยกระบวนการทางสังคม
(Knowledge Management)

4

8/27/2004

การนำเสนอ

1. Knowledge Management กับการแก้ปัญหา

2. ทฤษฎีการจัดการความรู้เบื้องต้น

3. ระบบจัดการความรู้

4. สถิติ

5. ตอบข้อซักถาม

5

8/27/2004

การจัดการความรู้ = การบริหารแบบบูรณาการ

- ความรู้ Knowledge = Specialized People คนพิเศษ
- Knowledge Economy และ Knowledge Workers
- CEO/CKO “High Grade Specialist and Indeed an Artist”
- ความกระหายในการแก้ปัญหาร่วมกัน
Synergy = Harmonization
- ปัญหา = “Teaching The Smart People How to Learn”

6

8/27/2004

จุดเน้น (Focus) ของการจัดการความรู้

- การพัฒนากลุ่มนักปฏิบัติหรือผู้ทำงานใช้ความรู้ (Communities of Practice/Knowledge Workers Development)
- การสร้างแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ขององค์กร (Best Practice Development)
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

7

8/27/2004

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหา
- การลดเวลาในการทำงาน
- การลดความเสี่ยงขององค์กร ในการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

8

8/27/2004

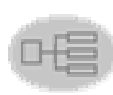
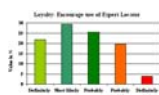
ผลระยะยาวที่คาดหวัง

- ความสามารถในการแข่งขันและการเรียนรู้ขององค์กร
- ความสามารถในการจัดการการเปลี่ยนแปลง
- การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

9

8/27/2004

ความรู้คืออะไร



Data

Information

Knowledge

Wisdom

Specialized People (Drucker, 1953)
Know-how and Know-why (Argyris, 1973)
Believe and Commitment, Related to Action,
Social Values (Nonaka, 1995)

Knowledge หมายถึง:

- Specialized People (กลุ่มลึก)
- How & Why Tacit Knowledge
- Specified for NESDB Actions

