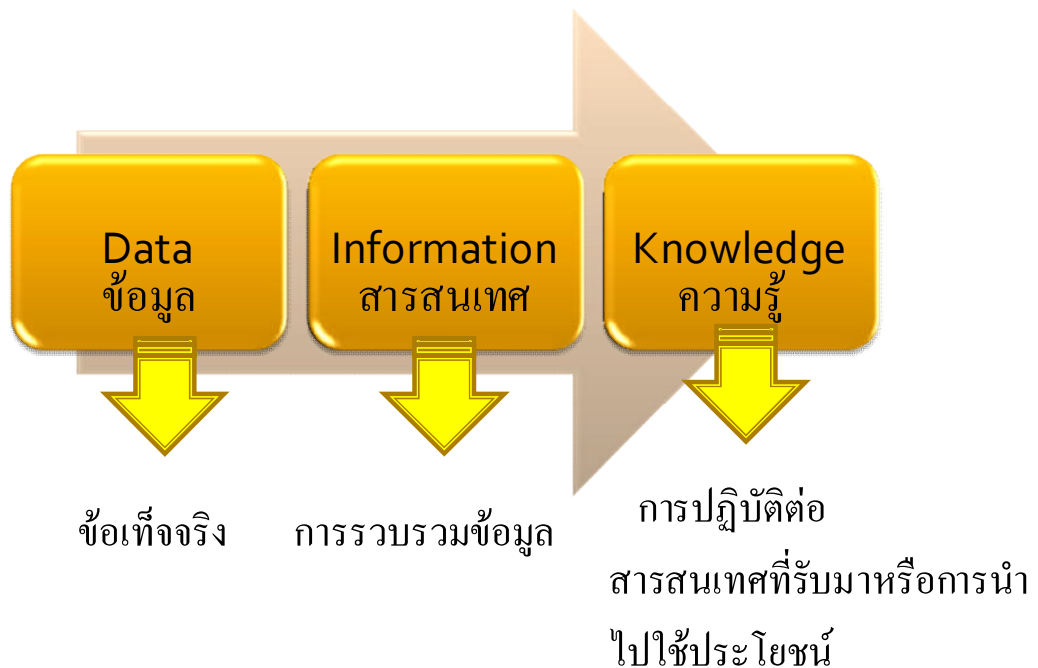


การจัดการความรู้ตอนที่ 1

ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา (Hideo Yamazaki)

ความรู้อาจอธิบายได้จากแผนภาพข้างล่าง



ความรู้ มักเริ่มจากการรวบรวมและจัดระเบียบของข้อมูล (ตัวอย่างของข้อมูล(Data/Fact) เช่น อายุงานของพนักงาน อัตราการลาออกของพนักงาน จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น จำนวนพนักงานในแต่ละแผนก เป็นต้น) ที่เกิดขึ้นออกมาในรูปแบบที่สามารถเข้าใจ ตีความหมายและใช้ประโยชน์ได้เรียกว่า

สารสนเทศ (Information) ซึ่งอาจจะรวบรวมข้อมูลแล้วจัดการข้อมูลออกมาในรูปแบบ

- ค่าเฉลี่ย ค่าการกระจาย เช่น ค่าเฉลี่ยของอายุงานของพนักงาน อายุงานต่ำสุดหรือสูงสุดขององค์กร ค่าเฉลี่ยอายุของพนักงาน ค่าเฉลี่ยของอัตราการลาออก เป็นต้น
- แนวโน้ม เช่น แนวโน้มผลผลิตต่อเดือน แนวโน้มการลาออกของพนักงาน หรือแนวโน้มของของเสีย

- สักส่วน เช่น สักส่วนของจำนวนพนักงานในแต่ละแผนก สักส่วนของระดับบริหารกับพนักงานฝ่ายผลิต สักส่วนของหัวหน้างานต่อคนงาน เป็นต้น
- ค่าควบคุม เช่น ค่าควบคุมต่ำสุด สูงสุด ค่าควบคุมในฝั่งควบคุมในกระบวนการผลิต
- ความสัมพันธ์ของตัวแปร เช่น อายุเครื่องจักรกับอัตราของเสีย อัตราการลาออกกับอายุงาน

เมื่อจัดระเบียบข้อมูลในรูปแบบที่สามารถตีความหมายได้แล้ว สิ่งที่ต้องทำต่อไปคือการปฏิบัติต่อสารสนเทศที่ได้มา เช่น หากแนวโน้มของอัตราการลาออกสูงขึ้นอย่างกระทันหัน เราจำเป็นต้องวิเคราะห์เพื่อหาสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ทำให้มีการลาออกมากขึ้น เช่นการเปลี่ยนหัวหน้างาน การเปลี่ยนนโยบาย การเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การเกิด โรงงานใหม่ใกล้โรงงานเรา เมื่อทราบสาเหตุหรือข้อสรุปแล้วจึงดำเนินการตัดสินใจแก้ไข ป้องกัน โดยใช้มาตรการต่างๆซึ่งมาตรการดังกล่าวอาจจะเกิดจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระดมสมอง จากความรู้ภายนอกเช่นหนังสือหรือตัวอย่างจากองค์กรอื่นๆแล้วลองปฏิบัติหรือนำมาใช้ เมื่อมาตรการใดใช้ได้ผลก็จะเกิดความรู้ในเชิงปฏิบัติว่าต้องทำอะไร หากเหตุการณ์ชนิดเดียวกันเกิดขึ้นอีกในอนาคต และวิเคราะห์ว่าทำไมบางมาตรการจึงใช้ไม่ได้ในสถานการณ์นี้ เมื่อเราฝึกฝนจนสามารถใช้สารสนเทศดังกล่าวได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์แล้ว สารสนเทศนั้นจะพัฒนาเป็นความรู้หรือทักษะ และเมื่อเราสามารถใช้ความรู้ได้อย่างถูกต้องต่อบุคคล สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์แล้ว ก็จะก่อรูปเป็นปัญญา(Wisdom)

ฉบับหน้าเราจะพูดคุยเรื่องชนิดของความรู้และการถ่ายทอดความรู้ชนิดต่างๆว่ามีวิธีอย่างไรบ้าง หากผู้อ่านมีข้อคิดเห็นประการใด กรุณาติดต่อเราผ่าน service@intelific.com .