



Knowledge Management

CASE :

Safety Insurance Public Co.,Ltd.

เสนอ

ดร.มนตรี คำรงวงศ์ศิริ

โดย

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์	รหัสประจำตัว 47430913
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบุรณ์	รหัสประจำตัว 47430927
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง	รหัสประจำตัว 47430934

Seminar in Technology and Innovation Management (TIM 690)

ประจำปีการศึกษาที่ 2/ 2548

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบุรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



การจัดการความรู้ (Knowledge Management) : กรณีศึกษา บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน ต่างกำลังอยู่ในกระแสสังคมที่เรียกว่า สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge - based Society and Economy) สังคมดังกล่าวมีแนวคิดที่ว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง การพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อการแข่งขันและเสริมสร้างความเข้มแข็ง จึงเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการพัฒนาประเทศ ในระบบเศรษฐกิจจะให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนความรู้เป็นนวัตกรรมโดยอาศัยเทคโนโลยีระดับสูง การพัฒนาสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้จะทำให้สัดส่วนความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมีความจำเป็นและความต้องการในการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) ให้มีสภาพกลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit knowledge) ด้วยแนวคิดดังกล่าวทำให้สังคมไทยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน หรือแม้กระทั่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนต่างให้ความสำคัญกับ การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สำหรับ กรณีศึกษาที่ทางกลุ่มนำเสนอ คือ การจัดการความรู้ภายในองค์กรของบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร โดยมีนโยบายให้พนักงานทุกคนในบริษัทได้รับการอบรม ถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตน และมีการเก็บข้อมูลความรู้ของพนักงานในระบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเก็บความรู้ในรูปแบบของเอกสารประกอบ และการเก็บความรู้ในรูปแบบระบบสารสนเทศ โดยพนักงานในองค์กรสามารถนำข้อมูลความรู้ที่เก็บในรูปแบบดังกล่าว มาใช้ประกอบการทำงานได้

ทั้งนี้ นอกจากกลุ่มจะศึกษาถึงทฤษฎี และหลักการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อประกอบการศึกษาในกรณีศึกษาของบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) แล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของการศึกษาในเรื่องดังกล่าว ทางกลุ่มจึงได้ติดต่อกับทางบริษัทโดยตรง เพื่อขอสัมภาษณ์และสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริหาร และทัศนคติของพนักงานภายในบริษัท ซึ่งมีส่วนร่วมในการใช้ระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร

และจากการสัมภาษณ์ และสอบถาม ถึงการนำระบบการใช้การความรู้มาใช้ในองค์กร นอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรแล้ว ยังมีปัญหาบางประการที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาหลักๆ จากการศึกษา พบว่า ปัญหาหลักแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การใช้ระบบสารสนเทศในการจัดเก็บความรู้ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง ซึ่งทางบริษัท ฯ ได้ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหามาเบื้องต้น และได้เสนอแนวทางในอนาคตเกี่ยวกับการจัดการความรู้ดังกล่าว ซึ่งจะนำเสนอในส่วนของรายงานต่อไป

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์

นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์

นางสาวสุพรรณยา ศิลปสนอง



บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมาก เพราะเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐ และ เอกชน เริ่มให้ความสำคัญกับเรื่องของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) กันมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ ในปัจจุบันมีจำนวนมาก และ กระจุกกระจายอยู่ในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ที่เป็นแบบ Tacit หรือ Explicit Knowledge ดังนั้นหลายองค์กรได้เห็นความสำคัญของข้อมูลจึงคาดหวังว่าการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันที่ดี หรือ มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับองค์กรชั้นนำ จึงเป็นรากฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการพัฒนา

รายงานฉบับนี้เป็นการนำเสนอมุมมองของการจัดการความรู้ในความคิดเห็นของผู้อำนวยการอาวุโสสายงาน การขาย-การตลาด และ หัวหน้าฝ่ายรับประกันภัยรถยนต์ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อแสดงให้เห็นว่าการจัดการความรู้ของบริษัทเป็นอย่างไร และ บริษัทเห็นถึงความสำคัญอย่างไร



การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การจัดการความรู้ มีความหมายที่หลากหลายต่างกัน และ ได้มีนักวิชาได้ให้ความหมาย “การจัดการความรู้” ไว้ดังนี้

Dave Snowden กล่าวว่า องค์กรต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลของการตัดสินใจในองค์กร และ เพื่อสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้มีการจัดการความรู้อยู่ 3 ประเภท คือ

1. Content Management คือ การจัดการความรู้ประเภท Explicit โดยเน้นการจัดระเบียบเอกสาร หรือ โครงสร้างต่าง ๆ
2. Narrative Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้เทคนิคการเล่าเรื่องที่รู้มา ภายใต้นามคิดว่า เราไม่สามารถเขียนทุกเรื่องออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้ เนื่องจากข้อจำกัดในการเขียน ดังกล่าวที่ว่า “We Know more than we can say, we’ll always say more than we can write down: เรารู้มากกว่าเราพูด และ เราพูดมากกว่าเขียน” การใช้เทคนิคนี้ต้องเชื่อมต่อระหว่างวิธีการสื่อสารที่น่าสนใจ และ เนื้อหาสาระที่ต้องการสื่อ
3. Context Management เป็นการจัดการความรู้โดยใช้กิจกรรมที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้โดยเครือข่ายทางสังคม

