

กิจกรรม KM Workshop ครั้งที่ 1

การวัด วิเคราะห์  
และการจัดการความรู้



1

....เห็นอะไรในภาพนี้....



2

....คิดตามแบบแผน & คิดนอกกรอบ....



ทำแล้วได้ประโยชน์อะไร  
ใครได้ประโยชน์

3

....เป็นแบบไหนดี....



4



### ยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง

ราคาเปิดตัวปี 2001  
25,900 บาท

ราคาเปิดตัวปี 2013  
24,500 บาท

### ... สำนักทะเบียนฯ ...

สำคัญแค่ไหน  
สำคัญอย่างไร

### ความรู้คืออะไร ?

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมา จากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการ ได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ

(คำนิยามจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

ในวันเปิดเทอมผู้ปกครองของนาย A มาติดต่อกันว่า ...  
 ในเทอมนี้ นาย A จะมีโอกาสรีไทร์หรือไม่ ?  
 ... เราจะมีคำตอบอย่างไร ? ...

I know	What I know
I know	What I don't know
I don't know	What I know
I don't know	What I don't know

9

ในวันเปิดเทอมผู้ปกครองของนาย A มาติดต่อกันว่า ...  
 ในเทอมนี้ นาย A จะมีโอกาสรีไทร์หรือไม่ ?  
 ... เราเลือกที่จะตอบแบบไหน ...




10

เป้าหมาย



การจัดการความรู้  
Knowledge Management

การจัดการความไม่รู้  
Knowless Management

11

ประเภทของความรู้

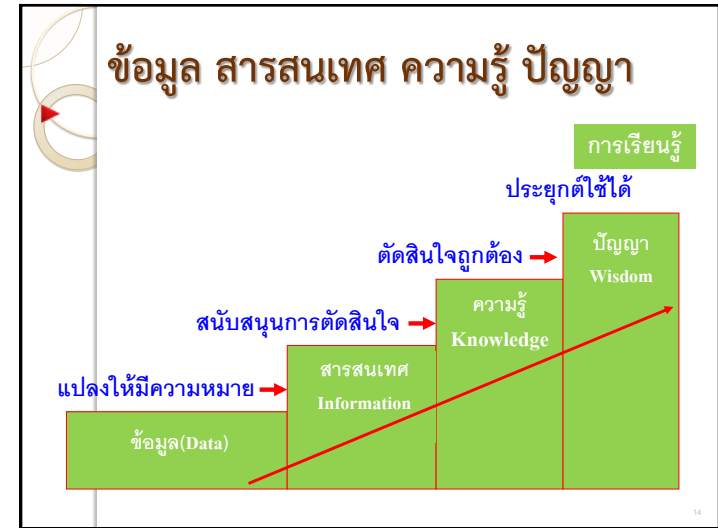
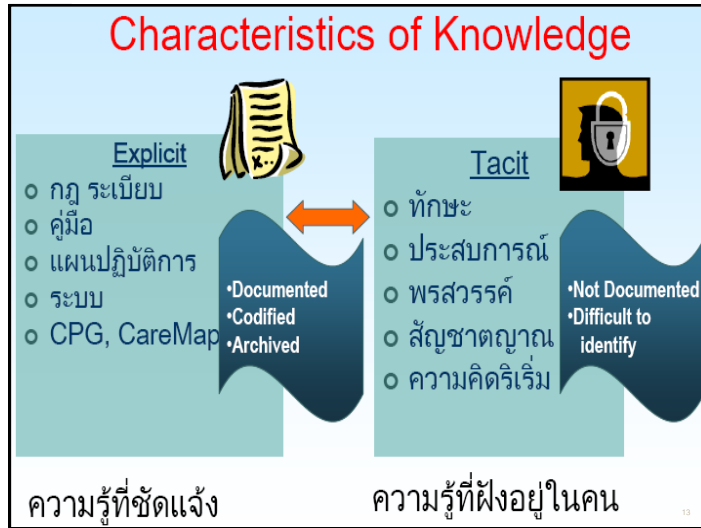


ความรู้ที่ชัดเจน  
 (Explicit Knowledge)  
 เป็นความรู้แบบรูปธรรม

---

ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน  
 (Tacit Knowledge)  
 เป็นความรู้แบบนามธรรม

12




### ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ปัญญา

☞ ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งมีการเก็บข้อมูลการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา

สิ่งที่ได้จากการจัดเก็บถือเป็น **“ข้อมูล”**

☞ เมื่อมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาซื้อ “ของขวัญ” มักจะซื้อ “บัตรอวยพร” ควบคู่ไปด้วยเสมอๆ

☞ ในการซื้อมักจะซื้อของขวัญก่อน จากนั้นจึงมาซื้อบัตรอวยพร โดยวิเคราะห์ จากช่วงเวลาในการออกไปเสร็จหรือการรูดบัตรเครดิต และส่วนใหญ่มักจะซื้อในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น วันเกิด ปีใหม่ และวาเลนไทน์ นอกจากนี้ยังนิยมให้ห้างสรรพสินค้า “ห่อของขวัญ” ให้ด้วย ซึ่งข้อมูลที่ผ่านมาวิเคราะห์ดังกล่าวเป็น **“สารสนเทศ”** ที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้



### ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ปัญญา

☞ หลังจากวิเคราะห์ข้อมูล ผู้บริหารตัดสินใจปรับเปลี่ยนผังของห้างฯ โดยย้ายแผนกจำหน่ายบัตรอวยพร ซึ่งเดิมอยู่ชั้น 3 ไปอยู่ชั้น 2 ติดกับแผนกจำหน่ายของขวัญ รวมทั้งให้มีแผนกของขวัญมาร่วมด้วย

- ประโยชน์ที่ได้ : เพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น
- ปริมาณการซื้อสินค้าบัตรอวยพรและของขวัญเพิ่มมากขึ้น
- การที่ผู้บริหารตัดสินใจย้ายผังดังกล่าว จัดเป็น **“ความรู้”** ที่ได้จากการนำสารสนเทศมาใช้



### ความแตกต่างของข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ปัญญา

- หลังจากประสบความสำเร็จผู้บริหาร จึงได้ทำการวิเคราะห์พฤติกรรม การซื้อของลูกค้าในกลุ่มสินค้าประเภทอื่นๆ พบว่าสินค้าบางกลุ่มก็มีความเชื่อมโยงของพฤติกรรม การซื้อเช่นกัน จึงได้จัดผังห้างฯ ในส่วนอื่นๆ ใหม่ รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าดังกล่าวพร้อมๆ กันด้วย ส่งผลให้ยอดขายของสินค้านี้สูงขึ้น

การที่ผู้บริหารห้างฯ นำความรู้ในเรื่องพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าไปใช้กับสินค้ากลุ่มอื่นๆ จนประสบความสำเร็จนั้น เนื่องจากผู้บริหารห้างฯ **นำความรู้มา** **ใช้จนเกิด "ปัญญา"** ว่า พฤติกรรม การซื้อสินค้าของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องนำมาวิเคราะห์และในการบริหารจัดการ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเรื่องอื่นๆ ต่อไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

17

### ....มาลองคิดกัน....




18




19

### ....เคยเป็นหรือไม่....



สินค้าขายดี

สินค้าเทศกาล

Sale



20