10

8/27/2004

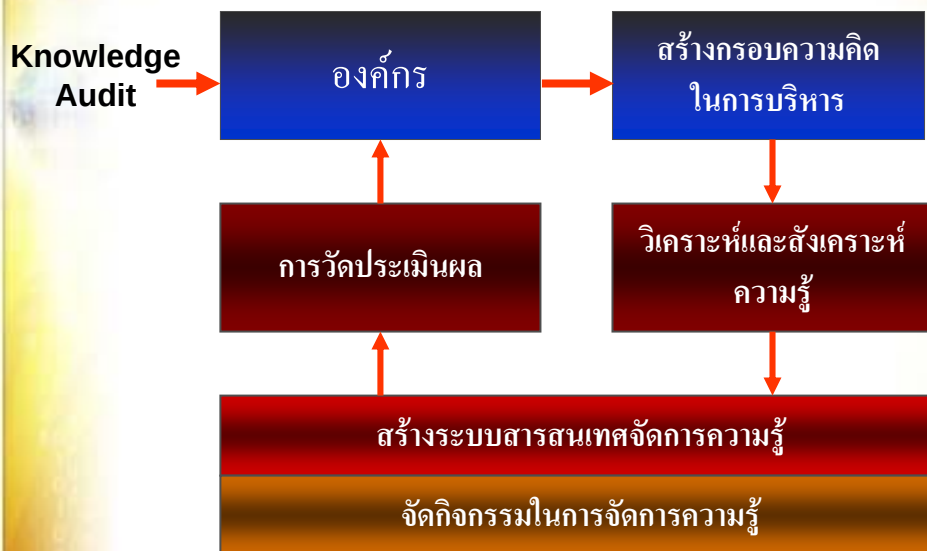
การนำเสนอ

1. Knowledge Management กับการแก้ปัญหา
2. ทฤษฎีการจัดการความรู้เบื้องต้น
3. ระบบจัดการความรู้
4. สถิติ
5. ตอบข้อซักถาม

11

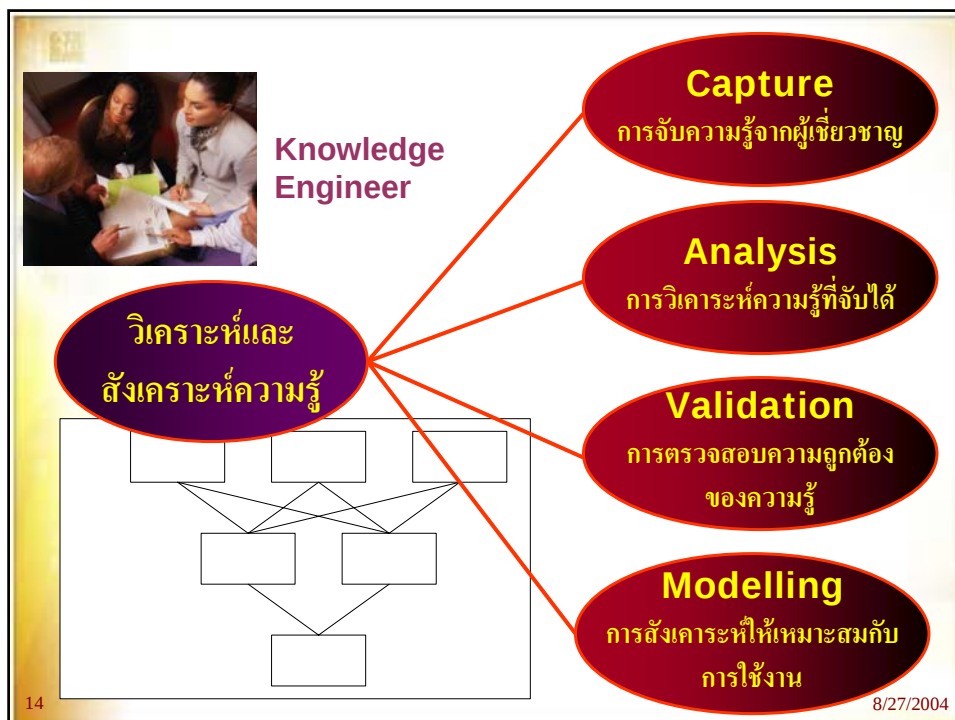
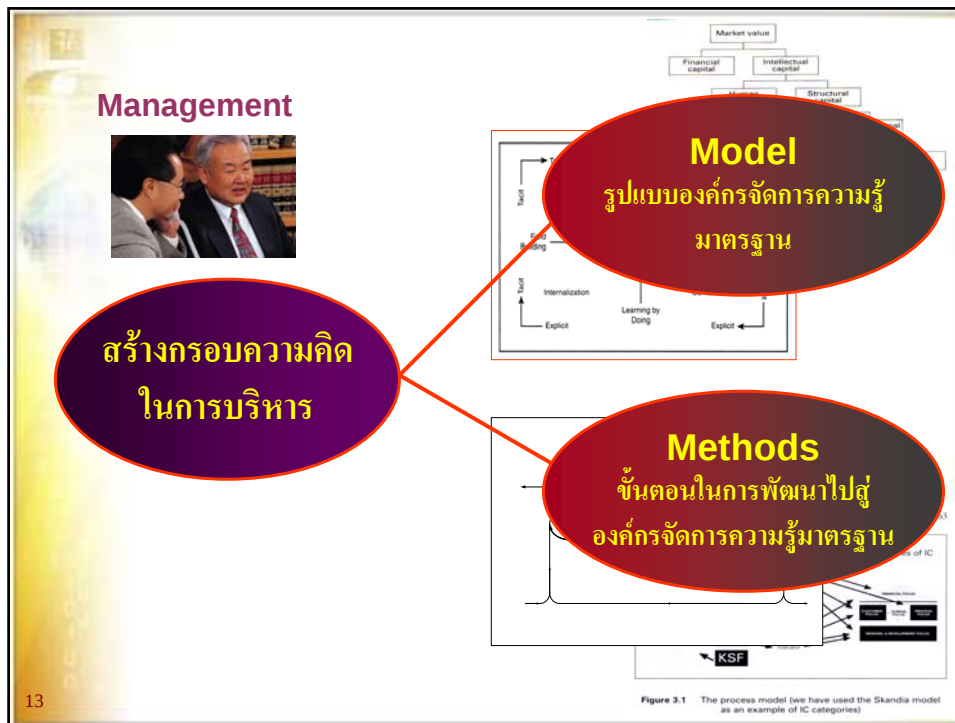
8/27/2004