การจัดการความรู้ในแนวคิดนี้ เน้นทั้งด้านการจัดการกับสาระและการสร้างการแลกเปลี่ยนไหลเวียนของความรู้ ดังนั้น จะให้ความสำคัญกับการจัดการในลักษณะ Context และ Narrative มากกว่า Content Management

Carla O’Dell และ Jackson Grayson กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และ นำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับ และ ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการกับตัวองความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกันได้

ยูทรีนา แซ่เตียว กล่าวว่า แม้จะมีแนวคิดที่หลากหลายเกี่ยวกับการจัดการความรู้ แต่สิ่งที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นการจัดการเพื่อนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้รูปแบบของการพัฒนาความรู้ ได้แก่

- การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง
- การเรียนรู้จากการทดลอง โดยเป็นการตั้งสมมติฐานและทดลองเพื่อให้ทราบผลตามต้องการ
- การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น เช่น การทำ Benchmarking การจ้างคนเก่ง ๆ มาร่วมงาน การหาพันธมิตรเพื่อพัฒนาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ (Alliances) การร่วมกิจการ (Joint Venture) การรวมและควบกิจการ (Merger & Acquisition) เป็นต้น
- การเรียนรู้จากการฝึกอบรม และ พัฒนาต่าง ๆ

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์

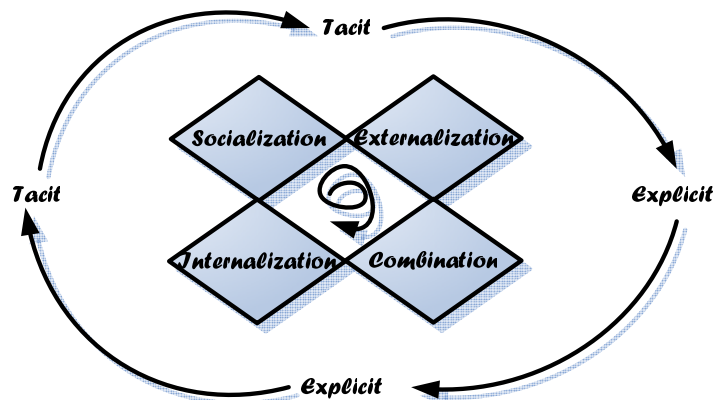
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์

นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง

โดยความรู้ที่ได้มานั้น อาจเป็นความรู้ที่ได้จาก Tacit หรือ Explicit สำหรับคำจำกัดความของ Tacit & Explicit Knowledge นั้น “Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka” ได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

- Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือ พรสวรรค์ต่างๆ ซึ่งสื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก ความรู้นิพนธ์พัฒนาและแบ่งปันกันได้ และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน
- Explicit Knowledge ความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และรายงานต่างๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความรู้ทั้ง 2 ประเภทนี้ สามารถเปลี่ยนสถานะระหว่างกันได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Knowledge Spiral หรือ SECI Model



รูปที่ 1 โมเดลในการเปลี่ยนรูปแบบความรู้ของ Nonaka and Takeuchi

จากกระบวนการนี้ การปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้สามารถเกิดได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. Socialization : การแบ่งปันและสร้าง Tacit knowledge จาก Tacit knowledge ของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรง เพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ๆเพิ่มขึ้นมา เช่น ผู้จัดการฝ่ายขายของทีม A



ได้เรียนรู้เทคนิคการขายใหม่ๆจากผู้จัดการฝ่ายขาย B ที่ประสบความสำเร็จในการขาย โดยการพูดคุย ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ก็จะได้รับความรู้จากผู้จัดการฝ่ายขายทีม B มาเป็นความรู้ของตนเองเพื่อใช้ในการทำงาน

2. Externalization : การสร้างและแบ่งปันความรู้จากสิ่งที่มีและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการแปลงจาก Tacit knowledge เป็น Explicit knowledge ออกมาให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถถ่ายทอดได้ง่าย เช่น กรณีผู้จัดการฝ่ายขายทีม A ซึ่งหลังจากเรียนรู้เทคนิคการขายจากข้างต้นก็นำมาเขียนเป็นหนังสือ เอกสาร หรือรายงานต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้สนใจทั่วไป
3. Combination : เป็นการแปลง Explicit knowledge จาก Explicit knowledge โดยรวบรวมความรู้ประเภท Explicit ที่เรียนรู้ มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit ใหม่ๆ เช่น กรณีผู้จัดการฝ่ายขายทีม A ซึ่งต่อมาได้ไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการขายจากตำราต่างๆที่มีอยู่อย่างหลากหลาย แล้วสรุปและเผยแพร่เป็นเทคนิคการขายรูปแบบใหม่ ซึ่งเกิดจากการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆและความรู้ของตนเอง
4. Internalization : เป็นการแปลง Explicit knowledge มาเป็น Tacit knowledge มักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติ โดยการเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นทักษะส่วนบุคคล หรือ ความรู้เฉพาะองค์กร เช่น หลังจากผู้จัดการฝ่ายขายทีมอื่นๆ เช่น ทีม C D หรือ E เป็นต้น ศึกษาเทคนิคการขายจากตำรา หรือคู่มือต่างๆที่มีอยู่ (ซึ่งอาจรวมถึงหนังสือที่เขียนโดยผู้จัดการทีม A ก็ได้) แล้วนำไปปรับใช้ในการทำงานของตนเองจนทำให้เกิดทักษะและชำนาญในเรื่องเทคนิคการขายจนกลายเป็น Tacit knowledge ของตนเองในที่สุด และเมื่อเกิดความรู้แล้ว ไปแลกเปลี่ยนกับลูกค้าหรือผู้จัดการรายอื่นๆต่อไปก็จะเกิดกระบวนการที่เรียกว่า Socialization คือการแปลง Tacit knowledge จากผู้จัดการรายนั้นๆไปเป็น Tacit knowledge ของคนอื่นต่อไป เป็นกระบวนการที่หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

นอกจากนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นๆ ได้แบ่งประเภทของความรู้ไว้ดังนี้

- Leif Edvinsson แบ่งความรู้ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความรู้เฉพาะบุคคล ความรู้ขององค์กร และความรู้ที่เป็นระบบ ดังนี้

1. Individual Knowledge: ความรู้เฉพาะบุคคล เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวพนักงานแต่ละคน หรือเป็นความรู้ที่อยู่ในหัวของพนักงาน
2. Organizational Knowledge: ความรู้ขององค์กร เป็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่อยู่ในกลุ่มหรือฝ่ายงานต่างๆ ในองค์กร ทำให้เกิดเป็นความรู้โดยรวมขององค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานขององค์กร โดยรวมได้มากขึ้น

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์

นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์

นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



3. Structural Knowledge: ความรู้ที่เป็นระบบ เป็นความรู้ที่เกิดจากการสร้างหรือต่อยอดองค์ความรู้ผ่านกระบวนการ คู่มือ และจรรยาบรรณต่างๆ ในองค์กร
ความรู้ทั้ง 3 ประเภทข้างต้น สามารถเป็นได้ทั้งรูปของ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge



- ผศ.สุรพล วีระศิริ (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น) ได้แบ่งประเภทความรู้ได้หลัก ๆ อยู่ 3 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่คนทั่วไปคุ้นเคย : ความรู้ที่มีอยู่ในตำรา เอกสาร เป็นต้น ที่ได้มีการศึกษาอย่างเป็นระบบ และ ได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เรียกความรู้ประเภทนี้ว่า Explicit Knowledge (ความรู้ที่ถ่ายทอดได้)
2. ความรู้ที่มีอยู่ตัวบุคคล : เป็นความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และ สังเกตประสบการณ์ เป็นทักษะที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวบุคคล ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาได้ทั้งหมด เรียกความรู้ประเภทนี้ว่า Tacit Knowledge (ความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดได้)
3. ความรู้ที่อยู่กับวิธีการปฏิบัติงาน วิถีชีวิต สังคม และ วัฒนธรรม ที่อาจมีความสอดคล้องเหมาะสมกับสถานที่หนึ่ง แต่ไม่เหมาะสมกับอีกที่หนึ่ง เรียกความรู้ประเภทนี้ว่า Embedded Knowledge

นอกจากนั้น เรายังสามารถแบ่งประเภทของความรู้ได้ดังนี้

1. ความรู้ก่อนประสบการณ์ (Priori Knowledge) คือ ความรู้ที่ไม่ต้องอาศัยประสบการณ์
2. ความรู้หลังประสบการณ์ (Posteriori Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดหลังจากที่มีประสบการณ์แล้ว
3. ความรู้โดยประจักษ์ (Knowledge by Acquaintance) คือ ความรู้ที่เกิดจากสิ่งที่ถูกรู้ ซึ่งปรากฏโดยตรงต่อผู้รู้ ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5
4. ความรู้โดยบอกกล่าว (Knowledge by Description) คือ ความรู้ที่เกิดจากคำบอกเล่า
5. ความรู้เชิงประจักษ์ หรือ ความรู้เชิงประสบการณ์ (Empirical Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือ ความรู้หลังประสบการณ์
6. ความรู้โดยตรง (Immediate Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้รับโดยสัมผัสทั้ง 6
7. ความรู้เชิงประจักษ์ หรือ ความรู้เชิงวัตถุวิสัย (Objective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากเหตุผล หรือ ประสบการณ์ที่สามารถอธิบายให้ผู้อื่นรับรู้ได้
8. ความรู้เชิงอัตวิสัย หรือ ความรู้เชิงจิตวิสัย (Subjective Knowledge) คือ ความรู้ที่เกิดจากการประสบด้วยตนเอง และ ไม่สามารถอธิบายได้

องค์ประกอบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) สามารถแยกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. คน (People) หมายถึง พนักงาน หรือ ผู้มีผลกระทบกับองค์กร
2. สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ที่ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นสถานที่ อาจจะเป็นรูปแบบของสื่อ เช่น Web Board , Conference , Online
3. ข้อมูล (Information) หมายถึง สิ่งที่น่าสนใจไว้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้ง่าย

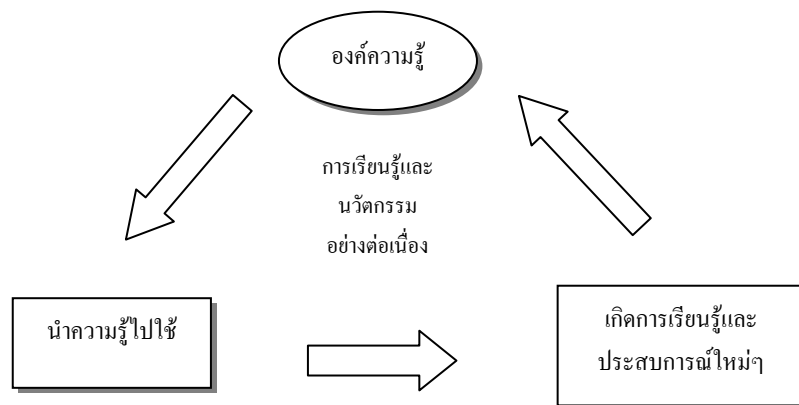
นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนในการทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

