

## The importance of knowledge Cases

### Case 1

ผู้จัดการด้านการเงินของบริษัทตั้งงบประมาณโดยการลดพนักงานในบริษัท ซึ่งรวมถึงวิศวกรดูแลงานบำรุงรักษาที่เก่งที่สุดออกไปด้วย หลังจากไม่กี่เดือนเครื่องจักรเครื่องหนึ่งในบริษัทหยุดทำงานเนื่องจากชำรุดบางส่วน บริษัทพยายามซ่อมแซมหลายครั้งแต่ไม่สามารถซ่อมได้จึงต้องจ้างวิศวกรมาแก้ไขปัญหา ซึ่งวิศวกรสามารถซ่อมเครื่องภายในไม่กี่นาทีโดยการติดตั้งอะไหล่ใหม่และใช้ค้อนของตัวเองในราคาไม่ถึง 1 ดอลลาร์และทำ ใบเรียกเก็บเงินให้กับบริษัทที่มีมูลค่า 1,000 ดอลลาร์สำหรับการซ่อมแซม

1. บริษัทสูญเสียเงินทั้งหมดเท่าไรจากการตั้งงบประมาณโดยการลดพนักงานในบริษัท
  - บริษัทจึงสูญเสียเงิน 999 ดอลลาร์เมื่อพิจารณาต้นทุนโดยตรงของการซ่อมแซมและต้นทุนทางอ้อมที่ เกี่ยวข้องกับการเลิกจ้างวิศวกร
2. ถ้านำ knowledge management มาช่วยแก้ปัญหาก็จะสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ อย่างไร
  - การนำ knowledge management ช่วยในการแก้ไขปัญหาดังนี้
    - 1) Knowledge capture: บริษัทสามารถรวบรวมความรู้ของวิศวกรซ่อมบำรุงที่เก่งที่สุดก่อนที่จะเลิกจ้าง เช่น เทคนิคการแก้ปัญหาและความเชี่ยวชาญในการซ่อมเครื่องจักร และเผยแพร่ให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ที่อาจจำเป็นต้องใช้ในอนาคต
    - 2) Knowledge sharing: บริษัทสามารถแบ่งปันความรู้ของวิศวกรซ่อมบำรุงที่เก่งที่สุดกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่รับผิดชอบในการซ่อมเครื่องจักรได้ ซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้างแพลตฟอร์มแบ่งปันความรู้หรือ จัดการฝึกอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ของวิศวกรให้กับพนักงานคนอื่น ๆ
    - 3) Knowledge discovery: บริษัทสามารถใช้เทคนิค Knowledge discovery เพื่อเปิดเผยข้อมูลเชิงลึกและความสัมพันธ์ใหม่ๆ ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศที่พวกเขามีเกี่ยวกับเครื่องจักร สิ่งนี้อาจช่วยให้ พวกเขาระบุสาเหตุของปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
    - 4) Combination: บริษัทสามารถรวมความรู้ ข้อมูล และข้อมูลที่ชัดเจนที่พวกเขามีเกี่ยวกับเครื่องจักร เข้ากับความรู้โดยปริยายของวิศวกรบำรุงรักษาที่ดีที่สุด เพื่อสร้างชุดความรู้ที่ชัดเจนใหม่ที่ซับซ้อนมากขึ้น

## Case 2

บริษัททางการเงินหนึ่งบริเวณเผชิญกับปัญหาที่ซับซ้อนเนื่องจากความผิดพลาดทางการคำนวณที่มีมา ตั้งแต่ที่ผู้จัดการด้านการเงินออกจากงานเมื่อเกษียณอายุ หลังจากนั้น มีปัญหาหลายอย่างเกิดขึ้นเกี่ยวกับภาษีและการเงินกับบริษัทและธนาคารหลายแห่ง ในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการหลายคณะแต่ก็ไม่ ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นบริษัทตัดสินใจจ้างที่จะนำเข้าสู่ผู้จัดการด้านการเงินเองซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาในเวลาสาม วัน หลังจากนั้น เขาได้ส่งใบแจ้งหนี้สำหรับการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ในมูลค่า 5,000 ดอลลาร์ ซึ่งค่าใช้จ่ายจริง ๆ ที่ ต้องใช้ในการดำเนินงานสามวันทั้งหมดเพียง 500 ดอลลาร์เท่านั้น

1. บริษัทสูญเสียเงินทั้งหมดเท่าไรจากการแก้ปัญหาการคำนวณของผู้จัดการด้านการเงินคนเก่า
  - บริษัทขาดทุน 4,500 ดอลลาร์
2. ถ้านำ knowledge management มาช่วยแก้ปัญหาจะสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ อย่างไร
  - การนำ knowledge management ช่วยในการแก้ไขปัญหาได้ดังนี้
    - 1) Knowledge capture: บริษัทสามารถรวบรวมความรู้ของผู้จัดการทางการเงินคนก่อนก่อนที่จะเกษียณอายุ เทคนิคการแก้ปัญหาและความเชี่ยวชาญในการจัดการทางการเงิน และเผยแพร่ให้กับพนักงานคน อื่นๆ ที่อาจจำเป็นต้องใช้ในอนาคต
    - 2) Knowledge sharing: บริษัทสามารถแบ่งปันความรู้ของผู้จัดการการเงินคนก่อนกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่รับผิดชอบในการจัดการทางการเงินได้
    - 3) Knowledge discovery: บริษัทสามารถใช้เทคนิคการค้นพบความรู้เพื่อเปิดเผยข้อมูลเชิงลึกและความสัมพันธ์ใหม่ๆ ระหว่างข้อมูลทางการเงินที่พวกเขามี สิ่งนี้อาจช่วยให้พวกเขาระบุสาเหตุของปัญหาและ ค้นหาแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
    - 4) Combination: บริษัทสามารถรวมความรู้ ข้อมูล และข้อมูลที่ชัดเจนที่พวกเขามีเกี่ยวกับการจัดการ ทางการเงินเข้ากับความรู้โดยปริยายของผู้จัดการทางการเงินคนก่อน เพื่อสร้างชุดความรู้ที่ชัดเจนใหม่ที่ ซับซ้อนมากขึ้น สิ่งนี้อาจช่วยให้พวกเขาพัฒนากลยุทธ์ทางการเงินที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและป้องกันไม่ให้ ปัญหาที่คล้ายกันเกิดขึ้นในอนาคต