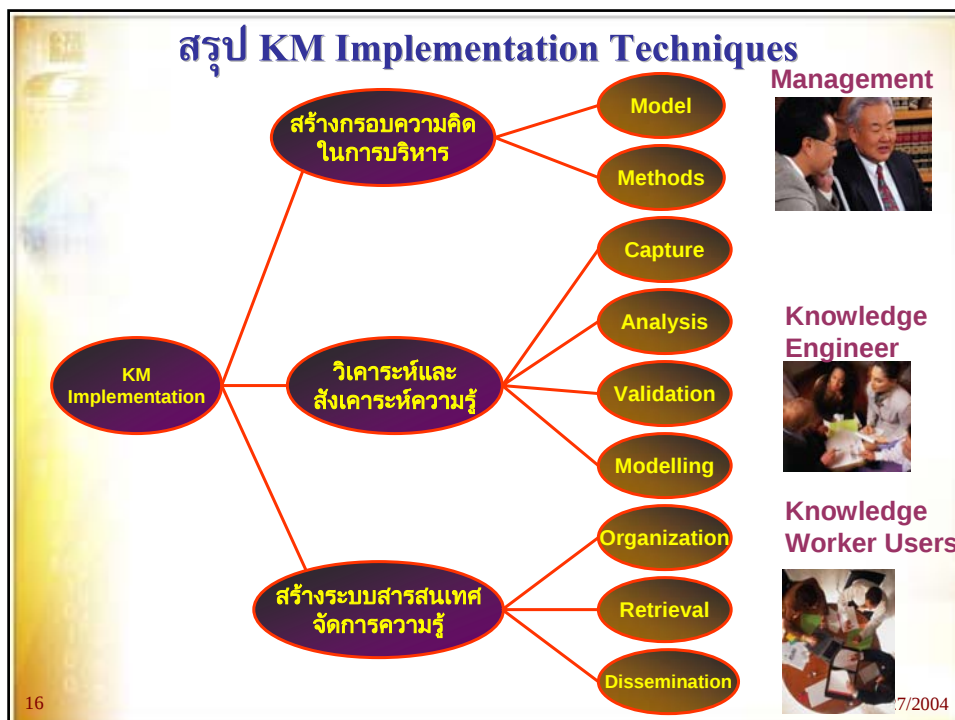
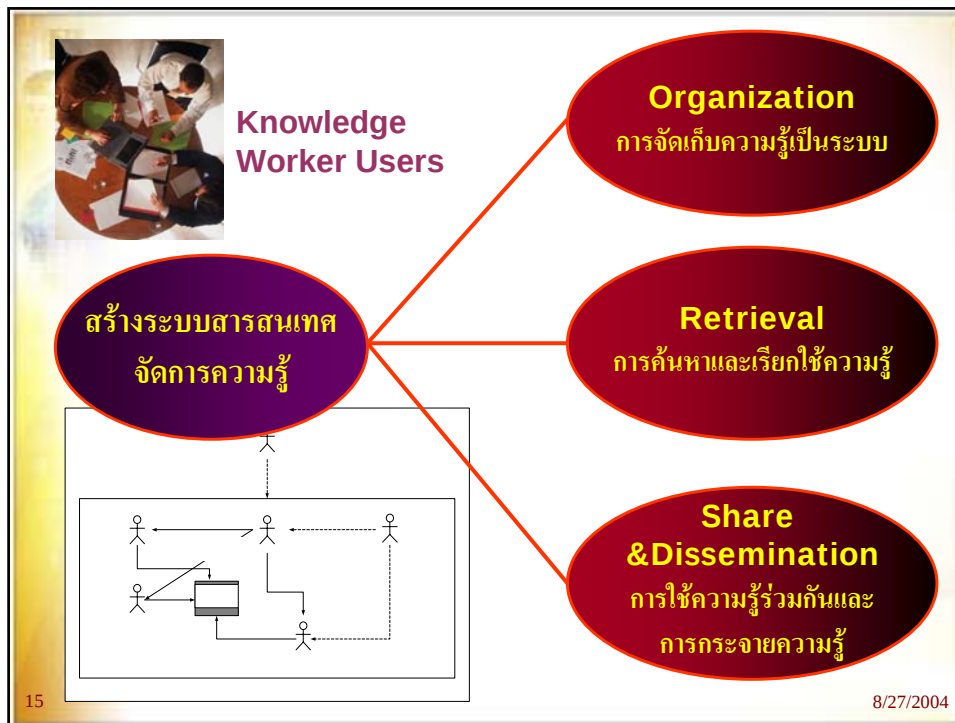
กระบวนการสร้างระบบจัดการความรู้