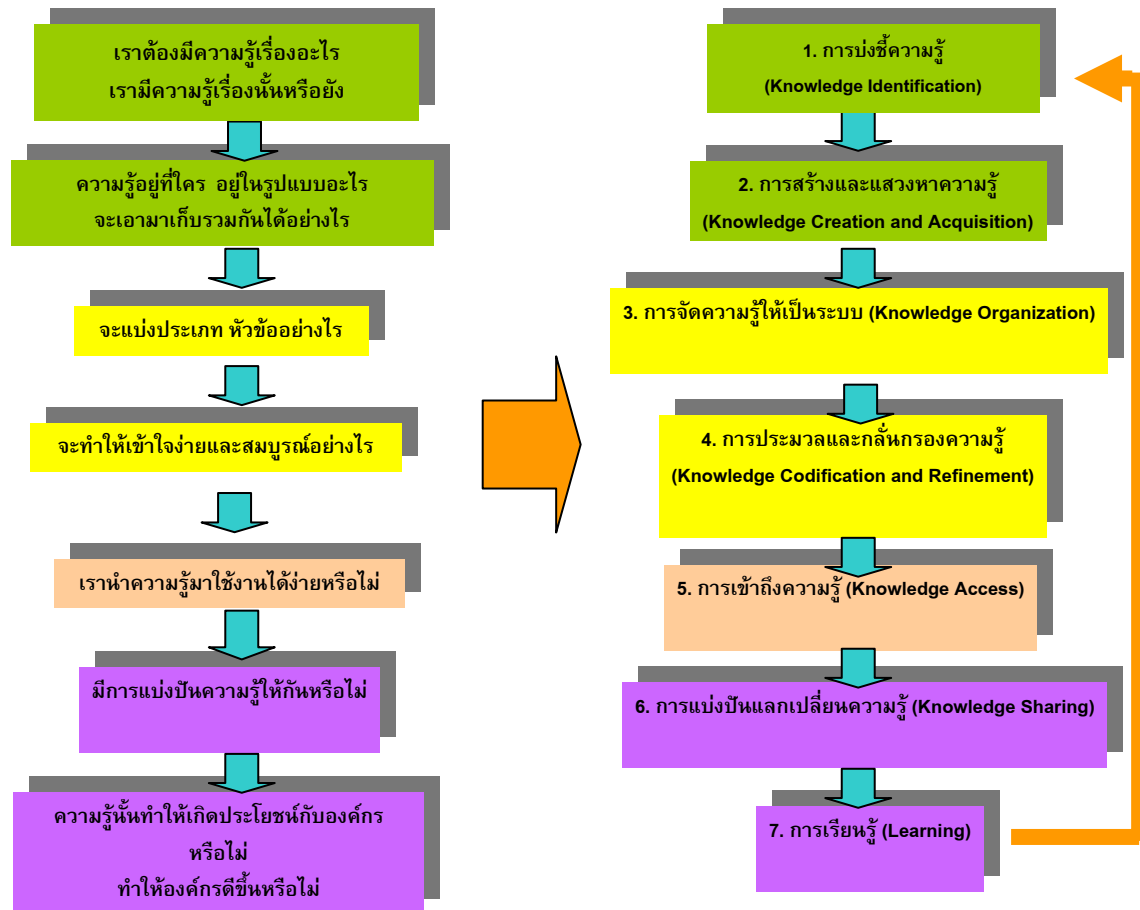
1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) : วางเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การที่จะบรรลุเป้าหมายจะต้องรู้อะไรบ้าง ปัจจุบันมีความรู้อะไรบ้าง เป็นต้น
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) : การสร้างความรู้ใหม่ ๆ โดยการแสวงหาความรู้จากภายนอก หรือ แม้แต่นำเอาความรู้ที่มีอยู่มาพัฒนาให้เป็นความรู้ใหม่ ๆ
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) : เป็นการนำเอาความรู้ที่มีอยู่แล้วมาวางโครงสร้าง เพื่อสร้างความเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บรักษาความรู้อย่างเป็นระบบ
4. การประมวลผลและ การกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) : การนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในรูปของเอกสารมาปรับปรุง หรือ สรุป เพื่อเป็นการประโยชน์ และ เป็นข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) : การสร้าง Web Board , Search จากระบบที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อช่วยให้สะดวก และ ง่ายต่อการค้นคว้าหาความรู้ นั้น ๆ
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) : อาจจะได้ทำได้โดยการประชุม หรือ นำข้อมูลเข้าไปบน Web Board เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
7. การเรียนรู้ (Learning) : การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดจากประสบการณ์ หรือ การถ่ายทอดจากระบบงาน เพื่อเกิดความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น



รูปที่ 2 วงจรการเรียนรู้

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง

ขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)



รูปที่ 3 ขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ปัจจัยที่สามารถทำให้การดำเนินงาน KM สำเร็จ คือ

1. การทำงานเป็นทีม
2. มีการพัฒนางานทุกกระบวนการพร้อมๆกัน
3. บุคลากรกระตือรือร้นในการพัฒนางาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการ

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
 นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์
 นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



4. บุคลากรแสดงศักยภาพ
5. บุคลากร ได้พัฒนาตนเองหลายๆด้าน

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



กรณีศึกษา : บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

ประวัติของบริษัท

บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2484 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท เป็นหนึ่งในผู้บุกเบิกวงการธุรกิจประกันภัยของประเทศ และเป็นหนึ่งในบริษัทประกันภัยของคนไทยที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทยที่ดำเนินงานและบริหารงานโดยคนไทยตราบนานถึงปัจจุบัน มีหลวงประเจิดอักษรลักษณ์เป็นประธานคณะกรรมการชุดแรก และนายหลุย พนมยงค์ เป็นกรรมการผู้จัดการคนแรก โดยสำนักงานแห่งแรกตั้งรวมอยู่กับธนาคารแห่งเอเชีย ณ ถนนเจริญกรุง กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจในยุคนั้น

ปี 2484	ก่อตั้งบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัย
ปี 2485 – 2490	เพิ่มการให้บริการด้านการประกันอัคคีภัย การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง การประกันภัยรถยนต์ และการประกันสำหรับบุคคล
ปี 2505 และ 2510	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 2.5 ล้านบาท และ 10 ล้านบาท ตามลำดับ ขยายการให้บริการประเภทประกันภัยเบ็ดเตล็ดเพิ่มเติมอีก 18 แบบ
ปี 2519	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 12.5 ล้านบาท
ปี 2520	จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ปี 2521	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 20 ล้านบาท
ปี 2523	เปิดสาขาแห่งแรกที่จังหวัดเชียงใหม่
ปี 2525	ย้ายสำนักงานใหญ่มายังตึกอรกานต์ ถนนชิดลม กรุงเทพฯ
ปี 2527	เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 24 ล้านบาท
ปี 2529 – 2533	ก่อตั้งศูนย์บริการลูกค้า ณ บริเวณบางกอกบาร์ซาร์ ถนนราชดำริ กรุงเทพฯ และศูนย์บริการส่วนภูมิภาคที่จังหวัดนครสวรรค์ ภูเก็ต ขอนแก่น และ หาดใหญ่ และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 100 ล้านบาท และ 360 ล้านบาท
ปัจจุบัน	เปิดสาขาทั้งหมด 15 แห่งและศูนย์บริการ 10 แห่ง

ด้วยตระหนักถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการประกันภัยในอนาคต บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ได้ตรวจสอบและพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง หนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาดังกล่าว คือ การร่วมทุนกับ National Roads and Motorist's Association (NRMA) ซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยชั้นนำของประเทศออสเตรเลียและของโลกที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์

นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบุรณ์

นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



AA+ จากสถาบัน S&P ปัจจุบัน NRMA ถือครองหุ้นของบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ประมาณร้อยละ 20 โดย NRMA เห็นว่าบริษัทฯ มีพื้นฐานทางการเงินที่แข็งแกร่ง เหมาะสำหรับการลงทุนและ NRMA จะถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ การดำเนินธุรกิจ การวิจัยตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับบริษัทฯ ต่อไป

บริษัท NHCT LIMITED ถือเป็นบริษัทประกันภัยชั้นนำจากประเทศออสเตรเลีย เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2463 ณ สิ้นปี 2540 มีสินทรัพย์รวม 6,605 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย มีเบี้ยประกันภัยรับรวม 1,733 ล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย (อัตราแลกเปลี่ยนโดยประมาณ 1 เหรียญออสเตรเลีย เท่ากับ 25 บาท) โดย Standard & Poor ได้จัดอันดับความมั่นคงและความน่าเชื่อถือเป็นดังนี้

- ความสามารถในการชำระค่าสินไหมทดแทน AA+
- ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ระยะสั้น A1+
- ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ระยะยาว AA+

ตลอด 60 ปีที่ผ่านมา บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ได้เสนอแผนการประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลากหลายประเภท โดยลดอัตราความเสี่ยง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคลธรรมดาและธุรกิจทั่วไปให้ ความคุ้มครองที่เป็นธรรมและให้ความมั่นใจต่อผู้บริโภคอย่างสูงสุด และด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้การบริการที่มี ประสิทธิภาพแก่ลูกค้า “ประกันคุ้มภัย” ได้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการและการดำเนินงานของบริษัทฯมาอย่าง สม่าเสมอ พร้อมทั้งเพิ่มเครือข่ายสาขาไปทั่วประเทศอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ รวมทั้ง การฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และการทำงานของพนักงาน

แผนประกันภัยของบริษัท บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) มีแผนประกันภัยหลากหลาย ดังนี้

1. การประกันสำหรับบุคคล
 - กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคล
 - กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล
 - กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุการเดินทาง
 - กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุผู้โดยสารทางรถยนต์และทางเรือ
 - กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม
 - กรมธรรม์ประกันสุขภาพกลุ่มและส่วนบุคคล
2. การประกันอสังหาริมทรัพย์
3. การประกันภัยทางทะเล
4. การประกันภัยเบ็ดเตล็ด
5. กรมธรรม์แบบรวมชุด

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบุรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



เครือข่ายทั่วประเทศ

บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 26/5-6 อาคารอรกานต์ ถนนชิดลม แขวง
ลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2257-8000 โทรสาร 0-2253-3701 เว็บไซต์ www.safety.co.th และมี
สาขาอื่น ๆ ครอบคลุมทั่วประเทศ

Vision

Efficient service, Commitment, Trust & Help

Mission

มุ่งสร้างความเจริญเติบโต เพื่อเป็นผู้นำทางธุรกิจประกันภัย ด้วยการสร้างเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั่ว
ประเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึง
พอใจสูงสุดของลูกค้า สรรหาพันธมิตรเพื่อสร้างฐานรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ และมีส่วนร่วมในการพัฒนา
ช่วยเหลือสังคม