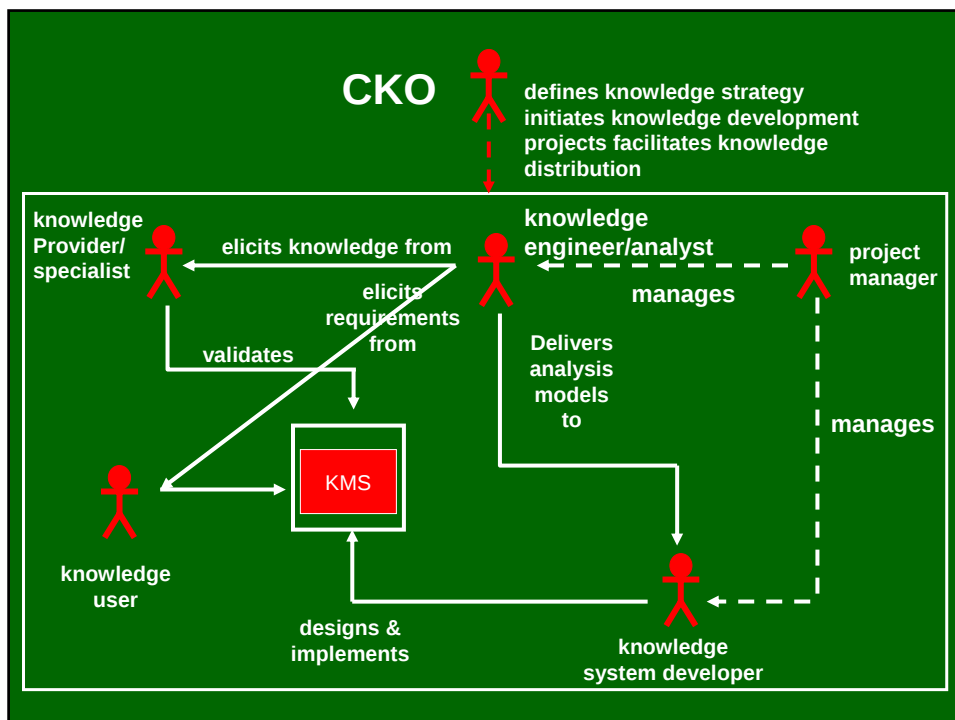
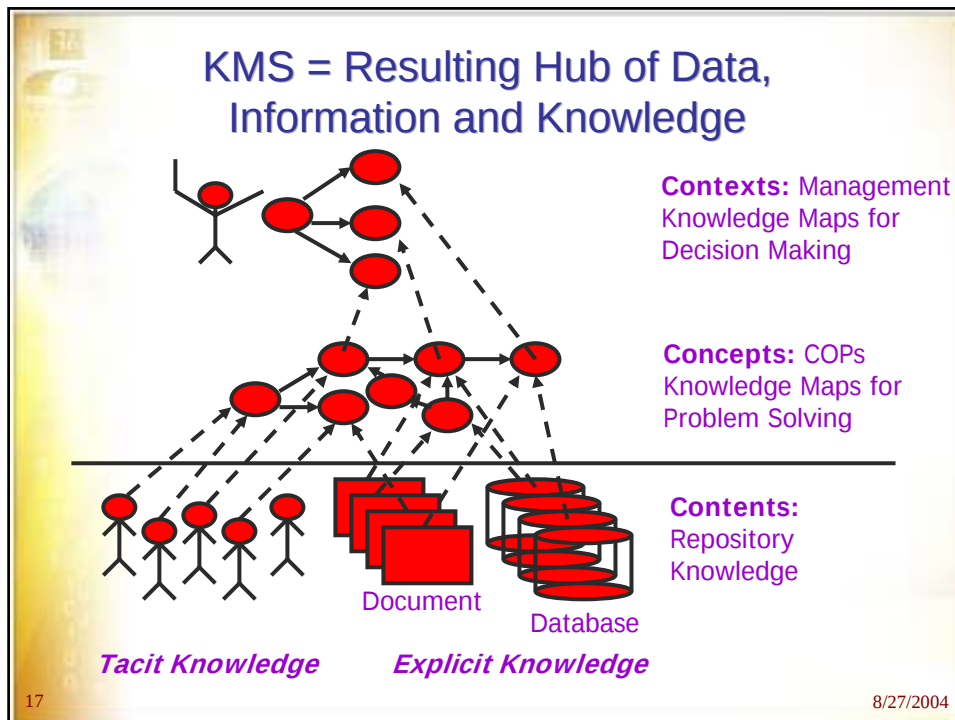