นโยบายของทางบริษัทเกี่ยวกับการจัดการความรู้

โดยทางบริษัทได้แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านเทคนิค บริษัทต้องการให้พนักงานทุกคนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ Product ว่า Product ที่ทำมีความ
คุ้มครองอะไรบ้าง อย่างไร
2. ด้านการตลาด ต้องการให้พนักงานทุกคนเป็น Sale ในตัวเอง คือขายอะไรก็ได้ที่เป็นหน้าที่ของตน ทั้ง
ต่อลูกค้า และผู้ร่วมงานด้วยกัน
3. ด้านการบริการสังคม บริษัทเราจะคืนสู่สังคมอย่างไร ทำอย่างไรให้เกิดความไว้วางใจของสังคม ให้เห็น
ว่าเราเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

การจัดการความรู้ของ บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

ปัจจุบัน บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นที่จะพัฒนาองค์ความรู้ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงาน
ภายในองค์กรมีความรู้ความชำนาญในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานในบริษัทมี
ความเชี่ยวชาญ และเพิ่มทักษะความชำนาญในการให้บริการลูกค้า โดยสามารถตอบสนองความต้องการอันหลากหลาย
ของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดให้กับองค์กรโดยรวม

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์

นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์

นางสาวสุพรรณยา ศิลปสนอง



ทั้งนี้ การจัดการความรู้ถือเป็นรากฐานของธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันพนักงานทุกคนของบริษัทฯ ที่ออกไปปฏิบัติหน้าที่ของตน จะต้องมีความรู้และประสบการณ์อยู่ในตัว แต่การเรียนรู้มีข้อจำกัดอยู่ที่เฉพาะตัวบุคคล ถ้าไม่มีการบริหารจัดการความรู้ในส่วนนี้ จะทำให้ความรู้ไม่เป็นความรู้ขององค์กร หากแต่เป็นความรู้เฉพาะตัวบุคคล ซึ่งหากบุคคลากรดังกล่าวพ้นอายุการทำงาน หรือลาออกจากบริษัทไปแล้ว ความรู้ของบุคคลกรเหล่านั้นก็จะสูญหายไปด้วย ดังนั้น ถ้าเราสามารถนำเอาความรู้ตรงส่วนนั้นมาบริหารจัดการเป็นองค์ความรู้ภายในองค์กรได้ ความรู้ตรงส่วนนั้นก็จะคงอยู่ภายในองค์กร ไม่สูญหายไป ซึ่งจะเป็นการสร้างรากฐานขององค์กร ทำให้เกิดการ Learning Organization ภายในองค์กร

สำหรับการจัดการความรู้ภายในองค์กร จะเริ่มต้นจาก บริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้มีการพัฒนาทักษะ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายงานของตน เพื่อให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งแผนก ทำให้การทำงานสอดคล้อง เป็นระบบระเบียบทั้งองค์กร โดยแนวทางในการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว บริษัทฯ จะจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน จัดการสัมมนา ซึ่งมีทั้งการจัดจ้างบุคคลภายนอกที่มีความชำนาญ เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับพนักงานในองค์กร เช่น การฝึกอบรมด้านการจัดการความเสี่ยงในการรับประกันภัย (Risk Management) ซึ่งจัดขึ้นโดย Thai Re-Insurance เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในเรื่องการรับประกันภัยต่อและการจัดการความเสี่ยงในการรับประกันภัย, การจัดสัมมนาเกี่ยวกับการพัฒนาการขายและการบริการลูกค้า (Sale and Service Development) รวมถึงให้พนักงานภายในบริษัทที่มีประสบการณ์ และความชำนาญในสายงานต่างๆ เป็นผู้ฝึกอบรมให้กับพนักงานด้วยกันในองค์กร เช่น การจัดอบรมโดยให้พนักงานในแผนกต่างๆ เป็นวิทยากรในการอภิปรายรายละเอียดการทำงานในสายงานของตนให้กับพนักงานในแผนกอื่นๆ ที่มีสายงานเกี่ยวข้องกัน โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานในแผนกนั้น เข้าใจการทำงานของตนและกัน ซึ่งส่งผลดีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต่างฝ่ายต่างเข้าใจถึงกระบวนการ ลดความขัดแย้งระหว่างแผนกงาน ทั้งนี้ การจัดฝึกอบรม และงานสัมมนาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากวิทยากรภายนอก หรือบุคคลกรภายใน ทางบริษัทฯ จะจัดให้มีกิจกรรมดังกล่าวขึ้นอย่างสม่ำเสมอ หมุนเวียนในทุกแผนกขององค์กร

อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาความรู้ที่พนักงานได้รับภายหลังจากการฝึกอบรม สัมมนาต่างๆ ที่ทางบริษัทฯ ได้จัดขึ้น บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดเก็บองค์ความรู้เหล่านั้นอย่างเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ โดยรูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ของบริษัทฯ จะมีหลายรูปแบบประกอบด้วย การใช้ระบบการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบเอกสาร โดยให้พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมทำบันทึกการฝึกอบรม และนำเสนอฝ่ายบุคคล ซึ่งในที่นี้ บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดฝึกอบรม การจัดการกิจกรรมเสริมสร้างทักษะความชำนาญต่างๆ ของพนักงาน หรือการจัดสัมมนา ให้กับพนักงานภายในองค์กร ซึ่งหลังจากพนักงานนำบันทึกข้อมูลส่งให้กับฝ่ายบุคคลแล้ว ฝ่ายบุคคลจะนำบันทึกดังกล่าว รวมเข้ากับเอกสารสัมมนาที่เกี่ยวข้อง ที่พนักงานคนดังกล่าวเข้าฝึกอบรม นำไปจัด

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์

นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบุรณ์

นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



ลงในแฟ้มเอกสารและจัดทำดัชนี เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นสำหรับผู้สนใจนำไปใช้ต่อไป โดยบริษัทจะมีห้องสำหรับจัดเก็บรายการเอกสารดังกล่าวโดยเฉพาะ นอกจากการเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบของเอกสารแล้ว บริษัทยังจัดให้มีการจัดเก็บความรู้ของพนักงานในรูปแบบสารสนเทศ คือ การจัดเก็บความรู้โดยการบันทึกความรู้ในระบบ Lotus Note โดยให้พนักงานทำการบันทึกความรู้ผ่านระบบดังกล่าว ซึ่งการจัดการความรู้ในรูปแบบนี้ จะเกี่ยวข้องกับส่วนงานสารสนเทศองค์กร (IT) โดยเมื่อพนักงานบันทึกรายละเอียดความรู้ต่างๆ เรียบร้อยแล้วจะส่งข้อมูลไปที่ฝ่ายสารสนเทศองค์กร เพื่อทำการจัดบันทึกในระบบ Lotus Note ซึ่งการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบนี้ ให้ความสะดวกในการค้นหา มากกว่าในรูปแบบเอกสาร และพนักงานสามารถเข้าไปสืบค้นได้อย่างสะดวก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอำนาจดำเนินการของพนักงานแต่ละคนที่สามารถสืบค้นข้อมูลในแต่ละส่วนได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสนับสนุนให้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบ Power Point โดยบันทึกรายละเอียดผ่านโปรแกรม Lotus Screen Cam และ วิดีทัศน์ ซึ่งทางบริษัทฯ จะให้พนักงานที่มีความรู้ความชำนาญในฝ่ายต่างๆ จัดทำขึ้น เช่น การจัดทำ Lotus Screen Cam เรื่องการบันทึกรายละเอียดกรรมกรรมประกันภัยของลูกค้า, การบันทึกข้อมูลการเกิดเหตุ เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านั้นจะถูกเก็บไว้ที่ส่วนกลาง โดยมี Server กลางเป็นตัวเก็บข้อมูล ซึ่งพนักงานสามารถเข้าไปเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา เป็นการสร้างองค์ความรู้ร่วมกันภายในบริษัท โดยพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ภายในองค์กร ซึ่งจะมาจากการที่พนักงานทุกท่านได้ผ่านการอบรม นำเอาความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดเป็นเอกสาร เพื่อเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ภายในองค์กรร่วมกัน นอกจากนี้ทางบริษัทได้มีการสร้างระบบ E-Learning เพื่อให้พนักงานรุ่นใหม่ ๆ สามารถเข้ารับการอบรมที่เป็นรูปแบบมาตรฐาน โดยที่ระบบนี้จะเป็นการอบรมในส่วนของข้อมูลพื้นฐานก่อนการถ่ายทอดความรู้ของบริษัทจะมีการถ่ายทอดทั้งแบบภายในและภายนอก ทั้งนี้ หลักสำคัญของการจัดเก็บความรู้ภายในองค์กรของบริษัทฯ คือ การทำทุกอย่างให้อยู่ในระบบ เพื่อให้เป็นศูนย์กลาง เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถรวบรวมความรู้ของทุกจุด เพื่อเป็นมาตรฐานในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปที่ 4 แสดงรูปแบบการเก็บรวบรวมความรู้ในองค์กร ของบริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน)

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบุรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



ถึงแม้บริษัทฯ จะนำหลักการการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะให้กับพนักงาน ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ แต่บริษัทฯ ก็ยังประสบกับปัญหามากมายจากในเรื่องการให้บริการลูกค้าของพนักงาน การจัดเก็บข้อมูลในระบบไม่ถูกต้อง และไม่ในรูปแบบเดียวกัน หรือกระทั่งการสืบค้นข้อมูลความรู้จากระบบเป็นไป อย่างยากลำบาก ทั้งนี้ เราสามารถแบ่งประเด็นของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2 ประการ คือ ปัญหาที่เกิดจากระบบการทำงาน และปัญหาจากตัวพนักงานในบริษัทเอง

ซึ่งหากจะกล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากระบบการทำงานนั้น มีสาเหตุส่วนใหญ่มาจาก การบันทึกข้อมูลที่ไม่ทัน เหตุการณ์พอ เนื่องจาก บริษัทฯ จะทำการบันทึกรายละเอียดความรู้เกี่ยวกับการทำงาน และระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานสามารถเข้ามาศึกษาได้ แต่รายการที่บันทึกมีเป็นจำนวนมากและอาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามประกาศของกรมการประกันภัย ซึ่งบริษัทฯ จะต้องปฏิบัติตาม และพนักงานฝ่ายที่ทำการบันทึกมีจำนวนไม่ เพียงพอทำให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง เกิดความผิดพลาดและล่าช้าในการทำงาน