12

8/27/2004







องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการจัดการความรู้

- แผนที่ความรู้ (Knowledge Map)
- ระบบจัดการเอกสาร (Document Management System)
- ระบบสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Forum Discussion System)
- ฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์กร (Capacity Management System)
- ตัวอย่างการแก้ปัญหา (Lesson Learned Knowledge Base)
- เทคโนโลยีประสานงานช่วยกันคิดช่วยกันทำ (Collaborative Technology)

19

8/27/2004

ความแตกต่างระหว่างระบบจัดการความรู้ กับระบบบริหารหรือระบบสารสนเทศอื่นๆ

- มุ่งเน้นความรู้ในการแข่งขัน
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบความรู้อย่างน้อย
Knowledge Engineer
- การปรับปรุงการสื่อสารระหว่างกลุ่มนักปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- องค์กรต้องมีความพยายามในการบริหารจัดการความรู้เพื่อสร้างมูลค่า ไม่ว่าที่ไหนเมื่อไรก็ตาม “Wherever and Whenever” ที่ผู้ต้องการความรู้โดยเฉพาะ นักปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติ ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสีย ต้องการ

20

8/27/2004

สรุป ระบบจัดการความรู้

- ระบบจัดการความรู้ เป็นศูนย์กลางผลลัพธ์ในการทำงาน โดยบูรณาการข้อมูล สารสนเทศ และนักปฏิบัติ KMS as a resulting hub of data, information and people (knowledge) for Action
- ประเภทของ ระบบจัดการความรู้ KM Types
 - การตัดสินใจ Decision Support Level (Decision Making)
 - การแก้ปัญหา Community of Practice Level (Problem Solving)
 - การค้นคว้า Repository Knowledge Level (Searching)
- ความรู้ Knowledge VS สารสนเทศ Information
 - ความเชื่อและการรับรอง Believe and Commitment
 - ประสบการณ์ทำงานจริง Action
 - สังคมยอมรับ Social

21

8/27/2004

การนำเสนอ

1. Knowledge Management กับการแก้ปัญหา
2. ทฤษฎีการจัดการความรู้เบื้องต้น
3. ระบบจัดการความรู้
4. สรุป
5. ตอบข้อซักถาม

22

8/27/2004