สำหรับปัญหาที่เกิดจากตัวพนักงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จะเป็นเรื่องของตัวบุคคล เนื่องจากความรู้ที่ จัดเก็บจะอยู่ในรูปแบบของเอกสาร และในระบบสารสนเทศองค์กร ซึ่งผู้ที่ต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องใด จะต้องทำการค้นหาในระบบด้วยตนเอง ไม่มีการบังคับ ทำให้พนักงานบางส่วนที่ไม่สนใจสืบค้นปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในขั้นตอนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงในเรื่องของการถ่ายทอดความรู้และการฝึกอบรม พนักงานบางส่วนไม่เห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพราะคิดว่าเป็นเรื่องที่จัดอบรมไม่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเองโดยตรง ทั้งที่จริงแล้วมีส่วนเกี่ยวข้องที่จะต้องดำเนินการต่อ ทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานของฝ่าย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น บริษัทฯ ได้วางแนวทางในการแก้ปัญหาทั้งสองด้านไว้ เบื้องต้น คือ ในเรื่องของการจัดการระบบการทำงาน โดยกำหนดให้ฝ่ายสารสนเทศรับผิดชอบในเรื่องการวางระบบใหม่ให้สอดคล้องกับการ ทำงานมากขึ้น โดยสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลและเน้นถึงความรวดเร็วในการทำงาน โดยการแก้ไขในส่วนนี้จะ ดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อไม่ให้กระทบต่อการดำเนินงานประจำวันของแผนกต่างๆ ในองค์กร ส่วนปัญหาของ ตัวพนักงาน บริษัทฯ มีแนวทางในการแก้ปัญหา โดยให้พนักงานเห็นความสำคัญของการใช้ระบบฐานข้อมูล ซึ่งเก็บ รายละเอียดการทำงานอย่างถูกต้อง รวมถึงข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต่างๆ ซึ่งขณะนี้บริษัทฯ ได้สนับสนุน ให้มีการทดสอบพนักงานเกี่ยวกับความรู้ในเรื่องการประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ในการค้นหาความรู้ และจัดตั้งแผนกตรวจสอบการทำงานขึ้นเพื่อตรวจสอบวิธีการทำงาน และขั้นตอนให้ถูกต้อง โดย ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งจะนำไปพิจารณาการจัดสรรคะแนนการทำงานของฝ่ายในช่วงปลายปี ซึ่งเป็น การปฏิบัติที่ค่อนข้างเห็นผลชัด

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์

นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์

นางสาวสุพรรณยา ศิลปสนอง



สรุป และข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่าทุกองค์กร ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่างก็ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการก้าวหน้า หรือถอยหลังขององค์กร การทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างบรรยากาศในการแสวงหาความรู้ เพื่อนำพ้องค์กรให้เจริญต่อไปในอนาคต จำเป็นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประกอบกันไปด้วย มิฉะนั้นความรู้ของทุกคนที่ได้ร่วมแรงร่วมใจในการสร้างนั้น ก็จะไม่มีความประโยชน์อันใดเลย

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง



บรรณานุกรม

Document

- ดร.วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, “ การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ” – กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, กันยายน 2544.
- นิทัศน์ วิเทศ, “ การจัดการความรู้ ”, - กรุงเทพฯ : บริษัท เอ อาร์ บีซิเนสเพรส, กรกฎาคม 2542.
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ, “การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ”, – กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, พฤษภาคม 2548.
- พรทิพย์ กาญจนนิยต, พัด นิลพันธุ์ และ นพรัตน์ ประสาทเขตการณ์. (2546). “การจัดการความรู้ : คู่จูงจรคุณภาพที่เพิ่มพูน” (เรียบเรียงจากการบรรยายของ Mr. Dave Snowden 2546) สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, หน้า 1-10,122-126.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา, “ การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ ” – กรุงเทพฯ :บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, เมษายน 2547.
- ยุทธนา แซ่เตียว, “ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ : สร้างองค์กรอัจฉริยะ ” – กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, กุมภาพันธ์ 2547.
- O’Dell, Carla, Grayson, C. Jackson, JR. and Nilly Essaides (1998). “If Only We Knew What We Know : The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice”, The Free Press, USA, pp. xiii – xv, pp. 3-9.
- Productivity World, เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ 10 ฉบับที่ 58 กันยายน-ตุลาคม 2548, หน้า 51
- Singapore Productivity and Standards Board (2001). “Primer on Knowledge Management”, Integrated Press, Pte Ltd. Singapore, pp. 13-18, 18-22, 24-33, 115-140.

Website

- www.cgd.go.th/Library/knowledge/article/KM.pdf (การบริหารจัดการความรู้)
- www.disaster.go.th/html/develop/data/handbook_2549.doc (คู่มือการจัดการความรู้)
- http://www.kmi.or.th/KMI_doc3.html สมชาย นำประเสริฐชัย “การจัดการความรู้... เรื่องเก่าเอามาเล่าใหม่”
- http://www.kmi.or.th/KMI_doc4.html สมชาย นำประเสริฐชัย “การจัดการความรู้ในมุมมองของไอที”
- www.ku.ac.th/e-magazine/june46/it/knowledge.html (เทคโนโลยีกับการจัดการความรู้)
- www.micro.se-ed.com/content/MC177_110.htm (การจัดการความรู้, ขึ้น ถู่วรรณ)
- www.qa.md.kku.ac.th/qa/document/14_01_05_best%20practice/doc_1.pdf (การจัดการองค์ความรู้)
- www.safety.co.th (บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน))

นางสาวศิริรัตน์ สุขสรานนท์
นางสาวสุดารัตน์ สุขสมบูรณ์
นางสาวสุพรรณษา ศิลปสนอง